



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

Viikko tulkin matkassa

Tapaustutkimus kuukausipalkkaisen viittomakielentulkin
työviikosta pääkaupunkiseudulla

Jenna Valkeapää

Viittomakielentulkin koulutusohjelma (240 op)

04 / 2013

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Viittomakielentulkin koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Jenna Valkeapää	Sivumäärä 63 ja 3 liitesivua
Työn nimi Viikko tulkin matkassa: Tapaustutkimus kuukausipalkkaisen viittomakielen tulkin työviikosta pääkaupunkiseudulla	
Ohjaava opettaja Zita Kóbor-Laitinen	
Työn tilaaja ja työelämäohjaaja Humanistinen ammattikorkeakoulu, Liisa Martikainen	
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyö kertoo pääkaupunkiseudulla työskentelevän kuukausipalkkaisen viittomakielentulkin arjesta. Opinnäytetyö on tapaustutkimus erään viittomakielentulkin työviikon sisällöistä sekä työskentelytavoista. Aineiston keruu on tapahtunut havainnoiden sekä haastattelemalla tulkkia. Opinnäytetyön tilaaja on Humanistinen ammattikorkeakoulu.</p> <p>Opinnäytetyön tulokset osoittivat, että viittomakielentulkin työtehtävät vaihtelevat päivittäin. Viittomakielentulkin työtehtäviä olivat opiskelutulkkaus, yleistulkkaus, toimistotyöt, valmistautuminen sekä matkat tulkkauspaikalle. Viittomakielentulkin työ on kausiluontoista. Tämä oli havaittavissa esimerkiksi seurantaviikon aikana opiskelutulkkausien määrissä. Seurantaviikon aikana tulkin työajasta suurin osa (36 %) kului opiskelutulkkausien parissa. Mikäli seurantaviikko olisi ollut esimerkiksi kesällä, opiskelutulkkausien määrä kokonaistyöajasta olisi varmasti ollut pienempi. Tulkkalenterissa tapahtuu muutoksia viikonpäivistä riippumatta. Tulkkaustilaukset peruuntuivat ja uusia tilauksia tuli aivan viime hetkillä. Kalenterissa tapahtuneet muutokset eivät tulkin mielestä vaikuttaneet hänen työskentelyynsä. Tämä johtui siitä, että tulkki suhtautui muutoksiin joustavasti.</p> <p>Viittomakielen tulkkiopiskelijat kurkistavat ensimmäistä kertaa tulkin työhön tulkkausharjoitteluiden aikana. Kokemukset harjoitteleista saattavat olla erilaisia ja tiedot työelämästä voivat näin ollen jäädä puutteellisiksi. Opinnäytetyö sisältää ajankohtaista tietoa tulkin työstä, joten tulkkiopiskelijat voivat hyötyä opinnäytetyöstä. Lisäksi työ esittelee erilaisten työtehtävien osuuden päivittäisestä työajasta, josta on mahdollisesti hyötyä myös työelämässä, tulkkien ajankäyttöä suunniteltaessa.</p>	
Asiasanat Tapaustutkimus, viittomakieli, tulkkipalvelut, työnkuva	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Degree Programme in Sign Language Interpreting

ABSTRACT

Author Jenna Valkeapää	Number of Pages 63
Title One week with an Interpreter: A case study of a normal work week of a salaried interpreter in the Helsinki Metropolitan Area.	
Supervisor Zita Kóbor-Laitinen	
Subscriber and Mentor Humak University of Applied Sciences, Liisa Martikainen	
Abstract <p>This thesis is a case study of a salaried sign language interpreter's everyday work in Helsinki Metropolitan Area. This thesis goes through what a normal workweek of sign language interpreter involves and how she works. Data for this thesis has been collected by interviewing the interpreter and by observing her working habits. Subscriber for this thesis is Humak University of Applied Sciences.</p> <p>Results proved that an interpreter's assignments can vary from day to day. Different assignments involved educational interpreting, common interpreting, desk job, preparing for different interpreting assignments and traveling to job locations. Sign language interpreter's work is seasonal. This was easily deduced from, for example, the amounts of educational interpreting during the work week. The majority of the time (36%) included educational interpretation. During summer time, educational interpretation would not take such a big portion of the interpreter's time. Despite of what day it is, there are lots of changes in the interpreter's virtual calendar. Many jobs get cancelled and new jobs come up in a moment's notice. The interpreter that was under my observation, told me that those last minute changes don't affect her working performance at all. This was largely because of her flexible attitude.</p> <p>Students in sign language interpreting have their first sneak peak of the interpreter's job during their interpreting internships. Experiences from these internships might differ from student to student. This is why information about what waits them in the working life could be insufficient. This thesis includes vital and up-to-date information about a sign language interpreter's work, so everyone in the degree programme, both teachers and students, can benefit from it. Additionally this thesis sorts out the percentages of different daily jobs. This could potentially help interpreters already working, in planning their use of time.</p>	
Keywords Case study, sign language, interpreting services, job description	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
1.1 Aiemmat tutkimukset viittomakielentulkin työstä	7
1.2 Tutkimuskysymykset	9
2 AMMATIN TAUSTALLA	10
2.1 Viittomakielen tulkkauspalvelu ja sitä säätelevät lait	10
2.2 Viittomakielentulkin ammattieettiset säännöt	11
2.3 Tulkkirekisteri	12
2.4 Tulkkauksen- ja välityspalveluiden kilpailutus	12
2.4.1 Välitysjärjestelmät	14
2.4.2 Tulkki- ja asiakasprofiilit	15
3 AMMATTINA VIITTOMAKIELENTULKKI	16
3.1 Viittomakielentulkin asiakkaat	16
3.2 Työssä käytettävät kielet ja kommunikaatiomenetelmät	17
3.3 Kuukausipalkkainen viittomakielentulkki	18
3.4 Viittomakielentulkin työtehtävät	19
3.4.1 Yleistulkkauksen	20
3.4.2 Opiskelutulkkauksen	21
3.4.3 Opetuksen	22
3.4.4 Paritulkkauksen	22
3.4.5 Valmistautuminen	23
3.4.6 Matkat	24
3.4.7 Toimistotyöt	25
4 TUTKIMUSMENETELMÄT	26
4.1 Tapaustutkimus	26
4.2 Monimetodinen tutkimus	27
4.3 Havainnointi	27
4.4 Haastattelu	28
4.5 Suunnitelmasta kenttätutkimukseksi	29
4.6 Aineiston analysointi	30

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET	32
5.1 Viittomakielentulkin esittely	32
5.2 Toteutuneet työtehtävät	33
5.2.1 Matkat	35
5.2.2 Opiskelutulkkkaus	36
5.2.3 Yleistulkkkaus	38
5.2.4 Toimistotyöt	39
5.2.5 Valmistautuminen	40
5.3 Tulkin työtehtävien osuus kokonaistyöajasta	42
5.4 Muutokset tulkikalenterissa ja muutosten vaikutus tulkin työhön	44
6 POHDINTA	47
6.1 Keskeisimmät tutkimustulokset	47
6.2 Tutkimuksen onnistuminen ja luotettavuus	50
6.3 Ehdotukset jatkotutkimukselle	52
6.4 Lopuksi	52
LÄHTEET	54
LIITTEET	61

1 JOHDANTO

Viittomakielentulkki on tulkikoulutuksen saanut henkilö, jonka työkielistä joko toinen tai joissain tapauksissa molemmat työkielet ovat viitottuja kieliä (Hytönen & Rissanen 24). Viittomakieli on kuurojen yhteisössä käytettävä luonnollinen kieli, joka on käsien ja vartalon liikkeistä sekä ilmeistä koostuvien merkkien järjestelmä. Näitä merkkejä kutsutaan viittomiksi. (Kielikone Oy 2012.) Tulkkaus tapahtuu äänellistä tai visuaalista kanavaa käyttäen. Tulkkaus on yleensä hetkellistä, eikä sitä pääsääntöisesti tallenneta. (Hytönen & Rissanen 2006, 23.) Tulkin asiakkaiden ikä voi vaihdella vauvasta vaariin. Jokaisella ikäryhmällä on tiettyjä erityispiirteitä, joita tulkin tulee ottaa huomioon tulkkaukseen valmistautuessa sekä itse tulkkaustilanteessa. (Hynynen, Pyörre & Roslöf 2003, 56.)

Suomessa viittomakielentulkkit voivat toimia joko yrittäjinä tai työntekijöinä tulkkauspalveluja tuottavassa yrityksessä. Tulkkit voivat työskennellä työsopimuksesta riippuen joko kuukausipalkalla tai tuntipalkalla. Tulkki toimii viestin välittäjänä kahden kielten välillä. Mutta mitä muuta tiedämme tulkin työstä? Millaista on tulkin arki?

Opinnäytetyöni kertoo viittomakielentulkin arjesta. Opinnäytetyöllä pyritään antamaan mahdollisimman kattava kuva erään viittomakielentulkin työviikosta. Työni tarkoitus on kuvaila ja selvittää, millainen on viittomakielentulkin työviikko ja kuinka paljon erilaisia työtehtäviä tulkki teki. Opinnäytetyö on näin ollen tapaustutkimus. Mielenkiintoinen aineisto kerättiin havainnoimalla ja haastatteleamalla tulkkia.

Viittomakielen tulkkiopiskelijat pääsevät kurkistamaan työelämää ensimmäistä kertaa tulkkausharjoitteluissa. Tulkkausharjoitteluita järjestetään koulutuksen aikana kaksi tai kolme kertaa, opintojen suuntautumisesta riippuen. On selvää, että jokaisella opiskelijalla on erilaiset kokemukset harjoitteluista, ovathan harjoittelun ohjaajat sekä yritykset erilaisia. Opiskelijoita hakee harjoitteluun samaan aikaan niin paljon, etteivät tulkkauspalveluita tuottavat yritykset voi ottaa vastaan kaikkia hakijoita. Voi olla, että osa opiskelijoista ei koskaan saa mahdollista kurkistaa kovinkaan kattavasti tulkin työhön. Tämä saattaa johtaa siihen, että tärkeät tiedot työelämästä jäävät puutteelliseksi. Opiskelijat jakavat harjoittelukokemukset seminaareissa, mutta seminaarien sisältö jää siihen paikkaan ja hetkeen. Uskon, että opiskelijat voivat hyödyntää opinnäytetyötäni viittomakielentulkin opinnoissa sekä siirtyessä työelämään.

Opiskelijoiden lisäksi uskon opinnäytetyöstäni olevan hyötyä tulkkikouluttajille. Osa tulkkikouluttajista on saattanut työskennellä aiemmin viittomakielentulkkeina, joten heillä on omakohtaista kokemusta tulkkausosalta. Ala on kuitenkin muuttunut viimeisten vuosien aikana hyvin paljon, joten ajankohtaiset tiedot tämän hetkisestä tilanteesta saattavat olla puutteellisia. Osa tulkkikouluttajista ei ole työskennellyt viittomakielentulkkeina koskaan. Opinnäytetyöni tuo näin ollen tarpeellista ja ajankohtaista tietoa viittomakielentulkin työstä koko koulutukselle. Luonnollisesti tästä syystä opinnäytetyöni tilaajana on Humanistinen ammattikorkeakoulu (Humak). Humanistinen ammattikorkeakoulu on suurin viittomakielentulkkien kouluttaja Suomessa (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2013).

Opinnäytetyöni tuloksissa on esitelty erään tulkin työtehtävien osuus päivittäisestä työajasta. Opinnäytetyöstäni voivat näin ollen hyötyä myös tulkkauspalveluita tarjoavat yritykset esimerkiksi toiminnan tehostamisen näkökulmasta. Työn kautta voisi miettiä, voiko toimintaa tehostaa jollain työalueella, kuten esimerkiksi matkoihin tai toimistotöihin kuluvan ajan osalta.

1.1 Aiemmat tutkimukset viittomakielentulkin työstä

Viittomakielentulkin ammatinkuvaa käsitteleviä teoksia on tehty vuosikymmenten takaa aina tähän päivään saakka. Opinnäytetyössäni käytin pohjana Elämä käsillä -teosta (Hynynen, Pyörre & Roslöf 2003), joka käsittelee kattavasti tulkin ammatinkuvaa Suomessa. Teoksesta löytyy muun muassa esimerkki asioimistulkkauksia tekevän opiskelutulkin työviikosta sekä erään asioimistulkkauksia ja opetuksia tekevän tulkin työviikosta. Opinnäytetyössäni on tarkoitus kuvailla ja selvittää tulkin työviikkoon liittyviä työtehtäviä kattavammin. Lisäksi teoksen julkaisun jälkeen alalla on tapahtunut paljon muutoksia, joten ajankohtaiselle selvitykselle tulkin työstä on varmasti tarvetta.

Viittomakielentulkin ammatista on tehty muutamia muitakin tutkimuksia Suomessa. Korpi ja Ohtonen (2012) ovat opinnäytetyössään käsitelleet viittomakielentulkin ammattialaa tällä hetkellä. Opinnäytetyö pohjautuu Elämä käsillä -teokseen. Lisäksi Lai-

minen ja Marku (2002) ovat opinnäytetyössään tutkineet viittomakielentulkin työn muotoseikkoja. Teoksessa tarkastellaan tulkin tilaamista, palkkausta ja erilaisia työtehtäviä, kuten tulkkausta, kääntämistä ja opetusta. Teokset kertovat viittomakielentulkin työstä yleisellä tasolla. Opinnäytetöistä puuttuu kuitenkin yksityiskohtainen tieto tulkin työstä, joten opinnäytetyössäni pyrin esittelemään viittomakielentulkin työtä mahdollisimman kattavasti.

Nikoskinen (2010) on tehnyt tutkimuksen viittomakielentulkkiensa työelämään sijoittumisesta, koulutuskokemuksista sekä jatko-opintosuunnitelmista. Tutkimuksen kohdeyrymänä olivat vastavalmistuneet tulkit. Tutkimuksessa saatiin selville muun muassa koulutuksen tuottavan vähemmän osaamista kuin työelämässä vaaditaan ammattitaidon ja oman alan tietojen sekä hallinnan suhteen. (Nikoskinen 2010, 112–113.)

Hytönen ja Rissanen (2006) ovat teoksessa Käden käännteessä esitelleet viittomakielien kääntämisen ja tulkkaamisen perusteita. Teos käsittelee tulkkaamisen ja kääntämisen teoriaa, sekä esimerkiksi erilaisten asiakasryhmien, kuten kuurosokeille henkilöille tulkkausta, sekä erilaisia kommunikaatiomuotoja. Teos ei käsittele itsessään viittomakielentulkin ammattia, mutta esittelee kuitenkin perustiedot tulkkaamisen ja kääntämisen teorioista.

Viittomakielentulkin ammattia on käsitelty myös ulkomaalaisissa teoksissa. Esimerkiksi teoksissaan Stewart, Schein ja Cartwright (2004) sekä Humphrey ja Alcorn (2007), käsittelevät viittomakielentulkin ammattia ja siihen liittyviä taustatekijöitä, kuten tulkkaamisen historiaa, tulkin roolia tulkkaustilanteissa, tulkin ammattietiikkaa, tulkin asiakkaita ja asiakkaita kulttuurisesta näkökulmasta. Lisäksi teoksissa esitellään tulkkaamisen teoriaa sekä tulkin erilaisia työtehtäviä. Ulkomaalaisista teoksista mainittakoon vielä Janzen (2005), joka käsittelee tulkkaamisen teoriaa ja käytäntöä sekä Humphrey (1999), joka käsittelee teoksissaan viittomakielien tulkin ammattia eettisestä näkökulmasta.

1.2 Tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tavoitteena oli kerätä tietoa pääkaupunkiseudulla työskentelevän kuukausipalkkaisen viittomakielentulkin työviikon työtehtävistä ja toimintatavoista sekä erilaisten työtehtävien osuudesta kokonaistyöajasta. Lisäksi halusin selvittää, kuinka tulkkikalenterissa tapahtuneet muutokset vaikuttivat tulkin työhön.

Opinnäytetyössäni vastaan seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Millaisia työtehtäviä kuukausipalkkainen viittomakielentulkki teki ja kuinka suuri osuus erilaisilla työtehtävillä oli kokonaistyöajasta?
2. Kuinka viittomakielentulkin tulkkikalenterin työviikon alussa ilmoitetut työtehtävät vastasivat toteutuneita työtehtäviä verrattaessa tilannetta työviikon alussa ja lopussa?
3. Miten tulkkikalenterissa tapahtuvat muutokset vaikuttivat viittomakielentulkin toimintaan?

2 AMMATIN TAUSTALLA

Viittomakielentulkin ammatin taustalla on erilaisia taustatekijöitä, jotka vaikuttavat tulkkien työskentelyyn. Taustatekijöitä ovat esimerkiksi tulkkauspalvelua säätelevät lait, tulkkauspalveluiden kilpailutus, ammattieettiset säännöt sekä tulkkirekisteri. Tässä luvussa esitellään viittomakielentulkin ammatin taustat.

2.1 Viittomakielen tulkkauspalvelu ja sitä säätelevät lait

Oikeus tulkkauspalveluiden käyttöön on säädetty laissa. Lain mukaan tulkkauspalveluun ovat oikeutettuja henkilöt, joilla on kuulonäkövamma, kuulovamma tai puhevamma ja tarvitsee vammansa vuoksi tulkkausta työssä käymiseen, opiskeluun, asiointiin ja yhteiskunnalliseen osallistumiseen, harrastamiseen tai virkistykseen. (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010.)

Laissa kerrotaan, että kuulonäkövammaisella henkilöllä on mahdollisuus saada vähintään 360 tulkkauštuntia ja kuulo- tai puhevammaisella henkilöllä vähintään 180 tulkkauštuntia kalenterivuoden aikana. Tulkkauspalvelua voidaan järjestää enemmän, mikäli asiakkaan yksilölliset tarpeet vaativat. Opiskeluun liittyvää tulkkauspalvelua järjestetään siinä laajuudessa kuin henkilö sitä välttämättä tarvitsee selviytyäkseen perusopetuksen jälkeisistä opinnoista. Henkilö, jolle on myönnetty oikeus tulkkauspalveluun, voi käyttää palvelua myös ulkomaan matkoilla. Tulkkauspalvelu voidaan järjestää myös etätulkkauksena, jolloin tulkki ja asiakas ovat fyysisesti eri paikoissa. (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010.)

Kuulovammaisten, kuulonäkövammaisten ja puhevammaisten henkilöiden tulkkauspalveluiden järjestämisvelvollisuus siirtyi kunnilta Kansaneläkelaitoksen vastuulle 1.9.2010 (Kansaneläkelaitos 2013a). Kansaneläkelaitos voi järjestää tulkkauspalvelun tuottamalla palvelun itse tai hankkimalla palvelun muilta palveluntarjoajilta. Tulkkauspalvelussa tulee huomioida palvelua tarvitsevan henkilön toivomukset, mielipide, etu, yksilölliset tarpeet, äidinkieli sekä kulttuuritausta. Tulkkauspalvelu on sitä tarvit-

sevalle henkilölle maksutonta. (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010.)

Tulkkauspalvelua tarvitsevan henkilön on toimitettava Kansaneläkelaitokselle sosiaali- tai terveydenhuollon asiantuntijan tai muun asiantuntijan lausunto tulkkauspalvelun tarpeesta ja vamman laadusta sekä muut mahdolliset selvitykset, jotka ovat tarpeen asian selvittämiseksi. Tämän jälkeen Kansaneläkelaitos ilmoittaa hyväksytyt tulkkaustuntimäärän. Mikäli asiakas tarvitsee tulkkauspalvelua ulkomaan matkalle tai etätulkkaukseen, tulee päätöstä hakea erikseen Kansaneläkelaitokselta. (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010.)

2.2 Viittomakielentulkin ammattieettiset säännöt

Tulkin etiikka tarkoittaa tulkin käyttäytymismallia, jonka mukaan tulkki määrittelee oikean ja väärän (Humphrey ym. 2007, 301). Viittomakielentulkit kohtaavat päivittäin eettisiä pulmia, joiden ratkaisemiseksi tulee tehdä itsenäisiä päätöksiä. Näitä eettisiä pulmia saattaa olla vaikeaa ratkaista ja yleensä päätös pitää tehdä hyvinkin nopeasti. (Humphrey 1999, 17.)

Eettisten pulmien ratkaisemiseksi on tehty viittomakielentulkin ammattieettinen säännöstö. Säännöstö on annettu ohjeeksi ja antaa pohjan tulkin työlle sekä työssä kohtaamille eettisille ratkaisuille. Ammattisäännöstön tukemana tulkki kykenee toimimaan erilaisissa tilanteissa joustavasti ja voi perustella tekemiään valintoja eettisiin ohjeisiin. (Hynynen ym. 2003, 13.)

Suomen Viittomakielen Tulkit ry, Kuurojen Liitto ry, Kuuloliitto ry ja Suomen Kuurosokeat ry ovat tehneet viittomakielentulkeille ammattieettisen säännöstön, jota tulkirekisteriin liittyneet tulkit sitoutuvat noudattamaan. Tulkit noudattavat tämän lisäksi myös asioimistulkkauksen ammattisäännöstöä. (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2013a.)

2.3 Tulkkirekisteri

Tulkkirekisteri on Suomen Viittomakielen Tulkit ry:n, Kuurojen Liitto ry:n, Kuuloliitto ry:n ja Suomen Kuurosokeat ry:n ylläpitämä rekisteri tulkeista, jotka ovat suorittaneet yhteistyöryhmän hyväksymän koulutuksen ja joita järjestöt suosittelevat käyttämään tulkkeina. Rekisteriin liittyviä asioita käsitellään tulkkitoiminnan yhteistyöryhmässä. Tulkki voi hakea tulkkirekisteriin hyväksymistä liittymiskaavakkeella. Myös tulkiksi opiskeleva voidaan hyväksyä rekisteriin silloin, kun hän on hyväksytysti suorittanut oppilaitoksen järjestämän tulkkirekisterikokeen. (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2013a.) Rekisteristä ei voida erottaa tai poistaa ketään kerran sinne hyväksytyä. Tulkkien koulutuksen ja ammatillisuuden kehittymisen myötä paine hallintoviranomaisen ylläpitämästä tulkkirekisteristä on kasvanut. (Thurén 2011, 16.) Kansaneläkelaitos ei vaadi, että tulkkauspalvelua tuottavat henkilöt kuuluvat tulkkirekisteriin, mutta henkilöillä tulee olla tulkkirekisteriä vastaava pätevyys. (Kansaneläkelaitos 2010a.)

2.4 Tulkkaus- ja välityspalveluiden kilpailutus

Kuten aiemmin kappaleessa 2.1 mainitsin, tulkkauspalveluiden järjestämisvelvollisuus siirtyi kunnilta Kansaneläkelaitokselle (myöhemmin Kela) 1.9.2010 (Kansaneläkelaitos 2013b). Kela ei itse järjestä tulkkauspalveluita, vaan hankkii palvelut muilta palveluntuottajilta. Kela kilpailutti tulkkauspalveluiden järjestämistä varten tulkkausta antavat palveluntuottajat julkisista hankinnoista annetun lain (348/2007) mukaisesti tarjouskilpailulla. (Kansaneläkelaitos 2010b.)

Tulkkauspalveluntuottajat kilpailutettiin tarjousten perusteella. Tarjouskilpailussa huomioitiin palveluntuottajien laatu ja hinta. Hinnan painoarvo kilpailutuksessa oli 60 % ja laadun 40 %. Palveluntuottajat antoivat tarjoukset perustason, vaativan tason sekä paritulkkauksen hinnan mukaan yleistulkkauksesta, kirjoitustulkkauksesta sekä yli päivän kestävästä tulkkauksesta. Lisäksi tarjoukset annettiin opiskelutulkkauksesta. Tarjouskilpailussa laatupisteisiin vaikuttivat henkilöstön koulutus, työkokemus sekä tulkkauspalvelun ajallinen saatavuus. Palveluntuottajat kilpailutettiin alueellisesti. (Kansaneläkelaitos 2010c.)

Nykyinen tulkkauspalveluntuottajien kilpailutus on voimassa 1.9.2010–31.12.2012. Lisäksi Kela varasi option jatkaa kilpailutuksen jälkeen tehtyjä sopimuksia ajalle 1.1–31.12.2013. Kela ei vielä ole ilmoittanut uuden tarjouskilpailun ajankohtaa, joten valittujen palveluntuottajien järjestys on edelleen samanlainen kuin vuonna 2010 tehdystä kilpailutuksessa. (Kansaneläkelaitos 2010a.)

Tulkkauspalveluiden lisäksi tulkkauspalveluiden välitys kilpailutettiin vuonna 2010 (Kansaneläkelaitos 2010d). Kilpailutuksen voittivat ryhmittymä Evantia Oy, Sign Line Oy ja Honkalampi-säätiö, jotka tällä hetkellä vastaavat välitystoiminnasta (Kansaneläkelaitos 2010e). Keskitetyn palvelun toivottiin lisäävän asiakkaiden yhdenvertaisuutta, tulkkauksen saatavuutta valtakunnallisella tasolla sekä palvelun organisoitumista. Välityksen rooli on merkittävä tulkkauspalveluiden toteutumisen kannalta. (Raevaara-Marjanen 2011, 19.)

Välityskeskusten tehtävänä on vastaanottaa tulkkaustilauksia ja välittää tulkit tulkkaustapahtumaan. Kelan välityskeskukset toimivat alueellisesti Etelä-, Itä-, Lounais-, Länsi- ja Pohjois-Suomessa (Kansaneläkelaitos 2010f). Vuonna 2014 Kela on ilmoittanut välitystoiminnan siirrosta vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen yhteyteen Turkuun, joten välitystoimintaa aletaan hoitaa keskitetysti yhdestä paikasta (Kansaneläkelaitos 2013b). Tulkkauspalveluiden saatavuus on parantunut teknologian kehittymisen myötä (Veitonen 2006, 248). Näin ollen tulkin tilaaminen ja välittäminen tulkkaustapahtumaan on sujuvampaa ja asiakkaat saavat tulkin paikalle lyhyelläkin tilausajalla.

Tulkkauspalveluita tarvitsevat asiakkaat voivat tehdä tilauksen suomalaisella viittomakielellä tai suomen kielellä (Laine 2010, 8). Mikäli tulkkaustilauksen maksajana on Kela, tulkkauspalvelu tilataan Kelan alueellisesta välityskeskuksesta, joka määräytyy asiakkaan kotikunnan mukaan. Mikäli tulkkauspalvelun tilaaja on yksityinen taho, kuten yhdistys, koulu tai yritys, voi tilauksen tehdä suoraan tulkkauspalveluntuottajalle. Asiakas ja tulkkauspalvelun tuottaja sopivat yhdessä hinnan ja asiakas voi valita vapaasti, minne tekee tulkkaustilauksen. Näin ollen tilaaja maksaa tulkkauspalvelun, eikä laskutus tapahdu Kelan kautta. (Suomen Viittomakielen Tulkit ry, 2013b.)

Välityskeskuksen työntekijää kutsutaan välittäjäksi. Välittäjät työskentelevät palvelun tilaajan, eli Kelan, palveluntuottajien, yksittäisten tulkkien sekä palvelun käyttäjien kanssa. Välittäjät ovat tulkkausalaa asiantuntijoita, jotka ymmärtävät koko tulkkauksilauksen kulun sen vastaanottamisesta laskutukseen asti. Välittäjät osaavat tarvittaessa ohjata tulkkia, mikäli tulkkauksilauksen tai -paikka on tulkkille uusi. Lisäksi välittäjät huomioivat esimerkiksi seminaaria välittäessä tulkin saman viikon muut työt ja tarvittaessa muuttavat niitä, jotta tulkkille jää aikaa valmistautumiseen. Välittäjät työskentelevät palvelun tilaajan, eli Kelan, palveluntuottajien, tulkkien sekä palvelun käyttäjien kanssa, jotka ovat välittäjien tasavertaisia asiakkaita. (Laine 2010, 8-9.)

Alueellisten välityskeskusten lisäksi muutamilla tulkkauksipalveluntuottajilla on sisäinen välitys. Sisäinen välitys välittää yrityksen tulkkauksilauksia yrityksen sisällä sekä vastaanottaa yksityisten tahojen tulkkauksilauksia. Sisäisen välityksen ensisijainen tarkoitus on auttaa tulkkia keskittymään perustehtäväänsä ja huolehtia heidän työhyvinvoinnistaan. Lisäksi sisäisellä välityksellä voidaan vaikuttaa siihen, että oikea tulkki menee oikeaan paikkaan. Näin ollen tulkkauksipalvelu pysyy laadukkaana ja asiakkaiden yksilölliset tarpeet huomioidaan entistä paremmin. (Raevaara-Marjanen 2011, 19.) Riikka Heikkinen Kelasta on kertonut, että palveluntuottajan sisäisen välityksen kautta voidaan tarvittaessa järjestellä välitysjärjestelmän tilauksia ja näin ollen vaikuttaa esimerkiksi tulkkien taukoihin. Kela ei tulkkauksilauksista välittäessä tarkasta tulkkien taukoja, vaan tauotus kuuluu työnantajan vastuulle. (Halkosaari 2012.)

2.4.1 Välitysjärjestelmät

Välitysjärjestelmä tarkoittaa sähköistä järjestelmää, jonka avulla välityskeskukset voivat välittää asiakkaan tilauksesta tulkin tulkkauksipalveluun. Kelan tulkkauksipalveluiden välitysjärjestelmä, eli VATU-järjestelmä on tulkkauksilauksien välitykseen käytettävä järjestelmä. (Kansaneläkelaitos 2010f.) Tulkkauksipalveluiden ja välityksen lisäksi Kela järjesti välitysjärjestelmästä kilpailutuksen. Kelan järjestämässä tulkkauksipalvelun välitysjärjestelmän kilpailutuksessa välitysjärjestelmän toimittajaksi lokakuussa 2009 valittiin Innofactor Oy. (Kansaneläkelaitos 2010g.)

Kelan välitysjärjestelmä pohjautuu Innofactor Prime -järjestelmään. Järjestelmää käytetään Internet-selaimen kautta, joten tulkit voivat tehdä töitä myös kotoa käsin. (Innofactor Oyj 2013.) Innofactor Prime – järjestelmästä käytetään usein nimitystä Prime. Näin ollen opinnäytetyössäni järjestelmää käsitellään edellä mainitulla nimellä.

Primeen merkitään Kelan kautta tulevat tilaukset. Koska tulkkauspalveluiden tuottajat saavat tilauksia myös yksityisiltä tahoilta, tarvitaan Primen lisäksi toinen järjestelmä. Suomen johtavilla tulkkauspalveluiden tuottajilla on käytössään Loitsu-järjestelmä. Loitsu on Evantia Oy:n omistama ja kehittämä tilaustenhallintajärjestelmä. (Evantia Oy 2013a.)

2.4.2 Tulkki- ja asiakasprofiilit

Välitysjärjestelmään on luotu jokaisesta tulkkauspalvelun käyttäjästä oma asiakasprofiili. Asiakasprofiilin avulla välityskeskukset osaavat välittää paikalle oikean tulkin. Asiakasprofiilissa näkyvät muun muassa asiakkaan henkilötiedot, kommunikaatiotavat sekä tiedot siitä, millaista tulkkausta asiakas tarvitsee. Asiakasprofiili näkyy tilauksen yhteydessä myös tulkille. (Kansaneläkelaitos 2010h.)

Kelan kilpailutuksessa valittujen tulkkauspalveluiden tuottajien on ilmoitettava Kelalle tiedot tulkeista tulkkiprofiililomakkeella. Tulkkiprofiili sisältää muun muassa tulkin henkilötiedot sekä koulutustaustan. Lisäksi tulkkiprofiilissa ilmoitetaan tiedot asiakasryhmistä, joille tulkki tarjoaa palveluita sekä rajoitteet tulkkina toimimiselle, mikäli esimerkiksi asiakaskunnassa on lähiomaisia. Välitysjärjestelmästä löytyvät sekä asiakkaan että tulkin profiilit, joiden avulla asiakkaan tilaukseen löydetään sopiva tulkki ja päinvastoin. (Kansaneläkelaitos 2010i.)

3 AMMATTINA VIITTOMAKIELENTULKKI

Viittomakielentulkiksi valmistutaan viittomakielentulkin koulutusohjelmasta. Koulutusohjelma on laajuudeltaan 240 opintopistettä. Suomessa viittomakielen tulkiksi voi opiskella Humanistisessa ammattikorkeakoulussa Helsingissä ja Kuopiossa sekä Diakonia-ammattikorkeakoulussa Turussa. (Opiskelupaikka 2013.) Viittomakielen tulkikoulutus on kehittynyt vuosien aikana. Invalidihuoltolain säädös kuurojen tulkkipalvelusta vuonna 1979 vaikutti siihen, että vuonna 1983 käynnistyi ensimmäinen, vuoden kestävä tulkikoulutus. (Salmi & Laakso 2005, 415.) Tämän jälkeen koulutusrakenne on muuttunut ammatillisesta, kahden vuoden koulutuksesta aina 3,5 vuoden kestävään ammattikorkeakoulututkintoon asti. Vuodesta 2003 lähtien tulkikoulutus on ollut neljävuotinen, ammattikorkeakoulututkintoon johtava koulutus. (Suomen viittomakielen tulkit ry 2013c). Seuraavissa alaluvuissa käsitellään viittomakielentulkin ammattia sekä erilaisia työtehtäviä.

3.1 Viittomakielentulkin asiakkaat

Viittomakielentulkin asiakkaita ovat eri-ikäiset tulkkausta tarvitsevat henkilöt. Viittomakielessä on murteita ja tyylieroja viittojan iästä ja kotipaikasta riippuen. Asiakkailta saattaa olla iästä riippuen tiettyjä erityispiirteitä, joita tulkin tulee ottaa huomioon tulevaan tulkkaukseen valmistautumisessa ja itse tulkkaustilanteessa. Voidaan siis todeta, että viittomakielen tulkin asiakaskunta on erittäin laaja. Tämä laaja-alainen asiakaskunta tekee tulkin työtä vaihtelevaa ja haastavaa. Asiakkaiden iän lisäksi eroja voi olla myös asiakkaiden käyttämässä kielessä tai kommunikaatiotavoissa. (Hynynen ym. 2003, 56–57).

Viittomakielentulkin asiakkaita ovat viittomakielisten kuurojen lisäksi kuurosokeat, huonokuuloiset kuuroutuneet ja sisäkorvaistutetta käyttävät henkilöt. (Lauren 2006, 199). Tulkin asiakkaaksi ajatellaan usein ainoastaan kuurot, mutta myös paikalla olevat kuulevat ovat tulkin asiakkaita (Hynynen ym. 2003, 59). Kuuro tarkoittaa syntymästään tai varhaislapsuudessaan kuulonsa menettänyttä henkilöä, joka ei saa puheesta selvää kuulokojeenkaan avulla. Kuuro henkilö kommunikoi pääasiassa viitto-

makielellä. (Kuuloliitto ry, 2013.) Kuuroutunut tarkoittaa henkilöä, joka on menettänyt kuulonsa puheen oppimisiän jälkeen. Kuuroutunut ei saa puheesta selvää kuulokojeen avulla, mutta saattaa silti kuulla erilaisia ääniä. Kuuroutuneita arvioidaan olevan Suomessa 3000. (Lauren 2006, 200.)

Huonokuuloinen tarkoittaa henkilöä, jolla on jonkinasteinen kuulonvajaus. Huonokuuloinen henkilö saattaa käyttää kuulemisen apuna kuulokojetta. Huonokuuloisten kommunikaatiomenetelmät ovat kuultu puhe, huulilentaluku, kirjoitus ja viitottu puhe. Huonokuuloisia on Suomessa noin 750 000, joista vaikeasti huonokuuloisia on arvioitu olevan 10 000. (Lauren 2006, 199–200.)

Huonokuuloisten ja kuuroutuneiden käyttämät kommunikaatiomenetelmät pohjautuvat suomen kieleen. Huonokuuloisille ja kuuroutuneille tulkkaukset tapahtuu usein viitotulla puheella tai kirjoitustulkkauksella. Näistä kirjoitustulkkausta käytetään eniten. Kirjoitustulkkaukset on menetelmä, jossa puhe ja muut tilanteeseen vaikuttavat äänet tulkitaan kirjoitettuun muotoon. (Lauren 2006, 203–205.) Sisäkorvaistute, SI, on sähköinen kuulokoje. Sisäkorvaistutteen käyttäjät voivat olla kuuroutuneita, vaikeasti ja erittäin vaikeasti kuulovammaisia henkilöitä, joille tavallisen kuulokojeen antama apu ei riitä. (LapCi ry 2013.)

Viittomakielentulkin asiakkaita ovat myös kuurosokeat henkilöt. Kuurosokea on henkilö, jolla on vakava-asteinen kuulo- ja näkövammaisuuden yhdistelmä. Harvat kuurosokeat henkilöt ovat täysin kuuroja ja sokeita, sillä useimmilla heistä saattaa olla kuulon ja/tai näön jäänteitä. (Suomen kuurosokeat ry 2013.) Kuurosokean henkilön käyttämä kieli valikoituu yleensä henkilön kuuloasteen perusteella (Lahtinen 2006, 185).

3.2 Työssä käytettävät kielet ja kommunikaatiomenetelmät

Viittomakieli on yksi tulkin työkielistä. Suomessa on kaksi kansallista viittomakieltä. Näitä ovat suomalainen ja suomenruotsalainen viittomakieli. Viittomakieli ei ole kansainvälinen kieli, vaan jokaisella maalla on oma kansallinen viittomakieli tai useampia viittomakielisiä. Viittomakielessä ilmaukset tuotetaan käsien, pään ja kasvojen sekä vartalon liikkeillä. (Kuurojen liitto ry & Kotimaisten kielten tutkimuskeskus 2010, 10.)

Viittomakielen yksittäisiä rakenneosia käytetään hyväksi puhetta korvaavissa ja tukevissa kommunikaatiomenetelmissä. Näitä ovat esimerkiksi tukiviittomat ja viitottu puhe. (Kuurojen liitto ry & Kotimaisten kielten tutkimuskeskus 2010, 22.) Tukiviittomissa viittomia käytetään puheen tukena ja lauseesta viitotaan vain tärkeimmät sanat. Tukiviittomia käyttävät esimerkiksi henkilöt, joilla on puhevamma tai puheen kehityksen häiriö. Tukiviittomat voivat olla joko väliaikainen tai pysyvä viestintäkeino. (Papunet 2013.) Viitotussa puheessa puhuttua viestiä myötäillään viittomin. Viitotussa puheessa noudatetaan puhutun kielen sanastoa ja kielioppia. (Hytönen & Rissanen 2006, 24.) Viitottu puhe on huonokuuloisille ja kuuroutuneille kommunikaatiomenetelmä, jota he ovat alkaneet opiskella yleensä aikuisiällä (Lauren 2006, 216). Nämä puhetta korvaavat ja tukevat kommunikaatiomenetelmät perustuvat suomen kieleen, eivätkä ole lauserakenteeltaan itsenäisiä kieliä, kuten esimerkiksi suomalainen viittomakieli (Kuurojen liitto ry & Kotimaisten kielten tutkimuskeskus 2010, 22).

Taktiili kommunikaatio tarkoittaa sitä, että kuurosokea vastaanottaa tietoa tuntoaistin kautta. Käytännössä tämä tarkoittaa, että kuurosokea henkilö vastaanottaa viestin käsivarsien, käsien ja sormien liikkeiden kautta. (Mesch 2004, 20.) Ero kuuroille ja huonokuuloiselle tulkkauksessa on siinä, että kuurosokeille asiakkaille välitetään visuaalista informaatiota kuvailun ja opastuksen kautta (Lahtinen 2006, 183–185). Tulkkaaminen näkövammaiselle henkilölle voi tapahtua näkökyvystä riippuen esimerkiksi viittomakieleltä tai viitottua puhetta käyttäen niin, että henkilölle viitotaan rajoittuneeseen näkökenttään (Mesch 2004, 24).

3.3 Kuukausipalkkainen viittomakielentulkki

Viittomakielentulkit voivat työskennellä tuntipalkkaan tai kuukausipalkkaan perustuvassa työsuhteessa (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2013d). Eroja tuntipalkkaisen ja kuukausipalkkaisen viittomakielentulkin välillä on palkkauksen lisäksi esimerkiksi säännöllisessä työajassa. Työaika tarkoittaa aikaa, jonka työntekijä on käyttänyt työhön tai sitä aikaa, jolloin työntekijä on velvollinen olemaan työpaikalla työnantajan käytettävissä. Näin ollen myös aika, jonka työntekijä on työtä tekemättä työpaikalla, luetaan työajaksi, mikäli työntekijä voi heti tarvittaessa aloittaa työnteon. Työpaikka voi tarkoittaa varsinaisen tai pääasiallisen työntekopaikan lisäksi mitä tahansa työs-

kentelypaikkaa, johon työntekijä on työn tekemistä varten määrätty työnantajan toimesta. (Työsuojeluhallinto 2011.) Tuntipalkkaisen viittomakielen tulkin palkka muodostuu tehdyistä työtunneista, kun taas kuukausipalkkaisessa työsuhteessa palkka muodostuu säännöllisestä työajasta (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2013f).

Akavan Erityisalat ry ja Suomen Viittomakielen Tulkit ry ovat antaneet suositukset kuukausipalkkaisten viittomakielentulkkien palkkauksesta. Suosituksen mukaan kuukausipalkkaisen viittomakielentulkin säännöllinen työaika on vuorokaudessa enintään 7,5 tuntia ja viikossa 37,5 tuntia. Työaikaan sisältyvien tulkkauksen- ja opetustuntien määrä saa olla enintään 30 tuntia viikossa. Suosituksessa mainitaan myös muista työsuhteen ehdoista, kuten valmistautumisesta. Suosituksen mukaan valmistautumisaika kuuluu työaikaan, mikäli siitä on erikseen sovittu. Työntekijällä on oikeus puolen tunnin ruokataukoon silloin, kun työpäivän pituus ylittää kuusi tuntia. Ruokataukoa ei lasketa varsinaiseen työaikaan. Kuukausipalkkaiselle viittomakielentulkille on olemassa palkkasuosituksia. Työnantaja maksaa kuukausipalkkaiselle työntekijälle sairausajalta palkkaa. Matkakustannusten korvaamisessa ja päivärahojen maksamisessa noudatetaan kulloinkin voimassa olevaa verohallituksen päätöstä matkakustannusten korvaamisesta. Edellä mainittu suositus on voimassa 1.9.2012–31.1.2014. (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2013e.)

3.4 Viittomakielentulkin työtehtävät

Viittomakielentulkit työskentelevät erilaisissa tilanteissa erilaisten ihmisten kanssa. Tilanteissa on aina vähintään kaksi ihmistä, jotka eivät puhu samaa kieltä eivätkä välttämättä jaa samaa kulttuuria. Henkilöiden kommunikoinnin sujuvuuden ja viestin välittymisen vuoksi paikalle tilataan tulkki. (Demers 2005, 203–204.)

Tulkit ottavat vastaan ainoastaan sellaisia työtehtäviä, joihin heillä on riittävä pätevyys (Humphrey ym. 2007, 306). Kelan on asettanut vaatimukset kilpailutuksessa valittujen palveluntuottajien tulkeille. Tulkin tulee kuulua tulkkitoiminnan yhteistyöryhmän ylläpitämään tulkkirekisteriin tai tulkillla tulee olla tulkkirekisteriä vastaava pätevyys. Lisäksi viittomakielentulkilla tulee olla suoritettuna vähintään asioimistulkki-kurssi, 1-, 2-, tai 3-vuotinen opistotason viittomakielentulkin koulutusohjelma tai viit-

tomakielentulkin ammattikorkeakoulututkinto. (Kansaneläkelaitos 2010j.) Seuraavissa alaluvuissa käsitellään viittomakielentulkin työtehtäviä.

3.4.1 Yleistulkkkaus

Yleistulkkkaus tarkoittaa asiakkaan työssä käymiseen, asiointiin, yhteiskunnallisen osallistumisen, harrastamisen tai virkistymiseen liittyvää tulkkausta. Yleistulkkkausta kutsutaan myös asioimistulkkaukseksi. Yleistulkkkaus voidaan jakaa perustason tulkkaukseksi tai vaativan tason tulkkaukseksi tilaisuuden luonteen mukaisesti. Perustason tulkkaukset tarkoittavat tavanomaisia tulkkauksia esimerkiksi lääkärissä tai pankissa. Vaativan tason tulkkaukset ovat pitkäkestoisia, yli kaksi tuntia kestäviä yhtäjaksoisia tulkkaustilanteita. Vaativan tason tulkkauksia voivat olla myös esimerkiksi oikeudenkäynnit, teatteritulkkaukset tai muut henkisesti tai kognitiivisesti kuormittavat tilanteet. (Kansaneläkelaitos 2010i.)

Tulkkausta tarvitsevat asiakkaat voivat ottaa tulkin mukaansa mihin tahansa tulkkaustilanteeseen, kuten esimerkiksi jääkiekkoharjoituksiin tai ratsastustunnille. Yleistulkkauksiin kuuluvat myös ulkomaanmatkat, jolloin asiakas voi ottaa tulkin mukanaan esimerkiksi lomamatkalle. (Hynynen ym. 2003, 135–136.) Tulkki voi olla tulkkaamassa lapsen syntymästä aina vaativaan leikkaukseen. Aina kuitenkin kuuro osapuoli ei ole asiakkaan roolissa, vaan hän voi olla näissä tilanteissa työntekijän roolissa, esimerkiksi sairaanhoitajana. Tällaista tulkkausta kutsutaan työpaikkatulkkaukseksi. (Stewart, Schein ja Cartwright 2004, 92.) Yleistulkkkausta voi tapahtua työelämän eri tilanteissa, kuten esimerkiksi yrityksen pikkujouluissa, kokouksissa tai koulutuksissa. (Hynynen ym. 2003, 135.)

Yleistulkkauksiksi luokitellaan myös puhelintulkkaukset. (Hynynen ym. 2003, 133). Puhelintulkkkaus on tulkkausta, jossa tulkki tulkkaa puhelinkeskustelua viittomakielisen ja kuulevan osapuolen välillä (Veitonen 2006, 254). Suurin osa yleistulkkauksista tapahtuu kuitenkin siellä, missä ihmiset hoitavat juoksevia asioitaan, kuten posteissa, pankeissa, virastoissa ja lääkäreiden vastaanotolla (Hynynen ym. 2003, 131). Voidaan siis todeta, että yleistulkkauksessa tulkin työtilanteet vaihtelevat toisistaan hyvin paljon. Nämä vaihtelevat työtilanteet tekevätkin tulkin työstä mielenkiintoista, mutta

haastavaa. Jokaisessa tilanteessa tehtävät on kuitenkin sama, eli viestin välittäminen. (Stewart ym. 2004, 103.)

3.4.2 Opiskelutulkkaus

Opiskelutulkkaus tarkoittaa oppilaitoksissa tapahtuvaa tulkkausta. Opiskelutulkki tulkaa viittomakieliselle tai kuulovammaiselle opiskelijalle, kuuleville opettajille ja opiskelijoille sekä muulle koulun henkilökunnalle. Perusopetuksen tulkkauksesta vastaa asiakkaan kotikunta. Peruskouluopetuksissa tilaus tulkista tehdään suoraan tulkkauspalveluja tuottavaan yritykseen. (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2010.)

Peruskouluopetuksen jälkeisestä opiskelusta vastaa Kela. Kelan määritelmän mukaan perusopetuksen jälkeisiä opintoja ovat esimerkiksi ammattiin tai tutkintoon johtavat opinnot sekä ammatilliseen opiskeluun pääsemistä, työllistymistä tai työelämässä pysymistä tukevat tai edistävät opinnot. Opiskelutulkkausta ei luokitella erikseen perustason tai vaativan tason mukaan, kuten aiemmin mainitsemani yleistulkkaus. (Kansaneläkelaitos 2010i.)

Useat tulkit työskentelevät valmistumisen jälkeen opiskelutulkkina peruskouluissa, toisen asteen koulutuksissa tai yliopistoissa. Tulkin rooli koulussa on ainoastaan välittää sanomaa ja tehdä kommunikaatiosta sujuvaa. Tulkilla ei ole pedagogista vastuuta. Nuoremmilla opiskelijoilla, kuten esimerkiksi koulunsa aloittavilla lapsilla saattaa mennä tulkin rooli sekaisin, jolloin tulkki nähdään enemmänkin avustajana kuin tulkkina. (Humphrey ym. 2007, 332–336.)

Kela välittää opiskelutulkkausta yleensä yhdeksi lukuvuodeksi kerrallaan. Opiskelutulkkaus järjestetään pääsääntöisesti paritulkkauksena. Kahden tulkin käytöstä sovietaan asiakaskohtaisesti asiakkaan, välityskeskuksen ja palveluntuottajan kanssa. Opiskelutulkkaukseen sisältyy myös oppilaitoksen henkilökunnan tutustuttaminen tulkkauksen periaatteisiin. (Kansaneläkelaitos 2010i.) Tulkki on koulussa oppituntien lisäksi kaikissa muissakin opiskeluun liittyvissä tilanteissa, kuten koulun retkillä tai työharjoitteluissa. Tulkki on kouluympäristössä vaitiolovelvollinen oppilaisiin ja opettajiin liittyvissä asioissa. (Hynynen ym. 2003, 116.)

3.4.3 Opetus

Viittomakielentulkkit voivat toimia tulkkauksen lisäksi viittomakommunikaation opettajina esimerkiksi perheissä, joissa on huonokuuloinen tai kuuroutunut perheenjäsen (Hynynen ym. 2003, 123). Viittomakommunikaation opetusta tarvitaan myös silloin, kun perheen lapsella on esimerkiksi kielellinen häiriö tai kehitysvamma. Tällöin lapsen kanssa kommunikoidessa aletaan käyttää puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä, kuten tukiviittomia. (Von Tetzchner & Martinsen 2010, 13.) Kunnan sosiaalitoimi on vastuussa viittomakommunikaation opettamisen järjestämisestä. Näin ollen kunnat maksavat opettajan palkan ja opetus on perheille maksutonta. (Evantia Oy 2013b.)

Opetus eroaa tavallisesta viittomakielentulkkin työstä siten, että tulkki voi itse päättää tilanteen kulusta. Opetustyöhön kuuluu myös opetuksen suunnittelu sekä mahdollisten opetusmateriaalien valmistaminen. Opetustilanteissa voivat olla mukana perheenjäsenet, ystävät ja sukulaiset. Perheopetukset tapahtuvat pääsääntöisesti perheen kotona. (Hynynen ym. 2003, 123–124.)

Ennen vuotta 2000 valmistuneet tulkit saivat automaattisesti pätevyyden opettaa viittomakommunikaatiota. Nykyisessä viittomakielentulkkin ammattikorkeakoulututkinnon opetussuunnitelmassa opetus on yksi suuntautumisvaihtoehdoista. On suositeltu, että opetusta tekisivät vain ne ihmiset, jotka ovat saaneet siihen koulutuksen. (Hynynen 2001, 10.) Laissa ei kuitenkaan ole määritelty, kenellä on pätevyys opettaa viittomakommunikaatiota perheessä. Tulkin tulisi harkita tarkkaan, onko hän pätevä toimimaan opettajana. (Hynynen ym. 2003, 123.)

3.4.4 Paritulkkkaus

Paritulkkkaus tarkoittaa tilannetta, jossa kaksi tulkkiä tulkkaa yhteisen päämäärän saavuttamiseksi. Yleensä tulkkkausvuorot on jaettu niin, että toinen tulkeista tulkkaa puhetta viittomakielelle, kun toinen tulkeista tulkkaa viittomakieltä puheelle. Tulkit vaihtavat tulkkkausvuoroja sovittuna ajankohtana. (Selin 2002, 10.)

Paritulkkauksessa kahta tulkkia kutsutaan tulkkipariksi. Tulkkipari on eräänlainen työyksikkö, jossa molemmat tulkit täydentävät toisiaan. (Selin 2002, 11.) Tulkkipari ei kuitenkaan tarkoita, että tulkit työskentelisivät samalla palveluntuottajalla (Kansaneläkelaitos 2010k). Näin ollen tulkit saattavat tavata toisensa ensimmäistä kertaa vasta tulkkaustilanteen alussa Tukituliksi kutsutaan pariensa tulkkausprosessia tukevaa tulkkia (Selin 2002, 11). Tukena olo ei tarkoita lepäämistä, sillä tukitulki varmistaa, että tulkkausvuorossa oleva tulki tulkaa oikein. Tukitulki voi myös pitää kädessään tulkkaustilanteeseen liittyvää materiaalia tukiessaan tulkkiparia. (Hynynen ym. 2003, 78.) Aktiivitulkiksi taas kutsutaan tulkkia, joka on tulkkausvuorossa (Selin 2002, 11).

Paritulkkaus on yleistynyt viimeisen kymmenen vuoden aikana. Usein pyritään tilaamaan kaksi tulkkia, mikäli tilaisuus kestää yli kaksi tuntia tai paikalla on useampia kuuroja. Työtaakan jakaminen auttaa tulkkeja jaksamaan pidempiä tilaisuuksia ja tulkkauksen laatu säilyy hyvänä loppuun saakka. (Hynynen ym. 2003, 78–79.)

3.4.5 Valmistautuminen

Kun tulki vastaanottaa tulkkaustilauksen, hänelle saatetaan ilmoittaa ainoastaan tilauksen aihe, paikka, asiakkaan tiedot sekä kellonaika. Tulki voi valmistautua tulkkaustilanteeseen etsimällä etukäteen aiheesta tietoa esimerkiksi Internetistä. Tämän lisäksi tulki voi tutustua tilanteessa käytettävään sanastoon ja tarkastaa tilanteessa mahdollisesti käytettävät viittomat. Tätä kutsutaan valmistautumiseksi. Valmistautuminen ei kuitenkaan tarkoita sitä, että tulki olisi saanut käsiinsä valmiit materiaalit, vaan tulkin on itse luotava oma tapansa valmistautua ja kerätä tietoa. (Roslöf & Veitonen 2006, 165.) Mikäli kyseessä on esimerkiksi haastavan luennon tulkkaus tai tulkkaus jumalanpalveluksessa, tulkin kannattaa pyytää tarkemmat tiedot tulkattavasta aiheesta etukäteen. Näitä tietoja kutsutaan valmistautumismateriaaleiksi. (Hynynen ym. 2003, 83.)

Mikäli valmistautumisajasta on sovittu työnantajan kanssa, se kuuluu työaikaan (Suomen viittomakielen tulkit ry 2013e). Valmistautumisesta mainitaan myös viittomakielen tulkin ammattisäännöstössä. Ammattisäännöstössä mainitaan, että tulkin

on valmistauduttava ajoissa ja huolellisesti tehtäväänsä (Hynynen ym. 17.) Valmistautumisaika on tärkeä ja saattaa joskus viedä enemmän aikaa kuin varsinainen tulkkaus. Esimerkiksi teatteritulkkausta ennen tulkin täytyy lukea käsikirjoitus etukäteen ja käydä katsomassa esitys, jotta tulkkaus sujuisi mahdollisimman hyvin. (Hynynen ym. 2003, 83.) Kela ei kuitenkaan maksa erikseen valmistautumista (Kansaneläkelaitos 2010).

Valmistautuminen tarkoittaa myös muita tulkin tekemiä valmisteluja ennen tulkkaustilanteeseen menoa, kuten esimerkiksi matkojen, pukeutumisen tai ruokataukojen suunnittelua. Tulkillä saattaa olla samana päivänä esimerkiksi liikuntatunnin tulkkaus ulkona, jonka jälkeen hän saattaa matkustaa tulkkaamaan työhaastattelua. Tulkin vaatetuksen tulee olla tilanteeseen sopivaa ja näin ollen tulkin täytyy suunnitella vaatetus etukäteen. Tarvittaessa tulkki kantaa mukanaan vaihtovaatteita. Tulkillä saattaa myös olla tulkkaus sellaisessa paikassa, jossa ei ole mahdollista lähteä lounaalle, joten tulkki tulee etukäteen suunnitella esimerkiksi eväiden ottaminen mukaan. (Hynynen ym. 2003, 132, 135).

3.4.6 Matkat

Viittomakielentulkin työaika muodostuu tulkkaus-, opetus- ja valmistautumisajan lisäksi matka-ajasta. Matka-aika tarkoittaa tulkkitilausten suorittamiseen liittyvää matkustusaikaa (Kansaneläkelaitos 2010). Työaikaan kuuluvat tehtävät riippuvat siitä, mitä työtehtäviä tulkki hoitaa. Yleistulkkauksia tekevä tulkki saattaa päivän aikana liikkua pitkiäkin matkoja ja tehdä monia tulkkauksia eri paikoissa. Etäisyydet tulkkauspaikkojen välillä saattavat olla pitkiä ja matkustamiseen saattaa joskus kulua enemmän aikaa kuin tilattuun tulkkaukseen. Koska tulkit joutuvat siirtymään tulkkauspaikasta toiseen työnsä vuoksi, on katsottu aiheelliseksi maksaa matka-ajasta palkka. Luonnollisesti myös matkasta aiheutuvat kulut korvataan. (Hynynen ym. 2003, 80, 82.)

3.4.7 Toimistotyöt

Edellä mainittujen työtehtävien lisäksi tulkin työhön kuuluu välitysjärjestelmässä olevan tulkkikalenterin ylläpitoa, kalenterin sekä sähköpostin tarkastusta. Edellä mainitsemiani työtehtäviä käsittelen opinnäytetyössäni nimellä toimistotyöt. Laskutuksen näkökulmasta tulkin tärkeä työtehtävä on raportoida tehdyt tilaukset välitysjärjestelmään. Järjestelmään merkitään kustakin tehdystä tulkkauksesta tulkkauksen todellinen kesto, matka-ajat sekä muut kulut. Raportointi tulee suorittaa määräaikaan mennessä. Tämän jälkeen tulkkauspalvelun tuottaja tarkastaa ja koostaa raportti. Raportin perusteella Kelalle lähetetään lasku tehdyistä töistä. (Kansaneläkelaitos 2010m.)

4 TUTKIMUSMENETELMÄT

Tämä opinnäytetyö on sekä määrällinen, että laadullinen tutkimus. Laadullisina tutkimusmenetelminä olivat avoin haastattelu ja havainnointi. Määrällisenä tutkimusmenetelmänä oli systemaattinen havainnointi. Tässä kappaleessa käsitellään opinnäytetyön tutkimusmenetelmiä sekä tutkimuksen kulkua havainnoinnin aloittamisesta aineiston analysointiin saakka.

4.1 Tapaustutkimus

Opinnäytetyö toteutettiin tapaustutkimuksena. Aineiston keruu toteutettiin tutkien yksittäistapausta, eli tässä tapauksessa viittomakielentulkkia ja hänen työtehtäviään yhden viikon ajan. Aineiston keruu pyrittiin toteuttamaan mahdollisimman luonnollisessa tilanteessa, käyttäen tutkimusmenetelmänä havainnointia sekä haastatteluja. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 125–126.) Havainnoinnin ajankohta oli suunniteltu etukäteen toteutettavaksi silloin, kun tulkillä oli niin sanottu tavallinen arki. Tämä johtui siitä, että tulkin työhön vaikuttaa kausiluontoisuus. Yleensä yleisinä lomaiikoina ja pyhäpäivinä työtä on tarjolla vähemmän. (Hynynen ym. 2003, 83.) Tästä syystä tutkimuksen ajankohta oli tammi- ja helmikuun vaihteessa.

Viittomakielentulkin työpäivät ovat vaikeasti ennakoitavissa ja tilanteet saattavat muuttua nopeasti, kuten tulkkaustilanteen peruuntuessa. Tästä syystä havainnointi valikoitui tutkimusmenetelmäksi opinnäytetyölle. Havainnoinnin avulla monipuolisen aineiston kerääminen oli mahdollista. Havainnoinnin haittana oli kuitenkin se, että ulkopuolisena osallistujana saatoin mahdollisesti häiritä tilanteen kulkua ja näin ollen havainnointiaineiston tulokset eivät ole täysin verrattavissa tulkin tavalliseen arkeen, kuten Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2004, 202–203) ovat teoksessaan todenneet.

4.2 Monimetodinen tutkimus

Tämä opinnäytetyö on niin kutsuttu monimetodinen tutkimus. Tämä tarkoittaa sitä, että opinnäytetyö on sekä kvantitatiivinen, eli määrällinen, että kvalitatiivinen, eli laadullinen tutkimus. Nämä lähestymistavat eivät ole toisiaan poissulkevia, vaan ne paremminkin täydentävät toisiaan. (Hirsjärvi ym. 2004, 127.) Näin ollen olen katsonut tarpeelliseksi molemmat lähestymistavat tutkimukseeni.

Opinnäytetyöhön valittiin kvantitatiivinen lähestymistapa, koska tuloksissa haluttiin näyttää muuttujien muodostumista, eli työpäivän erilaisten tehtävien osuutta tilastollisesti käsiteltävässä muodossa (Hirsjärvi ym. 2004, 131). Kvalitatiivinen lähestymistapa valittiin, koska kyseessä oli todellisen elämän kuvaaminen. Tulkin työ on niin moninaista, ettei sitä voi yksiselitteisesti taulukoiden muodossa kuvailla. Rinnalle tarvitaan tarkempaa kuvailua. Tutkimuksessani pyrinkin kuvaamaan tulkin työpäivää ja siihen liittyviä tehtäviä mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. (Hirsjärvi ym. 2004, 152.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen kautta opinnäytetyö pyrkii kuvailemaan tulkin toimintaa, sekä ymmärtämään paremmin käsiteltävää aihetta. Tutkimuksen onnistumisen kannalta oli tärkeää, että tutkimukseen osallistuva tulkki tiesi tutkittavasta aiheesta mahdollisimman paljon ja hänellä oli omakohtaista kokemusta käsiteltävästä aiheesta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85–86.)

4.3 Havainnointi

Havainnoinnin muoto oli osallistuva havainnointi. Osallistuva havainnointi tarkoittaa sitä, että tutkijana osallistun tutkittavien toimintaan heidän ehdoillaan. Tällaisia tutkimuksia voidaan kutsua kenttätutkimukseksi. Havainnointiin osallistuville henkilöille, kuten tulkin asiakkaille, tehtiin heti alussa selväksi, että osallistuin ainoastaan havainnoijan roolissa, en tulkkina. Käytännössä osallistuin ryhmän tai yksittäisten henkilöiden elämään, mutta tein tarvittaessa tutkittaville haastatteluita. (Hirsjärvi ym. 2004, 206.)

Osallistuvassa havainnoinnissa toimin aktiivisesti tiedonantajan, eli tulkin kanssa. Sosiaaliset vuorovaikutustilanteet muodostuvat tärkeäksi osaksi tiedonhankintaa. Keskusteluiden kautta sain kerättyä paljon aineistoa. Tutkijana yritin kuitenkin mahdollisimman vähän vaikuttaa tapahtumien kulkuun. Tarkoitukseni oli toiminnan ymmärtäminen, ei sen muuttaminen. Osallistuvassa havainnoinnissa voidaan puhua eri osallistumisen asteista, joita ovat täydellinen osallistuminen ja osallistumattomuus. Mielestäni osallistumisen aste oli näiden väliltä, sillä en vaikuttanut tulkkauksen sisältöön, enkä tulkkauksen kestoihin millään lailla. Osallistuin kuitenkin jonkun verran tulkin elämään esimerkiksi sosiaalisten vuorovaikutusten kautta. (Tuomi ym. 2009, 82.) Havainnoinnin haittana on, että sen toteuttaminen vie aikaa. Tästä syystä opinnäytetyötä tehdessä havaintoaineiston keruuseen ei voinut käyttää pitkiä ajanjaksoja. (Hirsjärvi ym. 2004, 203.) Näin ollen päätin toteuttaa havainnoinnin yhden työviikon aikana.

Kvantitatiiviseen tutkimukseen soveltuvin havainnointimuoto on systemaattinen havainnointi. Koska opinnäytetyössäni tutkitaan tulkin työtehtävien osuutta, havainnointi oli osittain myös systemaattista havainnointia. (Vilka 2007, 29.) Systemaattinen havainnointi voi tapahtua joko tarkasti rajatussa tilassa tai luonnollisissa tilanteissa. Systemaattinen havainnointi tarkoittaa sitä, että tutkimuksen kohteena olevat tapahtumat merkitään ylös tarkasti ja jäsennellysti. Systemaattista havainnointia käytetään esimerkiksi työpaikoilla tutkittaessa toiminnan tehokkuutta. (Hirsjärvi ym. 2004, 204.) Systemaattisen havainnointiin kuuluu yleensä ennalta suunniteltu havainnointilomake (Vilka 2007, 29). Havainnointilomakkeeseen merkitsin tulkin työaikaan kuuluvat tapahtumat ja näiden kestot (Liite 1).

4.4 Haastattelu

Aineiston keruu tapahtui havainnoinnin lisäksi haastattelemalla tulkkia. Haastattelu tapahtui aina silloin, kun olimme tulkin kanssa esimerkiksi toimistolla, matkalla tulkkauspaikalle tai ruokatauolla. Haastattelu vastasi haastattelun muodoista eniten avointa haastattelua. Avoin haastattelu tarkoittaa sitä, että tutkija selvittää haastateltavan ajatuksia, mielipiteitä, tunteita tai käsityksiä sen mukaan, kuin ne tulevat aidosti vastaan keskustelun kuluessa. Avoimessa haastattelussa tulkki sai mahdollisuuden

kertoa aihealueesta vapaasti. Usein haastattelun muoto oli lähempänä keskustelua kuin haastattelua. (Hirsjärvi ym. 2004, 198.)

Haastattelun kautta sain aineistostani monipuolisemman. Näin ollen sain tutkimukseeni tulkin näkökulman, jotta tutkimus ei perustuisi ainoastaan omiin kokemuksiini ja havaintoihini. Halusin antaa mahdollisuuden tuoda esille tulkin ammattia koskevia ajatuksia mahdollisimman vapaasti. Lisäksi halusin selventää ja perustella saamiani havaintoja ja syventää tietoa. Haastatteluiden kautta sain kerättyä aineistoa tulkin ajatuksista, mielipiteistä tai käsityksistä tulkkaustilanteisiin tai tulkkausalaan liittyen. (Hirsjärvi ym. 2004, 194.)

Haastattelun valintaan tutkimusmenetelmänä vaikutti sen joustavuus aineiston keruussa. Muutamia kertoja olin myös kirjoittanut kysymyksiä ylös etukäteen ja haastattelin tulkkia niiden perusteella. Haastattelun avulla on mahdollista tavoittaa tutkimukseen osallistunut henkilö myöhemminkin ja näin ollen täydentää aineistoa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa haastattelu on usein päämenetelmänä. (Hirsjärvi ym. 2004, 194–195.)

4.5 Suunnitelmasta kenttätutkimukseksi

Sovimme tulkin kanssa ennen seurantaviikon alkua käytännön järjestelyistä, kuten vaitiolovelvollisuudesta sekä asiakkaiden kohtaamisesta tulkkaustilanteissa. Sovimme tulkin kanssa, että havainnointiaineisto, eli muistiinpanot joita kirjoitin työpäivän aikana, olisivat niin tulkille kuin hänen asiakkailleen avoimia. Sekä tulkki, että asiakas voisivat lukea ja kommentoida muistiinpanoja näin halutessaan. Sovimme myös kirjallisesti tulkin ja palveluntuottajan kanssa keräämäni aineiston käytöstä (Liite 2,3). Tulkki kysyi ennen tulkkaustilanteen alkua asiakkailta luvan, jotta pääsin tilanteeseen mukaan.

Sain tietää ennen seurantaviikon varsinaista alkamista viittomakielentulkin tulevat tulkkaustilanteet ja niiden tarkat kellonajat. Näiden pohjalta suunnittelin havainnointilomakkeen, johon kirjoittaisin päiväkirjamaisesti työpäivän aikana tulleet tapahtumat (Liite 1). Havainnointilomake testattiin ennen varsinaisen aineiston keräämistä. Tes-

taajana oli työharjoittelua tekevä opiskelija. Halusin testata havainnointilomakkeen selkeyttä ja toimivuutta oikeassa tilanteessa, jotta havainnointi sujuisi mahdollisimman hyvin. (Vilkkä 2007, 78.) Testaamisen jälkeen ongelmat korjattiin ja lomaketta testannut opiskelija kommentoi uutta lomaketta. Kenttätutkimuksen aikana tein muistiinpanoja joko välittömästi tai pian havainnoinnin jälkeen, jotta mahdollisilta virheiltiltä vältyttäisiin (Vilkkä 2007, 120).

4.6 Aineiston analysointi

Tulkin jokaisesta työpäivästä oli erillinen havainnointikaavake, johon olin kirjoittanut tarkat tapahtumat, sekä haastattelun kautta saadut tiedonannot. Ensimmäiset vaiheet aineiston analysoinnissa olivat muistiinpanojen kirjoittaminen puhtaaksi ja tietojen tarkistus. Aineiston keruun jälkeen analysoin aineiston mahdollisimman pian, jotta aineistoa voisi täydentää ja selventää tarvittaessa. (Hirsjärvi ym. 2004, 212.) Tämän jälkeen tarkastin aineiston täsmällisyyden, kuten mahdolliset virheet kellonajoissa tai tapahtumissa. Seuraava vaihe aineiston analysoinnissa oli tietojen täydentäminen, jonka toteutin haastattelemalla tulkkia jälkeinpäin sähköpostin välityksellä. Kolmantena vaiheena oli aineiston järjestäminen tarkempaa analysointia varten. (Hirsjärvi ym. 2004, 209–210.)

Analysoinnin järjestämistä ennen tuli päättää, mikä aineistossa olisi relevanttia ja mitä aineistosta tulisi tutkimuskysymysten valossa tuoda esiin. Aineistosta eroteltiin ensin viikon aikana toteutuneet työtehtävät. Tämän jälkeen aineistosta poimittiin toteutuneiden työtehtävien kestot sekä mahdolliset muutokset etukäteen tiedossa olleista työtehtävistä. Tämän jälkeen kirjoitin yhteenvedon tutkimuksen tuloksista (Tuomi ym. 2009, 92.)

Aina tutkija ei pysty hyödyntämään kaikkea keräämäänsä, eikä kaikkea materiaalia ole tarpeen myöskään analysoida. Analysoinnin tavoitteena on kerätä aineistosta vastaukset tutkimuskysymyksiin. Koska aineiston keruussa käytettiin menetelmänä sekä havainnointia, että haastattelua, aineistosta tuli melko suuri. (Hirsjärvi ym. 2009, 225.) Analysointi vaiheessa tulikin tehdä selvä raja ja myöntyä siihen, että kaikkia asioita ei pystyisi tuomaan esiin tämän opinnäytetyön puitteissa. Kaikki muut havain-

noinnin aikana esiin tulleet asiat tulkin jättää odottamaan seuraavaa mahdollista tutkimusta. (Tuomi ym. 2009, 92.)

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tässä luvussa esitellään opinnäytetyön tutkimustulokset. Ensimmäisessä alaluvussa esitellään tutkimukseen osallistunut viittomakielentulkki. Seuraavissa alaluvuissa käsitellään havainnoinnin ja haastatteluiden kautta kerättyjä tutkimustuloksia ja vastataan opinnäytetyölle asetettuihin tutkimuskysymyksiin.

5.1 Viittomakielentulkin esittely

Seuraavaksi esittelen opinnäytetyöni kannalta tärkeän henkilön, viittomakielentulkin. Koska henkilöllisyys on salattu, tiedonannoissa käytetään nimeä *Tulkki*. Tulkin työpaikan, eli tulkkauspalveluita tuottavan yrityksen nimeä ei myöskään mainita.

Tulkki on työskennellyt alalla yli kymmenen vuotta. Tulkki on suorittanut viittomakielentulkin tutkinnon opistoasteella ja tämän jälkeen muuntanut tutkintonsa ammattikorkeakoulututkinnoksi. Tulkki on suorittanut koulutuksen silloin kun erillisiä suuntautumisvaihtoehtoja ei ollut. Hänellä on näin ollen pätevyys tehdä esimerkiksi tulkkauskuurosokeille. Tulkki kertoi Kelan kilpailutuksen vaikuttaneen tilausten sisältöön, sillä esimerkiksi kuurosokeiden asiakkaiden tilauksia tuli hänelle enää harvoin. Tulkkauspalveluita tuottavassa yrityksessä, jossa Tulkki työskenteli, oli sisäinen välitys.

Tulkki työskenteli vakituisella työsopimuksella tulkkauspalveluja tuottavassa yrityksessä pääkaupunkiseudulla. Tulkki työskenteli kuukausipalkkaisena, eli hänellä oli säännöllinen työaika. Tulkin työaika oli 37,5 tuntia viikossa, josta enintään 30 tuntia sai olla tulkkausta. Näin ollen Tulkin työaika oli kuukausipalkkaisen viittomakielentulkin palkkasuosituksen mukainen (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2013e). Työajasta 7,5 oli varattu muulle työlle, kuten raportoinnille ja valmistautumiselle. Tulkillla ei ollut niin sanottua toimistopakkoa. Nykyajan sähköiset järjestelmät mahdollistavat työskentelyn melkein missä tahansa paikassa. Esimerkiksi Internet-selaimen kautta toimivan Primen kautta Tulkki pystyi raportoimaan toteutuneet tilaukset kotona (Innofactor Oyj 2013). Tulkin työt sijoituivat pääsääntöisesti arkisin klo 8-16 välille. Tulkin

työsopimuksessa oli maininta myös satunnaisista lauantaiyövuoroista, mutta näitä tapahtuu Tulkin mukaan harvoin.

5.2 Toteutuneet työtehtävät

Tässä kappaleessa vastataan ensimmäiseen tutkimuskysymyksen, millaisia työtehtäviä kuukausipalkkainen viittomakielentulkki teki. Tulkki kertoi, että hän oli saanut tietoonsa noin viikon etukäteen seuraavan viikon tilaukset. Alla olevasta kuviosta (kuvio 1) näkyy Tulkin työtilanne seurantaviikon alussa. Kuviossa on käytetty luokittelua A, B ja C tulkkauspaikkojen sijainnin mukaan. Esimerkiksi opiskelutulkkaus B sekä yleistulkkaus B sijaitsevat samassa paikassa. Tulkki kertoi, että hänet oli valittu kaikkiin seurantaviikon aikana oleviin tilauksiin tulkiksi, sillä tiesi jo etukäteen paikan ihmisistä, toimintatavoista ja tulkkauksen sisällöistä melko laajasti.

Kello	Maanantai	Tiistai	Keskiviikko	Torstai	Perjantai
8.00	Opiskelutulkkaus A (8.15-11.00)	Varattu toimistotöille (8.00-10.00)	Varattu toimistotöille (8.00-10.00)	Opiskelutulkkaus B (8.10-9.45)	
9.00					
10.00			Opiskelutulkkaus B (10.15-12.05)	Yleistulkkaus B (10-10.30)	
11.00					
12.00	Opiskelutulkkaus B (12.20-13.55)	Yleistulkkaus B (12.05-12.20) Opiskelutulkkaus B (12.20-13.55)	Opiskelutulkkaus B (13.10-14.40)	Opiskelutulkkaus C (12.15-13.45)	Varattu muu tulkkaukseen liittyvä työ (12.00-15.30)
13.00					
14.00					
15.00					
16.00					

KUVIO 1. Tulkin kalenterinäkömä seurantaviikon alussa.

Tulkin työtehtäviä viikon aikana olivat opiskelutulkkaukset, yleistulkkaukset, matkat sekä toimistotyöt. Tulkin tulkkauskieliä olivat puhuttu suomi ja suomalainen viittomaikieli. Tulkin asiakkaita viikon aikana olivat kuurot, kuulevat ja huonokuuloiset henkilöt. Alla olevasta kuviosta (kuvio 2) näkyy seurantaviikon aikana toteutuneet työtehtävät sekä työtehtävien kestot. Kuviossa on käytetty luokittelua A, B, C ja D tulkkauspaikan sijainnin mukaan.

Alla olevasta kuviosta (kuvio 2) näkyy Tulkin kahvi- ja ruokatauot. Tulkeilla on oikeus kahvi- ja lounastaukoihin (Humphrey ym. 2007, 330). Sisäisen välityksen ansiosta yrityksen tulkkien työpäivät oli tauotettu etukäteen. Sisäinen välitys järjesteli tilaukset niin, että tulkeille jäi aikaa taukoihin. Riikka Heikkinen Kelasta on kertonut, että työn tauottaminen kuuluu työnantajalle. Kela ei voi järjestellä tulkin taukojen määrää. Palveluntuottajat voivat sisäisellä välityksellä vaikuttaa tulkin taukoihin ja tarvittaessa järjestellä tilauksia. (Halkosaari 2012.) Kuten alla olevassa kuviosta näkyy, Tulkillä oli joka päivä vähintään puolen tunnin ruokatauko ja muutamia kahvitaukoja. Haaksilahden (2001) mukaan tulkkaus säilyy tehokkaana, mikäli tulkkaus aika on maksimissaan 20 minuuttia tulkattavasta aiheesta riippuen. Tämän jälkeen tulkkauksen laatu alkaa heiketä, joten tulkin olisi hyvä saada pitää tauko. (Hynynen ym. 2003, 80.) Alla olevasta kuviosta näkyy Tulkin kahvitaulet seurantaviikon aikana. Esimerkiksi maanantaiaamuna Tulkillä oli mahdollisuus kymmenen minuutin kahvitauko, mutta samana iltapäivänä Tulkin piti siirtyä edelliseltä tulkkauspaikalta seuraavalle, eikä varsinaiseen taukoon jäänyt aikaa.

Kello	Maanantai	Tiistai	Keskiviikko	Torstai	Perjantai
8.00	Matka (6.50-8.00) Opiskelutulkkaus A (8.15-9.00)	Toimistotyöt / koti (8.00-8.45)	Toimistotyöt/ koti (8.45-9.30)	Matka (7.10-8.00) Opiskelutulkkaus B (8.10-9.45)	Toimistotyöt (8.10-8.55)
9.00	Paritulkkaus Kahvitauko	Toimistotyöt (9.20-10.50)	Matka (9.30-10.00)		Matka (8.55-9.45)
10.00	Opiskelutulkkaus A (9.10-10.20) Paritulkkaus Ruokatauko	Ruokatauko	Opiskelutulkkaus B (10.15-11.40)	Yleistulkkaus B (10-10.20) Matka toimistolle 10.20-11.10 Ruokatauko	Yleistulkkaus D (10.00-11.15) Tilattu 10.00-11.00
11.00	Matka (11.05-11.40)	Matka (11.20-11.40)	Ruokatauko	Toimistotyöt (11.45-12.20) Matka (12.20-13.00)	Matka (11.15-11.45)
12.00	Opiskelutulkkaus B (12.20-13.45)	Yleistulkkaus B (12.05-12.20) Opiskelutulkkaus B (12.20-13.55)			Ruokatauko Palaveri (12.15-12.30)
13.00			Opiskelutulkkaus B (13.10-14.45)	Yleistulkkaus C (13.00-13.40) Tilattu klo 13-15	Varattu muu tulkkauseseen liittyvä työ (12.30- 13.50)
14.00	Yleistulkkaus B (14.00-15.25)	Matka toimistolle (14.05-14.20) Kahvitauko	Kotimatka 45 min	Kotimatka 30 min	Kahvitauko
15.00		Toimistotyöt (14.40-15.30)	Toimistotyöt / koti (illalla 45min)	Toimistotyöt / koti (14.10-15.30)	Varattu muu tulkkauseseen liittyvä työ (14.05-17.15)
16.00					
17.00					

KUVIO 2. Tulkin kalenterinäkömä seurantaviikon lopussa.

5.2.1 Matkat

Tulkki käytti matkustamiseen julkisia kulkuvälineitä. Kela korvaa palveluntuottajalle matkakulut tulkin käyttämän kulkuneuvon mukaisesti. Lisäksi matka-ajan palkka maksetaan toteutuneen matka-ajan mukaan (Kansaneläkelaitos 2010I). Tulkki kertoi yrityksen työntekijöillä olevan käytössä pääkaupunkiseudun työsuhdematkakortti, josta työntekijöille jää maksettavaksi palkastaan matkakortin verotusarvon verran.

Matkustamisen sujuvuudessa auttoi Internetissä toimiva pääkaupunkiseudun reittiopas. Reittioppaasta Tulkki näki matkojen kestot sekä kulkuvälineiden aikataulut. Tämä auttoi hyvin paljon matkan sekä päivän kokonaisuuden suunnittelussa. Välittä-

jät käyttivät myös reittiopasta tulkkien matkojen suunnitteluun. Välityksen tehtävänä on varmistaa, että tulkit ehtivät seuraavalle tulkkauspaikalle ajoissa. Tulkki kertoi, että yrityksen sisäinen välitys varmisti, että esimerkiksi siirtyessä tulkkauspaikalta toiseen, tulkki ehti matkustamisen ohessa pitää myös ruokatauon.

Yrityksen sisäinen välitys saattaa vähentää tulkkien matkustusaikaa. Tulkki kertoi, että töitä niin sanotusti kierrätetään työntekijöiden kesken, mikäli esimerkiksi toinen tulkki sattuisikin olemaan lähempänä kuin se, jolle tilaus on alun perin merkitty. Tämä tarkoittaa sitä, että vapaita tulkkeja on tarjolla enemmän, eivätkä tulkit käytä aikaa turhaan matkustamiseen.

Tulkin mukaan aamun ensimmäiset ja päivän viimeiset matkat tulkkauspaikalle ovat niin sanottuja omavastuumatkoja, eli niitä ei lasketa varsinaiseen työaikaan kuuluviksi. Esimerkiksi maanantaina Tulkki lähti kotoa klo 6.50 ja saapui opiskelutulkkauspaikalle klo 8.00. Tätä aamun ensimmäistä matkaa ei lasketa varsinaiseen työaikaan kuuluvaksi. Myöskään päivän viimeistä matkaa ei lasketa varsinaiseen työaikaan.

Tulkkauksesta laskutetaan aina meno- sekä paluumatka. Tulkki kertoi, että Kelalta matkoista laskutetaan erikseen, kun taas esimerkiksi yksityisiltä tahoilta tulevista tilauksista laskutetaan matkat usein tulkkauksen kokonaissummassa. Kelalta tulevien tilausten matkat on laskutettu niin, että matka olisi alkanut toimistolta ja päättyy toimistolle, vaikka tulkki olisikin lähtenyt kotiosoitteestaan. Esimerkiksi torstaina Tulkki lähtee kotiosoitteeseen toimeksiannon jälkeen klo 13.40, mutta Kelalle ilmoitetaan paluuosoitteeksi yrityksen toimisto. Matka-aika korvataan alkavalta 15 minuutilta kelalle ilmoitetun lähtö- ja saapumisosoitteen mukaisesti. Kela ei kuitenkaan pääsääntöisesti korvaa matkakuluja opiskelutulkkauspaikalle ja sieltä takaisin. (Kansaneläkelaitos 2010l.)

5.2.2 Opiskelutulkkaus

Tulkki teki viikon aikana töitä kahdessa eri opiskelutulkkauspaikassa. Molemmat opiskelutulkkauspaikat olivat tulkille entuudestaan tuttuja. Toinen kouluista oli ammattikoulu ja toinen peruskoulu. Ammattikoulun tulkkityö tuli Kelan kautta. Tulkki

työskenteli ammattikoulussa opiskelutulkkauksen sijaisena. Vakituisen opiskelutulkin sijaisuus saattaa olla hankalaa, sillä asiakas on saattanut sopia vakituisen tulkin kanssa tietyistä toimintatavoista. Vakituisen tulkin olisi hyvä ilmoittaa tärkeistä tulkkaukseen liittyvistä asioista seuraavalle tulkille. (Hynynen ym. 2003, 171.) Tästä syystä Tulkki oli saanut tulkkaukseen liittyviä tietoja etukäteen opiskelutulkausta vakituisesti tekevältä tulkilta. Tulkki kertoi, että oli ollut samassa paikassa jo kerran aiemmin, joten tästä syystä hänet oli valittu sijaiseksi kyseiseen opiskelutulkkaukseen.

Opiskelutulkkaukseen pyritään järjestämään paritulkkauksena (Kansaneläkelaitos 2010j). Näin ollen tulkkaukseen ammattikoulussa toteutui paritulkkauksena. Tulkit tapasivat opettajanhuoneessa ennen tulkkauksen alkua. Opettajanhuoneessa säilytettiin tulkkien viikkoa, johon oli merkitty tulkkauksessa tarvittavia tietoja sekä tietoja tulevista tapahtumista. Paritulkkauksessa toinen tulkeista tulkki puhetta viittomakielelle, kun taas toinen tulkki viittomakieliset osuudet puhutulle kielelle. Tulkit vaihtoivat vuoroa noin viidentoista minuutin välein, kuten yleensä paritulkkauksissa on tapana menetellä (Selin 2002, 10). Tukitulkkina oleva tulkki näytti välillä aktiivivuorossa olevalle tulkille materiaaleista, missä kohtaa luentoa ollaan menossa. Kokonaisuudessaan tunneilla ei ollut paljon tulkattavaa, sillä opiskelijat työskentelivät tunneilla itsenäisesti.

Paritulkkauksessa mainitsemani viidentoista minuutin tulkkausvuorot eivät tarkoita kuitenkaan sitä, että tulkit katsoisivat kelloista tarkkaa tulkkausvuoron vaihdon ajankohtaa. Tulkin mukaan tulkkausvuoroja ei aina jaeta viidentoista minuutin välein. Mikäli kyseessä on vaativampi tulkkaus esimerkiksi työpaikan kokouksessa, tulkkausvuorot jaetaan puhujien puheenvuorojen mukaan.

Seurantaviikon aikana tulkki työskenteli usein samassa peruskoulussa opiskelutulkkina. Peruskoulun tulkkaustilaus eroaa ammattikoulun siten, että peruskoulun tilaukset eivät tule Kelan kautta (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2013b). Näin ollen koulu oli vapaasti saanut päättää, mistä yrityksestä tulkki tilataan. Tulkki oli työskennellyt peruskoulussa syksyn ja talven ajan, joten oli hyvin tietoinen koulun toimintatavoista, tulkkauksen sisällöistä ja tiesi asiakkaat etukäteen. Näin ollen koulu oli päättänyt jatkaa yhteistyötä tulkkauspalveluita tuottavan yrityksen sekä Tulkin kanssa.

Peruskoulussa Tulkki oli tulkkamassa käsityötunteja, liikuntatunteja sekä kuvaama-aidon tunteja. Tulkki työskenteli opiskelutulkkina luokassa, jossa oli useampi kuuro opiskelija. Opiskelijoilla saattoi olla asiaa opettajalle, jolloin Tulkkia tarvittiin paikalle. Samaan aikaan toinen opiskelija olisi saattanut tarvita Tulkkia toisaalla, mutta joutui odottamaan vuoroaan Tulkin ollessa varattuna. Paritulkkaus olisikin voinut olla muutamassa tilanteessa hyvä ratkaisu. Tulkki kertoi, että hän oli sopinut opettajan kanssa etukäteen tulkkaukseen liittyvistä käytännön asioista kuten siitä, tulkataanko oppilaiden väliset keskustelut opettajalle. Peruskoulussa nuoret opiskelijat saattoivat välillä ajatella Tulkin olevan avustaja, joten Tulkin piti kiinnittää huomiota rooliinsa entistä enemmän. Näin opiskelijat oppivat käyttämään tulkkia ja ymmärtävät tulkin olevan kommunikaation edistäjän roolissa. (Humphrey ym. 2007, 332–336.)

5.2.3 Yleistulkkaus

Yleistulkaustilanteita seurantaviikon aikana olivat kokous, infotilaisuus, aamunavaus, terveydenhuoltoon sekä sosiaalietuuksiin liittyvät tilanteet. Yleistulkaustilanteita pidetään yleisesti haastavina, sillä ne vaativat esimerkiksi hyviä vuorovaikutustaitoja sekä tilanteen hallintaa. Tulkki oli ollut aiemmin useassa viikon aikana olevassa tilauksessa tulkkina, tilausten kulku ja tulkkauspaikat olivat hänelle entuudestaan tuttuja. Tulkki tiesi etukäteen, kuinka asiakkaat toivoivat tilanteessa toimittavan. On sanottu, että mitä paremmin tulkki tuntee työnsä ja asiakkaansa, sitä paremmin tulkkaustilanne onnistuu (Hynynen ym. 2003, 163).

Tulkille tuli viikon aikana yksi yleistulkaustilaus, jossa asiakas ei ollut tulkille entuudestaan tuttu. Tästä syystä Tulkki tarkasti tilauksessa näkyvän asiakasprofiilin tarkemmin, kuin entuudestaan tuttujen asiakkaiden kohdalla. Asiakasprofiilissa on ilmoitettu tulkkauksen kannalta tärkeät tiedot, kuten asiakkaan henkilötiedot sekä asiakkaan käyttämä kommunikaatiotapa (Kansaneläkelaitos 2010h). Tulkki kertoi, että tarkasti asiakasprofiilin, jotta tietäisi, tulkataanko asiakkaalle esimerkiksi viittomakielellä tai viitotulla puheella. Asiakasprofiilin tarkastaminen etukäteen auttaa myös asiakkaan tunnistamista tulkkauspaikalla. Tulkki tunnistaa asiakkaan paremmin, mikäli tiedetään, onko kyseessä 20-vuotias nainen vai 60-vuotias mies.

5.2.4 Toimistotyöt

Tulkin kalenterista oli etukäteen varattu aikaa toimistotöille seurantaviikon tiistaina ja keskiviikkona, kuten yllä olevasta kuviosta (kuvio 1) ilmenee. Tulkki teki toimistotöitä myös silloin, kun kalenterissa ei ollut tilauksia tai tulkkkaus loppui tilattua aiemmin, kuten tiistaina ja torstaina (kuvio 2). Tulkin toimistotyöt muodostuivat kalenterin tarkastuksesta, raportoinnista, sähköpostin käsittelemisestä, valmistautumisesta tuleviin tulkkauksiin sekä yrityksen koulutuspäivän valmistelemisestä.

Tulkilla oli käytössään kaksi kalenteria, joissa näkyivät työpäivän tapahtumat. Yrityksessä käytetään tulkkikalenterina Kelan Prime- sekä Evantia Oy:n Loitsu- järjestelmää. Primessä näkyivät kaikki Kelan kautta tulleet tulkkitilaukset. Loitsussa näkyivät yksityisten tahojen kautta tulevat tilaukset, kuten tässä tapauksessa peruskoulusta tulleet tilaukset. Tulkin tehtävänä oli pitää molemmat kalenterit ajan tasalla, jotta kalentereihin ei tulisi päällekkäisyyksiä. Tulkki merkitsi manuaalisesti esimerkiksi Primeen kaikki etukäteen tiedossa olevat työtehtävät, jotka oli tilattu suoraan palveluntuottajalta ja näkyivät siitä syystä ainoastaan Loitsussa.

Tulkin tehtävä on raportoida jokainen suoritettu tulkkkaus (Kansaneläkelaitos 2010m). Tulkki teki raportoinnit sekä Primeen että Loitsuun. Tulkkauksista raportoidaan aina toteutunut matka-aika, matkakorvaukset sekä tulkkauksen alkamis- ja päättymisaika. Lisäksi raportoidaan, mikäli tulkkaukseen kuului esimerkiksi taktiilia tulkkausta. Tulkki kertoi, että raportointi tuli tehdä aina kuukauden tiettyyn päivään mennessä, jotta tulkkaukset voitiin laskuttaa. Kun tulkki on raportoinut tilaukset, yrityksen laskutusosasto tarkasti raportoinnin ja tämän jälkeen lähetti koostetun laskun Kelalle (Kansaneläkelaitos 2010m). Tulkki kertoi, että mikäli kyseessä oli yksityinen taho, laskutus tapahtuu suoraan yritykseltä yksityiselle taholle.

Tulkkikalenterin lisäksi huomasi sähköpostin olevan päivittäinen tulkin työväline. Sähköposti oli tärkeä tiedonlähde. Tulkki sai muun muassa sähköpostitse tietoja yrityksen sisäisistä asioista. Lisäksi sähköpostin kautta Tulkki sai sisäiseltä välitykseltä esimerkiksi valmistautumismateriaaleja. Tulkki käytti sähköpostia myös tiedustellesaan luennoitsijoilta mahdollisia valmistautumismateriaaleita.

5.2.5 Valmistautuminen

Valmistautuminen tulevaan tulkkaukseen on yksi tulkin työtehtävistä. Viittomakielen tulkin ammattisäännöstössä mainitaan, että tulkin tulee valmistautua tulevaan tulkkaukseen ajoissa ja huolellisesti. (Hynynen ym. 17.) Tulkin kalenteriin (kuvio 2) ei ole eritelty valmistautumista, sillä valmistautuminen tuleviin työtehtäviin tapahtui usein muiden toimistotöiden ohella. Tulkki saattoi lähettää sähköpostitse valmistautumismateriaalipyynnön luennoitsijalle ja heti seuraavaksi Tulkki saattoi tehdä raportointia. Muutaman kerran Tulkki valmistautui tulevaan tulkkaukseen myös esimerkiksi ruokataun ohessa, jolloin Tulkki tarkasti reitin seuraavalle tulkkauspaikalle.

Valmistautumista tulevaan tulkkaukseen voi olla monenlaista, kuten kappaleessa 3.4.5 mainitsin. Kun tulkki saa tulkkaustilauksen, hänelle muodostuu jonkinlainen ennakkokäsitys tulevasta tilanteesta. Tulkki saattaa pohtia aiempia tulkkauksia saman asiakkaan kanssa, paikkaa johon hän on menossa tai tulkattavaa aiheetta. Kaikenlainen ennakkotieto auttaa tulkkaustilanteen sujuvuudessa. (Hynynen ym. 171.) Tästä syystä Tulkki tarkasti asiakasprofiilin ennen tulkkausta ja näin ollen henkinen valmistautuminen alkoi.

Tulkki otti yhteyttä ulkopuoliseen luennoitsijaan sähköpostin välityksellä kaksi päivää ennen tulevaa tulkkausta. Tulkkauksen luonne oli haastavampi kuin muiden seurantaviikon aikana olleiden tulkkausten. Mikäli tilanne on haastava, tulkin kannattaa pyytää valmistautumismateriaalit etukäteen (Hynynen ym. 2003, 83). Tulkki valmistautui torstaina tapahtuvaan tulkkaukseen keskiviikkoiltana. Tulkki käytti valmistautumiseen yhteensä 45 minuuttia, vaikka tilaus olikin kestoltaan vain 20 minuuttia. On todettu, että valmistautumisaika saattaakin joskus viedä enemmän aikaa kuin varsinainen tulkkaus (Hynynen ym. 2003, 83).

Tulkki kertoi, että valmistautumismateriaalien keräämisestä ei yrityksellä ollut tarkkaa käytäntöä. Usein yrityksen sisäinen välitys pyysi valmistautumismateriaaleja tulkeille. Tulkin mukaan tulkeista riippuen, tulkit saattavat pyytää valmistautumismateriaaleja myös itse. Tulkillä oli tapana selvittää itse mahdollisimman paljon ja näin ollen hän kysyi usein materiaaleja suoraan esimerkiksi luennoitsijoilta. Valmistautumisen näkökulmasta Tulkki korosti sisäisen välityksen merkitystä, koska sieltä sai usein lisätieto-

ja tulevista toimeksiannoista. Tämän lisäksi Tulkki kertoi sisäisellä välityksellä olevan paljon hiljaista tietoa, josta oli usein apua. Hiljaisella tiedolla tarkoitetaan tietoa, joka muodostuu henkilökohtaisten kokemusten kautta. Tällainen tieto voi olla hankittu aistimalla, tekemällä ja harjaantumalla. (Vilkkä 2007, 119.)

Kaikenlaiset etukäteistiedot tulkkaustilanteissa helpottavat tulkin työtä huomattavasti. Esimerkiksi maanantain kokouksessa käytettiin paljon sisäpiirin tietoon kuuluvia lyhenteitä ja nimiä. Koska Tulkki oli ollut paikalla aiemmin, hän tiesi heti mistä puhutaan ja pystyi hyödyntämään etukäteistietoa tulkkauksessaan. Mikäli tulkattava aihe oli vaativampi, Tulkki meni etukäteen tilattuun tulkkauspaikkaan keräämään lisätietoja luennoitsijalta.

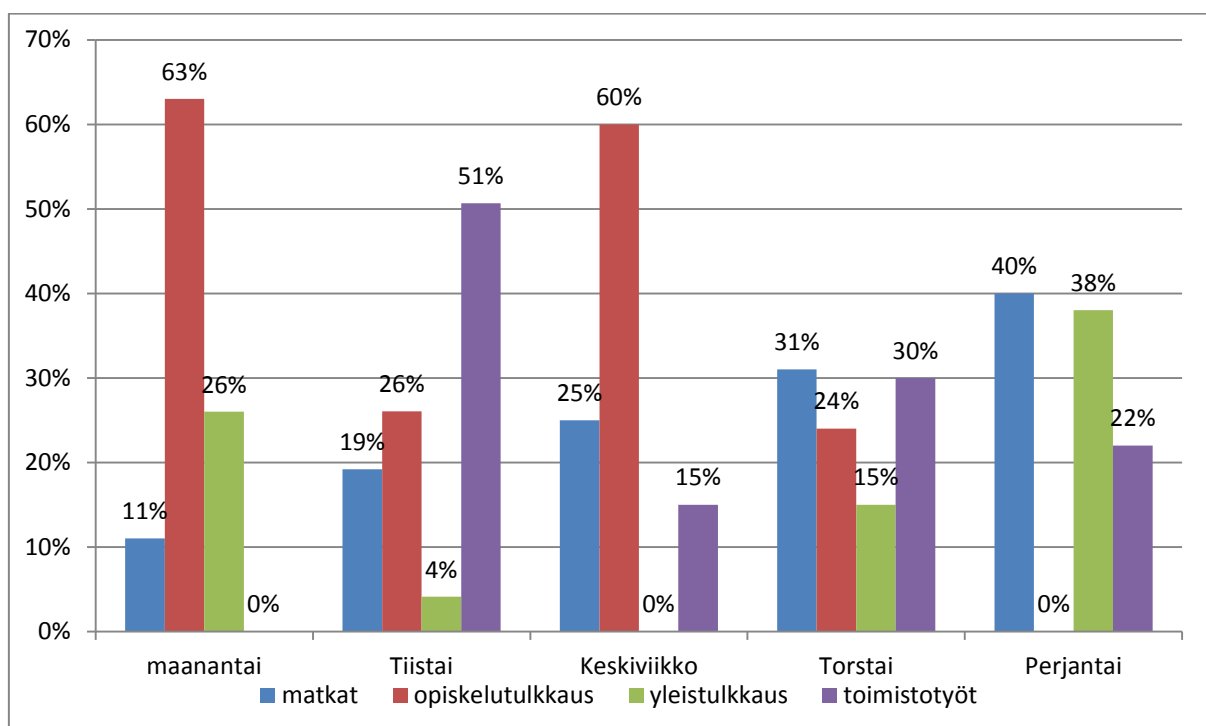
Tulkki valmistautui tuleviin tulkkauksiin myös kysymällä tuntien aihetta opettajilta. Esimerkiksi liikuntatuntien päätteeksi Tulkilla oli tapana kysyä, olisiko seuraavalla tunnilla luistelua, jotta osaisi pukeutua sään mukaan. Tulkilla olikin usein mukanaan toiset vaatteet. Samana päivänä tulkkaukset saattavat vaatia siistimpää pukeutumista ja tästä syystä tulkit kantavat mukanaan vaihtovaatteita (Hynynen ym. 2003, 135). Tulkki ilmoitti usein saamansa etukäteistiedot sisäiseen välitykseen, jotta välitys osaisi jakaa tarvittavat tiedot muille tulkeille.

Joskus tulkit saavat tietää tulevat tulkkaukset todella aikaisin, jolloin valmistautumiselle jää aikaa. Tulkki oli saanut tiedon teatteritulkkauksesta, joka tapahtuisi kahden kuukauden päästä. Teatteritulkkauks on vaativan tason tulkkausta, joka näin ollen vaatii syvemmän valmistautumisen (Hynynen ym. 2003, 83). Tulkki otti yhteyttä teatteriesityksen ohjaajaan ja pyysi mahdollisia valmistautumismateriaaleja.

Tulkki kertoi yleistulkkaustilausten tulevan tietoon yleensä myöhemmin kuin opiskelutulkkaustilaukset, jotka saatetaan tietää jo kuukausienkin päähän. Tämä asia kävi toteen myös seurantaviikon aikana, jolloin puolet tilauksista tuli saman päivän aikana. Näin ollen yleistulkkauksia voidaan pitää haastavina myös valmistautumisen näkökulmasta. Yleistulkkauksissa valmistautuminen saattaa jäädä ainoastaan matkareitin suunnitteluun.

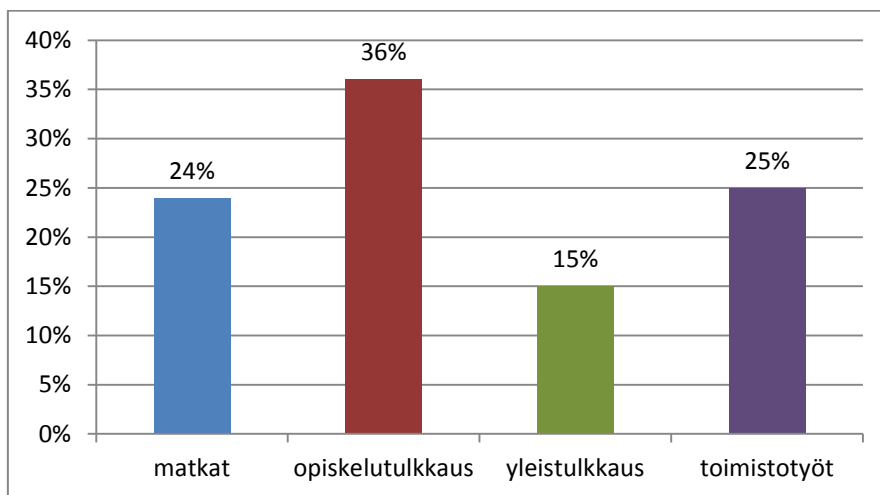
5.3 Tulkin työtehtävien osuus kokonaistyöajasta

Tässä kappaleessa vastaan ensimmäiseen tutkimuskysymykseeni, kuinka suuri osuus erilaisilla työtehtävillä oli kokonaistyöajasta. Alla olevasta kuviosta (kuvio 3) näkyy Tulkin erilaisten työtehtävien osuus päivittäisestä työajasta. Mukaan on laskettu ainoastaan ne työtehtävät, jotka toteutuivat Tulkin työajan, klo 8-15.30 sisällä. Kuviosta ilmenee, että työtehtävien osuus viikossa vaihteli päivittäin hyvin paljon. Esimerkiksi maanantaina suurin osa työajasta (63 %) kului opiskelutulkkaukseen, kun taas tiistaina suurin osa työajasta (51 %) kului toimistotöihin. Valmistautuminen tapahtui usein muiden toimistotöiden ohella. Tästä syystä valmistautumiseen käytetty aika on laskettu toimistotöihin kuuluvaksi. Alla olevasta kuviosta ilmenee myös, että matkustamiseen saattaa kulua päivän aikana yhtä kauan aikaa kuin itse tulkkaukseen. Esimerkiksi perjantaina yleistulkkauksen määrä oli 40 % kokonaistyöajasta ja matkustamisen määrä 38 %.



KUVIO 3. Tulkin työtehtävien osuus päivittäisestä kokonaistyöajasta.

Seurantaviikon aikana Tulkin työtehtävistä suurin osa (36 %) oli opiskelutulkkausta ja vähiten kaikista työtehtävistä oli yleistulkkausta (15 %), kuten alla olevasta kuviosta (kuvio 4) ilmenee. Tämä saattoi johtua siitä, että Tulkin kalenteri oli varattu jo hyvissä ajoin opiskelutulkkauskelle. Esimerkiksi keskiviikkona yleistulkkausta ei tapahtunut lainkaan, koska opiskelutulkkaukset vei suurimman osan työajasta.



KUVIO 4. Tulkin työtehtävien osuus seurantaviikon kokonaistyöajasta.

Toteutuneita työtehtäviä laskettaessa ei ole otettu huomioon tulkkauksilanteessa varsinaisen tulkkauksen kestoa. Tämä johtui siitä, että tulkkauksilanteen luonne oli usein sellainen, ettei tulkki tulkannut yhtäjaksoisesti. Esimerkiksi maanantaina opiskelutulkkauksessa tunneilla tehtiin itsenäisesti tehtäviä, jolloin tulkit saattoivat istua kymmenen minuuttia tulkkauksilanteesta, sillä tunnilla ei tapahtunut mitään varsinaista tulkattavaa. Tulkin läsnäoloaika tulkkauksilanteesta on kuitenkin laskettu kuuluvaksi toteutuneeseen tulkkauksen keston, sillä tulkin on täytynyt olla paikalla, mikäli jotain tulkattavaa tulisi. Lisäksi tulkki on mennyt tulkkauksilanteeseen sovittuna ajankohtana, joten tulkkauksen alku on laskettu alkavaksi, vaikka asiakas ei itse olisi ollut paikalla.

5.4 Muutokset tulkkikalenterissa ja muutosten vaikutus tulkin työhön

Tässä kappaleessa vastaan toiseen ja kolmanteen tutkimuskysymykseeni, kuinka viittomakielentulkin tulkkikalenterissa olevat työtehtävät vastasivat toisiaan verrattaessa tilannetta työviikon alussa ja lopussa sekä miten tulkkikalenterissa tapahtuvat muutokset vaikuttivat viittomakielentulkin toimintaan.

Tulkin mukaan, viittomakielentulkin työssä on hyvin tavallista, että tulkkaustilaukset peruuntuvat ja tilalle tulee erilaisia yleistulkkauksia. Seurantaviikon ainoa peruuntunut tilaus oli torstaina, jolloin tulkilla piti olla opiskelutulkkausta kello klo 12.15–13.45 välisenä aikana, kuten aiemmasta kuviosta (kuvio 1) voi todeta. Peruutus ilmoitettiin tulkille keskiviikkoamuna. Sisäinen välitys ilmoitti korvaavasta tilauksesta jo saman päivän aikana. Tulkin mukaan välittäjät voivat lisätä tulkkien kalenteriin tilauksia niistä erikseen ilmoittamatta edellisen päivään klo 12.00 saakka. Tämän jälkeen sisäinen välitys ilmoittaa välitysjärjestelmään tulevista muutoksista tulkeille joko soittamalla tai tekstiviestillä.

Tulkin kalenterissa oli seurantaviikon alussa vielä muutamina päivinä aikaa mahdollisille uusille tilauksille. Uusia tilauksia tuli viikon aikana maanantaina, torstaina ja perjantaina, kuten aiemmasta kuviosta (kuvio 2) voi havaita. Maanantaina Tulkin kalenterissa oli tyhjää klo 13.55–15.30 välisenä aikana. Tulkki huomasi opiskelutulkkauksen päätyttyä puhelimeensa tulleen tekstiviestin sisäisestä välityksestä. Välitys ilmoitti uudesta tilauksesta, joka alkoi melkein heti edellisen tilauksen jälkeen, klo 14.00.

Myös perjantaiamuna Tulkki sai uuden tilauksen, sillä kalenterissa oli tyhjää klo 12.00 saakka. Tulkki sai klo 8.10 tiedon puhelimitse sisäiseltä välitykseltä klo 10.00 alkavasta yleistulkkauksesta. Puhelun jälkeen Tulkki tarkasti tilauksen tiedot sekä matkareitin tulkkauspaikalle. Tulkki oli alun perin suunnitellut tekevänsä toimistotyötä, mutta tulkkaustilauksen vuoksi toimistotyöt jäivät kesken.

Tulkin kalenterissa tapahtui muutoksia tilausten kestoissa. Esimerkiksi maanantaina tulkki tilattiin opiskelutulkkaukseen klo 8.15–11.00 väliseksi ajaksi. Tulkki oli paikalla sovittuna aikana, mutta tulkkaus päättyi jo odotettua aiemmin, klo 10.20. Tämä ei silti vaikuta laskutukseen, sillä tulkilla on oikeus laskuttaa tunteista. Tulkkauksen kesto

saattaa joskus olla myös odotettua pidempi, kuten perjantaina yleistulkkausessa. Tulkki oli tilattu paikalle klo 10.00–11.00 väliseksi ajaksi, mutta tulkkaus päättyi vasta klo 11.15. Tulkki kertoi, että tulkkaus voi mennä maksimissaan 15 minuuttia yliajalle, ilman että siitä tulee erikseen ilmoittaa välitykseen. Mikäli tulkkaus menisi yli 15 minuuttia yliajalle, tulkkien tulisi ottaa yhteyttä välitykseen ja sopia yliajasta heidän kanssaan. Kela maksaa palveluntuottajalle ylimenevästä ajasta. Korvaus tulkkauksesta maksetaan aina toteutuneen tulkkausajan mukaan. (Kansaneläkelaitos 2010l.)

Perjantain yleistulkkausessa asiakas oli tilannut Tulkin sosiaalietuuksiin liittyvään tilanteeseen tunniksi, mutta tilanne päättyi odotettua aiemmin. Asiakas pyysi Tulkkia toiseenkin paikkaan, sillä tulkkausaikaa oli vielä jäljellä. Tällainen tilanne on varmasti hyvin tuttu useille tulkeille. Tällaisessa tilanteessa tulkki on saattanut mielessään valmistautua tiettyyn tilanteeseen, joten olosuhteiden yllättävä muuttuminen saattaa tuntua ärsyttävältä. Tulkkien tulee sopeutua muutoksiin hyvin lyhyellä aikavälillä. (Hynynen ym. 2003, 182.)

Tulkin kalenterissa tapahtui muutamia muutoksia viikon aikana. Kalenterissa tapahtuvat muutokset ovat Tulkin mukaan hyvin yleisiä. Tilauksia perutaan usein ja peruuntuneet tilaukset pyritään korvaamaan uudella tilauksella. Tulkkien tulee olla valmiita muuttamaan suunnitelmiaan ja päivän ohjelmaa. Tulkeille saattaa tulla muutoksia hyvin nopealla aikataululla. Tätä ajatusta tukee myös se, että seurantaviikon aikana esimerkiksi maanantaina ja perjantaina tulkki sai tilauksen vain hetkeä ennen tulkkaus tilauksen alkua. On sanottu, että tulkin tulee olla joustava ja valmis nopeisiin muutoksiin. Kokemusten myötä tilanteiden muuttuminen ei tuota enää ongelmia, mutta toki tulkkien välillä on eroja. (Hynynen ym. 2003, 182.) Myös teknologian kehitys on parantanut tulkkauspalveluiden saatavuutta ja näin ollen tilanteeseen voidaan tilata tulkki hyvin lyhyellä varoitusajalla. Teknologian kehitys on vaikuttanut myös siihen, että tulkkipalveluiden käyttö ja tarjonta säilyy tasa-arvoisena alueesta riippumatta. (Veitonen 2006, 248.)

Tulkin mielestä kalenterissa seurantaviikon aikana tapahtuneet muutokset eivät vaikuttaneet hänen työskentelynsä. Tulkki pohti tämän johtuneen siitä, että osa tilauksista ja asiakkaista olivat tulkkille entuudestaan tuttuja. Mikäli peruuntuneen tilauksen tilalle tulee niin sanottu perustason tulkkaus, ei Tulkin mielestä tällä ole vaikutusta

työskentelyyn. Tulkki ajatteli tämän johtuneen siitä, että hän on ihmisenä melko joustava. Joitakin tulkkeja muutokset saattavat kuitenkin häiritä.

Tulkki kertoi muutosten vaikuttavan joskus työskentelyyn negatiivisesti. Tulkki kertoi harmistuneensa, mikäli sellainen tilaus peruuntuu, johon on valmistautunut huolella ja valmistautumiseen on käyttänyt runsaasti aikaa. Mikäli tilalle tulisi uusi tilaus, joka olisi vaatinut parempaa valmistautumista eikä valmistautumiseen ole ollut riittävästi aikaa, tämä aiheuttaisi Tulkille stressiä. Mikäli peruuntuneen tilauksen tilalle tulisi tilaus, joka aiheuttaa kovaa kiirettä, tai tilaus on huomattavasti vaativampaa tasoa kuin peruuntunut tilaus olisi ollut, silloin Tulkki myönsi myös stressaavansa.

6 POHDINTA

Opinnäytetyössäni olen tutkinut yhden viittomakielentulkin työviikkoon kuuluvia työtehtäviä, erilaisten työtehtävien osuutta kokonaistyöajassa, muutoksia tulkkipalenterissa sekä muutosten vaikutusta tulkin työhön. Vaikka työtä ei voida yleistää isommassa mittakaavassa, on aineisto sitäkin kattavampi. Opinnäytetyöni tulokset osoittavat, että tulkin työtehtävät ja työtehtävien määrät vaihtelevat hyvin paljon. Tämän opinnäytetyön valossa voidaan todeta, että viittomakielentulkin työ todella on muuttuvaa ja vaihtelevaa. Seuraavissa alaluvuissa esittelen opinnäytetyöni keskeisimmät tutkimustulokset, perustelut tutkimuksen luotettavuudesta sekä jatkotutkimusehdotukset.

6.1 Keskeisimmät tutkimustulokset

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset oli alustavasti hahmoteltu jo työtä suunniteltaessa, mutta varsinaiset tutkimuskysymykset valmistuivat vasta havainnointiaineiston ja haastattelujen jälkeen. Tämä johtui siitä, että aineistosta oli tulossa melko suuri, enkä tarkkaan tiennyt mitä mielenkiintoista olisi tulossa. Tämä johtui siitä, että Tulkin työpäivät olivat vaikeasti ennustettavissa ja tästä syystä päätin jättää tutkimuskysymysten viimeistelyn myöhemmäksi.

Opinnäytetyöni tavoitteena oli vastata kolmeen tutkimuskysymykseeni, jotka olivat:

1. Millaisia työtehtäviä kuukausipalkkainen viittomakielentulkki teki ja kuinka suuri osuus erilaisilla työtehtävillä oli kokonaistyöajasta?
2. Kuinka viittomakielentulkin tulkkipalenterin työviikon alussa ilmoitetut työtehtävät vastasivat toteutuneita työtehtäviä verrattaessa tilannetta työviikon alussa ja lopussa?
3. Miten tulkkipalenterissa tapahtuvat muutokset vaikuttivat viittomakielentulkin toimintaan?

Seuraavaksi esittelen vastaukset opinnäytetyölleni asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Viittomakielentulkin työtehtäviä seurantaviikon aikana olivat toimistotyöt, valmistautuminen tuleviin tulkkauksiin, opiskelu- ja yleistulkkaukset sekä matkat tulkkauspaikoille. Opinnäytetyön tulokset osoittivat, että viittomakielentulkin työ on hyvin vaihtelevaa. Tulkin erilaisten työtehtävien määrä kokonaistyöajasta vaihteli päiväkohtaisesti. Esimerkiksi tiistaina suurin osa työajasta (51 %) kului toimistotöitä tehdessä, kun taas keskiviikkona suurin osa työajasta (60 %) kului opiskelutulkkauksen parissa.

Verrattaessa koko seurantaviikon työtehtävien määrää, suurin osa työtehtävistä (36 %) oli opiskelutulkkausta. Hynynen, Pyörre ja Roslöf (2003, 83,85) ovat todenneet, että viittomakielentulkin työ on kausiluontoista. Lisäksi viittomakielentulkin työtehtävät vaihtelevat kuukausitasolla vielä enemmän kuin viikkotasolla. Tämä käy toteen myös tutkimustuloksissani opiskelutulkkauksien määrässä. Mikäli seurantaviikko olisi ollut yleisenä loma-aikana, opiskelutulkkauksien määrä olisi varmasti ollut pienempi. Viikon aikana yleistulkkausta oli kokonaistyöajasta 15 %, matkustamista 24 % ja toimistotöitä 25 %. Toimistotöihin on laskettu mukaan myös valmistautuminen tuleviin tulkkauksiin, sillä Tulkki teki valmistautumista usein muiden toimistotöiden, kuten raportoinnin ohessa.

Yleistulkkaukset tapahtuivat tyypillisesti mitä erilaisimmissa tilanteissa, joten tulkin työ on tässäkin mielessä hyvin vaihtelevaa. Saman päivän aikana tulkin voi löytää jääkiekkokaukalon viereltä tulkkaamasta ja taas seuraavana hetkenä hän voi olla tulkkaamassa kokousta, kuten seurantaviikon aikana ilmeni. Tästä johtuen tulkin tulee valmistautua tilanteeseen etukäteen esimerkiksi miettimällä oikeanlaista pukeutumista. Onkin sanottu, että kielitaidon lisäksi tulkin tulee tietää tilanteiden kulusta ja pukeutumisesta etukäteen, jotta viestin välittäminen tulkkaustilanteessa olisi mahdollisimman sujuvaa (Hynynen ym. 2003, 130).

Tulkin kalenterissa tapahtui seurantaviikon aikana muutoksia, kuten tilausten peruuntumisia ja uusia tilauksia. Tulkin mukaan on hyvin tyypillistä, että tilaukset peruuntuvat ja niiden tilalle tulee erilaisia yleistulkkaustilauksia, kuten opinnäytetyöni tulokset osoittavat. Lisäksi tilatut tulkkaukset kestivät odotettua vähemmän, jolloin Tulkki vapautui seuraavaan tulkkaustilaukseen odotettua aiemmin. Tulkkipalenterissa on havaittavissa eroja verrattaessa kalenterinäkömää viikon alussa ja viikon lopussa.

Vaikka seurantaviikon aikana kalenterissa tapahtui muutoksia, Tulkki ei huomannut muutosten vaikuttavan työskentelynsä millään tavalla. Tämä johtui Tulkin mielestä siitä, että hän on luonteeltaan joustava. Onkin sanottu, että tulkin tulee olla luonteeltaan joustava, sillä työ on ainaista muutosta (Hynynen ym. 182). Seurantaviikon aikana tulkkikalenterissa tapahtuneet muutokset aiheuttivat sen, että toimistotöitä ei voinut aina tehdä silloin kun Tulkki oli suunnitellut. Myös valmistautuminen tuleviin tulkkauksiin jäi näin ollen myöhemmäksi. Lisäksi lyhyellä varoitusajalla tulleet tilaukset aiheuttivat kiirettä esimerkiksi matkareitin suunnittelussa.

Tulkki kertoi, että joskus muutokset vaikuttavat negatiivisesti työskentelyyn. Tulkkia oli harmittanut, mikäli valmistautuminen oli tuntunut turhalta esimerkiksi tilauksen peruuntuessa. Stressaavia tuntemuksia herättivät tilanteet, joissa aika ei ollut riittänyt valmistautumiseen tai peruuntuneen tilauksen tilalle oli tullut huomattavasti vaativamman tason tilaus, jolloin valmistautumisen kanssa oli tullut kova kiire. Tämän ovat todenneet myös Hynynen, Pyörre ja Roslöf (2003, 183), joiden mukaan tulkin on mielekästä mennä tulkkaustilanteeseen silloin, kun tulkki tuntee valmistautuneensa riittävästi. Joskus valmistautuminen saattaa kuitenkin tuntua turhalta. Tulkki on saattanut nähdä paljon vaivaa valmistautumisen eteen, kuten kerätessään valmistautumismateriaaleja tulevaan tulkkaukseen ja lukemalla tilaisuudessa käsiteltävästä aiheesta etukäteen. Mikäli asiakas peruuttaa tilauksen tai jättää saapumatta tulkkauspaikalle, tulkki saattaa kokea turhautumista ja motivaatio työtä kohtaan saattaa laskea.

Viittomakielentulkkit ovat asiakaspalvelijoita, jotka työskentelevät päivittäin ihmisten kanssa. On sanottu, että ihmisten kanssa työskentely voi olla stressaavaa. Tämä johtuu osittain muuttuvista tilanteista sekä siitä, että tulkit työskentelevät usein tunneherkissä tilanteissa, kuten vakavien sairastapausten sattuessa tai hautajaisissa. Tällaiset tilanteet itsessään voivat olla hyvin stressaavia. Mikäli tulkin persoona ei ole alalle sopivaa, seurauksena voi olla burnout tai siirtyminen tulkkausosalta toisiin tehtäviin. (Humphrey ym. 399.) Voidaan siis todeta, että hyvä tulkki on persoonaltaan joustava, stressinsietokykyinen sekä tuntee omat voimavaransa.

6.2 Tutkimuksen onnistuminen ja luotettavuus

Määrällisen ja laadullisen tutkimusten yhdistäminen oli opinnäytetyön aineiston ja tulosten esittämisen kannalta hyvä valinta. Aluksi epäröin tapaustutkimuksen sekä kvantitatiivisen lähestymistavan ristiriitaisuutta, mutta lopulta tämä osoittautui oikeaksi vaihtoehdoksi. Kvantitatiivinen lähestymistapa sopi työhön hyvin, sillä tuloksien esittely tilastollisesti käsiteltävässä muodossa antoi selkeän kuvan tulkin työn vaihtelevuudesta. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa onkin hyvin olennaista, että aineisto saatetaan tilastolliseen muotoon (Hirsjärvi ym. 2004, 131).

Pohtiessa vastausta työn yleistettävyydestä törmäsin ristiriitaan. Tapaustutkimuksen aineisto oli ainutlaatuinen, koska tulkin työ elää joka päivä. Voisikin sanoa, että yhtäkään samanlaista päivää ei ole olemassa. Esimerkiksi matkat ja tilauksen muuttuivat päivittäin. On sanottu, että kaikki ihmisiä koskevat tapaustutkimukset ovat ainutlaatuisia, eikä ole olemassa kahta samanlaista tapausta (Hirsjärvi ym. 2004, 217). Näin ollen opinnäytetyöni tuloksia ei voi täysin yleistää. Toisaalta, Tulkki kertoi seuranta- viikon olleen hyvin tyypillinen työviikko. Tulkki kertoi, että useat työtehtävät viikon aikana olivat samassa paikassa samojen asiakkaiden kanssa, kuin aiempinakin viikkoina. Tulkin mukaan on myös yleistä, että työtehtävät peruuntuvat ja niiden tilalle tulee uusia työtehtäviä.

Pääsin havainnoimaan lähes jokaista työtehtävää. Jotkut työtehtävistä toteutuivat silloin, kun en itse ollut paikalla. Nämä eivät siis ole omia havaintoja, vaan tulokset on saatu Tulkilta itseltään. Dokumentaatio ei näin ollen ole tehty pelkkien havaintojen, vaan myös haastatteluiden pohjalta. Havainnointi onnistui kuitenkin lähes samalla tavoin, kuin se oli suunniteltu toteutettavan. Muutamia muutoksia kuitenkin tuli matkan varrella. Alun perin olin suunnitellut kerääväni havainnointiaineistoon tulkkaustilanteessa tapahtuvan varsinaisen tulkkauksen keston. Tämä kuitenkin osoittautui ongelmalliseksi, sillä tulkkaustilanteessa varsinaisen tulkkauksen kesto vaihteli hyvin paljon. Vaikka varsinaista tulkkausta ei tilanteessa ollutkaan yhtäjaksoisesti, Tulkki oli valmiina tulkkaamaan koko tilanteen ajan. Niinpä katsoin tämän niin sanotun hereillä olo ajan kuuluvan tilauksen varsinaiseen keston.

Myös matkojen osuutta tulkin seurantaviikon aikana oli todella vaikeaa analysoida sekä liittää tutkimuksen tuloksiin. Tulkki kertoi, että aamun ensimmäiset ja päivän viimeiset matkat ovat niin sanottuja omavastuumatkoja, eli niitä ei lasketa varsinaiseen työaikaan kuuluviksi. Myös tilaajalta laskutettavia matkoja ei olisi voinut laskea, sillä tilauksissa Tulkin lähtö- ja paluusoitteeksi on määritelty yrityksen toimisto. Viikon aikana Tulkin oikea lähtö- ja paluupaikka oli kuitenkin kotona. Tästä syystä päätin huomioida tuloksissa ainoastaan työaikana, eli klo 8-15.30 aikana tapahtuvat matkat.

Vilkan (2007, 99) mukaan opinnäytetyön luotettavuutta pohtiessa tulee huomioida mahdolliset havainnointivirheet. Muistiinpanoihin on saattanut tulla esimerkiksi kirjoitusvirhe, sillä kaikkia muistiinpanoja ei voinut tehdä välittömästi. Tämä johtui siitä, että esimerkiksi asiakkaan läsnä ollessa tilanteen kulkua olisi saattanut häiritä ulkopuolisen paikallaolijan lisäksi hänen kirjoittamansa muistiinpanot. Lisäksi ulkopuolisenä henkilönä olen saattanut muuttaa tilanteen kulkua. Tämä on saattanut vaikuttaa siihen, että tilanteen tapahtumat eivät välttämättä ole tapahtuneet niin, kuin ne olisivat tapahtuneet ilman havainnoitsijaa.

Opinnäytetyön tulosten luotettavuutta tukee kuitenkin se, että Tulkilla on ollut mahdollisuus lukea tekemäni havainnot jälkikäteen. Lisäksi Tulkille annettiin mahdollisuus tarkastaa havaintojen oikeellisuus. Näin ollen tutkimus ei sisällä sattumanvaraisia vastauksia, koska kaksi arvioijaa on päätynyt samoihin tuloksiin (Hirsjärvi ym. 2004, 216). Lisäksi tutkimuksen eettisestä näkökulmasta tutkittavalla, eli Tulkilla on ollut oikeus tarkastaa häneen liittyvät havainnot. Näin ollen tutkittava on saanut mahdollisuuden pyytää oikaisua johonkin havaintoon, mikäli se tuntuisi hänestä loukkaavalta.

Opinnäytetyössäni olen ottanut huomioon tutkimuksen eettiset vaatimukset. Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2004, 25–28) ovat todenneet, että tutkimuseettisiä periaatteita on noudatettu, mikäli tutkimukseen osallistuneet henkilöt ovat osallistuneet vapaaehtoisesti tutkimukseen. Tutkimukseen osallistuville tulee myös tehdä selväksi mitä tulee tapahtumaan ja mihin tutkimusaineiston tietoja käytetään. Tulosten julkaisemisessa tulee huomioida anonyymiuden takaaminen. Työn luotettavuutta ja eettisyyttä tukee myös se, että tutkimusmenetelmät on selostettu huolellisesti ja tutkimuksen puutteet on tuotu julki. Nämä eettiset vaatimukset ovat toteutuneet työssäni, sillä

esimerkiksi Tulkin sekä asiakkaiden henkilöllisyyttä ei ole paljastettu. Lisäksi Tulkilla sekä asiakkailla on ollut oikeus kieltäytyä läsnäolostani tulkkaustilanteissa. Tulkilta sekä tulkkauspalveluita tuottavalta yritykseltä pyydettiin luvat (liite 2,3) opinnäytetyön tutkimukseen osallistumisesta ja julkaisusta. Olen pyrkinyt opinnäytetyön tutkimustuloksia esiteltäessä tuomaan mahdolliset puutteet sekä tutkimustuloksiin vaikuttavat huomiot esiin.

6.3 Ehdotukset jatkotutkimukselle

Sisäisen välityksen merkitys nousi aineistossa erittäin mielenkiintoiseen asemaan. Seurantaviikon aikana Tulkki kertoi sisäisen välityksen olevan tärkeässä roolissa esimerkiksi valmistautumisen näkökulmasta. Välittäjät ovat tulkkauspalvelun onnistumisen kannalta erittäin tärkeitä henkilöitä. Välittäjät tietävät tulkkauksen kulun kokonaisuudessaan ja edesauttavat toiminnallaan tulkkia keskittymään päätehtäväänsä, eli tulkkaukseen. (Raevaara-Marjanen 2011, 19.) Jatkotutkimuksena voisikin olla, millainen merkitys sisäisellä välityksellä on viittomakielentulkin työssä? Lisäksi yksityisten tahojen tilaukset tuntuivat aiheelta, josta ei ole kerätty yhtä paljon tietoa kuin esimerkiksi Kelan järjestämästä tulkkauspalveluiden kilpailutuksesta. Olisikin mielenkiintoista tietää, miksi yksityiset tahot ovat päätyneet tilaamaan juuri tietyltä palveluntarjoajalta tulkin? Onko esimerkiksi toisella yrityksellä parempi tiedotus ja markkinointi palveluistaan, vai onko tilaukseen vaikuttanut alhaisempi hinta tai aiemmat käyttökokemukset?

6.4 Lopuksi

Kokonaisuudessaan tutkimusaineisto oli hyvin laaja ja tästä syystä tutkimusaineiston analysointi tuntui erityisen haastavalta. Kaikkea mielenkiintoista tutkimusaineistoa ei voinut tuoda esiin tämän opinnäytetyön puitteissa, joten suuri osa aineistosta jäi odottamaan seuraavaa tutkimusta. Vilkan (2007, 98) mukaan opinnäytetyössä tutkimusaineiston moninaisuus ja rikkaus pitäisi kuitenkin saada tuotua esiin jollain tavalla. Tämän opinnäytetyön puitteissa olen pyrkinyt mahdollisimman tarkasti tuomaan esiin kaiken sen moninaisuuden, jota tulkki kohtaa työssään päivittäin. Toivon, että

lukija on työni kautta päässyt kurkistamaan viittomakielentulkin arkeen. Toivon, että viikko tulkin matkassa on tarjonnut lukijalle hyödyllistä tietoa tulkin ammatista, ammattiin liittyvistä työtehtävistä sekä toimintatavoista.

LÄHTEET

Demers, Hubert 2005. The working Interpreter. Teoksessa Janzen, Terry (toim.) Topics in Signed Language Interpreting. Amsterdam: John Benjamins, 203-230.

Evantia Oy 2013a. Viitattu 12.03.2013. Evantian tarina.
<http://secure.evantia.fi/fi/etusivu-lyhyt-esittely/evantian-tarina>.

Evantia Oy 2013b. Opetustilaus.fi. Viitattu 28.03.2013.
<http://www.opetustilaus.fi/pages/view/opetustilaus/main>.

Halkosaari, Liisa 2012. Mikä ruokatauko? Kielisilta 04/2012, 9.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2004. Tutki ja kirjoita. 10. painos. Helsinki: Tammi.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. 15.–17. painos. Helsinki: Tammi.

Humanistinen ammattikorkeakoulu 2010. Mitä opiskelutulkkauksen on? Viitattu 13.3.2013. <http://www.opiskelutulkki.fi/opiskelutulkkauksen/mita-opiskelutulkkauksen-on>.

Humanistinen ammattikorkeakoulu 2013. Viittomakielentulkki (AMK) – Viittomakielentulkkin koulutusohjelma. Viitattu 27.3.2013. <http://www.humak.fi/opiskelu/opiskeluhumakissa/viittomakielentulkki>.

Humphrey, Janice 1999. Decisions. Decisions. A practical guide for sign language professionals. Amarillo, Texas: H & H Publishers.

Humphrey, Janice & Alcorn, Bob 2007. So you want to be an interpreter. An introduction to sign language interpreting. 4. painos. Seattle: H & H Publisher.

Hynynen, Heidi 2001. Viittomakielentulkinn työn sisältöseikat. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Ammattikorkeakoulun perustutkinnon opinnäytetyö.

Hynynen, Heidi. & Pyörre, Susanna & Roslöf, Raija 2003. Elämä käsillä. Viittomakielentulkinn ammattikuva. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja A tutkimuksia 5.

Hytönen, Niina & Rissanen, Terhi 2006. Käsitteet haltuun. Teoksessa Niina Hytönen & Terhi Rissanen (toim.) Käden käänteessä. Viittomakielen kääntämisen ja tulkkaus-teoriaa sekä käytäntöä. Helsinki: Finn Lectura, 17–25.

Innofactor Oyj 2013. Innofactor Prime. Viitattu 27.03.2013.

http://www.innofactor.fi/ratkaisusi/www-sivut_ja_viestinta/internet-_ekstranet-_internet-_ja_mobiilisivustot/innofactor_prime.

Janzen, Terry (toim.) 2005. Topics in signed language interpreting. Amsterdam: John Benjamins.

Kansaneläkelaitos 2010a. Kelpoisuusehdot. Viitattu 26.4.2013.

[http://uudistuva.kela.fi/in/internet/liite.nsf/net/130110165632nj/\\$file/kuva%20liite%20%20kelpoisuusehdot%20130110.pdf](http://uudistuva.kela.fi/in/internet/liite.nsf/net/130110165632nj/$file/kuva%20liite%20%20kelpoisuusehdot%20130110.pdf).

Kansaneläkelaitos 2010b. Kilpailutukset. Viitattu 14.3.2013.

<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/150609143610PB?OpenDocument>.

Kansaneläkelaitos 2010c. Tarjouspyyntö. Viitattu 28.4.2013.

[http://uudistuva.kela.fi/in/internet/liite.nsf/net/130110175829nj/\\$file/kuva%20tarjouspyynt%C3%B6%2013.1.2010.pdf](http://uudistuva.kela.fi/in/internet/liite.nsf/net/130110175829nj/$file/kuva%20tarjouspyynt%C3%B6%2013.1.2010.pdf)

Kansaneläkelaitos 2010d. Välitysjärjestelmän kilpailutus. Viitattu 26.4.2013.

<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/150609143924PB?OpenDocument>.

Kansaneläkelaitos 2010e. Vammaisten tulkkauspalveluiden välityskeskuspalvelu. Viitattu 13.3.2013.

[http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/NET/020710145457NJ/\\$File/Vammaisten%20tulkkauspalveluiden%20v%C3%A4lityskeskuspalvelu.pdf?OpenElement](http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/NET/020710145457NJ/$File/Vammaisten%20tulkkauspalveluiden%20v%C3%A4lityskeskuspalvelu.pdf?OpenElement).

Kansaneläkelaitos 2010f. Vammaisten tulkkauspalvelun välitysjärjestelmä. Viitattu 08.03.2013.

<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/260810140527NJ?OpenDocument>.

Kansaneläkelaitos 2010g. Tulkkauspalvelun välitysjärjestelmän kilpailutus. Viitattu 12.03.2013.

<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/150609143756PB?OpenDocument>.

Kansaneläkelaitos 2010h. Asiakasprofiili. Viitattu 13.3.2013.

<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/240810095347KP?OpenDocument>.

Kansaneläkelaitos 2010i. Tulkkiprofiililomake. Viitattu 27.03.2013.

[http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/NET/090710131354NJ/\\$File/Tulkkiprofiili%20KUVATulkit.pdf?OpenElement](http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/NET/090710131354NJ/$File/Tulkkiprofiili%20KUVATulkit.pdf?OpenElement).

Kansaneläkelaitos 2010j. Henkilöstölomake. Viitattu 26.4.2013.

[http://uudistuva.kela.fi/in/internet/liite.nsf/net/220110150402nj/\\$file/kuva%20liite%20henkil%C3%B6st%C3%B6lomake.pdf](http://uudistuva.kela.fi/in/internet/liite.nsf/net/220110150402nj/$file/kuva%20liite%20henkil%C3%B6st%C3%B6lomake.pdf).

Kansaneläkelaitos 2010k. Hankittavan palvelun kuvaus. Viitattu 26.4.2013.

[http://uudistuva.kela.fi/in/internet/liite.nsf/net/130110162625nj/\\$file/kuva%20liite%20hankittavan%20palvelun%20kuvaus%20130110.pdf](http://uudistuva.kela.fi/in/internet/liite.nsf/net/130110162625nj/$file/kuva%20liite%20hankittavan%20palvelun%20kuvaus%20130110.pdf).

Kansaneläkelaitos 2010l. Hinnoittelun perusteet. Viitattu 26.4.2013.

[http://uudistuva.kela.fi/in/internet/liite.nsf/net/130110163804nj/\\$file/kuva%20liite%20hinnoittelun%20perusteet%20130110.pdf](http://uudistuva.kela.fi/in/internet/liite.nsf/net/130110163804nj/$file/kuva%20liite%20hinnoittelun%20perusteet%20130110.pdf).

Kansaneläkelaitos 2010m. Prosessikuvaus. Viitattu 26.4.2013.

[http://uudistuva.kela.fi/in/internet/liite.nsf/net/130110162813nj/\\$file/kuva%20liite%20prosessikuvaus%20130110.pdf](http://uudistuva.kela.fi/in/internet/liite.nsf/net/130110162813nj/$file/kuva%20liite%20prosessikuvaus%20130110.pdf).

Kansaneläkelaitos 2013a. Kuulo-, kuulonäkö- ja puhevammaisten tulkkaukspalvelut. Viitattu 26.4.2013.

<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/150609125857PB?OpenDocument>.

Kansaneläkelaitos 2013b. Kela uudistaa vammaisten henkilöiden tulkkauksen välityspalvelua. Viitattu 22.4.2013.

<http://uudistuva.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/net/030413091433hl>.

Kielikone Oy 2012. Viittomakieli. Viitattu 26.03.2012.

<http://mot.kielikone.fi.ruka.humak.edu:2048/mot/humak/netmot.exe?motportal=80>.

Korpi, Laura & Ohtonen, Salla 2012. Kädet käy. Selvitys viittomakielentulkin ammatilasta vuonna 2012. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Ammattikorkeakoulun perustutkinnon opinnäytetyö.

Kuuloliitto ry 2013. Erilaiset kuulovammat. Viitattu 30.3.2013.

http://www.kuuloliitto.fi/fin/kuulo/huonokuuloisuus/erilaiset_kuulovammat/.

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

Lahtinen, Riitta 2006. Teoksessa Niina Hytönen & Terhi Rissanen (toim.) Käden käänteessä. Viittomakielen kääntämisen ja tulkkauksen teoriaa sekä käytäntöä. Helsinki: Finn Lectura, 182–198.

Laine, Minttu 2010. Mikä tekee välittäjän? Kielisilta 03/2010, 8-9.

Laitinen, Maarit & Marku, Satu 2002. Viittomakielentulkin työn muotoseikat. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Ammattikorkeakoulun perustutkinnon opinnäytetyö.

Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta (133/2010).

LapCi ry 2013. Mikä on sisäkorvaistute. Viitattu 30.3.2013.

<http://www.lapci.fi/sisakorvaistute.html>.

Lauren, Sirpa 2006. Kielen sisäinen tulkkaus. Teoksessa Niina Hytönen & Terhi Rissanen (toim.) Käden käännteessä. Viittomakielen kääntämisen ja tulkkauksen teoriaa sekä käytäntöä. Helsinki: Finn Lectura, 199–225.

Nikoskinen, Elina 2010. Viittomakielentulkki (AMK) työelämään sijoittuminen, koulutuskokemukset ja jatko-opintosuunnitelmat. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Sarja B. Projektiraportit ja selvitykset 14, 2010.

Opiskelupaikka 2013. Viittomakielen koulutusohjelma. Viitattu 27.03.2013.

<http://www.opiskelupaikka.fi/Koulutus/Ammattikorkeakoulu/AMK-Humanistinen-ja-kasvatusala/Viittomakielen-koulutusohjelma>

Papunet 2013. Tukiviittomat. Viitattu 27.03.2013.

<http://papunet.net/tietoa/tukiviittomat>.

Raevaara-Marjanen, Annika 2011. Välytystoiminta ja onnistunut tulkkauspalvelu. Kielesilta 03/2011, 19.

Roslöf, Raija & Veitonen, Ulla 2006. Teoksessa Niina Hytönen & Terhi Rissanen (toim.) Käden käännteessä. Viittomakielen kääntämisen ja tulkkauksen teoriaa sekä käytäntöä. Helsinki: Finn Lectura, 163-179.

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

Selin, Pirkko 2002. Hyvään käytäntöön. Viittomakielentulkausta parityönä Käpylän iltaoppikoulussa. Kuurojen Liitto ry. Kuurojen Liitto ry:n julkaisuja 20.

Stewart, David & Schein, Jerome & Cartwright, Brenda 2004. Sign language interpreting . Exploring its art and science. 2. painos. Boston: Allyn and Bacon.

Suomen Kuurosokeat ry 2013. Milloin henkilö luokitellaan kuurosokeaksi? Viitattu 30.3.2013. http://www.kuurosokeat.fi/tietoa_kuurosokeudesta/ryhmat/.

Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2013a. Tulkkirekisteri. Viitattu 13.3.2013. <http://www.tulkit.net/viittomakielen-tulkit-suomessa/ammatti/tulkkirekisteri/>.

Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2013b. Tulkkauspalvelu. Viitattu 29.03.2013. <http://www.tulkit.net/tulkkivalitys>.

Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2013c. Koulutus. Viitattu 30.3.2013. <http://www.tulkit.net/viittomakielen-tulkit-suomessa/koulutus/>.

Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2013d. Palkkaus. Viitattu 28.03.2013. <http://www.tulkit.net/viittomakielen-tulkit-suomessa/palkkaus/>.

Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2013e. Suositus kuukausipalkkaan perustuvassa työsuhteessa. Viitattu 28.03.2013. <http://www.tulkit.net/viittomakielen-tulkit-suomessa/palkkaus/palkkasuositus-kuukausipalkka/>.

Suomen viittomakielen tulkit ry 2013f. Suositus tuntipalkkaan perustuvassa työsuhteessa. Viitattu 28.03.2013 <http://www.tulkit.net/viittomakielen-tulkit-suomessa/palkkaus/palkkasuositus-tuntipalkka/>.

Thurén, Virpi 2011. Painokoneet seis. Tulkkirekisteri uusiksi. Kielisilta 03/2011, 16.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5. painos. Helsinki: Tammi.

Työsuojeluhallinto 2011. Työaikakirjanpito. Viitattu 28.03.2013. <http://www.tyosuojelu.fi/fi/tyoaikakirjanpito>.

Veitonen, Ulla 2006. Viittomakielen etätulkkaus ja viestintäteknikka. Teoksessa Niina Hytönen & Terhi Rissanen (toim.) Käden käänteessä. Viittomakielen kääntämisen ja tulkkauksen teoriaa sekä käytäntöä. Helsinki: Finn Lectura, 248-261.

Vilkkä, Hanna 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

Von Tetzvner, Stephen & Martinsen, Harald 2010. Johdatus puhetta tukevaan ja korvaavaan kommunikointiin. 3. Painos. Helsinki: Kehitysvammaliitto.

Liite 2 – Lupakaavake, yritys

LUPA

Annan luvan Humanistisen ammattikorkeakoulun Helsingin viittomakielentulkin koulutusohjelman opinnäytetyöntekijä Jenna Valkeapäälle seuraamaan (yrityksen nimi) työntekijä (nimi) työtä (ajankohta) seuraavin ehdoin:

(Työntekijän nimi) on suostunut vapaaehtoisesti siihen, että opinnäytetyöntekijä saa tehdä havainnot ja muistiinpanoja hänen työviikkonsa tapahtumista (ajankohta). (Työntekijän nimi) on oikeus nähdä ja kommentoida muistiinpanot sekä tarvittaessa vaatia niihin korjauksia. Opinnäytetyöntekijä ei osallistu tulkkaukseen. Opinnäytetyöntekijää sitoo viittomakielentulkkien vaitiolovelvollisuus. Havainnointitutkimuksessa saatuja tietoja esitetään opinnäytetyössä sellaisessa muodossa, ettei se loukkaa asiakkaiden yksityisyyttä, eikä ole vahingollista (yrityksen nimi) liiketoiminnalle. Seurantatutkimukseen suostuneen viittomakielentulkin henkilöllisyyttä ei opinnäytetyössä paljasteta. Opinnäytetyöntekijä on tietoinen siitä, ettei hän välttämättä pääse seuraamaan kaikkia toimeksiantoja. Tutkimusraportti toimitetaan (yrityksen nimi) tarkistamista varten ennen sen hyväksyttäväksi jättämistä Humakin opinnäytetyöohjaaja Zita Kóbor-Laitiselle.

Paikka ja päivämäärä

Allekirjoitus ja nimen selvennys

Yhteystiedot

Liite 3 – lupakaavake, tulkki

LUPA

Annan luvan Humanistisen ammattikorkeakoulun Helsingin viittomakielentulkin koulutusohjelman opinnäytetyöntekijä Jenna Valkeapäälle seuraamaan työtäni (ajankohta) seuraavin ehdoin:

Opinnäytetyöntekijä saa tehdä havaintoja ja muistiinpanoja seurantatutkimukseen suostuneella (yrityksen nimi) työntekijän työpäivän tapahtumista. (yrityksen nimi) työntekijällä on oikeus nähdä ja kommentoida muistiinpanot sekä tarvittaessa vaatia niihin korjauksia. Opinnäytetyöntekijä ei osallistu tulkkaukseen. Opinnäytetyöntekijää sitoo viittomakielentulkkien vaitiolovelvollisuus. Havainnointitutkimuksessa saatuja tietoja esitetään opinnäytetyössä sellaisessa muodossa, ettei se loukkaa asiakkaiden yksityisyyttä, eikä ole vahingollista (yrityksen nimi) liiketoiminnalle. Seurantatutkimukseen suostuneen viittomakielentulkin henkilöllisyyttä ei opinnäytetyössä paljasteta. Opinnäytetyöntekijä on tietoinen siitä, ettei hän välttämättä pääse seuraamaan kaikkia toimeksiantoja. Tutkimusraportti toimitetaan (yrityksen nimi) tarkistamista varten ennen sen hyväksyttäväksi jättämistä Humakin opinnäytetyöohjaaja Zita Kóbor-Laitiselle.

Paikka ja päivämäärä

Allekirjoitus ja nimen selvennys

Yhteystiedot