



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

**Kertominen ja jakaminen tekevät
meistä ammattikunnan**

Vertaismentorointimalli viittomakielen tulkeille

Emilia Norppa ja Emmi Ranki

Tulkkausalan kehittäminen (90 op)

Arvioitavaksi jättämisaika 04 / 2018

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Koulutusohjelman nimi

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Emilia Norppa, Emmi Ranki	Sivumäärä 55 ja 4 liitesivua
Työn nimi Kertominen ja jakaminen tekevät meistä ammattikunnan – vertaisryhmämentorointimalli viittomakielen tulkeille	
Ohjaava opettaja Elina Tapio	
Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja Suomen Viittomakielen Tulkit ry, Marjo-Leea Alapuranen	
Tiivistelmä <p>Tulkin työ on jatkuvaa itsearviointia ja ulkopuolelta asetettujen vaatimusten täyttämistä. Työn kuormittavuus on viime vuosina lisääntynyt, koska tulkkauspalvelujen säännölliset kilpailutukset ovat muokanneet tulkkien työnkuvaa ja samalla toimeentulo on muuttunut epävarmemmaksi. Tulkkeja sitoo vaitiolovelvollisuus, joka voi hankaloittaa negatiivisten tunteiden purkamista. Kilpailutukset ovat murentaneet tulkkien ammattikunnan yhtenäisyyttä ja moni tulkki harkitsee alanvaihtoa.</p> <p>Tähän tilanteeseen halusimme luoda vertaismentorointimallin, joka on vapaasti käytettävissä tulkkausalalla. Työn tilaaja on Suomen Viittomakielen Tulkit ry (SVT), joka on viittomakielen tulkkien etujärjestö. Vertaismentorointimallin tavoite on luoda tulkeille mahdollisuus keskustella kollegojensa kanssa luottamuksellisesti työnsä haasteista. Yhteisten kokemusten jakamisen ja vertaistuen kautta tulkeilla on mahdollista saada voimaantumisen kokemuksia. Tämä tukee tulkkien työssäjaksamista, joka voi osaltaan vähentää alanvaihtajien määrää.</p> <p>Vertaismentorointimallin tueksi tutkimme rajatun aineiston perusteella sitä, mistä tulkit puhuvat työstään. Tutkimusaineistomme koostuu vuonna 2015–2016 SVT:n keskustelutyöpajoissa anonyymisti tuotetusta materiaalista. Tutkimme aineistoa aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Osallistujat kaipasivat säännöllistä ammatillista keskustelua yli organisaatorajojen. Sen koettiin lisäävän yhteisöllisyyttä ja rakentavan tulkkien yhteistä rintamaa. Tunne siitä, että ammattikuntamme olisi yhtenäinen, lisää työhyvinvointia ja työssäjaksamista.</p> <p>Vertaismentorointimallimme toimintaperiaatteet myötäilevät muiden Suomessa käytössä olevien mallien periaatteita. Tämän lisäksi olemme käyttäneet avuksemme Deanin ja Pollardin (2013) luomaa tulkkauksen analysointimallia. Vertaismentorointimalli on myöhemmin löydettävissä SVT:n internetsivuilta ja on vapaasti kaikkien käytettävissä.</p>	
Asiasanat vertaisryhmämentorointi, voimaantuminen, vertaisuus, työhyvinvointi	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Name of the Degree Programme

ABSTRACT

Author Emilia Norppa, Emmi Ranki	Number of Pages 55 and 4 appendices
Title Professionalism via dialogue – a peer group mentoring schema for sign language interpreters	
Supervisor Elina Tapio	
Subscriber and/or Mentor The Finnish Sign Language Interpreters Association (SVT), Marjo-Leea Alapuranen	
Abstract <p>The sign language interpreting profession is bound by external pressures, expectations and requirements placed by fellow interpreters and consumers as well as internal ones arising from the individual interpreter herself. Interpreter is never ready: to develop in their profession interpreters must reflect on their work with their colleagues and take the consumers' feedback into account.</p> <p>In 2017, Kela redesigned the tendering process and cut down the number of interpreters leading to substantial job losses. The future seems now more insecure for interpreters than before and many of them are considering changing profession. With this happening, the field would lose experienced interpreters as well as tacit knowledge causing damage to clients and the profession.</p> <p>As an answer to the problem, we decided to create a peer group mentoring schema for sign language interpreters. The schema emphasizes the epistemic equality of interpreters and the idea of creating new tacit and explicit knowledge through professional dialogue. Our aim is to give interpreters a methodology and a forum to talk about their work and issues related to it and thus strengthen the feeling of empowerment and well-being at work leading to reduced professional turnover.</p> <p>The research method used in this thesis is data-based content analysis based on data collected from three different peer discussion workshops held in 2015–2016 by The Finnish Sign Language Interpreters Association (SVT). Through the analysis we found out that interpreters need collegial dialogue, not just within their own organisation, but more extensively with their peers. Through the analysis we identified four specific themes that were all applied in our peer mentoring schema.</p> <p>Subscriber of this thesis is The Finnish Sign Language Interpreters Association (SVT). SVT is the labour union of sign language interpreters in Finland.</p>	
Keywords epistemic equality, peer group mentoring, empowerment, well-being at work, WAW	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 KEHITTÄMISTYÖN LÄHTÖKOHTA JA TAVOITE	7
3 KÄSITTEET JA TIETOPERUSTA	10
3.1 Vertaisuus	11
3.2 Voimaantuminen	13
3.3 Voimaantuminen työyhteisössä	14
3.4 Työhyvinvointi	17
3.5 Mentorointi	20
3.6 Vertaisryhmämentorointi ja sen lähikäsitteet	21
3.7 Viittomakielen tulkkauksilanteiden analysointimalli	26
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	32
4.1 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi	34
4.2 Yläluokkien käsittelyä dc-s:n kautta	36
5 VERTAISMENTOROINNIN MALLI	41
6 POHDINTA	49
LÄHTEET	53
LIITTEET	56
LIITE 1. Vertaismentoroinnin toimintaohje	56
LIITE 2. Vertaismentorointiryhmän toimintasopimus	59

1 JOHDANTO

Tulkin työssä ainoa pysyvä asia on muutos. Näin ammattiamme kuulee joskus kuvailtavan. Tulkin työhön kuuluu tietty epävarmuus: työpäivän kulkua ei voi aina tietää etukäteen. Työt peruuntuvat, vaihtuvat ja muokkautuvat meistä riippumatta. Se kuuluu työhömme ja hyväksymme sen.

Tulkin työhön kuuluu myös jatkuva itsearviointi ja ulkopuolelta asetettujen vaatimusten täyttämisen pyrkimys. Viime vuosina työn kuormittavuus näyttää lisääntyneen, koska Kansaneläkelaitoksen (Kela) tulkkaukspalvelujen välityskeskukseen toiminta ja vaihtelevat säännöt rajoittavat tulkkien perustyön tekemistä. Työssä on usein kiire, eikä työpäivän aikana koettuja tunteita ehdi purkaa tulkkiparin tai esimerkiksi esimiehen kanssa.

Alallamme on hyvin erikokoisia yrityksiä kuten myös yksinyrittäjiä. Osa tulkeista työskentelee alueilla, joilla kollegan kohtaaminen on hyvin harvinaista. Osalla tulkeista ei ole riittävästi työtä, mikä aiheuttaa tarpeetonta stressiä. Tulkkeja sitoo vaitiolovelvollisuus, joka voi hankaloittaa negatiivisten tunteiden purkamista, jos ei ole täysin varma, mistä asioista ja kenen kanssa on sallittua puhua. Moni voi olla stressaantunut ja ärsyyntynyt, mutta kanssakäyminen kollegojen kesken voi tuntua hankalalta etenkin, jos he tulevat eri organisaatioista. Muutaman vuoden välein järjestetyt tulkkaukspalvelujen kilpailutukset ovat myös murentaneet tulkkien ammattikunnan yhtenäisyyttä, kun tulkit ovat joutuneet pelkäämään työpaikkansa puolesta.

Tähän tilanteeseen halusimme luoda vertaismentorointimallin, joka on vapaasti käytettävissä tulkkausalalla. Haluamme tarjota tulkeille esimerkin, miten lisätä kollegiaalista keskustelua. Olemme opinnäytetyössämme hahmotelleet tulkkien väliselle vertaisryhmätoiminnalle sapluunan, jonka käyttöönotto on vaivatonta ja yksinkertaista. Suomessa viittomakielen tulkkausalalla käytetään jonkin verran ryhmätyönohjausta. Tällaiset ohjausmuodot ovat kuitenkin rajoittuneet aina yhden organisaation työntekijöiden hyödyksi kerrallaan. Me halusimme luoda vertaismentorointimallin, joka ei ole sidottu yhden organisaation käyttöön, vaan sen tarkoitus on tuoda yhteen tulkkeja yli yritysrajojen. Mielestämme on tärkeää, että tulkit tapaavat myös muissa organisaatioissa.

tiissa työskenteleviä kollegojaan, jotta heillä olisi mahdollisuus löytää heitä yhdistäviä asioita. Viittomakielen tulkin työhön liittyvät ajatukset, tunteet ja pohdituttavat asiat eivät ole työpaikkakohtaisia, vaan alallamme universaaleja. Kohtaamisen ja keskustelun kautta tulkit voivat löytää yhteisen sävelen ja kokea kollegiaalisuutta.

Viittomakielen tulkkien välisestä yhtenäisyyden tunteesta ja sen puutteesta on viime vuosina puhuttu paljon pienissä porukoissa ja siihen on viitattu myös esimerkiksi Facebookissa viittomakielen tulkkien suljetussa ryhmässä. Emilia Norppa on toiminut Suomen Viittomakielen Tulkit ry:n (SVT) hallituksen puheenjohtajana vuodesta 2015 ja ollut mukana monissa virallisissa ja epävirallisissa keskusteluissa, joissa käsitellään samaa aihetta. Hänen mielestään on tärkeää huomata, että kaikki tulkit, jotka asiasta puhuvat, ovat tilanteesta huolissaan. Jokainen keskusteluun osallistunut on ollut sitä mieltä, että asialle tulisi tehdä jotain. Halua korjata tilanne löytyy, mutta usein esteeksi nähdään tulkkauspalvelujärjestelmässä tapahtuneet muutokset. Eri tilanteissa käytyjen keskustelujen valossa on kuitenkin nähtävissä, että muutosta parempaan olisi mahdollista luoda myös ammattikuntamme sisältä. Tulkkausalalla on potentiaalia tuntea yhteisöllisyyttä, sillä ammattikuntamme ei ole kovin suuri. Yhteisöllisyyden tunteen vahvistamisen takaamiseksi säännölliset keskustelutilaisuudet voisivat olla yksi avain.

Susanna Sillman tuo YAMK-opinnäytetyössään (2017, 43) esille, että tulkit kaipaavat myös ammattieettistä keskustelua. Alueellisia tapaamisia tulkkien kesken tarvitaan, jotta tulkit voivat keskustella ammattikuntansa asioista yli yritysrajojen. Mikään muu toiminta ei voi korvata tätä. Sillman myös viittaa Kelan kilpailutusten heikentäneen tulkkien ammattikunnan yhtenäisyyden tunnetta. Keskustelua ja ajatustenvaihtoa tarvitaan, jotta tulkit kokisivat jälleen toimivansa yhdessä ammattikuntana. Julkisesti keskustelua on kuitenkin hankala käydä, joten keskustelulle on löydettävä sopiva paikka ja aika. (mt., 46.) Karjalainen (2010, 96) toteaa, että mentorointia voidaan käyttää organisaatioiden välisen yhteistyön vahvistajana. Eri organisaation edustajien on mahdollista tutustua toisiinsa ryhmämentoroinnin avulla ja näin helpottaa tulevaa yhteistyötään.

Opinnäytetyössämme on kaksi osaa. Ensimmäisessä osassa keskitymme vertaisuuden ja voimaantumisen käsitteisiin sekä esittelemme Deanin ja Pollardin (2013) tulkauksen analysointimallin. Perustelemme myös sen, miksi olemme valinneet vertaismentoroinnin mallimme pohjaksi. Tämän jälkeen kuvailemme opinnäytetyömme aineistonkeruun ja analysoinnin prosessia ja tuomme aineistomme perusteella esille, millaisia teemoja viittomakielen tulkit käsittelevät puhuessaan työstään. Opinnäytetyömme toisessa osassa esittelemme vertaismentoroinnin mallin, jonka olemme luoneet teoreettisen viitekehiksemme ja aineistomme avulla.

2 KEHITTÄMISTYÖN LÄHTÖKOHTA JA TAVOITE

Yritystoiminta on alallamme nuorta, sillä vielä 1990-luvulla viittomakielen tulkit toimivat freelancereina ja solmivat työsuhteen esimerkiksi kunnan kanssa. Viittomakielen tulkkauspalveluja alettiin kilpailuttaa 2000-luvulla Uudellamaalla ja Pirkanmaalla ja vuonna 2010 kilpailutus laajeni valtakunnalliseksi, kun vammaisten tulkkauspalvelut siirtyivät Kelalle. (Huusko 2017, 6.) Tuolloin tulkkivälitys järjestettiin vielä paikallisesti eri puolella Suomea.

Tulkkausvälitys siirtyi Kelalle vuonna 2014. Samalla työn tekeminen muuttui siitä mihin olimme tottuneet: paikalliset välityskeskukset lakkautettiin ja välitys keskitettiin Turkuun. Samaan aikaan monessa tulkkauspalvelua tarjoavassa yrityksessä alkoivat yt-neuvottelut, joiden seurauksena kuukausipalkkaisia tulkkeja irtisanottiin ja heille tarjottiin tilalle nollatuntisopimuksia. Välityksen siirto ei sujunut ongelmitta ja lopulta Kela peruutti myös tulkkauspalvelua tarjoavien yritysten työnjohto-oikeuden kieltämällä yrityksiltä tulkkaustilausten optimaalisen järjestelyn eli optimoinnin. Tämä on johtanut siihen, että tulkit kohtaavat useammin ristiriitoja heille välitettyjen tilausten ja ammattietiikan suhteen. Työt tulevat tietoon liian lyhyellä varoitusajalla ja ne voivat olla liian haastavia, jolloin tulkin tulisi palauttaa tilaus Kelaan. Tällöin tulkki, tuntipalkkainen tai yksityisyrittäjä, kuitenkin menettää myös työstä saatavan korvauksen. (Huusko 2017, 28, 41–48.) Muun muassa näiden ongelmien summana alkoi myös levitä huhu monien tulkkien suunnitelmista vaihtaa alaa.

Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä (TTYR) halusi selvittää huhun todenperäisyyden ja toteutti kyselyn tulkkien alanvaihtosuunnitelmista jo kesäkuussa 2014. Tulokset näyttivät vakavilta: kyselyyn vastanneista vain 28% vastasi, ettei ole harkinnut alanvaihtoa. Kysely toistettiin tammikuussa 2015, jolloin vastaajia oli vähemmän, mutta prosenttiluvut pysyivät suunnilleen samana: edelleen vain noin 30% vastasi, ettei ole suunnitellut alanvaihtoa. Tulkkeja ajoi pois alalta oman työn suunnittelemattomuus, Kelan välityksen toiminnan ongelmat sekä tunne siitä, ettei tulkkien työtä arvosteta. (SVT 2016a; SVT 2016b.)

Viimeisin selvitys tulkkien työtyytyväisyydestä on Liisa Martikaisen (2016) psykologian pro gradu. Siinä selvitettiin sekä viittomakielen tulkkien että heidän kouluttajiensa työtyytyväisyyttä ja työnhallinnan tunnetta muutostilanteessa. Tuloksista käy ilmi, ettei tilanne ollut kahdessa vuodessa ehtinyt vielä parantua: tulkkien tyytyväisyys omaan työhönsä on selkeästi matalampi kuin suomalaisilla työntekijöillä yleensä. Kela-johtoinen tulkkauvälitysjärjestelmä ja nollatuntisopimukset ovat tässäkin tutkimuksessa esitetty suurina tulkkien työtyytyväisyyden madaltajina. (mt., 35.)

Uusimmassa kilpailutuksessa vuonna 2017 Kela poisti yrityksiltä matka-ajan korvauksen, heikensi peruutuskorvauksen ehtoja ja rajasi tulkkien työssäkäyntialueita. Samalla osa palveluntuottajista rajattiin puitejärjestelystä ulos. Muutoksia vastustettiin voimakkaasti, mutta Kela ajoi heikennykset läpi siitä huolimatta. (Huusko 2017, 6–7.) Tämä kaikki on aiheuttanut sen, etteivät tulkit enää pysty samalla tavalla vaikuttamaan työhönsä kuin ennen. Lisäksi heidän toimeentulonsa on muuttunut koko ajan epävarmemmaksi. Oletettavasti nykytilanne on viittomakielen tulkille stressaava.

Rauramon (2012, 57) mukaan työstressi voi lamauttaa ja aiheuttaa uupumusta. Ihminen, jonka yksityiselämässä on suuria muutoksia, voi uupua työssä pienemmästäkin syystä. Stressi ja sen hallinta ovat kuitenkin luonnollinen osa elämää, mutta sen hallinnassa palautuminen on erittäin tärkeää. Viittomakielen tulkin työ voi olla stressaavaa, mutta se toisaalta kuuluu työnkuvaan. Suurempi stressaava asia on alamme koskeva kilpailutus, joka on ajanut osan tulkeista työttömäksi. Veera Wusu ja Merja Toppi pukivat alan tunnelmat sanoiksi mielipidekirjoituksellaan Turun Sanomissa toukokuussa 2017: *Meillä ei ole väyliä, joiden kautta koemme saavamme äänemme kuuluviin. Kela on toiminnallaan osoittanut, ettei tulkkien ammattitaidolla ja työhön*

sitoutumisella ole sille arvoa. (Toppi & Wusu 2017.) Alalla koetaan voimattomuutta, sillä tulkit, palveluntuottajat ja tulkkauspalvelun asiakkaat kokevat Kelan heikentävän tulkkauspalvelun saatavuutta ja vievän sitä suuntaan, jota kukaan alalla toimija ei toivo. Suomen Viittomakielen Tulkit ry (SVT) lausui lokakuussa 2017 (SVT 2017a), ettei tulkkien asiantuntijuutta omaan työhönsä nähden voi jättää palvelun järjestämisessä huomiotta.

2010-luvulla Suomessa viittomakielen tulkkien työssä on tapahtunut paljon rakenteellisia muutoksia, jotka ovat osaltaan vaikuttaneet tulkkien työhyvinvointiin ja heidän tulevaisuudensuunnitelmiinsa. Yhteiskunnan tasolla pelätään hiljaisen tiedon katoavan työpaikoilta eläköitymisen myötä, mutta meidän alallamme suurempi uhka on työikäisten tulkkien alaltapako. Viimeisten vuosien aikana kasvava määrä tulkkeja on suunnitellut vaihtavansa alaa ja monet opiskelevatkin jotain muuta, johon siirtyä valmistumisen jälkeen. Monet tulevat alanvaihtajat ovat toimineet viittomakielen tulkkeina jopa yli kymmenen tai 15 vuotta, joten heidän mukanaan lähtisi paljon hiljaista tietoa ja osaamista, jota on vaikea korvata.

Yksi opinnäytetyömme tavoite on, että vertaismentorointimallin käyttö vähentäisi tulkkien alanvaihtoa. Vertaismentoroinnin avulla tulkit saavat mahdollisuuden keskustella kollegojensa kanssa luottamuksellisesti työnsä haasteista. Yhteisten kokemusten jakamisen ja vertaistuen saamisen kautta tulkeilla on mahdollista kokea voimaantuvansa työnsä asiantuntijoina. Vertaismentoroinnin avulla tulkit voivat huomata, etteivät ole yksin ajatustensa kanssa ja voivat saada uusia näkökulmia kohtaamiinsa haasteisiin. Voimaantuessaan tulkit jäävät todennäköisemmin alalle, jolloin siitä hyötyvät sekä asiakkaat että yritykset.

Toinen tavoitteemme on saattaa vertaismentorointimallimme piiriin myös ne tulkit, jotka työskentelevät yksin ja kaukana toisistaan. Mallia olisi varmasti mahdollista toteuttaa myös etäyhteyksien avulla. Toiminnasta hyötyvät myös uudet tai alalle palaa- vat tulkit. Tapaamisissa on mahdollista kehittyä ammatillisesti ja samalla pääsee tutustumaan alalla toimiviin ammattilaisiin. Tärkeää on, että tulkit kohtaavat toisensa vertaisina, jolloin kukaan ei ole toista ylempänä esimerkiksi pidemmän työkokemuksen tai erikoistuneen työnkuvan takia. Luomamme vertaismentorointimalli on sovel-

lettavissa myös puhuttujen kielten puolella ja muilla kommunikaation ammattialoilla. Kolmantena tavoitteenamme on juurruttaa vertaismentorointi tulkkien käyttöön.

Tutkimuskysymyksemme on:

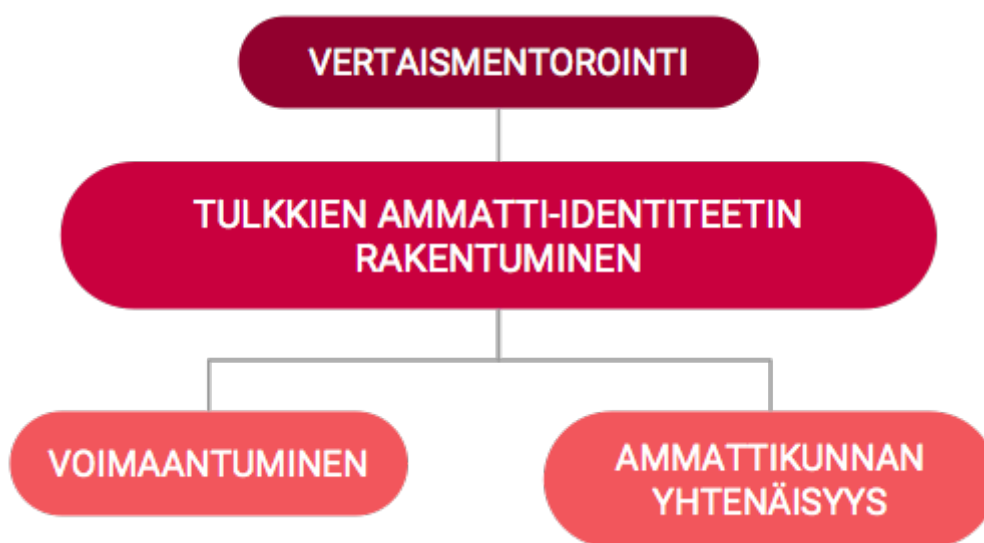
1. Millainen vertaismentoroinnin malli palvelisi viittomakielen tulkkeja?

Työn tilaaja on Suomen Viittomakielen Tulkit ry (SVT), joka on viittomakielen tulkkien etujärjestö. Ammattiyhdistyksen kautta on mahdollisuus järjestää ensimmäisiä vertaismentorointitapaamisia ympäri maan. Tämän innoittamana tulkeilla on mahdollisuus olla jatkossa itse aktiivisia ja kutsua kollegoja koolle keskusteluihin.

3 KÄSITTEET JA TIETOPERUSTA

Viittomakielen tulkkien on päästävä säännöllisesti keskustelemaan työhönsä liittyvistä seikoista, jotta ammattikunta pysyy yhtenäisenä ja kehittyy. Tulkkien on keskusteltava ammattiinsa liitetyistä arvoista, periaatteista ja uskomuksista kollegojensa kanssa. Ammatillista dialogia käydään monenlaisissa viitekehyksissä. Puhutaan muun muassa ammatillisesta konsultaatiosta, mentoroinnista ja vertaisohjauksesta. (Dean & Pollard 2013, 139.) Dialogisuus tarkoittaa sitä, että ammatillinen tieto ja osaaminen rakentuvat vuoropuhelussa muiden kanssa. (Heikkinen ym. 2012, 48.) Dean ja Pollard ovat luoneet viittomakielen tulkkaustilanteiden analysointimallin, jonka avulla tulkit pystyvät jäsentämään työhön liittyviä ajatuksiaan ja tuntemuksiaan selkeämmin ja kollegiaalinen keskustelu helpottuu. Esittelemme mallin luvussa 3.7.

Suomessa viittomakielen tulkkausalalla yleisin ammatillisen keskustelun muoto on ryhmätyönohjaus, jota yritykset tarjoavat työntekijöilleen. Vaikka mentorointi onkin muodikasta ja sitä käytetään laajalti monilla eri ammattialoilla, viittomakielen tulkkien keskuudessa sitä ei ole Suomessa käytetty. Kansainvälisesti viittomakielen tulkkien työssä kuitenkin käytetään myös mentorointia. Useimmiten mentorointi liittyy tulkin eettiseen toimintaan ja valintoihin, joita hän tekee tulkkaustilanteessa ja toisaalta myös tulkkausprosessin kehittämiseen (muun muassa Hoza 2016, Dean & Pollard 2013, Holmgren 2009, Napier 2006).



Kuvio 1. Vertaismentoroinnin hyödyt.

Tulkeille ei ole olemassa omaa vertaismentorointimallia, mutta näemme Suomessa sen kaltaiselle toiminnalle olevan selkeä tarve. Lähdimme hahmottelemaan omaa vertaismentorointimalliamme Suomessa opettajien keskuudessa käytössä olevan vermen kautta. Verme on innoittanut useita mentorointimalleja, joista yksi on Humanistisen ammattikorkeakoulun eMessi-projekti. Esittelemme vermeä ja eMessiä tarkemmin alaluvussa 3.6. Vertaismentorointi tai vertaisryhmämentorointi tuo eri-ikäisiä ammattilaisia yhteen keskustelemaan työstään. Keskustelun kautta ammatti-identiteetti vahvistuu ja osallistujat voivat kokea voimaantuvansa. Terhi Takanen (2005) on luonut työyhteisöjen voimaantumisen tueksi uudelleensuuntaamisen voimapyörän, jonka ideologiaan tutustuimme oman mallimme luomisprosessissa. Esittelemme aihetta enemmän alaluvussa 3.3.

3.1 Vertaisuus

Heikkinen, Jokinen ja Tynjälä (2010, 26) erottelevat vertaisuuden kolmelle tasolle:

1. *eksistentiaalinen taso* eli vertaisuus ihmisenä olemisen merkityksessä
2. *episteeminen taso* eli vertaisuus osaamisen ja tietämisen merkityksessä
3. *juridinen taso* eli vertaisuus vastuiden ja velvollisuuksien merkityksessä

Eksistentiaalinen vertaisuus on sitä, että olemme ihmisinä keskenämme toistemme vertaisia, eikä kukaan ole toista arvokkaampi. *Episteemisellä* tasolla emme ole enää kaikki vertaisia keskenämme, sillä toisilla on enemmän osaamista kuin toisilla. Esimerkiksi ammatillisen osaamisen suhteen kokeneemmalla työntekijällä on enemmän tietoa ja kokemusta kuin vasta-alkajalla. On kuitenkin mahdollista, että vasta-alkajalla on käyttökelpoista osaamista ja tietoa, joka hyödyttää myös kokeneempaa työntekijää. *Juridisella* tasolla vertaisuutta tarkastellaan muodollisesti määritetyllä tavalla vastuiden, velvollisuuksien ja oikeuksien jakautumisen suhteen. (Heikkinen ym. 2010, 27–29.) Viittomakielen tulkkien kesken käytävässä vertaisryhmätoiminnassa korostuvat eksistentiaalinen sekä episteeminen taso. Jokainen tulkkari on erilainen ja tuo ryhmätilanteeseen oman kokemuksensa ja historiansa ja jokainen voi oppia toisiltaan.

Karjalainen ym. (2006, 96–103) pohtivat miten tasavertainen dialogi on mahdollista mentorointitilanteessa. Heidän mukaansa tasavertaisuus vaatii yksilöiltä ammatillisten rajojen ylittämistä. Yllä mainitut kolme vertaisuuden tasoa toimivat aina limittäin, eivätkä sulje toisiaan pois. Tietty määrä erilaisuutta ja toiseutta on itse asiassa toivottavaa, jotta eteenpäin suuntaava dialogi on mahdollinen. On oltava ajattelematta toisen asiantuntijuutta tai aloittelijuutta ja pyrittävä kollegiaaliseen vuorovaikutukseen. Näin ollen mentoroinnin voi nähdä kahden ihmisen välisenä vuorovaikutuksena, jossa molempien tietoja, taitoa ja osaamista arvostetaan.

Vertaistuki voi liittyä esimerkiksi sosiaaliseen tukeen, ammatilliseen kehittymiseen tai työhyvinvointiin. Tuen muodot kulkevat limittäin: sosiaalinen tuki auttaa sopeutumaan ja sitoutumaan työhön, kun taas yhteisössä toimiminen ja ammatillisen osaamisen vahvistaminen ja kehittäminen vaikuttavat työssä jaksamiseen. Kollegiaalinen tuki on epävirallista, kuten kahvihuonekeskusteluja ja yhteisön sosiaalista kanssakäymistä, mutta se voi olla myös virallista järjestettyä toimintaa. (Penttinen, Plihtari, Skaniakos & Valkonen 2011, 8.) Vertaistuen tärkeyttä on korostettava tulkin työssä. Suomessa viittomakielen tulkkausalalla tähän asti järjestettyä vertaistukea on esimerkiksi työpaikkakohtainen toiminta, kuten säännölliset palaverit työntekijöiden kesken tai laajemmin ammattiyhdistyksen organisoima toiminta, kuten säännölliset alueelliset tapaamiset. Näissä tilanteissa on kuitenkin erikseen otettava huomioon, että tilaisuuteen järjestetään mahdollisuus myös kollegoiden aidolle kohtaamiselle.

3.2 Voimaantuminen

Voimaantuminen on laaja käsite ja se voidaan ymmärtää monin eri tavoin. Tavallisesti voimaantuminen nähdään yksilöllisenä prosessina, jossa opetellaan itsensä ja asioiden hallintaa uudelleen. Tämän lisäksi voimaantumisella on yhteisöllinen puoli. Voimaantumisen tunnetta on tutkittu muun muassa työuupumuksen, ammatillisen kasvun ja ammatti-identiteetin kehityksen näkökulmasta. Voimaantuminen voidaan kuvailla sisäiseksi voiman kokemukseksi, lisääntyneeksi itseluottamukseksi ja sosiaalisten taitojen hallinnaksi. (Heikkilä & Heikkilä 2007, 30–31; Hänninen 2006, 192.) Opinnäytetyössämme käsittelemme tätä prosessia ammatillisen voimaantumisen näkökulmasta.

Mahlakaarto (2010, 8) näkee yksilöiden toteuttavan osaa minuudestaan työn kautta. Työelämän ollessa jatkuvassa muutoksessa, meidän täytyy osata pitää huolta myös itsestämme. On tunnettava itsensä ja osattava uudistua. Voimaantumisen näkökulmasta on tärkeää, että yksilö on aktiivisesti mukana yhteisön päätöksenteossa, suunnittelussa ja toiminnassa, siis saa osallisuuden kokemuksen. Voimaantuminen voidaan nähdä lisääntyneenä tietoisuutena itsestä, suhteista ulkoiseen maailmaan ja omien vaikutusmahdollisuuksien vahvistumisesta. Asioiden pohtiminen yhdessä on merkittävä tekijä voimaantumisessa (Hänninen 2008, 213).

Siitonen (1999, 8, 198) käytti kasvatustieteen väitöskirjassaan voimaantumista (empowerment) synonyymina ihmisen sisäiselle voimantunteelle. Ihminen kokee siis olevansa sisäisesti vahva ja tasapainossa itsensä ja ympäristönsä kanssa. Hänen mukaansa voimaantuminen voi olla joko yksilön sisäistä kasvua tai sosiaalinen prosessi. Työyhteisön hyvinvoinnin ollessa kyseessä tärkeä huomio on se, ettei voimaa voi antaa toiselle. Voimaantumista voi kuitenkin edesauttaa toimintaympäristön sosiaalisilla rakenteilla ja olosuhteilla, kuten tasa-arvoisella kollegiaalisuudella, yhteisten tavoitteiden asettamisella ja avoimella työilmapiirillä.

Takasen (2005, 48) mukaan voimaantumisprosessi merkitsee muutosta, jossa tahdonvoimalla on suuri rooli. Muutoksen tarpeen tiedostamalla ja uskolla muutoksen

merkityksellisyyteen voi suunnata tahdonvoimansa muutoksen toteuttamiseen. Tahto synnyttää sitoutumisen ja ihminen ottaa osaltaan vastuun muutoksesta.

Voimaantumista ei voi aiheuttaa toiselle, vaan se on sisäsyntyistä. Parhaassa tapauksessa voimaantumisprosessin aikana muutoksia tapahtuu niin yksilössä kuin yhteisössäkin, mutta se vaatii aikaa. Riskinä on myös liian heikko sitoutuminen. Pelkkä kiinnostus olla paikalla ei riitä, vaan omakohtainen prosessointi ja mahdollisten välitehtävien teko liittyvät prosessiin vahvasti ja auttavat asioiden sisäistämistä. (mt., 212–213.) Kielteiset tunteet ja ahdistavat asiat yritetään kohdata ja vapautua niistä siinä määrin kuin se on mahdollista. Voimaantuminen on yhteisöllinen prosessi: se on oppimista ja kehittymistä yhteisten oivalluksien, ristiriitojen ratkaisun myötä työympäristössä. (mt., 37.)

3.3 Voimaantuminen työyhteisössä

Voimaantuminen voi olla myös kokonaisen työyhteisön toiminnan tavoite. Tällöin tärkeää on työntekijöiden tasa-arvoisuus yksilöinä ja työyhteisön jäseninä. Kun puhutaan työyhteisön voimaantumisesta, on puhuttava myös yhteisöllisyydestä. Takasen (2005, 34–35) mukaan yhteisöllisyys rakentuu yhteisille ajatus- ja toimintamalleille, erityisesti yhteiselle tehtävälle. Epäviralliset tai uudella tapaa luodut kohtaamiset virallisten kokousten sijaan edistävät yhteisöllisyyttä, sillä silloin kokoonnutaan yhteisesti tärkeiksi koettujen teemojen äärelle. Yhteisöllisyydessä tärkeää on kunnioittaa erilaisuutta, mutta nähdä silti se, että kuulumme yhteen. Takanen näkee yhteisöllisyyden voimana, jonka avulla muutokset voidaan kohdata mahdollisuuksina, ei uhkina.

Viittomakielen tulkkausialalla on monen kokoisia tulkkausta tarjoavia yrityksiä, jotka muodostavat omat työyhteisönsä, mutta toimimme silti yhtenä suurena kokonaisuutena, ammatillisena yhteisönä. Myös toimintakenttämme on sama, vaikka työn tekemisen muotoja määrittelevätkin eri työnantajat. Koko alaamme tällä hetkellä vahvasti määrittelevä osapuoli on Kela, jolla on suora vaikutus yhteisöömme ja sen hyvinvointiin kilpailutusten kautta.

Hännisen (2008, 213) mukaan asioiden pohtiminen yhdessä on merkittävä tekijä voimaantumisenessa. Voimaannuttava työyhteisö syntyy yksilöistä, jotka yhdessä saavat aikaan tutkimisen ja luomisen ilmapiirin. Tätä kautta ammatillisuus vahvistuu ja ammatti-identiteettiä voidaan rakentaa. Heikkilä ja Heikkilä (2007, 32–33) määrittelevät työyhteisön voimaantumisen prosessiksi, joka koostuu neljästä periaatteesta: *yksityisyydestä*, eli jokaisen käsityksestä omasta ihmisarvostaan ja yksityisyydestään ja oikeudestaan suojella sitä, *osallistumisesta*, eli demokraattisesta toiminnasta, jossa ollaan mukana aktiivisesti ja kannetaan vastuu yhdessä, *yhteisöstä*, eli yhteisön hyvinvoinnista ja tasapainosta, sekä *resurssien uusjaosta*, joka tarkoittaa sitä, ettei yhteisössä kukaan pääse käyttämään valtaa toisten yli tulkitsemalla tai valikoimalla tietoja yksipuolisesti.

Manka ja Manka (2016, 53) kuvaavat voimaantumista psykologisen pääoman käsitteellä. Se liittyy ihmisen mahdollisuuteen olla oman elämänsä ohjaksissa ja kykyyn tuntea mielenrauhaa. Psykologisen pääoman vahvistuminen vaikuttaa monien tutkimusten mukaan suoraan muun muassa työtyytyväisyyteen, organisaatioon sitoutumiseen, työssä suoriutumiseen ja työntekijän poissaoloihin. Työnantajan näkökulmasta psykologinen pääoma on myös tärkeä, sillä sen on todettu lisäävän työntekijän sitoutumista organisaation toimintaan. Pääomaa voi kehittää työyhteisön sisällä. Pääoma muodostuu itseluottamuksesta, toiveikkuudesta, realistisesta optimismista ja sitkeydestä.

Takanen (2005, 36–38) on luonut oman tulkintansa työyhteisön voimaantumisesta, jota hän kutsuu uudelleensuuntaamisen voimapyöräksi. Mallia on sovellettu erikokoisissa työyhteisöissä niin järjestöpuolella kuin julkisella ja yksityisellä sektorilla. Hänen mukaansa voimaantumisen tarkoituksena on auttaa työyhteisöjä tiedostamaan omat voimavaransa ja suuntaamaan ne uudelleen luodakseen parempaa tulevaisuutta. Voimapyörän avulla pyritään kokonaisvaltaiseen työhyvinvoinnin kehittämiseen, jossa muutosta haetaan näkymättömien ajatus- ja toimintamallien tasolta sekä tunteiden, intuition ja hiljaisen tiedon tasolta. Tärkeintä ovat siis havainnot ja kokemukset, tunne sisäisen voiman vahvistumisesta ja yhteisen voimaantumisen kokemukset.

Voimapyörä keskittyy mahdollisuuksiin ja henkisiin voimavaroihin. Tämä tarkoittaa, että sen toteuttaminen vaatii myös vaikeiden asioiden kohtaamista. Kuten Siitonen

(1999), myös Takanen korostaa, että voimaantumista mahdollistavaa kulttuuria voi rakentaa, mutta siihen ei ole yhtä mekaanista mallia. Voimaantumisen kannalta tärkein prosessi on tiedostaminen. On tiedostettava, että luomme todellisuutta ajatuksillamme, tunteillamme ja teoillamme ja ennen kaikkea tahdon ja huomion kiinnittämisen avulla. (Takanen 2005, 37–38.) Voimaantuminen vaatii tietoista reflektointia ja yhdessä ajattelemisen taitoa eli dialogisuutta. Voimapyörän taustalla oleva kokonaisvaltainen ihmiskuva painottaa, että kaikissa meissä on potentiaalia. On keskityttävä siihen, mikä on mahdollista, eikä jäädä kiinni heikkouksiin. Mallin sitova voima on rakkaus elämään ja työhön. (mt., 53–57, 66.)

Takanen korostaa yksilöiden havahtumista yhteiseen vastuuseen todellisuudesta. Voimaantumisen näkökulmasta havahtuminen on työhyvinvoinnin avainkäsite. Se vaatii pysähtymistä ja asioiden uudelleen tarkastelua. Käsitksemme todellisuudesta muodostuu yhteisöllisesti ja kulttuurisesti, joten jokainen on vastuussa sen luomisesta. Olemme siis jokainen vastuussa esimerkiksi siitä, millaista työkulttuuria pidämme yllä ja mihin asioihin keskitymme työnteossamme. Usein käy kuitenkin niin, että vanhoista ajatusmalleista ei pyritä eroon, vaan jatketaan kaikkea samalla tavalla kuin aina ennenkin, vaikka se ei olisikaan miellyttävää. Uudelleensuuntaamisen voimapyörässä ideana on kuitenkin tarkastella todellisuutta mahdollisuuksien, ei uhkakuvioiden kautta. On siis pyrittävä huomioimaan voimavarat ja mahdollisuudet, jotta ne voivat vahvistua. (mt., 27–30.)

Muuttuva työelämä ja asiantuntijuus vaativat enenevässä määrin reflektointia ja dialogitaitoja. Reflektion voidaan ymmärtää älyllisenä tiedostamisena, ihmisen syvällisenä itsetarkasteluna tai kykynä tutkia mennyttä. Työelämässä reflektointi on tärkeä osa työkuulttuurin ja asiantuntijuuden kehittämistä. Voimaantumisen näkökulmasta menneiden asioiden tarkastelu voi auttaa oppimaan ja pääsemään esteistä yli. Voimaantumista ei voi tapahtua, jos tietoista reflektointia ei ole. Tärkeintä on oppia reflektimaan omaa toimintaansa juuri silloin, kun toiminta on käynnissä. Voimaantuminen vahvistuu, jos reflektointi on mahdollista ulottaa myös tulevaisuuteen. Sen avulla on mahdollista vapautua vanhoista toimintamalleista ja oppia uutta. Voimaantumisen prosessissa tärkeässä osassa on myös dialogisuus, joka sekin on reflektointia, ikään kuin ajattelun taitoa. (mt., 66–68.)

3.4 Työhyvinvointi

Työhyvinvoinnin tutkimus lähti liikkeelle lääketieteellisestä näkökulmasta 1920-luvulla, jolloin alettiin tutkia stressiä. Tutkimuksen kohteena oli tuolloin yksilö. Näkökulmat ovat ajan myötä vaihdelleet ja nyt stressi on vain pieni osa-alue suurempaa kokonaisuutta, johon kuuluvat mm. henkinen pääoma, elämäntunne ja voimaantuminen. (Manka & Manka 2016, 8.)

Virtanen ja Sinokki (2014, 10) nostavat esille Pilvi Torstin julkaisusta (2012), että työ on kaiken ikäisille suomalaisille tärkeä arvo. Työllä turvataan tai parannetaan vaihdantatalouden periaatteella omia inhimillisiä perustarpeita. Tämän lisäksi hyvinvoinnin toteutuessa myös yksilön sosiaaliset ja psyykkiset tarpeet täyttyvät. (mt., 11, 26.) Työhyvinvoinnin varmistamisella ja parantamisella vaikutetaan työntekijöiden tehokkuuteen ja samalla talouteen eli yritysten menestykseen. Työssäkäyvät ovat keskimäärin terveempiä kuin työelämän ulkopuolella olevat. Työ antaa merkityksen elämälle ja työssään hyvinvoivan työntekijän itsetunto vahvistuu. Työhyvinvoinnin käsitteessä korostuu nykyään ihmissuhdekuormitus eli ihmisten välisen kanssakäymisen aiheuttamat piirteet. (mt., 30.)

Työ- ja elinkeinoministeriö on kerännyt tutkimuskyselyllä suomalaisista palkansaajista työolobarometriä vuodesta 1992. Kiinnostuksen kohteena ovat työssä, työoloissa ja elinkeinoelämässä tapahtuvat muutokset palkansaajien näkökulmasta. Vuosittaisen barometrin tuloksena saadaan suuntaa-antavaa tietoa työhön liittyvistä muutoksista helposti. Tutkimuskysely voidaan yleistää kattamaan suomen kansaa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2017, 6.) Elinkeinoelämän tutkimuslaitos Etlan tutkija Joonas Tuhkuri (2016) kertoo, että työelämään vaikuttavia uhkia ovat muun muassa globalisaatio, joustavat työajat, digitalisaatio ja epätyypilliset työjärjestelyt. Näiden takia palkansaajien työt voivat olla uhattuina tulevina vuosina ja nämä uhkakuvat koskevat erityisesti matalapalkkaisia töitä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2017, 6; Yle uutiset 2016.) Epätyypilliset työjärjestelyt uhkaavat myös viittomakielen tulkiten tulotasoja, kun työsopimukset ovat muuttuneet nollatuntipohjaisiksi ja töitä tehdään pätkissä. Viittomakielen tulkkien ammatissa työelämän uhat ovat kuitenkin pääasiassa erilaisia. Tällä hetkellä

Suomessa tulkkien työhön suurin vaikuttava tekijä on tulkkauspalvelujärjestelmässä tapahtuvat muutokset.

Työhyvinvointia turvataan ja säädellään monilla eri laeilla. Nämä lait ovat sisällöltään laajoja ja hyväksytyt nykyiseen muotoonsa 2000-luvun alkupuolella. Lakien tarkoituksena on parantaa työpaikkojen työympäristöjä ja työolosuhteita. Työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi lailla torjutaan sekä ehkäistään tapaturmia, ammattitauteja ja muita työpaikasta tai työstä johtuvia terveyshaittoja. (Työturvallisuuslaki 2002.)

Työhyvinvointi on osa yksilön kokemaa kokonaisvaltaista hyvinvointia. Jos ihminen kokee haasteita ja vaikeuksia työelämän ulkopuolella, on vaikea kuvitella, että hän voisi kokea voivansa työssäänkin hyvin. Hyvinvointi ja onnellisuus ovat sidoksissa toisiinsa. Onnellisuuden ja hyvinvoinnin kokemukseen vaikuttavat sekä yksilön persoonallisuuteen liittyvät tekijät että elinympäristö ja päivittäiset valinnat. Onnellisuuden vaikuttaa siis yksilön asenne sekä hänen tekemänsä valinnat: valintojen mahdollisuuksiin puolestaan vaikuttaa osittain ympäristö ja yhteisöt, joissa yksilö elää. (Rauramo 2012, 10–12.)

Työpaikalla työhyvinvoinnin osatekijöinä ovat yksilön lisäksi työyhteisö sekä yritys. Hyvinvointi rakentuu johtamisesta sekä esimiestyöstä ja töiden organisoimisesta sekä työyhteisön sopimista pelisäännöistä, osaamisesta ja keskinäisestä vuorovaikutuksesta. (Manka ym. 2010, 8–9.) Viittomakielen tulkkien kohdalla työhyvinvointiin vaikuttaa vahvasti myös Kela, joka organisoii tulkkien työtä jopa enemmän kuin heidän työnantajansa.

Työhyvinvoinnin kannalta on tärkeää, että työntekijä oppii ja saa itse suunnitella ja kehittää työtään, työympäristöään ja työtapojaan. Työ joka on työntekijälle sopivan haastavaa, tarjoaa oppimiskokemuksia ja aikaansaamisen tunteita, edistää työhyvinvointia ja työssä kehittymistä. (Rauramo 2012, 156.) Hyvinvoiva työntekijä on muun muassa motivoitunut, vastuuntuntoinen, kokee itsensä tarpeelliseksi, kokee työssään sekä riittävää itsenäisyyttä että yhteenkuuluvuutta ja kokee työn imua. Työn imua kokevat työntekijät ovat työhönsä sitoutuneita ja uudistushakuisia ja vaikuttavat usein positiivisesti myös työyhteisönsä ilmapiiriin. (Työterveyslaitos 2018a, mt., 2018b.)

Työhyvinvoinnin ylläpitämistä ja sen edistämistä voidaan perustella erilaisilla syillä. Toisaalta voidaan käyttää perusteena taloudellisia mittareita, työn tuottavuuden lisääntymistä ja tehokkuutta, kun työntekijät voivat hyvin. Yhtä arvokkaita perusteita hyvinvoinnin edistämiseksi ovat myös inhimilliset ja eettiset syyt, joiden vuoksi ihmisten hyvän edistäminen on arvokasta. Suomessa työhyvinvointia säädellään myös lainsäädännöllä, joka kertoo siitä, että hyvinvoivat työntekijät ovat myös yhteiskunnan näkökulmasta arvokas panostuksen kohde. (Rauramo 2012, 16–18.)

Työyhteisössä hyvinvoinnin kokemusta voidaan lisätä tukemalla yhteisöllisyyden tunnetta ja rakentavan ilmapiirin ylläpitoa. Dialoginen ja ratkaisukeskeinen toimintatapa edesauttaa sitä, että työntekijät tuntevat tulevansa kuulluksi eikä ristiriitatilanteita pääse syntymään. Dialoginen keskustelu edellyttää ihmiseltä sitoutumista kuuntelemaan toista ja pyrkimään hänen kanssaan samaan päämäärään. Ratkaisukeskeisyys puolestaan tarkoittaa sitä, että pohditaan, miten asioiden toivottaisiin olevan ja miten toivottu tilanne työyhteisön voimavaroja ja aikaisempia onnistumisia hyödyntäen voitaisiin saavuttaa. (Manka ym. 2010, 34–35.)

Takanen (2005, 142) kutsuu dialogisuutta tiedon luomiseksi yhdessä. Sen avulla on mahdollista selventää yhteisiä tavoitteita ja arvoja, luoda uusia ajatus- ja toimintamalleja. Sitä voidaan käyttää avuksi arvioidessa voimaantumisprosessin kautta syntyneitä yhteistä oppimista ja kehittymistä. Heikkinen ym. (2010, 49–51) kuvaavat dialogisuuden olevan kuin ajatusten virtaa ihmisten välillä. Ajatusten virratessa syntyy uutta ymmärrystä, joka jaetaan yhdessä. Dialogisessa suhteessa jokainen myöntää, ettei ole oikeita tai väriä tulkintoja, vaan osallistujat ymmärtävät käsitystensä olevan keskenäisiä. Ihmiset ovat keskenään tasavertaisia ja kunnioittavat toisiaan. Ei siis ole tarkoitus pyrkiä ymmärtämään toista ihmistä paremmin kuin hän itsekään ymmärtää, tai tulkita toisen kokemusta hänen puolestaan. Dialogi ei pysähdy, vaan virtaa dynaamisesti eteenpäin. Parhaimmillaan dialoginen keskustelu voi muuttua flow-tilaksi, jolloin keskustelu vie mukanaan ja ajan ja paikan taju voi jopa hämärtyä.

3.5 Mentorointi

Mentorointi perustuu tiedon siirtämisen metaforaan, jonka mukaan ihminen oppii taitoja, tapoja ja arvoja arvostamaltaan henkilöltä. Usein mentorointi liitetäänkin nuoren henkilön tukemiseen, jotta hän löytäisi kykynsä ja kasvupotentiaalin ja ryhtyisi kehittämään niitä. (Juusela, Lillia & Rinne 2000, 14–15.)

Mentorointia voidaan käyttää monissa eri ympäristöissä: niin johtajien työssä kehityksessä kuin lasten ja nuorten syrjäytymisen ehkäisemisessäkin. Sitä on käytetty erityisen paljon opettajien työn tukemisessa, sillä jo koulutusvaiheessa heillä on ohjattuja työharjoitteluita, jossa sovelletaan mentorointia. Kouluissa ja muissa oppilaitoksissa on siis kokemusta opettajaksi opiskelevien ohjauksesta, jolloin opiskelijoiden siirtyessä työelämään heidän ohjaukseen on luontevaa jatkaa. (Karjalainen 2010, 39–40.) Työssä oleville aikuisille mentorointia käytetään etenkin ammatillisen kehittymisen ja urakehityksen vuoksi tai organisaatioiden kehittämisprosesseissa (Juusela ym. 2000, 21; Karjalainen 2010, 48). Juusela ym. (2000, 22) ovat suomentaneet David Clutterbuckin luoman jaottelun mentoroitavan odotuksista ja käyttäytymisistä. Odotukset on jaettu neljään ryhmään, joista voi tunnistaa, millaiseen tilanteeseen mentorointia kaivataan.

Taulukko 1. Mentoroitavan odotukset ja käyttäytyminen (Juusela ym. 2002, 22).



Nykypäivänä mentorointia ei nähdä vain perinteisenä kisälli-oppipoika-asetelmana. Yhä enemmän puhutaan vertaismentoroinnista tai vastavuoroisesta mentoroinnista, ryhmämentoroinnista, verkostomentoroinnista ja e-mentoroinnista (mt., 62). Työpaikamentorointi voi olla organisaation sisäistä tai organisaatorajat ylittävää mentorointia (Tunkkari-Eskelinen 2011, 72).

3.6 Vertaisryhmämentorointi ja sen lähikäsitteet

Vertaisryhmämentoroinnista ei ole vielä tehty niin laajasti tutkimusta kuin perinteisestä seniiori-juniori-mentoroinnista. Vertaismentorointi on saanut enemmän jalansijaa vuoden 2010 jälkeen, joten siitä saatu tutkimustieto on suhteellisen uutta. Alla esittelemme kaksi suomalaista hanketta, joissa käytetään vertaismentorointia: opettajille tarkoitettu *Osaava Verme* ja Humanistisen ammattikorkeakoulun kehittämä verkko-pohjainen *eMessi*. Teemme myös katsauksen vertaismentoroinnin lähikäsitteisiin, *työnohjaukseen* ja *coachingiin* ja perustelemme, miksi valitsimme näistä vaihtoehdoista juuri vertaismentoroinnin.

Osaava Verme

Suomessa kehitettiin vuosien 2006–2010 aikana vertaismentorointimenetelmä, jota kutsutaan lyhyemmin vermeksi. Verme tulee sanasta vertaisryhmämentorointi, englanniksi *peer group mentoring*. Se on muotoiltu useiden yliopistojen yhteistyönä toteutettujen tutkimus- ja kehittämishankkeiden pohjalta suomalaiseen koulutusjärjestelmään sopivaksi tavaksi tukea uusia opettajia. Hankkeiden taustalla on konstruktivistinen oppimiskäsitys, jonka mukaan ihminen tulkitsee uutta tietoa aina aikaisemman tietonsa, uskomustensa ja kokemuksensa pohjalta. Näin ollen sama asia voidaan aina tulkita ja käsittää eri tavoin. Tämä lähtökohta onkin merkittävin ero klassisen mentoroinnin ja vertaisryhmämentoroinnin välillä. (Heikkinen, Jokinen & Tynjälä 2010, 39–40, 50.)

Toinen vermen syntyyn vaikuttava tekijä on ollut ajatus ammatillisen identiteetin rakentumisesta kertomusten kautta eli narratiivisesti. Kun ihmiset kertovat toisilleen, keitä he ovat ammattinsa edustajina ja mitä haluavat saada aikaan, he huomaavat

itsekin jäsentävänsä työnsä arvoja ja työn taustalla olevaa tietopohjaa selkeämmin ja tietoisemmin. Kertominen vahvistaa reflektiivistä ajattelua, joka taas helpottaa hiljaisen tiedon sanallistamista. (Heikkinen ym. 2010, 39–40.)

Verme-toiminta laajentui Opetus- ja kulttuuriministeriön Osaava-ohjelman myötä valtakunnalliseksi. Mallin jatkokehitys on tapahtunut Osaava Verme -verkostossa, johon kuuluvat kaikki maamme opettajankoulutusta antavat yliopistot ja ammatilliset opettajakorkeakoulut. (Heikkinen, Jokinen, Markkanen & Tynjälä 2012, 12.)

Verme-menetelmällä pyritään tukemaan opettajien ammatillista kehittymistä ja työhyvinvointia. Siinä tutkintoon johtava koulutus ja työssä oppiminen yhdistyvät toisiinsa. (Osaava Verme 2016a.) Vermen idea on, että kaikilla siihen osallistuvilla on toisilleen annettavaa. Verme-ryhmässä on 4–10 henkilöä, jotka ovat työurallaan eri vaiheessa. Näin mukana on sekä kokeneita että vähemmän kokeneita työntekijöitä. Ryhmissä jaetaan kokemusta ja osaamista, joskus myös työn ongelmia ja haasteita. (Osaava Verme 2016b.) Lähtökohtana on yhteinen tiedon rakentaminen ihmisten välisen vuorovaikutuksen kautta. Tällaisessa tilanteessa on hankala käyttää perinteisesti mentoointiin liitettäviä käsitteitä, kuten *noviisi*, *mentoroitava* tai *aktori*. Kyseessä on ryhmämuotoinen toiminta, jossa kaikki ovat niin sanottuja aktoreita eli toimijoita. Onkin suositeltu, että verместä puhuttaessa käytetään jotain muuta ilmaisutapaa, kuten *osanottajaa*, *osallistujaa* tai *ryhmän jäsentä*. (Heikkinen ym. 2010, 50–51.)

Vermessä toiminnan ydin on vertaismentorointiryhmä eli verme-ryhmä. Se kokoontuu 6–8 kertaa lukuvuodessa 1,5–2 tuntia kerrallaan. Ensimmäisessä kokoontumisessa tehdään toimintasuunnitelma ja toimintasopimus. Koko tapaamiskaudelle voidaan valita jokin laaja teema tai ryhmä voi käsitellä eri teemoja eri tapaamiskerroille. Ryhmän vetäjänä toimii mentori, joka vastaa ryhmän ajankäytön suunnitelmasta, toimii keskustelun ohjaajana ja pyrkii jakamaan puheenvuoroja tasapuolisesti. Ryhmän toimintasopimuksessa huomioidaan luottamuksellisuus ja keskustelun eettisyys. Tämä tarkoittaa, että kaikki asiat, joita ryhmään tuodaan, jäävät sinne, eikä ryhmässä levitetä juoruja. Myös opettajan ammattieettiset periaatteet ja lakiin perustuva opettajan salassapitovelvollisuus pätevät. (Heikkinen ym. 2012, 73.)

Heikkinen ym. (2012, 75) toteavat, että opettajat ovat kokeneet verme-ryhmäkokoontumiset voimauttavaksi, sillä kokoontumiset ovat luonteeltaan informaaleja tilaisuuksia, joissa voi jakaa ajatuksiaan ilman suorituspainetta. Näiden vastakohdina nähdään muodolliset täydennyskoulutustilaisuudet, joita ei koeta aina niin motivoivana ammatillisen kehittymisen muotona. Verme-ryhmissä on mahdollista saada aikaan oppimistilanne, jossa sekä formaalin ja informaalin oppimisen parhaat puolet yhdistyvät. Teoreettista tietoa saadaan yhdistettyä kokemukselliseen tietoon, kun erikäiset opettajat kokoontuvat yhteen keskustelemaan. Vertaismentoroinnista on hyviä kokemuksia myös moniammatillisessa työssä muun muassa varhaiskasvatusalalta (mm. Onnismaa, Tahkokallio, Lipponen & Merivirta 2016; Majuri-Naappi 2011).

eMessi

Toinen esimerkki vertaismentoroinnista on Humanistisessa ammattikorkeakoulussa (Humak) toteutettu verkkopohjainen vertaismentorointihanke eMessi. Hankkeen ajatuksena oli testata yksin tai pienissä työpaikoissa työskentelevien työhyvinvoinnin ja työssä oppimisen tukemista verkkoympäristössä yli ammattirajojen (viittomakielen tulkki, yhteisöpedagogi ja kulttuurituottaja). (Rajalin & Kaunismaa 2013, 8.) eMessin pilottiryhmien osallistujat oli koottu eri organisaatioista. Ryhmien toiminnan aloittamisen yhteydessä pohdittiin muun muassa sitä, millaisia asioita työntekijät voivat jakaa organisaationsa ulkopuolelle. Keskustelua herätti myös verkkoympäristö: onko aito vuorovaikutus mahdollista verkon yli sekä laitteiden ja ohjelmien toimintavarmuus. On tärkeää, etteivät ne aiheuta liian suuria esteitä toiminnalle. (mt., 30.) Vuonna 2013 aloitettiin uusi hanke eMessi2, jonka prosessin tuloksena syntyi koulutusmateriaali verkkovälitteisen vertaismentoroinnin toteuttamiseen järjestöalalla. (Kaunismaa & Rajalin 2015, 9.)

Toisin kuin vermessä, jossa vertaismentorointiryhmiä vetivät koulutetut ohjaajat tai mentorit, eMessin pilottiryhmissä näin ei ollut. Tämä oli tietoinen ratkaisu viedä ryhmän jäsenten vertaisuutta vielä hieman pidemmälle kuin vermessä. Projektin työntekijät olivat mukana ryhmissä ja auttoivat ryhmää toimimaan ja esimerkiksi käyttämään verkkoympäristöä, mutta muuten keskustelu eteni ilman mentoria. eMessin taustaoletus oli, että ryhmän toiminta perustuu ryhmän jäsenten vertaisuuteen episteemiseen tasolla: osallistujilla oli erilaisia kokemuksia ja erilaista osaamista. Juridisella tasolla ryhmän toiminnasta vastuussa olivat eMessin projektityöntekijät, joskin

ryhmissä myös allekirjoitettiin toimintasopimukset, jotka sitoivat kaikkia ryhmän jäseniä. (Rajalin & Kaunismaa 2013, 19.)

Ilman nimettyä mentoria toimivan vertaismentorointiryhmän keskusteluja seurattessa projektityöntekijät tekivät havainnon, että ryhmien itseohjautuvuus ei kasvanut spontaanisti toiminnan edetessä, vaan ryhmän ohjaajan vastuu keskustelun ohjaajana säilyi viimeiseen tapaamiseen saakka, vaikka keskustelijat olivatkin aktiivisesti mukana toiminnassa. Ryhmän vetäjäksi oli näissä tapaamisissa luontevasti muodostunut eMessi-projektin työntekijä. Lähtökohta keskusteluille oli, että tapaamiskertojen aiheet nousevat ryhmästä käsin. Jos tämä ei olisi onnistunut, aiheita olisi otettu Eteran työhyvinvoinnin mallista. (mt., 20, 44.)

Ryhmätoiminnan onnistuminen vaatii vastuunkantoa, jolloin mentorin puuttuessa vastuu jakautuu yhdelle tai usealle ryhmän jäsenelle. eMessin koulutusmateriaalissa esitelläänkin ryhmän vetäjän/vetäjien tehtävät. Materiaalissa korostetaan, ettei ryhmän vetäjän tarkoitus ole olla puheenjohtaja tai keskustelun keskipiste, vaan hän muun muassa koordinoi ryhmän toimintaa ja huolehtii siitä, että sovituista aihepiireistä keskustellaan. (Kaunismaa & Rajalin 2015, 23.)

eMessin pilottiryhmien osallistujat arvioivat tekniikan toimineen tapaamisissa hyvin ja ryhmän jäsenet olivat myös toisiinsa yhteydessä Facebookissa. Täydentäväksi toiminnaksi ehdotettiin muun muassa verkkokokouksia tai keskustelupalstaa. Verkko-tapaamisille oli silloin tällöin hankala löytää aikaa, sillä osallistumiselle ei ollut vahvaa työnantajan mandaattia. Jos mandaatti olisi, tapaamisille tulisi raivattua aikaa kalenterista tehokkaammin. Osa ryhmistä olisi myös toivonut välitehtäviä, jotta seuraavaan tapaamiseen olisi voinut valmistautua ennakkoon. (Rajalin & Kaunismaa 2013, 44–45.) Ryhmän kommentit liittyivät enemmän käytännön toteutukseen kuin esimerkiksi voimaantumiseen tai työhyvinvoinnin parantumiseen.

Vertaisryhmämentoroinnin lähikäsitteitä

Työelämän kehittämiseen tai työhyvinvoinnin ja työssä oppimisen tukemiseen on olemassa muitakin toimintamalleja, jotka toimivat vertaisryhmämentoroinnin lähikäsitteinä. Näitä ovat muun muassa *perinteinen mentorointi*, *työnohjaus* ja *valmennus*. Suurin merkittävä ero eri toimintamallien välillä on niiden teoreettinen viitekehys.

Mentorointiin, valmennukseen ja työnohjaukseen liitettäviä käsitteitä käytetään osittain epäjohdonmukaisesti ja niissä on myös koulukuntaeroja (Heikkinen, Tynjälä & Jokinen 2013, 85). Perinteinen mentorointi on esitelty luvussa 3.1.

Työnohjaus on hyvin lähellä vertaismentorointia, mutta toteutuessaan suosituksen mukaisesti on työnohjaus selvästi vertaismentorointia intensiivisempää. Myös näiden kahden toimintamallin teoreettinen viitekehys on hyvin erilainen. Työnohjauksen taustalla on psykologian tutkimusperinne ja erilaiset organisaatioteoriat, kun taas opettajille luotu verme pohjautuu kasvatustieteeseen ja etenkin työssä oppimisen tutkimukseen. (Heikkinen ym. 2010, 53–57.) Työnohjaaja voi tulla tehtäväänsä kyseisen alan ulkopuolelta, kun vertaismentoroinnissa mentori on nimenomaan saman alan osaaja. Työnohjaajilla on erilainen koulutus, pätevyysvaatimukset ja rekrytointitavat kuin vertaismentoroinnissa. Heillä on tarkat vaatimukset ja oma edunvalvontajärjestö Suomen Työnohjaajat ry. Yhdistyksen jäsenet ovat sitoutuneet noudattamaan työssään yhteisiä eettisiä periaatteita. Työnohjaus on siis professionaalimpaa kuin mentorointi. (mt., 53–57; Suomen Työnohjaajat 2017.)

Viittomakielen tulkkausalalan organisaatioissa tarjotaan sekä yksilö- että ryhmätyönohjausta. Työnohjauksen kustantaa työnantaja ja vaihtelevasti yrityksestä riippuen työnohjaus on tulkeille palkallista aikaa. Työnohjaaja on lojaali myös työnantajalle, mikä voi rajata joistakin asioista keskustelua, kuten esimerkiksi alanvaihdosta tai työpaikan jättämisestä puhuttavat aiheet (Suomen työnohjaajat 2018). Työnohjaus on selkeä tuote, jota työnohjaajakoulutuksen käyneet henkilöt markkinoivat yrityksille. Näin ollen työnohjausta ostetaan yritykseen, jolloin siitä hyötyvät yhden tietyn yrityksen työntekijät. Tämän takia työnohjaus ei ole vastaus opinnäytetyömme tavoitteeseen, sillä tarkoituksemme on saada eri yrityksissä toimivat viittomakielen tulkit kohtaamaan toisensa. Vertaismentoroinnissa keskustelua rajoittavat tietenkin omaa yritystä koskevat luottamukselliset asiat, joita ei voi käsitellä eri organisaatioista tulevien osallistujien kesken.

Valmennus eli coaching on yksi henkilöstökoulutuksen menetelmä suomalaisessa työelämässä. Se on prosessi, jonka tarkoitus on auttaa valmennettavaa pääsemään tavoitteisiinsa. Coachingissa suunnataan tulevaisuuteen ja keskitytään vahvuuksien jalostamiseen. Teoriat coachingin taustalla ovat mm. kognitiivinen ja positiivinen psy-

kologia, aikuiskasvatustiede, johtamistieteet ja urheiluvalmennus. Suomalainen coaching-alan pioneeri Business Coaching Institute (BCI) kuvailee coachin olevan kuin personal trainer, jonka kanssa tehdään yhteistyötä: kehityssuunnitelma ja halutut tavoitteet listataan yhdessä, mutta harjoitusohjelmien toteuttaminen on valmennettavan vastuulla. (Business Coaching Institute 2017a; mt., 2017b.)

Coaching voidaan jakaa karkeasti kahtia: *business coaching* tapahtuu organisaation sisällä ja valmennettavan omien tavoitteiden lisäksi prosessissa korostuvat organisaation liiketoimintaan liittyvät tavoitteet, kun taas *life coaching* lähtee täysin valmennettavan omista tavoitteista. Käsitteen alla markkinoidaan koulutuspalveluja monella eri nimellä. Opettajankoulutuksen yhteydessä sitä käytetään joskus mentoroinnin synonyymina. (Business Coaching Institute 2017a; Heikkinen ym. 2010, 48–57.) Viittomakielen tulkkien keskuudesta löytyy varmasti niitä, jotka hyötyisivät coachingista. Käsitteemme mukaan coaching suuntaa pääasiassa enemmän yksilön kuin yhteisön toimintaa, eikä tämän takia sovellu tulkkien ammattikunnan yhteisöllisyyden tunteen vahvistamiseen.

3.7 Viittomakielen tulkkaustilanteiden analysointimalli

Robyn K. Dean ja Robert Pollard Jr. (2013) ovat luoneet tulkkaustilanteiden analysointimallin viittomakielen tulkkien työhyvinvoinnin ja työn mielekkyyden ylläpitämistä varten. Mallin avulla viittomakielen tulkkaustilanne on mahdollista pilkkoa pienempiin osatekijöihin, jolloin on myös helpompi puhua siitä, mitkä asiat vaikuttivat tulkkaustilanteen sujuvuuteen. Mallin nimi on demand and control schema (dc-s), jossa *demand* tarkoittaa työhön liittyviä piirteitä, jotka vaikuttavat tulkin tekemiin valintoihin tulkkaustilanteessa tai vaativat tulkilta reagoitua. Käytämme demandista suomenkielistä termiä *vaatimus*. Vaatimuksia (demand) on mallissa neljä: environmental (ympäristö), interpersonal (ihmisten välinen kanssakäynti), paralinguistic (parakielelliset asiat) ja intrapersonal (tulkin omat tuntemukset) (Dean & Pollard 2013, 4–5).

Taulukko 2. Dc-s: Demands (Dean & Pollard 2013, 5).

Vaatimukset (demands)	Määritelmä	Esimerkit
Ympäristön vaatimukset	Tulkkaustilanteen tapahtumapaikkaan liittyvät asiat	Paikan tarkoitus Fyysinen ympäristö Henkilökunta/kuka on paikalla Terminologia
Ihmisten välinen kanssakäynti	Tulkin ja asiakkaiden väliseen kommunikaatioon liittyvät asiat	Voimasuhteet Kommunikaatiotyylit Kommunikaation tavoitteet Tilanteeseen liittyvät tunteet ja niiden ilmaisut Kulttuurien väliset suhteet Ajatusmaailmat
Parakielelliset vaatimukset	Asiakkaiden käyttämään kieleen vaikuttavat asiat	Fyysiset rajoitteet Kognitiiviset rajoitteet Fyysinen sijoittuminen Idiosynkraattinen puhe/viittominen Äänenvoimakkuus Tahti Aksentti
Henkilökohtaiset vaatimukset	Tulkin omat tuntemukset	Tunteet/ajatukset Fysiologiset häiriötekijät Psykologiset vastineet

Dean ja Pollard kuvaavat *ympäristöön liittyviä vaatimuksia (environmental demands)* kuin elokuvan lavastukseksi, jossa näyttelijät ovat paikalla ja paikka on kalustettu valmiiksi, mutta ohjaaja ei ole vielä antanut näyttelijöille lupaa aloittaa kohtauksen näyttelemistä. Kun ohjaaja lopulta antaa näyttelijöille luvan, ihmisten ja lavasteiden välinen vuorovaikutus alkaa. Vasta silloin ihmisten väliseen kanssakäymiseen liittyvät vaatimukset nousevat esille. On siis tärkeää huomioida nämä kaksi asiaa erikseen, jottei ihmisten välinen kanssakäyminen peitä alleen ympäristöön liittyviä vaatimuksia. (mt., 4–5).

Tulkkausta tutkittaessa keskitytään usein *ihmisten väliseen kanssakäymiseen (interpersonal demands)* ja sen monipuolisiin vaatimuksiin. Ympäristön vaatimukset eivät ole riippuvaisia kenestäkään henkilökohtaisesti, mutta tämän kategorian vaatimukset taas ovat henkilökohtaisia. Kategoriaan kuuluu muun muassa tunteet, äänensävyt, voimasuhteet, roolit, kulttuuriset erot ja ihmissuhteet. Dean ja Pollard kuvaavat kate-

gorian kompleksisuutta sairaalaesimerkillä: sairaalan päivystyksen tarkoitus on määritellä potilaiden hoidon kiireellisyys, mutta paikalla olevien yksilöiden kommunikoinnin tavoitteet vaihtelevat. Sairaanhoidajan kommunikoi tavoitteenaan kirjata ylös potilaan tiedot, lääkärin tavoitteena on selvittää vamman vakavuus ja potilaan tavoitteena on esimerkiksi päästä eroon kivusta ja kotiutua mahdollisimman nopeasti. Nämä kommunikaation tavoitteet ovat paikalla samanaikaisesti, eikä tavoitteita välttämättä sanota ääneen. Kommunikaation tavoitteiden lisäksi myös paikalla olijoiden ajatusmaailmat voivat olla hyvin erilaiset. Yksilöiden ajatusmaailman muodostumiseen vaikuttavat muun muassa sosiokulttuuriset kokemukset, kasvatus, arvot ja tunteet. Näin ollen se, mitä sanotaan, ja miten se tulkitaan sanotuksi, voivat olla kaksi täysin eri asiaa, sillä kommunikaatio tapahtuu kahden yksilön välillä, joilla on erilaiset ajatusmaailmat. Tulkin tulee tasapainoilla näiden vaatimusten välillä ja vastata niihin niin käytöksellään kuin eettisillä ja kielellisillä valinnoillaan. (mt., 6–8.)

Kolmas kategoria on *parakielelliset vaatimukset (paralinguistic demands)*, joka tarkoittaa sitä, miten asiat ilmaistaan. Esimerkiksi puheen normaalista poikkeava äänenvoimakkuus on parakielellinen vaatimus, johon tulkin tulee reagoida jollain tavalla. Samalla tavalla myös puheen epätavallinen tahti tai vahva aksentti, idiosynkraattinen puhe tai viittominen, puhujan tai viittojan erikoinen asento tai kognitiiviset rajoitukset kuuluvat tähän kategoriaan. (mt., 8.)

Neljäs vaatimusten kategoria on *henkilökohtaiset vaatimukset (intrapersonal demands)*, jotka liittyvät tulkin tietoisuuteen ja fysiologisiin tai psyykkisiin tekijöihin. Ne ovat fyysisiä tuntemuksia, kuten nälkä, väsymys tai kipu, tai ajatuksia ja tunteita, joita tulkillle nousee tulkkaustilanteen yhteydessä. Deanin ja Pollardin mukaan on tulkin tärkeä ottaa huomioon se, että pystyäkseen olemaan mahdollisimman neutraali, hänen tulee olla tietoinen omista ennakkoluuloistaan, tuntemuksistaan ja ajatuksistaan kyseessä olevaa tilannetta ja sen osallistujia kohtaan. Vasta sen jälkeen, kun tulkki tiedostaa nämä asiat, hän voi työntää ne syrjään. (mt., 9–10.)

Control tarkoittaa niitä tapoja, joilla tulkki voi vastata tulkkaustyön eri vaiheissa esiintyviin vaatimuksiin. Käytämme termistä suomenkielistä vastinetta *kontrollit*. Dean ja Pollard vertaavat kontrolleja lentokoneen ohjaamon moniin eri nappuloihin, potikoihin ja vipuihin, joita lentäjä käyttää ohjatessaan konetta. Ne ovat piirteitä ja vahvuuksia,

mitä tulkeilla tai kenellä tahansa on, kuten huumorintaju, kulttuurinen herkkyys, täsmällisyys, fyysinen kunto tai matemaattinen ymmärrys. Kielellinen sujuvuus ja tulkkaustaito ovat tottakai myös tärkeitä kontrolleja, mutta niiden ohella on paljon muitakin, joka tekee tulkista sopivan tiettyyn tulkkaustilanteeseen ja myös niitä tulisi punnita silloin, kun tulkki miettii, onko hän kykenevä tekemään hänelle osoitetun tulkkaus-toimeksiannon. Kontrollit jaotellaan kolmeen osioon niiden ajallisen käytön mukaan: tulkkausta ennen käytettävät, tulkkauksen aikana käytettävät ja tulkkauksen jälkeen käytettävät kontrollit. (mt., 15–16.)

Taulukko 3. Dc-s: Controls (Dean & Pollard 2013, 19).

Kontrollit (controls)	Esimerkit
Ennen tulkkausta	Henkilökohtaiset piirteet Koulutus Henkilökohtainen elämäkokemus ja työkokemus Tulkkaukseen valmistautuminen
Tulkkauksen aikana	Eri osa-alueiden (demands) tiedostaminen Positiivinen itsensä tsemppaus Käyttäytymisellä vaikuttaminen Tulkkaus ja kääntäminen Ammattietiikka Ihmisten eri tavoitteiden ymmärtäminen vuorovaikutustilanteessa
Tulkkauksen jälkeen	Palauttekeskustelu asiakkaan kanssa Palauttekeskustelu muiden osapuolten kanssa Aiheesta lisää opiskelu Debriefing Itsestään huolehtiminen Tulkkauksen seuranta

Ennen tulkkausta käytettäviin kontrolleihin kuuluu henkilökohtaisten piirteiden lisäksi myös tulkikoulutus ja muu koulutus, jota tulkillalla on, sekä henkilökohtainen elämäkokemus ja työkokemus. Myös tulkkaukseen valmistautuminen, kuten tiedon etsiminen internetistä, yhteyden ottaminen asiakkaisiin ja tilanteeseen sopivien vaatteiden

valinta kuuluvat ennen tulkkausta käytettäviin kontrolleihin. *Tulkkauksen aikana* käytettäviin kontrolleihin kuuluu muun muassa sen arviointi, onnistuiko tulkkaukseen valmistautuminen, eli osasiko tulkki ottaa huomioon oikeita asioita työhön valmistautuessaan. Arvioinnin tehtyään tulkki ottaa huomioon asiat, joita hän ei osannut ennakoida. Myös tämä on kontrolli. Muita kontrolleja on esimerkiksi päätökset siitä, miten tulkki käyttäytyy tai ei käyttäydy tilanteessa, kuinka hän toimii suhteessa asiakkaisiin ja kuinka hän tunnistaa ja ottaa käyttöön ammattieettisen säännösten. *Tulkkauksen jälkeen* käytettäviin kontrolleihin kuuluvat esimerkiksi tulkkaustilanteessa tapahtuneiden asioiden uudelleen käsittely asianomaisten kanssa tai tulkkaustilanteen aiheesta lisää opiskelu. Tulkki voi myös osallistua mentorointiin tai työnohjaukseen, jossa käsitellään tulkkaustilanteisiin liittyviä asioita anonymisti. (mt., 19–21.)

Työhön liittyvät vaatimukset (demand) ovat siis asioita, jotka eivät liity tulkkiin ja ovat vain olemassa tulkkaustilanteessa. Niihin on siis hyvin vaikea, ellei mahdotonta vaikuttaa, mutta osan niistä voi ottaa huomioon jo etukäteen. Kontrollit (control) taas ovat tulkin omia toimia tulkkaustilanteen eri vaiheissa, joiden avulla hän on vuorovaikutuksessa tilanteessa esiintyvien vaatimusten kanssa. (mt., 21.) Näin ollen olemassa oleva, henkilökohtaisia kontrolleja voi oppia käyttämään tehokkaammin ja niitä voi myös oppia uusia. Oppiminen ei kuitenkaan voi tapahtua yksin, vaan se vaatii reflektointia ja keskustelua kollegoiden kanssa. Tämä taas on omiaan lisäämään työhyvinvointia ja työn mielekkyyttä.

Tulkkaus ei ole mekaanista viestin välittämistä kielestä toiseen. Työmme tapahtuu ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa, sosiaalisissa tilanteissa. Tällaisia tilanteita ei voi määritellä etukäteen kovin tarkasti. Tulkin työ ei välttämättä ole päivästä toiseen samanlaista, vaan vaihtuvat tilanteet ja ihmiset tekevät työstä ennalta-arvaamatonta. Tulkki ei voi tietää, millä tuulella tapaamamme ihmiset ovat, tai mitä ajatuksia heillä on, emmekä toisaalta voi edes tietää, miten tulkkauspaikkamme on valaistu. Näin ollen tulkin tulee olla muutakin, kuin teknisesti taitava viittomakielen osaaja. Hänen on pystyttävä arvioimaan tulkkaustilanteita ja omaa toimintaansa jatkuvasti, jotta hän pystyy tekemään työnsä. Tulkkaustilanteiden analysointimallin (dc-s) avulla tilanteet voi pilkkoa pienempiin osiin ja näin löytää ne asiat, jotka ovat vaikuttaneet tulkkaustilanteen sujuvuuteen tai sujumattomuuteen. (mt., 72–75.)

Tulkin tekemät päätökset ja ajatukset vaikuttavat tulkkaustilanteeseen, jolloin niistä tulee olla tietoinen. Tulkkille voi esimerkiksi kehittyä irrationaalinen pelko siitä, että hänen asiakkaansa suuttuvat hänelle, koska hän on toiminut tilanteessa väärällä tavalla tai käyttänyt valtaansa liikaa. Tällainen pelko vaikuttaa tulkkien toimintaan ja voi kaivata sitä niin, että ammattimainen, eettinen työnteko vaikeutuu. On ymmärrettävää, että tulkki pyrkii häivyttämään itseään tulkkaustilanteessa, sillä tulkkaustilanteet voivat usein olla intiimejä. Työn herättämistä tunteista ja koetuista kokemuksista on tärkeä keskustella kollegojen kanssa, jotta työn todelliset ongelmatilanteet nousevat esiin, eivät vain ne, joita tulkki henkilökohtaisesti pelkää. Kun asioista keskustellaan tasaisin väliajoin, tulkit pystyvät kasvattamaan ymmärrystään erilaisista tulkkaustilanteista ja siitä, miten tulkkausta käyttävät ihmiset yleensä reagoivat tulkin toimintaan. Myös asiakkaille on hyödyllistä, että tulkit keskustelevat tilanteista keskenään ja kehittävät näin toimintaansa, eivätkä opi vain yrityksen ja erehdyksen kautta. (mt., 132–133.)

On tärkeää määritellä asiat, joista puhutaan ja myös näkökulmat, joita käytetään. Tulkit voivat keskustella samasta asiasta, mutta lähestyvätkin aihetta eri tavalla. Tulkkaustilanteessa tehtyjä ratkaisuja voidaan käsitellä niin deontologisesta kuin teleologisestakin näkökulmasta, jolloin puhutaan täysin eri asioista. Deontologinen näkökulma arvioi käytännön teot esimerkiksi ammattieettisten sääntöjen perusteella, kun taas teleologinen lähestymistapa arvioi teot niiden lopputulosten perusteella. Deontologisesta näkökulmasta on siis olemassa oikea tapa toimia ja on myös olemassa väärä tapa. Ammattieettiset säännöt ovat selkeitä ohjenuoria, joiden mukaan on toimittava. Teleologisesti ajateltuna tulkkaustilanteissa on paljon harmaan sävyjä, joista valita ja ammattieettiset säännötkin nähdään enemmän luettelona ammattikunnan arvoista, kuin toimintakoodistona. (mt., 87–88.) Näkökulmien eroista huolimatta tulkeilla on kuitenkin sama päämäärä: toimia tilanteessa eettisesti oikein ja mahdollistaa asiakkaiden välinen kommunikaatio. Tavot, joilla päämäärään päästään, vaihtelevat tilanteessa tehdyissä ratkaisuissa käytettävän viitekehyksen mukaan.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimusaineistomme koostuu kolmen vuonna 2015–2016 toteutetun keskustelutyöpajan osallistujien kommenteista ja vastauksista. Työpaja sai alkunsa syksyllä 2014, kun SVT:n hallituksen koulutusvastaavana toiminut Elsa Lallukka ja hänen tulkkikollegansa Minttu Laine suunnittelivat SVT:n syyskokousviikonloppuun ohjelmaa. He päätyivät rakentamaan kaksipäiväiset tulkkipäivät teemalla *Elinkeino vai intohimo?* Teeman alla käsiteltiin tulkin asiantuntijuutta ja ammatissa toimimista.

Tulkkipäivien osallistujilta kerättiin palautetta päivistä. Keskustelutyöpaja sai positiivisen ja innostuneen vastaanoton. Osallistajat kokivat saaneensa vertaistukea ja voimaantuneensa tulkkipäivien aikana käytyjen keskustelujen ansiosta. Heidän mukaansa oli vapauttavaa keskustella tulkin työhön liittyvistä haasteista. (Lallukka 2017.) Palautteen rohkaisemana tulkkipäivien teemaa käsiteltiin kolmessa työpajassa eri puolilla Suomea vuosina 2015–2016. Työpaja kulki nimellä *Pätevää pölinää*. Työpajoihin osallistui yhteensä 45 viittomakielen tulkkia.

Pätevää pölinää -työpajat olivat päivän mittaisia työpajoja, joihin kuului kaksi orientoivaa ennakkotehtävää. Ensimmäinen tehtävä oli valikoida mukaan otettavaksi valokuva, joka kertoo osallistujasta jotain tulkkina. Kuva esiteltiin työpajassa muille osallistujille. Toinen tehtävä oli kirjoittaa anonyymisti virtuaaliseen osallistujaa sillä hetkellä mietityttävät ammatilliset haasteet. Haasteita käsiteltiin työpajan iltapäivän osiossa. Laine ja Lallukka pitivät työpajoissa alustuspuheenvuorot, jotka valmistivat osallistujat pajoissa pohdittaviin keskusteluihin ja ohjasivat osallistujat kirjoittamaan ajatuksensa fläppitauluille. Keskustelun aiheista jätettiin tulkkiausratkaisujen ja kielellisten yksityiskohtien pohtiminen pois. (Laine 2017.)

Kaikissa työpajoissa ideana on ollut tulkkien ammatillisen minän tutkailu sekä asiantuntijuuden rakentaminen ja sen kehittäminen. Kela rajattiin ulos keskustelusta, jotta keskustelun fokus pysyisi tulkin asiantuntijuudessa. Työpajat rakentuivat osallistujien oman kokemuspohjan varaan ja tulkit pääsivät tuomaan esiin niitä asioita, joiden kanssa he päivittäin työskentelevät. Ajatuksia kerättiin etukäteen today.meet.com -virtuaaliseen sekä keskustelun aikana fläppitauluille käsin kirjoittamalla. Työpaja-

joissa aiheita olivat muun muassa *Yhteistyö asiakkaiden kanssa*, *Mitä havainnoida tulkatuissa tilanteissa (ei vain tulke)*, *Työelämä vaatii, vaan ei opeta* ja *Feedforward ja fiilistely*. (Lallukka 2017.) Työpajojen idea on ollut hyvin samantapainen, kuin vertaismentoroinnissa yleensä ja dialogisuus oli vahvasti läsnä, mutta kyseisissä tapaamisissa keskustelujen teemaksi oli rajattu asiantuntijuus.

Elsa Lallukka on kasvatustieteiden maisteri, aikuiskouluttaja ja viittomakielen tulkki. Hän on tarkastellut kasvatustieteen proseminariryössään mentorointia viittomakielen tulkkien kesken Viittomakielialan Osuuskunta Viassa vuonna 2013. Minttu Laine on toiminut viittomakielen tulkkina 20 vuotta. Hän on myös ollut aktiivisesti mukana SVT:n toiminnassa muun muassa yhdistyksen hallituksessa sekä Kielisilta-lehden toimitussihteerinä.

Emilia Norppa on ollut mukana yhdessä työpajassa SVT:n edustajana. Tuolloin hän oli mukana keskusteluissa Laineen assistenttina. Hänen tehtäviinsä kuului tarkentavien kysymysten kysyminen ryhmäkeskusteluissa ja ryhmäläisten ajatusten kirjaaminen fläppitaululle. Tämän lisäksi hän oli mukana SVT:n hallituksen jäsenenä syyskokouksessa 2014, jolloin Lallukka ja Laine vetivät kaksipäiväisen työpajan samalla teemalla. Tuolloin hän oli yhden ryhmän osallistuja ja mukana keskusteluissa ilman muuta roolia, tuoden omia kokemuksiaan esille.

Tulkkien keskusteluiden kautta kokema voimaantuminen herätti kiinnostuksemme ja halusimme ottaa työpajan materiaalin käyttöön opinnäytetyömme aineistoksi. Työpajan vetäjiltä, osallistujilta ja SVT:ltä pyydettiin lupa käyttää aineistoa tutkimustyöhön. Työpajan vetäjät toimittivat meille aineiston sähköisinä dokumentteina. Aineisto on kerätty anonyymisti. Työpajojen osallistujiin otettiin yhteyttä sähköpostitse ja kerrottiin, että työpajasta kerättyä aineistoa käytetään opinnäytetyön tekemiseen. Sähköpostiviestissä kerrottiin opinnäytetyön aihepiiri ja se, miten aineistoa tullaan käyttämään. Osa työpajoihin osallistuneista vastasi sähköpostiin kannustaen jatkamaan tärkeän aiheen tutkimista. Analysoimme materiaalin, jotta saisimme selkeämmän ymmärryksen niistä elementeistä, joita keskusteluissa käsiteltiin. Sovelsimme analyysimme kautta löytyneitä tulkkien kokemia voimaannuttavia teemoja myös omassa vertaismentorointimallissamme.

4.1 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi

Tutkimme saamaamme aineistoa Tuomi ja Sarajärven (2018) aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Menetelmällä saadaan aineistosta kumpuava ilmiö ja sen rakenne selville aineiston teemoittelun kautta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122.) Menetelmällä löysimme aineistossa toistuvat teemat ja käsitteet, joita voimme käyttää vertaismentoroinnin mallissamme teemoina. Toistuvien teemojen tunnistaminen auttoi myös ymmärtämään, mistä tulkit puhuvat työssään. Vaikka aineistomme on suhteellisen pieni ja rajattu, sai siitä kuitenkin ymmärryksen kyseisten joukkojen ajatuksista ja kokemuksista liittyen tulkin työhön sekä aiheista, jotka siinä puhututtavat. Aineistosta syntyneen teemoittelun kautta nousevat esille sellaiset asiat, mitä työpajoihin osallistuneet ovat kokeneet ammatillisen kehittymisen kannalta tärkeäksi. Aineistomme koostuu erilaisista dokumenteista kuten fläppitaulujen sivujen kuvista ja etukäteen anonyymisti täytetyistä virtuaalisista.

Ensimmäiseksi Emmi Ranki siirsi kuvamateriaalina saatujen aineistojen sisällöt taulukko-ohjelmaan, josta pystyimme käsittelemään ja katsomaan koko materiaalia yhdellä kertaa. Seuraavat vaiheet toteutimme yhdessä ratkaisuihin keskustellen. Aineistoa käsiteltiin ensimmäiseksi *redusoimalla* eli pelkistämällä alkuperäisilmaukset, eli tulkkien kirjalliset kommentit työpajoista (mt., 123). Aineistosta redusoitiin noin kahdeksankymmentä erilaista kommenttia ja vastausta. Alla esimerkkejä redusoinnista. Vasemmalla on alkuperäinen ilmaus työpajasta, eli tekstiä suoraan aineistostamme ja oikealla on pelkistetty muoto kyseisestä ilmauksesta.

“Tietoinen vaikuttaminen” → Tulkin vallankäyttö

“Tulkin asiantuntijuus käytännön asioissa” → Tulkin ominaisuudet

“Tee itsellesi pieniä tavoitteita” → Asennoituminen työtehtävään

Redusoidusta aineistosta ryhmitellään eli *klusteroidaan* ilmaukset vaiheittain: yhdistimme samankaltaiset ilmaukset omiksi ryhmikseen ja nimesimme ryhmät. Nimeäminen on käsitteellistämistä eli *abstrahointia*, jonka seurauksena prosessissa syntyy käsitteellisiä alaluokkia, yläluokkia ja pääluokkia. Luokkia luodessa seurasimme, että aineistossa säilyy yhteys alkuperäisilmausten ja käsitteiden välillä. (mt., 124–126.)



Kuvio 2. Sisällönanalyysistä syntyneet luokkatasot.

Sisällönanalyysiä tehdessä pitää huomioida, etteivät käsitteet ole luokkatasolla keskenään päällekkäisiä, vaan että ne erottuvat riittävästi toisistaan (mt., 126). Koska aineistomme oli kommentteja fläppitauluilla ja muilla pohjilla eikä esimerkiksi haastatteluita, olivat osa tutkittavista ilmauksista itsessään jo lyhyitä ja tiiviitä, jolloin pelkistetty muoto saattoi jopa olla sama sana kuin itse ilmaus. Keskityimmekin prosessissa enemmän seuraaviin vaiheisiin: klusterointiin ja abstrahointiin.

Jaoimme ilmaukset *alaluokkiin*, joita tuli yli kaksikymmentä erilaista kuten valmistautuminen, motivaatio, sosiaaliset suhteet, työtavat ja vapaa-aika. Alaluokista kiteytimme neljä yläluokkaa. Alla esimerkkejä alkuperäisilmauksen redusoinnista ja siitä edelleen alaluokittelusta. Vasemmalla on ilmaus, keskellä redusointi ja oikealla klusterointi.

“Oman vastuun kantaminen” → Vastuu → Etiikka

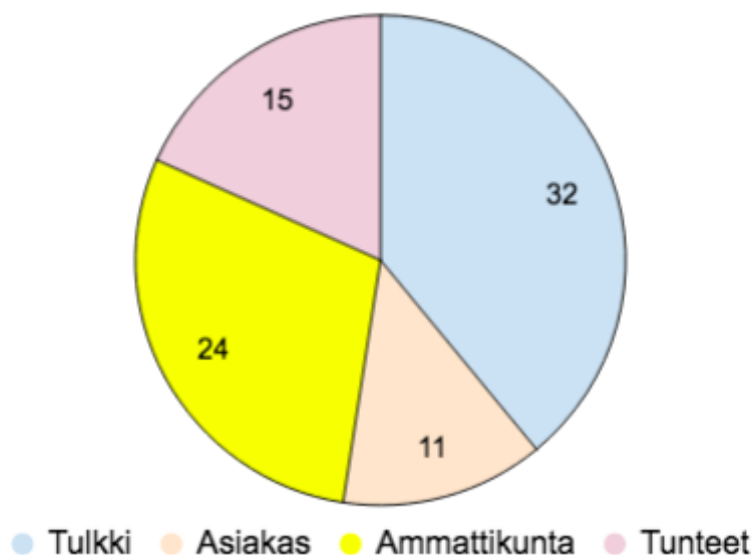
“Antaa palautetta ja auttaa toista eteenpäin” → Palautteen anto → Palaute

“Kunnianhimo → kuinka olla paras mahdollinen itseni” → Tavoitteet → Motivaatio

Sisällönanalyysin tuloksena saimme aineistosta abstrahoitua neljä yläluokkaa: *ammattikunta*, *tulkki*, *asiakas* ja *tunteet*. Ilmausten määrä suhteessa toisiinsa on kuvattu piirakkadiagrammissa (diagrammi 1). Väri kertoo mistä luokasta on kyse diagram-

missa ja siivun sisällä oleva luku kertoo ilmausten tarkan lukumäärän luokan alla. Suurin osa ilmauksista jakautui yläluokkiin tulkki ja asiakas.

Yläluokkien ilmausten määrät suhteessa toisiinsa



Diagrammi 1. Luvut piirakkadiagrammissa kertovat ilmausten määrän kussakin yläluokassa.

Syntyneiden käsitteiden avulla saimme aineistomme tiivistettyä kahteen pääluokkaan: *ulkoiset tekijät* ja *sisäiset tekijät*. Ulkoisten ja sisäisten tekijöiden yhdistäväksi luokaksi syntyi koko aineistoa läpileikkaava *Ristiriita ulkoisten vaatimusten ja sisäisten tunteiden välillä*. Muotoilimme aineiston perusteella myös koko aineistoa kuvaavan kysymyksen: Mitä teemoja viittomakielen tulkit käsittelevät puhuessaan työtään? Aineiston käsitteellistäminen ja sisältö tukevat vertaismentoroinnin toimintaohjeen luomista.

4.2 Yläluokkien käsittelyä dc-s:n kautta

Tulkin työn eri aspekteihin vaikuttavat kaikki tulkkauksilanteessa läsnä olevat seikat, kuten Dean ja Pollard (2013) esittävät dc-s-mallissa. Aineistostamme näkyy, että keskusteluihin osallistuneet tulkit ovat analysoineet työtään monipuolisesti. Keskustelijat ovat osanneet ottaa huomioon erilaisia aspekteja, jotka vaikuttavat tulkin työhön. Huomattavissa on lähes sama teemoittelu kuin Deanin ja Pollardin dc-s:ssä. Teemoittelun ja reflektion kautta on mahdollista löytää niin sanottu punainen lanka, se

tapa, jolla itse useimmiten toimii tulkkaustilanteessa, kuten myös sitä ennen ja sen jälkeen. Alla peilaamme aineistomme sisällönanalyysistä abstrahoituja teemoja (tulikki, asiakas, ammattikunta, tunteet) dc-s:n teemoihin.

Tulikki. Useimmat ilmaukset koskivat viittomakielen tulkin ihanteellisia ominaisuuksia. Tulikki toimii eettisesti. Tulikki sulautuu ympäristön toimintaan. Tulkkaustilanteessa tulikki on "tulkin roolissa". Hänen ajatellaan olevan neutraali toimija, joka osaa käyttäytyä eri tilanteissa "normaalisti" ja jonka asiakaspalvelutaidot ovat kohdallaan. Hän osaa sijoittua oikein tilassa. Hän on tulkkaustilanteen asiantuntija ja osaa viime kädessä neuvoa, miten tilanne etenee.

Ilmaukset olivat hyvinkin yksityiskohtaisia kuvauksia ongelmakohtista tai huomioita, jotka ovat aiheuttaneet pohdintaa joko yksilötasolla tai kollegiaalisesti. Näiden huomioiden analysointiin Deanin ja Pollardin dc-s-malli on oiva työkalu myös tulkeille. Osa ilmauksista kuuluu dc-s:n mukaisesti *vaatimukseen (demand)*, joita tulikki kohtaa, mutta toisaalta myös *kontrolleihin (control)*, eli niihin tapoihin, joilla tulikki vastaa hänelle asetettuihin vaatimukseen. Vaatimukset ovat asioita, joihin on vaikea vaikuttaa, mutta ne on hyvä tiedostaa, jotta niihin pystyy jollain tavalla vastaamaan tai jättämään ne tietoisesti huomiotta. Se, että tulkin tulee osata sijoittua oikein tilassa ja sulautua ympäristön toimintaan, kuuluvat dc-s:ssä ympäristön vaatimukseen sekä ihmisten välisen kanssakäymisen vaatimukseen. Usein näihin vaatimukseen on mahdollista vastata ennen tulkkausta käytössä olevilla kontrolleilla, joissa etenkin työ- ja elämäkokemus sekä tulkkaukseen valmistautuminen korostuvat. Tulkin on mahdollista esimerkiksi kuvitella tilanteita etukäteen ja tehdä olettamuksia, mutta tärkeää on myös osata päästää irti vääristä olettamuksistaan tulkkaustilanteen aikana. Nämä ovat myös asioita, joita tulikki voi jossain määrin oppia kollegoiltaan keskustelun kautta ja niitä voidaan käsitellä esimerkiksi vertaismentoroinnissa.

Eettiseen toimintaan ja tulkin rooliin viitattaessa puhutaan kontrolleista, jotka sijoittuvat koko tulkkausprosessin laajuisesti. Ennen tulkkausta kyse on tulkin koulutustaustasta, työ- ja elämäkokemuksesta sekä tulkkaukseen valmistautumisesta. Tulkkaustilanteessa eettinen toiminta ja neutraalius ovat luonnollisesti tärkeässä osassa. Myös etenkin jollain tavalla huonosti menneen tulkkaustilanteen jälkeen tulkin eettinen toiminta korostuu niissä tavoissa, kuinka hän käsittelee tulkkaustilannetta jälkikäteen.

Dc-s esittelee monta erilaista tapaa huomioida tilanne jälkeensä: asiakkaan kanssa voi keskustella, aiheesta voi opiskella lisää tai toisen tulkin voi pyytää tarkkailemaan omaa tulkkaustaan seuraavalla kerralla. Hyvin haastavan tilanteen jälkeen debriefing voi olla tarpeellinen. Tämä tarkoittaa sitä, että asia käsitellään psykologian ammattilaisen kanssa.

Aineistossamme nostettiin esille myös tulkin vapaa-aika, mikä on dc-s:n kontrollien mukaan tärkeä osa-alue tulkin työhyvinvointia tulkkauksen jälkeen. Tämän lisäksi työn ohelle tarjottavat mahdolliset palvelut kuten työnohjaus tai omatoiminen vertaismentoroinnin järjestäminen ovat itsensä huoltamista.

Asiakas. Aineistostamme kävi ilmi, että viittomakielen tulkit kokevat asiakkaakseen sekä kuuron että kuulevan osapuolen. Kuitenkin tulkin ja kuuron asiakkaan yhteistyötä korostettiin ilmauksissa enemmän. Tulkkauksen ajatellaan olevan yhteistyötä, jonka onnistumiseen jokainen tilanteessa mukana olijalla voi vaikuttaa. Aina epäonnistunut tulkkaus ei siis johdu siitä, että kyseessä on niin sanotusti ”huono tulkki”, vaan esimerkiksi yhteistyö kuuron asiakkaan kanssa on voinut takkuilla. Tämä puoli asiasta jää usein vain tulkin huomioksi ja asiakkaalle voi jäädä tunne, että tulkki epäonnistui. Riippuu myös asiakasryhmästä, kuinka paljon asiakkaalle annetaan vastuuta tilanteen sujuvoittamisesta. Aineistosta nousi myös kysymys, onko yrityksestä tehdä yhteistyötä asiakkaiden kanssa oikeasti mitään hyötyä.

Asiakas-kategorian alla keskustelua voidaan käydä ensinnäkin vaatimusten lähtökohdasta case-esimerkkien avulla. Ihmisten välinen kanssakäynti ja etenkin paikalla olevien henkilöiden keskinäiset voimasuhteet voivat vaikuttaa paljonkin siihen, mitä asiakas missäkin tilanteessa tulkilta vaatii ja kuinka yhteistyökykyinen hän on. Nämä ovat asioita, joita tulkki voi pyrkiä ottamaan huomioon jo ennen tulkkaustilannetta. Tilanteessa vaatimuksia voi kuitenkin tulla ilmi uusia, kuten esimerkiksi parakielelliset vaatimukset, joista osan tulkki voi tietää jo etukäteen, mutta osa voi tulla tulkille yllätyksenä. Jos asiakas on tulkille entuudestaan tuttu, esimerkiksi hänen viittomiseensa liittyvät ominaispiirteet ovat tulkilla tiedossa. Jos taas ei, riippuu hyvin paljon tulkin etukäteen saamista tiedoista, pystyykö hän etukäteen huomioimaan asiaa vai ei. Kuulevien osapuolten parakielellisistä ominaisuuksista voi olla vaikeampi saada tie-

toa, jos he ovat tulkille täysin tuntemattomia. Nämä asiat voivat tulla esiin vasta tulkkaustilanteessa, jolloin riippuu tulkin kontroleista, miten hän reagoi niihin.

Aineiston ilmauksissa on löydettävissä keskustelua ihmisten välisestä kanssakäymisestä, jota Dean ja Pollard valottavat sairaala-esimerkkinsä avulla: tilanteessa eri osallistujilla on erilaiset tavoitteet roolinsa puolesta. Sairaanhoidajan vuorovaikutuksen tavoitteena on kirjata ylös potilaan tiedot, lääkärin tavoitteena on selvittää ongelma ja potilaan tavoite on saada ratkaisu ongelmaansa. Erilaisten vuorovaikutusagendojen ymmärtäminen ja tiedostaminen ovat tulkin työkaluja ja näitä on mahdollista oppia vertaismentorointitapaamisissa.

Tulkin kontrollit kokonaisuudessaan vaikuttavat tulkkaustilanteisiin. Kontrollien määrään ja käyttöön vaikuttavat esimerkiksi tulkin työ- ja elämäkokemus, hänen luontaiset ominaisuutensa ja hänen asenteensa, sekä pystyykö hän toimimaan tilanteessa, vaikka siinä olisi häiriötekijöitä. Tilanteen jälkeen käytävä keskustelu asiakkaan kanssa voi edesauttaa tulevaa työskentelyä, jos asiakas on yhteistyökykyinen ja ymmärtää yhteistyön merkityksen tulkkauksen kannalta.

Ammattikunta. Aineistostamme näkyi selvästi, että keskusteluihin osallistuneet viittomakielen tulkit pitävät sääntönä ja oletuksena, että viittomakielen tulkit pyrkivät jatkuvasti kehittymään ammatissaan. Ilmauksissa nousi esiin paritulkkaus ja siihen liittyvät odotukset: yhteinen valmistautuminen, työtavoista sopiminen ja palautteen antaminen ja vastaanottaminen. Reflektointi parin kanssa ja toive siitä, että palaute olisi konkreettista eikä pintapuolista, nähtiin oleellisena asiana ammatillisen kehittymisen kannalta. Reflektoinnin tarve ei liity vain paritulkkaukseen, vaan palautteen saaminen asiakkaalta nousi myös esille. Palautetta ei voida vaatia asiakkaalta, mutta tulkki voi sitä pyytää. Asiakkaan kanssa voi myös sopia etukäteen esimerkiksi uusien toimintatapojen kokeilemisesta.

Ammattietiikka on tärkeä osa ammattikuntaa. Dc-s:ssä se sijoittuu tulkkauksen aikana käytettäviin kontroleihin. Ammattikunnan solidaarisuus ja yhdessä yhteisten ammattieettisten sääntöjen noudattaminen rakentavat työn tekemisen pohjan kaikille. Kun tulkit toimivat samojen periaatteiden mukaan, asiakkaat saavat tasalaatuisempaa tulkkauspalvelua.

Tunteet. Aineistostamme nousi yhtenä teemana erilaiset tunteet, joita viittomakielen tulkit kokevat jokapäiväisessä työssään. Tulkkaustilanteet voivat aiheuttaa tulkissa turhautumista ja motivaation puutetta, jotka aiheuttavat kuormitusta. Turhautumiselle on monia syitä: työ voi olla odottelua, jolloin tulkki on paikalla tilanteessa, jossa tulkkausta tarvitaan hyvin harvoin. Tällöin tulkki voi kokea, ettei hän pääse kehittymään työssään, kuten hänen oletetaan tekevän. Toisaalta tulkkaustilaus voi olla tulkille liian haastava: tilaus voi olla tullut hyvin lyhyellä varoitusajalla, jolloin siihen ei ole ehtinyt valmistautua, tai tulkin taidot eivät riitä asian tulkkaukseen.

Aineistomme perusteella ei ole epätavallista, että tulkki voi pelätä, mitä asiakas hänestä ajattelee ja että hän saa huonon tulkin leiman yhden epäonnistuneen tulkkauksen takia. Tulkki ja asiakas saattavat kohdata toisensa vain kerran, mutta kohtaamisella voi olla pitkäkestoinen vaikutus tulkin maineeseen, niin hyvässä kuin pahassakin. Dean ja Pollardkin (2013, 132–133) ovat todenneet saman. Pelko voi olla turha, mutta asiaa kannattaa purkaa kollegojen kanssa. Keskustelun kautta tulkkien on mahdollisuus saada perspektiiviä omiin tuntemuksiinsa.

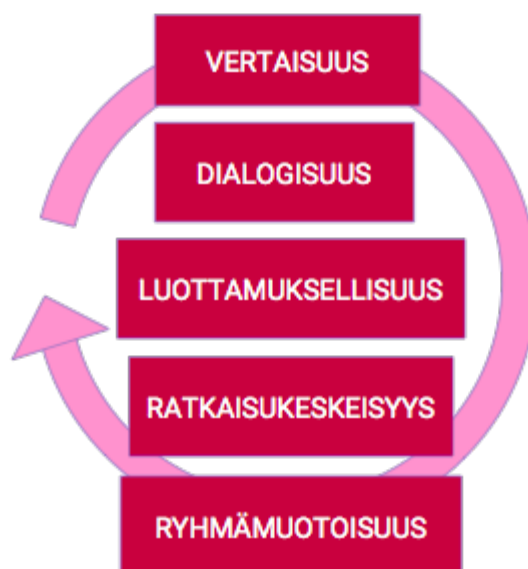
Aineistostamme löytyi myös viittauksia motivaation puutteeseen ja itsensä uudelleen motivoimiseen, että myös “peruskeikoista” voisi saada jotain erityistä irti. Tilanteet voivat olla tulkille toistuvia ja jopa tylsiä, mutta asiakkaan näkökulmasta jokainen tilaus on erityinen ja osa hänen elämänsä. Yksi huomio oli, ettei kaikkeen ei voi vaikuttaa ja jotkin asiat on vain siedettävä sellaisina, kuin ne ovat.

Aineistosta nousi esille keskustelutilaisuuksiin osallistuneiden tulkkien useasti toistama ilmaus: jotta ammatti-identiteetti kehittyisi, on tavattava saman alan ihmisiä ja keskusteltava heidän kanssaan. Asiantuntijuus kehittyy vuorovaikutuksessa. Osallistujat kaipasivat säännöllistä ammatillista keskustelua yli organisaatorajojen. Sen koettiin lisäävän yhteisöllisyyttä ja rakentavan tulkkien yhteistä rintamaa. Tunne siitä, että toimimme yhteisenä rintamana, saa aikaan voimaantumista.

5 VERTAISMENTOROINNIN MALLI

Loimme vertaismentoroinnin mallin teoreettisen viitekehiksemme ja analysoimamme aineiston pohjalta. Tulkin kielitaidon arvioinnin sijaan mallissamme keskitytään tulkin jokapäiväiseen työhön. Tavoitteena on voimaantua, ei kokea olevansa vertailtavana. Mallin periaatteet myötäilevät luvussa 3 esittelemiemme vertaismentorointimallien periaatteita. Keskeisinä periaatteina mallissamme ovat vertaisuus, luottamuksellisuus, dialogisuus, ratkaisukeskeisyys ja ryhmämuotoisuus (kuvio 3.)

Tiivistimme vertaismentorointimallista toimintaohjeen (liite 1), joka tulee yleiseen jakoon SVT:n internetsivuille. Ohjetta soveltamalla tulkit voivat perustaa omia vertaismentorointiryhmiään. Pyysimme toimintaohjeeseen kommentteja myös Pätevää pölinää -työpajan kehittäneiltä Laineelta ja Lallukalta sekä SVT:n hallituksen edustajalta ja kehitimme ohjetta kommenttien pohjalta.



Kuvio 3. Viittomakielen tulkkien vertaismentorointimallin keskeiset periaatteet.

Vertaismentorointimallissamme *vertaisuus* tarkoittaa sitä, ettei ryhmälle nimitä mentoria, vaan ryhmäläiset toimivat yhdessä. Malli ei korosta toisen asiantuntijuutta tai aloittelijuutta. Episteemisellä tasolla ryhmäläiset eivät ole täysin tasaveroisia, sillä osalla on enemmän työkokemusta, elämäkokemusta tai spesifiä kokemusta jostain tietystä alasta, tilanteesta tai asiakokonaisuudesta. On kuitenkin tärkeä tuoda esille,

että jokaisen kokemukset ja ajatukset ovat yhtä arvokkaita. Tämä on suuri hyöty: osallistujat tuovat omat kokemuksensa esiin keskusteluissa ja voivat peilata ajatuksiinsa keskenään. Näin jokainen voi oppia jotain uutta keskusteluista. Tietoa ja kokemusta jaetaan ja jokainen voi rakentaa itselleen uutta tietämystä vanhan tiedon päälle. Näin toteutuu myös vertaismentoroinnin yleinen periaate tiedon kasautumisesta, konstruktivismi.

Dialogisuudella tarkoitamme sitä, että ryhmäläiset ovat vuorovaikutuksessa toisiinsa ja keskustelun kautta luovat uutta ymmärrystä tulkin työstä. Dialogisuus tarkoittaa myös keskustelutaitoa, joka tulee oletettavasti kehittymään tapaamisten edetessä. Ensin yhteistä säveltä etsitään ja vähitellen se löytyy, jolloin keskusteluihin uppoaminen on luontevampaa. *Luottamuksellisuuden* varmistamiseksi ryhmän kesken tullaan ensimmäisellä tapaamiskerralla tekemään toimintasopimus (liite 2), johon luottamuksellisuus ja vertaismentoroinnin tavoitteet kirjataan. Tämän lisäksi ammattieettinen säännöstömme on voimassa myös tapaamisissa.

Ratkaisukeskeisyydellä tarkoitamme etenkin sitä, ettei keskustelujen tarkoitus ole jäädä ruotimaan ikäviä ja hankalia asioita, vaan tarkoitus luoda positiivista ja tulevaisuuteen katsovaa ilmapiiriä. Tämän vuoksi olemme ohjeistaneet päättämään jokainen tapaaminen kysymyksiin: *Mitä opimme tästä? Mikä on tämän merkitys? Miten voin toteuttaa tätä työssäni?* Tilaisuuksissa voidaan puhua myös ikävistä asioista, voidaan sanoa ettei työ motivoi tai että asiakkaiden reaktiot pelottavat. Tunteiden purkamisen lisäksi on kuitenkin tärkeää myös etsiä keinoja päästä eteenpäin, löytää toimivia käytäntöjä, joiden kautta työhön löytyy uutta imua. Uusien näkökulmien etsimistä varten olemme määritelleet tapaamisiin kysymyksiä, joita voi ottaa käyttöön keskustelun lomassa. Tapaamisissa on hyvä pitää mielessä, millaista todellisuutta rakennamme, kun keskustelemme työstämme. *Ryhmämuotoisuus* on meille tärkeä periaate, sillä työmme tavoitteena on parantaa viittomakielen tulkkien ammattikunnan yhtenäisyyttä. Haluamme tuoda tulkit yhteen keskustelemaan.

Tapaamisia järjestetään vähintään kolme: ensimmäiseksi on tutustumiskerta, jolloin allekirjoitetaan toimintasopimus ja keskustellaan ryhmän toimintatavat ja pelisäännöt läpi ja sovitaan tulevat aikataulut sekä se, miten ryhmän osallistujat ovat toisiinsa yhteydessä (esim. Whatsapp, Facebook, sähköposti). Viimeiselle kerralle esitämme

ryhmälle toiveen palautteen keräämisestä, jotta vertaismentorointimallia voisi tulevaisuudessa kehittää edelleen. Varsinaisissa tapaamisissa keskustelu on vapaasti ryhmän päätettävissä, mutta olemme koonneet keskustelun tueksi aiheita ja kysymyksiä kolmen teeman alle, jotka ovat *tulkki*, *asiakas* ja *ammattikunta*. Teemat on poimittu aineistomme sisällönanalysista. Näihin kaikkiin teemoihin liittyvät luonnollisesti myös sisällönanalysista kummunnut neljäs teemamme, *tunteet*. Emme ole kuitenkaan nostaneet sitä erikseen yhdeksi teemaksi, vaan se on automaattisesti osa kaikkia keskusteluja.

Tapaamisten lukumäärä voi vaihdella ryhmän tarpeiden mukaan, sillä teemoja voi käsitellä monta kertaa. Niitä on myös luonnollista käsitellä yhdessä, mutta keskustelujen aikana voi nousta esiin asioita, joihin halutaan palata ja käsitellä niitä tarkemmin erikseen. Vertaismentorointitapaamista ennen tapaamisen vetäjä voi kerätä osallistujilta teemaan liittyviä aiheita etukäteen.



Kuvio 4. Vertaismentoroinnin apuna olevat teemat.

Alla kuvaus valitsemiemme teemojen alla kulkevista tapaamiskerroista: rakenteesta, aihepiireistä ja osallistujien vastuusta. Jokaisen tapaamiskerran kohdalta löytyy myös kysymyksiä, joita ryhmä voi käyttää hyväkseen keskustelun ylläpitämiseksi ja ratkaisukeskeisyyden varmistamiseksi. Osa kysymyksistä on poimittu Takasen (2005, 90) uudelleen suuntaamisen voimapyörästä, osa Lallukan ja Laineen työpajoista saadusta aineistosta ja osa on määritelty toimintaohjeen tekoprosessin aikana.

Ensimmäinen tapaamiskerta: käytännön järjestelyt

Ryhmän osallistujat tapaavat ja esittäytyvät. Esittäytyessään keskustelijat voivat kertoa, miksi ovat lähteneet vertaismentorointiin mukaan. Ryhmästä on jo luultavasti ennen ensimmäistä tapaamiskertaa noussut yksi tai useampi henkilö, jotka luontaisesti ottavat ryhmän vetäjän roolin. On käytännöllistä, että yksi ryhmän jäsen ottaa vastuulleen ryhmän yhteydenpidon tapaamiskertojen välillä ja esimerkiksi kerää teemoihin liittyviä keskustelunavauksia yhteen. Vetäjää voidaan myös vaihtaa joka tapaamiskerralla, jos se tuntuu ryhmälle sopivalta.

Ensimmäisellä tapaamiskerralla keskustellaan läpi ryhmän periaatteet ja mahdolliset tavoitteet sekä allekirjoitetaan ryhmän toimintasopimus. Tapaamisessa keskustellaan ryhmäläisten odotuksista ja toiveista ja siitä, millaisia tavoitteita heillä on vertaismentoroinnin suhteen. Ensimmäisen kokoontumisen lopuksi sovitaan seuraavan tapaamiskerran aihe ja päätetään, kerätäänkö aiheeseen liittyviä keskustelunaloituksia jo etukäteen.

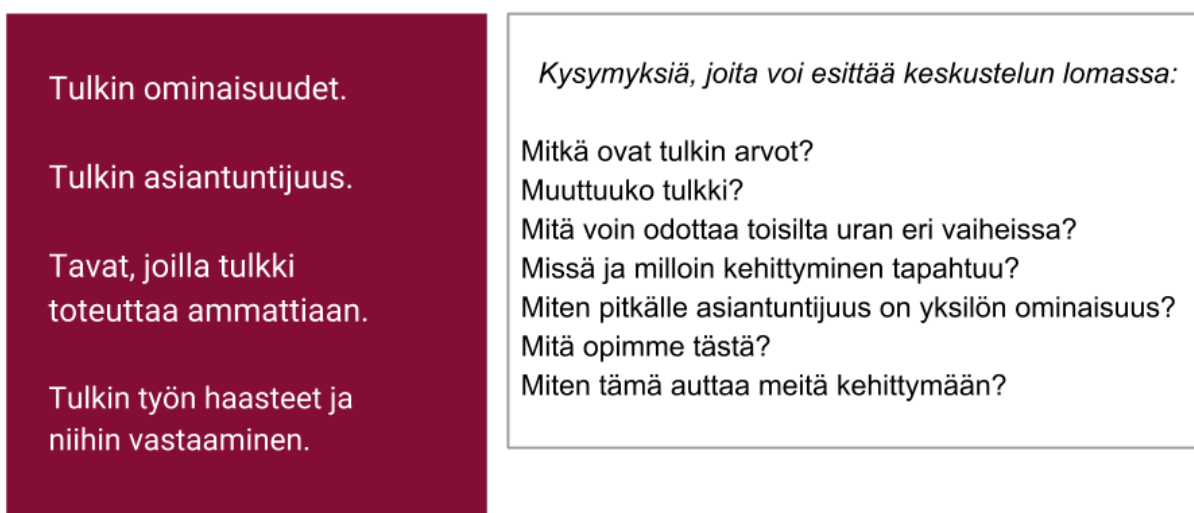
Varsinaiset vertaismentorointitapaamiset keskittyvät tulkin työhön ja sen osa-alueisiin. Jokainen tapaaminen aloitetaan keskustelua herättelevällä kuulumiskierroksella, jossa jokainen saa kertoa sen hetkisen tunnelmansa. Kuulumiskierroksen funktio on antaa jokaiselle ryhmän jäsenelle hetki, jolloin kaikki keskittyvät häneen.

Tapaamiskerroille voi olla hyvä kerätä aiheita jo etukäteen. Aiheet voivat olla esimerkiksi tapauksia, caseja, joita käsitellään anonymisti, tai kysymyksiä, joita osallistujilla on ollut mielessään aiheeseen liittyen. Keskustelun voi aloittaa suoraan jostain tapauksesta, tai esimerkiksi mielikuvasta, mikä osallistujalla on aiheeseen liittyen. On myös mahdollista, että tapaamisten alussa käydyltä kuulumiskierrokselta nostetaan aihe käsiteltäväksi. Keskustelun lopuksi sovitaan seuraavan vertaismentorointikerran aihe ja se, miten siihen valmistaudutaan. Jokainen tapaaminen päätetään samoihin kysymyksiin: Mitä opimme tästä? Mikä on tämän merkitys? Miten voin toteuttaa tätä työssäni?. Loppukysymyksillä varmistamme, että vertaismentoroinnissa toteutuu ratkaisukeskeisyys.

Tulkki

Tulkin rooli on asia, joka herättää aina paljon keskustelua. Tulkki on tulkkauksessa välittäjän roolissa ja tulkin oman persoonan tai tunteiden osoittaminen tulkkauksessa on usein hankalaa. Tulkkiin ja hänen ominaisuuksiinsa kohdistetaan myös paljon vaatimuksia: on pyrittävä kehittymään, kuunneltava toiveita, muuntauttava tilanteen mukaan ja toimittava solidaarisesti ammattikuntaansa kohtaan.

TULKKI



Kuvio 5. Vertaismentoroinnin teema tulkki. Teemaan liittyvät osa-alueet ja tukikysymykset.

Erilaiset, ehkä toistensa kanssa ristiriidassa olevat vaatimukset voivat aiheuttaa riittämättömyyden tunnetta. Tulkin on tärkeä pystyä erottelemaan työhönsä vaikuttavat seikat niin, että hän tietää, mihin hän voi vaikuttaa ja mihin ei. Keskustelun kautta on mahdollista huomata, ettei olekaan yksin omien tuntemustensa kanssa, vaan että monet ajattelevatkin asioista aivan samalla tavalla. Vähitellen tunteet voivat asettua uomiinsa ja työhön pystyy suhtautumaan neutraalimmin.

Asiakas

Tulkin työ toteutuu ihmisten välisissä vuorovaikutustilanteissa, joita ei voi määritellä tarkasti etukäteen. Vaihtuvat tilanteet ja ihmiset tekevät työstä ennalta-arvaamatonta. Tulkki ei voi tietää, millä tuulella hänen tapaamansa ihmiset ovat tai mitä ajatuksia heillä on. Tulkkauksipaikalle saapuessaan tulkki voi huomata, että tila, jossa tulkkauksia tapahtuu, on hyvin vaikea esimerkiksi valaistuksen tai äänenvoimakkuuksien kannal-

ta. Tulkilla on monia eri mahdollisuuksia reagoida näihin erilaisiin vaatimuksiin, joita yksi tulkkauksilanne asettaa. Tämä on se kokonaisuus, joka vaikuttaa tulkkauksilanteen onnistumiseen ja myös siihen kokemukseen, jonka asiakas tulkista saa. Tulkin on siis oltava muutakin, kuin teknisesti taitava viittomakielen osaaja. Tämä voi myös olla osasyynä pelkoon, jota tulkit voivat tuntea. Tulkki tietää, miten monipuoliset asiat hänen työhönsä vaikuttavat, mutta tämä ei välttämättä tule ilmi tilanteen muille osapuolille. Tulkkauksilanteessa ei ole aikaa tai mahdollisuutta selvittää kaikille osapuolille tulkkauksityön eri аспекteja, jolloin asiakkaan mielikuvaksi voi jäädä, että tulkki epäonnistui työssään, kun tulkkauks ei sujunut täydellisesti. Tulkkauksilanteen jälkeinen reflektointi antaa tulkille mahdollisuuden pohtia tilanteen sujumiseen vaikuttavia tekijöitä ja jos mahdollista, näistä on mahdollista keskustella myös asiakkaan kanssa.

ASIAKAS

<p>Pohditaan tilannetta, jossa asiakkaat on kohdattu: mikä oli oletettavasti asiakkaan tavoite kyseisessä tilanteessa, entä kuulevan osapuolen?</p> <p>Tulkin asennoituminen tilanteeseen ja mikä siihen vaikutti.</p> <p>Tulkin toiminta: mitä tulkki teki, mikä oli asiakkaan reaktio ja mitä tulkki olisi ehkä voinut tehdä toisin?</p> <p>Tulkit, asiakkaat ja sosiaalinen media.</p>	<p><i>Kysymyksiä, joita voi esittää keskustelun lomassa:</i></p> <p>Kuka on asiakkaamme? Missä heitä kohdataan (muutenkin kuin työssä)? Mikä on tämän merkitys? Mikä on kokonaisuus tämän taustalla? Mitä haluamme luoda yhdessä? Mikä on todella merkityksellistä? Missä huomio on?</p>
---	--

Kuvio 6. Vertaismentoroinnin teema asiakas. Teemaan liittyvät osa-alueet ja tukikysymykset.

Keskustellessa asiakas-teeman alla, on luontevaa keskustella myös tulkista ja hänen toiminnastaan tulkkauksilanteessa. Keskustelu voidaan aloittaa osallistujien omista kokemuksista, joita katsotaan kokonaisvaltaisesti. Näin voidaan pohtia sitä, mikä oli tilanteen tarkoitus, mikä ehkä oli asiakkaan tavoite kyseisessä tilanteessa, entä kuulevan osapuolen. Samalla voidaan pohtia itse tilaa, sitä miten asioista puhuttiin ja saiko tulkki kaikesta selvää. Tärkeää on myös keskustella siitä, mitkä olivat tulkin omat tuntemukset ja ajatukset ja mikä niihin vaikutti. Keskustelussa päästään näin käsittelemään Deanin ja Pollardin (2013) dc-s:n teemoja.

Nykyään tulkkauspalvelun asiakkaat ovat myös aktiivisia sosiaalisessa mediassa ja tulkit voivat päätyä lukemaan esimerkiksi Facebookista keskusteluita, joissa tulkkien toimintaa arvioidaan, joskus epäilellä. Myös tällaisia aiheita voi tuoda esiin keskusteluissa, mutta anonymiteetti on kuitenkin säilytettävä. Keskustelussa on toivottavaa pyrkiä pääsemään eroon piintyneistä ajatusmalleista ja etsiä uudenlaisia tapoja toimia. Pelkän asian toteamisen sijaan on siis tärkeää myös löytää toimivia käytäntöjä, joiden kautta työhön löytyy uutta imua.

Ammattikunta

Ammattikunnan yhtenäisyyttä halutaan oletettavasti käsitellä. Käsitellessä tätä teemaa on tärkeä muistaa ratkaisukeskeisyys. Tämän takia teeman alle on niputettu monenlaisia kysymyksiä, joita keskustelussa voidaan ottaa huomioon. Tärkeintä olisi tunnistaa, mitkä asiat mahdollistavat tai aikaansaavat yhtenäisyyttä, ei niinkään ruotia asioita, jotka sitä estävät. Tämän kysymyksen pohtiminen voi lisätä työn mielekkyyttä. Ammattikunta-teeman alla on mahdollista pohtia erilaisia yhteistyön tapoja ja keskustella tällä hetkellä käytännössä toteutuvista toimintatavoista ja oletuksista, joita tulkkien väliseen yhteistyöhön liittyy. Osallistujat pääsevät näin käsittelemään ensin omia ennakkoluulojaan ja kokemuksiaan, mutta kuulemaan myös muiden osallistujien ajatuksia. Oletettavaa on, että yhteisiä kokemuksia löytyy, mutta myös uusia avauksia ja vastakkaisiakin mielipiteitä.

AMMATTIKUNTA

Erilaiset yhteistyötavat tulkkien tai organisaatioiden välillä.

Tällä hetkellä käytännössä toteutuvat toimintatavat alalla.

Oletukset, joita tulkkien väliseen yhteistyöhön liittyy.

Asioimistulkin ammattisäännösten tulkintoja omien kokemusten pohjalta.

Tulkit ja sosiaalinen media.

Kysymyksiä, joita voi esittää keskustelun lomassa:

Mitä ovat ammattikuntamme arvot?

Muuttuuko tulkki?

Mitä opimme tästä?

Mitä voin odottaa toisilta uran eri vaiheissa?

Miten pitkälle asiantuntijuus on yksilön ominaisuus?

Miten tämä auttaa meitä kehittymään?

Miten voimme käyttää kykyjämme tässä?

Mitä haluamme luoda yhdessä?

Missä huomio on?

Kuvio 7. Vertaismentoroinnin teema ammattikunta. Teemaan liittyvät osa-alueet ja tukikysymykset.

Deanin ja Pollardin (2013, 87–89) mukaan tulkkien on tärkeä tiedostaa, mitä ratkaisutapaa he käyttävät tulkkauksilanteissa, jotta he voivat kehittää ongelmanratkaisukykyään tehokkaammaksi. Erilaiset toimintatavat nousevat varmasti esille myös vertaisryhmätapaamisissa. Myös ammattieettisen säännösten erilaisista tulkinnoista keskustellaan varmasti. On oletettavaa, että vertaisryhmätoimintaan osallistujilla on erilaiset näkemykset ammattieettisen säännösten noudattamisesta. Osa osallistujista voi käsitellä säännöstöä deontologisesta näkökulmasta, jolloin säännösten noudattamisen ja noudattamatta jättämisen välillä on selkeä raja. Osa taas voi nähdä asian teleologisesta näkökulmasta, jolloin oikeita tapoja toimia onkin useita ja niistä osa voi olla deontologisesta näkökulmasta katsottuna vääriä. Nämä vastakkaiset näkemykset voivat luoda vilkasta keskustelua. Lopputuloksena voi olla, että osallistujat oppivat olemaan vähemmän ankaria itseään kohtaan ja toisaalta on myös mahdollista ymmärtää kollegan toimintatapaa.

Deanin ja Pollardin (2013, 89) mukaan ammattieettisiin ratkaisuihin voi vaikuttaa muun muassa ammattisäännösten kirjoitusasu, eli onko säännöstö kirjattu sääntömuotoisena vai esimerkiksi listaten arvoja, joita ammattikunta toteuttaa. Suomessa käytössä oleva asioimistulkin ammattisäännöstö on suurimmaksi osaksi sääntömuotoisesti laadittu, joten sen sananmukaisesti noudattamisen vaatimus on myös vahva (SVT 2018a). Ammattisäännösten liitteenä on kuitenkin nelisivuinen soveltamisohje, jossa käsitellään etenkin viittomakielen tulkin työn erityispiirteitä, kuten kuurosokeille tulkkaukseen liittyviä poikkeuksia.

On hyvin todennäköistä, että vertaismentorointiin osallistutaan samoista syistä, kuin mentorointiin yleensä (ks. luku 3.5 taulukko 1). Vertaisryhmätoimintaan osallistuvilta voi olettaa kuten mentorointiin osallistuvilta, että he kaipaavat neuvoja ja pitävät osaa tai kaikkia kanssaosallistujia esikuvinaan. Tapaamisilta odotetaan varmasti tavoitteellisuutta sekä osallistujien sitoutumista niihin. Tämän takia niistä on tärkeä keskustella ensimmäisellä tapaamiskerralla ja asiaa on hyvä muistutella mieliin muillakin kerroilla. Jos tavoitteet eivät toteudu, eivätkä osallistujat sitoudu ryhmän toimintaan tai eivät tunne ryhmää omakseen, ryhmän toiminta voi vaikeutua. Ryhmän osallistujat ovat itse vastuussa siitä, että ryhmässä on helppo puhua. Vertaisryhmätoimintaan osallistujalla voi olla myös tavoitteena saada tilaisuudessa uusia kontakteja tulkki-kollegoista. Tilaisuus mahdollistaa yksinäisen työn ohelle ajan ja paikan, jossa kohdata kolle-

goita, joita ei välttämättä muuten näe. Tulkkien voidaan myös olettaa hakevan itseluottamukselleen vahvistusta, sparrausta, sekä olevan avoimia aiheiden valinnassa ja olemaan halukkaita käsittelemään tunnetilaansa.

6 POHDINTA

Luomassamme vertaisryhmän toimintamallissa tulkkien ammatti-identiteettiä vahvistetaan dialogin kautta. Kuten Heikkinen ym. (2010) toteavat, puhumalla työstään on mahdollista tulla tietoisemmaksi omista toimintatavoistaan ja arvoistaan. Samaa toteasi moni tulkki aineistossamme. Kun erilaiset näkökulmat saadaan kohtaamaan yhteisessä tilaisuudessa, on osallistujilla mahdollisuus saada ahaa-elämyksiä. Reflektointi kollegoiden kanssa voimaannuttaa tulkkia ja vahvistaa ammattikunnan yhtenäisyyttä.

Vertaisryhmämentorointi oli pitkään mielestämme sopivin käsite luomallemme toimintamallille, mutta aloimme epäillä, että kyseinen käsite ei kuvaakaan luomaamme toimintamallia halutulla tavalla. Vertaisryhmämentoroinnissa on yleisesti kyse ryhmätoiminnasta, jossa on vetäjä, joka tässä tapauksessa on mentori. Mentoriksi tulee koulututtua, eikä tämä ollut tavoitteemme kehittämistyössämme. Olimme jo päätyneissä terminologisesti siihen lopputulokseen, että parhaiten näitä ryhmäkeskustelutilanteita kuvaakin käsite vertaisryhmätoiminta. Työmme edetessä tutustuimme erilaisiin vertaismentorointiprojekteihin, joista etenkin Humakin verkkomentorointihanke eMessi valoi meihin uskoa, että vertaismentorointia voi tapahtua, vaikkei paikalla ole koulutettua mentoria. Tärkeintä on osallistujien aktiivisuus sekä heidän ymmärryksensä siitä, että he ovat vertaisia keskenään työkokemusvuosista tai työn erikoistuneisuudesta huolimatta ja että he ovat yhdessä vastuussa vertaismentoroinnin onnistumisesta. Niinpä lopulta käyttöömme valikoitui termi vertaismentorointi.

Vertaismentorointitapaamisemme toimivat siis ilman nimettyä mentoria tai puheenjohtajaa. Jotta tämä onnistuu, on tapaamiset oltava riittävän selkeästi, mutta samalla helpon oloisesti ohjeistettuja. Olemme pyrkineet laatimaan vertaismentorointitapaamisten ohjeen niin, että kuka tahansa voisi soveltaa sitä. Tämän takia päädyimme

jakamaan tapaamiset vain kahteen erilaiseen kertaan, joissa on selkeä rakenne ja keskustelua edistäviä kysymyksiä ja muuten vapaus ryhmännäköiselle toiminnalle (liite 1). Testasimme ohjeen toimivuutta osallistamalla *Pätevä pölinää* -työpajan luo- neet Laineen ja Lallukan kommentoimaan ohjetta sen tekovaiheessa. Heillä on ko- kemusta keskustelujen vetämisestä ja saimme heiltä arvokkaita kehittämisideoita. Tämän lisäksi pyysimme kommentit myös SVT:n hallituksen edustajalta Marjo-Leea Alapuraselta. Hänellä ei ole omaa kokemusta keskustelujen vetämisestä, mutta hän on ollut mukana keskustelutyöpajoissa.

Ohjeistusta tehdessä haastavinta oli päättää, milloin ohjeita on riittävästi. Kokemuk- semme mukaan viittomakielen tulkit ovat taitavia analysoimaan toimintaansa ja ovat yleisesti ottaen kiinnostuneita keskustelemaan ammatillisista aiheista. Onko keskus- telu yhtä helppoa myös silloin, kun virallista keskustelun vetäjää ei ole? eMessi- hankkeen loppuraportin mukaan keskustelu onnistuu myös etänä ilman vetäjää, mut- ta toisaalta raporttiin kerätyssä palautteessa korostui etäyhteyksien toimiminen ja käytännön järjestelyt, ei niinkään työhyvinvoinnin lisääntyminen tai voimaantuminen. Tämän vuoksi toivomme tulevien vertaismentorointiryhmien keräävän meille palautet- ta siitä, toimiiko mallimme käytännössä ja miten sitä voisi vielä kehittää.

Ryhmänvetäjän puuttuessa on täysin mahdollista, että keskustelua käydään ohjeista välittämättä. Tähän emme luonnollisestikaan voi vaikuttaa. Toivomme kuitenkin, että ohjeistuksemme olisi joka tapauksessa hyödyllinen. Olemme onnistuneet kehittämis- työssämme silloin, kun tulkit kohtaavat vertaismentoroinnin merkeissä. Jos tämän lisäksi osallistajat ovat toimintaohjeemme ansiosta saaneet tuotua keskusteluun uu- sia näkökulmia, voimme olla todella tyytyväisiä.

Mallia suunnitellessamme olemme pitäneet mielessämme myös sen riskin, että ryh- män osallistajat eivät sitoudu riittävästi ryhmän toimintaan. Aina on olemassa mah- dollisuus, että ryhmän toiminta ei ala sujua ja keskustelu tyrehtyy alkuunsa. Uskom- me kuitenkin, että ne, jotka vertaismentorointimallia kokeilevat, ovat lähtökohtaisesti kiinnostuneita pitämään toimintaa yllä. Luotamme siihen, että ryhmän osallistajat ot- tavat vastuuta keskustelun ylläpitämisestä muun muassa käyttämällä etukäteen aset- tamiamme kysymyksiä. Pohdimme myös vaihtoehtoa, että ensimmäisillä ”pilottiker- roilla” keskustelua olisi vetämässä jompi kumpi meistä. Olisi kuitenkin vaikea päättää,

mihin kaikkiin ryhmiin meidän tulisi mennä vetäjiksi, sillä vertaismentoroinnin on tarkoitus ulottua ympäri Suomen. Haluamme antaa ryhmille mahdollisuuden luoda toiminnastaan omannäköistä.

Sisällönanalyysissa käyttämämme aineisto on jo kaksi vuotta vanhaa, joten siinä ei näy Kelan uusimman kilpailutuksen vaikutus. Jos aineisto olisi kerätty viime ja tämän vuoden aikana, olisi Kela varmasti noussut enemmän pintaan aineistossamme, vaikkei aihetta aktiivisesti olisikaan käsitelty tai se olisi jopa suljettu kokonaan pois keskustelusta. Toisaalta ammatillisuutta pohdittaessa on tärkeämpää tarkkailla niitä аспекteja, joihin itse voi vaikuttaa, joten Kelasta pidempään keskusteleminen tuskin olisi hedelmällistä. Pätevää pölinää -työpajoja ei ole järjestetty viimeisen vuoden aikana, joten meidän ole ollut mahdollista kerätä uudempaa aineistoa. Vuoden 2017 keväällä alkanut Kelan tulkkauspalvelujen kilpailutus vaikutti hieman opinnäytetyömme tekemiseen, sillä keväälle suunniteltu Pätevää pölinää -työpajan jatko peruutettiin kilpailutuksen takia, eikä korvaavaa kertaa järjestetty. Tästä työpajasta olisimme saaneet uudempaa materiaalia. Tulkit ovat kuitenkin edelleen silminnähden väsyneitä alamme epävarmaan tilanteeseen ja alanvaihtosuunnitelmat elävät edelleen vahvoina. Viimeisimmän kilpailutuksen vaikutukset tulkkien työttömyyteen eivät ole olleet niin suuret kuin oletettiin, sillä moni tulkki on lähtenyt opiskelemaan uutta alaa, joten he eivät näy työttömyystilastoissa.

Jatkotutkimuksena olisi mielenkiintoista kuvata ja tarkkailla muutaman vertaismentorointiryhmän keskusteluja ja analysoida materiaali. Uusi kehittämistyö voisi olla mallimme jatkokehittäminen. Uskomme, että olisi hyödyllistä suomentaa Deanin ja Polardin dc-s-malli ja siihen liittyvä oppikirja. Jo työelämässä olevat tulkit saisivat varmasti uutta ajattelemisen aihetta työssään ja kirja sopisi myös koulutusmateriaaliksi alan oppilaitoksiin. Englanninkielisenä teoksena malli ei tavoita kaikkia, mutta suomennettuna se voisi tavoittaa useampia.

Ammattikuntamme yhtenäisyys on tällä hetkellä huonoissa kantimissa, sillä kilpailutukset ovat luoneet keskuuteemme epäilyksiä ja epäluottamusta. Toisaalta kilpailutukset ovat murentaneet myös ammattiylpeyttäämme, kun Kela ei kunnioita asiantuntija-asemaamme. Arkipäivän työstä kuluu paljon aikaa työn periaatteiden selventämiseen Kelan välityskeskukseen suuntaan. Säännöllisen reflektion kautta ammattikun-

nallamme on kuitenkin mahdollisuus vahvistua. Meidän tulee puhua itsemme jälleen yhtenäisemmäksi.

LÄHTEET

- Business Coaching Institute 2017a. Mitä coaching on? <http://www.bci.fi/mita-coaching-on/> Viitattu 28.3.2017.
- Business Coaching Institute 2017b. Usein kysytyt kysymykset. <http://www.bci.fi/usein-kysytyt-kysymykset/> Viitattu 28.3.2017.
- Dean, Robyn K. & Pollard, Jr. Robert Q. 2013. The Demand Control Schema: Interpreting as Practice Profession. USA: CreateSpace Independent Publishing Platform.
- Heikkilä, Jorma & Heikkilä, Kristiina 2007. Voimaantuminen työyhteisön haasteena. Helsinki: WSOY.
- Heikkinen, Hannu L.T.; Jokinen, Hannu & Tynjälä, Päivi (toim.) 2010. Verme – vertaisryhmämentorointi työssä oppimisen tukena. Helsinki: Tammi.
- Heikkinen, Hannu L.T.; Jokinen, Hannu; Markkanen, Ilona & Tynjälä, Päivi 2012. Tämä kirja. Teoksessa Heikkinen, Hannu L.T.; Jokinen, Hannu; Markkanen, Ilona & Tynjälä, Päivi (toim.) Osaaminen jakoon. Vertaismentorointi opetusallalla. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Holmgren, Kristian 2009. Tolkens tysta kunskap. Härnösand folkhögskola. Sundsvall: Accidenstryckeriet.
- Hoza, Jack 2016. Interpreting in the Zone. How the Conscious and Unconscious Function in Interpretation. Washington D.C.: Gallaudet University Press.
- Hänninen, Salme 2006. Voimaantumisen kehitysohjelma persoonallisen identiteetin ja ammatillisen kehittymisen tukijana. Teoksessa Eteläpelto, Anneli & Onnismaa, Jussi (toim.) Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu. Aikuiskasvatuksen vuosikirja 46, 191-217.
- Juusela, Tuulikki; Lillia, Tuula & Rinne, Jari 2000. Mentoroinnin monet kasvot. Käytännön esimerkkejä mentoroinnin soveltamisesta. Jyväskylä: Gummerus.
- Karjalainen, Merja 2010. Ammattilaisten käsityksiä mentoroinnista työpaikalla. Väitöskirja. Jyväskylän yliopisto.
- Karjalainen, Merja; Heikkinen, Hannu L.T.; Huttunen, Rauno & Saarnivaara, Marjatta 2008. Dialogia ja vertaisuus mentoroinnissa. Aikuiskasvatus 2, 96–103.
- Kaunistmaa, Pekka ja Rajalin, Minna 2015. Järjestöt eMessissä. Koulutusopas verkkopohjaisen vertaismentoroinnin toteuttamisesta. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu julkaisuja 3. https://www.humak.fi/wp-content/uploads/2015/12/eMessi2_loppuraportti-1.pdf
- Laine, Minttu 2017. Sähköpostikeskustelu 28.6.2017.
- Lallukka, Elsa 2017. Henkilökohtainen tiedonanto 11.1.2017.
- Mahlakaarto, Salme 2010. Subjektiksi työssä. Identiteettiä rakentamassa voimaantumisen kehitysohjelmassa. Väitöskirja. Jyväskylän yliopisto.
- Majuri-Naappi, Auli 2011. Vastavuoroinen mentorointi työssä oppimisen muotona. Opinnäytetyö. Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma, Ylempi AMK. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

- Manka, Marja-Liisa & Manka, Marjut 2016. Työhyvinvointi. Helsinki: Talentum.
- Manka, M-L.; Hakala, L.; Nuutinen, S.; Harju, R. 2010: Työn iloa ja imua - työhyvinvoinnin ratkaisuja pientyöpaikoille. Tutkimus- ja kuntoutuskeskus Synergos, Tampereen yliopisto.
https://kuntoutussaatio.fi/files/391/tyhyopas_lopullinen.pdf (viitattu 16.4.2018)
- Martikainen, Liisa 2016. Viittomakielen tulkkausallalla toimivien kouluttajien ja tulkkien työtyytyväisyys ja työnhallinta muutostilanteessa. Pro Gradu. Psykologian opiaine, Itä-Suomen yliopisto.
- Napier, Jemina 2006. The new kid on the block: Mentoring sign language interpreters in Australia. *Journal of Interpretation*, 25–46.
- Onnismaa, Eeva-Leena; Tahkokallio, Leena; Lipponen, Lasse & Merivirta, Jemina 2016. Lastentarhanopettajien ryhmämuotoinen vertaismentorointi ammatin induktiovaiheen tukena. Helsingin varhaiskasvatusviraston ja Helsingin yliopiston opettajainkoulutuslaitoksen mentorointihankkeen arviointiraportti.
http://www.hel.fi/static/liitteet/vaka/Mentorointihankkeen_arviointiraportti_2016.pdf
 Viitattu 31.10.2016.
- Osaava Verme 2016a. Etusivu. <http://www.osaavaverme.fi/> Viitattu 1.11.2016.
- Osaava Verme 2016b. Mikä Verme? <http://www.osaavaverme.fi/mika-verme> Viitattu 1.11.2016.
- Penttinen, Leena; Plihtari, Elina; Skaniakos, Terhi & Valkonen, Leena 2011. Vertaisuus voimavarana opintopolulla: Johdantoa kirjan teemoihin. Teoksessa Penttinen, Leena; Plihtari, Elina; Skaniakos, Terhi & Valkonen, Leena (toim.) Vertaisuus voimavarana ohjauksessa. Jyväskylä: Yliopistopaino.
- Rajalin, Minna & Kaunismaa, Pekka 2013. Vertaisuutta verkossa – humanistisen ja kasvatustieteiden pienten työpaikkojen ammattilaisten ementorointi (emessi) – esiselvitys. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu.
- Rauramo, Päivi 2012. Työhyvinvoinnin portaat. Viisi vaikuttavaa askelta. Helsinki: EditaOulun yliopisto.
- Siitonen, Juha 1999. Voimaantumisteorian perusteiden hahmottelua. Väitöskirja, Oulun yliopisto.
- Suomen Työnohjaajat ry 2017. Yhdistys. Viitattu 28.3.2017.
<http://www.suomentyonohjaajat.fi/suomen-tyonohjaajat-ry>
- Suomen Työnohjaajat ry 2018. Eettiset periaatteet. Viitattu 28.4.2018.
<https://www.suomentyonohjaajat.fi/tyonohjaus/eettiset-periaatteet>
- SVT – Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2016a. Kyselyn tulkeille alan vaihtamisen aiheista. Viitattu 2.11.2016. <http://tulkit.net/ajankohtaista/kysely-tulkeille-ala-vaihtamisen-aikeista-kesakuu-2014>
- SVT – Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2016b. Tulkkien alanvaihtosuunnitelmien seurantakyselyn tulokset. Viitattu 2.11.2016. <http://tulkit.net/ajankohtaista/tulkkien-ala-vaihtosuunnitelmien-seurantakyselyn-tulokset>
- SVT – Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2017a. Tulkkien asiantuntijuutta ei pidä jättää huomiotta. Viitattu 7.2.2018. <http://tulkit.net/blogi/tulkkien-asiantuntijuutta-ei-pidatta-huomiotta>

- SVT – Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2018a. Asioimistulkin ammattisäännöstö Viitattu 16.4.2018. <http://tulkit.net/ammatti/asioimistulkin-ammattisaannosto>
- Takanen, Terhi 2005. Voimaantuva työyhteisö – miten luomme tulevaisuutta? Helsinki: Sun Innovations.
- Toppi, Merja & Wusu, Veera 2017. Mielipidekirjoitus Turun Sanomien verkkojulkaisussa 12.5.2017. Viitattu 7.2.2018. <http://www.ts.fi/mielipiteet/lukijoilta/3505562/Siirto+Kelaan+kurjisti+tulkkauspalvelua>.
- Tunkkari-Eskelinen, M. 2011. Mentoroinnin hyödyntäminen aineettoman pääoman johtamisessa. Teoksessa A. Puusa & H. Reijonen (toim.) Aineeton pääoma organisaation voimavarana. Kuopio: Unipress, 63-81.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Työterveyslaitos. Työhyvinvointi. <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyohyvinvointi/> (viitattu 16.04.2018)
- Työterveyslaitos. Työn imu. <https://www.ttl.fi/tyontekija/tyon-imu/> (viitattu 16.04.2018)
- Työturvallisuuslaki 2002/738. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738> (viitattu 16.04.2018)
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2017. Työolobarometri ennakkotiedot, syksy 2016. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79257/TEMrap_10_2017_verkkojulkaisu.pdf (viitattu 16.4.2018)
- Virtanen, Petri & Sinokki, Marja 2014. Hyvinvointia työstä. Työhyvinvoinnin kehittyminen, perusta ja käytännöt. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Yle uutiset 4.5.2016. Etla: Joka neljäs ammatti on ulkoistettavissa Suomesta ulkomaille. <https://yle.fi/uutiset/3-8855209> (viitattu 16.4.2018)

LIITTEET

LIITE 1. Vertaismentoroinnin toimintaohje

Vertaismentorointi on tarkoitettu kaikille tulkeille, jotka haluavat keskustella kollegoiden kesken työstään. Tapaamisissa keskitytään tulkin jokapäiväiseen työhön, sen iloihin ja haasteisiin. Tavoitteena on saada työuransa eri vaiheissa olevat, erikokoisissa organisaatioissa työskentelevät tulkit ja yksinyrittäjät kohtaamaan toisensa kollegoina ja ylläpitää positiivista ja tulevaisuuteen katsovaa ilmapiiriä luottamuksellisesti mutta avoimesti.

Tapaamisia järjestetään vähintään kolme. Ensimmäisellä kerralla tutustutaan, allekirjoitetaan toimintasopimus ja keskustellaan ryhmän toimintatavat ja pelisäännöt läpi sekä sovitaan tulevat aikataulut. Tämän jälkeen kokouksissa käsitellään tulkin työtä. Keskustelu on vapaasti ryhmän päätettävissä, mutta tässä ohjeessa on keskustelun tueksi aiheita ja kysymyksiä kolmesta teemasta (tulikki, asiakas, ammattikunta). Tapaamisten lukumäärä voi vaihdella ryhmän tarpeiden mukaan. Teemoja on luonnollista käsitellä samanaikaisesti. Keskustelujen aikana voi nousta esiin asioita, joihin halutaan palata ja käsitellä niitä tarkemmin. Ohessa tarkemmat ohjeet tapaamisten järjestämiseen. Jokaisen kokemukset ja ajatukset ovat yhtä arvokkaita ja jokainen voi oppia toisiltaan.

Antoisia keskusteluhetkiä!

1 TAPAAMINEN

KÄYTTÄNNÖN JÄRJESTELYT

Esittäytyminen.

*Mitä sinulle kuuluu?
Miksi olet täällä tänään?*

Toimintasopimuksen tekeminen.

Aikataulujen sopiminen.

*Suositteltava tapaamiskertojen
pituus on 1,5–2 tuntia, jotta aiheita
ehdiään käsittelemään syvästi.*

Tapaamiskertoja on vähintään kolme.

Sovitaan, kuka on ryhmän vetäjä, joka hoitaa paikan varaamisen ja kokoa keskustelun aiheita.

*Vetäjää voidaan vaihtaa joka
tapaamiskerralla, jos se tuntuu
ryhmälle sopivalta.*

Keskustellaan läpi vertaismentoroinnin toiveita, tavoitteita ja odotuksia: mistä asioista tapaamisissa voi puhua, mistä ei?

Tapaamisen päättäminen.

*Kiitos tilaisuudesta ja lämpimästi
tervetuloa seuraavalle kerralle!*

*Viimeisen tapaamisen lopuksi
pyydämme toimittamaan
palautteet mallin kehittäjiille
osoitteeseen
emilia.norppa@gmail.com*

TULKKI

ASIAKAS

AMMATTIKUNTA

T E E M A T

<p>Tulkin ominaisuudet.</p> <p>Tulkin asiantuntijuus.</p> <p>Tavat, joilla tulkki toteuttaa ammattiaan.</p> <p>Tulkin työn haasteet ja niihin vastaaminen.</p>	<p>Pohditaan tilannetta, jossa asiakkaat on kohdattu: mikä oli oletettavasti asiakkaan tavoite kyseisessä tilanteessa, entä kuuluvan osapuolen?</p> <p>Tulkin asennoituminen tilanteeseen ja mikä siihen vaikutti.</p> <p>Tulkin toiminta: mitä tulkki teki, mikä oli asiakkaan reaktio ja mitä tulkki olisi ehkä voinut tehdä toisin?</p> <p>Tulkit, asiakkaat ja sosiaalinen media.</p>	<p>Erilaiset yhteistyötavat tulkkien tai organisaatioiden välillä.</p> <p>Tällä hetkellä käytännössä toteutuvat toimintatavat alalla.</p> <p>Oletukset, joita tulkkien väliseen yhteistyöhön liittyy.</p> <p>Asioimistulkin ammattisäännösten tulkintoja omien kokemusten pohjalta.</p> <p>Tulkit ja sosiaalinen media.</p>
<p><i>Kysymyksiä, joita voi esittää keskustelun lomassa:</i></p> <p>Mitkä ovat tulkin arvot?</p> <p>Muuttuko tulkki?</p> <p>Mitä voin odottaa toisilta uran eri vaiheissa?</p> <p>Missä ja milloin kehittyminen tapahtuu?</p> <p>Miten pitkälle asiantuntijuus on yksilön ominaisuus?</p> <p>Mitä opimme tästä?</p> <p>Miten tämä auttaa meitä kehittymään?</p>	<p><i>Kysymyksiä, joita voi esittää keskustelun lomassa:</i></p> <p>Kuka on asiakkaamme?</p> <p>Missä heitä kohdataan (muitenkin kuin työssä)?</p> <p>Mikä on tämän merkitys?</p> <p>Mikä on kokonaisuus tämän taustalla?</p> <p>Mitä haluamme luoda yhdessä?</p> <p>Mikä on todella merkittävistä?</p> <p>Missä huomio on?</p>	<p><i>Kysymyksiä, joita voi esittää keskustelun lomassa:</i></p> <p>Mitkä ovat ammattikuntamme arvot?</p> <p>Muuttuko tulkki?</p> <p>Mitä opimme tästä?</p> <p>Mitä voin odottaa toisilta uran eri vaiheissa?</p> <p>Miten pitkälle asiantuntijuus on yksilön ominaisuus? Miten tämä auttaa meitä kehittymään?</p> <p>Miten voimme käyttää kykyjämme tässä?</p> <p>Mitä haluamme luoda yhdessä?</p> <p>Missä huomio on?</p>

LIITE 2. Vertaismentorointiryhmän toimintasopimus

Vertaismentorointiryhmän toimintasopimus

Päivämäärä

Kaupunki

Osallistumme vertaisryhmämentorointiin kaudella xx-xx. Yhteisellä sopimuksella vertaismentorointia voidaan jatkaa kaudella xx-xx.

Vertaismentoroinnin tavoitteena on luoda tulkeille mahdollisuus keskustella kollegojensa kanssa luottamuksellisesti työnsä haasteista. Tulkin kielitaidon arvioinnin sijaan taapaamisissa keskitytään tulkin jokapäiväiseen työhön, sen iloihin ja haasteisiin. Tavoitteena on luoda positiivista ja tulevaisuuteen katsovaa ilmapiiriä ja löytää ongelmatilanteisiin vaihtoehtoisia toimintatapoja.

Ryhmä kokoontuu X kertaa. Jos osallistujalla on pakottava este, hän ilmoittaa siitä ryhmälle mahdollisimman hyvissä ajoin. Ryhmä viestii keskenään sovitulla menetelmällä (whatsapp/facebook/sposti, mikä?). Ryhmä valitsee keskuudestaan vetäjän/vetäjät, joka vastaa ryhmän käytännön toiminnasta (paikan varaaminen, aiheiden koostaminen ryhmäläisten toiveista).

Jokaisella on oikeus tulla kuulluksi ja sanoa mielipiteensä ryhmässä. Keskusteluissa pyritään avoimuuteen ja rehellisyyteen. Ryhmäläisten keskinäinen suhde perustuu luottamukseen ja toistensa kunnioittamiseen.

Keskustelut ovat luottamuksellisia ja niiden sisältö jää vain ryhmäläisten tiedoksi. Ryhmässä puhuttua ei saateta muiden tietoon. Keskustelujen aikana noudatetaan asioimistulkin ammattisäännöstöä.

Vertaismentorointi perustuu vapaaehtoisuuteen. Ryhmän osallistuja voi lopettaa mentoroinnin, jos hän ei sitä halua jatkaa.

Sitoudumme näihin periaatteisiin.

Paikkakunta

Päivämäärä

Allekirjoitukset