

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

Auttajista ammattikunnaksi

Viittomakielisen tulkkauspalvelun historiaa Turun seudulta

Kirsi Laaksonen

Viittomakielentulkin koulutusohjelma (240 op)

Toukokuu 2011

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Koulutusohjelman nimi

TIIVISTELMÄ

| | |
|---|-------------------------------------|
| Työn tekijä Laaksonen Kirsi | Sivumäärä 59 ja 4 liitesivua |
| Työn nimi Auttajista ammattikunnaksi. Viittomakielisen tulkkauspalvelun historiaa Turun seudulta. | |
| Ohjaava(t) opettaja(t) Elina Hynynen | |
| Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja Turun Kuurojenyhdistys ry | |
| Tiivistelmä <p>Opinnäytetyöni tavoitteena on kertoa turkulaisen tulkkauspalvelun historiaa. Opinnäyteyössä käsittelemäni aika alkaa ensimmäisten, lyhytkoulutuksen käyneiden tulkkien valmistumisesta 70-luvun lopulla ja päättyy syksyyn 2010. Silloin tulkkauspalvelu siirtyi kuntien vastuulta valtiolle, Kelan alaisuuteen. Tutkin myös ensimmäistä, aikanaan seurakuntien hoitamaa tulkkivälitystä ja tehtävän siirtymistä Turun kaupungille, kun kuntien tulkkauspalvelun järjestämiselvoite tuli voimaan vuonna 1994. Turun kaupungin viittomakielien tulkkeskuksen historia on tärkeä osa työtäni.</p> <p>Työn pohjana ovat 1.12.2010–11.3.2011 tekemäni henkilöhaastattelut. Haastateltavista kuusi oli kuuroa, kaksi tulkkiä ja kaksi kuurojentyöntekijää. Lisäksi haastattelin tulkkeskuksen tulkkikoordinaattoria ja vammaispalvelujohtajaa. Valitsin haastateltavat suunnittelemini teemojen mukaan edustamaan mahdollisimman erilaisia näkemyksiä tulkkauspalvelusta. Kuurojen asiakkaitten kohdalla valitsin erikäisiä ja perhetaustaltaan erilaisia henkilöitä. Kaikki haastateltavani ovat olleet täysi-ikäisiä tutkittavana aikana. Tunnen kaikki haastateltavat yli 20 vuoden takaa. Haastatteluni olivat teemahaastatteluja, joissa hyödynsin syvähaastattelun menetelmää. Yhdeksän haastattelua kuvasin, kaksi tein kirjallisesti ja yhden puhelimitse. Analysoin haastattelut ja etsin niistä esiin tulevia teemoja. Näitä hyödynsin läpi koko kirjoitustyön. Lisäksi kirjoitin työni loppuun erillisen luvun tärkeistä teemoista, joita en ollut käsitellyt aiemmissa luvuissa. Haastateltavien ajatukset tulkeista ennen ja nyt sekä ensimmäiset kokemukset Kelasta tulkkauspalvelun tuottajana tulivat näin kirjattua.</p> <p>Työni tilaajana on Turun Kuurojenyhdistys ry, joka täyttää tänä vuonna 125 vuotta on Suomen vanhin kuurojenyhdistys. Opinnäytetyöni aihe koskettaa jokaista kuuroa Turun seudulla ja kiinnostaa varmasti muuallakin asuvia. Työni tekovaiheessa sain paljon kannustusta tulkeilta ja asiakkailta työni tekoon. Uskon sen palvelevan myös tulkkeja ja muita kuurojen ja tulkkiä kanssa työskenteleviä. Vastaavalaista tutkimusta ei ole aiemmin tehty. Opinnäytetyöni tarjoaa tietoa tulkkauspalvelusta Turussa yli kahden vuosikymmenen ajalta.</p> | |
| Asiasanat viittomakielien tulkit, tulkkipalvelut, viittomakieliset | |

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Name of the Degree Programme

ABSTRACT

| | |
|---|-------------------------------|
| Author Kirsi Laaksonen | Number of Pages 59 + 4 |
| Title From helpers to a profession. Some history of interpreting services in sign language on the area of Turku | |
| Supervisor(s) Elina Hynynen | |
| Subscriber and/or Mentor Turku deaf association, Maritta Jarva | |
| Abstract <p>The aim of the present thesis is to tell some history off interpreting service in Turku area. The period that I am studying begins from the end on 1970` s when the first interpreters had ended their studies and it ends in the fall of the year 2010. At that time interpretation service was no longer the responsibility of municipalities but governments, implemented by Kela. I tell about the reservation of interpreters taken care by Lutheran church and how this task was moved to the city of Turku as municipalities were obligated to take responsibility of it year 1994. The history of Turku interpretation centre for the hearing impaired is an important part of my thesis.</p> <p>This thesis is based on interviews that I performed 1.12.2010–11.3.2011. I interviewed six deaf clients, two sign language interpreters and two workers who serve deaf people. Additionally I interviewed the coordinator of Turku interpretation centre and the manager of the department of disability services. I chose these persons according to the themes I had planned, so that they would represent unequal views of interpretation service. Deaf clients were from different age groups and represented different family backgrounds. During the period I studied, all interviewees were adults and I have known them all at least twenty years. I used focused interviews but also exploited the technique of rotogravure interview. Nine of the interviews I filmed, two were written down and one was made on the telephone. I analyzed all interviews and tried to find relevance themes. These themes I utilized through the writing process. Some of the important themes were not processed in first six chapters so I wrote another chapter for them. It included opinions of the interviewees about interpreters now and before and their first experiences about Kela as a producer of interpreting services.</p> <p>Turku deaf association ordered this thesis. The association is 125 years old this year, the oldest deaf association in Finland. The subject of my thesis concerns every deaf person on the area of Turku. It will likely be interesting also to people living further. During the process of research I got a lot of incentive from interpreters and clients to complete my work. I believe it will serve interpreters and other people working with the deaf as well. There is no parallel thesis done before. This thesis offers information about interpretation services during more than two decades.</p> | |
| Keywords sign language interpreters, interpreting services, sign language using community | |

SISÄLTÖ

| | |
|--|----|
| 1. JOHDANTO | |
| 2. OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET JA TOTEUTUS | 7 |
| 2.1 Haastattelut | 9 |
| 3. AUTTAJISTA AMMATTILAISIKSI | 11 |
| 3.1 Viittomakielen tulkkien ammattikunta syntyy tarpeeseen | 11 |
| 3.2 Tulkkien koulutus alkaa | 13 |
| 3.3 Lyhyestä asioimiskoulutuksesta ammattikorkeakouluun | 14 |
| 4. TULKKAUSPALVELUN KÄYNNISTYMINEN TURUSSA | 15 |
| 4.1 Seurakunnat tulkkauspalvelun keskipisteessä | 16 |
| 4.2 Tulkkipalvelulaki astuu voimaan | 19 |
| 4.3 Opiskelutulkkkaus | 20 |
| 5. KAUPUNGIN TULKKIKESKUS PERUSTETAAN | 24 |
| 5.1 Turun kaupungin tulkkikeskus | 26 |
| 5.2 Tekniikka kehittyy | 30 |
| 5.3 Tulkkikeskus 2000-luvulla | 33 |
| 5.4 Tulkkikeskuksen yhteistyö alan toimijoiden kanssa | 35 |
| 5.5 Veturi-hanke | 38 |
| 6. TULKKIKESKUKSEN ASIAKKAAT | 40 |
| 6.1 Kuuleva asiakas | 40 |
| 6.2 Lapset ja nuoret asiakkaina | 41 |
| 6.3 Seniorit ja kuulonäkövammaiset | 42 |
| 6.4 Kuuroutuneet | 44 |
| 6.5 Kirjoitustulkkkaus | 44 |
| 6.6 Muut kielet ja maahanmuuttajat | 45 |
| 7. HAASTATTELUISTA ESIIN NOUSSEITA TEEMOJA | 47 |
| 7.1 Tulkkien yhteistyö ennen ja nyt | 47 |
| 7.2 Kuurotietoisuus | 48 |
| 7.3 Kelan tulkkauspalvelun hyvät ja huonot puolet | 49 |
| 7.4 Tulkit ennen ja nyt | 50 |
| 7.5 Mitä tulkin on oltava | 51 |
| 7.6 Tulkkikokemuksia muualla Suomessa | 53 |
| 8. POHDINTA | 54 |
| | |
| LÄHTEET | 57 |
| LIITTEET | 60 |

1. JOHDANTO

Yksi vaihe tulkkipalvelun historiassa päättyi 1.9.2010, kun tulkkipalvelut siirtyivät kuntien järjestämisvastuulta valtion vastuulle. Tavallaan palattiin 27 vuoden takaiseen tilanteeseen. Yhteiskunnan kustantama tulkkipalvelu käynnistyi vuonna 1979. Invalidihuoltolain mukaan myönnetyn tulkkipalvelun kustannuksista vastasi valtio vuoden 1983 loppuun saakka. (Topo, Heiskanen, Rautavaara, Hannikainen-Ingman, Saarikalle & Tiilikainen, 2000.) Kun laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta (133/2010; HE 220/2009) astui voimaan, käytännössä tulkkipalvelun järjestämisvastuun sai Kansaneläkelaitos. Se lanseerasi tulkkipalveluille uuden nimen, tulkkauspalvelu. Samalla lain nimessä tuli käyttöön uusi termi tulkkauspalvelu aiemmin vakiintuneen tulkkipalvelu- nimen sijaan (Kuurojen Liitto & Kotimaisten kielten tutkimuskeskus, Kotus 2010,41.) Tulen käyttämään tätä uutta nimeä työssäni lukuun ottamatta suoria lainauksia ja esimerkiksi lain nimeä. Tämän tulkkauspalveluissa tapahtuneen suuren muutoksen myötä koin tarpeelliseksi tallentaa Turun seudun tulkkauspalvelun historiaa.

Koska olen toiminut 22 vuotta tulkkina Turun seudulla, oli luontevaa rajata se alueeksi jota opinnäytetyössäni tutkin. Asiakkaat ja kollegat joille kerroin opinnäytetyöstäni, ilmaisivat kiinnostuksensa ja kannustivat työn tekemiseen. Turun Kuurojenyhdistys ry valikoitui luontevasti opinnäytetyöni tilaajaksi. Rajasin opinnäytetyöni käsittelemään ammattimaisen tulkkauspalvelun aikaa eli aikaa, jolloin on ollut tulkkikoulutuksen saaneita tulkkereja, jotka ovat tehneet työnsä palkallisesti. Tarkasteluni alkaa siitä, kun ensimmäiset Kuurojen Liiton järjestämän lyhyen asioimistulkkikoulutuksen käyneet tulkit valmistuivat 70-luvun lopulla ja päättyi syksyyn 2010. Haastatteluissa tuli esille myös kokemuksia ajasta ennen tulkkereja ja ensimmäisten kuukausien kokemuksia uudesta tulkkauspalvelusta. Olen käsitellyt myös näitä aiheita työssäni.

Haastattelin kuutta kuuroa asiakasta, kahta tulkkia, kahta kuurojentyöntekijää, Turun kaupungin vammaispalvelujohtajaa sekä tulkkikeskuksen tulkkikoordinaattoria. Haastatteluni olivat teemahaastatteluja, joissa hyödynsin syvähaastattelun menetelmää. Lisäksi tein pienen kyselyn kahdelle tulkkikeskuksen yhteistyökumppanille. Näin sain monipuolisesti näkemyksiä ja kokemuksia tulkkauspalvelusta.

Tärkeä osa opinnäytettäni on kuvaus Turun kaupungin tulkkikeskuksen toiminnasta vuosilta 1994-2010. Koska tuon pelkän asiakasnäkökulman lisäksi esille useiden eri tulkkauspalvelun osapuolien näkökulmia tulkkauspalveluun, vastaavanlaista tutkimusta ei löydy.

Tästä tutkimuksesta saamani tiedon haluan välittää kaikkien kiinnostuneiden käyttöön. Opinnäytetyö on kohdennettu kuurojen yhteisölle, kuurojen kanssa työskenteleville sekä alan opiskelijoille. Tämä Turun Kuurojenyhdistyksen tilaama opinnäytetyö valmistuu juhlistamaan yhdistyksen 125-vuotista historiaa.

2. OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET JA TOTEUTUS

Opinnäytetyöni päätutkimuskysymyksenä on, millaisia kokemuksia haastateltavilla on ollut tulkkauspalvelusta Turussa. Tulkkauspalvelulla tarkoitan organisoitua, ammatti- maista palvelua. Tässä työssä tulkkauspalvelu-käsite sisältää myös tulkkivälityksen. Alatutkimuskysymyksenä on, miten tulkkauspalvelu ja tulkit ovat haastateltavieni mielestä muuttuneet ajan kuluessa.

Olen toiminut viittomakielen tulkkina Turun alueella vuodesta 1989 ja työskentelin Turun tulkkikeskuksessa koko sen olemassaolon ajan. Olen nähnyt tulkkauspalvelun kehityskaarta Turussa yli kahdenkymmenen vuoden ajan. Minulla on selkeä käsitys sen muuttumisesta tuona aikana tulkin näkökulmasta. Olen myös ollut asiakkaan asemassa kuurojen perheenjäsenten myötä. Hyödynnän myös omia kokemuksiani tulkin ammatista sekä tulkkikeskustyöntekijänä.

Opinnäytteeni on kvalitatiivinen tutkimus. Sen tärkeänä tietoperustana ovat henkilöhaastattelut, jotka suoritin 1.12.2010–11.3.2010. Valitsin haastateltavani tarkasti. Syvähaastattelu menetelmänä sopi työhöni hyvin. Syvähaastattelut ovat avainhenkilöiden haastatteluja. Haastateltaviksi valitaan henkilöitä, jotka tietävät aiheesta erityisen paljon. Heidät valitaan tarkoituksenmukaisesti tutkimusongelman perusteella. Lisäksi voidaan päätyä mahdollisimman erilaisiin ihmisiin, joilla on erilaisia ajatuksia. Syvähaastattelu antaa yksilölle mahdollisuuden puhua itselle tärkeistä asioista omalla tavalla ja etäisyydellä. Syvähaastattelussa haastattelijan tulee aidosti ymmärtää haastateltavaa, joka reagoi kysymyksiin omalla persoonallisella tavallaan (Siekinen, Kirsi, 50-52.) Minulla oli etuna tässä se, että tunnen kaikki haastateltavani yli 20 vuoden takaa. Siksi haastateltavien valinta oli helppoa. Tuttuus auttoi luottamuksellisen haastattelutilanteen syntymistä. Kuurot haastateltavani valitsin niin, että he ovat olleet aikuisia ensimmäisten koulutettujen tulkkien valmistuessa. Toiseksi halusin, että kuuroilla on riittävästi kokemusta tulkin käytöstä erilaisissa tilanteissa. Kuuroissa oli aktiivisia tulkinkäyttäjiä, työssään jatkuvasti tulkkia tarvitsevia, eläkeläisiä, viitottua puhetta käyttäviä, tulkikoulutukseen osallistuneita, aktiiviharrastaja, kaksikielinen, vanhemman roolissa toimineita, lapsena tulkkia käyttänyt, kuurojen edunvalvonnassa mukana oleva ja aikuisena tulkin käytön aloittanut. Suurella haastateltavien määrällä ja tarkalla valinnalla tavoittelin yleistämisen mahdollisuutta ja sitä että haastattelema-

ni joukko edustaisi laajasti kuurojen yhteisöä ja sen kanssa toimivia. Koska yhteisön jäsenillä on yhteisiä piirteitä ja merkityksiä asioille, jokaisen tutkittavan yksilön kokemus paljastaa myös jotain yleistä. Yleistämisen mahdollisuuteen pyrin myös suurella haastateltavien määrällä. Lisäksi tutkittavat ja myös tutkija itse ovat osa jonkin yhteisön yhteistä merkitysten perinnettä (Laine, Timo, 30.)

Haastateltavien kertomukset sisältävät myös ajan, jolloin virallisia koulutettuja ammattitulkkeja ei ollut. Haastatteluista saamani tiedon avulla kerron myös tulkkauspalvelun ja tulkkien ammattikunnan muuttumisesta ja kehitymisestä kaikkien haastateltavien näkökulmasta. Tulkkien määrän lisääntyminen, tulkkipäivityksen kehittyminen, tulkkien ammatillistuminen ja tulkkipäivityksen organisoituminen ovat työni keskeisiä teemoja. Haastatteluista sain tietoa tulkkauspalvelun puutteista ja epäkohdista ja siitä, mihin ollaan tyytyväisiä.

Halusin työhöni myös tiettyjen kuulevien näkökulman. Vaikka kuurojentyöntekijät ja tulkit eivät mielestäni virallisesti kuulu kuurojen yhteisöön, heidän työnsä vaikutus kuurojen elämään on suuri. Kaksi haastattelemaani kuuroa piti tulkkeja osana kuurojen yhteisöä ja halusi tulkkien aktiivisesti osallistuvan sen toimintaan. Kuurojentyöntekijöiltä sain tärkeää tietoa tulkkipäivityksen alkuvaiheista. Ammattimaisen tulkkauspalvelun kehittyminen on ilman muuta tuonut muutoksia myös kuurojentyöntekijöiden toimenkuvaan.

Haastateltavat kertovat miten he ovat kokeneet uuden ammattikunnan tulemisen, sekä millaisia vaikutuksia tulkkauspalvelun yleistymisellä ja tulkkien ammatillistumisella on heidän mielestään ollut kuurojen asiakkaiden elämään. Kerron millaisissa tilanteissa kuurot ovat kääntyneet tulkin ja milloin työntekijän puoleen. Käsittelen myös kuurojen kanssa työskentelevien eri toimijoiden välistä yhteistyötä. Kirsi Valjakka kertoi tulkkipäivityksen perustamisvaiheesta. Hän toimi tulkkipäivityksenä jo ensimmäisessä, seurakunnilla toimivassa tulkkipäivityksessä ja oli perustamassa kaupungin tulkkipäivityskeskusta. Kaisa Kiiski toimi tulkkipäivityksen lähimpänä esimiehenä ja vammais- palvelujohtajana koko tulkkipäivityksen olemassaolon ajan, joten hänellä on laaja näkemys tulkkauspalvelun kehitymisestä palvelun tarjoajan näkökulmasta. Tanja Luoti toimi 2000-luvun tulkkipäivityksenä ja oli näin tulkkauspalvelun päivityksen keskipisteessä. Kaisa Kiiski, Tanja Luoti ja Kirsi Valjakka esiintyvät työssäni nimillään, kun

käytän heidän haastattelujaan tietoperustana kertoessani tulkkikeskukseen liittyvistä asioista. Nimellään esiintyy myös Marja-Leena Lehtonen kun hän kertoo ajasta ennen koulutettuja tulkkeja ja seurakunnan toimimisesta kuurojen tulkkauksipalvelun alkuunpanijana Turussa. Inkeri Vyyryläinen kertoo nimellään ajasta, jolloin hän toimi kuurojen kuntoutussihteerinä Turussa. Haastateltavilta on kysytty lupa käyttää heidän nimiään, kun käytän haastatteluista saamaani tietoa työni tietoperustana (Liite 3). Muutoin olen käyttänyt haastateltavistani merkintää tulkki / työntekijä / asiakas ja iso kirjain erottelemaan kunkin haastateltavan. Kirjaimet eivät liity haastateltavien nimiin.

2.1. HAASTATTELUT

Kuvasin yhdeksän kahdestatoista teemahaastattelusta. Haastatteluissa ei ollut erillistä kuvaajaa, vaan asetin kameran sopivaan kulmaan haastateltavaan nähden. Seitsemässä haastattelussa kuvakulma on sellainen, että siitä näkyy myös oma viittomiseni. Kahdessa tilanteessa kuvauspaikka esti tämän. Annoin haastateltavan itse valita haastattelupaikan. Kaksi haastattelua tein haastateltavan työpaikalla, kolme omalla työpaikallani, kolme asiakkaan kotona ja yhden omassa kodissani. Tavoittelin tällä mahdollisimman luontevaa tilannetta. Kuvattua materiaalia syntyi yli kaksitoista tuntia. Litteroin kaikki haastattelut mahdollisuuksien mukaan pian kuvaamisen jälkeen. Helpotti työtä kun asiat olivat tuoreena mielessä.

Yksi haastatteluista oli puhelinhaastattelu. Täydensin sitä kirjallisilla lisäkysymyksillä. Kaksi haastattelua oli pelkästään kirjallisia. Tärkeintä näissä valinnoissa oli, että haastateltava saa käyttää äidinkieltään. Kuvatuista haastatteluista viisi oli kuuron ja neljä kuulevan haastattelua. Kirjallisesti vastannut kuuro on äidinkieleltään suomenkielinen. Etukäteen suunnittelemini haastattelujen lisäksi huomasin kirjoittamisen edetessä tarpeen vielä yhden henkilön haastatteluun. Haastattelin henkilökohtaisesti tulkkikeskuksen koordinaattoria, Tanja Luotia, Turun tulkkikeskukseen liittyvää lukua varten.

Olin etukäteen tehnyt itselleni pitkän kysymyslistan jota voisin käyttää haastatteluisa. Ensimmäisessä haastattelussa huomasin kuinka haastattelu etenee haastateltavan ehdoilla. Juuri niin syvähaastattelussa tulisikin olla. Siinä tutkijan tärkein rooli on olla herkkä kuuntelija ja haastateltavan annetaan kertoa väljästi esitetystä aiheesta

ajatuksiaan. Tutkijan tehtäväksi jää poimia oleellinen tieto, ei rajoittaa haastateltavan laveaakaan esitystä. Syvähaastattelussa onkin vaikea tehdä rajaa tiedonkeruun ja analysoinnin välillä. Virallisesti syvähaastattelu vaatisi useamman haastattelukerran, joten en voi nimittää haastattelijani sillä nimellä. Haastattelukysymykseksi olisi riittänyt: Millaisia kokemuksia sinulla on tulkkauspalvelusta? Kaupungin työntekijöiden kohdalla se olisi voinut olla: Millaisia kokemuksia sinulla on tulkkeskuksen toiminnasta? Ensimmäisen haastattelun opettamana loput haastatteluista tein vapaammin. Etukäteen suunnittelemani kysymykset ovat liitteenä opinnäytetyöni lopussa (Liite 1).

Opinnäytetyöni tärkein aineisto on tekemäni haastattelut. Ennen jokaista haastattelua mielessäni oli jonkinlainen tulkinta ja teema kunkin haastateltavan kohdalla. Haastattelun kuluessa ennako-oletukseni joko vahvistuivat tai osoittautuivat aivan vääriksi. Opinnäytetyöni muovautui aivan loppuun asti eteen tulleiden uusien asioiden ja ajatusten myötä.

Käsittelen opinnäytteessäni ensimmäiseksi aikaa ennen tulkikoulutusta ja tulkkeja. Haastateltavien kertomukset olisivat sellaisenaan olleet julkaisemisen arvoisia. Ne olisivat edustaneet hyvin nykyään tieteen maailmassakin arvostettua perinteen siirtymistä tuleville polville. Kun olin tekemässä opinnäytetyötä valitsemastani aiheesta, jouduin tarkkaan miettimään mitä kohtia siteerata. Hyödynsin parhaani mukaan haastattelumateriaalia työtä kirjoittaessani. Toiseksi kirjoitin tulkikoulutuksesta ja tulkkeskuksesta kertovat kappaleet. Lähdekirjallisuuden lisäksi käytin jo näissä kappaleissa haastatteluista saamaani aineistoa. Huomasin, että haastatteluaineistosta nousi kirjoittamisen aikana korostetusti tiettyjä teemoja. Päädyin tekemään niistä vielä oman luvun, sillä teemat olivat mielestäni merkityksellisiä ja ansaitsivat tulla kerrotuiksi. Kävin yhä uudelleen läpi kaikki haastattelut ja poimin niistä aihepiirejä. Yhdistin samaa aihetta koskevat kommentit ja laskin niiden esiintyvyyden. Löytyneet teemat liittyvät tulkkeihin persoonina, tulkkien ammattitaitoon ja ammatillisuuteen sekä asiakkaitten odotuksiin ja tarpeisiin. Kuurot asiakkaat esittivät toiveitaan myös tulkikoulutukseen sekä Kelan tulkkiavustukseen. Minulle tulkkina nämä aiheet olivat erityisen kiinnostavia.

3. AUTTAJISTA AMMATTILAISIKSI

3.1. Viittomakielen tulkkien ammattikunta syntyy tarpeeseen

Ennen kuin viittomakielen tulkkien ammattikunta syntyi, kuurojen tulkkeina toimivat kuulevat omaiset, jopa lapset. Lisäksi tulkkausapua tarjosivat viittomakieltä taitavat kuulevat henkilöt ja kuurojentyöntekijät. Tilannetta helpottamaan perustettiin 1970-luvulla kuurojen konsulenttien verkosto, mutta sekään ei ratkaissut tulkkipulaa.

(Salmi & Laakso 2005, 275–276; Kuurojen Liitto ry 2010, 52.)

Pappi Eino Savisaari toimi tulkinani. Kävin hänen kotonaan pyytämässä häntä tulkiksi. Sairastapauksissa diakonissa Kirsti Raitio tulkkasi, koska tulkkejahan ei silloin ollut. Sisar Raition jälkeen diakoniksi tuli Tora Savisaari, Einon sisar. Myös hän tulkkasi. (Asiakas B)

Turun evankelisluterilainen seurakunta palkkasi kuurojen diakoniksi Marja-Leena Lehtosen vuonna 1967. Hänen vastuullaan olivat muiden töiden ohella sosiaalitoimeen liittyvät tulkkaukset. Sirkka-Liisa Hämäläinen oli silloin kuurojen diakonissana ja hänelle kuului terveydenhoitoasioiden tulkkaus. Vuonna 1968 diakonissaksi tuli Anneli Siikainen (M-L Lehtonen, henkilökohtainen tiedonanto 14.2.2011.)

Sitten myöhemmin tuli Marja-Leena Lehtonen. Ennen Marja-Leenaa seurakunnilla oli töissä Kirsti Raitio ja hän oli ensimmäinen henkilö, jota käytin tulkkina. Silloin kun piti vaikka vauvan kanssa käydä sairaalassa, oli pakko saada hänet mukaan. No myöhemmin joskus tytär oli tulkkina. (Asiakas A)

Porin seudulla kuurojen keskuudessa oli vahva yhteishenki. Virallisen tulkkauspalvelun puuttuessa tulkkaukset hoidettiin vapaaehtois pohjalta.

Tulkkeina toimivat kuurojen sisar Elvi Honkanen ja Aili Riihimäki todella usein. Seija Nurmela tulkkasi myös. Myöhemminhän Aili alkoi itse kouluttaa tulkkeja. Se oli porilaisille surun aihe, kun Aili muutti pois Porista. Kuurojen yhdistyksen tapaamiset ja teemaillat, jumalanpalvelukset ja juhlapäivät olivat olleet tämän kolmikön tulkkauksia. Se kaikki tulkkaukstyö tehtiin hyvästä sydäimestä. Porilaiset olivat suurta perhettä ja tukivat toisiaan. (Asiakas E)

Kuurot olivat tottuneet tulemaan toimeen ilman tulkkia tilanteen pakosta. Huuliltau-
vun ja puhumisen taito korostuivat ja niissä taitavampi kuuro auttoi muita.

Aikanaan kun siirryin työelämään, ammattikoulun rehtori oli saattamassa minut työpaikalle. Muuta apua en saanut. Itse piti pärjätä ja työt opetettiin näyttämällä ja kirjoittamalla. Meillähän oli aikanaan todella ankaraa puheopetusta koulussa toisin kuin nyt. Kun ei yhtään puhu, on paljon vaikeampaa pärjätä. En ole myöskään tottunut viittomiseen ilman mitään huuliota. (Asiakas B)

Kun tulkkia ei saatu, minä toimin ikään kuin tulkkina koska osaan puhua. Katsoin asian huuliosta ja viitoin saman työkavereille. Se tuntui vähän hassulta. Myöhemmin kun tulkkeja oli, sain sitten kuulevat tajuamaan että voivat hekin sen tulkin tilata! Meillä olikin joskus tulkki paikalla ilman että kukaan kuuroista olisi häntä tilannut ja hyvä niin! (Asiakas A)

Aina nämä tilanteet joissa osapuolilla ei ollut täysin yhteistä kieltä, eivät tuottaneet toivottua tulosta. Tilanteiden selvittely jälkikäteen oli hankalaa. Silloin käännyttiin kurojen rojentyöntekijöiden puoleen.

Joskus jouduin selvittämään hankalia tilanteita, joissa oli tapahtunut väärinkäsitys. Kun kuuro osasi puhua hyvin vaikka lääkäriellä, luultiin että hän ymmärtää puhetta yhtä hyvin kuin itse puhuu. (Työntekijä H)

Tulkkien tarve oli ollut jo pitkään ilmiselvä. Kuurojen liiton keskushallituksen aloitteesta päätettiin järjestää tulkkipäivät. Ensimmäinen kurssi vuonna 1962 oli viikonlopun pituinen ja sille osallistui 35 henkeä. Tulkkipäivät jatkuivat ja vuonna 1970 vaativaan oikeustulkkauskykyä kykeneviä tulkkeja oli oikeustulkki luettelossa 24 (Salmi & Laakso 2005, 276.) Kuurojen Liitto keräsi ensimmäisen tulkki luettelon oikeustulkkausta varten vuonna 1964 ja laajemman tulkki luettelon sosiaalihuollukselle 1970-luvulla (Suomen viittomakielen tulkit 2010). Myöhemmin Liitto vaati edustajakokouksen julkilausumassaan vuonna 1974 kuurojen kansalaisoikeuksien toteutumiseksi mm. tulkkipalvelua. Asian ajamista jatkoi liiton vuonna 1974 perustama erityispalvelutoimikunta, myöhemmältä nimeltään tulkkitoimikunta (Salmi & Laakso 2005, 279.)

3.2. Tulkkien koulutus alkaa

RAY:n varoilla järjestettiin kesällä 1977 tulkkipäiväseminaari ja joulukuussa laadittiin ehdotus tulkkipäivien ohjelmaksi. Syksyllä 1978 Jyväskylässä järjestettiin tulkkipäivät. Kurssille osallistui 30 tulkin tehtävissä jo toiminutta henkilöä. Tämä kurssi oli ensimmäinen osa 150 tunnin mittaisesta asioimistulkkipäivä koulutuksesta (Salmi & Laakso 2005, 280.) Aluksi koulutus oli suunniteltu niin, että se jakautui kolmeen osaan. Ensin

opiskeltiin kontaktiopetuksessa viikonloppu, sitten seitsemän päivän jakso ja taas viikonloppu. 1980-luvun alussa ensimmäinen jakso kesti viisi päivää, toinen kymmenen päivää ja viimeinen viikonlopun. Näiden eri jaksoiden väliin piti sisältyä riittävän pitkä harjoittelun aika, joka oli edellytys koulutuksen jatkamiselle. Heti kun opiskelija oli läpäissyt viittomakielen K-tason tentin ja aloittanut ensimmäisen opiskelujakson, hänet liitettiin sosiaalihuollon tulkkiuuteen. Opiskelijoilta vaadittiin oman alueen kuurojen yhdistyksen todistus soveltavuudesta tulkiksi. Joskus opiskelemaan pääsi liian helposti, ja tulkki karsiutui pois tulkkiuuteesta taitojen ollessa riittämättömät. Aivan viimeisten vuosien lyhytkursseille tuli henkilöitä, jotka olivat oppineet viittomaan kansanopistoissa. Vuosien jälkeen he olivat läpäisseet K-tason tentin ja päässeet koulutukseen. Heiltä puuttui yhteys kuurojen yhteisöön ja tieto kuurojen kulttuurista. Tämä oli yksi syy lyhytkurssien lopettamiseen (Laaksonen 1989, 15-17.)

Kun lakiin tuli maininta että kuuro saa käyttää tulkkia X määrän, tuli kiire järjestää jostain tulkkeja. Silloin raavittiin kokoon kaikki meidät, jotka jo olimme olleet tulkkeina, mutta ilman palkkaa siihen saakka. Ryhmään kuuluivat siis lähimaiset ja kuurojen työntekijät. Kuurojen Liittohan koulutti meidät etäopiskeluna. Se kesti sellaiset puolitoista vuotta. Me oltiin Malminharjulla ensiksi. Sitten tultiin kentälle ja meillä oli täällä yhteyshenkilöt. Minulla ja N.N:llä oli Marja-Leena Lehtonen. Me jouduttiin tekemään keikkoja ja niistä raportit että mitä keikkaa on tehty ja milloin. Marja-Leena sitten kuittasi ne minulle. Sitten menttiin taas viikonlopuksi Malminharjulle. Muistaakseni puolesta välissä opiskelua oli sitten yksi pitempi, viikon jakso.(Tulkki L)

Viittomakielen tulkkien koulutuksen lisäksi vuosina 1986–1988 Kuulonhuoltoliitto järjesti lyhytmuotoista asioimiskoulutusta kuuroutuneiden tulkeille (Heiskanen & Huldin, 1990, 44-45). Vuonna 1978 pidettiin myös kaksi kurssia kuurosokeiden tulkeille ja vuonna 1981 aloitettiin ruotsinkielisten tulkkien koulutus (Salmi & Laakso 2005, 280–281).

3.3. Lyhyestä asioimiskoulutuksesta ammattikorkeakouluun

Turun kristillisessä opistossa käynnistyi yksivuotinen, ammatillisivistävä viittomakielen linja vuonna 1983. Tavoitteena oli kouluttaa tulkkeja, jotka pystyvät simulaanitulkkaukseen ja opiskelutulkkaukseen. Pääsyaatimuksena oli ylioppilastutkinto tai vastaavat tiedot ja viittomakielen alkeistaito (Heiskanen & Huldin 1990, 46.) Vuoteen 1985 mennessä oli valmistunut kaikkiaan 124 tulkkiä (Hynynen, Pyörre & Roslöf

2003, 21). Vuonna 1986 Turun tulkkikoulutuslinja pitene kaksivuotiseksi ja Kuopion kansanopiston viittomakielen opettajalinja muutettiin tulkkikoulutuslinjaksi. Tällöin hakijoilta ei enää edellytetty viittomakielen taitoa. Vuodesta 1988 tulkkikoulutuksen kesto oli kolme vuotta. Koulutuksessa keskityttiin erityisesti eri kommunikaatiomenetelmiin. Tämä koulutus oli alimman korkea-asteen koulutusta. Aili Riihimäki piti kaksivuotisen koulutuksen puutteena vieraiden kielten puuttuminen. Kolmivuotisessa koulutuksessa oppiaineisiin lisättiin englanti ja kielitieto, joka oli tärkeänä pohjana vieraiden kielten ymmärtämiseen. Samalla opiskelijoilla oli enemmän aikaa uuden kielen omaksumiseen ennen kuin sillä piti alkaa operoida käytännössä. Kolmen vuoden aikana opiskelija ehti myös kypsyä ihmisenä (Laaksonen 1989, 20.) Myös ruotsinkielisille järjestettiin tulkkikoulutusta. Itä-Uudenmaan ammatillisessa kurssikeskuksessa järjestettiin vuoden mittainen ruotsinkielinen tulkkikurssi 1985-1986 ja Borgå Folkhögskolanissa kolmivuotinen ruotsinkielinen tulkkikurssi 1990-1993 (Heiskanen & Huldin 1990, 47).

Vuonna 1998 tulkkikoulutus muuttui ammattikorkeakoulutasoiseksi. Koulutuksen kesto pitene 3,5 vuoteen ja laajuus 140 opintoviikkoon. Tällä tavoiteltiin yhä laadukkaampaa tulkkiauspalvelua. Tällä hetkellä viittomakielen tulkkiksi voi opiskella Kuopion ja Helsingin Humanistisessa ammattikorkeakoulussa, sekä Turussa, Diakonia-ammattikorkeakoulussa. Syksystä 2003 alkaen ammattikorkeakoulututkinto Viittomakielen-tulkki AMK koostuu 240 opintopisteestä. Opinnot kestävät neljä vuotta. Ylempi ammattikorkeakoulututkinto käynnistyi vuonna 2009. Ensimmäiset kolme tulkkia ovat jo valmistuneet vuonna 2010 (Kuurojen Liitto & Kotus 2010, 44.)

Tulkkiauspalvelun laadun parantamiseksi tulkeille on tarjottu jatko- ja täydennyskoulutusta 1980-luvun alusta lähtien (Salmi & Laakso 2005, 286). Vuonna 1988 alkaneella koulutuksella tulkeille tarjottiin mahdollisuus saada ammatillinen pätevyys, mutta koulutuksen vähäisen osanottajamäärän vuoksi se päättyi vuonna 1992 (Heiskanen & Huldin 1990, 47). Opiskelu on mahdollista avoimen korkeakoulun puolella ja erikoistumisopintoina. Sekä Humanistinen ammattikorkeakoulu että Diakonia-ammattikorkeakoulu ovat tarjonneet tulkeille mahdollisuuden päivittää opintojaan tulkkien muuntokoulutuksessa (Hynynen ym. 2003,147- 149.)

4. TULKKAUSPALVELUN KÄYNNISTYMINEN TURUSSA

4.1. Seurakunnat tulkkauspalvelun keskipisteessä

Invalidihuoltolain muutos tuli voimaan 1.7.1979. Lakiin lisättiin vaikeasti kuulovammaisten tulkkipalvelut. Sosiaalihuoltolain yleiskirjeessä 5.3.1980 annetun ohjeen mukaan palvelun enimmäismääräksi suositeltiin kuuroille 60 tuntia ja kuurosokeille 120 tuntia vuodessa. Seuraavassa yleiskirjeessä nämä määrät kaksinkertaistettiin (Heiskanen & Huldin 1990, 8.)

Ennen oman tulkkiakeskuksen perustamista Turku osti tulkkipalvelut diakoniakeskuksesta. Turku siis myönsi tulkkipalvelua jo invalidihuoltolain aikana ja luonnollisesti maksoi sen. Seurakunnat myös tuottivat tulkkipalvelua itse. Seurakunnat hoitivat myös muita kuulovammaisten asiakkaitten asioita (K. Kiiski, henkilökohtainen tiedonanto 14.12.2010.)

Kun kuurojen diakonissan virka perustettiin, Turun kuurojen yhdistys neuvotteli poliittisten puolueiden kanssa Eino Savisaaren vaikutuksesta niin, että puolet diakonin palkasta tuli Turun kaupungilta ja puolet seurakunnilta. Seurakunta ei ollut halukas palkkaamaan niin pienelle ryhmälle kokonaista työntekijää heti. Alkuvuosina kaupunki myönsi palkka-avustuksen Turun kuurojenyhdistykselle, ja yhdistyksen tilin kautta rahat siirrettiin seurakunnalle. Siihen aikaan kaupunki ja seurakunta eivät voineet tehdä yhteistyötä. Joka vuosi kuurojen yhdistys anoi avustuksen kuurojendiakonin virkaan. Myöhemmin 1960–70-luvun vaihteessa raha oli varattuna kaupungin budjetissa kuurojen huoltotyöntekijän nimellä eikä sitä tarvinnut erikseen anoa. Seurakunta kävi vuosittain neuvotteluja kaupungin vammaispuolueen kanssa. Niihin osallistui seurakuntien lakimies, diakoniakeskuksen johtaja ja joskus työntekijöitä (M-L. Lehtonen, henkilökohtainen tiedonanto 14.2.2011.)

Turussa seurakunnan kuurojentyöllä on pitkä historia. Työntekijöiden rooliin kuului paljon myös tulkkausta. Kun työntekijä sekä hoiti asiaa että myös siihen liittyvän tulkkauksen, asiakas sai kokonaisvaltaisen palvelupaketin. Asian hoidolla oli varma jatkumo kun sama henkilö jatkoi sen hoitamista joka kerta. Kun asiakkaat olivat tottuneet kokonaisvaltaiseen palveluun, he eivät täysin ymmärtäneet uuden ammattikun-

nan, tulkkien, toimenkuvaa. Kuurot olivat tottuneet siihen että tulkkina toimiva henkilö toimi myös neuvonantajana ja avustajana. Tulkkia ei mielletty ammattilaiseksi joka tekee työtään palkan eteen (M-L. Lehtonen, henkilökohtainen tiedonanto 14.2.2011.)

Vasta kun tulkikoulutus ammattitasoisena alkoi, palvelu alkoi toimia organisoidummin. Alussa kuurojen oli todella vaikea erottaa kuka on työntekijä ja kuka tulkki. Aina sai olla selittämässä että minä en ole tulkki, olen työntekijä. Ero oli todella hämärä, sillä toiminta oli ollut aika laveaa. (Työntekijä H)

Aina kuurot asiakkaat eivät luottaneet tulkkiin. Syitä oli useita. Pelättiin, ettei tulkin kielitaito riitä tai että molemminpuolinen ymmärrys ei ole taattu. Kaikki asiakkaat eivät myöskään luottaneet tulkin vaitioloon. Kuuron asiakkaan luottamuksen menetykseen tulkkeihin saattoi olla todellisia syitä. Tulkin epäeettinen toiminta jäi harvoin vain yhden asiakkaan tietoon.

Yksi asia, jota aina vaan haluan korostaa, on vaitiolovelvollisuus. Sekä minulla että muilla kuuroilla on huonoja kokemuksia tästä. Eräästä tulkista olisin silloin aikanaan voinut tehdä ilmoituksen, mutten viitsinyt. Tilanne oli sellainen, että tulkki oli itse kuurosta perheestä. Hän oli yleisesti kertonut muille tulkeille arasta tilanteesta jossa oli toiminut minulle tulkkinä. Myöhemmin toiselta asianosaiselta oli tultu kysymään että kuinka tämä teidän asia on kun tulkki X kertoi. Hän oli täysin hämmästynyt kuinka ulkopuolinen ihminen tietää asioitamme! Kun kuulin tästä, kirjoitin lehden artikkelin aiheesta. (Asiakas C)

Vuosien tuttavuus ja siitä syntynyt luottamus saivat asiakkaat kääntymään tulkin sijaan työntekijän puoleen. Kun asiakas tiesi työntekijän tuntevan asian taustat, se ei vaatinut asiakkaalta niin tarkkaa selostusta hankalassa tilanteessa. Työntekijän kanssa pystyi myös luottamaan siihen, että saman aiheen tulkkausta jatkaa sama henkilö.

Jotkut tilanteet, kuten oikeuden jotkut kuurot kokivat niin vaikeiksi, että he halusivat minut sinne. Olisin halunnut myös tulkkien menevä oikeuteen, mutta he eivät halunneet. Toinen asia oli että kuurot eivät aina luottaneet tulkkeihin, vaan pelkäsivät että he juoruavat. Yritin kyllä sanoa, että tulkit ovat samalla tavalla vaitiolovelvollisia kuin työntekijät. Minä olin kuitenkin tuttu, ollut jo pitkään virassa täällä ja tulkit taas vaihtuivat! Kommunikaatio oli myös molemmin puolin helppoa kun tunsimme toisemme. Varsinkin vanhoille ihmisille tämä oli tärkeää. Joskus he sanoivat, etteivät ymmärrä jotain tulkkia. Ongelma oli myös tulkkien vaihtumi-

nen. Tämä oli ongelma varsinkin terveydenhuollossa kun kesken asian hoidon aina vaihtui tulkki. (Työntekijä G)

Seurakuntien lisäksi tulkkauspalvelua hoitivat muun työnsä ohessa Kuurojen Liiton kuntoutussihteerit. He sekä autoivat tulkkiensa etsimisessä että tulkkasivat itse.

Tulin sosiaaliohjaajaksi Kuurojen Liittoon vuonna 1980. Myöhemmin nimeni oli kuntoutussihteeri. Siihen aikaan tulkkipalvelua ei paljoakaan ollut. Työhöni kuului ihan valtavasti tulkkausta kaiken maailman tilaisuuksissa. Tulkkauksia tuli ihan lyhyelläkin varoitusaajalla, hätätapauksia. Muistan että oli tosi pitkiä työpäiviä. Ei oikein ollut ketään muita keitä voisi pyytää avuksi. Lisäksi olivat seurakunnan kuurojentyöntekijät. Alusta asti tein heidän kanssaan yhteistyötä. Minusta tuntuu, ettei tätä työtä olisi voinut tehdä ilman sitä. Alueeni oli Turun- ja Porin lääni sekä Ahvenanmaa. Tällä alueella ei ollut muita kuurojentyöntekijöitä. Seurakunnan työntekijät työskentelivät Turussa. (Työntekijä H)

Tulkkeina toimineissa henkilöissä oli valtavasti eroja. Heistä oli koottu Kuurojen Liiton käyttöön tulkkilista. Listalla oli paljon sellaisia kuurojen omaisia jotka osasivat viittoa hyvin ja myös ymmärsivät viittomakieltä erinomaisesti. Listalta löytyi kuitenkin myös ihmisiä jotka eivät osanneet lainkaan viittoa, vaan tulkkasivat selkeällä huuliolla. He olivat tottuneet tulemaan toimeen kuurojen kanssa ja siksi hakeutuneet tulkeiksi. ”Eräs tällainen viittomakielentaidoton henkilö päätti ryhtyvän viralliseksi kuurojen tulkiksi ja meni A-tason tenttiin, mutta ei päässyt läpi. Kuurojen Liitossa tentin vastaanottaja totesi, että miten voi päästä läpi ihmisen joka ei heilautakaan kättään! Henkilö itse hämmästeli tuomiota, olihan hän aina tottunut toimimaan kuurojen kanssa niin.” (I. Vyyryläinen, henkilökohtainen tiedonanto 7.12.2010.)

Vaikka viittomakielen tulkkeja oli jo valmistunut opistotasoisesta koulutuksestakin, tulkkipalvelun hoitamista ei ollut organisoitu mitenkään. Näin ollen vastavalmistuneille tulkeille ei heti ollut riittävästi työtä ja samaan aikaan kärsittiin tulkkipulasta. Joukko nuoria tulkkeja keräytyikin Aurajoen rantaan ryhmäkuvaan. Tulkit kannattelivat lakanaa jossa luki: ”Tulkki sulle, palkka mulle!” Kuva oli pitkään Turun kuurojenyhdistyksen seinällä nimilistoinen. Kysyntä ja tarjonta eivät kohdanneet. Harvoilla tulkeilla oli kotonaan tekstipuhelinta, joten kuurojen tuli aina turvautua toisen henkilön apuun tulkkia tilatessaan ellei halunnut käydä kysymässä tulkkia hänen kotioveltaan. Se kävi todella raskaaksi niin kuuroille kuin työntekijöillekin (M-L. Lehtonen, henkilökohtainen tiedonanto 14.2.2011.)

Tulkkien lisääntyminen oli asiakkaista hyvä, mutta välityksestä he valittivat. Edelleenkin tulkkia ei saanut kun olisi halunnut. Silloin asiakkaat kääntyivät työntekijän puoleen. Yhteydenpidon ongelmat olivat myös suuret varsinkin ennen tekstipuhelinten tuloa. Minäkin tilasin usein tulkkeja asiakkaille. Se oli varsinaista hakuammuntaa, kun mitään päivytsaika ei ollut. Niinpä vielä illalla kotona soittelin tulkkeja kun tarve oli seuraavalle päivälle. (Työntekijä G)

Diakoniakeskuksen työntekijät keskustelivat ongelmasta keskenään ja esittivät asian johtokunnalle. Sille kerrottiin tulkkien tilausmääristä ja siitä, että valmistuneita tulkkeja kyllä olisi mutta ei ole paikkaa josta tulkkeja välitettäisiin. Mietittiin mikä olisi mahdollinen kolmannen työntekijän toimenkuva diakonin ja diakonissan lisäksi. Koska pelkkä tulkinvälitys ei vaatisi täyttä virkaa, työhön yhdistettiin nuorisotyö. Vuonna 1985 nuorisonohjaaja-tulkinvälittäjän virkaan valittiin Risto Hoikkanen. Turun kaupunki maksoi osan, noin puolet, kaikkien kolmen kuurojentyöntekijän palkasta. Diakonissan toimesta maksettiin kuurojen terveydenhoidon osuus, diakonin työstä sosiaalipuolen hoitoon tietty summa ja uudesta nuorisonohjaaja- tulkinvälittäjän virasta kaupunki maksoi puolet. Koska työntekijät jo tunsivat asiakaskunnan, tulkeille kyettiin välittämään sellaiset tehtävät, joissa ei työntekijää tarvittu. Kun asiakkaat tunnettiin entuudestaan, tiedettiin myös heidän kielitaitonsa ja kyky hoitaa asiaansa (M-L. Lehtonen, henkilökohtainen tiedonanto 14.2.2011.)

Seurakunnilla tulkkivälitystoiminta oli tietysti melko suppeaa, koska tulkkivälittäjä ei ollut tavoitettavissa päivittäin. Jos tulkkia tarvittiin heti, huomiseksi tai ylihuomiseksi, tulkkivälittäjää ei ehkä tavoittanut koko päivänä. Tilausta ei myöskään kannattanut jättää tulkkivälityksen vastaajaan, koska tulkkivälittäjä ei välttämättä ollut paikalla purkamassa vastaajaa joka päivä. Asiakkaat joutuivat siis edelleen soittelemaan itse tulkkeja tulkkiuettelosta läpi (K. Valjakka, henkilökohtainen tiedonanto 14.12.2010.)

4.2. Tulkkipalvelulaki astuu voimaan

Ennen kuntien tulkkipalvelun järjestämisvelvollisuutta vain pieni osa kuulovammaisista sai tarvitsemaansa tulkkiauspalvelua. Vuonna 1990 tulkkiuettelossa oli 422 tulkkia – yli kaksinkertainen määrä verrattaessa kymmenen vuoden takaiseen tilanteeseen.

Silti tulkkipula oli edelleen suuri ongelma (Heiskanen & Huldin 1990, 50). Tulkkiluettelossa oli yli 400 tulkkia, mutta aktiivisesti tulkkina toimivia heistä oli vain neljännes. Tulkit eivät uskaltaneet jäädä pois päätyöstään koska työsuhteet ja palkanmaksu olivat epäselviä. Koko Suomessa oli päätoimisia tulkin virkoja vain kymmenen ja opiskelutulkkeja 35. Peruskouluissa ja ammatillisissa oppilaitoksissa tapahtuva tulkkipalvelu oli säädetty oppilaitosten järjestettäväksi ja rahoitettavaksi. Lukioissa ja korkeakouluissa tapahtuva tulkkipalvelu järjestettiin edelleen vammaispalvelulain nojalla (Topo ym. 2000, 50, 175-176.)

Tulkkipalvelun järjestämisvelvollisuus astui voimaan 1.1.1994. Vuonna 1988 vammaispalvelulakiin oli määritelty kuuden vuoden siirtymäaika, jonka aikana kunnat olivat jo myöntäneet tulkkipalvelua. Tulkkipalvelun toteutuminen vaarantui kun valtiovarainministeriö esitti taloustilanteen parantamiseksi useita säästötoimia. Kuurojen Liiton aktiivisen työn tuloksena valtioneuvosto päätti lokakuussa 1992, ettei tulkkipalvelun järjestämisvelvollisuudesta luovuta. Kun tulkkipalvelun järjestämisvelvollisuus tuli voimaan, oli tulkkikeskuksia Suomessa 17. Tulkkeja näissä oli vain 24 ja keskuksset välittivät suuren osan tulkkittelauksista päätoimisille freelance - tulkeille. Päätoimisia tulkkeja oli tuolloin alle 100 (Salmi & Laakso 2005, 283.)

Vuosituhanen vaihteessa tulkkikeskuksia oli 23 ja niissä 38 päätoimista tulkkia. Päätoimisia freelance-tulkkeja oli 87. Tämä ei kuitenkaan riittänyt, vaan asiakkaat jäivät edelleen ilman tulkkia etenkin iltaisin ja viikonloppuisin sekä äkillisissä tilanteissa. Aktiivisille tulkinkäyttäjille ei vammaispalvelulain määrittelemä 120 tunnin minimi-tuntimäärä riittänyt (Salmi & Laakso 2005, 286.)

4.3 Opiskelutulkkkaus

Asioimistulkkkauksen lisäksi alkoi opiskelutulkkkaus yleistyä. Vammaispalveluasetuksen maininnassa opiskelutulkkkauksesta sanotaan: ”Tulkkipalveluja on järjestettävä siinä laajuudessa kuin henkilö välttämättä tarvitsee niitä selviytyäkseen opinnoistaan” (Vammaispalveluasetus 9 §). Perinteisesti jatko-opintoja oli suoritettu Turun kuulovammaisten ammattikoulussa, Mäntsälän maatalousoppilaitoksessa ja lukio-opinnot Mikkelin kuurojen koulussa. Myöhemmin Käpylän iltalukiosta tuli suosittu kuurojen keskuudessa. Tulkkipalvelun myötä kuurojen oli mahdollista opiskella juuri heitä kiin-

nostavaa alaa. Poikkeuksen muodosti opettajakoulutuslaitos. Vielä vuonna 1981 kuuro hakija hylättiin, vaikka tämä sai täydet pisteet opetusnäytteestään. Ovet opettajakoulutukseen aukenivat kuuroille vasta 1989. Nykyään luokanopettajaksi voi opiskella myös viittomakielellä Jyväskylän yliopiston opettajankoulutuslaitoksella (Kuurojen Liitto & Kotus 2010, 42.)

Pääsin OKL:een vasta kolmannella yrittämällä kuurouteni vuoksi. Jos olisin jäänyt tuleen makaamaan, mitään ei olisi koskaan tapahtunut. Tie OKL:een oli todella mutkikas. Lukion jälkeen kävin hakemassa lääkärinlausuntoa yliopisto-opiskelujä varten. Lääkäri kirjoitti siihen: Koska potilas on kuuro, en suosittelen häntä opiskelijaksi opettajainkoulutuslaitokseen, vaan erityispedagogiikan suuntautumisvaihtoehtoon. Kun luin lausuntoa, itkin ja ajattelin: "ei sitten tuokaan lääkäri tätä ymmärtänyt!"
(Asiakas E)

Opetusministeriön pysyvämääräys 4/88 tuntui erikoiselta. Sen mukaan opiskelutulkit otettiin ammattioppilaitosten palvelukseen koulunkäyntiavustajan nimikkeellä. Asiasta ei ollut annettu yksityiskohtaisia ohjeita ja tilanne oli sen vuoksi melko epäselvä. Koulunkäyntiavustajien tehtäväkuva on täysin erilainen eikä heiltä 80- 90- luvulla yleensä edellytetty ammatillista erikoiskoulutusta. Näin ollen heidän palkkatasonsakin oli huomattavasti matalampi (Heiskanen & Huldin 1990,36.) Muistan kuinka tulkkiopiskelijoiden keskuudessa uusi määräys aiheutti suurta vastustusta. Olihan viittomakielen tulkin koulutus koko ajan kehittynyt ja tähdännyt selkeään profession kehittymiseen ja tulkkien aseman vakiintumiseen.

Kuuroille opiskelutulkin saaminen ei ollut itsestään selvää. Opiskelutulkkauuspäätöksen saaminen edellytti anomusta sosiaalihuoltukselle, ja sen käsittely saattoi 1980-luvun alussa kestää kuukausia. Tilannetta helpottamaan perustettiin tulkkien välityskeskus Helsinkiin vuonna 1984 ja Turkuun, seurakunnan alaisuuteen vuonna 1985 (Salmi & Laakso 2005, 280 – 281.) Vielä 90-luvulla asiakas joutui taistelemaan oikeudesta opiskelutulkkiin. Se vaikeutti opiskeluun keskittymistä ja heikensi motivaatiota.

Sain silloin tulkkipäätöksen sosiaalitoimistosta. Iltalukioon tuli silloin kolmaskin kuuro. Minulla oli viimeinen vuosi menossa ja yksi kuuro oli jo valmistunut. Yllättäen sain kuulla, että kaupunki päätti lopettaa opiskelutulkin palkan maksamisen. Minulle tuli kamala ahdistus! Viimeinen opiskeluvuosi oli menossa ja kova homma jo takana. Sattumoisin juuri silloin

olivat kunnallisvaalit tulossa. Otin yhteyttä Simo Klimscheffskijn, sillä tiesin että hänellä on kuuroja ystäviä. Soitin tekstipuhelinpalvelun kautta ja selitin hänelle asian. Seuraavana aamuna menin käymään hänen toimistonsaan. Hän oli etsinyt kasapäin tulkkipalveluun liittyviä asiakirjoja ja kopioita. Keskustelimme, ja hän sanoi, ettei missään tapauksessa voi käydä niin että joudun keskeyttämään opiskeluni. Hän oli jo ollut yhteydessä työvoimaministeriin, Ilkka Kanervaan! He olivat keskenään sopineet, että ellei mitään muuta ratkaisua löydy, Ilkka järjestää rahoituksen työllistämisvaroista jotta saamme opiskelumme suoritettua loppuun saakka. Minä, kuuro N.N ja tulkkimme kävimme sosiaalitoimistossa keskustelemasta asiasta. Lopulta saimme jatkaa opiskelumme loppuun saakka kaupungin kustantaman tulkkipalvelun turvin. Ehkä kaupungille oli tullut jokin huomautus asiasta. Kahden kuuron tulkit olivat kuitenkin jo lähes ehtineet lopettaa työnsä ennen päätöksen saamista (Asiakas C)

Ongelmia aiheutti tulkkipula sekä epäselvät työehdot ja palkkaus. Kunnat tulkitsivat ohjeita opiskelutulkin palkkauksesta hyvin kirjavasti ja tämä vaikutti tulkin saantiin. Lisäksi opiskelutulkkkaus koettiin raskaaksi, sillä lähes poikkeuksetta tulkki työskenteli yksin pitkiä päiviä. Vuonna 1989 vain 36% tulkeista ilmoitti olevansa kiinnostunut opiskelutulkin työstä (Heiskanen & Huldin 1990, 36-38.) Huonojen työehtojen vuoksi vaihtuvuus oli suurta. Toistuva tulkkien vaihtuminen vaikutti kuuron opiskelijan saaman tulkkipalvelun laatuun, kun uusi tulkki joutui aina aloittamaan alusta (Kuurojen Liitto & Kotus 2010, 10 ja 37.)

Tulkin hankkiminen jäi kyllä oman, kovan ponnisteluni vastuulle. Ensimmäinen tulkkini oli ensin veljelläni tulkkina opistolla. Kun minulle ei vaan löytynyt muuta tulkkia kuin vasta peruskoulunsa päättänyt, veljeni luopui omasta tulkistaan. Minä sain tulkin joka pystyi tulkkaamaan yliopistotasolla ja veljeni otti kokemattoman tulkin. Myöhemmin tulkki kuitenkin ilmoitti lähtevänsä itse opiskelemaan ja joutuvansa jättämään paikkansa. Ja hänen kanssaan kun kaikki oli sujunut niin hyvin! Yhteistyömme oli niin sujuvaa, että olin täysin yksi opiskelijoista. Hän piti täysin tulkin roolin, mutta sulautui opiskeluporukkaan. Sain sitten toisen tulkin, mutta myös hän lähti sitten opiskelemaan ja opintojeni loppuvaiheessa minulla ei ollut lainkaan kokopäiväistä tulkkia. (Asiakas E)

Opiskelutulkkien oloissa on kuitenkin jatkuvasti tapahtunut muutosta parempaan. Turun kaupungin opiskelutulkit saivat samaa kuukausipalkkaa kuin asioimistulkit ja heidän työaikaansa kuului myös valmistautuminen (K. Kiiski, henkilökohtainen tiedonanto 19.12.2010). Nykyään arvioidaan aina onko opiskelutulkkauksessa tarvetta yhdelle vai kahdelle tulkille (Kelan koulutus palveluntuottajien esimiehille, Turku, Kela, 23.8.2010). Tulkki voi saada palkan myös valmistautumisesta oppitunneille työnantajas-

ta riippuen. Työsuhteessa oleva tulkki saa työsuhdelainsäädännön mukaisesti normaalit sosiaalietuudet sekä sairasajan palkan. Myös peruuntuneesta tilauksesta voi saada palkan. Sen tilalle saatetaan tosin välittää korvaavaa tulkkaustyötä. Nämä käytännöt riippuvat tulkin työnantajasta. Turun tulkikeskuksen perustamisen jälkeen kaupungin opiskelutulkit voivat tehdä asioimistulkkausta asiakkaan ollessa poissa koulusta eivätkä siis menettäneet palkkaansa (K. Kiiski, henkilökohtainen tiedonanto 19.12.2010.)

Sijaisen saanti tulkin sairastuessa oli 90-luvulla vaikeaa. Huonojen työehtojen vuoksi tulkit eivät halunneet hakeutua opiskelutulkin tehtäviin. Palkka oli pieni ja sosiaaliturva puutteellinen. Vuosilomaoikeus ei useimmiten toteutunut tai tulkki joutui käyttämään kertyneet lomapäivät koulun vapaapäivinä pitkin vuotta. Työpäivät olivat liian pitkiä eikä niihin laskettu valmistautumista oppitunneille. Myös opiskelutulkin työnkuva oli epäselvä (Heiskanen & Huldin 1990, 37)

Ongelma oli se, että opintojaksot olivat hyvin eripituisia ja toistuivat epä säännöllisesti. Silti kaupunki maksoi kuukausipalkasta laskettua korvausta tulkeille! Kukaan ei halunnut sitoutua tällaiseen. Minun piti siis itse etsiä joka ikiselle luennolle tulkki soittelemalla heitä läpi tekstipuhelinpalvelun kautta. Tuo tulkkien etsiminen oli todella voimia vievää! Välillä itkin väsymystäni kun seuraava päivä olisi ollut tärkeä, vaikka tenttipäivä, eikä tulkista ollut tietoaakaan. Useita kertoja kävi niin, ettei tulkkia saanut lopultakaan. (Asiakas E)

Pärjätäkseen taloudellisesti oli pakko tehdä lisäksi ilta- ja viikonlopputyötä. Kaksikymmentä vuotta sitten oli enemmän sääntö kuin poikkeus, että turkulaiset tulkit tekivät opiskelutulkkauksen lisäksi asioimistulkkauksia ja kävivät myös opettamassa.

Tulkin työn ohella lähes kaikki siihen aikaan myös opettivat viittomakieltä. Myös minun työviikkoon kuului siis tulkkausta ja opetusta. Opetin mm. kansalaisopistojen kursseilla, terveydenhoito-oppilaitoksen tunneilla ja perheissä. (Tulkki K)

Puheterapeutit tai opetuspäätöksen saaneet perheet itse olivat yhteydessä tulkkeihin etsiessään opettajaa. Ensin seurakunnan tulkki välitys, myöhemmin Turun tulkkeskus ylläpitivät tulkki luettelo Turun seudulla työskentelevistä tulkeista. Tulkki luetteloon merkittiin tulkkien ilmoituksen mukaan milloin he ottavat työtä vastaan ja opetta-

vatko he. Sen perusteella etsittiin opettajia perheisiin. Suurimmaksi osaksi opetukset tapahtuivat perheissä, mutta myös kansanopistoissa ja muissa oppilaitoksissa. Opetukset tapahtuivat 20 vuotta sittenkin enimmäkseen perheissä joissa tarvittiin tukiviittomia eri tavoin vammaisten ja/ tai kielenkehityksen häiriöistä kärsivien lasten kanssa. Silloin tulkit opettivat myös viittomakieltä kuulovammaisten lasten perheissä (K. Valjakka, henkilökohtainen tiedonanto 14.12.2010.) Sisäkorvaistutteen myötä opetukset ovat yhä yleisemmin nimenomaan tukiviittomien ja puhetta korvaavien menetelmien opetusta. On alettu pohtia, voiko ei-natiivi kielenkäyttäjä edes opettaa viittomakieltä vai vain tukiviittomia. Ylipäänsä pohditaan sitä, kenellä on oikeus opettaa. (De Weerd, Danny 2010.)

Perusopetuksen jälkeinen kuurojen opiskelu kuulevien kanssa työllistää tulkkeja yhä enemmän. Opiskelu ei ole vain nuorten etuoikeus. Opiskelu voi toistua elämän aikana useasti. Vaikka opiskelutulkkitilanne on parantunut, edelleenkin kaikki opiskelijat eivät onnistu saamaan tulkkia. Tähän voi vaikuttaa oppilaitoksen sijainti tai opiskeltavan alan haastavuus (Kuurojen Liitto & Kotus 2010, 42.)

5. KAUPUNGIN TULKKIKESKUS PERUSTETAAN

Vuoden 1994 alusta Kirsi Huovinen aloitti ensimmäisenä työntekijänä Turun tulkkeskuksessa. Hän oli toiminut jo seurakunnilla nuorisonohjaaja-tulkki- välittäjän toimesta vuoden, joten työ oli hänelle tuttua. Tulkkeskuksen perustamisesta oli suunniteltu ja neuvoteltu yhteistyössä Kirsin kanssa jo edellisen vuoden aikana. Kirsi Huovinen teki selvitystyön tulevaa tulkkeskusta varten. Hän keräsi seurakunnan tulkkeskuksen aikaisia kokemuksia tulkki- välityksestä. Sieltä saatiin tilastotietoja tulkki- tilausten määrästä sekä siitä, kuinka suuri osuus tilauksista toteutui. Lisäksi kerättiin alueen freelancertulkeilta tietoa siitä, kuinka paljon tulkkauksia pyydytään tule- tulkeille suoraan. Tulkkeskuksen perustamisvaiheessa oli arvioitu vuosittaisen tilausmäärän olevan noin 640 tilausta. Tuo luku oli vuoden 1992 seurakunnan välittämien tilausten määrä. Tilausmäärän arviointi oli hankalaa, sillä täyspäiväistä tulkki- välitystä ei aiemmin ollut, ja suoraan tulkeille tehtäviä tilauksia oli mahdotonta tilastoida varmasti. Kirsi Huovisen vuonna 1992 tekemään kyselyyn vastasi kahdeksan freelance-tulkki- a. He kertoivat saaneensa tutkittavan neljän kuukauden jaksolla suoraan 630 tulkki- tilausta ohi seurakuntien tulkki- välityksen. Aktiivisesti toimineita tulkkeja oli tuolloin kym- menen (K. Kiiski, henkilökohtainen tiedonanto 19.12.2010.) Seurakuntien tulkki- väli- tyksen aikaan vain osa tulkki- tilauksista kulki välityksen kautta. Viittomakieliset asiak- kaat soittivat suoraan tulkeille (kuulevan henkilön avustuksella tai tekstipuhelinväli- tyseskuksen kautta), tai asiakkaat kävivät tulkki- en kotona tilaamassa tulkki- a (K. Val- jakka henkilökohtainen tiedonanto 19.12.2010.)

Helsingissä oli jo toiminnassa tulkkeskus Helsingin kuurojenyhdistyksen alla. Sieltä kyseltiin oppia ja mallia hyvistä toimintatavoista. Koko tämä selvitystyö käytiin esitte- lemässä Turun kaupungin sosiaalitoimen päättäjäille ennen tulkkeskuksen perusta- mista kaupungin vammais- palvelutoimistoon (K. Valjakka, henkilökohtainen tiedonan- to 19.12.2010.)

Täysin uuden toiminnan aloittaminen oli kaupungille haaste. Koska seurakunnilla tulkki- välittäjän työ oli yhdistetty nuorisotyöntekijän toimeen, ajateltiin kaupungin tulkki- välittäjän toimeen voitavan liittää myös muuta työtä. Luultiin että asiakkaita ja tila- uksia olisi niin vähän. Tulkkeskuksen toiminta käynnistettiin yhdellä tulkilla. Kau- punki oli arvioinut sen riittävän kattamaan oman kaupungin asioimistulkkaustarpeet.

Tulkkivälittäjän tehtäviin kaavailtiin liitettäväksi kuulovammaisten apuvälineisiin liittyvien päätösten valmistelua. Hyvin pian huomattiin, että välitystoiminta ja tulkkaukset vievät koko työajan. Jo ensimmäisen toimintavuoden aikana huomattiin, ettei Turun kokoisessa kaupungissa yksi tulkki riitä. Muuten olisi jatkuvasti jouduttu käyttämään todella paljon kaupungin ulkopuolista työvoimaa. Jo vuonna 1995 täytettiin seuraavat kaksi vakanssia ja myöhemmin vielä kaksi. Uusien virkojen perustaminen oli todella edistyksellistä, sillä silloin elettiin pahinta lama-aikaa. Sosiaalitoimi ei ollut saanut yhtään uutta vakanssia eikä lisämäärärahaa mihinkään toimintaan. Myöskään olemassa olevia vakansseja ei ollut täytetty vuoden 1992 jälkeen. Uusien vakanssien tarve piti perustella hyvin. Kuitenkin nähtiin järkeväksi satsata siihen, että tulkkipalvelu järjestetään itse. Vielä tulkkeskusta perustettaessa ei osattu nähdä näin pitkälle, vaan silloin ajateltiin lähinnä välitystoimintaa (K. Kiiski, henkilökohtainen tiedonanto 19.12.2010.)

Kun Turku alkoi tarjota tulkkipalvelua, tehtiin vain suullinen sopimus lähikuntien kanssa siitä että heidän asukkaansa saavat käyttää tulkkeskuksen palveluja. Kaupunki ei tehnyt kirjallisia sopimuksia, sillä Turulla oli oma asiakaspohja niin laaja, että keskuksen tulkit olisivat työllistyneet jo sillä. Kun vielä opiskelutulkkaukset alkoivat yleistyä, työtä olisi omille tulkeille taatusti riittänyt. Turun ei ollut tarpeen tehdä kuntia sitovia sopimuksia, joilla olisi velvoitettu kuntaa käyttämään keskuksen palveluja jokin tietty määrä. On ymmärrettävää että jotkin pienemmät tulkkeskukset, joiden oma asiakaspohja ei riittänyt, niin tekivät. Oltaisi voitu tehdä puitesopimuksia, mutta Turussa lähdettiin siitä, että palvelua ostaa se kunta joka haluaa. Palveluahan eivät käyttäneet vain Turun seudun kunnat, vaan myös muualta tulevat kuurot asiakkaat jotka tarvitsivat täällä tulkkia. Tämä toimi todella hyvin ja kaikki Turun alueen kunnat käyttivät Turun tulkkeskusta. yhteistyö kuntien välillä oli hyvää ja kunnat kysyivät myös neuvoa tarvittaessa. Naapurikunnat olivat tyytyväisiä siitä, ettei heidän tarvinnut vastata tulkkipalvelun järjestämisestä (K. Kiiski, henkilökohtainen tiedonanto 19.12.2010.)

Tuohon aikaan tulkeille ei ollut tarjolla vakinaisia työpaikkoja tai virkoja Turussa. Tulkkeskuksen toiminta oli uutta, ja kaupungilta sai vakinaisen työpaikan ja säännöllisen kuukausipalkan. Niinpä Turun kaupungin tulkkeskuksen virat olivat hyvin haluttuja. Niihin oli paljon hakijoita ja kunta pystyi valitsemaan omasta näkökulmas-

taan parhaan hakijan. Eniten valintaan vaikutti tulkin kokemus. Hyviä hakijoita oli useita (K. Kiiski, henkilökohtainen tiedonanto 19.12.2010.)

Kun tulkkikeskus perustettiin, ei ollut tarjolla muita vakinaisia tulkin toimia. Lisäksi työsuhteiden sopiminen oli hankalaa, ja kunnat maksoivat eri perusteilla tulkkien palkkoja. Tulkeilla ei ollut ammatillisen järjestäytymisen edellyttämää vastapuolta, sillä kunnat tulkitsivat asiakkaan tai tulkin itsensä olevan työnantaja. Kunnallinen työmarkkinalaitos kuuli tulkkien ammattijärjestöä ja antoi kunnille suositukset tulkkien palkoista. Näitä kunnat voivat noudattaa harkintansa mukaan. (Heiskanen & Huldin 1990, 63-64)

5.1. Turun kaupungin tulkkikeskus

Kun Turun kaupungin vammaispalvelutoimistoon perustettiin viittomakielen tulkkikeskus vuonna 1994, Turussa oli ensimmäisen kerran tarjolla päätoimista tulkkivälitystä. Asiakkaitten lisäksi tulkkikeskuksen ottivat ilolla vastaan myös tulkit.

Tulkkien metsästys oli vaativaa puuhaa. Kun tarvitsin tulkin vaikka kokoukseen, saatoin soittaa kaikki tulkit läpi tekstipuhelinpalvelun kautta ja aina sama vastaus: ei sovi. Kun sitten onnisti, olin aivan onnessani kun pääsin osallistumaan! Muistan kyllä ajan, jolloin Risto Ojanen välitti tulkkieja seurakunnilla, mutta en tainnut sitä palvelua käyttää. Minulla oli jo silloin tekstipuhelin. Hoidin itsenäisesti asiani. Tulkkikeskuksen aloitettua tilauksen tekeminen oli helppoa. Valitettavan usein vaan vastaus oli: valitettavasti ei löydy tulkkia. Tulkin tarve olisi pitänyt tietää hyvin ajoissa, mutta eihän elämä mene aina niin! Palvelu tulkkikeskuksessa oli hyvää, mutta tulkkien saatavuus niin ja näin..(Asiakas E)

Kun tulkkikeskus käynnisti toimintansa, alussa asiakkaita jouduttiin aika paljon ohjeistamaan. Heille selvitettiin, ettei tulkkikeskus tarjoa asioiden hoitamisen palvelua kuten diakoniakeskus oli tehnyt. Siellä samoissa tiloissa toimivat tulkkivälitys ja kuurojentyöntekijät. Kuurojentyöntekijät hoitivat asiakkaan asioita yhdessä hänen kanssaan tai jopa kokonaan asiakkaan puolesta. Tulkkikeskuksen palveluihin kuului vain tulkkkaus ja asiakkaan piti itse ottaa vastuu asiansa hoitamisesta. Toisille tämä sopi mainiosti, mutta kaikki asiakkaat eivät heti osanneet käyttää tulkkkauspalvelua. Muuten tulkkikeskus otettiin hyvin vastaan sekä tulkkien että asiakkaiden taholta, sillä olihan parannus seurakunnan osa-aikaiseen välitykseen melkoinen. Turun tulkkikeskus oli alusta asti auki jokaisena arkipäivänä. Tämä vaikutti suuresti tulkkkauspalvelun

saatavuuteen. Tulkkikeskuksessa oli myös asiakasvastaanotto ja puhelinaika päivittäin. Lisäksi automaattivastajiin tulleet tilaukset ja soittopyynnöt purettiin joka päivä. Kaupungin tulkkikeskuksessa työskenteli jo toisena toimintavuonna useita tulkkeja (K. Valjakka, henkilökohtainen tiedonanto 14.12.2010)

Kaupungin tulkkikeskuksen avaaminen oli mielestäni oikein hyvä asia. Oli hyvä että joku otti vastaan tilauksia ja delegoi eteenpäin. Minähän en tehnyt tulkkausta päivisin, eli se ei ollut minun leipätyöni. Kuulin kyllä, että kaikki tulkit eivät saaneet silloin keskukselta riittävästi työtä, kuten ei nytkään. Minun näkökulmastani arvioiden tulkkikeskus toimi hyvin. Voin aina ilmoittaa sinne milloin olen käytettävissä. (Tulkki L)

Monilta kuuroilta on jo lähes unohtunut aika ennen organisoitua tulkkivälitystä. Tulkkauspalvelusta on tullut niin luonnollinen osa elämää.

Aloin tässä miettiä mitenköhän työpaikalleni tilattiin tulkit ennen kaupungin välityskeskusta. Varmaan otettiin suoraan yhteyttä tulkkiin. Sen kyllä huomasi kuinka tulkin tilaaminen helpottui tulkkikeskuksen perustamisen myötä. Siitä vuodesta 1994 tähän päivään saakka en ole paljoa huomannut muutosta. Ehkä olen alkanut aktiivisemmin käyttää tulkkia kaupungin keskuksen perustamisen jälkeen.(Asiakas D)

Tulkkikeskus teki yhteistyötä seurakuntien ja Kuurojen Liiton työntekijöiden kanssa. Tulkit ohjasivat asiakkaan työntekijän luo, mikäli hän tarvitsi tulkkauksen lisäksi ohjausta. Tämä toimi myös toisinpäin, eli seurakuntien työntekijät lähettivät asiakkaita tulkkikeskukseen. Näillä asiakkailla riittävä kyky hoitaa asiaansa ja toimia tulkin välityksellä (K. Valjakka, henkilökohtainen tiedonanto 14.12.2010.)

Tulkkikeskuksen ensimmäisenä työntekijänä aloitti vuonna 1994 Kirsi Huovinen. Pian todettiin, ettei yhden tulkin työpanos riitä kattamaan Turun kokoisen kaupungin tarpeita. Huhtikuussa 1994 perustettiin kaksi lisätointa. Toimia hoidettiin määräaikaista, kunnes vuonna 1995 kaksi virkaa täytettiin (Heiskanen & Huldin 1990). Silloin työnsä aloittivat Kirsi Kaseniemi ja Outi Pietilä ja tulkkeja toimi tulkkikeskuksessa päätoimisesti kolme. Lisäksi sivutoimisesti toimi viisi tulkkia ja puolet ajasta opiskelutulkkina, puolet asioimistulkkina samoin viisi. Alusta asti tulkkikeskus tarjosi palveluja myös lähikuntien asiakkaille. Vaikka tulkkikeskuksen toimialue ulottui noin 70 kilometriä joka ilmansuuntaan, tulkkikeskus välitti suurimman osan kauempana tapahtuvista tulkkauksista freelance-tulkeille. Näin kaupungin omat tulkit saivat käytettyä työaikansa mahdollisimman tehokkaasti nimenomaan tulkkaukseen. Aina ei kaukana

tapahtuviin tulkkauksiin löytynyt tulkkia, ainakaan jos tulkkausaika oli kovin lyhyt (Vivolin-Karen & Vyyryläinen 1995; K. Kiiski, henkilökohtainen tiedonanto 14.12.2010.)

Tulkkipalveluksen tulkit hoitivat tulkkausta ja tulkkipalvelusta kierteävällä työjärjestyksellä. Tavoitteena oli, että mahdollisimman suuri osa tilauksista kulkisi tulkkipalveluksen kautta. Se oli ainut tapa saada tilastoitua tulkkitilaukset, ja vain sitä kautta on mahdollista arvioida tarvittava tulkkipalveluksen määrä. Tulkkipalveluiden oli tarkoitus palvella asiakkaita tulkkipalveluksen ollessa suljettuna. Asiakkaat halusivat joskus tietyn tulkin johonkin tilaisuuteen, ja silloin he ottivat yhteyden suoraan tulkin numeroon – myös tulkkipalveluksen tulkkien. Opiskelutulkkitilauksia tulkkipalvelus ei alussa hoitanut lainkaan. Siihen aikaan Kuurojen Liitolla toimi opiskelutulkkipalvelus, joka hoiti opiskelutulkkipalveluksen koordinaation (K. Kiiski, henkilökohtainen tiedonanto 14.12.2010.)

Tulkkipalveluksen työaika oli arkisin kello 8.15- 16.00. Tulkit joustivat tästä tarpeen ja mahdollisuuksien mukaan. Myös kaupunki jousti työajoissa niin, että omien asioiden hoitoon tarvittuun vapaan saattoi tehdä takaisin illalla tai viikonloppuna. Tulkkipalveluksessa ei ollut säännöllistä iltavuoroa tai viikonlopputyötä. Iltavuoroa kokeiltiin muutamaan otteeseen, mutta lopulta aina todettiin suurimman tulkkipalvelustarpeen olevan päiväsaikaan (K. Kiiski, henkilökohtainen tiedonanto 14.12.2010.)

Kaupunki myönsi tulkeille vuosittain erikseen anottavat sivutoimiluvat. Näin tulkit kykenivät jatkamaan yleensä iltaisin tapahtuvaa viittomakielen ja tukiviittomien opetusta. Tulkit saivat ottaa vastaan ulkokuntalaisten asiakkaiden tekemiä tulkkitilauksia tulkkipalveluksen aukioloajan ulkopuolella (K. Kiiski, henkilökohtainen tiedonanto 14.12.2010.)

Koska tulkkipalvelus oli avoinna vain arkisin päiväsaikaan, piti äkillisiä tulkkipalvelustarpeita ja viikonloppuja varten olla keino tavoittaa tulkit. Tulkkipalvelus keräsi joka syksy tulkkipalveluksen tiedot ja painatti tulkkipalvelusta. Luettelosta näki, millaisina aikoina kukin tulkipalvelus on käytettävissä ja tulkkipalveluksen yhteystiedot. Aluksi luetteloissa oli myös valokuvat, mutta niistä luovuttiin turvallisuussyistä. Tulkkipalvelusta toimitettiin julkisiin paikkoihin, kuten poliisitalolle, käräjäoikeuteen, Turun yliopistollisen keskussairaalan ja Turun kaupunginsairaalan osastonhoitajille, ensiapuun, terveyskeskuksiin Turkuun ja lähikuntiin, kuulovammaisten oppilaitoksiin, puheterapeuteille Turun seudulla, sosiaalitoimistoi-

hin ja yhteistyökumppaneille, kuten kuntoutussihteereille, seurakunnan kuurojentyöntekijöille ja Turun kuurojenyhdistykselle. Luettelo postitettiin myös jokaiselle Turun alueella asuvalle kuuroille, jolla oli tulkkipäätös. Tulkkiluettelossa oli myös seurakunnan, Kuurojen Liiton, Kuulonhuoltoliiton (nyk. Kuuloliitto), ja keskussairaalaapiirin kuurojentyöntekijöiden yhteystiedot ja vastaanottoajat. Luetteloiden postitus toteutettiin yhteistyössä seurakuntien ja Kuurojen Liiton kanssa, yleensä yhdistettynä Turuset-lehteen. Lehti on kuuroille suunnattu tiedotuslehti, joka tehdään yhteistyössä Turussa toimivien kuulovammaisalan työntekijöiden kanssa (K. Valjakka, henkilökohtainen tiedonanto 19.12.2010.)

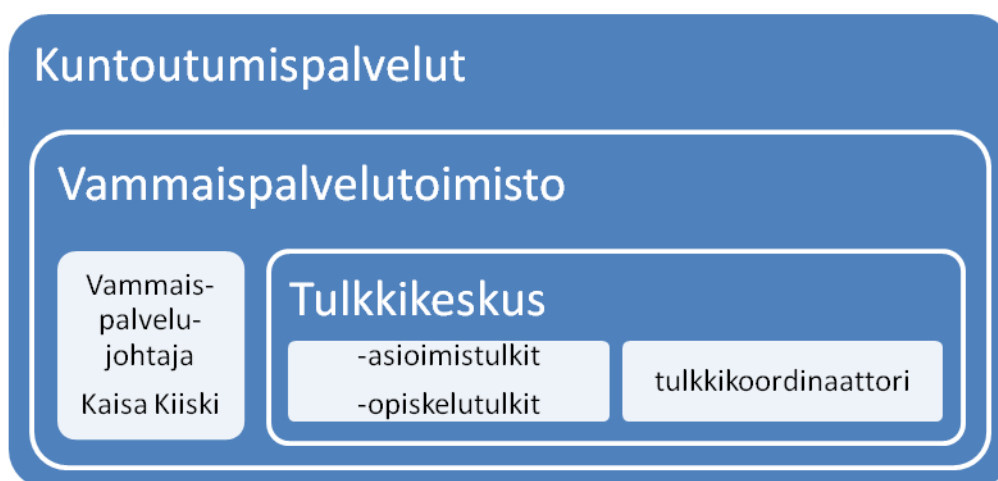
Ensimmäisinä tulkkikeskuksen työvuosina tulkit tekivät myös tukiviittomien opetuksia kaupungin omille yksiköille, kuten päiväkodeille ja vammaisten toimintakeskuksille. Opetuksen tarvitsijoita ja sitä haluavia olisi riittänyt, mutta tulkkitilausten määrä kasvoi vuosi vuodelta ja opetukset oli pakko jättää (K. Valjakka, henkilökohtainen tiedonanto 19.12.2010.)

Tulkkitilausten määrät alkoivat nousta nopeasti ja on mielenkiintoista, että tilausten määrä kasvoi aivan loppuun asti. Tulkkipalvelusta tuli subjektiivinen oikeus ja mitä enemmän tarjontaa, sen enemmän kysyntää. Tilasmäärät alkoivat nousta heti alkumetreiltä. (Työntekijä I)

Tulkkikeskuksessa tarjottiin uutena palveluna myös puhelintulkkausta. Seurakunnilla työntekijät olivat soitelleet asiakkaiden kanssa ja puolesta heidän asioitaan. Tämä palvelu oli ollut täysin maksutonta. Nyt asiakkaissa herätti närää kun he joutuivat maksamaan soittamistaan puheluista. Puhelumaksu oli kuitenkin aivan nimellinen, eikä aina vastannut todellisia kustannuksia (K. Valjakka, henkilökohtainen tiedonanto 19.12.2010.)

Ensimmäiset vuodet tulkkikeskuksessa oli asiakasvastaanotto arkisin joka aamu puolentoista tunnin ajan. Tämä oli todella tarpeellista, sillä yhteydenottovälineenä tuohon aikaan oli ainoastaan tekstipuhelin. Kaikilla ei ollut sitäkään tai riittävän hyvää suomenkieltä asiansa selittämiseen kirjoittamalla. Samalle päivälle oleva tulkin tarve tuli kertomaan asiakasvastaanottoon. Kuuro saattoi jopa jäädä odottamaan käytävälle niin pitkäksi aikaa että joku tulkeista vapautuu. Asiakas saattoi myös jättää tilauksensa tulkkikeskuksen oven pielessä olevaan, lukittuun postilaatikkoon. Asiakkaitten

toiveesta otettiin käyttöön myös yksi iltapäivävastaanottoaika. Jossain vaiheessa asiakasvastaanottoaika pidennettiin kahteen tuntiin ja harvennettiin olemaan kahtena päivänä viikossa, maanantaisin kello 14.00 - 16.00 ja torstaisin kello 9.00 - 11.00. Tämä aika säilyi samana vuoteen 2010. Tulkkikeskuksen asiakasvastaanoton rajoituksena oli sosiaalikeskuksen aukioloaika kello 8.00 – 16.00. Työssäkäyville nämä ajat valitettavasti sopivat huonosti. Turun kaupungin tulkkikeskuksen työntekijät noudattivat kuitenkin samaa virastotyönaikaa kuin muutkin vammaispalvelutoimiston työntekijät. Palkkaus määräytyi kunnallisen virkaehtosopimuksen mukaan (K. Kiiski, henkilökohtainen tiedonanto 14.12.2010.)



Kuvio 1. Turun kaupungin viittomakielen tulkkikeskus 2010

5.2. Tekniikka kehittyy

Tulkkikeskuksen aloittaessa tilaukset vastaanotettiin manuaalisesti tavalliseen ruutuvihkoon. Siitä siirryttiin itse suunniteltuun tilauskirjaan, jota painatettiin kaupungin omassa painatuskeskuksessa. Nidottu versio sai vielä parannetun kierrekantisen version, mutta siihen kehitys pysähtyi. Vaikka tilausmäärät olivat viimeisinä vuosina nelinkertaistuneet, tilaukset kirjattiin edelleen käsin tilausvihkoon. Työntekijät yrittivät moneen otteeseen tuoda asiaa esille, ja tulkkikeskukselle esiteltiinkin yksi muualla käytössä ollut ohjelma. Sen toimivuus ei ollut kuitenkaan täysin sitä mitä tarvittiin. Ohjelmaan olisi jouduttu tekemään muutoksia ja ilmeisesti niistä ja ohjelman ylläpitämisestä aiheutuvat kustannukset saivat johdon vielä miettimään. Samalla odoteltiin mahdollisesti sopivamman ohjelman löytymistä. Sellaista ei siis koskaan tullut (T. Luoti, henkilökohtainen tiedonanto 11.3.2011.)

Tulkkivälitysohjelmaa meillä ei tosin ollut. Sitä kyllä mietittiin vuosikausia. Loppuaikana varsinkin meidän manuaalinen kirjaamissysteemimme oli tosi vanhanaikainen. Kun alkoi tihkua uutisia että siirto valtiolle olisi mahdollinen, ohjelman hankintaa ei enää edes suunniteltu. (Työntekijä I)

Tehtyjen tilausten kirjaamista ja laskutusta varten tulkkeskuksesta tehtiin tietokoneohjelma. Kaupungin oma atk-suunnittelija kehitti ohjelman. Sitä muokattiin vuosien varrella tarpeita vastaavaksi. Aluksi tulkit kirjasivat ohjelmaan vain itse tekemänsä tulkkaukset, mutta vähitellen myös freelance-tulkkien tekemien tulkkausten tallennus siirtyi tulkkeskukseen vastuulle. Tulkkikoordinaattorin aloitettua työnsä, laskutuksen valmistelu oli suurimmalta osin hänen vastuullaan. Varsinaisen laskutuksen hoiti laskutusosasto tallennettujen tietojen perusteella. Kaikkiin tulkkauksiin tuli liittää asiakkaan allekirjoituskaavake. Poikkeuksena tästä olivat kaupungin tulkkien oman kunnan asiakkaille tekemät tulkkaukset. Laskutusohjelma palveli tulkkeskusta aivan loppuun saakka.

Turun kaupunki kustansi myös jokavuotisen tulkkauksen joulurauhan julistamistilaisuudessa. Tilaisuus lähetettiin suorana lähetyksenä Turusta Suurtorilta. Ensin siinä toimivat tulkkeina kaupungin omat tulkit, mutta myöhemmin kunniatehtävä kiersi kaikkien halukkaiden tulkkien keskuudessa. (K. Kiiski, henkilökohtainen tiedonanto 19.12.2010.)

Asiakkaille oli ennen tulkkeskukseen perustamista jaettu tulkikortit. Niissä oli asiakkaan tiedot tulkin laskutuslomakkeen täyttämistä helpottamaan. Toisella puolella oli ruudukko johon voi merkitä käytetyt tulkkaustunnit. Jotkut asiakkaista pitivät korttia uskollisesti mukanaan vielä pitkään, vaikka kortti ei ollut mitenkään virallinen. Sitä pidettiin tulkkipäätöksenä, joten hieman hämmästeltiin kun enää ei tarvittu korttia eikä edes kuittausta laskuun kaupungin tulkeille (K. Valjakka, henkilökohtainen tiedonanto 14.12.2010.)

Tekstipuhelin oli tärkein tilausten vastaanottoväline pitkään. Puhelinaikana kuurot asiakkaat soittivat tilauksiaan tai jättivät tilauksen vastaajaan. Muutamilla asiakkailla oli käytössä myös telefax. Edelleen asiakkaitten omaiset, läheiset ja työtoverit soittivat tilauksia asiakkaitten puolesta. Matkapuhelimet saatiin tulkkeskukseen melko pian. Niitä edelsivät hakulaitteet, joilla voi ottaa vastaan viestejä tulkkeskuksesta

tulkkauksen peruuntumisesta tai muutoksesta tilauksessa. Matkapuhelimet levisivät melko nopeasti varsinkin nuorempien asiakkaitten keskuuteen. Kesti pitemmän aikaa ennen kuin kaikilla freelancer- tulkeilla oli matkapuhelin. Tulkki välittäjä jättikin viestejä tulkeille automaattiseen puhelin vastaajaan. Se oli hankalaa, sillä ei voitu tietää milloin tulkki purkaa vastaajaviestinsä. Nopealla aikavälillä toteutuviin tulkkauksiin etsittiin tulkkia tämän tyyppisellä viestillä: ”Tämä viesti on jätetty usean tulkin vastaajaan. Tilaus on huomenna aamulla ja se annetaan ensimmäiselle viestiin vastaavalle” (K. Valjakka, henkilökohtainen tiedonanto 14.12.2010.)

Aluksi tulkki keskus ilmoitti asiakkaalle välitettävän tulkin nimen. Siitä oli pakko luopua ja siirtyä siihen että ilmoitettiin vain, ellei tulkkia saa. Asiakkaitten tavoittaminen tekstipuhelimella oli vaikeaa. Tekstipuhelinpalvelun kautta asiointi saattoi myös olla todella hidasta. Oli pakko priorisoida tulkki välittäjän aika tulkkien etsimiseen. Yhden tilauksen hoitaminen saattoi vaatia kymmeniä puheluita. Ongelmana oli tulkkien tavoittamisen ongelmien lisäksi se, että vaikka tulkki olisi vapaa, hän voi valikoida tarjottavista tilauksista vain ne jotka halusi ottaa vastaan (K. Valjakka, henkilökohtainen tiedonanto 14.12.2010.) Tulkit eivät halunneet matkustaa kauas lyhyen tulkkaustehtävän takia, sillä palkka olisi muodostunut liian pieneksi. Jos kuuron kotikunta maksoi liian pientä palkkaa tulkeille, he eivät ottaneet tulkkaustehtäviä vastaan (Salmi & Laakso 2005, 280 – 281.)

Tulkkaukset C:O Malmin koulussa, Diakonia-ammattikorkeakoulussa ja Kuurojen Liiton toimistossa eivät olleet tulkkien suosikkeja. Paitsi että näissä paikoissa joutui työskentelemään useiden viittomakieltä taitavien katseiden alla, niissä joutui lähes aina tulkkaamaan puheelle. Niinpä oli helpointa sijoittaa nuo tulkkaukset tulkki keskuksen omien tulkkien työkalenteriin. (Työntekijä J)

Tekniikan kehittyminen helpotti tulkki keskuksen toimintaa huomattavasti. Tulkki keskuksen alkuvaiheen tärkein yhteydenpitoväline kuuroihin, tekstipuhelin, oli viimeisinä vuosina käytössä enää muutamalla asiakkaalla. Silti se säilytettiin loppuun saakka tulkki keskuksessa. Matkapuhelin yleistyi nopeasti ja levisi myös vanhemman väestön käyttöön. Jotkut pitivät silti parhaana hoitaa tilauksensa henkilökohtaisesti tulkki keskuksen asiakasvastaanotolla (K. Kiiski, henkilökohtainen tiedonanto 19.12.2010.)

Puhelintulkkaus sai uusia muotoja, kun 3G - matkapuhelimet ja web- kamerat yleistyivät. Tietoturvallisuus piti jotenkin huomioida, joten Messenger- ohjelman kautta ei tulkattu arkaluontoisia henkilökohtaisia aiheita tai talouteen ja toimeentuloon liittyviä asioita. Aiheet liittyivät usein aikojen tai tuotteiden varaukseen tai peruuttamiseen. Tulkkeskukseen hankittiin tarvittavat laitteet aina heti kun se oli mahdollista. Matkapuhelimet ja tietokoneet tulivat käyttöön nopeasti (Henkilökohtainen tiedonanto, K. Kiiski 19.12.2010.)

5.3. Tulkkeskus 2000-luvulla

Vuosituhatien alku oli turkulaisen tulkkauspalvelun synkkää aikaa. Tulkkeskuksen viidestä toimesta vain yksi oli täytettynä. Tulkkeja oli lähtenyt opiskelemaan uutta ammattia ja yksi Diakonia-ammattikorkeakouluun tulkkekouluttajaksi. Samaan aikaan freelance-tulkkeja oli käytettävissä ennätysellisen vähän. Oli todella ahdistavaa tehdä töitä kun tilauksia saapui, mutta tulkkeja ei ollut. Kun vielä opiskelutulkkienvälitys oli siirtynyt tulkkeskuksen hoidettavaksi, haaste oli mahdoton. Keskuksen soittaneiden vanhempien huoli lapsensa opiskelumahdollisuudesta oli suuri. Samaan aikaan kun yritin tehdä parhaani saadakseni tulkkeja välitettyä mahdollisimman monelle, tuntui että olisi pitänyt itse mennä hoitamaan tulkkauksia. Vuonna 2002 kyettiin hoitamaan tulkkeskuksen voimin vain 19% tulleista tilauksista, kun luku oli ollut jatkuvasti yli 90% virka-ajan tulkkauksista (K. Kiiski, henkilökohtainen tiedonanto 19.12.2010; Sosiaalitoimen toimintakertomus 2002.)

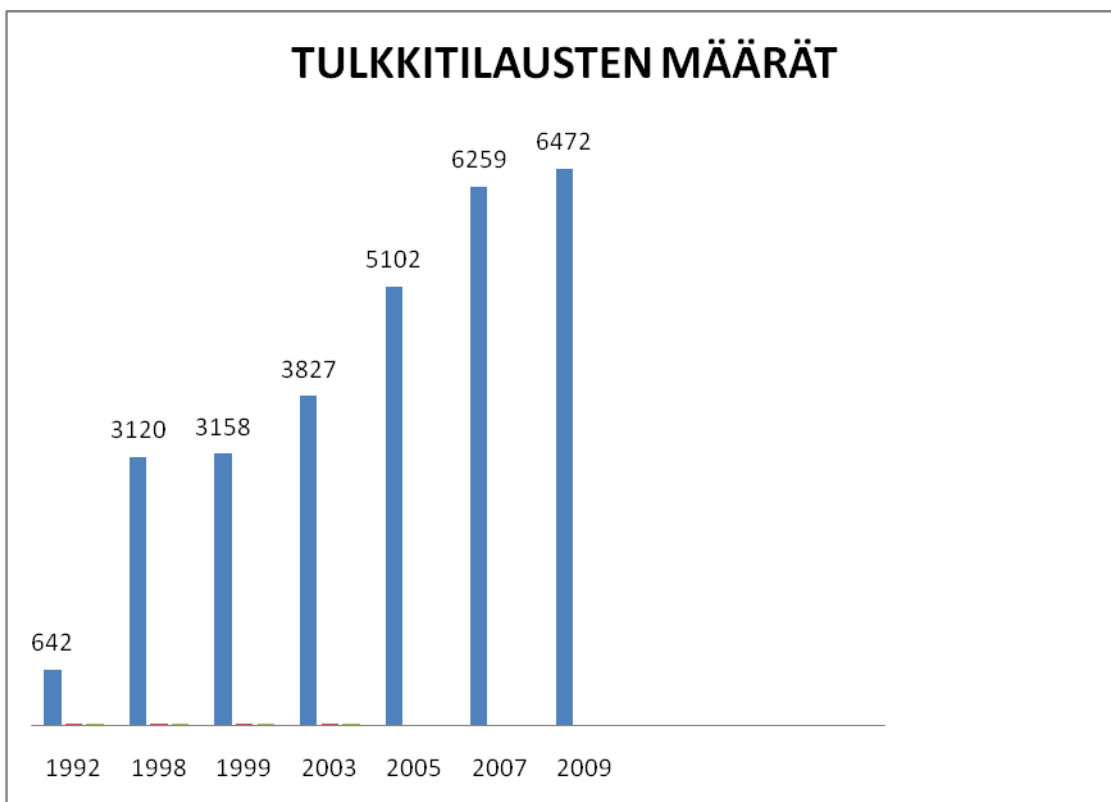
Haastavinta koko tulkkeskuksen historiassa on aika, jolloin tulkkeja ei ollut. Tilauksia vaan tuli.. Muistan vieläkin sen tuskan kun ei voinut muuta kuin todeta ettei tulkkeja ole! Samaan aikaan opiskelutulkkienvälityksen tarve kasvoi. Tulkkipula kohdistui niin suoraan asiakkaisiin. Onneksi tulkkeja alkoi sitten valmistua säännöllisesti. Vuodesta 2005 eteenpäin on ollut hyvä tulkkitilanne. (Työntekijä I)

Tulkkekoordinaattorin toimen perustamisen ajatus lähti tarpeesta. Aiemmin tulkit olivat hoitaneet sekä välityksen että tulkkauksen. 2000-luvun alkupuolella vallinneen tulkkipulan aikaan todettiin, että tulkkienvälityksen ammattitaito täytyy käyttää substanssiosaamiseen eli tulkkaukseen. Henkilön joka tulkkeja välitti, ei välttämättä tarvinnut osata viittomakieltä. Se olisi eduksi, mutta ei ehdoton edellytys. Koordinaattorin tehtävä oli hoitaa välitys, mutta myös hoitaa tilastointia ja laskutuksen valmistelua. Organisointi-

taito oli ehdoton vaatimus. Henkilöllä joka hoitaa välitystä, tuli olla koko ajan kokonaiskäsitys tilanteesta. Piti tietää missä tulkit liikkuvat ja millaisia tulkkeja missäkin tarvitaan. Toimistotyön hallitseminen oli tietysti myös tärkeää. Tulkkivälittäjän työ oli hektistä. Muutoksia tuli koko työpäivän aikana, ja niihin piti pystyä reagoimaan nopeasti. Se edellyttää myös joustavuutta. Työhön valittiinkin henkilö, joka oli tehnyt samantyyppistä työtä. Vaikka tulkkikoordinaattori ei ollut viittomakielentaitoinen, työ alkoi sujua yllättävän nopeasti hyvin. Asiakkaat olivat tyytyväisiä kun välitys oli keskitetty ja toimi hyvin (K. Kiiski, henkilökohtainen tiedonanto 19.12.2010.)

2000- luvun puolella alettiin harkita omien opiskelutulkki palkkaamista. Eniten siihen vaikuttivat taloudelliset näkökohdat. Omien tulkki palkkaus oli edullisempaa kuin tilata palvelu ulkopuolelta. Opiskelutulkeille oli valmis työyhteisö, tulkkikeskus. Opiskelutulkit pystyivät tekemään myös asioimistulkausta opiskelijan ollessa sairaana tai lomalla. Samoin asioimistulkit pystyivät tarvittaessa toimimaan opiskelutulkki sijaisina. Näin saatiin isompi kokonaisuus ja joustovaraa. Jos palvelukenttä on kovin pirstaleinen, se ei palvele yhtä hyvin kuin keskitetty toiminta. Tulkkivälitykseen saatiin toimiva välitys ja tulkit vapautuivat hoitamaan tulkkauksia, sekä opiskelutulkki työaika saatiin hyödynnettyä parhaalla tavalla (K. Kiiski, henkilökohtainen tiedonanto 19.12.2010.)

Vastaanotettujen tilausten määrä Turun kaupungin tulkkikeskuksessa on kasvanut vuosi vuodelta. Alkuvaiheen arvio vuosittaisista tilausmääristä oli 642 vuodessa. Vuonna 1998 tilauksia oli 3120 ja kymmenen vuotta myöhemmin yli puolet enemmän, 6571 tilausta. Siitä huolimatta tulkkitalausten toteutumisprosentti on ollut keskimäärin 95% lukuun ottamatta vuosituhannen vaihdetta. Tilastoissa on huomioitu myös samana päivänä tulleet tilaukset jopa muutaman tunnin varoitusajalla. Virastoaikaan tapahtuvista tulkkauksista kaupungin omat tulkit tekivät jopa 95%. Näin siitä huolimatta, että jotkin lähikuntien asiakkaat ovat voineet käyttää myös yksityisten palveluntuottajien tarjoamaa tulkkipalvelua. Nämä suoraan tulkkifirmoille tehdyt tilauksethan eivät ole kirjautuneet Turun kaupungin tekemiin tilastoihin. Turun kaupunki edellytti turkulaisten asiakkaitten tekemän kaikki tulkkitalaukset omaan tulkkikeskukseen. Sieltä ne välitettiin ensisijaisesti kaupungin tulkeille ja loput muille palveluntuottajille (K. Kiiski, henkilökohtainen tiedonanto 19.12.2010.)



Kuvio 2. Turun tulkkikeskuksen tilausmäärät.

5.4. Tulkkikeskuksen yhteistyö alan toimijoiden kanssa

2000-luvulla alkoi Turkuun tulla uusia palveluntuottajia. Ensimmäisenä niistä aloitti vuonna 1999 perustettu Viittomakielialan Osuuskunta Via. Turun seudulla se profiloitui vahvasti opiskelutulkkauksen tarjoajaksi. Vian toimipiste avattiin Turkuun vuonna 2002 (T. Isomäki, henkilökohtainen tiedonanto 14.4.2011). Seuraavana Turkuun toimistonsa avasi Sign Line OY vuonna 2009 (K. Nylund, henkilökohtainen tiedonanto 16.3.2011). OY Käännös- ja Tulkkauspalvelu Mokoma AB avasi toimistonsa elokuussa 2009, vielä ennen Kelan järjestämää kilpailutusta vuonna 2010 (Marja Forsèn, henkilökohtainen tiedonanto 1.5.2011). Muidenkin yksityisten palveluntarjoajien tulkit olivat tehneet tulkkauksia turkulaisille asiakkaille Turussa ja muualla, mutta näillä ei ollut omaa toimipistettä Turussa.

Myöhemmin kun palveluntuottajia tuli enemmän, tilaukset menivät heille, elleivät tulkkikeskustulkit tai freelance-tulkit pystyneet niitä hoitamaan. Turussahan on aina ollut ja oli loppuun saakka freelance-tulkkeja. Kunnan näkökulmasta heidän palvelunsa oli omien tulkkien jälkeen edullisinta. Tulkkaukset välitettiin periaatteessa sille, joka oli listan mukaan hal-

vin. Viimeisten kahden vuoden aikana uusia palveluntuottajia on tullut paljon. Yhteisten pelisääntöjen luominen ja korvauksista sopiminen vaati työnsä. (Työntekijä I)

Tulkkipalveluksella oli yhteinen etätulkkaushanke vieraiden kielten tulkkipalveluksen kanssa. Se ei kuitenkaan lähtenyt Turussa toimimaan, kuten ei muissakaan kunnissa. Tulkkipalveluksessa oli etätulkkauslaite, mutta se jäi käyttämättä. Asiakkaat eivät kokeneet sitä omakseen, joten laitetta käytettiin lähinnä testimielessä. Myöhemmin tuli kuvapuhelin, See You. Sitä yritettiin saada leviämään ja muutkin kunnat olivat prosessissa mukana. Yrityksestä huolimatta laite ei saavuttanut suosiota. Laite oli tietyissä kunnan virastoissa asiakkaiden käytettävissä. Ehkä koettiin liian hankalaksi se, että piti mennä jonnekin erikseen soittaakseen. Joissain tapauksissa laite oli sijoitettu huonosti, eikä asiakkaan intimitettiin ja tietoturvaan ollut huomioitu. Tekniikka kehittyi niin nopeasti, että laitteet jäivät nopeasti vanhanaikaisiksi. Niinpä enää ei lähdetty mihinkään uuteen mukaan ennen kuin tuli 3G- tekniikka. (K. Kiiski, henkilökohtainen tiedonanto 19.12.2010)

Tulkkipalveluksessa lähdettiin aina innolla mukaan kun oli jokin projekti, jonka tavoitteena oli hoitaa työtä järkevämmin ja tehokkaammin. Se oli hienoa, että tulkkipalveluksessa yritettiin koko ajan kehittää toimintaa. (Työntekijä I)

Tulkkipalvelus teki alusta asti yhteistyötä Diakonia - ammattikorkeakoulun kanssa. Viittomakielen tulkkipöytäkirjat kävivät tulkkipalveluksessa suorittamassa tulkkipalvelusharjoittelua. Myös muutama Humanistisen ammattikorkeakoulun Helsingin kampuksen opiskelija suoritti harjoittelunsa Turussa. Turun tulkkipalvelus suhtautui positiivisesti harjoitteluihin ja otti useita harjoittelijoita vuodessa vaikka tulkkereita oli vain neljä. Tulkkipöytäkirjantekijä kertoi välitystoiminnoista ja laskutuksesta ja tulkit tulkkien työstä. Tulkit kävivät myös tulkkipalveluksessa tekemässä tulkkausharjoituksia. Niissä saattoi olla kuuro asiakas paikalla tai web-yhteyden päässä. Tulkkipöytäkirjantekijä hoiti puhelintulkkaamisen ohjaajan valvoessa. Joskus harjoitukset olivat vain tulkkipalveluksen henkilökunnan luomia demonstraatioita, joissa opiskelija tulkkasi tietämättä tilanteen olevan keksitty (T. Luoti 11.3.2011, henkilökohtainen tiedonanto.)

Lisäksi Diak Turun yksiköllä oli yhteistoimintaa tulkkipalveluksen kanssa Etätulkki.fi-hankkeessa. Se teki yhteistyötä Diakin Mobiilitulkki - hankkeen kanssa. Syksyllä 2008 toteutettiin yhteinen testijakso, jossa testattiin etätulkkausta 3G-videopuhelujen

välityksellä. Turun kaupungin tulkkikeskus oli hankkeessa testikäyttäjänä (K. Kiiski, henkilökohtainen tiedonanto 19.12.2010.)

Tulkkikeskuksen esimies teki yhteistyötä Turun seudun kuntien kanssa. Kunnat koontuivat kaksi kertaa vuodessa. Kokoontumisissa keskusteltiin aina tulkkauspalvelusta. Vammaispalvelujohtaja kertoi Turun tulkkikeskuksen terveiset siitä, missä kulloinkin mennään. Kunnat miettivät mitä asioita voisi yhdessä kehittää. Näistä tapauksista sai alkunsa etätulkkauslaitteiden suunnittelukin. Vaikka kaikissa kunnissa ei edes ole kuuroja, tulkkauspalvelusta puhuttiin silti. Myös puhevammaisten tulkkipalvelusta keskusteltiin koko ajan enenevässä määrin (K. Kiiski, henkilökohtainen tiedonanto 19.12.2010.)

1990-luvulla ja vielä 2000-luvun alussa vammaispalvelujohtaja ja vammaispalvelutoimiston sosiaalitekijät kokoontuivat säännöllisesti kuurojentyöntekijöiden kanssa. Kokoontumisia oli kerran, kaksi vuodessa. Niissä keskusteltiin mitä kentällä tapahtuu ja mitkä ovat sellaisia asioita, joita voisi yhdessä hoitaa. Kuurojentyöntekijät kertoivat kuuron asiakkaan näkökulmasta ja kaupunki omastaan mihin pitäisi kiinnittää huomiota. Enää ei ole säännöllisiä tapaamisia. Viime vuosina niitä on ollut vain yksittäisissä asiakastapauksissa. Työkiireiden takia yhteistyö on hiipunut, niin hedelmällistä kuin se olisikin (K. Kiiski, henkilökohtainen tiedonanto 19.12.2010)

Asiakkaat itse ovat olleet suoraan yhteydessä vammaispalvelujohtajaan. Esimerkiksi kirjoitustulkkauslaitteiden hankinta tapahtui aivan siksi, että aloite tuli asiakkailta, asiakasyhdistykseltä. Kun opiskelutulkkkaus alkoi lisääntyä, opiskelijat olivat paljon yhteydessä kaupunkiin. Nuori polvi on tottunut siihen että heillä on oikeus tulkkipalveluun ja he tietävät miten toimia tulkin kanssa. Asiakkaat halusivat tietyn henkilön opiskelutulkikseen. Jos opiskelutulkkauksessa tuli ongelmia, asiakkaat ottivat kyllä yhteyttä (K. Kiiski henkilökohtainen tiedonanto 19.12.2010)

5.5. Veturi-hanke

Opinnäytetyön tekijä oli mukana Veturi- hankkeessa (verkostoituvat tulkkipalvelut) vuosina 2001- 2004 Turun tulkkikeskuksen edustajana (Rautavaara ym. 2006, 82). Sen pohjana oli tutkimus vammaispalvelulain mukaisen tulkkipalvelun toteutumisesta

massamme (Topo ym. 2000). Tämä oli Stakesin kehittämishanke, jonka tavoitteena oli vammaispalvelulain mukaisen tulkkipalvelun saatavuuden ja laadun edellytysten vahvistaminen Suomessa. Tähän sisältyi alueellisen yhteistyön lisääminen, palvelujen kysynnän ja tarjonnan lisääminen ja tulkkipalvelun edellyttämän tekniikan käyttöönotto. Kehittämistyön alueissa Varsinais-Suomi ja Satakunta muodostivat yhden alueen (Rautavaara & Kokko 2006.)

Tällä alueella näiden neljän vuoden aikana todettiin niin tulkkitilausten määrän kuin myös tulkkipalvelun tarjonnan nousu. Hankkeen loppuvaiheen arvio oli, että tulkkipalvelun saatavuus Varsinais-Suomen ja Satakunnan alueella tulee edelleen vuonna 2005 paranemaan. Näin on ainakin Turun tulkkikeskuksen toimialueella käynyt. (Kts. kappale Turun tulkkikeskus). Myös tulkkipalvelun laadun arvioitiin paranevan jonkin verran (Rautavaara & Kokko 2006).

Turun tulkkikeskuksessa oli jo ennen hanketta ollut yhteistyötä Diakonia- ammattikorkeakoulun Turun yksikön kanssa. Opiskelijoiden harjoittelunohjauksen lisäksi tulkkikeskus oli mukana etätulkkaukshankkeissa. Tulkkikeskuksesta oli edustaja Diakin työryhmässä ja kaikki tulkkikeskuksen tulkit osallistuivat hankkeisiin testikäyttäjinä. Hankkeissa on keskitytty mobiilitulkkaukspalvelun kehittämiseen ja testaamiseen yhteistyössä viittomakielisten ja tulkkien kanssa. Ensimmäinen hanke käynnistyi vuonna 2004. Etätulkki.fi- hanke on tehnyt yhteistyötä myös Diakin Mobiilitulkki- hankkeen kanssa. Syksyllä 2008 toteutettiin yhteinen testijakso, jossa testattiin etätulkkausta 3G-videopuhelujen välityksellä. Testin tulokset hyödynnettiin molempien hankkeiden toiminnassa (Diak / Mobiilitulkkihanke 2011).

Turun tulkkikeskus on osallistunut Turun alueen kuulovammaisalan työntekijöiden tapaamisiin. Näitä kokoontumisia kutsuttiin nimellä Sumpu. Sumpussa oli tulkkikeskuksen jäsenten lisäksi kuntoutussihteereitä Turun yliopistollisesta keskussairaalaista ja Kuulonhuoltoliitosta sekä Kuurojen Liitosta, Suomen Kuurosokeat ry: n edustaja, seurakunnilta kuurojenpappi ja diakonissa, Suomen viittomakielen tulkkien aluevas- taava ja Kuurojen Liitosta järjestöohjaaja ja työasiamies. Kokoontumisten kokoonpa- no vaihteli ja järjestämisvastuu vaihtui joka kerta. Näissä tapaamisissa keskusteltiin yhteistyöstä eri ammattilaisten välillä ja vahvistettiin yhteenkuuluvaisuuden tunnetta. Monia kertoja huomasimme pohtivamme aivan samoja asioita työssämme. Se lisäsi

tunnetta siitä että toista ammattilaista voi ja kannattaa käyttää hyödyksi ongelmatilanteissa (K. Valjakka, henkilökohtainen tiedonanto 14.12.2010.)

Turun lähikunnista ovat sopineet suullisesti kaupungin kanssa oikeudesta käyttää tulkkikeskuksen palveluja. Lisäksi Turku on antanut neuvonta-apua tulkkipalveluun liittyvissä kysymyksissä. Turku on myös alusta asti välittänyt tulkkaustehtäviä freelance- tulkeille ja tulkkikeskuksen tulkit ovat osallistuneet alueelliseen ja kansalliseen tulkkien yhteistyöhön. Turun seudun tulkit ovat kokoontuneet epäsäännöllisin väliajoin keskustelemaan kulloinkin tulkkeja koskettavista asioista.. Tulkit ovat myös osallistuneet Suomen tulkkikeskusten yhteistapaamisiin. Näin ollen Veturi-hankkeen loppuarvio Turun kohdalla oli, ettei suuria muutoksia yhteistyössä ole tapahtunut hankkeen aikana (Rautavaara & Kokko 2006.) Turussa yhteistyöllä oli perinteitä jo ennen hankkeen alkua.

6. TULKKIKESKUKSEN ASIAKKAAT

6.1. Kuuleva asiakas

Lainsäädäntö määrittelee oikeuden tulkkaukseen kuulovamman eikä kielen perusteella (Kuurojen Liitto & Kotus 2010, 42). Tulkkaustilanteessa on kuitenkin aina kaksi osapuolta ja kuuleva tarvitsee tulkkia yhtä paljon kuin kuuro. Tulkin kanssa toimiminen ei ole itsestään selvää kaikille.

Joskus lääkäriellä asioidessa saatetaan kysyä asioita tulkilta eikä minulta. Nykyään kyllä otetaan paremmin kontaktia suoraan kuuroon. Se riippuu myös siitä, kuinka vahvasti minä asiakkaana ohjaan tilannetta. Kun korostetusti viiton kuulevalle, hänkin osaa ottaa katsekontaktin minuun. Ohjaan tilannetta toiminnallani, en sanallisesti. (Asiakas D)

Kuuleva ei välttämättä uskalla toimia tilanteessa kuuron kanssa samoin kuten olisi toiminut kuulevan kanssa. Varsinkin toistuvissa tilanteissa kuten työpaikalla tai opiskeluissa pitäisi voida toimia tasavertaisesti koko ryhmän kanssa kuulosta riippumatta. Jotkut kuulevat asiakkaat osasivat heti toimia tulkin kanssa.

Osaltaan tässä auttoi se, että maahanmuuttajien tulkkipalvelut yleistyivät ja viranomaiset ja muutkin kuulevat asiakkaat kohtasivat eri kielten tulkkeja useammin ja eri tilanteissa ja siten ymmärsivät paremmin myös viittomakielen tulkkien roolia ja ammattia. (Tulkki K)

Hallintolaki (434/2003) velvoittaa viranomaisen huolehtimaan siitä, että viittomakielinen asiakas ymmärtää käsiteltävän asian. Kuurolla on oikeus saada tietoa viranomaisten päätöksistä, ohjeistuksista ym. omalla kielellään.

Kuulevien kanssa törmään ongelmiin eniten kokouksissa. Joudun keskeyttämään tilanteen saadakseni itse puheenvuoron. Sen jälkeen tilannetta ikään kuin käynnistellään uudelleen. Sitten kun kuulevat ovat tottuneet kaksikieliseen, tulkattuun kokoukseen, joka kerta sujuu paremmin. Totta kai puheenjohtajan toiminta vaikuttaa myös paljon. Joskus harvoin on käynyt niin, että kuuleva on yrittänyt estää tulkin mukana olon. Olen silloin todennut, että minulla on subjektiivinen oikeus käyttää tulkkia. (Asiakas D)

Myös sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan äidinkieli ja kulttuuritausta. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) Laki potilaan asemasta ja oikeuksista edellyttää, että potilaan äidinkieli ja kulttuuri-

tausta otetaan hoidossa mahdollisuuksien mukaan huomioon. (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) Näiden lakien perusteella osa sosiaali- ja terveyskeskuksesta huolehtii tulkin tilaamisesta kuuroille asiakkaalle tai potilaalle (Kuurojen Liitto & Kotus 2010, 24, 42, 50, 51.)

Loppupuolella 90-luvun tulkkikeskukseen alkoi yhä useammin tulla tilauksia viranomaisilta. Turun kaupunginsairaalan leikkausosastot ovat olleet tässä varmaan aktiivisimpia. Terveystieteiden huolto on ollut muutoinkin suurin viranomaistaho joka tilaa tulkkeja asiakkaille. Myös oikeuslaitos Turussa huolehti itse siitä, ettei asiakas jää ilman tulkkia. Poikkeuksena tästä olivat akuutit, ilta- tai viikonloppuaikaan tapahtuneet tilanteet. Näihinkin saattoi löytyä tulkki, sillä Turun kaupungin tulkkikeskus painoi tulkkiluetteloa vuoteen 2009 saakka. Myös monet työpaikat huomasivat helpoimmaksi tilata tulkin työpaikkakokouksiin itse. Usein tulkin tilasi sama henkilö, esimies tai sihteeri ja samalla kertaa vaikka puoleksi vuodeksi eteenpäin (T. Luoti, henkilökohtainen tiedonanto 11.3.2011.)

6.2. Lapset ja nuoret asiakkaina

Tulkkaustarpeet vaihtelevat asiakkaan mukaan. Turun tulkkikeskus on myöntänyt tulkkipäätöksiä jo kolmivuotiaille lapsille. (Henkilökohtainen tiedonanto, K. Kiiski 19.12.2010.) Jo pienenkin lapsen on tärkeää nähdä puhekielisen ympäristön vuorovaikutustilanteita ja oppia maan kulttuuria. Viimeistään kun lapsen elämänpiiri laajenee kodin ulkopuolelle esimerkiksi harrastuksiin, tulkin merkitys korostuu. (Kuurojen Liitto & Kotus 2010, 42.) Vanhempien esimerkin ja opastuksen kautta lapsi oppii käyttämään tulkkia.

Aloin käyttää asioimistulkkeja jo aivan lapsena - olihan minulla kuurot vanhemmat. Esimerkiksi lääkärissä minulla oli tulkki, vaikka äiti hoitikin silloin nuorena asiaa enemmän. Tulkin käytössä ei ollut minun mielestäni mitään erikoista. (Asiakas E)

Kouluikäinen lapsi pystyy jo hyvin toimimaan tulkin kanssa jos hän on siihen tottunut. Näin ei tarvitse ottaa omia vanhempia mukaan harrastuksiin tai kaverin syntymäpäiville – eihän muillakaan ole. Itsenäisyyden tarve kasvaa iän mukana. Viimeistään peruskoulun jälkeisissä opiskeluissa useimmille nuorille tulee tulkin käyttö tutuksi.

Tulkin roolin selkiyttämiseksi kuuroille Kuurojen Liitto alkoi vuonna 1988 järjestää tulkinkäyttökursseja (Salmi & Laakso 2005, 282). Esimerkiksi kuulovammaisille nuorille annettiin tulkin käytön opetusta peruskoulun yläasteella ja kuulovammaisten ammatikouluissa. Se olisi ollut tarpeen- ja mielestäni olisi edelleenkin hyvin hyödyllistä – nuorille, jotka opiskelevat kuulevien kanssa. Tietoa tarvitsevat kuuron lisäksi kuulevat asiakkaat (Heiskanen & Huldin 1990, 19.)

Sisäkorvaistutteet alkoivat yleistyä 1990- luvun puolivälissä. Jo yli 90% kuuroista lapsista saa sisäkorvaistutteen (Kuurojen Liitto & Kotus 2010, 12.) Turun yliopistollisessa keskussairaalassa on tehty ensimmäinen sisäkorvaistuteleikkaus vuonna 1995 ja ensimmäinen sisäkorvaistute lapselle on leikattu vuonna 1999. Vuoden 2010 syksystä alkaen lasten ja kuulonäkövammaisten aikuisten on ollut mahdollista saada istute molempiin korviin (Henkilökohtainen tiedonanto, E. Ojala 13.4.2011.)

Sisäkorvaistutetta käyttävän lapsen äidinkieleksi tulee yleensä puhuttu kieli, suomi tai ruotsi. Riippuu paljon lapsen perhetaustasta kuinka vahvasti viittomakieli tai viitottu puhe tulee lapselle käyttöön. Sairaalassa viittomista ja tulkkia on käytetty ainakin laitteen säätötilanteissa. Jää paljon vanhempien vastuulle saako lapsi puhutun kielen lisäksi käyttöönsä myös viitotun kielen (Henkilökohtainen tiedonanto, E. Ojala 13.4.2011.)

Tyypillisiä tilanteita joihin istutetta käyttävälle lapselle tilataan tulkki, ovat käynnit kuulokeskuksessa, isoissa tapahtumissa joissa on huono äänentoisto ja harrastuksissa, joissa on laitteen rikkoutumisvaara tai ollaan vedessä (Henkilökohtainen tiedonanto, E. Ojala 13.4.2011.)

Nuorison käyttämä slangi on joskus haasteellista. Nuoret osaavat tarkoituksellisesti viittoa niin ettei ulkopuolinen aikuinen saa siitä selvää. Kuurot vanhuksetkin valittavat etteivät ymmärrä nuorten käyttämää kieltä. Sama tilanne on kuitenkin kuulevilla vanhuksilla nuorisoslangin suhteen (Kuurojen Liitto & Kotus 2010,10.)

6.2. Seniorit ja kuulonäkövammaiset

Kuten muuallakin yhteiskunnassa, myös tulkkien asiakaskunnassa näkyy vanhusten lisääntyminen. Tämä asiakasryhmä tulee yhä kasvamaan. Vanhuksien käyttämä viit-

tomakieli on aivan erilaista kuin nuorison slangi. Koska vanhukset ovat eläneet ajan jolloin koulussa ei saanut viittoa (oralismi), selkeän huulion ja äänenkin käyttö viitossa on heille tavallista. Tulkin tulisi hallita myös tämä kielen variaatio vanhoine viittomineen ja sormiaakkosineen. Tulkkiopiskelijat jotka ovat olleet tulkkikeskuksessa harjoittelussa, toteavat sen usein vaikeaksi. Tähän saattaisi vaikuttaa se, etteivät iäkkäät kuurot toimi ja liiku yhtä aktiivisesti kuin nuoremmat. Näin luonnollisia vuorovaiikutustilanteita ei tule samalla tavalla kuin työssäkäynti-ikäisten kuurojen kanssa. Lisäksi sairaudet ja muistin heikkeneminen voivat vaikuttaa kielelliseen ilmaisuun. (Kuurojen Liitto & Kotus 2010, 43)

Työntekijän, joka tuntee asiakkaan vuosien takaa, on myös helpompi huomata muutoksia kuten dementian alkaminen. Pitkään kentällä toimineisiin tulkkieihin on muodostunut luottamussuhde. Tutusta tulkista tietää, toimiiko kommunikaatio, onko ymmärrys molemminpuolista. Ongelma on tulkkien jatkuva vaihtuminen. Tämä on ongelma varsinkin terveydenhuollossa, kun kesken asian hoidon aina vaihtuu tulkki. Joskus tämä aiheutti sen, että kun lääkärikäyntien välillä olisi pitänyt hoitaa jotain, vaikka käydä laboratoriossa, se oli jäänyt hoitamatta. (Työntekijä G)

Tulkkikeskus on tehnyt yhteistyötä Kotiväylän eli Kuurojen Palvelusäätiön viittomakielisen kotipalvelun kanssa. Kotiväylän asiakkaista suuri osa on iäkkäitä. Joissain tilanteissa paikalla on ollut sekä tulkki että Kotiväylän työntekijä. Näin hän voi keskittyä hoitamaan kuuron asiaa tulkin tulkatessa asiakkaan ja esimerkiksi lääkärin välistä keskustelua. Joissain tilanteissa, esimerkiksi röntgenkuvassa riittää että paikalla on tulkki (Henkilökohtainen tiedonanto, Kotiväylä 29.4.2011.) Iäkäs asiakas ei välttämättä tiedä kuinka tulkin kanssa toimitaan tai kykene riittävästi ilmaisemaan tarpeitaan ja hoitamaan asiaansa. Myös ikääntyneiden kuurojen oikeuksista omaan kieleen on huolehdittava, sillä kaikki heistä eivät osaa vaatia omia oikeuksiaan (Kuurojen Liitto & Kotus 2010,43 ; Hynynen ym. 2003, 56- 57.)

Kuulonäkövammaisia Turussa asuvia asiakkaita ei tulkkikeskuksessa ollut monta. Rajoittuneeseen näkökenttään viittomista käytti alle kymmenen asiakasta ja taktiilia viittomista vielä harvempi. Turun ulkopuolelta oli jonkin verran kuurosokeita asiakkaita ja Turun alueen tulkit kävivät tulkkaamassa kuurosokeiden tapahtumissa, esimerkiksi vuosikokouksessa (T. Luoti, henkilökohtainen tiedonanto 11.3.2011)

6.4. Kuuroutuneet

Turussa toimii kuuroutuneiden kerho Turun huonokuuloisten yhdistyksen alla. Kerhol- la on jatkuvasti säännöllistä toimintaa. Osa siitä tapahtuu yhdessä yhdistyksen kans- sa, osa pelkästään kuuroutuneiden tapahtumina. Kerhon tilaisuuksissa oli pitkään rinnakkain sekä kirjoitustulkkaus että viitotun puheen tulkkaus. Viimeisinä tulkkikes- kuksen vuosina tilattiin vain kirjoitustulkit eri tilaisuuksiin. Kuuroutuneita aktiivisia tul- kin käyttäjiä Turussa on edelleen vajaat kymmenen. Tulkkia käyttävien kuuroutunei- den osuus on vähentynyt sisäkorvaistutteiden myötä.

Nyt implantteja leikataan kaikille sitä haluaville kuuroutuneille. Ovatko ne kuuroutuneet joille sitä ei voida asentaa tai jotka eivät sitä halua, jää- mässä jalkoihin? Implantin käyttäjille järjestetään omia tapaamisia, ja he ehkä häviävät kuuroutuneiden yhteistapaamisista. Viitottua puhetta käyt- tää yhä harvempi. Naimi Päiviö totesi saman tilanteen porukasta, jotka olivat kuuroutuneet, mutta eivät tunteneet kuuluvansa kuuroihin, silloisiin "kuuromykkiin". Turussakin on huomattu, että muutamia leikattuja on kaikonnut kuuroutuneiden toiminnasta. (Asiakas F)

6.5. Kirjoitustulkkaus

Kirjoitustulkkauksen tilausmäärät ovat kasvaneet jatkuvasti. Kelan välityskeskukseen kelluvissa tilauksissa on ollut yli puolet kirjoitustulkin tarvetta Turun alueella. Kelluvat tilaukset ovat niitä joita ei suoraan saada sijoitettua minkään palveluntuottajan kalen- tereihin. Turun huonokuuloisten yhdistys on aina ollut ahkera kirjoitustulkkien tilaaja. Kirjoitustulkkauspäätösten lisääntyminen muutaman viime vuoden aikana on ollut yllättävää. Asiakkaat ovat kertoneet saaneensa tietää tästä mahdollisuudesta muilta kirjoitustulkkauksen käyttäjiltä. Toinen tiedon välittäjä on ollut TYKS. Kuulokeskuksen nykyisenä kuntoutusohjaajana toimii Minna Lehtimäki, toiselta ammatiltaan viittoma- kielen tulkki. Hän on välittänyt asiakkaille tietoa tulkkau palvelusta ja omalta osaltaan edesauttanut tulkkau päätösten saamista (K. Harju, henkilökohtainen tiedonanto 13.4.2011.)

Yksi kirjoitustulkkauksilausten kasvattaja on ollut opiskelutulkkaus. Opiskelu voi olla sekä päätoimista tai sivutoimista. Kirjoitustulkkauksista käyttävät kuuroutuneiden lisäksi kuurot, jotka yleensä käyttävät viittomakielen tulkkia. Kirjoitustulkkaa käytetään yleen- sä vieraiden kielten tunneilla. Silloin parina on usein viittova tulkki. Työnjako on

yleensä sellainen että viittova tulkki tulkkaa suomenkielisen osuuden ja kirjoitustulkki vieraan kielen. Myös ilta-aikaan on erilaisia kursseja ja koulutuksia joissa tarvitaan kirjoitustulkkauksia (K. Harju, henkilökohtainen tiedonanto 13.4.2011.)

Useimmiten kirjoitustulkkauksia tuotetaan paritulkkausena. Mikäli kyseessä on tilaisuus jossa on useampia osanottajia tai joka kestää kaksi tuntia tai kauemmin, parin tarve on selvä. Poikkeuksena tästä ovat erilaiset asiointitilanteet esimerkiksi sairaalassa tai jossain virastossa. Kirjoitustulkki määrä ei vastaa tarvetta. Kelan välityskeskusten kellovissa tulkkauksissa, eli niissä joita ei ole saatu sijoitettua yhdellekään palveluntuottajalle, on jatkuvasti useita kirjoitustulkkausia. Niinpä kirjoitustulkkauksia on välitetty Turkuun Porista, Raumalta ja Tampereeltakin (K. Harju, henkilökohtainen tiedonanto 13.4.2011.)

6.6. Muut kielet ja maahanmuuttajat

Huolimatta siitä että Turku on kaksikielinen kaupunki, ei Turun seudulla juurikaan ole ollut suomenruotsalaista viittomakieltä käyttäviä kuuroja. Toisaalta monet suomenruotsalaiset kuurot ovat monikielisiä. He taitavat suomenruotsalaisen viittomakielen ja ruotsin lisäksi usein myös suomalaista tai ruotsalaista viittomakieltä tai kumpaakin näistä. Turkuun muuttaneet ruotsalaiset ja suomenruotsalaiset ovat nopeasti tottuneet toimimaan tulkkien kanssa, joilla työkielinä ovat vain suomalainen viittomakieli, suomi ja ehkä ruotsi (Kuurojen Liitto & Kotus 2010, 21).

Haastavampi tilanne on kauempaa Suomeen muuttaneilla. Viranomaiset eivät aina täysin ymmärrä kuinka erilaisia viittomakielet ovat. Maahanmuuttajakuuro joutuu valitsemaan käyttöönsä suomalaisen tai suomenruotsalaisen viittomakielen. Omalla viittomakielellä ei Suomessa pysty asioimaan. Silti paikalle tilataan viittomakielen tulkki ja ajatellaan näin tulkkauksen olevan kunnossa (Kaisa Alanne, 24.9.2010 Suomen viittomakielten kielipoliittisen ohjelman julkaisuseminaari.) Turun seudulla ei ole ollut käytössä reletulkkauksia, jossa toinen tulkki on viittomakielinen ja toinen äidinkieltään suomenkielinen. Joskus paikalla on ollut kuuleva omainen, joka hallitsee englantia. Kun kuuron sukulaisella on ollut puhutun kielen tulkki, hän on saattanut kirjoittaa myös kuuroille avainasioita (T. Luoti, henkilökohtainen tiedonanto 11.3.2011.) On ongelmallista kun voidakseen käyttää tulkkauksipalvelua tulisi valmiiksi

osata suomalainen viittomakieli edes jollain tasolla. Opiskelu tulkin välityksellä on mahdollista vasta riittävän kielitaidon omaksumisen jälkeen.

Suomeen tultuani kesti puoli vuotta ennen kuin aloin omaksua viittomakieltä. Sen ajan yritin selviytyä viittomalla kansainvälisesti. Oli hankalaa oppia viittomaan, kun kysyi eri-ikäisiltä ihmisiltä miten jokin asia viitotaan ja joka kerta vastaus oli eri. Kun aloin harrastaa urheilua kuurojen kanssa, opin paljon kieltä. Vuoden päästä osasin jo viittoa hyvin ja pääsin opiskelemaan Kristilliseen opistoon. Se oli suomenkielen ja viittomakielen opetusta maahanmuuttajille. Siellä oli välillä myös tulkki paikalla. Suomenkielen omaksuminen oli vaikeaa! Kieli on niin mutkikas. Omaksumin kuitenkin sekä viittomakielen että suomenkielen niin hyvin että sain kansalaisuuden. Kun olen kotimaassani kertonut suomalaisesta tulkkauspalvelusta, kuurot eivät ole uskoa kuinka hyvin asiat Suomessa ovat! (Kuuron haastattelu 19.11.2010)

7. HAASTATTELUISTA ESILLE NOUSSEITA TEEMOJA

Tässä luvussa käsittelen teemoja, joista ei aiemmissa luvuissa ole kerrottu tai vain lyhyt maininta. Haastateltavani ovat kokeneet käsiteltävät aiheet itselleen tärkeiksi. ”Subjekttiivinen kokemus on aina kokijalleen tosi. Siitä seuraava käyttäytyminen on vain jäävuoren huippu” (Menesty esimiehenä -koulutus, Aalto-Yliopisto 10.11.2010).

7.1. Tulkkien yhteistoiminta ennen ja nyt

Kun aloitin tulkin urani vuonna 1989, pieni tulkkien joukko oli kuin yhtä perhettä. Kaikki toimivat freelance- pohjalta, joten palveluntuottajien välistä kilpailua ei ollut.

Alkuaikoina tulkkeja oli melko vähän ja tunsimme hyvin toisemme. Meillä oli paljon yhteisiä tapahtumia, vietimme aina pikkujouluja yhdessä ja tapasimme toisiamme säännöllisin väliajoin ns. tulkkikokouksissa. Kokoukset olivat epävirallisia, omalla ajalla, yleensä iltaisin. Usein varasimme esim. kabinetin ruokaravintolasta, söimme ja vaihdoimme kuulumisia keskenämme. Meillä oli tosi mukavaa yhdessä! Keskustelimme paljon työasioista, ammattiin liittyvistä jutuista, kuten palkkauksesta, laskutuksen ongelmista jne .(Tulkki K)

Pitempään toimineet tulkit ovat jääneet kaipaamaan yhteisyyden tunnetta, joka vallitsi aiemmin alueen tulkkien välillä. Tulkit kokivat 20 vuotta sitten kollegojen olevan solidaarisempia toisiaan kohtaan. Nyt tulkkien yhteisönä on työpaikan tarjoama työyhteisö. Myös omien opiskelutovereiden kanssa pidetään yhtä. Kelan kilpailutuksessa ei välttytty kilpailuasetelmalta myös tulkkien välillä.

Varsinkin tämä syksy kun kilpailutus tuli, on muuttanut kaiken. Vielä vuosi sitten tulkkien välit olivat tosi hyvät. Nyt on tapahtunut jopa selkään puukottamista. Se on tosi ikävää, sillä pahat puheet ruokkivat myös kuu-roja ja he saattavat niiden seurauksena kohdella huonosti tulkkia. Negatiivisuuden levittäminen ei ole kenellekään hyödyksi. Levitetään tietoa, että kilpailutuksessa hyvin pärjännyt tulkki on huonompi. Olen kyllä korjannut asiakkaita ja sanonut että kyse on siitä, miten on osannut hinnoitella itsensä. Hintalaatu- suhde pitää olla oikein. (Tulkki L)

Turun seudun tulkeilla oli yhteinen tapaaminen 25.3.2011. Paikalla oli 27 tulkkia. Tunnelma oli hyvä ja tulkkien keskusteluista nousi yhteisiä kiinnostuksen, huolen ja kehittämisen aiheita. Tulkkiaispalveluiden siirtyminen Kelalle ja sen aiheuttamat

muutokset työssä olivat pääaiheena. Halukkuutta ammattiryhmän sisäisiin tapaamisiin on edelleen. Tapaamisten järjestäjää on ollut vaikea löytää. Ongelmana on ollut se, ettei Turusta ole tahtonut löytyä yhteyshenkilöä, aluevastaavaa Suomen Viittomakielen Tulkkeihin.

7.2. Kuurotietoisuus

Toinen tulkkien, sekä yllättäen myös kolmen muun haastateltavan esille tuoma asia oli kuurotietoisuuden ylilyönti Turussa. Yksi aiheen esille tuoja oli itse kuuro.

Ulkomailta levisi Suomeen uusi liike: kuurotietoisuus. Käsite tarkoitti voimaantumista ja oman elämän hallintaa. Kuurojenyhdistykset ryhtyivät kuurotietoisuuden vaikutuksesta aiempaa aktiivisemmin valvomaan omia etujaan ja vaatimaan oikeuksiaan (Kuurojen Liitto & Kotus 2010, 14.)

Vaikka ajatus ja tavoite olivat hienoja, seuraukset vaikuttivat tulkkien työskentelyyn todella häiritsevästi. Tulkkeja alettiin kohdella kuin he eivät olisi ihmisiä, vaan välttämätön paha jonka joutuu ottamaan mukaansa. Joidenkin asiakkaiden kanssa oli turha haaveilla yhteistyöstä, vaan tulkkia testattiin, kuinka hän selviytyy. Tulkin olisi pitänyt hallita kaikkien alojen erikoissanasto, tietää asiakkaan sukulaisten viittomanimet vaikkei ollut koskaan heitä tavannut ja ymmärtää salamannopeaa sormitusta ilman huuliota. Jos tulkki joutui pyytämään asiakasta toistamaan pienenkin osan tämän viittomasta, tulkki sai huonon tulkin leiman. Oli myös ikävää joutua sivusta seuraamaan asiakkaiden keskustelua, kun he arvostelivat jotain tulkkipollegaa.

Jossain vaiheessa tuli uutena ilmiönä se, että alkoi tulla joiltain asiakkailta hieman yliampuvaa ja ylimielistäkin suhtautumista: tulkin odotettiin olevan lähes kone, joka ei koskaan tee yhtä ainuttakaan väärää viittomavalintaa, vaan pystyy robotin tai tietokoneen tavoin simultaanitulkkausessa (myös ilman ennakkomateriaalia) valitsemaan aina tilanteeseen sopivimman viittoman jne. Kyse ei siis ollut siitä, ettei asiakas olisi ymmärtänyt tulkattavaa asiaa. Tulkille haluttiin antaa palautetta, vähän näpäyttämisen tyylistä. Tulkin tuli asiakkaan mielestä nöyrästi palvella tulkkipalvelun asiakasta, joka oli mielestään ”kuningas”. Näin ajatellessaan asiakas ei itse ottanut mitään vastuuta tilanteen sujumisesta. Tulkkaustilanne ei silloin aina toiminut ihan hyvässä ja rakentavassa yhteistyön hengessä. Nämä olivat onneksi poikkeustilanteita, mutta tämä tuohon aikaan oli uutta, aiemmin tulkkipalvelun alkutaipaleella tällaista ilmiötä ei ollut. (Tulkki K)

Jossain vaiheessa kuuroista heijastui kuurotietoisuus ja se löi yli laidan. Tuo kuurotietoisuus kohdistui tulkkeihin. Te olette sen varmaan nahoissanne saaneet tuntea. Tulkit eivät olleet ihmisiä vaan koneita. Tällaista paistoi läpi kun kuurojen kanssa keskusteli tai kun näki heidän keskustelevan keskenään. Silloin kyllä ajattelin että minä en haluaisi olla tulkki! Vielä tänäkin päivänä vastaavaa asennetta on joillakin kuuroilla. Joskus kuurot vaativat liikaa pitäessään kiinni omista oikeuksistaan.
(Työntekijä G)

7. 3. Kelan tulkkaukspalvelun hyvät ja huonot puolet

Peräti yhdeksän haastateltavaa toi esille sen, kuinka helposti ja nopeasti Kelan välityskeskuksesta saa tulkin. Asiakkaat ovat siis kertoneet tästä tulkeille ja työntekijöille. Esimerkiksi tekstiviestinä lähetettyyn tilaukseen tuli vastaus pääsääntöisesti jo tunnin sisällä tilauksesta. Tyytymättömyyttä taas aiheutti se, ettei Kela ilmoita tulkin nimeä. Neljä haastateltavista mainitsi sen ongelmaksi, samoin kuin sen ettei tulkkia saa valita itse. Erityisen tärkeäksi tietyn tulkin saaminen koettiin perhejuhlissa, vaativissa ja vakavissa tilanteissa. Neljä asiakasta kertoi tuntevansa olonsa varmemmaksi tutun tulkin kanssa. Erityisen huonona piti kolme haastateltavaa sitä, että jatkuvaluontoisessa tulkkauksessa tulkki vaihtuu joka kerta. Kaksi haastateltavaa ilmoitti Kelan huomioineen heidän tarpeensa kokeneesta tulkista tiettyyn tilaukseen.

Kolme asiakasta toivoi Kelan ottavan käyttöön jonkinlaisen tulkkien tasoarvioinnin. Toivottiin että vastavalmistuneet tulkit tekisivät ensin vain perustasoisia tulkkauksia. Tämän koettiin toteutuneen hyvin kaupungin tulkkikeskuksen aikana. Asiakkailta oli kyllä tiedossa se, ettei tulkki valitse itse tulkkauksiaan vaan Kela välittää työt tulkeille. Eräs asiakas piti toisaalta hyvänä sitä, että tulkit välitetään tilausjärjestyksessä. Näin vähemmän houkuttelevat, haastavat, pitkän matkan päässä tapahtuvat ja kestoltaan lyhyet tulkkauksetkin toteutuvat. Viisi asiakasta katsoi oikeudenmukaiseksi sekä tulkkille että asiakkaalle, että tulkkaukset välitettäisiin tulkin taitotason mukaan. Yksi asiakas mietti riskejä joita voi aiheuta terveydelle tai oikeusturvalla kun tulkin taitotaso ei riitä. Toinen asiakas oli tyytyväinen paritulkkaukseen, jota Kela on tarjonnut kaikkiin kahta tuntia pitempiin palavereihin. Jotta tulkkivälitys toteutuisi kaikille oikeudenmukaisesti, toivoisin tulkkien, Kelan ja palveluntuottajien noudattavan tulkkien ammattieettisiä ohjeita (Liite 2). Niissä sanotaan selkeästi: *Tulkki ottaa vastaan toimeksianton vain, jos hänellä on siihen tarpeellinen pätevyys ja jossa hän ei ole jäävi.*

Hätäpäivystys nousi myös esille. ”Ei hätä tule kello kaulassa kuurollekaan”, totesi yksi haastateltavista. Kela on aloittanut jo hätäpäivystyksen arkisin kello 16–21, lauantaisin klo 10–16 ja pyhäpäivinä klo 12–16 (Kelan ajankohtaistiedote palveluntuottajille 24.2.2011). Lisäksi toivottiin kuuroille annettavan puhelinnumero, josta tulkin saa aina kiinni hätätapauksessa.

Etätulkkauksen toteutumista kertoi odottavansa kaksi asiakasta. Toisella heistä oli jo siitä runsaasti hyviä kokemuksia.

7.4 Tulkit ennen ja nyt

Kun analysoin haastattelumateriaalia, huomasin että kuurojen esittämistä kommentteista oli usein vedettävissä yhteys viittomakielen tulkkien eettisiin ohjeisiin. Osittain se oli varmasti sattumaa, mutta jotkut kuurot selvästi tunsivat ohjeita.

Haastatteluista nousi selvästi esille se, että asiakkaat arvostavat pitkän ammattikorkeakoulutuksen saaneita tulkkeja. Kolme asiakasta mainitsi tulkkien ammattitaidon kohentuneen koulutuksen pidentymisen myötä. Yksi asiakas kertoi huomanneensa eron myös kaksivuotisen ja nelivuotisen koulutuksen saaneiden tulkkien välillä. Ammattitaidon katsottiin sisältävän kielitaidon lisäksi myös tulkin pitäytymisen tulkin roolissa. Kolme asiakasta totesi tulkin oppivan työnsä vasta tekemällä, joten juuri valmistunut nelivuotinen tulkki ei pärjää heti samalla tavalla kuin kokenut lyhyemmän koulutuksen saanut kokenut tulkki.

Tulkkien ammattitaidon tasossa todettiin paljon vaihtelua myös muuten kuin työvuosien perusteella. Kaksi asiakasta kertoi joutuneensa asioimaan tulkin välityksellä joka oli aloittanut työnsä liian heikolla ammattitaidolla. Paritulkkauksessa tämän kerrottiin korostuneen niin, että tulkipari oli joutunut hoitamaan suurimman osan työstä.

Tulkkien taustasta mainittiin viittomakielisen taustan yleensä takaavan vahvan kielitaidon. Minua yllätti se, että kolme asiakasta arvioi kuulevasta taustasta tulevan tulkin pysyvän paremmin tulkin roolissa. Yksi asiakas arvioi että myös ei natiivi (ei syntyperäinen kielen käyttäjä) tulkki voi kehittyä erinomaiseksi tulkiksi pysymällä ajan tasalla kuurojen yhteisön tapahtumista ja olemalla tekemisissä kuurojen kanssa. Olen ollut

siinä uskossa että vain viittomakielisestä perheestä tulevia tulkkeja pidetään erinomaisina. Yksi haastateltava totesi että on olemassa paljon vahvoja ammattilaisia, mutta toisaalta on niitä jotka eivät koskaan kehity hyväksi tulkeiksi.

Kolme asiakasta oli sitä mieltä, että tulkit ovat nyt selkeä ammattiryhmä. Heihin suhtaudutaankin nykyään ammattilaisina. Yksi asiakas mainitsi myös luottavansa nykyisten tulkkien vaitioloon enemmän kuin 25 vuotta sitten toimineiden.

Kahden asiakkaan mielestä viime vuosina valmistuneissa tulkeissa näkyy liian tiukka ammattiroolin pitäminen. Asiakkaat ovat tottuneet siihen, että tulkin kanssa voi jutustella tulkkauksilaisuuden lomassa. Kun tulkin kanssa hieman tutustuu, on itse tulkkauksilannekin sujuvampi. Yksi asiakas kertoi hämmästyneensä kun hänen äskettäin tapaamansa tulkki ei tervehtinyt vastaan tullessaan. Tässä on suuri ero tulkkeihin joiden kanssa hän on toiminut jo vuosikymmenet. Aikanaan tulkkeja oli selvästi vähemmän, joten he tulivat hyvin tutuiksi.

Tulkikoulutuksessa toivottiin kannustettavan opiskelijoita rohkeaan kontaktiin kuurojen kanssa. Yleensäkin toivottiin tulkkiopiskelijoilta sosiaalisuutta, reippautta ja avoimuutta. Asiakkaat pitivät näitä asioita jopa tärkeämpinä opiskeluvaiheessa kuin opiskelijan kielitaitoa. Sen katsottiin kehittyvän edellä mainittujen asioiden ollessa kunnossa. Tärkeänä pidettiin myös osallistumista kuurojen yhteisön toimintaan.

7.5. Mitä tulkin on oltava

Peräti seitsemän haastateltavaa toi esille sen, kuinka tärkeää on että tulkki on tuttu. Tutun tulkin kanssa on helppo luottaa molemminpuoliseen ymmärrykseen ja asiakas voi rauhassa keskittyä asiansa hoitoon. Luottamus tulkin ammattitaidon riittämiseen korostuu tietyissä tilanteissa joko niiden haastavuuden, tärkeyden tai tunnesidoksen vuoksi. Tulkit totesivat että on paljon helpompaa tulkata kun asiakas on tuttu.

Viisi haastateltavista korosti kuinka tärkeää tulkin on hallita vanhuksien käyttämä kieli. Asiakkailla oli kokemuksia siitä, ettei uusi tulkki ole ymmärtänyt mitä vanhus viittoo ja päinvastoin. Tästä olivat huolissaan siis muutkin kuin itse vanhukset. Yksi asiakas

kertoi joutuneensa tulkkaamaan tulkille mitä vanhus viittoo, vaikka hän oli täysin si-vullisena tilanteessa.

Huulion selkeää käyttöä toivoi haastateltavista neljä. Tämä ei liittynyt vanhusten käyt-tämään kielen variaatioon. Haastateltavat kertoivat joidenkin tulkkien omaksuneen opiskellessaan joidenkin nuorien tavan viittoo lähes olemattomalla huuliolla. Toivottiin tulkkien huomioivan ettei sellainen tyyli ole yleiskielistä.

Ongelmalliseksi koettiin myös se, ettei tulkki pysty tulkkaamaan kun ei tunne ai-healaa, erikoissanastoa tai tilanteen taustoja. Neljä asiakasta mainitsi tämän. Aina on todettu että tulkin tulisi olla moniosaaja. Etukäteisvalmistautuminen on ainut ratkaisu tähän, sillä koskaan ei voi olla tulkkia joka hallitsisi kaikki alat. Yksi haastateltavista kertoi kuinka tärkeää on ollut voida käyttää samaa tulkkia, harrastuksessaan. Kun sama tulkki on usean vuoden ajan tulkannut niin harjoitukset, pelit, kuin ulkomailla tapahtuneet pelimatkatkin, on kertynyt ammattitaito alalta niin vahva, ettei siihen voisi yllättäen toista tulkkia vaihtaa.

Kolme asiakasta kertoi kokeneensa epävarmaksi sen ymmärtääkö tulkki heidän viit-tomaansa. Viittomakielen puheelle kääntäminen aiheuttaa useimmissa tulkeissa jän-nitystä. Ei riitä että pystyy kääntämään kuoron viittoman asian ytimen, vaan lisäksi pitäisi pystyä välittämään sävyt ja vivahteet. Tulkin tulisi myös hallita erilaiset kielen rekisterit.

Olen itse myös toiminut juhlapuhujana. Silloin yritän hiukan jarrutella ja viittoo asiakokonaisuuden kerrallaan. Toimitan myös tulkille etukäteen power point - esitykseni, jotta hän voi tutustua siihen. Voin myös laittaa ranskalaisilla viivoilla ajatuksiani paperille tulkkia varten. Esityksen ede-tessä aihe kuitenkin muokkautuu. Runko on kuitenkin hyvä olla, varsinkin historiaa käsiteltäessä. Huomaan joskus että tulkki on pulassa, ja silloin yritän taas muistaa hidastaa. Tulkeille tuottaa ongelmia käyttämäni kieli-kuvat, jotka pohjautuvat suomen kieleen. Voin joutua odottamaan jopa 30 sekuntia että tulkki saa käännettyä viittomani. Näyttää siltä, että on helpompaa kääntää puhe viittomakielelle kuin päinvastoin. Ehkä siinä tulke on kauempana lähtötekstistä. Joskus kun kohdalleni on sattunut hieman taitamaton tulkki, olen jättänyt puheenvuoron käyttämättä. Ei tunnu mukavalta kun joutuu viittomaan todella hitaasti ja yksinkertaiste-tusti selkokieltä. Olen tästä syystä saattanut kirjoittaakin asiani.
(Asiakas D)

Yksi asiakas kertoi tyytymättömyytensä tulkkiin joka oli selvästi myöhässä. Jopa kolme haastateltavaa kertoi menettäneensä luottamuksensa tulkkiin joka ei ollut lainkaan saapunut paikalle eikä myöskään ilmoittanut esteestä.

Tulkin käyttäytymisen mainitsi viisi asiakasta. Tulkin toivottiin olevan luonnollinen ja neutraali. Tulkin ei tarvitse olla seuraneiti, mutta huumorintaju ja avoimuus katsottiin hyviksi tulkin ominaisuuksiksi. Itseään korostava ja huomion keskipisteeksi pyrkivä tulkki koettiin vastenmieliseksi.

Yksi asiakas oli kokenut, ettei tulkin pukeutuminen ollut vastannut tilaisuuden luonnetta. Samoin yksi asiakas korosti kuinka tärkeää tulkin on kehittää itseään jatkuvasti ja pitää itsensä ajan tasalla kuurojen yhteisössä.

7.6. Tulkkikokemuksia muualla Suomessa

Haastateltavillani oli kokemuksia Turun tulkkien lisäksi tulkeista Helsingissä, Tampereella, Joensuussa, Porissa ja Pohjois-Suomessa. Suurissa kaupungeissa ei huomattu eroa tulkkien välillä. Ammattitaito oli samanlainen kaikkialla. Ero näkyi silloin kun tulkkauksen aihe oli hieman vaativampi. Kuurojen Liiton omien tulkkien vankka ammattitaito talon sisäisten asioiden tulkkauksessa oli selvää. Suurissa kaupungeissa tulkit tottuvat tulkaamaan kokouksia, seminaareja ja koulutuksia. Pienemmillä paikkakunnilla työskentelevillä tulkeilla on vähemmän töitä ja ne painottuvat asioimistulkkauksiin. Näin ei kehity rutiinia esimerkiksi kokoustulkkaukseen ja tulkeilla on niissä jonkin verran ongelmia.

8. POHDINTA

Opinnäytetyöni tärkein tavoite oli kerätä tietoa turkulaisesta tulkkauspalvelun historiasta. Tavoitteenani oli tuoda laajasti esille asiakkaiden ja tulkkiensa kokemuksia palvelusta. Halusin työni sisältävän myös kuvauksen tulkkiälytyksen organisoitumisesta ja kehittämisestä Turussa. Mielestäni onnistuin saavuttamaan tavoitteet. Kahdentoista henkilöhaastattelun myötä sain kerättyä runsaasti tietoa asiakkaiden, tulkkiensa ja työntekijöiden kokemuksista. Onnistuin haastattelumateriaalin ja lähdekirjallisuuden avulla kirjoittamaan melko kattavan kuvauksen Turun kaupungin tulkki keskuksen kuusitoistavuotisesta historiasta.

Tekemistäni henkilöhaastatteluista syntyi kuvattua haastattelumateriaalia yli kaksitoista tuntia. Lisäksi tein kaksi kirjallista haastattelua ja yhden puhelinhaastattelun. Käsiteltävää aineistoa oli aikaisempiin tutkijan taitoihini verrattuna lähes liikaa. Kvalitatiiviselle tutkimukselle tyypillisesti aineiston järjestely oli suuri työ. Teemojen poimiminen ja vertailu sekä yhteneväisyyksien ja eriävyyksien etsiminen oli haastavaa. Samalla löydösten tekeminen oli niin innostavaa että jaksoin saattaa työni loppuun. Tuloksena on ensimmäinen Turun kaupungin tulkki keskuksen toiminnan historiaa käsittelevä julkaisu ja opinnäytetyö, joka tuo esiin kokemuksia tulkkauspalvelusta niin asiakkaitten, tulkkiensa kuin kuulovammaisalan työntekijöiden näkökulmasta.

Koska vastaavanlaista tutkimusta ei ole ennen tehty, minun oli vaikeaa verrata löytämiäni tuloksia mihinkään. Lähimpänä omaa työtäni oli Humanistisen ammattikorkeakoulun Helsingin toimipisteessä vuonna 2009 tehty opinnäytetyö: Helsingin alueen kuurojen kokemuksia tulkkauspalvelun ammattimaistumisesta, tekijöinä Jäppinen ja Joutsenjärvi. Siinä kuvataan helsinkiläisen tulkki palvelun historiaa asiakkaiden näkökulmasta. Tutkijat ovat haastatelleet viittä henkilöä, neljää kuuroa ja yhtä tulkkiä. Minun tutkimuksessani on lisäksi työntekijöiden näkökulma sekä isossa osassa kuvaus Turun tulkki keskuksen kehittämisestä.

Sen jälkeen kun kunnille tuli tulkkauspalvelua koskeva järjestämisvelvoite vuonna 1994, on julkaistu teos: Kuulo- ja puhevammaisten tulkki palvelut: vammais palvelulain toteutuminen. Topo, Päivi ym. julkaisema selvitys. Se oli ensimmäinen tutkimus, jos-

sa tulkkaukspalvelua tarkastellaan asiakkaan näkökulmasta Se toimi kyllä lähteenä omalle työlleni, mutta ei vertailukohteena.

Koska valitsin aiheeni oman kiinnostukseni mukaan, opinnäytetyön teko oli vaativuutensa lisäksi inspiroivaa ja hyvin tyydyttävää. Koen oppineeni paljon turkulaisesta tulkkaukspalvelun historiasta. Vaikka tunsin jokaisen haastateltavani pitkältä ajalta, jokaisessa haastattelussa tuli esille jokin minulle uusi asia tai näkökulma. Oli pelkääntään hyvä löytää uusia asioita, teemoja ja kantoja asioihin joiden luulin olevan itselleni selviä ja tuttuja.

Koska olen niin lähellä aihettani, välillä jouduin tietoisesti karsimaan ja muokkaamaan tekstiä etten toisi siihen omia tulkintojani. Olisin mielelläni kertonut henkilökohtaisia kokemuksiani tulkin työstä yleensä ja työstä tulkikeskuksessa. Opinnäytetyön dokumentaatiovaatimus kuitenkin rajoitti tätä. Paljon hiljaista tietoa jäi ulkopuolelle työni kyseisen ongelman takia.

Haastattelujen teko ja litterointi oli minulle hidasta kirjoitusnopeutta lukuun ottamatta helppoa. Tunsin haastateltavat ja käsiteltävät aiheet ainakin jossain määrin. Kielen suhteen minulla ei ollut minkäänlaisia ongelmia. Haastattelut onnistuivat jopa paremmin kuin odotin, sillä en joutunut noudattamaan kankeaa kysymys-vastaus-tyyliä. Haastateltavat avautuivat rohkeasti kertomaan niin positiivisista kuin negatiivisista kokemuksistaan. Olin etukäteen jännittänyt kerrotaanko minulle myös niitä asioita, jotka saavat tulkit tai tulkikeskuksen vähemmän hyvään valoon. Pelko oli turha. En karsinut minulle kerrotuista aiheista pois mitään, paitsi silloin kun haastateltava joutui sivuraiteille kertomaan vaikka entisestä työtoverista. Haastateltavien valinnat olivat perusteltuja. Valinnat on tehty sillä perusteella että saan tehtyä mahdollisimman kattavan opinnäytetyön. Koska olen toiminut Turussa tulkkina jo 22 vuotta, en voinut välttää tilannetta että haastattelin omia asiakkaitani, yhteistyökumppaneitani, työtovereitani ja esimiestäni.

Runsaasta lähdemateriaalista olisi pystynyt tekemään kaksi erillistä työtä, yhden tulkkivälityksestä ja toisen tulkeista ja tulkkauksesta. Nyt aiheet ovat samassa työssä josta tuli sen vuoksi mittava. Uskon sen palvelevan hyvin katsauksena historiaan ja toivottavasti kipinä tallentaa sitä lisää. Kun haastatteluista nousi aiheita jotka kos-

kevat tulkkeja ja tulkkikoulutusta nykypäivänä sekä Kelan tarjoamaa tulkkauspalvelua, kirjoitin niistä oman luvun. Tämän päivän puheenaiheet ovat huomisen historiaa.

LÄHTEET

Aaltola, Juhani & Valli Raine (2010). Ikkunoita tutkimusmetodeihin1.

Metodin valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle.

3. uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Aaltola, Juhani & Valli, Raine 2010. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2.

Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 3. ja uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Alanne, Kaisa: Kielipoliittisen ohjelman pääsisällöt. (Esitys Suomen viittomakielten kielipoliittisen ohjelman julkaisutilaisuudessa Helsingissä, 24.9. 2010).

De Weerdt, Danny: The profile of a sign language teacher.

(Luento Valtakunnallisessa Viittomakieliseminaarissa Jyväskylässä 20.3.2010).

Hallintolaki (Hallintolaki (434/2003)

<http://www.diak.fi>.Diakin Mobiilitulkkihanke.3.4. 2011

Heiskanen, Marja-Liisa & Huldin Pia 1990. Sosiaali- ja terveysministeriö. Työryhmämuistio 1990:20. Tulkkipalvelut vammaispalvelulain perusteella – viittomakielen ja muut kommunikaatiota selventävät tulkkipalvelut. Helsinki.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2008. Tutki ja kirjoita. 13. - 14., osin uudistettu painos. Keuruu: Otava.

Hynynen, Heidi & Pyörre, Susanna & Roslöf, Raija 2003. Elämä käsillä.

Viittomakielentulkin ammattikuva. Helsinki: Multiprint.

Kelan koulutus palveluntuottajien esimiehille, Turku, Kela, 23.8.2010.

Kotiväylä 2011. Kotiväylän ja tulkikeskuksen yhteistyö.

Email kirsi.laaksonen@sivupersoon.com 29.4.2011

Kuurojen Liitto ry & Kotimaisten kielten tutkimuskeskus 2010. Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma. Kuurojen Liitto ry:n julkaisuja 60. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 158.

Kuvio 1. Turun kaupungin viittomakielen tulkkikeskus 2010.

Kuvio 2. Turun tulkkikeskuksen tilausmäärät.

Laaksonen, Kirsi 1989. Viittomakielentulkin opintolinjan valintakurssin osallistujat 1988. Tutkielma viittomakielentulkin opintoja varten Turun kristillisessä opistossa.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000).

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992).

Menesty esimiehenä -koulutus, Aalto-Yliopisto 10.11.2010.

Rautavaara, Aulikki & Kokko, Jouko 2006. Kuulo- ja puhevammaisten verkostoituvat tulkkipalvelut. Selvitys alueyhteistyön tuloksellisuudesta ja vaikutuksista . Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2006:51. Helsinki: Yliopistopaino.

Salmi, Eeva & Laakso, Mikko 2005. Maahan lämpimään. Suomen viittomakielisten historia. Helsinki: Kuurojen Liitto ry.

Suomen viittomakielen tulkit. <http://www.tulkit.net>

Topo, Päivi & Heiskanen Marja-Liisa & Rautavaara, Aulikki & Hannikainen-Ingman, Katri & Tiilikainen, Reeta & Saarikalle, Kristiina 2000. Kuulo - ja puhevammaisten tulkkipalvelut. Vammaispalvelulain toteutuminen. Stakes, Raportteja 2000:255. Helsinki.

Valjakka, Kirsi 2010. Vastaukset opinnäytetyökyselyyn.

Email kirsi.laaksonen@sivupersoonana.com 14.12.2010.

Vammaispalveluasetus / opiskelutulkkaus (VPA 9 §).

Vivolin- Karen, Riitta & Vyyryläinen, Inkeri 1995. Tulkkipalvelut Turun - ja Porin läänin alueella. Kuurojen Liitto ry:n selvitys läänin tilanteesta. Stockholm.

LIITTEET

Liite 1

KYSYMYKSET OPINNÄYTETYÖHAASTATTELUIHIN:

Haastattelukysymyksiä kuuroille

1. Milloin ja minkä ikäisenä olet ensimmäisen kerran käyttänyt tulkkia?
2. Millainen tilanne se oli?
3. Mitä ajatuksia sinulla oli silloin tulkkien ammattikunnasta?
4. Miten tulkin tilaaminen silloin tapahtui? Oliko se helppoa?
5. Millainen turkulaisten tulkkien ammattitaito oli? Entä millainen se on nyt?
6. Onko tulkkien ammattikunta Turussa mielestäsi muuttunut viimeisten 30 vuoden aikana? Miten?
7. Ovatko omat ajatuksesi tulkkien ammattikunnasta muuttuneet?
8. Onko tulkkipalvelujen saaminen Turussa muuttunut?
9. Miten Turun kaupungin tulkkikeskuksen avaaminen 1994 vaikutti?
10. Millaisissa tilanteissa olet käyttänyt tulkkia?
11. Onko sinulla ollut ongelmia tulkkipalvelussa?
12. Kun (jos) olet ollut itse vanhemman roolissa tulkkauksilanteessa, onko mielestäsi tulkin rooli ollut kaikille selvä? Miten tilanne on sujunut?
13. Mitkä asiat mielestäsi ovat toimineet hyvin tulkkipalvelussa (Turussa) ja mitkä eivät?
14. Onko tulkeissa mielestäsi eroja eri paikkakunnilla?
15. Onko mielestäsi parempi että tulkki on sinulle hyvin tuttu vai vieras? Miksi?

Haastattelukysymyksiä kuuleville

1. Kuinka kauan olet tehnyt töitä kuurojen parissa ja millaisia tehtäviä sinulla on ollut?
2. Oletko joutunut työssäsi toimimaan tulkkina?
3. Onko tämä tilanne muuttunut viime vuosikymmenten aikana?
4. Mitkä ovat ensimmäiset kokemuksesi toimimisesta tulkin kanssa?
5. Onko tulkin rooli ollut mielestäsi selvä kuurolle ja kuulevalle asiakkaalle?
6. Mitä hyvää ja huonoa tulkkien tulo on tuonut?
7. Miten kokemuksesi mukaan tulkkien saanti on toteutunut?
8. Miten kaupungin tulkkikeskuksen perustaminen 1994 on vaikuttanut?
9. Millaisia vaikeuksia asiakkaat Turussa ovat kohdanneet tulkkipalvelussa?
10. Onko tulkkien ammattikunta (Turussa) muuttunut vuosien varrella?
11. Millaista yhteistyötä sinulla on ollut tulkkien kanssa?
12. Mitkä ovat olleet suurimmat puutteet tulkkipalvelussa?
13. Oletko saanut asiakkailta palautetta tulkeista? Millaisista asioista?

Haastattelukysymyksiä tulkeille

1. Milloin ja missä olet valmistunut tulkkiksi?
2. Kuinka kauan olet tehnyt töitä kuurojen parissa?
3. Millaisia työtehtäviä sinulla on ollut?
4. Ovatko tulkkauksilanteet muuttuneet vuosien aikana?
5. Onko asiakaskunta muuttunut?
6. Ovatko tulkit muuttuneet?
7. Onko tulkin rooli ollut mielestäsi selvä kuurolle ja kuulevalle asiakkaalle?
8. Miten kokemuksesi mukaan tulkkien saanti on toteutunut?
9. Miten kaupungin tulkkikeskuksen perustaminen 1994 on vaikuttanut työhösi?
10. Millaisia vaikeuksia asiakkaat Turussa ovat kohdanneet tulkkipalvelussa?
11. Mitä mieltä olet turkulaisten tulkkien yhteistyöstä?
12. Mitkä ovat olleet suurimmat puutteet tulkkipalvelussa?
13. Oletko saanut asiakkailta palautetta itsestäsi / muista?
14. Millaisista asioista? Kielitaidosta vai muusta?
15. Onko tulkkipalvelussa Turussa ja muualla Suomessa mielestäsi eroja?

AMMATTIETIIKKA

1. Tulkki noudattaa ehdotonta vaitiolovelvollisuutta.
2. Tulkki ei käytä väärin mitään tulkkauksen yhteydessä tietoonsa tullutta.
3. Tulkki ottaa vastaan toimeksiannon vain, jos hänellä on siihen tarpeellinen pätevyys ja jossa hän ei ole jäävi.
4. Tulkki kunnioittaa ja tukee asiakkaidensa itsenäisyyttä ja itsemääräämisoikeutta.
5. Tulkki osoittaa solidaarisuutta ammattikuntaansa kohtaan.
6. Tulkki valmistautuu ajoissa ja huolellisesti tehtäväänsä.
7. Tulkki käyttäytyy toimeksiannon yhteydessä moitteettomasti.
8. Tulkki on puolueeton eikä anna henkilökohtaisten asenteidensa tai mielipiteidensä vaikuttaa työnsä laatuun.
9. Tulkki kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan.
10. Jos tulkki toimii sellaisessa asiakastyössä, jossa asiakkaat ovat myös tulkkipalvelun käyttäjiä, hän toimii niin että ammattiroolit eivät sekoitu.

LIITE 3.

LUPALOMAKE

Kirsi Laaksonen on haastatellut minua opinnäytetyötään varten, jonka otsikko on ”Auttajista ammattikunnaksi - viittomakielisen tulkkaukspalvelun historiaa Turun seudulta ”.

Annan luvan mainita nimeni siinä yhteydessä, kun kertomiani tietoja käytetään tietoperustana kerrottaessa ajasta ennen tulkkaukspalvelua ja / tai seurakunnan järjestämästä tulkkaukspalvelusta kerrottaessa.

Annan luvan mainita nimeni siinä yhteydessä, kun kertomiani tietoja käytetään tietoperustana kerrottaessa Turun kaupungin tulkkikeskuksen perustamisesta ja / tai toiminnasta vuosien varrella.

Annan luvan mainita nimeni siinä yhteydessä, kun kertomiani tietoja käytetään tietoperustana kerrottaessa Turun seudun tulkkien toiminnasta.

Haastateltavan nimi: _____

Haastateltavan
allekirjoitus:
