

KÄDET EIVÄT YKSIN RIITÄ
– KOHTI VAHVAA OSAAMISTA JA LAATUA

Diakonia-ammattikorkeakoulun viittomakielen tulkkiopiskelijoiden
työelämän oppimisympäristö DiakOpin toiminnan perusteet sekä luonnos
toiminnan ohjauksen ja laadun käsikirjaksi

Satu Marku
Opinnäytetyö, syksy 2010
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Diak Länsi, Turku
Viittomakielialan tulkkitoiminnan
koulutusohjelma (YAMK)

TIIVISTELMÄ

Marku, Satu. Kädet eivät yksin riitä – kohti vahvaa osaamista ja laatua. Diakonia-ammattikorkeakoulun viittomakielen tulkkioiskelijoiden työelämän oppimisympäristö DiakOpin toiminnan perusteet sekä luonnos toiminnan ohjauksen ja laadun käsikirjaksi. Diak Länsi, Turku, syksy 2010, 105 s., 3 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Viittomakielialan tulkkitoiminnan koulutusohjelma (YAMK).

Tulkkauspalveluiden järjestämisvastuu siirtyi kunnilta Kansaneläkelaitokselle syyskuun ensimmäisenä päivänä vuonna 2010. Samalla tuli voimaan uusi lainsäädäntö vaikeavammaisille tulkkauksesta, ja myös tulkkauspalvelujärjestelmä uudistui ja yhtenäistyi. Tulkkauspalvelujärjestelmän ja tulkkien työn muutos on ollut nopeaa, ja se on haastanut myös tulkkikoulutusta uudistumaan.

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Diakonia-ammattikorkeakoulun (Diak) viittomakielen tulkkikoulutuksen työelämän oppimisympäristön, DiakOpin, perustamiseen ja toimintaan vaikuttavia asioita, kehittää yrityksen toimintaa ja opiskelijoiden ohjauksen mallia laadukkaaksi sekä kehittää toiminnan ohjausta.

Opinnäytetyö tehtiin Learning by Developing-oppimismallilla, ja se pohjautui tulkkioiskelijoille suunnattuun kyselyyn työelämän oppimisympäristön tarpeesta ennen DiakOpin perustamista. Toinen kysely tehtiin toiminnan käynnistyttyä sekä toiminnassa mukana olleille tulkkioiskelijoille että lehtoreille DiakOpin toiminnasta ja siitä saaduista hyödyistä. Kyselyn tulokset huomioitiin DiakOpin toiminnan ohjauksen ja laadun käsikirjan luonnoksessa.

Ammattikorkeakoulut arvostavat aitoja työelämän oppimisympäristöjä ja niiden kehittämistä yhteistyössä työelämän kanssa. Tulkkausalaa palveluja tuottavana yrityksenä DiakOpin tavoitteena on tarjota ja parantaa opiskelijoiden mahdollisuuksia työelämälähtöiseen opiskeluun ja lisätä työelämäyhteyksiä sekä tukea heidän ammatillista kasvuun ja työelämää kehittävästä otetta.

DiakOppi palvelee koulutusta, opiskelijoita, lehtoreita, tulkkauspalvelun asiakkaita sekä työelämää. DiakOppi antaa myös tulkkilehtoreille mahdollisuuden kehittää, vahvistaa ja ylläpitää ammatillista osaamistaan työelämäpäivittämisen myötä. He mentoroivat opiskelijoita aidoissa tulkkauksilanteissa sekä toimivat heidän työpareinaan. Opinnäytetyön yhtenä tavoitteena oli korostaa palvelun laatua osana DiakOpin toimintaa sekä Diakin tulkkikoulutusta.

Opinnäytetyössä käsitellään oppimisen eri muotoja sekä erityisesti mentorointia DiakOpin ohjausjärjestelmän osana. Luonnos DiakOpin toiminnan ohjauksen ja laadun käsikirjasta on toiminnassa mukana olevien opiskelijoiden ja lehtoreiden yhteistoiminnallisen työn tulos. DiakOpin tavoitteena on myös kartoittaa viittomakielen tulkin työn osaamisvaatimuksia ja työelämän tarpeita sekä vahvistaa yhteistyötä opiskelijoiden, koulutuksen ja työelämätahojen kanssa.

Asiasanat: DiakOppi, mentorointi, työelämän oppimisympäristö, laatu, tulkkausalaa yritys, viittomakielen tulkkikoulutus

ABSTRACT

Marku, Satu. Hands alone are not enough – towards strong expertise and quality. The basis for Sign Language interpreter students' working life learning environment DiakOppi at Diaconia University of Applied Sciences (Diak) and a draft manual for DiakOppi's management practices and quality. Diak West, Turku, autumn 2010, 105 pages, 3 appendices. Diaconia University of Applied Sciences, Master's Degree Programme in Sign Language Interpreting.

On the first of September, 2010, the responsibility for organizing interpreting services in Finland was centralized and moved over to the Social Insurance Institution of Finland (Kela). At the same time, new legislation on interpreting services for people with severe disabilities entered into force, and the interpreting service system was brought up to date. The changes in the interpreting service system and in interpreters' work have been rapid, which has challenged the degree programmes in Sign Language interpreting.

The aims of this thesis were to discuss the factors affecting the founding and operation of the work-life learning environment DiakOppi within the Degree Programme of Sign Language Interpreting at Diaconia University of Applied Sciences; to develop DiakOppi as an enterprise, and to improve the quality of its student supervision or mentoring model and to strengthen its management practices.

This thesis project was carried out using the Learning by Developing model, and the thesis is based on an interpreter student survey on the need for a working life learning environment before establishing DiakOppi. After the launching of DiakOppi, another survey – answered by both interpreter students and lecturers involved in DiakOppi's work – was carried out on DiakOppi's functions and benefits. The results of the latter survey were taken into account while drafting the management and quality manual.

The universities of applied sciences value authentic working life learning environments and developing them in cooperation with. As an enterprise producing interpreting services, DiakOppi aims to offer improved opportunities for students to study in a working life oriented manner and to make new working life contacts as well as to support their professional growth and to help them relate positively to the developing of the professional field.

As the working life learning environment DiakOppi serves the training program, its students and lecturers, the users of interpreting services, and the whole professional field. Moreover, DiakOppi offers lecturers an opportunity to develop, strengthen and sustain their expertise through working life updates, as they mentor students in authentic interpreted situations and work in pairs with them. One of the aims of this thesis was to emphasize the meaning of service quality as a part of DiakOppi and Diak's degree programme.

In this thesis, different models of learning – especially mentoring – are discussed as a part of DiakOppi's management system. DiakOppi's draft manual for management and quality is a product of collaboration between the students and lecturers involved in DiakOppi's operations. Additionally, DiakOppi intends to map both the required skills for working as a Sign Language interpreter and the needs of the field as well as to strengthen the cooperation between the students, the degree programme and the professional field.

Key words: DiakOppi, mentoring, working life learning environment, quality, interpreting enterprise, degree programme in Sign Language interpreting

1 JOHDANTO	7
2 VIITTOMAKIELEN TULKKAUSPALVELU SUOMESSA	9
2.1 Opinnäytetyön teoreettinen ja metodinen viitekehys	9
2.2 Viittomakielen tulkkien työelämä muutoksessa	11
2.3 Muuttuva lainsäädäntö, linjaukset ja sopimukset	14
2.3.1 Tulkkauspalvelulakia edeltäviä lainsäädöksiä	14
2.3.2 Vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva yleissopimus	15
2.3.3 Suomen vammaispoliittinen ohjelma VAMPO 2010-2015	16
2.3.4 Kielipoliittinen ohjelma	17
2.4 Uusi lainsäädäntö vaikeavammaisille tulkkauksesta	18
2.5 Uusi tulkkauspalvelujärjestelmä	20
2.5.1 Kansaneläkelaitos (Kela) tulkkauspalvelujen järjestäjänä	20
2.5.2 Vammaisten tulkkauspalvelukeskus (Vatu)	21
2.5.3 Vammaisten tulkkauspalveluiden välityskeskuspalvelu	22
2.5.4 Tulkkauspalvelun tuottajat	24
2.6 Tulkkauspalvelun prosessikaavio	27
3 TYÖELÄMÄ HAASTAA AMMATTIKORKEAKOULUTUSTA TYÖSSÄ OPPIMISEEN	27
3.1 Työelämän oppimisympäristöt ammattikorkeakouluissa	27
3.2 Malleja Diakin TOP-hankkeista	33
3.2.1 Diakin TOP-malli	34
3.2.2 Vammaisalan kehittämisklinikka	35
3.2.3 Kohtaamispaikka Santra	35
3.2.4 Uutisverkkojulkaisu Tutka	36
4 DIAKOPPI – TYÖELÄMÄN OPPIMISYMPÄRISTÖ VIITTOMAKIELEN TULKKIOPISKELIJOILLE	37
4.1 Diakin tulkkikoulutus	37
4.1.1 Tulkin työn perusteet: viittomakieli, tulkkaus ja kulttuuri	39
4.1.2 Tilaus työelämän oppimisympäristölle	40
4.2 DiakOppi työelämän oppimisympäristönä	48
4.3 DiakOppi tulkkauspalvelun tuottajana	50

4.3.1 DiakOppi vastaa tulkkikoulutuksen haasteisiin	50
4.3.1.1 DiakOpin missio	55
4.3.1.2 DiakOpin visio	56
4.3.1.3 DiakOpin strategia	56
4.3.2 DiakOppi toiminnassa	59
4.3.3 Diakopin toimijat	61
4.3.4 DiakOpin asiakaskenttä	63
4.3.5 DiakOpin palvelutuotteet	64
4.3.6 DiakOpin uusien palvelutuotteiden kehittäminen	65
4.4 DiakOpin tavoitteena laadukas palvelu	66
4.4.1 Laatu	66
4.4.2 Palvelun laadun elementit	70
5 OPPIMINEN JA OHJAUS DIAKOPISSA	72
5.1 Tavoitteena oppiminen	72
5.1.1 DiakOppi oppivana organisaationa	73
5.1.2 Hiljainen tieto ja mestari–oppipoika-oppiminen	74
5.2 Mentorointi	76
5.2.1 Mentorointi DiakOpin ohjausjärjestelmänä	77
5.2.2 HA.10 Asioimistulkkauharjoittelu ja DiakOppi	79
6 DIAKOPIN TOIMINNAN OHJAUS	80
6.1 Missio, visio ja strategia	80
6.2 Toiminnan ohjaus, mentorointi	81
6.3 Laatu	82
6.4 Palaute	83
6.5 Toimijat ja vastuut	84
6.6 Asiakkaat	85
6.7 Palvelutuotteet	85
6.8 Tiedottaminen	86
6.9 Hallinnointi	87
6.10 Asiakasrekisteri	88
6.11 Rekrytointi ja perehdytys	88
6.12 Opiskelijoiden tehtävät	89

6.13 Internet-sivut	89
6.14 Tulkkausvuorojen vaihdot	90
6.15 Tilat ja laitteet	90
6.16 Ohjaustapaamiset	91
6.17 Tulevaisuuden ideointi	91
6.18 Muuta huomioitavaa	91
7 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET	93
LIITTEET	97
LÄHTEET	98

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni käsittelee Diakonia-ammattikorkeakoulun (Diak) viittomakielentulkki-koulutuksen uutta työelämän oppimisympäristöä, tulkkauspalvelualan yritys DiakOppia. Diakin tulkkikoulutuksella ei ole ennen ollut tarjota tulkkio opiskelijoille omaa tulkkauseikä viittomakielialan harjoittelu ympäristöä. Sen tärkeys, tarve ja mahdollisuudet on tiedostettu monesta näkökulmasta jo useiden vuosien ajan.

Tulkkauspalvelujen järjestämisvastuun siirto 1.9.2010 kunnilta Kansaneläkelaitokselle (Kela) toi mukanaan uuden lain vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta. Lain mukaisen tulkkauspalvelun kehittämisestä vastaa sosiaali- ja terveysministeriö, joka myös seuraa lain toimeenpanoa. Tämän lain toimeenpanosta vastaa Kansaneläkelaitos, joka myös päättää tulkkauspalvelun järjestämisestä ja siihen liittyvien kustannusten korvaamisesta. Tulkkauspalvelujen siirron myötä Kela kilpailutti välitysjärjestelmän, välityskeskukset sekä tulkkauspalvelujen tuottajat. Samalla Diak osallistui kilpailutukseen palveluntuottajana Lounais-Suomen alueella.

Opinnäytetyöni on toiminnallinen kehittämistyö, jossa olen kuvannut DiakOpin toimintajärjestelmää. Työn tuloksena syntyi opiskelijoiden ja lehtoreiden kanssa yhteistoiminnallisesti toimintajärjestelmää kuvaava toiminnan ohjauksen ja laadun käsikirjan luonnos. Opinnäytetyössä olen kuvannut myös DiakOpin perustamiseen ja alkutaipaleeseen vaikuttaneita asioita sekä olen pohtinut erityisesti mentorointia ohjauksen apuna, laadun merkitystä ja laadun sekä tulkkauspalvelun saavutettavuutta. Toiminnan ohjauksen ja laadun käsikirjan luonnoksessa on kirjattu muun muassa tämänhetkinen DiakOpin toiminta, toiminnan ohjaus, opiskelijoiden tehtävät, palautejärjestelmä ja laadun tavoitteet. Opinnäytetyön sisältö sekä luonnos DiakOpin toiminnan ohjauksen käsikirjasta ovat jatkuvasti kehittyviä ja eläviä toimintamalleja, joiden on tarkoitus olla ”keskeneräisiä” eli avoimia kehitykselle ja tulkkauspalvelualalla tapahtuville muutoksille.

Opinnäytetyössä käsitellen ammattikorkeakoulujen yleisiä vaatimuksia työelämän oppimisympäristöiltä. DiakOppi muodostaa lähtökohdan toimintatavalle, jossa pyritään vastamaan entistä paremmin Diakin viittomakielen tulkkikoulutuksen ja työelämätahojen yhteistyön perustehtävään kouluttaa ammattitaitoisia tulkkeja asiakkaiden ja tulk-

kausalan yritysten erilaisiin ja muuttuviin tarpeisiin. Opinnäytetyössä pohdin kyselyiden tulosten perusteella sitä, onko DiakOpin toiminta lähtenyt käyntiin alkuperäisten tavoitteiden suuntaan ja miten sitä voisi edelleen kehittää yhteistoiminnallisesti eli yhteistyössä opiskelijoiden, koulutuksen ja työelämätahojen kanssa. Syksy 2010, jolloin pääasiassa tein opinnäytetyön, on ollut voimakasta muutoksen aikaa. Opinnäytetyö voi antaa mallia muillekin yrityksille pohtia uusien käytänteiden vaikuttavuutta toimintaan.

2 VIITTOMAKIELEN TULKKAUSPALVELU SUOMESSA

Tulkin työhön vaikuttaa suoraan lainsäädäntö ja sen mahdolliset muutokset. Tulkkikoulutuksen tavoitteena on vastata yhteiskunnan ja tulkin työelämän kasvaviin haasteisiin. Tulkkauspalvelujen järjestämisvastuun siirtyminen kunnilta Kansaneläkelaitokselle uudisti koko tulkkauspalvelun rakenteen. Viittomakielen asema yhteiskunnassa vaikuttaa myös tulkkauspalveluun.

2.1 Opinnäytetyön teoreettinen ja metodinen viitekehys

Vilka (2005, 11–13) toteaa, että ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehittämistarpeita säätelevät käytännönläheisyys, työelämälähtöisyys ja ajankohtaisuus. Ammattikorkeakoululain (351/2003) mukaan korkeakouluopetus painottuu työelämän ja sen kehittämisen vaatimukseen ja taiteellisiin lähtökohtiin perustuvaan opetukseen. Tavoitteena on tukea yksilön ammatillista kasvua ja sijoittumista ammatillisiin asiantuntijatehtäviin. Lain mukaan ammattikorkeakoulut voivat harjoittaa sellaista tutkimus- ja kehittämistyötä, joka palvelee korkeakouluopetusta, tukee aluekehitystä ja työelämää sekä ottaa huomioon alueen elinkeinorakenteen.

Diakonia-ammattikorkeakoulussa opinnäytetyön tavoitteet on ilmaistu seuraavasti: ”Ylemmän ammattikorkeakoulututkinon opinnäyte on työelämää ja ammatillista työtä tukeva tutkimus- ja kehittämistyö. Opinnäytetyö painottuu uusien ammatillisten toimintatapojen ja -mallien, työmenetelmien ja palvelutuotteiden kehittämiseen ja arviointiin. Opinnäytetyöprosessissa hyödynnetään ammatillista kokemustietoa ja aikaisemman tutkimus- ja kehittämistyön menetelmiä ja tuloksia. Tavoitteena on tuottaa ja käyttää uutta tietoa työelämän kehittämishankkeissa, projekteissa sekä palvelujen ja ammatillisten toimintojen suunnittelu- ja tuotteistamistyössä. Asiantuntijatiedon jakaminen ja uuden tietämyksen siirtäminen osaksi työyhteisöjen ja ammatillisten verkostojen toimintaa on keskeinen osa opinnäytetyöskentelyä.” (Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010, 26.)

Opiskelijoiden, henkilöstön ja työelämän välistä vuorovaikutusta ja siihen liittyvää tutkimus- ja kehittämistoimintaa kutsutaan Diakissa työelämän oppimisympäristöiksi.

Työelämän oppimisympäristöjen tavoitteena on integroida tutkimus, kehittäminen ja oppiminen (Thitz 2007, 3).

Uusi työelämän oppimisympäristö DiakOppi sekä luonnos sen toimintajärjestelmää kuvaavan toiminnan ohjauksen ja laadun käsikirjasta on tehty vastaamaan tulkkiopiskelutuksen välittömään tarpeeseen sekä korkeakouluopiskelulle asetettuihin yrittäjyyskasvatusvaateisiin: aito työelämän oppimisympäristö sekä toimintaa ja toiminnan ohjausjärjestelmää avaava käsikirja, jotka varmistavat ja mahdollistavat suoran sekä luontevan yhteyden työelämään.

Luonnos käsikirjasta on tehty yhteistyössä sekä DiakOpin toimintaan osallistuvien 3. vuosikurssin tulkkiopiskelijoiden että toimintaan osallistuvien tulkkiopiskelijoiden kanssa, jotta tulisi huomioitua niin oppimisen, mentoroinnin kuin opettamisen näkökulmat ja se palvelisi mahdollisimman hyvin kaikkia osapuolia. Toimintajärjestelmää kuvaava käsikirja on yksi edellytys siihen, että tulkkausalan palveluja tuottavan DiakOpin toiminta on laadukasta ja etenee suunnitelmallisesti. Käsikirjan on tarkoitus varmistaa tiedonkulkua – erityisesti hiljaisen tiedon kulkua – taata samanlaiset ohjeistukset ja tavoitteet sekä opiskelijoille että lehtoreille, tukea jokaisen työskentelyä DiakOpissa, ohjata oppimista ja ohjausta sekä huomioida hyvän asiakaspalvelun perusteet.

Opinnäytetyö etenee toimintatutkimuksena Learning by Developing -periaatteella kuvaten DiakOpin syntyä ja toimintaan alkuvaiheessa vaikuttaneita asioita sekä mallintaen, mitä kaikkea toimintajärjestelmää avaavan ja toimintaa ohjaavan käsikirjan tulee sisältää. Opinnäytetyön osana valmistunut luonnos DiakOpin toiminnan ohjauksen käsikirjasta tullaan sijoittamaan DiakOpissa työskentelevien saataville.

Opinnäytetyö on kehittynyt tulkkauspalvelujen siirtymisajan mukana tulkkiopiskelutuksessa lehtorin työssä. Vuosi sitten syksyllä 2009 Viittomakielialan tulkkiopiskelutuksen ylemmän tutkinnon käynnistyttyä Diakonia-ammattikorkeakoulun ja Humanistisen ammattikorkeakoulun yhteistoteutuksena teetettiin toisen, kolmannen ja neljännen vuoden tulkkiopiskelijoille webropol-kysely tulkkiopiskelutuksen oman työelämän oppimisympäristön tarpeesta ja mahdollisuuksista. Samasta aiheesta tehtiin tutkijalehtorille teemahaastattelu. Saadut tulokset vahvistivat tarpeen perustaa tulkkausalan palveluja tarjoava yritys, DiakOppi, ja osallistua Kelan kilpailutukseen.

DiakOppi on varsinaisesti toiminut syyskuun 2010 alusta eli vasta kaksi kuukautta opinnäytetyön jättöpäivään mennessä. Toimintajärjestelmää on luotu ja tehty yhdessä kolmannen vuoden tulkkio opiskelijoiden kanssa. Heille teetettiin vielä toinen kysely lokakuussa vajaan kahden ensimmäisen kuukauden kokemuksista sekä käsikirjan luonnoksen sisällöstä. Vastaava kysely teetettiin myös toimintaan osallistuville tulkilehtoreille.

Luonnos toiminnan ohjauksen käsikirjaksi on tähänastisen opiskelijoiden ja tulkilehtoreiden yhteistoiminnallisen työn sekä kyselyiden, keskustelujen ja haastattelujen tulos. Opinnäytetyössä on kuvattu lainsäädäntöä ja muuta taustaa materiaaliksi opiskelijoille toiminnan perusteiden ymmärtämiseksi.

2.2 Viittomakielen tulkkien työelämä muutoksessa

Tulkit ovat perinteisesti olleet työsuhteessa kuntiin joko kunnallisten tulkkikeskusten työntekijöinä tai toimineet itsenäisinä freelancereina. Viimeisen kymmenen vuoden aikana alalla on tapahtunut laajamittaista järjestäytymistä tulkkialan yritysten perustamisen myötä. Tulkit ovat perustaneet itselleen toiminimen tai yrityksen ja saaneet siten työyhteisön, esimiehen ja työsuhteen antamat edut ja turvan.

Tulkin ammatti on lyhyen historiansa aikana kehittynyt nopeasti. On oletettavaa, että muutostahti säilyy entisellään, erityisesti teknisen kehityksen vuoksi: Asiakaskunta ja sen tulkkaustarpeet monipuolistuvat muun muassa sisäkorvaistutteiden käytön lisääntymisen vuoksi. Tulkkauksen menetelmät teknistyvät, koska etä- ja mobiilitulkkaukset yleistyvät. Tehtävien vaatimustaso nousee esimerkiksi kansainvälistymisen vuoksi. Paritulkkauksen määrä lisääntyy tehtävien vaativuuden vuoksi.

Koulutuksen haasteet kulkevat käsi kädessä tulkin työn muuttumiseen liittyvien haasteiden kanssa. Tulkin ammatin kehittymiseen ovat vaikuttaneet viittomakielen aseman vahvistuminen yhteiskunnassa sekä lakiuudistukset. Korkeakoulun yksi perustehtävä on taata valmiudet työelämän kehittämistoimintaan. (Salmi, Karinen & Martikainen 2009, 32.)

Viittomakielen tulkkien ensisijainen tehtävä on tulkkaus, eli kielellisen viestin ja siihen liittyvien kulttuuristen ominaisuuksien kääntäminen ja tulkkeen välittäminen viittomakieltä tai viitottua puhetta käyttävien ja kuulevien asiakkaiden välillä. Tulkkauspalveluiden kehittyminen tarjoaa ja takaa palvelua käyttäville paremmat mahdollisuudet osallistua tasavertaisesti ja itsenäisesti yhteiskuntaan kaikilla elämän alueilla. Vastaavasti tulkkauspalvelua käyttävät asiakkaat ovat asettaneet tulkit uuden haasteen eteen osallistumalla aktiivisesti yhteiskuntaan. Tulkin tulee ymmärtää, tietää ja hallita yhä monipuolisemmin ja kattavammin yhteiskunnan rakenne ja toiminta voidakseen tarjota laadukasta tulkkauspalvelua.

Kuten Lappi (2000, 75) on todennut, tulkkauspalvelu on vaikuttanut käytännön tasolla viittomakielisten arkipäivään luultavasti enemmän kuin muut yhteiskunnan järjestämät ja tarjoamat palvelut. Lokakuussa 2010 julkaistussa Suomen viittomakielten kielipoliittisessa ohjelmassa todettiin seuraavasti: ”Tulkkaus on yksi tärkeimmistä viittomakielisten kuurojen saamista palveluista, sillä se avaa mahdollisuuksia yhdenvertaiseen osallistumiseen ja tiedonsaantiin. Parhaimmillaan tulkkaus on väylä kielellisten oikeuksien ja ilmaisunvapauden toteutumiseen, jolloin myös itsenäinen päätöksenteko ja oman elämän hallinta vahvistuvat.” (Kuurojen Liitto ry i.a.; Kuurojen Liitto ry & Kotimaisten kielten tutkimuskeskus 2010, 7.) Rouvinen (2003, 40) vahvistaa saman kuurosokeiden asiakkaiden näkökulmasta. Tulkkauksen katsotaan olevan kuurosokealle yksi mahdollistava väylä itsenäiseen osallistumiseen, oman elämän hallintaan ja normaalien yhteiskunnan palvelujen käyttöön.

Vuoden 2010 elokuun viimeiseen päivään asti tulkkauspalveluita tuotettiin maassamme alueellisesti epäyhtenäisin tavoin. Palveluun vaikutti yhtenä tekijänä se, oliko alue kilpailutettu (Uusimaa ja Pirkanmaa) vai ei, paljonko alueella oli tulkkeja saatavilla sekä miten maksajatahot, eli kunnat ja kuntayhtymät, tulkitsivat vammaispalvelulakia.

Lappi (2003, 18) ennusti huomattavasti ennen tulkkauspalveluiden siirtoa Kelalle viittomakielen tulkkien työmarkkinatilanteen tulevan muutoksen. Kilpailutuksen ja keskitetyn palvelun tuottamisen lisäksi tulkkien työ on muuttunut freelancer-pohjaisesta työstä joko firmassa tai toiminimellä työskentelyksi. Tulkilla ei ole enää mahdollisuutta uudessa, keskitetyssä järjestelmässä toimia ns. vapaana freelancerina, vaan jokaisen tulkin

tulee olla tavalla tai toisella järjestäytynyt ja työskenneltävä joko työntekijän tai yrittäjän roolissa. (Nikoskinen 2010, 21.)

Viittomakielen tulkkien ammattikunnan eläessä voimakkaassa kasvu- ja kehitysprosessissa tulkkauksen laatu ja asiakaspalvelu puhuttavat jatkuvasti sekä työkentällä että koulutusohjelman sisältöjä kehitettäessä. On haastavaa ennakoida koulutuksessa työelämän muutoksia ja vastata vielä tunnistamattomiin tarpeisiin sekä varmistaa ammatillinen kasvu osana ammatti-identiteettiä. (Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010, 16.)

Koulutus pyrkii tutkimaan jatkuvasti muutoksessa ja kehitysprosessissa olevaa työelämää ja sen myötä kehittämään tulkikoulutusta. Koulutuksen tulisi olla aina askeleen edellä muutoksia, mutta kovassa ja jatkuvassa muutoksien kentässä se ei ole aina mahdollista. Opinnäytetyö, jossa on käytetty Learning by Developing -metodia (LbD), pyrkii esittämään yhden tavan lähestyä sekä koulutuksen että työelämän kehittämistä.

Learning by Developing -oppimismalli pohjautuu tutkivaan oppimiseen yhdessä työelämän kanssa. Vapaasti suomennettuna se tarkoittaa tutkivaa oppimista kehittämissankkeissa eli työn kautta oppimista. Opiskelijat oppivat aidoissa työelämälähtöisissä hankkeissa, joissa parhaimmillaan tuotetaan uutta osaamistietoa ja -taitoa yhdessä opiskelijoiden, koulutuksen sekä työelämän yhteistyönä. LbD-mallissa oppiminen ja opettaminen ovat entistä käytännönläheisempiä ja tapahtuvat työelämän hankkeissa. LbD tähtää uudenaikaiseen, tehokkaaseen oppimiseen ja monialaiseen osaamiseen. (Laurea-ammattikorkeakoulu i.a.)

Opinnäytetyössä tehtiin Diakin työelämän oppimisympäristön tarpeesta kyselytutkimus, jotta tavoitettaisiin mahdollisimman suuri opiskelijamäärä ja kaikilla opiskelijoilla olisi mahdollisuus vaikuttaa kyselyä seuraaviin tulkikoulutuksen ratkaisuihin. Tulkilehtoreille ei teetetty kyselyä, mutta Diakin lehtoreiden kanssa työelämän oppimisympäristöstä käytiin monia yhteisiä keskusteluja. DiakOpin perustamiseen ja toiminnan ohjauksen käsikirjan luonnokseen ovat vaikuttaneet tulkilehtoreiden näkemykset, opiskelijoiden kyselytutkimus sekä tulkilehtoreiden pidempiaikainen seuraaminen ja havainnointi työelämän muutoksista ja tarpeista.

2.3 Muuttuva lainsäädäntö, linjaukset ja sopimukset

Kuulovammaisten tulkkauspalvelut on turvattu Suomessa laissa vuodesta 1979 lähtien, ja lainsäädäntö säätelee myös tulkkauspalvelun tuottajia. Viittomakielen asema on vahvistunut yhteiskunnassa perustuslaillisen aseman ja hiljattain vahvistetun viittomakielten kielipoliittisen ohjelman myötä. Samoin vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva yleissopimus sekä Suomen vammaispoliittinen ohjelma vahvistavat viittomakielen ja viittomakielisten asemaa.

2.3.1 Tulkkauspalvelulakia edeltäviä lainsäädöksiä

Vaikeasti kuulovammaisten tulkkipalvelut lisättiin osaksi invalidihuoltolain lääkintähuoltoa 1.7.1979 voimaan tulleella lain muutoksella (581/79). Tulkkipalvelua on annettu ennen lain muutosta lähinnä viittomakieltä taitavien omaisten ja läheisten antaman avun turvin. Jopa pienet lapset joutuivat joskus toimimaan vanhempiensa tulkkeina vaikeissa tilanteissa ja mitä yllättävimmissä asioissa, joista lasten ei tulisi olla tietoisia. Tulkkipalvelussa otettiin edistysaskel, kun kirkon palveluksessa olevat kuurojen erityistyöntekijät alkoivat toimia oman työnsä ohella tulkkeina. Tällöin viittomakieliset saattoivat hoitaa asioitaan ilman omaisiaan. (Topo ym. 2000, 31.)

Sosiaalhallitus toteutti kuurojen ja kuurosokeiden tulkkipalvelua koskevan seuranta-projektin vuonna 1981–1985. Projektin lopputuloksena valmistui seurantaraportti ”Kuurojen ja kuurosokeiden tulkkipalvelu – mahdollisuus yhteiskunnalliseen osallistumiseen ja tasa-arvoon”. (Leppänen & Hassinen 1984, 1.) Valmistuneessa raportissa esiteltiin ensimmäistä kertaa rakenteellisesti pohdittu malli toimivasta tulkkipalvelusta.

Muutama vuosi raportin julkaisemisen jälkeen, 18.9.1987, annettiin asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista N:o 759/1987. Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista eli vammaispalvelulaki ja -asetus (380/87) tuli voimaan 3.4.1987. Lain soveltaminen laajentui koskemaan myös vaikeasti puhevammaisia. (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987.)

Vasta lähes kymmenen vuoden päästä eduskunnan päätöksen mukaisesti muutettiin viimeisenä päivänä tammikuuta 1995 vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain (380/87) 8 §:n 2 momentti (vammaispalvelulaki) seuraavasti: ”Kunnan on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle kohtuulliset kuljetuspalvelut niihin liittyvine saattajapalveluineen, tulkkipalvelut sekä palveluasuminen, jos henkilö vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitsee palvelua suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista. Erityistä velvollisuutta palveluasumisen järjestämiseen ei kunnalla ole, jos henkilö on jatkuvan laitoshoidon tarpeessa.” (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987.)

Vuonna 1995 myös viittomakieltä käyttävien oikeudet lisättiin Suomen perustuslain 17. pykälän 3. momenttiin maailman ensimmäisten maiden joukossa (Suomen perustuslaki 1999). Vieläkään ei ole kovin monen maan perustuslaissa mainintaa viittomakielisten oikeuksista.

2.3.2 Vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva yleissopimus

”Vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva yleissopimus hyväksyttiin pitkän valmisteluprosessin jälkeen YK:n yleiskokouksessa 13. joulukuuta 2006, ja sopimus astui voimaan 3. toukokuuta 2008, kun kaksikymmentä maata oli hyväksynyt sopimuksen. Vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan yleissopimuksen tarkoituksena on antaa vammaisille samat oikeudet yhteiskunnalliseen osallistumiseen kuin kaikille muillekin. Yleissopimus ei sisällä mitään uusia, erityisiä oikeuksia vammaisille, mutta se asettaa jäsenmailleen vaatimuksia siitä, kuinka niiden tulisi edesauttaa vammaisten henkilöiden mahdollisuuksia nauttia YK:n muihin yleissopimuksiin sisältyvistä ihmisoikeuksista. Sopimuksella pyritään erityisesti luomaan vammaisten syrjintää kieltäviä lakeja ja säädöksiä sekä takaamaan vammaisille tasapuolinen kohtelu kaikilla elämänalueilla.” (Suomen YK-liitto i.a.)

Yleissopimuksen työstäminen ja hyväksyminen oli merkittävä asia viittomakielisille. Suomesta sopimusta olivat aktiivisesti erityisasiantuntijoina työstämässä monin eri tavoin Kuurojen Maailmanliiton entinen puheenjohtaja Liisa Kauppinen sekä nykyinen

Kuurojen Maailmanliiton puheenjohtaja Markku Jokinen. (Liisa Kauppinen, luentomuistiinpanot 14.9.2010.)

Suomi ei ole vielä ratifioinut YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevaa yleissopimusta. Sopimuksen ratifiointiin on kaksi päätapaa: ensimmäinen tapa on se, että sopimus allekirjoitetaan ja ratifioidaan heti. Toinen tapa on se, että ensin valmistellaan lainsäädäntö ja sen muutokset kuntoon eli sopimuksen vaatimalle tasolle, ja sen jälkeen ratifioidaan sopimus. Suomi on noudattanut jälkimmäistä periaatetta. Suomen valitsema linja on ihmisoikeuksien toteutumisen kannalta läpinäkyvämpi tapa. YK:n yleissopimus tulee kansallisesti voimaan ja sen sopimusartikloista tulee Suomea sitovaa lainsäädäntöä, kun Suomi ratifioi sopimuksen. Suomen YK-liiton sivujen mukaan tähän mennessä yleissopimuksen on ratifioinut 50 maata ja 90 maata odottaa vielä ratifiointia. (Johanna Suurpää, luentomuistiinpanot 24.9.2010; Suomen YK-liitto, i.a.) Ratifiointiin johtavan prosessin tuloksena Suomessa on tehty seuraavissa alaluvuissa esiteltyt kaksi merkittävää ohjelmaa sekä uudistettu lainsäädäntöä erityisesti YK:n sopimuksessa mainittujen kommunikaatioon liittyvien artiklojen osalta, mistä enemmän luvussa 2.4 Uusi lainsäädäntö vaikeavammaisille tulkkauksesta.

2.3.3 Suomen vammaispoliittinen ohjelma VAMPO 2010–2015

Vammaispoliittisen ohjelman tavoitteena on turvata vammaisten henkilöiden oikeudenmukainen yhteiskunnallinen asema perusoikeuksineen ja vapauksineen myös käytännössä. Jokaisella kansalaisella tulee olla yhdenvertainen mahdollisuus täyttää yhteiskunnalliset velvollisuutensa sekä toteuttaa aktiivisesti ja täysivaltaisesti osallistumistaan yhteiskunnan kaikilla osa-alueilla. Tavoitteena on yhteiskunta, jossa toteutuvat vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuus, osallisuus ja syrjimättömyys. (Suomen vammaispoliittinen ohjelma VAMPO 2010–2015.)

Ohjelmassa on linjattu vammaispolitiikan tavoitteet vuosille 2010–2015 ja siitä eteenpäin. Ohjelmalla vahvistetaan vammaispolitiikan toteuttamista yhteiskuntapolitiikan kaikilla lohkoilla. Kyse on vammaispolitiikan selkiyttämisestä ja vahvistamisesta. Ohjelmassa tuodaan esiin vammaisten henkilöiden yhteiskunnallisen osallisuuden tiellä olevat esteet ja esitetään toimenpiteet, joilla ne voidaan poistaa. Ohjelma tarjoaa tuen ja

suunnan kunnalliselle ja alueelliselle vammaispolitiikalle. Samoin se tarjoaa työkalun YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan yleissopimuksen laaja-alaiselle kansalliselle edistämislle ja täytäntöönpanolle. (Suomen vammaispoliittinen ohjelma VAMPO 2010–2015.)

Vammaispoliittisen ohjelman avoimen ja vuorovaikutteisen valmisteluprosessin tavoitteena on ollut tietoisuuden lisääminen vammaisuudesta eri hallinnonaloilla ja laajemminkin koko yhteiskunnassa. Vammaispoliittisen ohjelman valmistelu on toteutettu yhteistyössä ulko-, oikeus-, sisäasiain-, opetus-, (1.5.2010 lukien opetus- ja kulttuuri) valtiovarain-, liikenne- ja viestintä-, työ- ja elinkeino-, ympäristö- sekä sosiaali- ja terveysministeriön kesken. Yhteistyön osapuolia ovat olleet vammaispolitiikan tärkeät yhteiskunnalliset toimijat: Suomen vammaisfoorumi ry, Suomen Kuntaliitto, työmarkkinaosapuolet, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos ja Valtakunnallinen vammaisneuvosto. (Suomen vammaispoliittinen ohjelma VAMPO 2010–2015.)

2.3.4 Kielipoliittinen ohjelma

”Kuurojen Liiton ensimmäisen kielipoliittisen ohjelman päätavoitteena vuonna 1991 oli viittomakielen aseman vahvistaminen Suomessa. Kielipoliittiseen ohjelmaan pohjautuvan edunvalvontatyön tärkeä tulos saavutettiin vuonna 1995, kun viittomakieli tunnustettiin perustuslaissa.” (Kuurojen Liitto ry & Kotimaisten kielten tutkimuskeskus 2010, 7.)

Kuurojen Liiton ja Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen 24.9.2010 julkaiseman uuden Suomen viittomakielten kielipoliittisen ohjelman (2010–2015) tavoite ei eroa merkittävästi ensimmäisen ohjelman tavoitteesta: pyrkimyksenä on edelleen vahvistaa suomalaisen ja suomenruotsalaisen viittomakielen asemaa. Kielipoliittisella ohjelmalla on kolme tehtävää. Sen tarkoituksena on vahvistaa viittomakielen asemaa, selkiyttää kysymystä viittomakielen omistajuudesta ja herättää keskustelua kielestä ja sen merkityksestä.

Kielipoliittinen ohjelma on tarkoitettu työkaluksi, jonka avulla voidaan parantaa viittomakielten asemaa ja vahvistaa viittomakieltä käyttävien kieli- ja kulttuuri-identiteettiä

sekä kehittää viittomakieltä ja viittomakielistä kulttuuria. Tämä edistää ihmisoikeuksien toteutumista ja parantaa viittomakielisten elämänlaatua ja yhdenvertaisuutta suomalaisessa yhteiskunnassa. (Kuurojen Liitto ry & Kotimaisten kielten tutkimuskeskus 2010, 7.)

2.4 Uusi lainsäädäntö vaikeavammaisille tulkkauksesta

Tulkkipalvelua koskevat määräykset on nyt yli kaksikymmentä vuotta vammaispalvelulain (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987) säätämisen jälkeen irrotettu laista, ja niiden perusteella on säädetty uusi, erillinen laki, joka tuli voimaan 1.9.2010 (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010; Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta sekä vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain ja sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 4 §:n muuttamisesta 220/2009). Samalla lain nimessä tuli käyttöön uusi termi, tulkkauspalvelu, aiemmin käytössä olleen ja vakiintuneen tulkkipalvelun rinnalle.

Laissa säädetään, että oikeus tulkkauspalveluun on henkilöillä, joilla on kuulonäkövamma, kuulovamma tai puhevamma ja jotka vammansa vuoksi tarvitsevat tulkkausta työssä käymiseen, opiskeluun, asiointiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen, harrastamiseen tai virkistykseen. Lisäksi tulkkauspalvelun saamisen edellytyksenä on, että henkilö kykenee ilmaisemaan omaa tahtoaan tulkkauksen avulla ja hänellä on käytössään jokin toimiva kommunikointikeino. (133/2010.)

Kuulonäkövammaisella henkilöllä on oikeus saada vähintään 360 ja kuulo- tai puhevammaisella vähintään 180 tulkkaustuntia kalenterivuoden aikana. Yksilöllisen tarpeen mukaan tunteja voidaan myöntää lisää (133/2010, 6. §). Uuden lain toivotaan tuovan merkittäviä parannuksia tulkkauspalveluun, muun muassa etätulkkaukseen sekä tulkkauspalvelutarpeen myöntämiseen ulkomaanmatkoille.

Laissa vaikeasti kuulovammaisena pidetään henkilöä, joka on kuuro, kuuroutunut tai niin huonosti kuuleva, ettei hän kuulolaitteen tai sisäkorvaistutteenkaan avulla selviydy normaaleista vuorovaikutustilanteista. Suurin osa kuuroista on syntynyt kuuroina tai

kuuroutunut ennen puhutun kielen oppimista. Viittomakieli on kuurojen luonnollinen ensikieli, jolla on äidinkielen merkitys. Kuurot hankkivat tietoa ja havainnoivat ympäristöä ja yhteiskuntaa viittomakielellä. Tulkkaus tapahtuu viittomakielen ja puhutun kielen välillä. (HE 220/2009.)

Kuuroutuneet henkilöt ovat menettäneet kuulonsa kokonaan puhutun kielen oppimisen jälkeen, mutta he säilyttävät useimmiten taidon puhua ymmärrettävästi. Kuuroutuneet henkilöt lukevat usein huulilta suomen kieltä, joka on kuuroutuneiden äidinkieli. Huulitaluku on yksin epävarma menetelmä, sitä tukevana tulkkausmenetelmänä voi olla esimerkiksi kirjoitustulkkaus tai viitottu suomen tai ruotsin kieli, joskus myös viittomakieli. (Kuuloliitto i.a.)

Kuulonäkövammaiset henkilöt käyttävät monenlaisia eri kommunikaatiomenetelmiä. Kommunikaatiotapa vaihtelee vammojen syntymisen ajankohdasta ja laadusta riippuen. Tulkkausmenetelmän valinta tapahtuu kussakin tilanteessa toimivimpien aistikanavien mukaan. Vuorovaikutuksen varmistamiseksi voidaan tarvita aistien yhteiskäytön vahvistamista ja useiden menetelmien yhdistämistä. (HE 220/2009.)

Puhevammaiset henkilöt ovat kuulevia ihmisiä, joilla on vaikeuksia ilmaista itseään puheen avulla ja/tai vaikeuksia ymmärtää puhuttua tai kirjoitettua kieltä. Puhevamma voi liittyä neurologiseen tai muuhun sairauteen tai vammaan, joka voi olla synnynnäinen tai aikuisiällä saatu. Puhevammaiset henkilöt käyttävät kommunikoinnissaan puhetta tukevaa ja korvaavaa kommunikaatiokeinoa, kuten blisskieltä tai symboleita. Tulkkauksen edellytyksenä on, että puhevammaisten tulkki tuntee henkilön käyttämän yksilöllisen kommunikointitavan. (Aivohalvaus- ja dysfasialiitto ry i.a.)

Uutta tulkkauspalvelun lainsäädäntöä valmistelivat sosiaali- ja terveysministeriön kanssa yhteistyössä aktiivisesti myös kuulo- ja puhevammaisten asiakasjärjestöt tuoden esiin asiakasnäkökulmaa.

2.5 Uusi tulkkauspalvelujärjestelmä

Edellä on esitetty, kuinka vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta haluttiin lailla erottaa tulkkauspalvelut selkeästi oman lain alaisuuteen muista vammaisuuden perusteella myönnettävistä tukitoimista. Seuraavassa käsitellään Kansaneläkelaitoksen saamaa tehtävää aloittaa tulkkauspalveluiden järjestäminen uuden tulkkauspalvelulain voimaantullessa. Tulkkauspalvelujärjestelmä kattaa Kelan tulkkauspalvelujen järjestämisen sekä tulkkausalan yritykset tulkkauspalveluiden tuottajina.

2.5.1 Kansaneläkelaitos (Kela) tulkkauspalvelujen järjestäjänä

Vanhan vammaispalvelulain (380/1987) mukaisten puhe- ja kuulovammaisten sekä kuulonäkövammaisten tulkkipalvelujen järjestäminen siirtyi kunnilta Kansaneläkelaitokselle 1.9.2010 alkaen. Tulkkauspalvelun siirto perustui uuteen lakiin vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta. (133/2010; HE 220/2009.) Kuntien erityinen tulkkauspalvelujen järjestämisvelvollisuus jatkui elokuun 2010 loppuun saakka. Kelalle siirtyi ainoastaan tulkkauspalveluiden järjestäminen. Tulkkauspalvelujen järjestämisestä säädetään nykyään erillisessä lainsäädännössä (133/2010), ei enää vammaispalvelulaissa, kuten edellä jo kerrottiin.

Kunnat ovat jatkossakin vastuussa järjestää tulkkauspalvelua saavan henkilön muita hänen vammaisuutensa perusteella tarvitsemiaan palveluita ja tukitoimia sekä lääkinnällisen kuntoutuksen palveluita (Kansaneläkelaitos). Kommunikaatioapuvälineet ovat edelleen osa kuntien järjestämää lääkinnällistä kuntoutusta, elleivät nämä liity suoraan tulkkauspalveluun. Vammaispalvelulain mukaisena sopeutumisvalmennuksena säilyvät viittomakielen opetus ja muu vammaisen henkilön ja hänen lähiyhteisönsä opastus kommunikaation parantamiseen. (Sosiaali- ja terveysministeriön Kuntainfo 2/2009 9.4.2009.) Edelliset seikat koskevat myös viittomakielen tulkkien työtä niiltä osin kuin heidän asiakkaansa tarvitsevat tulkkipalvelua. Pedagogisen pätevyyden hankkineet tulkit voivat toimia viittomien opettajina. DiakOpin on mahdollista tuottaa tulevaisuudessa myös opetuspalvelua.

Tulkkauspalvelujen siirtoa ja siihen liittyvää lainsäädäntöä valmisteltiin sosiaali- ja terveysministeriön ja Kansaneläkelaitoksen yhteisessä asiantuntijaryhmässä usean vuoden ajan. Lisäksi sosiaali- ja terveysministeriössä valmisteltiin erityislakia, joka mahdollisti kunnissa olevien tulkkauspalvelujen järjestämiseen liittyvien asiakastietojen siirtämisen Kansaneläkelaitokselle. (Sosiaali- ja terveysministeriön Kuntainfo 2/2009; Laki Kansaneläkelaitoksen oikeudesta saada vammaisten henkilöiden tulkkipalvelua koskevia asiakastietoja 851/2009.)

Tulkkauspalvelun siirto Kelan hallinnoitavaksi pohjaa ajatukseen jokaisen henkilön tasa-arvoisesta osallistumisesta ja toimimisesta yhteiskunnassa. Tällä siirrolla pyritään varmistamaan yhtenäinen käytäntö ja tasavertainen oikeus tulkkauspalveluun. Vammaispalvelulain mukaisessa tulkkauspalvelussa lähtökohtana on yksilön ja ympäristön välinen suhde: Kyse on tarpeesta, joka aiheutuu yksilön toimintarajoitteista suhteessa toimintaympäristöön ja tilanteeseen. (HE 220/2009.)

Kela kuuli tulkkauspalvelun siirtoa valmistelevassa työssä laajasti kaikkia osapuolia, muun muassa tulkkauspalvelua käyttävien asiakasjärjestöjen edustajia. Palveluntuottajat, kuten Uudenmaan erityispalvelujen kuntayhtymä antoi asiantuntijalausunnon sosiaali- ja terveysministeriölle tulkkipalvelujen siirrosta kunnilta valtiolle. (Heiskala 2008)

2.5.2 Vammaisten tulkkauspalvelukeskus (Vatu)

Kansaneläkelaitoksen hallitus päätti 11.6.2009 keskittää tulkkauspalveluun liittyvät tehtävät Turkuun perustettavaan uuteen yksikköön, vammaisten tulkkauspalvelukeskukseen (Vatu). Samalla palveluiden rahoitusvastuu siirtyi kunnilta valtiolle, ja valtio osoitti Kelalle määrärahat tehtävää varten. Muutoksen tavoitteena ovat ennen kaikkea tasa-arvoinen osallistuminen ja valtakunnan tasolla yhdenmukaiset tulkkauspalvelut ja toimintatavat.

Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskus on asiantuntijayksikkö, jonka tehtäviin kuuluu muun muassa tulkkauspalveluhakemusten käsittely sekä erilaisten tulkkauspalvelupäätöksien tekeminen, kuten päättäminen tulkkauksen lisätunneista, opiskelutulkkauksista sekä tulkkauspalveluista ulkomaanmatkoilla. Lisäksi asiantuntijayksikkö toimii

Kelan toimistojen, asiakkaiden, välityskeskusten ja yhteistyötahojen neuvonta- ja ohjausyksikkönä. (Kansaneläkelaitos i.a.)

Vammaisten tulkkaukspalvelukeskuksen johtajan lisäksi tulkkaukspalvelukeskuksessa työskentelee kahdeksan asiantuntijaa. Asiakassihteereitä on kolme, kahdella heistä on viittomakielentulkin pätevyys, ja yksi on suorittanut viittomakielen ohjaajakoulutuksen. Suunnittelija on näiden lisäksi vielä viittomakielentaitoinen. Vakuutussihteerit ovat Kelan asiantuntijoita (niin sanottuja vanhoja kelalaisia), joille Kelan käsittelyprosessit, palveluneuvonta ja ratkaisutyö ovat tuttuja. Tulkkaukspalvelukeskuksessa on kaksi sihteeria (heistä toinen on yksi vanhoista kelalaisista), jotka hoitavat toimistorutiinit ja laskutuksen sekä muun siihen kuuluvan paperityön. (Norppa 2010, 18; Johanna Pakkala, henkilökohtainen tiedonanto 6.10.2010.)

Vammaisten tulkkaukspalvelujen tuottaminen on usean tahon yhteistyötä. Viisi alueellista välityskeskusta sivupisteineen välittää tulkkeja, ja 150 tulkkaukspalveluntuottajayritystä tuottaa tulkkaukspalvelua yli 4 000 puhe-, kuulo- tai kuulonäkövammaiselle asiakkaalle. (Kela tiedottaa 10.9.2010.)

2.5.3 Vammaisten tulkkaukspalveluiden välityskeskuspalvelu

Kela on kilpailuttamalla valinnut viisi välityskeskusta, joista välitysjärjestelmän avulla välitetään tulkkeja asiakkaiden tilaamiin tapahtumiin ja tarpeisiin. Välityskeskuksilla on myös sivutoimipisteitä, joissa on asiakasvastaanotto. Sivutoimipisteet ottavat vastaan tulkkauksilauksia vähintään kahden tunnin ajan kerran kuukaudessa, kuitenkin enintään kahdeksan tuntia viikossa. (Laine 2010, 17.)

Tulkkaukspalvelupäätöksen saatuaan henkilö voi asioida suoraan oman välityskeskusensa kanssa. Välityskeskuksset hoitavat tulkkien järjestämisen tilaajille. Ensimmäisen Kelan välityskeskuskeskuksen toimintakuukauden aikana (syyskuu 2010) tulkkaukspalvelutilauksia otettiin vastaan noin 8 700 kappaletta ja välityksiä pystyttiin tekemään noin 6 600 tilaukseen. Alkuvaiheen erilaisista haasteista huolimatta välitystoiminta on käynnistynyt kohtuullisesti. (Kelan Ajankohtaistiedote tulkkaukspalvelun tuottajille 1/2010.) Kuurojen Liitto kerää asiakaspalautetta uudesta toimintamallista, eikä tähänastinen palaute ole

ollut yhtä hyvää kuin Kelan näkemys palvelusta.

Tulkkauspalvelujen välitys tapahtuu kilpailutusjärjestyksessä tarjousasiakirjoissa mainittuja tilanteita lukuun ottamatta (Kela 1/2010). Etusijajärjestys on kilpailutuksen määräämä järjestys, josta voidaan poiketa muun muassa asiakasprofiilin niin vaatiessa (esimerkiksi tulkkirinki, ks. seuraava kappale) tai jos tulkilta edellytetään tulkkauksilanteessa erityistä ammattitaitoa (esimerkiksi muuta kuin kansalliskielten tai viittomakielen taitoa tai tietyn tulkkauksen menetelmän osaamista). Yksilöidyssä asiakasprofiili on kuvaus asiakkaan kommunikaatiomenetelmistä, opastustarpeesta ja muista erityisistä tulkkitarpeista.

Tulkkingillä tarkoitetaan ryhmää tulkkeja, jotka hallitsevat puhevammaisen tai kuulonäkövammaisen henkilön kommunikointitavan tai -tavat. Tulkkirinki luodaan neuvottelemalla yhdessä asiakkaan, tulkin, palvelutuottajan ja koordinaattorin sekä mahdollisesti omaisen tai joidenkin näiden tahojen kanssa. Tulkkingin tarve ja sen kartoitus lähtee asiakkaasta tai hänen kommunikointitapansa tuntevan, luotettavan tahon aloitteesta, aina asiakkaan suostumuksella. Pääsääntöisesti tulkkirinkejä voidaan perustaa puhevammaisille sekä kuulonäkövammaisille, poikkeuksena myös kuulovammaisille, jotka haasteellisen kommunikaation näkökulmasta sitä erityisesti tarvitsevat (monivammaisuus, ulkomaalaistausta). (Johanna Pakkala, henkilökohtainen tiedonanto 6.10.2010.)

Kelan kilpailutuksessa valitut viisi välityskeskusta ja välityskeskuksien sivutoimipisteet kattavat tulkkauspalvelut maassa seuraavan taulukon esittämällä rakenteella.

TAULUKKO 1. Kelan välityskeskukset ja sivutoimipisteet (Kansaneläkelaitos i.a.)

Alue	Välityskeskusten sijainti	Sivutoimipisteet
Etelä-Suomi (ESU)	Helsinki	Lahti
		Porvoo
		Hämeenlinna
Itä-Suomi (ISU)	Joensuu	Kuopio
		Mikkeli
Lounais-Suomi (LOSU)	Turku	Pori
		Tampere
Länsi-Suomi (LÄSU)	Jyväskylä	Vaasa
		Seinäjoki
Pohjois-Suomi (POSU)	Oulu	Kajaani
		Rovaniemi

(Lyhenteet Johanna Pakkalan henkilökohtainen tiedoksiäntö 6.10.2010)

Kilpailutuksessa kaikkiin viiteen piiriin valittiin välityskeskuspalveluntuottajiksi Ryhmittymä Evantia Oy, Sign Line Oy ja Honkalampi-säätiö (Kansaneläkelaitos i.a.).

2.5.4 Tulkkauspalvelun tuottajat

Palveluntuottaja on Kelan kilpailutuksessa hyväksytyksi tullut tuottaja, johon tulkki on työsuhteessa. Palveluntuottaja voi olla usean henkilön yritys tai yhden henkilön toiminnimellä toimiva yksityinen elinkeinonharjoittaja, joka on merkitty ennakkoperintärekisteriin. (Laine 2010, 17.)

Tulkkauspalvelujen siirtopäätöksen myötä Kela aloitti marraskuussa 2009 tiedotustilaisuudet, joissa tiedotettiin välityskeskusten ja tulkkauspalvelujen tulevista kilpailutuksista. Lain mukaiset tarjousasiakirjat vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun järjestämisestä olivat joulukuussa 2009 palveluntuottajien kommentoitavina.

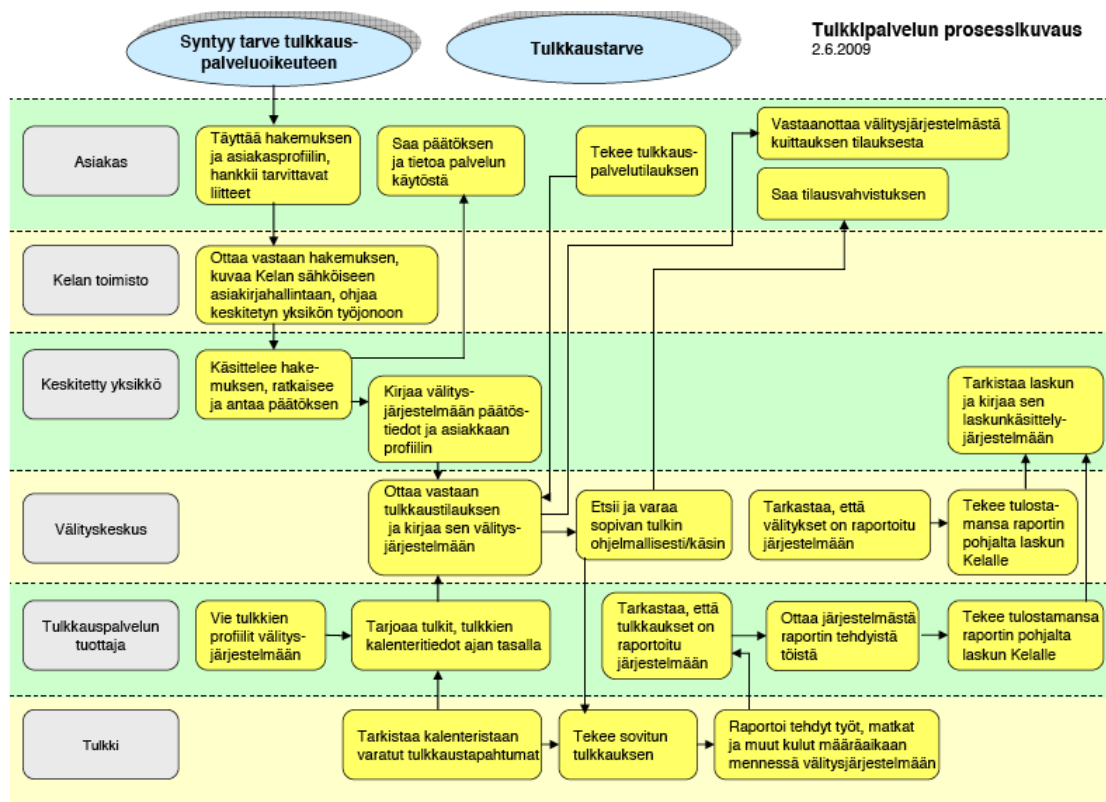
Kuulo- ja kuulonäkövammaisten henkilöiden tulkkauspalvelua koskevan tarjouskilpailun hankintailmoitus julkaistiin 13.1.2010 työ- ja elinkeinoministeriön ylläpitämällä HILMA-ilmoituskanavalla. Tarjousten jättöaika päättyi 1.3.2010. Hankintapäätökset ilmoitettiin palveluntarjoajille heinäkuun 7. päivänä 2010 Lounais-Suomen alueella.

(Kansaneläkelaitos i.a.) Tehtyään sopimuksen Kelan kanssa palvelujen tuottamisesta niin välityskeskukset kuin tulkkaukspalvelujen tuottajatkin ovat Kelan sopimuskumppaneita, joita sitovat sopimuksen ehdot (Kela 1/2010).

Kelan valmistellessa tulkkaukspalveluiden siirtoa Diakin tulkkikoulutus näki ehdottoman tärkeäksi osallistua heti ensimmäiseen Kelan järjestämään kilpailutukseen ja mahdollistaa siten tulkkaukسالan yritys DiakOpin, uuden työelämän oppimisympäristön, toiminnan aloittamisen. DiakOpin valmistelutyö edellytti TKI-panosta, joten päätin syksyllä 2009 tehdä viittomakielialan tulkkitoiminnan uuden ylemmän tutkinnon opinnäytetyönä suunnittelu- ja toteutusprosessin DiakOpista. Opinnäytetyöhön kuului valmistautuminen ja osallistuminen tulkkaukspalveluiden tuottajien kilpailutukseen, yrityksen perustaminen ja toiminnan käynnistäminen.

2.6 Tulkkauspalvelun prosessikaavio

Heti kun tulkkauspalveluiden siirrosta Kelalle tuli virallinen päätös, Kela ryhtyi hahmottamaan tulkkauspalvelua prosessikuvausten kautta. Prosessikuvaus esitettiin jo valmisteluvaiheessa ennen uuteen järjestelmään siirtymistä. Todennäköisesti kuvaus täsmentyy, kun palvelun toteutumista seurataan.



KUVIO 1. Tulkkauspalvelun prosessikaavio (Kansaneläkelaitos.)

Kela on ottanut tulkkauspalvelutermin vakituiseen käyttöön uuden lain myötä. Tulkkauspalvelun prosessikaavio on yleiskuvaus palvelusta. Prosessikaavioon luonteeseen kuuluu yleisluontoisuus, mutta se antaa käsityksen palveluprosessista. Siinä on kuvattu palveluprosessi yksittäisen asiakkaan, Kelan järjestelmän ja tulkkivälityksen, tulkkauspalvelun tuottajan ja yksittäisen tulkin näkökulmasta. Tulkkauspalvelun siirtymäaika (1.9.–31.12.2010) on eri toimijoilla tulkkauspalveluprosessin lisäksi myös muita toimia ja prosesseja. (Johanna Pakkala, henkilökohtainen tiedonanto 6.10.2010.)

3 TYÖELÄMÄ HAASTAA AMMATTIKORKEAKOULUTUSTA TYÖSSÄ OPPI- MISEEN

Työelämän oppimisympäristöt edellyttävät sekä opiskelijoilta että lehtoreilta rohkeutta karsia vanhoja tottumuksia ja uskallusta heittäytyä uusiin, tuntemattomiin työssä oppimisen prosesseihin. Työelämä ja asiakaskunta hyötyvät työelämän oppimisympäristöistä, sillä oppimisympäristöt tuottavat uusia ja kokeilevia työmenetelmiä sekä uutta tietoa alalle. Opiskelijalle oppimisympäristöt antavat harjoittelun lisäksi mahdollisuuksia vahvistaa ammatti-identiteettiään aidoissa työelämän tilanteissa. Lehtoreille työelämän oppimisympäristöt mahdollistavat käytännön osaamisen päivittämisen, ylläpidon ja kasvavan asiantuntijuuden sekä uudenlaisen oman työn refleктоimisen. Lisäksi ne tuovat uusia ideoita erilaisiin kehittämishaasteisiin sekä mahdollistavat työelämää kehittävien asiantuntijayhteisöjen rakentamisen.

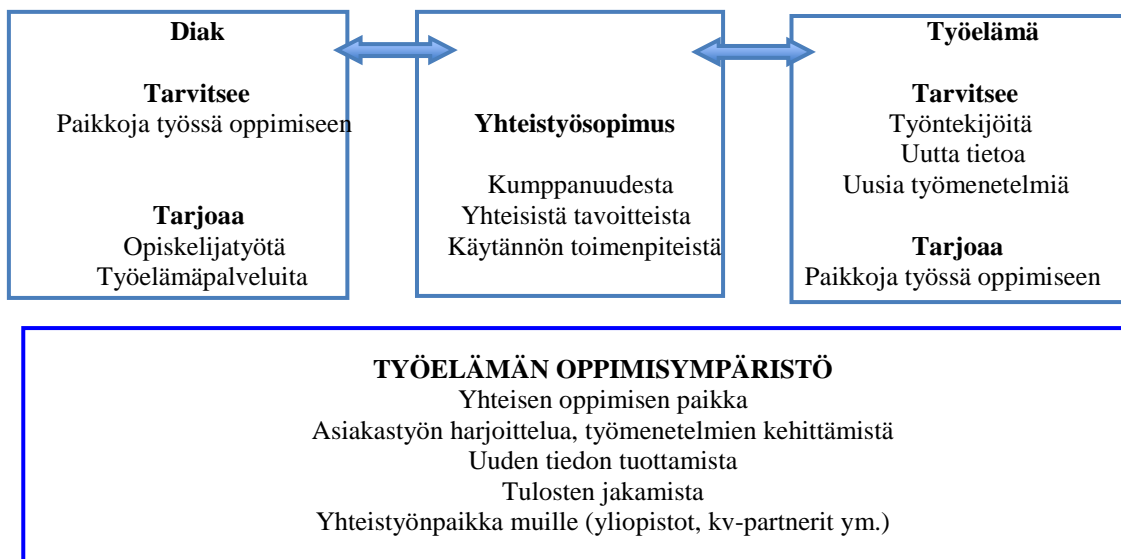
3.1 Työelämän oppimisympäristöt ammattikorkeakouluissa

Työelämän oppimisympäristöillä (TOP) pyritään vastaamaan työelämän muutoksiin, ennakoimaan tulevaisuuden tarpeita ja hakemaan niihin ratkaisuja muun muassa yrittäjyyskasvatuksella ja positiivisella asenteella yrittäjyyteen. Oppimisympäristöt liittyvät ammattikorkeakoulun tärkeimpien perustehtävien toteuttamiseen: opetustoimintaan, tutkimus- ja kehittämistyöhön sekä aluekehitystyöhön. Oppimisympäristöjen tavoitteena on tuottaa uutta tietoa ja taitoa työelämälle ja ammattialalle sekä tukea ja monipuolistaa työelämässä tapahtuvaa opiskelijoiden, työelämän edustajien ja Diakin henkilöstön vuorovaikutusta ja oppimista. (Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010, 18.)

Työelämän oppimisympäristöt mahdollistavat työelämän edustajien, opiskelijoiden sekä henkilöstön yhteistyön niin kehittämisessä kuin oppimisessa. Ne eivät ole opetussuunnitelmasta irrallaan, vaan niissä toteutetaan osa opetussuunnitelman mukaisista opinnoista. Siten mahdollistetaan opiskelijoiden työelämäläheinen opiskelu sekä samalla henkilöstön osaamisen jatkuva kehittyminen. Kehittämistoiminnalla oppimisympäristöissä tarkoitetaan erilaisia hankkeita ja projekteja, työnohjauspalveluita ja mentorointia. (Hulkko ym. 2009, 30.)

Ammattikorkeakoulun tulee tehtäviään suorittaessaan olla erityisesti omalla alueellaan yhteistyössä elinkeino- ja muun työelämän kanssa (Ammattikorkeakoululaki 351/2003). Yhteiskunnallisen tehtävän toteuttamiseksi ammattikorkeakoulujen tulee luoda ja tehdä tiivistä yhteistyötä työelämän kanssa etsimällä tapoja, joilla työelämän asiantuntijat, opiskelijat ja opettajat voisivat oppia toisiltaan opiskelun ja työn ohessa. Työelämän oppimisympäristöjen toiminnan sisällöt nousevat yhteistyössä yhteisistä ideoinneista, huomioista ja alueellisista sekä koulutuksellisista tarpeista. Tavoitteena on, että kaikki toimijat ovat sekä antavina että saavina osapuolina. Oppimisympäristö ei palvele vain yksittäistä opiskelijaa saati työharjoittelua sinänsä vaan koko koulutusta tukemalla opiskelijoiden ammatillista kasvua, työelämää kehittävää otetta ja laaja-alaisen ammatillisuuden kehittämistä. (Ammattikorkeakoululaki 351/2003; Koistinen & Vuokila-Oikkonen 2008, 30–31.)

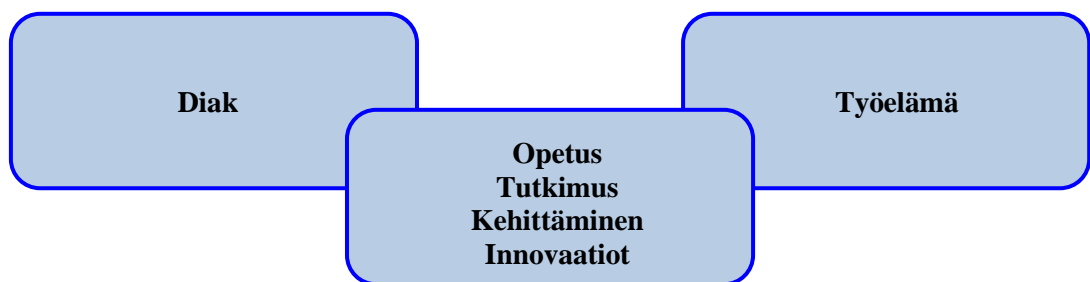
Hakalan (2008, 2) mukaan työelämän oppimisympäristöjen onnistumisen edellytyksinä niin yleisesti kuin Diakissakin pidetään innostuneisuutta, avoimuutta ja tutkivaa työtettä. Sitoutuminen, oman osaamisen ja osaamattomuuden avoin jakaminen ja rohkeus tarttua nopeasti uusiin haasteisiin ovat tärkeitä kaikille oppimisympäristöjen toimijoille. Oppiminen työelämäympäristössä on vahvasti yhteisöllinen kokemus – se on yhteistä tiedon etsimistä, harjoittelua ja kokeilua. (ks. kuvio alla)



KUVIO 2. Diakonia-ammattikorkeakoulun näkemys työelämän oppimisympäristöistä (Päivi Vuokila-Oikkonen, luentomuistiinpanot 29.1.2008.)

Työympäristöt muodostavat merkittävän oppimisympäristön ammattikorkeakouluopinnoissa. Aikaisemmin korostettiin opetussisältöjen ja opetusmenetelmien suunnittelua, nykyisin painotus on vahvemmin oppimisen ohjaamisen ja mielekkäitten oppimisympäristöjen suunnittelussa. Oppimisympäristöajattelussa oppimisen kohteena on reaalitodellisuus. Suorittaminen itsessään ei ole merkityksellistä, vaan motivaatio oppimiseen nousee mielekkäistä sisällöistä. Tavoitteena on sisällöllisen pätevyyden kehittäminen. Oppimisympäristön sisältö koostuu todellisuutta selittävästä, tiedollisista välineistä. Oppimismenetelmät ovat opiskelijalähtöisiä, opiskelijaa kehittäviä sekä opittavaa asiaa tutkivia. Arviointi keskittyy sisällölliseen osaamiseen, edistää oppimista sekä suhteutuu todellisuuteen. (Korhonen 2008, 24.)

Kuviossa 3 on esitetty Diakin näkemys koulutuksen ja työelämän yhteistyön hyödyistä ja vaatimuksista. Kuvio todentaa sen, että molemmat osapuolet saavat yhteistoiminnasta huomattavia etuja.



Diak tarjoaa:

- * uusimmat ammatilliset virtaukset
- * ammattikäytäntöjä kehittävän otteen
- * eettisesti vastuulliset toimivat
- * kehittäjiä, opettajia ja opiskelijoita

Diak saa:

- * säilyttää tuntuman työelämään
- * käytännön harjoittelupaikkoja
- * elämässä kiinni olevia tutkimuskohteita
- * haastavia kehittämiskohteita

Työelämä tarjoaa:

- * ammatillisen kehittymisen kannalta mielekästä tekemistä
- * hyödyllisen tutkimuksen ja kehittämisen kohteita
- * eettisesti vastuulliset toimijat

Työelämä saa:

- * harjoittelijoita tekemään työtä
- * innostuneita tutkijoita ja tarpeellisia tuloksia
- * mahdollisuuden työtapojen ja -yhteisöjen kehittämiseen

KUVIO 3. Diakonia-ammattikorkeakoulun ja työelämän välisen yhteistyön panokset ja tuotokset (Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010, 20.)

Diak ryhmittää tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiotoiminnan (TKI) kolmeen teemaan: kirkko, hyvinvointipalvelut ja kansalaisyhteiskunta. Viittomakielen tulkkipäätös kuuluu hyvinvointipalvelujen alle. Hyvinvointipalveluiden teema on määritelty seuraavasti: Hyvinvointipalveluilla tarkoitetaan sosiaali- ja terveyspalveluita, mutta myös hyvinvointia tuottavia asumis-, koulutus- ja työvoimapalveluita. (Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010, 19; Diakonia-ammattikorkeakoulu, i.a.)

Koistisen ja Vuokila-Oikkosen (2008, 6) mukaan opettajan rooli muuttuu työelämän oppimisympäristöissä tietäjäksi ja tiedon jakajaksi itsensä kehittäjäksi ja kansaoppijaksi. Se tuo uudenlaista ja tasavertaista kumppanuutta opettajan, opiskelijoiden ja työelämän välille. Opettajuuteen, oppimiseen ja ohjaukseen kuuluvat myös vastuun ja asiantuntijuuden jakaminen. Opiskelijan työskennellessä työelämän oppimisympäristöissä oppimistavoitteiden saavuttamiseksi opettaja ja työelämän edustaja toimivat yhdessä mentorina opiskelijaa ohjaten, innostaen ja tukien (ks. luku 5.2 Mentorointi).

Työelämän oppimisympäristöissä tapahtuvalla oppimisella ja opettajuudella on samoja piirteitä kuin kertomuksellisella oppimisella. Kertomuksellisessa oppimisessa yhdistyy erilaisia oppimisen lähestymistapoja, ja sen taustalla on käsitys oppimisen rakentumisesta konstruoinnin tuloksena. Oppiminen rakentuu jatkuvassa aktiivisessa vuorovaikutuksessa, sosiaalisessa prosessissa opettajan, toisten opiskelijoiden ja työelämän edustajien kanssa. Voidaankin puhua jaetusta oppimisesta ja jaetusta tiedostamisesta, jossa sekä opettaja että opiskelija ovat aktiivisia tiedon rakentajia. (Koistinen & Vuokila-Oikkonen 2008, 8–9.)

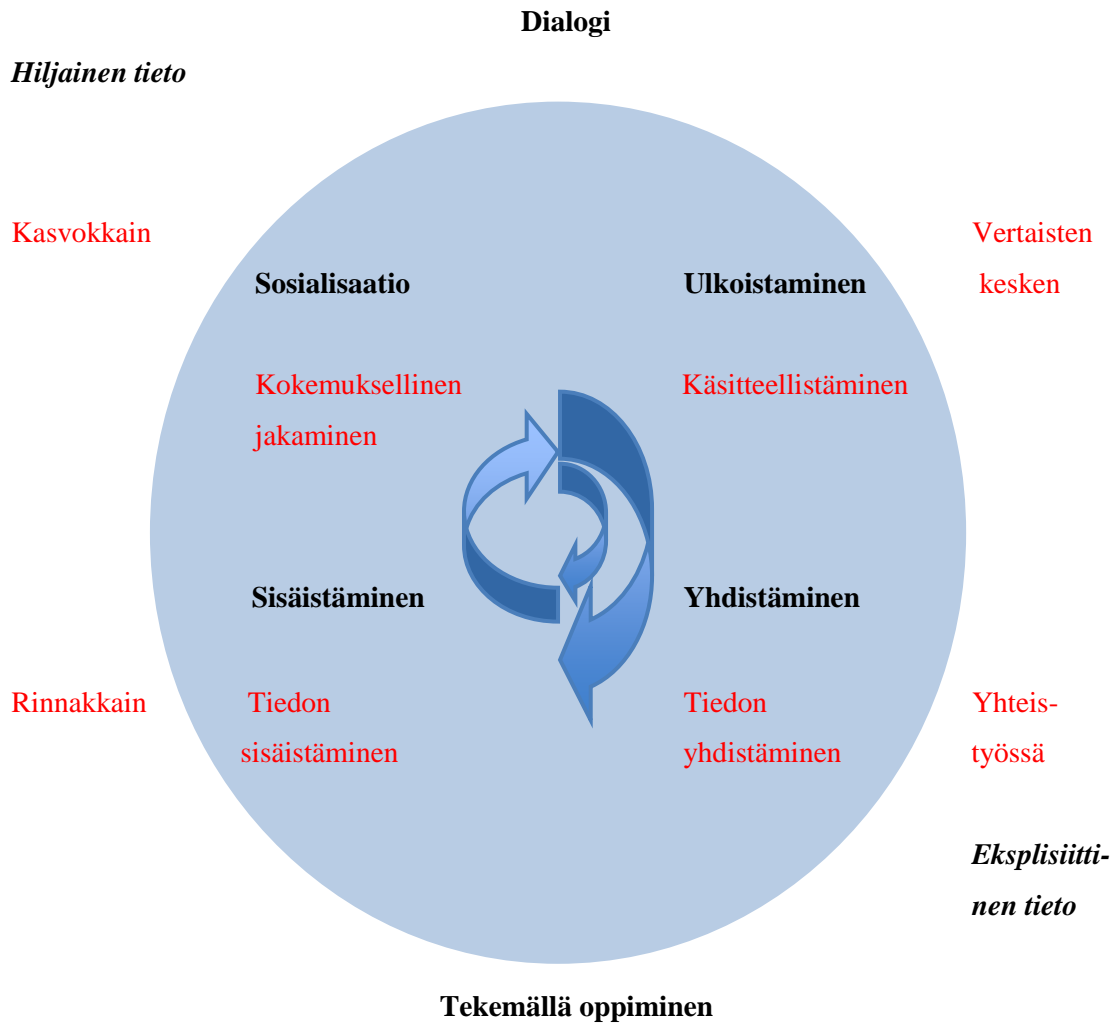
Dialogi ja reflektointi ovat merkityksellisessä asemassa työelämän oppimisympäristöissä oppimisessa. Dialogioppimisessa mahdollistuu opiskelijoiden ja lehtoreiden/mentoreiden erilaisten näkökulmien jakaminen ja rakentaminen yhteiseksi tiedoksi. Oppimista edistää kokemusten ja tietojen reflektointi eri näkökulmista. Opettajan tehtävä on tuoda keskusteluun lisää erilaisia näkökulmia, jotka muuten saattaisivat jäädä huomiotta. (Koistinen & Vuokila-Oikkonen 2008, 9.)

Thitz (2007, 8–9) kuvaa Heinoa (2007, 174–175) mukailleen, miten kehittämishankkeissa yhteisen tiedon luomisen prosessissa on kyse hiljaisen tiedon ja eksplisiittisen tiedon välisestä vuorovaikutuksesta. Hiljainen tieto on henkilökohtaista, kontekstisidonnaista

ja on kiinnittynyt ihmisen toimintaan, kokemukseen, arvoihin ja tunteisiin. Hiljaisen tiedon siirtäminen edellyttää kasvokkaista yhteisten kokemusten jakamista yhteisen tekemisen kautta. Eksplisiittistä tietoa kyetään vastaavasti ilmaisemaan sanoin tai numeroin, sekä se voidaan irrottaa kontekstistaan.

Hiljaisen tiedon ja eksplisiittisen tiedon välinen vuorovaikutus on ihmisten välillä tapahtuva sosiaalinen prosessi. Tiedon muuntumisen prosessissa edetään spiraalimaisesti, eli molemmat tiedot tukevat toisiaan ja molempia tarvitaan. Hiljaisen tiedon välittyminen on osittain tilannesidonnaista ja siten vaihtuvaa. (Thitz 2007, 8–9.)

Heino (2007, 177–181) kuvaa hiljaisen tiedon siirtymistä seuraavasti: ”Sosialisaatiossa uutta tietoa omaksutaan usein tiedostamattomasti sopeutumalla työyhteisön arvoihin ja toimintakäytäntöihin. Ulkoistamisen vaiheessa hiljainen tieto ilmaistaan ja tehdään näkyväksi dialogissa, jolloin sisäiset kokemukset saavat yhteisiä termejä ja käsitteitä. Uutta tietoa muotoillaan yhdistämällä sitä olemassa olevaan tietoon ja rakentamalla uutta yhteistä ymmärrystä. Sisäistämisen vaiheessa eksplisiittinen tieto omaksutaan toiminnassa ja käytännössä tekemällä oppien. Sisäistämisessä uudet käytännöt vähitellen automatisoituvat ja rakentuvat hiljaiseksi tiedoksi. Spiraalikerrosten lisääntyessä tieto syvenee, kyky hyödyntää ja jakaa hiljaista tietoa sekä luoda uutta kasvaa.”



KUVIO 4. Tiedon muuntumisen prosessi (Heino 2007, 177; Thitz 2007, 9.)

Thitzin (2007, 10) tekemän tutkimuksen mukaan kehittämissuorituksissa oppimisen taustalla nähdään usein myös tutkivan oppimisen piirteitä. Tutkivalla oppimisella tarkoitetaan oppimista, jossa tietoa ei omaksuta eikä anneta valmiina opettajalta tai oppikirjoista, vaan jossa opiskelija ohjaa omaa oppimistaan asettamalla ongelmia, muodostamalla omia käsityksiään ja selityksiään sekä hakemalla tietoa itsenäisesti ja rakentamalla näin syntyneestä tiedosta laajempia kokonaisuuksia. Tutkivan oppimisen peruseräitä ovat pyrkimys ymmärtämiseen ja ilmiöiden selittämiseen, omien ennakkokäsityksien nostaminen yhteiseen keskusteluun ja arvioiminen suhteessa uuteen tietoon sekä asiantuntemuksen jakaminen. (Seitamaa-Hakkarainen & Hakkarainen i.a.)

Työelämän oppimisympäristöissä lähestytään oppimista useasta eri oppimiskäsityksestä käsin. Learning by Developing -malli mahdollistaa yhteisen tekemisen ja kehittymisen opiskelijoiden ja opettajien sekä työelämän kesken. Tässä opinnäytetyössä on käytetty LbD-mallia samoin kuin DiakOpissa. Teoreettinen lähestymistapa opinnäytetyössä on konstruktivistinen. Konstruktivisuus on vahvasti esillä myös oppimisessa (ks. luku 5 Oppiminen ja ohjaus DiakOpissa).

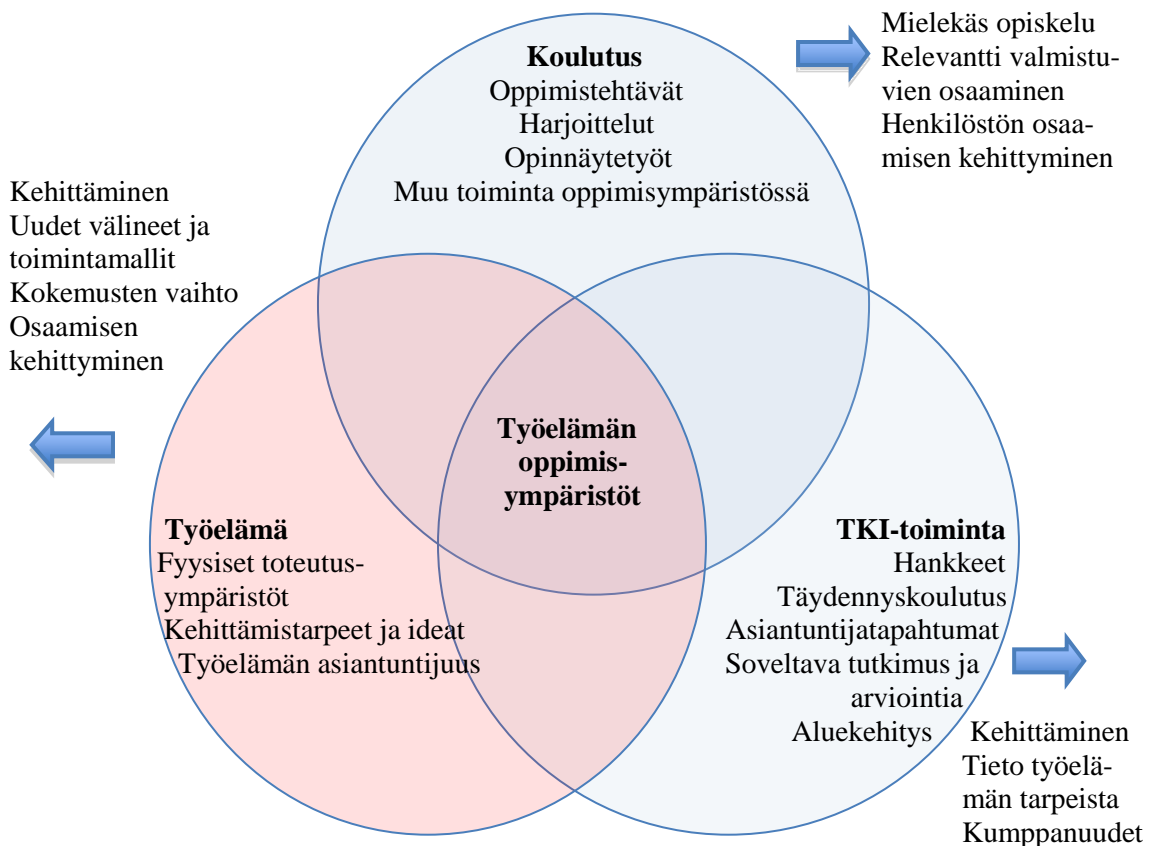
3.2 Malleja Diakin TOP-hankkeista

Diakin työelämän oppimisympäristöissä (TOP) yhdistyvät tutkimus, kehittäminen ja oppiminen. Työelämän oppimisympäristöissä toiminta ja koulutus noudattavat opetussuunnitelman tavoitteita. (Diakonia-ammattikorkeakoulu i.a.) Työelämän kehittäminen työelämän oppimisympäristöissä tapahtuu aitojen kehittämis- ja innovaatiotarpeiden pohjalta työelämän autenttisissa ympäristöissä jokaisen koulutusalan omien tarpeiden ja haasteiden mukaan.

Ammattikorkeakoululain (L 9.5.2003/351) yhtenä perustehtävänä on aluekehittäminen. Vaikuttavuus toteutuu Vesterisen (2001, 42–43) mukaan eri toimintatasoilla. Pyritään osaavan työvoiman kouluttamiseen kehittämällä ammatillista osaamista ja työelämävalmiuksia. Kehitetään yritys-elämää tutkimalla työelämää ja tuottamalla palveluja. Lisäksi kehitetään uusia ideoita ja toimintamalleja. (Thitz 2007, 2.)

3.2.1 Diakin TOP-malli

Diakin työelämän oppimisympäristöt -mallissa (Kuvio 5) on kuvattu kaikkien osapuolten osuus ja saadut hyödyt yhteistyössä. Koulutus palvelee suoraan sekä työelämää että koulutuksen tutkimus- ja kehittämistoimintaa, samoin työelämä ja tutkimus- ja kehittämistoiminta palvelevat kahta muuta yhteistä toimijaa.



KUVIO 5. Diakin TOP-malli (Diaktori-lehti 24.9.2010.)

3.2.2 Vammaisalan kehittämisklinikka

Yhteinen Elämä oli kaksivuotinen Euroopan Sosiaalirahaston (ESR) osarahoitteinen projekti. Sen tavoitteena oli vammaisalan palvelutoiminnan ja ammatillisen osaamisen kehittäminen. Projektilla pyrittiin lisäämään vammaisalan arvostusta ja vetovoimaisuutta työmarkkinoilla. Projektia hallinnoi Järvenpäässä toimiva Seurakuntaopisto. Projektikumppaneina olivat Diak ja vammaispalveluja tarjoava Eteva kuntayhtymä, joka muodostettiin 2009 alussa entisistä Uudenmaan Erityispalvelut ja Pääjärven kuntayhtymistä.

Yhteinen Elämä -projektin taustalla on Uudenmaan Erityispalvelut -kuntayhtymän, Seurakuntaopiston säätiön ja Diakin kesken vuonna 2004 alkanut yhteistyö. Yhteistyön tuloksena Seurakuntaopiston tontille Järvenpäähän valmistui vuoden 2009 alussa Siirala, Kehittämisklinikka. Kehittämisklinikka ja siinä toimiva Eteva kuntayhtymän Perhepalvelukeskus ovat projektin ja yhteistyön keskiössä. Klinikka tarjoaa vammaisille lyhytaikaishoitoa, asumisvalmennusta ja perheelle suunnattuja asiantuntijapalveluita. Perhepalvelukeskuksessa on 14-paikkainen, lapsille, nuorille ja nuorille aikuisille suunnattu lyhytaikaishoidon yksikkö Tikkarelli. Klinikalla perheiden palvelutoiminta yhdistyy koulutukseen ja tutkimukseen ja tarjoaa uudenlaiset puitteet vammaisalan osaamisen kehittämiselle sekä mahdollistaa tiiviin yhteistyön ja vuorovaikutuksen oppilaitoksen ja työelämän välillä. (Laaksonen 2008, 4.)

Diakin opiskelijat tekevät klinikalla kehittämistöitä, erilaisia hankkeita, harjoitteluja ja opinnäytetöitä. Uusia ja parempia toimintamalleja kehitetään yhdessä asiakkaiden, alan työntekijöiden, opiskelijoiden ja tutkijoiden kesken. Klinikkan perimmäinen tarkoitus on palvella vammaisia henkilöitä sekä heidän perheitään entistä laadukkaammin. (Laaksonen 2008, 4.)

3.2.3 Kohtaamispaikka Santra

Ulvilan kaupungin sosiaali- ja terveystalouden kohtaamispaikka Santra, kansalaistoiminnan ja hyvinvointipalvelujen oppimisympäristö, on syntynyt oppimisympäristöyhteistyön tuloksena. Diakin Porin toimipaikan opiskelijoilla on ollut keskeinen osuus Santran kehittämistyössä.

Oppimisympäristöön ovat liittyneet Diakin Porin toimipaikan hankkeet Nuorten kansalaisaktiivisuuden lisääminen vapaaehtoistoiminnan muodossa sekä Kansalaistoiminnan verkostoyhteistyö -hanke. Keskeisiä toimijoita yhden vakituisen työntekijän ja opiskelijoiden lisäksi kohtaamispaikka Santran arkipäivässä ovat Ulvilan seurakunnan ja järjestöjen kautta mukaan saadut vapaaehtoiset työntekijät. Kohtaamispaikka Santra on tarkoitettu ennaltaehkäiseväksi vanhuspalveluksi (ns. soft-palvelu), jonka avulla ikääntyville ulvilalaisille pyritään järjestämään aktiivista toimintaa, ohjausta ja neuvontaa. (Pii-si 2010, 7.)

3.2.4 Uutisverkkojulkaisu Tutka

Monimediajulkaisu Tutka eli Diak Lännen Turun toimipaikan medianomiopiskelijoiden toimittama Tutka-verkkolehti on media-alaa ja viestintää kriittisesti tarkasteleva uutisverkkojulkaisu. Tutkan vaihtuva toimitus koostuu Viestinnän koulutusohjelman opiskelijoista, jotka toimivat vuoroillaan toimittajina sekä toimituspäällikköinä. Tutkaa on kehitetty järjestelmällisesti, ja se vastaa ammattikorkeakouluille asetettuihin haasteisiin. Tutka on pedagoginen väline, mutta samalla myös oikea journalistinen tuote. Tutka toimii ammattimaisesti, ja sillä on muun muassa oma julkaisujärjestelmänsä. Opiskelijoiden mielestä Tutka on pedagogisesti tehokas oppimisympäristö, joka näkyy konkreettisesti ulospäin ja opettaa tehokkaasti verkkokirjoittamista. (Diakonia-ammattikorkeakoulu i.a.)

Tutka pyrkii edistämään myös viittomakielistä journalismia yhdessä Diakin viittomakielien tulkkiopiskelijoiden kanssa. Tutka-verkkolehti on myös Radio Tutkan, Avokanavan sekä lukuisten muiden medianomiopiskelijoiden tuottamien mediatuotteiden julkaisukanava. (Diakonia-ammattikorkeakoulu i.a.)

Tutka-verkkolehti voitti Opetusministeriön ja Opetushallituksen myöntämän Verkko-opetuksen kehittämisen vuoden 2004 laatupalkinnon. Kilpailun tarkoitus oli muun muassa edistää verkko-opetuksen kehittämistä ja verkko-opiskelua sekä tehdä tunnetuksi korkealaatuisia ja onnistuneita verkko-opetuksen käytäntöjä. (Diakonia-ammattikorkeakoulu i.a.)

4 DIAKOPPI – TYÖELÄMÄN OPPIMISYMPÄRISTÖ VIITTOMAKIELEN TULK- KIOPISKELIJOILLE

Tulkkausalan palveluita tuottava yritys DiakOppi on perustettu vuonna 2010 tulkkikou-
lutuksen tarpeisiin. DiakOppi toimii yhteistoiminnallisesti tulkkioiskelijoiden ja tulkki-
lehtoreiden kesken. DiakOppin tavoitteena on edesauttaa opiskelijoiden mahdollisuuksia
suorittaa harjoitteluja, tuottaa kentälle vahvemman ammattitaidon osaavia tulkkeja sekä
keskittyä laadukkaaseen palvelukokonaisuuteen.

4.1 Diakin tulkkikoulutus

Suomessa on koulutettu viittomakielen tulkkeja vuodesta 1978 alkaen. Ensin lyhytkou-
lutuksella, jolla kyettiin vastaamaan nopeasti tulkkitarpeeseen. Syksyllä 1983 alkoi 32
opintoviikon laajuinen tulkkikoulutus Turussa. Vuonna 1986 alkoi Turussa ja Kuopios-
sa kouluhallituksen alaisena kaksivuotinen ammatillinen viittomakielentulkin koulutus.
Diakonia-ammattikorkeakoulun Turun toimipaikassa koulutus alkoi viittomakielentul-
kin koulutusohjelmalla vuonna 1998. Koulutuksen laajuus on tällä hetkellä 240 opinto-
pistettä ja kesto neljä vuotta. Koulutuksen aloittavilta ei vaadita viittomakielen taitoa.
(Rissanen & Mikkonen 2007, 8.)

Viittomakielentulkin koulutusohjelmassa koulutetaan kehittyvän yhteiskunnan moniin
erilaisiin tarpeisiin monipuolisia viittomakielen kääntämisen ja tulkkauksen ammattilai-
sia ja viittomakielialan asiantuntijoita. Koulutus painottuu vahvaan työkielten, tulkkaus-
taidon ja eettisesti vankan ammatillisuuden osaamiseen sekä kahden eri tavoin viestivän
yhteisön ja niiden kulttuurien erityispiirteiden tuntemiseen ja hallintaan. Diakin tavoit-
teena on kouluttaa vastuunsa tuntevia viittomakielen tulkkeja, jotka toimivat puolueet-
tomina kielen välittäjinä suomen- tai ruotsinkielisten ja viittomakielisten asiakkaiden
välillä. Viittomakielen tulkin tulee ymmärtää tulkkauspalveluiden merkitys ja tulkin
rooli niin yhteiskunnallisesti kuin yksittäisen asiakkaan näkökulmasta sekä hallita myös
omasta työtehtävästään tiedottaminen. Koulutus antaa perusteet (tiedot, taidot ja osaa-
misen) toimia tulkkina eri-ikäisille ja mahdollisuuden syventää taitojaan eri tulkkaus-
menetelmissä (viitottu puhe, taktiilitulkkaus). Koulutuksen yhtenä tavoitteena on antaa

välineitä opiskelijalle kehittää ja ylläpitää osaamistaan tutkivalla ja refleктоivalla työotteella. (Diakonia-ammattikorkeakoulu i.a.)

Rantamäkeä (2008, 18) mukaillen koulutuksen yksi keskeinen tavoite on tarjota opiskelijalle riittävästi positiivisia oppimiskokemuksia ja sopivasti oppimishaasteita erilaisissa ohjatuissa oppimisympäristöissä, jotta hänellä olisi mahdollisuus turvallisesti kehittää itselleen jo koulutuksessa vahva ammatillinen perusta. Samoin opiskelijan tulee saada riittävät valmiudet siirtyä työelämään kehittyäkseen kokemuksen kautta työnsä asiantuntijaksi.

Muuttuvassa yhteiskunnassa on tärkeää päästä harjoittelemaan todellisiin työtilanteisiin ja aitoihin työympäristöihin teoreettisen opintojen ohella. Ohjattu, todellisissa työympäristöissä tapahtuva harjoittelu tarjoaa parhaimmillaan opiskelijalle mahdollisuuden sekä oman toimintansa että ammattikäytänteiden kriittiseen reflektioon ja asiantuntijuuden kehittymiseen. (Korhonen 2008, 9.)

Erilaiset yhteistyöhankkeet kansallisten ja kansainvälisten viittomakielialan toimijoiden kanssa liittävät opiskelijat viittomakielen tulkkien ammattikuntaan, luovat työelämäyhteyksiä ja tarjoavat ajantasaista tietoa alan kehityksestä. Esimerkkinä Diakin kansallisesta hankkeesta on Mobiilitulkkauksen kehitys- ja tutkimushankkeet (2004–2009), joiden aikana on keskitytty luomaan mobiilitulkkauskäytäntöjä, koulutettu viittomakielistä asiakaskuntaa ja tulkkeja sekä testattu viittomakielen tarpeisiin parhaiten soveltuvaa mobiilitekniikkaa. Mobiilitulkkaushankkeessa syntyi kaksi opinnäytetyötä: Etätulkkauksen ja mobiilitulkkauksen vertailua (Suvanto 2005) sekä Mobiilitulkkaus viittomakielellä (Salonen 2005). Hankkeiden rahoittajia ovat olleet opetusministeriö ja Raha-automaattiyh-distys (RAY). (Koskinen 2009, 6.) Ensimmäinen mobiilitulkkausta käsittelevä julkaisu Suomessa, Mobiilitulkkaus eilen, tänään ja nyt, valmistui viimeisen mobiilitulkkihankkeen lopputuloksena. Julkaisu toimii oppimateriaalina tulkkipöytäkirjoissa.

Työelämän harjoittelupaikkojen etsiminen ja saaminen saattavat aiheuttaa kohtuuttomasti työtä tulkkiopiskelijalle. Osittain samoja harjoittelupaikkoja tarvitsevat myös viittomakielen ohjaajaopiskelijat. Harjoittelut olisi hyvä suorittaa opetussuunnitelman mukaisessa järjestyksessä sekä aikataulussa, jolloin harjoittelut tukevat parhaiten viittoma-

kielen, tulkkauksen sekä ammatillisuuden oppimista ja hallintaa sekä päinvastoin. Tarjoamalla tulkkioiskelijoille mahdollisuuden tutustua tulkin työhön konkreettisesti Diak pystyy varmistamaan laadukkaiden tulkkien kouluttamisen viittomakielisten asiakkaiden ja kentän tarpeisiin.

4.1.1 Tulkin työn perusteet: viittomakieli, tulkkaukset ja kulttuuri

Suomalainen viittomakieli on haastava ja kiehtova kieli. Viittomakielen tulkin tulee hallita molemmat työkielet (suomen kieli ja suomalainen viittomakieli) sekä viittomakielisten että kuulevien kulttuurit. Viittomakielisten kuurojen visuaalisen kulttuurin ymmärtäminen auttaa tulkkia toimimaan eri tilanteissa kaikkien osapuolten kulttuuriin sopivalla ja asianmukaisella tavalla. Kuurojen kulttuurin keskeisten tapojen, fraasien ja henkilöiden tunteminen auttaa tulkkia myös itse tulkkaus- tai käännöstilanteissa. Nykyään yhä useampi kuulovammainen lapsi implantoidaan, jolloin tulkkien pitää kyetä hyödyntämään oppejaan myös ei-viittomakielisten asiakkaidensa kanssa. Visuaalisen kulttuurin taidosta on hyötyä monin tavoin myös huonokuuloisten henkilöiden kanssa kommunikoitaessa ja heitä tulkattaessa. (Roslöf & Veitonen 2006, 108.)

Viittomakielen tulkeiksi opiskelevien on korkeakoulutuksen aikana opittava vieras kieli, tutustuttava vieraaseen kulttuuriin, sen tapoihin ja perinteisiin sekä hankittava perustiedot ja -taidot tulkkauksesta. Laine (2006, 229) toteaa, että tulkilta vaaditaan hyvää kielitaitoa, kulttuurintuntemusta, sosiaalisten tilanteiden hallintaa sekä tulkkausprosessin hallintaa. Tulkin tulee vastaanottaa lähdetekstin viesti ja merkitys, ymmärtää puhujan tarkoitus sekä tunnistaa ja tasoittaa kulttuurierot ja viimein tuottaa teksti kohdekielellä.

”Tulkkien on käsiteltävä ohikiitäviä, suorastaan pakenevia viestejä nopeasti, siirryttävä teemasta toiseen, ymmärrettävä erilaisia ääniä. Tulkkauksen luonnetta on kuvattu esimerkiksi näin: Tulkkaukset eivät ole kääntämistä sanasta sanaan (mikä useimmissa tapauksissa tuottaisikin vain hölynpölyä), vaan tulkin jollakin kielellä vastaanottaman viestin luotettavaa ja tarkkaa välittämistä toiselle kielelle. Sen lisäksi, että tulkin työ vaatii kielitaitoa, se vaatii kärsivällisyyttä, suvaitsevaisuutta ja elämän kaikkinaista ymmärrystä.” (Nuolijärvi 2006, 16.)

Puhuttujen kielten tulkkaukseen verrattuna erityishaasteena viitottujen kielten tulkilla on viestintäkanavaan liittyvä modaaliteettiero. Tämä merkitsee sitä, että puhuttujen kielten tulkin käsittelemät viestit kulkevat kuulo- ja puhekanavassa, jossa niiden informaatioyksiköt kulkevat ajallisesti peräkkäin, lineaarisesti. Puhuttujen ja viitottujen kielten välisessä tulkkauksessa visuaalinen kanava mahdollistaa yhtäaikaisen, monikerroksisen viestien välityksen, jolloin tulkin suoritusvaatimukset ovat laadullisesti erilaiset puhuttujen kielten tulkin suoritusvaatimuksiin verrattuina. Käytännössä tämä merkitsee sitä, että asian tai merkityksen ajoitus, taukoihin, painotukseen, keston, korostamiseen tai sävelkulkuun liittyvät seikat sekä tavarakenne ovat erilaisia. (Laine 2006, 230; Tommola 2006, 128–129; Salmi ym. 2009, 3.) Tulkkaus on monikielistä kommunikaatiota, jossa ymmärretään ja tuotetaan merkityksellisiä viestejä. Tulkkauksessa kyse on kognitiosta, eli tiedon vastaanottamisesta, käsittelystä, varastoinnista ja mieleen palauttamiseen liittyvistä toiminnoista, tietoisuudesta, ongelmanratkaisusta ja ajattelusta. (Roslöf & Veitonen 2006, 129.)

Kuulonäkövammaisille tulkkauksessa on lisäksi omat erilaiset haasteensa. Kuulonäkövammaiset on heterogeeninen asiakasryhmä, mikä tuo erilaisia haasteita tulkkaukseen. Asiakkaiden kieli- ja kulttuuritaustat ovat erilaisia riippuen kuulonäkövammaan syntyhistoriasta. Kuulon ja näön vaikeusasteet (toiminnallinen kuulo ja näkö) ovat erilaisia, ja asiakkailla on käytössä eri kommunikaatiomenetelmiä, joihin kielellisen tulkkauksen (käännöksen ja toistamisen) ohella liittyvät kuvailu ja opastaminen. (Lahtinen 2006, 182.)

4.1.2 Tilaus työelämän oppimisympäristölle

DiakOpin ideasta ja suunnitteluvaiheesta alkaen huomioitiin myös opiskelijanäkökulma, ja ennen Kelan tulkkauspalveluiden kilpailuttamista suunnattiin kyselytutkimus Diakin tulkkioiskelijoille. Kysely opetustulkkikeskuksen tarpeesta ja mahdollisista hyödyistä opiskelijoille ja koulutukselle teetettiin toisen (27 opiskelijaa), kolmannen (17) ja neljännen (19) vuoden Diakin tulkkioiskelijoille. Vastauksia palautui 50, joten vastausprosentiksi tuli 79,4 mitä voi pitää hyvänä tuloksena. Vastaajista toisen vuoden opiskelijoita oli 22, kolmannen 16 ja neljännen 12. Vastaajien katsotaan edustavan kattavasti tutkimusjoukkoa.

Otannan katsotaan olevan Diakin tämän hetken vuosikursseista riittävän suuri, ja siten tutkimustuloksien olevan yleistettäviä. Kysely toteutettiin nimettömästi, joten voidaan olettaa, että vastaajat ovat olleet avoimia ja rehellisiä. Nimettömyys on saattanut myös lisätä vastauksien määrää. Vastausten analysoinnin ja luokittelun luotettavuutta lisää puolestaan se, että luokittelijoita on ollut kaksi.

Kyselytutkimuksen valinnan perusteena oli, että opiskelijat olivat ehtineet jo suorittaa harjoitteluita. Ensimmäisen vuoden opiskelijat olivat vasta tuolloin aloittaneet opintonsa, joten heillä ei ollut siinä vaiheessa vielä kokemusta esimerkiksi harjoittelupaikkojen saannista, ja tästä syystä heidät jätettiin pois kyselystä. Toisen vuoden opiskelijoita oli huomattavasti enemmän, koska tämä oli ensimmäinen vuosikurssi, jolloin opiskelijoiden sisäänottomäärä oli suurempi (aiemmin 20, nykyään 32).

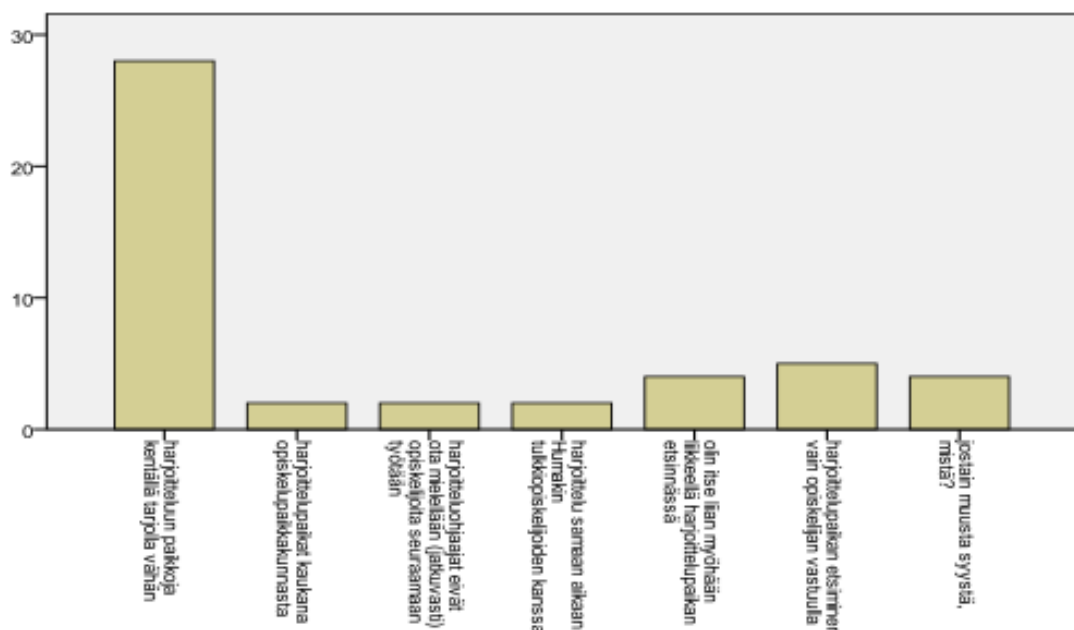
Kyselytutkimuksessa kartoitettiin lähinnä harjoittelujen suorittamista opintojen aikana. Erityisesti kysyttiin, mihin harjoitteluun on ollut vaikeinta saada harjoittelupaikkaa ja mistä vaikeudet ovat johtuneet sekä minkä seikkojen opiskelijat kokevat helpottavan harjoittelujen suorittamista. Lisäksi kysyttiin opiskelijoiden näkemystä tulkkiopetuksen oman työelämän oppimisympäristön tarpeesta ja hyödyistä erityisesti harjoittelujen suorittamiseen. Kyselyssä tarjottiin myös mahdollisuus ideoida vapaasti opetustulkki-keskuksen toimintaa. Kyselyllä haluttiin myös kartoittaa harjoittelujen merkitystä opiskelijoille ammatillisuuden kehittymiseen.

Kyselyssä käytettiin (Liite 1) työelämän oppimisympäristöstä termiä opetustulkki-keskus, sillä sen koettiin siinä vaiheessa vastaavan oppimisympäristön sisältöä. Nyt käyttöön on vakiintunut termi tulkkialan palveluja tuottava yritys, DiakOppi. Vastaukset olivat samansuuntaisia riippumatta vuosikursseista. Harjoittelupaikan saamiseen toivottiin helpotusta ja harjoittelut nähtiin tärkeinä motivaation, taidon ja ammatillisuuden lähteinä. Opiskelijat arvostivat kovasti keskustelua kentän tulkkiensa kanssa sekä yhteistyötä heidän kanssaan.

Kyselytutkimuksessa oli yhteensä 16 kysymystä, mutta tässä käsitellään vain kahdeksaa kysymystä, jotka koettiin merkittävimmiksi ja kiinnostavimmiksi opetustulkki-keskuksen näkökulmasta yrityksen suunnitteluvaiheessa. Diakin 30 op:n harjoittelukokonaisuus on jaettu 12 eri harjoitteluun. Kolmantena vuotena suoritettavaan HA.10 Asioimis-

tulkkausharjoitteluun koettiin vaikeimmaksi (34 %) saada harjoittelupaikkoja. Toiseksi vaikeimmaksi (22 %) osoittautui ensimmäisen vuoden harjoittelu HA.1 Viittomakielinen yhteisö ja -kulttuuri.

Seuraavasta kuviosta näkyy, mitkä syyt vaikeuttavat harjoittelupaikan saantia. Selkeästi suurimpana syynä pidettiin harjoittelupaikkojen vähyyttä viittomakielialalla. Opiskelijat kokivat eri asioiden vaikuttavan harjoittelupaikan saantiin, mutta nämä seikat eivät korostuneet yhtä vahvasti kuin harjoittelupaikkojen vähyys.



KUVIO 6. Syy harjoittelupaikan saannin vaikeuteen (N = 50)

Luvut kuviossa ovat henkilömääriä. Opiskelijat kokivat harjoittelupaikkojen riittävän tarjonnan helpottavan harjoittelupaikan saamista eniten. Tämä on suoraan verrannollinen harjoittelupaikkojen saamisen vaikeuteen. Myös opiskelijan aktiivinen harjoittelupaikkojen etsintä ja riittävän varhainen harjoittelun ohjeistus edesauttavat paikan saantia. Tärkeäksi koettiin myös, että Diakin tulkkiopetus voisi järjestää harjoittelupaikkoja. Sama palaute on noussut esiin myös jokavuotisessa opintokokonaisuuspalautteessa.

Taulukoista 2 ja 3 käy ilmi, että noin 90 % vastanneista piti tärkeänä, että Diakilla olisi oma oppimisympäristö, joka voisi tarjota opiskelijoille erilaisia harjoittelumahdollisuuksia.

suuksia. Ainoastaan yksi toisen vuoden ja kaksi neljännen vuoden opiskelijoista eivät pitäneet opetustulkkikeskuksen tarjoamaa mahdollisuutta harjoitteluihin tarpeellisena.

TAULUKKO 2. DiakOpin opetustulkkikeskuksen tärkeys

	f	%
Ei vastausta	2	4
En näkisi tärkeänä, että Diakilla olisi oma oppimisympäristö, joka voisi tarjota myös harjoittelumahdollisuuksia	3	6
Näkisin tärkeänä, että Diakilla olisi oma oppimisympäristö, joka voisi tarjota harjoittelumahdollisuuksia	45	90
	50	100,0

TAULUKKO 3. Vuosikurssin ja DiakOpin tärkeyden ristiintaulukointi

		En näkisi tärkeänä, että Diakilla olisi oma oppimisympäristö, joka voisi tarjota myös harjoittelumahdollisuuksia	Näkisin tärkeänä, että Diakilla olisi oma oppimisympäristö, joka voisi tarjota harjoittelumahdollisuuksia	N/n
Vuosikurssi	2	1	21	22
	3	0	16	16
	4	2	10	12
		3	47	50

Vastaajien mielestä oppimisympäristön tarjoama suurin hyöty olisi harjoittelupaikkojen saamisen helpottuminen ja sitä kautta myös harjoittelujen toteutuminen ajallaan. Lisäksi toisen vuoden opiskelijat uskoivat ohjauksen laadun paranevan ja lisääntyvän Diakin oman työoppimisympäristön myötä. Vastaajista vajaan kolmasosan mielestä Diakin opetustulkkikeskus nähtiin yleisesti hyvänä ja tarpeellisena.

TAULUKKO 4. Diakin oppimisympäristön tarjoamat hyödyt

	2. vk	3. vk	4. vk	f	%
Yleisesti hyvä ja tarpeellinen	6	3	4	13	28
Vähentää kentän kuormitusta	-	3	-	3	6
Harjoittelupaikkojen saanti helpottuu ja harjoittelut toteutuvat ajallaan	14	14	8	36	77
Harjoittelu mahdollista suorittaa opiskelupaikkakunnalla	2	3	6	11	23
Ohjauksen laatu paranee ja lisääntyy (harjoittelun tavoitteet)	9	2	3	14	30
Opiskelu ja harjoittelu linkittyvät	-	2	-	2	4
Tulkkauskokemukset lisääntyvät	1	6	2	9	19

(N = 50, n = 47)

Taulukossa lyhenne vk tarkoittaa vuosikurssia.

Selvä enemmistö vastaajista toi esille, että koulutuksen omassa toimintaympäristössä voisi päästä enemmän itse tulkkaamaan ja vielä mahdollisimman erilaisissa tilanteissa. Opiskelijoiden mielestä opetustulkkipalvelus antaisi mallia myös oikean tulkkipalveluksen toiminnasta ja siinä toimimisesta.

TAULUKKO 5. Diakin tulkkipalveluksen harjoittelu- ja oppimismahdollisuuksia

	f	%
Erilaiset tulkkaustilanteet eri toimintaympäristöissä (seurata ja itse tulkata) → varmuus, luottamus ja kokemus lisääntyvät (palaute) sekä nähdä eri asiakasryhmiä	31	76
Tulkkipalvelus toimintaympäristönä ja siinä toimiminen	11	27
Tulkkausharjoitteluja eri kurssien sisällä tavoitteiden mukaan ja harjoittelujakin voisi ns. yhdistää	6	15
Kattamaan puuttuvia tunteja muualla suoritettaviin harjoitteluihin ja ohjata myös toisiin harjoittelupaikkoihin (esim. yhteystiedot, ajat)	5	12
Opiskelijat voisivat tehdä valvotusti käännöstitä	3	7
Opetusmateriaalin valmistus	1	2
Preppausmahdollisuus esim. taidonnäytettä ennen ja turvallinen työskentely-ympäristö myös luvan saamisen jälkeen	1	2
Viittomakielisiin ja viittomakielen ympäristöön tutustuminen (esim. kuuroja myös mukaan muillekin kursseille)	2	5
Tutustua yrityksen toimintaan	1	2

(N = 50, n = 41)

Alle on poimittu opiskelijoiden vastauksia Diakin tulkkikeskuksen tarjoamista hyödyistä harjoitteluihin ja oppimiseen.

Omassa tulkkikeskuksessa voisi turvallisesti ja tuttujen lehtoreiden ohjauksessa alkaa tehdä tulkkauksia.

Opiskelijat voisivat oikeasti toimia tulkkeina, eikä vain seurata tulkkien toimintaa.

Lehtorit voisivat antaa myös henkilökohtaisia neuvoja ja palautetta enemmän myös tunneilla, kun he tietäisivät paremmin kunkin opiskelijan vahvuudet ja heikkoudet.

Harjoittelun tavoitteet saavutettaisiin varmemmin ja harjoittelua olisi tarpeeksi paljon opintojen aikana. Opiskelijat pystyisivät suorittamaan varmemmin harjoittelun tarkoitettuna aikana.

Noin 15 % vastaajista ei kokenut oppimisen kannalta tärkeäksi nähdä lehtoreiden tulkkaavan erilaisissa tilanteissa. Vuosikurssin ja lehtorin tulkkauksen arvon ristiintaulukointi antoi saman vastauksen kuin vuosikurssin ja Diakin opetustulkkikeskuksen ristiintaulukointi eli lehtorien antama tulkkausmalli sekä opetustulkkikeskus koettiin tärkeänä kaikilla vuosikursseilla.

TAULUKKO 6. Vuosikurssien ja lehtoreiden tulkkauksen arvon ristiintaulukointi

	Oppimisen kannalta ei olisi tärkeää nähdä lehtoreiden tulkkaamista eri tilanteissa/kursseilla	Oppimisen kannalta olisi tärkeää nähdä lehtoreiden tulkkaamista eri tilanteissa/kursseilla	N/n
Vuosi- kurssi	2 3	19 16	22 16
	4 6	9 44	12 50

Ottaen huomioon viittomakieli- ja tulkkausalan pieni työntekijämäärä ei ole yllättävää, että harjoittelupaikkoja ei ole paljon tarjolla. Tämä näkyy sekä tulkkaus- että viittomakielialan työntekijäharjoitteluissa. Vaikeimmaksi koettu harjoittelu, eli kolmannen vuoden asioimistulkkausharjoittelu, on opintopistemäärältään suurin, ja usein se venyy

myös neljännen vuosikurssin aikana suoritettavaksi. Tämä harjoittelu kuormittaa vastaavasti myös paljon työelämää, mikä näkyy harjoittelupaikkojen saannin vaikeutena. Asioimistulkkausharjoittelu oli käynnissä kyselytutkimuksen hetkellä, joten opiskelijoilla saattoi olla päällimmäisenä mielessä juuri kyseisen harjoittelun suorittaminen. Toiseksi vaikeimmaksi osoittautunut viittomakielinen yhteisö ja -kulttuuri -harjoittelu puolestaan oli luultavasti toisen vuoden opiskelijoilla vahvasti mielessä, ja se näkyi vastaavasti heidän vastauksissaan.

Harjoittelupaikkojen vähyys ja saannin vaikeus korostuvat kaikissa kyselyn osioissa. Tulkkausharjoittelua ei voi suorittaa suurella opiskelijaryhmällä, sillä usein kyse on tilanteista, joihin voi mennä ainoastaan yksi opiskelija tulkin kanssa. Asiakas hoitaa asiansa kokonaisuutena, eli tulkkaustilannetta ei voi pätkiä osiin ja siten antaa harjoittelumahdollisuutta useammalle opiskelijalle. Jokainen tulkkaustilanne on ainutlaatuinen, eikä samaan tilanteeseen voi palata enää toisen opiskelijan kanssa.

Vastaajat näkivät Diakin opetustulkkikeskuksen yhtenä ratkaisuna mainittuihin haasteisiin. Varsinkin toisen vuoden opiskelijat näkivät, että myös harjoittelun palaute ja ohjaus olisivat parempaa opetustulkkikeskuksen kautta. Opiskelijat kokivat, että aina työelämä ei tunne riittävän hyvin harjoittelujen ja koulutuksen tavoitteita eikä heitä oppijoina. Ehkä opintojen alussa luotetaan myös enemmän tutuilta lehtoreilta saatuun palautteeseen kuin työelämän vieraiden tulkkien antamaan palautteeseen. Vastaavasti opintojen loppuvaiheessa opiskelijat arvostavat myös työelämältä tulevaa palautetta, jossa ei ole tuttuuden rasitteita.

Opiskelijoiden avoimissa vastauksissa siitä, mitä Diakin opetustulkkikeskus voisi heille tarjota, ilmeni pääasiassa huoli siitä, kuinka he saisivat suoritettua harjoittelut ajallaan ja selviäisivät vähemmällä vaivalla harjoittelupaikan etsimisestä. Vähemmälle huomiolle jäivät muut hyödyt ja mahdollisuudet, joita opetustulkkikeskus voisi heille ja viittomakielialalle tarjota laajemminkin.

Tulkkaukset erilaisissa yleisötilaisuuksissa voitaisiin järjestää tulkkikeskuksen kautta.

Enemmän paritulkkauksia.

Opetusmateriaalin valmistaminen ja puheelle tulkkausharjoitukset.

Ylimääräistä harjoittelua, mikäli kokee tarvitsevansa sitä. Voisi olla hyvä harjoittelupaikka jo tulkkirekisterikokeen suorittaneille.

Mahdollisia huonoja puolia Diakin omasta harjoitteluympäristöstä tuli esille myös kyselytutkimuksessa.

Jos se vie opettajilta liikaa aikaa ja vaikeuttaa heidän tavoittamista?

Tulkin työhön kuuluu paljon tilanteenhallintaan liittyviä asioita kuten aikataulutus, paikalle löytäminen, ihmisläheisyys eli vuorovaikutustaidot erilaisten ihmisten kanssa, laskutus, valmistautuminen ja yhteydenpito, selviytyminen kun apua ei ole. Eli ammattimaisuuden kehittyminen, jolle oma tulkkeskus ei ehkä tarjoaisi kaikkein parhaimpia puitteita silloin kun kaikki olisi ns. liian lähellä ja asiat jo selvillä.

Oppilas saattaa pelätä/jännittää kun opettaja on vieressä. Jonkin tuntemattoman ihmisen kanssa voi olla vapaammin ja ei tarvitse jännittää mitä opettaja ajattelee.

Opiskelijat eivät tapaisi tulkkeja kentällä niin paljon kuin tällä hetkellä. On antoisaa tavata erilaisia tulkkeja ja keskustella heidän kanssa työn hyvistä ja huonoista puolista.

Yhtenä tärkeänä osana kyselyä haluttiin selvittää, miten opiskelijat näkevät yleisesti harjoittelujen merkityksen ammatilliselle kehitymiselle ja oppimiselle. Vastaukset olivat koulutuksen tavoitteiden suuntaisia, ja niistä kuvastui arvostus harjoittelujen antiin sekä erityisesti arvostus harjoittelujen ohjaajia kohtaan.

Ehdottomasti ovat koulutuksen yksi tärkeimmistä kokonaisuuksista. Harjoituksissa pääsee käytännössä näkemään, kokemaan ja kokeilemaan, mitä koulussa on jo teoriassa opetettu. Harjoittelut konkretisoivat ajatukset ja ovat hyödyllisiä, sillä ohjaajilta voi kysyä vapaasti itseään mietittyttäviä ja ajankohtaisia asioita kentältä. On myös valtavan ihanaa nähdä, kuinka erilaisia persoonia kentällä työskentelee, se saa ainakin minut tuntemaan itseni sopivammaksi alalle. Ammatillinen kehittyminen on yksi sanahirviö, mutta sitä tapahtuu aina kun oivaltaa jotain uutta, ja harjoittelussa sitä tapahtuu todella paljon, siis sitä oivaltamista.

Jokainen harjoittelu on tarjonnut käytännönläheisesti jotain uutta, ihmeellistä, ihmetyttävää ja joskus kyseenalaistettavaakin. Toisten tekemiä ratkaisuja pohtimalla olen kasvattanut ja kehittänyt omaa ammatillista minääni siihen tulkinalkuun, joka nyt olen. Harjoittelussa olen nähnyt, kuullut, keskustellut, luonut kontakteja ja kokonaiskuvaa siitä, mihin olen aikeissa ryhtyä.

4.2 DiakOppi työelämän oppimisympäristönä

Diak Lännen Turun toimipaikassa toimiva DiakOppi on aito työelämän oppimisympäristö viittomakielen tulkkiopiskelijoille ja tulkkilehtoreille. DiakOppin tavoitteena on kasvattaa yhteistoiminnallisesti palvelun tarjontaa vähitellen, niin että toiminnan peruslähtökohtana ovat opiskelija-tulkkiopiskelijan muodostavat työparit. DiakOppi perustettiin työelämän kanssa yhteistyössä tavoitteena opiskelijoiden työharjoittelun nivominen vahvasti osaksi tulkiksi opiskelun arkea, jossa tulkkiopiskelijoilla on mahdollisuus tutustua koko viittomakielen tulkin laajaan työkenttään. Yritysmuotoisen tulkkauspalvelun tuottaminen parantaa laatua ja palvelua ja tukee tulkkiopiskelijoiden lisäkoulutautumista sekä ammatillista kehitystä. Tulkkiopiskelijoiden tulee kulkea työelämän kanssa samoja polkuja ja parhaimmassa tapauksessa luoda uusia reittejä. (Laaksonen 2007, 50.)

Thitzin (2007, 25) mukaan kaikkien oppimisympäristön osapuolten sitoutuminen ja osallisuuden kokeminen on tärkeää, ja siksi kaikkien tahojen pitäisi olla mukana suunnittelusta alkaen. Toimintakäytänteitä tulisi luoda dialogissa, jossa jokaisella olisi mahdollisuus vaikuttaa käytänteiden rakentumiseen. Uusia toimintatapoja luodessa on hyvä huomioida jo olemassa olevat rakenteet ja perinteet, mutta uutta luodessa pitää uskaltua irtautumaan niistä ja paneutua luovaan ideointiin ja rohkeisiin kokeiluihin. Oppimisen toimintakulttuuri, opetusmenetelmät, oppimisyhteisön roolit ja oppimistavoitteet tulee muokata siten, että ne mahdollistavat työelämälähtöisen orientaation. LbD-periaatteen mukaisesti DiakOppi työelämän oppimisympäristönä tarjoaa mahdollisuuksia ja kehittämishaasteita. Yhtenä uutena käytänteenä on viittomien keruu- ja luokittelujärjestelmä, jota opiskelijat tekevät DiakOppin tehtävänä.

Konstruktivistisen oppimiskäsityksen mukaan opiskelijan tulee rakentaa itselleen uutta tietoa teoretiedon ja käytännön kokemusten, havainnoinnin ja reflektoinnin kautta. Teorian ja käytännön yhteensovittamisen, uuden tiedon vastaanottamisen, siihen liittyvän tiedon valikoimisen, muokkaamisen ja sisäistämisen myötä opiskelija rakentaa itselleen uuden toimintamallin koko prosessin ajan omaa toimintaansa reflektoiden. (Aalto & Nurmela 1997, Osa 1.) Rantamäkeä (2008, 9) mukaillen tärkeää on soveltaa uusi tieto myös käytännön toimintaan, jolloin uusi tieto kiteytyy ja oppija saa opitun tiedon aktiiviseen käyttöönsä. DiakOppi tukee ja tarjoaa mahdollisuudet oppia monia eri oppimiskäsityksiä soveltaen.

Harjoittelut tarjoavat opiskelijoille mahdollisuuden oppimiseen aidossa ympäristössä ja luonnolliset sosiaaliset vuorovaikutussuhteet sekä mahdollisuuden hyödyntää aloittelija–asiantuntija -asetelmaa suhteessaan harjoittelunohjaajaan. Ohjaaja ja ohjattava varmistavat saavansa parhaan mahdollisen hyödyn ohjaussuhteestaan uskaltautumalla aitoon kohtaamiseen ja löytämällä yhteisen vuorovaikutuskanavan. Vuorovaikutuksessa oppiminen, käytännön toimintaympäristössä toimiminen ja työelämän toimintamallien havainnoiminen edistävät työn käytäntöjen ja toimintamallien oppimista ja ammatillisuuden kehittymistä. Oman toiminnan reflektointi on viittomakielen tulkiksi opiskelevan opiskelijan ehdoton työväline. (Rantamäki 2008, 20–21.)

Diakin tulkilehtoreilla on ollut pitkään toive ja myös tarve päästä päivittämään työelämäosaamistaan, ja uuden oppimisympäristön katsottiin vastaavan myös tähän haasteeseen. Lehtoreilla on mahdollisuus DiakOpin kautta ohjata itse enemmän harjoitteluja, ja tulkkiopiskelijat pääsevät näkemään myös lehtoreiden tulkkausta aidoissa tilanteissa. Lehtoreilla on tulkkauskokemusta asioimis- ja opiskelutulkkauksista viidestä kahteenkymmeneen vuoteen. DiakOppi mahdollistaa hiljaisen tiedon siirtymistä opiskelijoille. Vähintäänkin yhtä tärkeänä nähdään mahdollisuus tehdä tulkkauksia opiskelija-lehtori -työparina, jolloin voi hyödyntää mentorointimallia. DiakOpin tärkein periaate on, että tulkkaus tarjotaan aina kyseisellä työparimallilla.

DiakOpin tavoite tulkkauspalvelujen tarjonnan myötä on kehittää sekä ohjaus- että palautejärjestelmää yhteisten kyselyjen ja keskustelujen myötä. Tärkein tavoite on aidossa työelämän ympäristössä oppiminen. Syksyllä 2010 nähtiin tärkeäksi kutsua kaikki Diakin harjoittelutahot yhteiseen harjoitteluja ja ohjausta kehittävään keskustelutilaisuuteen ja samalla tiedottaa DiakOpin toiminnasta ja periaatteista myös tulkkausalan muille yrityksille ja yhteistyökumppaneille.

4.3 DiakOppi tulkkauspalvelun tuottajana

DiakOppi pyrkii toimimaan oppimisympäristönä yrityksen peruseriaattein. DiakOpilla on strategia sekä visio, kuten muillakin yrityksillä. Palvelutuotteiden tarjonta määräytyy yrityksen työntekijöiden osaamisprofiilien mukaan. DiakOpilla on tavoitteena jatkossa lisätä palveluntarjonnan aikoja sekä laajentaa palvelutuotteiden tarjontaa.

4.3.1 DiakOppi vastaa tulkkikoulutuksen haasteisiin

Tulkkausalan yritys DiakOppi on perustettu vuonna 2010 tarjoamaan tulkkausalan palveluja sekä mahdollistamaan Diakin tulkkikoulutuksen tulkkilehtoreiden ja opiskelijoiden työskentelyn yhdessä tulkkeina ja tulkkipareina Kelan hallinnoimassa tulkkauspalvelujen järjestelmässä. DiakOppi tarjoaa mahdollisuuksia myös yrityksen toimintaan tutustumiseen harjoittelujen aikana.

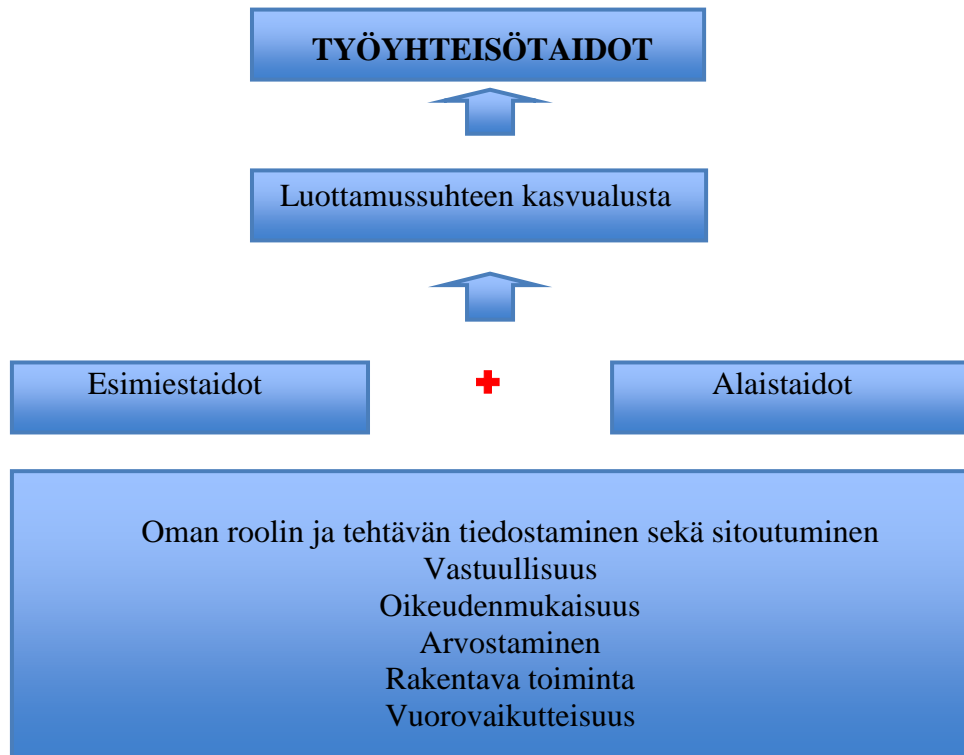
Yrityksen nimeksi vakiintui nopeasti työnimi DiakOppi. Nimessä haluttiin näkyvän Diakonia-ammattikorkeakoulu, oppiminen ja opetus – DiakOppi vastasi näihin kaikkiin. DiakOppin isoista kirjaimista muodostuu sana DO, joka viittaa tekemiseen ja tekemällä oppimiseen. DiakOpilla on myös oma viittoma: siinä yhdistyy uuden ja vanhan liitto, sillä viittoma muodostuu vanhojen sormiaakkosten D:stä ja sen perään viitotusta OPPI-viittomasta. Opiskelijat ovatideoineet viittoman, ja se on saanut hyvän vastaanoton viittomakielisten asiakkaiden keskuudessa.

DiakOppi tarjoaa tulkkiopiskelijalle mahdollisuuden harjoittaa uranhallintataitojaan turvallisessa ympäristössä tutun tulkkilehtorin työparina sekä mentoroimana. Samoin opiskelija pääsee tutustumaan ja vaikuttamaan uuden, toimintaa aloittavan ja kehittyvän yrityksen toimintaan. Tavoitteena on, että opiskelija oppii ja vahvistaa taitojaan laajalaisesti: Hän ymmärtää tilanteita, työtovereita, DiakOppin organisaatiota, itseään sekä omaksuu myös strategista ymmärtämystä. Opiskelija saa taitoja oppimisesta, vuorovaikutuksesta sekä lisää ajattelun taitojaan. Teoreettista tietoa pyritään kasvattamaan laajalaisesti, ammattikohtaisesti sekä DiakOppi-kohtaisesti. Opiskelija omaksuu päätöksentekotaitoja työn laadusta, arvioinnista sekä strategisista päätöksistä.

Aarnikoivu (2010, 39–41) on jakanut työelämätaidot kolmeen pääteemaan, jotka kaikki pyritään huomioimaan DiakOpin toiminnassa. Uranhallintataitoihin kuuluvat ammatinvalinta- ja urasuunnittelutaidot, työnhakutaidot sekä työelämään kiinnittymisessä tarvittavat taidot. Valmius arvioida oman ammatillisen kehittymisen tarpeita ja oppia muuttuvilla työmarkkinoilla vaadittavia uusia taitoja ovat tärkeä osa uranhallintaa. Ammatinvalinta- ja urasuunnittelutaitoihin kuuluu kyky tunnistaa kiinnostuksen kohteitaan, valmiuksiaan ja mahdollisia esteitä, jotta osaa tehdä ammatinvalintaa, koulutusta ja elämänuraa koskevia valintoja ja ratkaisuja. Ammatinvalinta ja urasuunnittelutaidot edellyttävät itsetuntemusta ja tietämistä sekä toimintaa eli tekoja arjessa.

Uranhallintataitoihin kuuluva itsetuntemus on ehkä urasuunnittelun tärkein sisältö. Itsetuntemus mahdollistaa omien vahvuuksien ja kehittämisalueiden tunnistamisen. Itsetuntemuksen myötä myös kiinnostuksen kohteet ja arvot tulevat näkyviksi ja hyödynnettäviksi. Itsensä hyvin tunteva ihminen näkee mahdollisuutensa, luottaa itseensä, osaa suunnistaa eteenpäin ja hallitsee paremmin tulevaisuuden. Motivaatio kuvastaa suoraan sitoutumista ja sen intensiteettiä. (Aarnikoivu 2010, 43.)

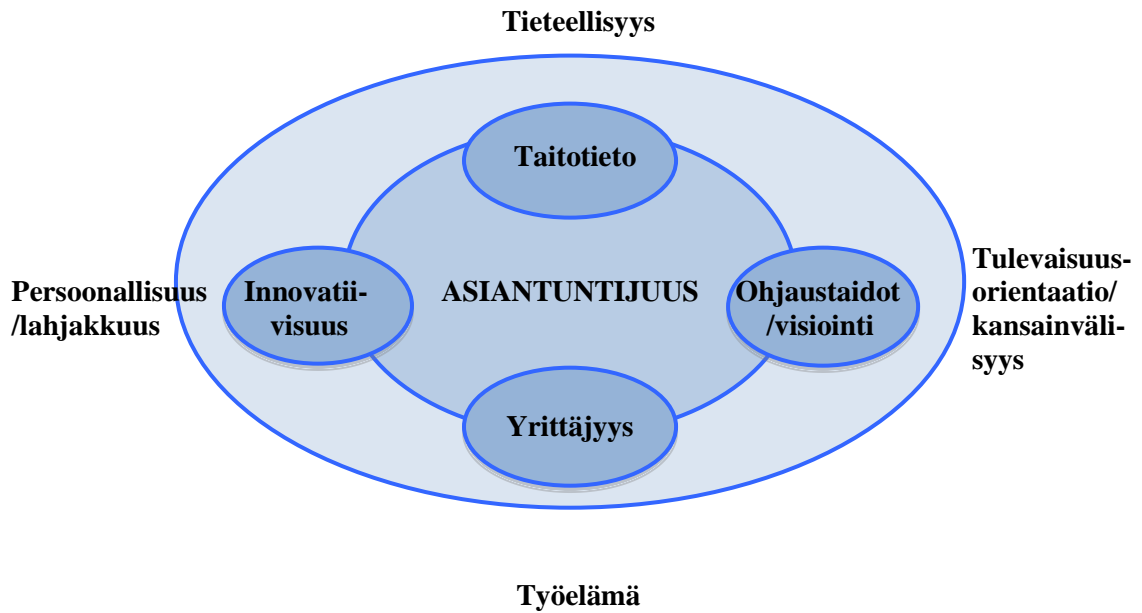
Yleiset työtehtävästä riippumattomat valmiudet, taidot ja kyvyt ovat jaettavissa tiedollisiin ja oppimiseen liittyviin valmiuksiin, taitoihin ja kykyihin sekä työyhteisötaitoihin (Aarnikoivu 2010, 39). Aarnikoivu (2010, 69) kuvaa, miten työelämässä pärjääminen ja menestyminen edellyttävät myös yleisiä työtehtävästä riippumattomia valmiuksia, taitoja ja kykyjä. Nämä ovat jaettavissa kahteen osa-alueeseen: tiedollisiin ja oppimiseen liittyviin valmiuksiin eli taitoihin ja tietoihin, jotka luovat perustan työelämässä toimimiselle, yhteistyölle ja asiantuntijuuden kehittymiselle (ns. metataidot). Näitä ovat esimerkiksi yleissivistys, teknologian hallinta, oppimiskyky, kyky hallita kokonaisuuksia, kielitaito, tiedonhankintaan sekä soveltamiseen ja arvioimiseen liittyvät taidot ja kyvyt. Lisäksi ne voidaan jakaa työyhteisötaitoihin, jotka pitävät sisällään esimies- ja alaistaidot. Kuten seuraava kuvio osoittaa, osin nämä pitävät sisällään samoja asioita.



KUVIO 7. Työyhteisötaidot (Aarnikoivu 2010, 70.)

Organisaation eli yrityksen perustehtävään ja tavoitteisiin sitoutuminen korostuu hyvisä alaistaidoissa. Organisaation perustehtävä ja tavoitteet antavat työntekijän toiminnalle sisällön. Jotta toiminta organisaation perustehtävän ja tavoitteiden suuntaan toimisi parhaalla mahdollisella tavalla, tulee työntekijän johtaa itseään. Itsensä johtamiseen kuuluu omasta jaksamisesta, motivaatiosta ja ammattitaidosta huolehtiminen. Alaistaitoa on myös henkilökohtaisen tehokkuuden kehittäminen, johon kuuluu kriittinen omien työmetodien pohtiminen ja kehittäminen. Henkilökohtaisen tehokkuuden kehittämisessä tarvitaan myös ajanhallintaan liittyviä taitoja. Alaistaitoja ovat myös viestintä- ja vuorovaikutustaidot, joiden avulla mahdollistuu rakentava vaikuttaminen ja osallistuminen työyhteisössä. Myös kyky toimia ja kestää muutosta on tärkeää. (Aarnikoivu 2010, 95.)

Suomalainen ammattikorkeakoulupedagogiikka korostaa asiantuntijuutta, johon sittemmin Helakorpi & Olkinuora (1997, 73) ovat lisänneet taitotiedot.



KUVIO 8. Ammattikorkeakoulun tavoitteleva asiantuntijuus (Helakorpi & Olkinuora 1997, 73.)

Malli korostaa substanssitetiedon ja yrittäjyyden merkitystä ammattikorkeakouluopinnoissa. Työelämä edellyttää, että koulutuksessa huomioidaan yrittäjyys laaja-alaisesti. Tulevaisuusorientaatio edellyttää keskittymistä myös ohjaus- ja visiointitaitoihin. Opiskelija on otettava huomioon yksilönä, jonka persoonallisuus, lahjakkuus ja erilaiset vahvuudet tulee saada asiantuntijuudessa esiin. (Helakorpi & Olkinuora 1997, 73.)

Ammattikorkeakouluopintojen yhtenä tavoitteena on antaa opiskelijalle valmiudet toimia alansa asiantuntijatehtävissä. Tämä edellyttää, että opintojen tavoitteissa otetaan erityisesti huomioon kehittyvän työelämän vaatimukset. Tynjälä (1999, 171–172) on kuvannut koulutuksen aikana hankittua asiantuntijuutta jaotellen sen muodolliseen tietoon, eli ns. kirjatietoon, ja käytännön kokemuksen kautta hankittuun käytännölliseen tietoon. Kolmantena asiantuntijatehtävien osa-alueena on itsesäätelytieto, joka tarkoittaa oman toiminnan tietoista ja kriittistä tarkastelua ja sen arviointiin liittyviä tietoja ja taitoja.

Vesterisen (2002, 27) mukaan asiantuntijuus ei tarkoita yksistään samaa kuin ammattitaito, vaan se on asiaan, aiheeseen tai ongelma-alueeseen liittyvää osaamista. Ohjatuilla ja laadukkailla ammattikorkeakouluopintoihin liittyvillä harjoittelulla on asiantuntijuus-

den ja ammattitaidon kehittämisessä merkittävä rooli (Korhonen 2008, 16).

Tulkkien koulutuksen ensimmäinen haaste, johon työelämän aidolla oppimisympäristöllä pyritään vastaamaan, on mahdollisimman hyvän kielitaidon, tulkkaustaidon ja kulttuurintuntemuksen saavuttaminen (Laine 2006, 229). Valtakulttuurin ja viittomakielisen vähemmistökulttuurin leikkauspisteessä tulkki on kummankin asiakaskulttuurinsa sisällä. Jokisen (2000, 87–88) mukaan tulkkauksen haasteellisuuden takia tulkin tulee hallita kielitaito ja kulttuurintuntemus erinomaisesti. Viitottujen kielten tulkista tuleekin vähitellen, ammattiin kasvamisen myötä, viittomakielisen yhteisön jäsen. Viittomakielisellä yhteisöllä tarkoitetaan kokonaisuutta, johon sisältyvät viittomakielen ja viittomakielisen kulttuurin lisäksi kokonainen virallisten ja epävirallisten organisaatioiden ketju historioineen ja perinteineen. Yksi viittomakielen tulkin ammattitaidon perusta on kuulua tähän yhteisöön. Viittomakielinen yhteisö edesauttaa tulkkia riittävän kielitaidon saavuttamisessa. (Salmi ym. 2009, 33.)

DiakOpin tavoitteena on tutustuttaa opiskelijat tulkin työn kirjoon: tulkkeja tarvitaan asioimistilanteissa, opiskeluissa, vapaa-ajan harrastuksissa, kokous-, kongressi- ja kulttuuritilanteissa. Heitä tarvitaan eri vuorokauden aikoina kaikissa ihmiselämään liittyvissä asioissa koko elämänkaaren ajan. Opiskelijan itsetuntemus kehittyy tietoisesti ja osin tiedostamattakin, kun hän käsittelee tilanteita, jotka ovat vieraita omalle elämäkokemukselle. (Salmi ym. 2009, 34.) Opiskelijalla on mahdollisuus päästä itse tulkkaamaan ja seuraamaan haastavia tulkkaustilanteita sekä kielellisesti että sisällöllisesti turvallisisa olosuhteissa ja analysoida niitä kokeneen tulkilehtorin avulla.

DiakOppi vastaa oppivana organisaationa edellä mainittuihin tehtäviin ja haasteisiin, jotta opiskelijalla olisi mahdollisimman hyvät taidot ja vahvuudet astuessaan työelämään. Tavoitteena on oppivana organisaationa mahdollistaa jatkuva oma kasvu ja oppiminen. Oppivan organisaation tärkeimpiä periaatteita ovat systeemiajattelu, kyky nähdä kokonaisprosessin ja osaprosessien vaikutukset sekä itsehallinta vastuullisella sitoutumisella. Lisäksi oppivassa organisaatiossa kuuluu tuoda esille tiedostamattomat ajattelumallit kaikkien tietoon sekä sitoutua ja sitouttaa yhteisiin arvoihin ja tavoitteisiin. Tiimioppiminen on ehdoton oppivalle organisaatiolle, pelkkä yksilöiden oppiminen ei riitä. (Kinkki & Isokangas 1999, 214–215.)

4.3.1.1 DiakOpin missio

Missio kuvaa yrityksen jokapäiväistä perustehtävää, toiminta-ajatusta, yrityksen roolia ja tehtävää yhteiskunnassa sekä yrityksen tulevaisuuden tahtotilaa. Se kertoo yrityksen liikeidean, sen asiakkaat ja arvot. Missio kertoo, miksi yritys on olemassa, ketkä ovat yrityksen asiakkaita sekä mitä palveluja yritys tuottaa. (Timo Heiskala, luentomuistiinpanot 11.10.2010; Opetushallitus, Etälukio i.a.; Lecklin 2002, 40.) DiakOpin missio on sekä kouluttaa että tarjota työelämän tarpeisiin ammatillisesti vahvoja, ammattitaitoisia ja vuorovaikutustaidoiltaan hyviä viittomakielentulkkeja. Tavoitteena on tarjota tulkkiopiskelijoille aito työelämän oppimisympäristö ja vahvistaa heidän ammatillista kehittymistään.

Toiminta-ajatus ilmaisee yrityksen perustarkoituksen: Miksi yritys on olemassa. Hyvä toiminta-ajatus on melko pysyvä, ja se on voimassa jopa koko yrityksen olemassaolon ajan. Hyvä toiminta-ajatus on riittävän laaja, jotta se ei rajoita toimintaa, mutta niin selkeästi ilmaistu, että se ohjaa toimintaa. Arvot ovat niitä periaatteita, joiden mukaan yritys toimii. Arvot eivät vaadi ulkoista oikeutusta, vaan ne ovat merkityksellisiä organisaation sisällä ja tärkeitä organisaatiossa toimiville ihmisille. (Opetushallitus, Etälukio i.a.)

DiakOppi lähettää tulkkauksilauksiin pätevän tulkin (tulkkilehtori) lisäksi aina myös tulkkiopiskelijan. Opiskelija saa näin harjoitella tulkkausta aidossa ja turvallisessa työympäristössä ammattitulkin valvomana ja myös työparina. DiakOpin toiminnan tavoitteena eli toiminta-ajatuksena on opiskelijoiden tutustuttaminen viittomakielentulkin työn eri osa-alueisiin yhteisöllisen tiedon käsittelyn ja tutkivan oppimisen kautta. Työelämän aitoja asioita ja ongelmia kohdatessa opiskelijoille korostetaan asioiden kriittisen tarkastelun ja analysoinnin merkitystä oppimisessa ja kehittämistyössä. (Salmi ym. 2009, 37.)

4.3.1.2 DiakOpin visio

Visiota voidaan pitää yrityksen tavoitteiden ja päämäärien toteutumisen haluttuna tavoitetilana tulevaisuudessa. Hyvä visio on yksinkertainen ja selkeä. Visiot sisältävät usein määrittelyjä yrityksen liiketoiminnan laajuudesta ja kasvusta sekä sidosryhmäsuhteista. (Timo Heiskala, henkilökohtainen tiedonanto 11.10.2010; Opetushallitus, Etälukio i.a.) Visio on yleisluontoinen, ehkä jopa hiukan epämääräinen mutta innostava mielikuva eli näky siitä, mitä yritys tahtoo olla ja mitä se tahtoo tehdä. Visio luo mielekkyyttä työlle, sillä se vastaa tavoitteita ja tarpeita, vaikka olisikin vaikeasti saavutettavissa. Visio voi käsittää arvion toiminnan laajuudesta tai kapeudesta, toiminnan positiivisia piirteitä, kertoa imagosta ja sidosryhmäsuhteista sekä organisaatioon liittyvistä ominaispiirteistä. Visiolla motivoidaan organisaation kehittymistä. (Lillrank 1990, 87; Lecklin 2002, 39; Suutarinen & Salli 2004, 3.)

DiakOpin visio on tuottaa laadukasta tulkkauspalvelua Lounais-Suomen kuuroille, huonokuuloisille sekä kuulonäkövammaisille asiakkaille ja tarjota tulkkioiskelijoille monipuolinen työelämän oppimisympäristö opiskelija–tulkkilehtori-työparina motivoituneella mentoroinnilla. DiakOppi tuottaa myös viittomien opetusta, käännöspalvelua sekä viittomakieli- ja tulkkausalan asiantuntijapalveluja. DiakOppi on vahvasti yhteydessä Lounais-Suomen alueen tulkkauspalvelun tuottajiin sekä Kuurojen Liiton koolle kutsuun valtakunnallisiin tulkkauspalvelujen tuottajien yhteisöön, Lounais-Suomen kuurojen ja huonokuuloisten yhdistyksiin ja eri kerhoihin.

4.3.1.3 DiakOpin strategia

Missio, visio ja arvot ovat yrityksen strategian osatekijöitä, joilla luodaan strategia (Opetushallitus, Etälukio i.a.). Strategia on vision täsmällinen, perusteltu ja yksilöity muotoilu perustehtävistä ja tavoitteiden toteuttamisista (Lillrank 1990, 89). Strategia tarkoittaa yrityksen pitkän aikavälin suunnitelmaa, jolla pyritään varmistamaan toiminnan ja kasvun jatkuminen ja saavuttamaan tavoiteltu päämäärä. Strategiassa huomio kiinnittyy tulevaisuuteen ja yrityksen menestymiseen. Strategian voidaan sanoa olevan tie nykytilasta tulevaisuuteen. Tällöin strategioiden pääelementtejä ovat yrityksen nykytilan ja ympäristön toimintamäärittelmä, yrityksen tulevaisuuden päämäärät ja yrityksen

toimet päämäärien saavuttamiseksi. (Timo Heiskala, henkilökohtainen tiedonanto 12.10.2010; Opetushallitus, Etälukio i.a.)

Ennen kuin strategiaa voi ryhtyä kehittämään, täytyy tietää yrityksen perustehtävä eli missio sekä yrityksen tulevaisuuden tavoitteet eli visio. Lisäksi on huomioitava yrityksen arvot, joita strategian tulee kunnioittaa, sekä resurssit, jotka mahdollistavat strategian toteutumisen.

Strategiset tavoitteet tulee asettaa liiketoimintajärjestelmän eri osa-alueille. Näitä ovat taloudelliset tavoitteet eli kannattavuus, ulkoinen tehokkuus eli suhde asiakkaisiin ja muihin sidosryhmiin, sisäinen tehokkuus eli laatu (palvelujen laadun taso ja tasaisuus), kehittämistavoitteet eli organisaatorakenne, resurssit sekä osaaminen. Tavoitteiden tulee olla haasteellisia, mutta realistisia eli toteutettavissa olevia. Tavoitteiden saavuttamista pitää seurata ja mitata säännöllisesti ja etukäteen sovitulla tavalla. (Timo Heiskala, henkilökohtainen tiedonanto 12.10.2010; Opetushallitus, Etälukio i.a.)

Seuraavassa kuviossa Suutarinen ja Salli (2004, 11) ovat kuvanneet tiiviisti yrityksen toimintaa visiosta strategian tuloksiin.



KUVIO 9. Yrityksen toiminta visiosta strategiaan (Suutarinen & Salli 2004, 11.)

DiakOpin taloudellisena tavoitteena on kasvattaa vähitellen tulkkauspalvelujen tarjontaa ja siten kattaa palvelun tarjonnasta aiheutuneita kuluja. Asiakassuhteita pidetään yllä vuosittaisilla tiedotustilaisuuksilla Lounais-Suomen kuurojen ja huonokuuloisten yhdistyksillä sekä kerhoissa, järjestämällä avoimet ovet joka toinen vuosi, osallistumalla alueellisiin tulkkauspalvelujen tuottajien tapaamisiin sekä järjestämällä erilaisia koulutuksia tulkeille. Sisäistä tehokkuutta eli laatua seurataan keräämällä kaksi kertaa vuodessa kuukauden ajalta asiakaspalaute (sekä viittomakielisiltä että kuulevilta asiakkailta) ja analysoimalla ja käsittelemällä palaute DiakOpin työntekijöiden kanssa. Palaute kerätään myös tulkkipareilta jokaisen tulkkauksen jälkeen. Palautekoosteet käydään DiakOpin tulkkien kesken läpi kuukausittain tai tarpeen mukaan. Jokaisen asiakkaan on mahdollista antaa suoraa palautetta tulkeille, lähettää sitä tekstiviestillä, sähköpostilla tai DiakOpin kotisivuille. Kaikki asiakaspalautteet käsitellään tulkkien palautteiden kanssa samanaikaisesti. Alustava laatukäsikirja, jossa on mainittu myös palautejärjestelmä, tehtiin tulkkauspalvelun tuottajien kilpailutukseen, mutta se oli tulevaisuutta ennakoiva, koska DiakOpin toiminta ei ollut käynnistynyt vielä silloin.

Palvelun tarjontaa lisätään puolivuositain ensin kattamaan arkipäivät, sitten myös mahdollisesti iltoja. Organisaatorakennetta tarkistetaan palvelun tarjonnan lisäämisen rinnalla kehittämistavoitteet huomioiden. Tavoite on, että pidemmällä aikavälillä DiakOppi voisi tarjota kokoaikaisen tulkin opiskelijoille työpariksi. DiakOppi hyväksyttää resurssitarpeen koulutuspäälliköllä puolivuositain. Resurssin tarvetta seurataan ja suhteutetaan tarjolla oleviin tulkkaustilauksiin. On oletettavaa, että resurssin tarve lisääntyy viittomien opetuksen, käännöstöiden sekä asiantuntijapalveluiden mukaan. DiakOpin osaamista laajennetaan muun muassa puhevammaisten tulkkaukseen. Osaamista varmennetaan ja mahdollistetaan antamalla lehtorien tehdä tulkkauksia myös sivutoimiluvilla.

DiakOpin yhtenä arvona on vahva eettisyys ja mentoroiva ohjausmalli. Opiskelija ei voi Diakissa suorittaa tulkkausharjoitteluita itsenäisesti asiakkaan kanssa, vaan hänellä on oltava aina koulutettu ja kokenut tulkki parina eli ohjaajana mentoroimassa ja varmistamassa tulkkauksen laadun ja oikeellisuuden. Harjoittelujen ohjaajalla tulee olla harjoittelujen tavoitteita vastaava pätevyys (esimerkiksi tulkki tai viittomakielinen työntekijä). Harjoitteluissa reflektointi tukee ammatillisuuden kasvua. Eettisyyteen kuuluu vaitiolovelvollisuus, eikä opiskelijoiden suullisissa tai kirjallisissa reflektoinneissa tule

ilmi asiakkaiden eikä tulkkien nimiä. Tärkeintä on reflektoida omaa oppimista ja kehittymistä niin tulkkauksen, ammatillisen kasvun kuin ihmisenä kasvun näkökulmasta.

Perusarvoihin kuuluu laadun arvostus, joka korostuu taidonnäytteessä eli tulkkirekisterikokeessa (KT.15 Taidonnäyte). Kun opiskelija on suorittanut 1.–3. vuoden opinnot, hän voi osallistua taidonnäytteeseen. Taidonnäytteen läpäisyyn vaaditaan hyvät taidot (numeerisesti vähintään 3). Suoritettuaan taidonnäytteen hyväksytysti, opiskelija pääsee Kuurojen Liiton ylläpitämään tulkkirekisteriin. Taidonnäytteen ajankohta tulee todennäköisesti muuttumaan uuden opetussuunnitelman myötä.

4.3.2 DiakOppi toiminnassa

DiakOppin ideointivaiheesta ja toiminnan aloituksesta lähtien on ollut selvä, että tulkkiopiskelijat ovat kaikessa mukana. Tarjousasiakirjat tehtiin kuitenkin ilman opiskelijoita osaksi kiireisen aikataulutuksen vuoksi, osaksi siksi, ettei siinä vaiheessa saatu kilpailutusta oppimistehtävänä sopimaan tasapuolisesti opiskelijoille mihinkään kurssiin, ja myös siksi, että DiakOppin hallinnollinen ja taloudellinen vastuu on Diakonia-ammattikorkeakoululla, ei opiskelijoilla. Kela joutui myöhäistämään tulkkauspalvelujen tuottajien kilpailutuksen aikataulua jonkin verran. Diakin tulkkipolku seurasi tarkasti Kelan tiedotuksia nettisivujen kautta ja osallistui myös Kelan tiedotustilaisuuksiin sekä kommentoi pyynnöstä kilpailutusta koskevia tarjousasiakirjoja, kuten muutkin alan toimijat. Kilpailutuksen peruseriaate oli järjestää tarjousasiakirjat kokonaistaloudellisesti edullisimman tarjousperiaatteen mukaan. Hinnan ja laadun suhde oli 60 % : 40 %. (Kansaneläkelaitos i.a.)

Hankintapäätökset vahvistettiin heinäkuussa 2010. Diakonia-ammattikorkeakoulu tuli hyväksytyksi kaikissa tarjoamissaan tulkkauspalvelutuotteissa. Kilpailutusjärjestyksessä DiakOppi on listan loppupuolella, mutta yrityksen toiminnan alkuvaiheessa sinne jätettyä työtä tarkoituksella. DiakOppilla on näin aikaa käynnistää, kehittää ja toteuttaa toimintaa rauhassa, etsiä koulutukselle sopivaa toimintamallia ja sovittaa uutta oppimisympäristöä nykyiseen sekä uuteen opetussuunnitelmaan laajemmin.

DiakOpin varsinainen toiminta alkoi samana päivänä kuin tulkkauspalvelut siirtyivät Kelalle eli 1.9.2010. Ensimmäiset tulkkauksensa DiakOppi hoiti 6.9.2010. Syksyille 2010 DiakOppi on tarjonnut palvelua keskimäärin kahtena päivänä viikossa. Palvelua pyritään tarjoamaan ensi keväänä kolmena päivänä viikossa. Tavoite on tarjota palvelua viitenä päivänä viikossa, myös ilta-aikoina.

Syksyn kaksi kalenteripäivää tarkoittaa jokaiselle tulkki-lehtorille noin kolmea DiakOppi-päivää syksyille. Opiskelijoiden osallistuminen DiakOpin toimintaan tapahtui niin, että kolmas vuosikurssi aloitti harjoittelut DiakOppissa HA.10 Asioimistulkkaus-harjoittelulla. Jokaiselle VTK08-ryhmän opiskelijalle tulee yksi DiakOppi-päivä syksyllä sekä sen lisäksi puolipäivää sovittuja DiakOppi-tehtäviä (tehtävät tarkemmin kohdassa 6.12 Opiskelijoiden tehtävät).

Ensimmäisen toimintakuukauden aikana haasteeksi huomattiin DiakOpin palveluntarjonta-ajat. Päiväaikaan kilpailutusjärjestyksen loppupäähän ei riitä välttämättä jokaiselle DiakOppi-päivälle tulkkauksia. Tulkkauksia, joihin ei ole löytynyt palveluntuottajaa, on tarjolla, mutta ne eivät kohtaa DiakOpin tarjoamia aikoja. Jokaiselle DiakOppi-päivälle toivotaan vähintään yhtä tulkkaustilausta, jotta opiskelijat pääsisivät harjoittamaan tulkkausta aidossa ympäristössä.

Koulutusohjelma sekä DiakOppi valmistavat tulkkio opiskelijoita tarjoamaan tulkkauspalvelua uuden tulkkauspalvelulain edellyttämiin tehtäviin laissa mainitulle asiakaskunnalle (kuulovammaisille ja kuulonäkövammaisille). DiakOppi tuottaa tulkkauspalveluja Lounais-Suomen alueella tulkkiprofiilien ja DiakOppi-päivien mukaan. DiakOppi palvelee Varsinais-Suomen (533) ja Satakunnan (180) alueella asuvia tulkinkäyttäjiä, joita on yhteensä 713.

Oppimisympäristön tärkein toimintaperiaate on, että toimeksiannot tehdään opiskelija-tulkki-lehtori-työparein. DiakOpin on tarkoitus palvella mahdollisimman hyvin niin viittomakielisiä kuin kuulevia asiakkaita, tulkkio opiskelijoita, työelämää sekä tulkki-koulutusta. DiakOpin toimintaa esitellään luvussa 6, mutta tässä on lueteltu DiakOpin keskeiset toiminnot.

- Tulkkausalan palvelujen tarjonta: tulkkaus- ja käännöstyöt, tilausten vastaanotto, tarvittava tilausten välitys, raportointi, laskutus, tilastointi, markkinointi ja tiedotus, kehittämistyö (palautteet), yrityksen toiminta ja visiointi.
- Opiskelijan tehtävät edellisten lisäksi: blogin/päiväkirjan kirjoittaminen sekä viittomien tallentaminen.
- Viittomakielen- ja tulkkausalan asiantuntijapalveluiden (jatkossa myös puhevammaapuoli) tuottaminen, tiedottaminen yms.
- Tulevaisuudessa: Hanketoiminta ja erilaiset tilaustyöt, viittomien opetus, puhevammaisten tulkkauspalvelut.

DiakOpin tarkoitus on lisätä tulkkauspalvelun tarjontaa vähitellen ja hallitusti. Kilpailutusasiakirjoissa tämä kehitys piti huomioida ja asia ratkaistiin niin, että kilpailutusasiakirjoihin merkittiin DiakOpin tarjoavan tulkkausalan palveluita sekä päivä- että iltapäiväaikoisiin. Tarjottava tuntimäärä laskettiin kilpailutusasiakirjaan kilpailutuskauden aikana kehittyvä ja lisääntyvä palvelusuunta huomioiden.

4.3.3 Diakopin toimijat

DiakOpin toimijoihin kuuluu kahdeksan tulkki-lehtoria, joiden vastuulla ovat vuorotellen DiakOppi-päivät. Päivään kuuluu tulkkauksiin valmistautumista, tulkkausta, raportointia, opiskelijan mentorointia sekä muita yrityksen toimintaan kuuluvia erillisiä ja vaihtelevia tehtäviä. Yhtenä tärkeänä tehtävänä on ideoida ja kehittää DiakOpin toimintaa. Jokaisella tulkki-lehtorilla on oma tulkki-profiilinsa, jota päivitetään tarpeen mukaan (kouluttautumiset, kiinnostuksen kohteet). Profiilit varmistavat, että tulkin osaaminen ja taito kohtaavat oikeat asiakkaat ja tulkkaustilanteet ja siten myös tulkkaus on laadukkaampaa sekä eettistä (tulkki ottaa vastaan toimeksiantoja, joihin hänellä on riittävä pätevyys).

Vastaava tulkki on yksi kahdeksasta tulkki-lehtorista. Hänen työnkuvansa perusta on sama kuin muidenkin DiakOpin tulkki-lehtoreiden. Sen lisäksi hän vastaa muun muassa niin sanotuista jokapäiväisistä yrityksen juoksevista asioista, välityksestä, tulkki-profiilien päivytyksistä, laskutuksesta sekä yhteyksistä ja tiedotuksesta Kelaan, opiskelijoille, DiakOpin henkilökunnalle ja Diakin Turun toimipaikan koulutusjohtajalle ja -pääl-

likölle. Vastaavalla tulkilla on varahenkilö, joka tarvittaessa tekee edellä mainittuja tehtäviä ja jonka kanssa tehtäviä voidaan myös jakaa resurssien mukaan jonkin verran.

DiakOpilla on lisäksi oma ohjausryhmä, johon kuuluu Diak Lännen Turun toimipaikan koulutusjohtaja ja -päällikkö sekä palvelupäällikkö ja johdon sihteeri, tulkkikoulutuksen yliopettaja, tutkijalehtori, DiakOpin vastaava tulkki ja vastaavan varahenkilö. Työryhmä antaa DiakOpille toiminnan edellytykset tekemällä yrityksen päätökset ja hoitamalla muut yrityksen tehtävät. Lehtoreilla on näin mahdollisuus keskittyä tulkkaukspalveluun ja opiskelijoiden mentorointiin. Johto vastaa DiakOpin resursseista sekä budjetista. Johdon sihteeri valvoo budjettia ja hoitaa vastaavan tulkin tekemän laskutuksen Kelalle. Palvelupäällikkö vastaa tiedotuksesta yhdessä vastaavan tulkin sekä työryhmän tulkkilehtoreiden kanssa.

Aarnikoivu toteaa (2010, 7), että hyvä työelämä ei synny pelkästään esimiestaidot hallitsevista esimiehistä, vaan myös alaidot (organisaation perustehtävään sitoutumisen, työn merkityksen työstämisen, itsensä johtamisen, henkilökohtaisen tehokkuuden sekä asenteen merkityksen) hallitsevista alaisista. DiakOppi antaa opiskelijoille mahdollisuuden toimia alaisena ja kollegana sekä harjaannuttaa alaidotiaan turvallisessa ympäristössä.

Tulkkioiskelijat eivät varsinaisesti ole DiakOpin henkilökuntaa, mutta toisaalta heidän voidaan katsoa kuuluvan siihen. Kolmannen vuosikurssin opiskelijat suorittavat osan asioimistulkkauksharjoittelusta DiakOpissa. Heidän tehtäväkuvaansa kuuluu (samoin kuin tulkkilehtoreiden) tulkkauksiin valmistautumista, tulkkausta, raportointia sekä muita yrityksen toimintaan kuuluvia erillisiä ja vaihtelevia tehtäviä. DiakOpin kehittäminen ja ideointi kuuluvat myös olennaisena osana opiskelijoiden tehtäviin. Viittoma-kielen ja tulkin työkäytänteiden oppimiseen liittyen heillä on erillinen tehtävä kerätä ja luokitella viittomia ja reflektoida oppimistaan, parityöskentelyä ja omaa osuuttaan siinä.

4.3.4 DiakOpin asiakaskenttä

Pesosen (2007, 9) mukaan asiakkaalla tarkoitetaan kaikkia niitä henkilöitä, joihin prosessit vaikuttavat tai jotka tekevät havaintoja prosessien kulusta ja niiden aikaansaannoksista. DiakOpin asiakkaita ovat muun muassa viittomakieliset ja kuulevat asiakkaat, viittomakieli- ja tulkkausalalan eri toimijatahot ja organisaatiot, Kelan tulkkivälitys ja Kela. Asiakas voi olla yhtä hyvin pieni lapsi päiväkodissa tai eläkeikäinen lääkäriässä, nuori autokoulussa tai työkäinen kokouksessa, tai asiakkaita voi olla useita, jopa suuri ryhmä esimerkiksi luentotulkkauksilanteessa.

Asiakaskuntaa ja työtilanteita on mahdoton määrittellä tarkasti, sillä tulkkauksipalvelun piiriin kuuluvat kaikki yhteiskunnan tahot ja palvelut terveydenhuollosta viranomais- tai harrastuksiin sekä tulkkauksipalvelun asiakkaiden henkilökohtaiset vapaa-ajan kontaktit, harrastukset ja muut tulkkauksitarpeet.

Kela ja Kelan tulkkivälitys ovat DiakOpin tärkeimpiä asiakkaita, jotka tarjoavat perusteet toiminnalle. DiakOpin asiakkaita ovat kaikki yhteiset toimijat ja tulkkauksipalveluista ja viittomakielestä kiinnostuneet. Tulkkioiskelijat ovat osa DiakOppia, mutta tulkkikoulutuksen näkökulmasta opiskelijat ovat myös asiakkaita, joita DiakOppi ja erityisesti tulkkikoulutus pyrkii palvelemaan mahdollisimman hyvin.

Storbacka ja Lehtinen (1997, 17–34) määrittelevät termin asiakkuus yrityksen ja asiakkaan yhteistyösuhteeksi. Asiakkuutta rakennettaessa molemmat osapuolet voittavat. Kysymys on asiakkuuden arvon nostamisesta. Asiakkuusajattelussa määritellään tunne, tieto ja teot asiakkuuden resursseiksi. Erilaisissa asiakkuuksissa on eri tavalla ja eri suhteissa tunnetta, tietoa ja tekoja.

Viittomakielen tulkin asiakaskunnan tulkkipalvelutoiveet vaihtelevat kansainvälisiä tehtäviä hoitavien henkilöiden monikielisestä tulkkauksesta lasten TV-ohjelmien tulkkaukseen. Teknologian ja lääketieteellisen tutkimuksen eteneminen vaikuttaa viittomakieltä käyttävien asiakkaiden arkeen. Tulkkipalvelun käyttäjän tarpeet voivat vaihdella eri elämänvaiheissa tai -tilanteissa viittomakielen, viitotun suomen, kirjoitustulkkauksen tai muun kommunikaatio- ja tulkkauksimenetelmän välillä. Tulkkipalvelun pätevä tarjonta vaatii jatkuvaa kehityksen seuranta ja vaikutusten huomioon ottamista ammattikäytän-

nöissä. (Kuokkanen, Kivirinta, Määttänen & Ockenström 2007, 16.) Seurakunnat, eri organisaatiot ja kolmas sektori ovat myös DiakOpin asiakkaita erillisten tilaustöiden ja eri yhteistyömuotojen kautta.

4.3.5 DiakOpin palvelutuotteet

DiakOppi on viittomakieli- ja tulkkausalan yritys, joka tarjoaa erityisesti tulkkauspalveluja. Tulkkausta tarjotaan suomalaisella viittomakielellä ja viitotulla puheella niin sanottuun vapaaseen tilaan (normaaliin viittomatilaan kehon edessä) sekä taktiilisti eli kädetäkäteän, että rajoittuneeseen näkökenttään. Lisäksi tarjolla on opastusta sekä ympäristön ja tilanteiden kuvailua. Puheen toisto on myös yksi DiakOpin tulkkausmenetelmä sekä kirjoitustulkkaus. Suomalaisen viittomakielen ja suomen kielen lisäksi DiakOpin muita työkieliä ovat englanti, ruotsi, suomenruotsalainen viittomakieli sekä kansainvälinen viittominen. Näistä palvelutuotteista tarjotaan tulkkausta perustasolta vaativaan tasoon, yksin sekä paritulkkauksena aina koko päivän tai usean päivän tulkkauksiin.

Tulkkauspalvelua tuotetaan muun muassa työssä käymiseen, asiointiin, terveydenhuoltoon, yhteiskunnalliseen harrastamiseen ja virkistykseen sekä lyhytkestoisiin opiskelutulkkauksen sijaisuuksiin. DiakOpin on mahdollista tehdä myös hengellistä tulkkausta, etä- ja mobiilitulkkausta sekä kokous- ja seminaaritulkkausta ja teatteri- ja oikeustulkkausta.

Muita palvelutuotteita ovat muun muassa erikseen tilattavat käännös- ja tulkkaustyöt. Asiantuntijapalveluja on mahdollista tilata esimerkiksi viittomakielestä, tulkkauksesta, tulkkauspalvelusta, viittomakielisten ja kuulevien kulttuurista / kulttuurieroista, ammatitietikasta, oikeustulkkauksesta ja jatkossa myös tulkkausalan firman toiminnasta työelämän oppimisympäristönä.

Toiminnan alkuvaiheessa DiakOppi keskittyy enimmäkseen tulkkauksen tarjontaan, mutta viittomien opetuksesta on jätetty myös tarjouspyyntö Turun kaupungille. Kaupunki pyysi tarjouksia opetuksista syyskuun loppuun mennessä. DiakOppi kartoitti opettamisen resurssit ja jätti sen pohjalta lasketun tarjouksen. Myös opetuspalvelu toteutetaan opiskelija-tulkki-lehtori-työparina toimimalla.

Diakin tulkkikoulutusohjelman yhtenä vaihtoehtoisena ammattiopintona nykyisessä opetussuunnitelmassa on viittomien pedagogiset opinnot. Tulkkilehtoreilla on myös taitoa ja kokemusta viittomien opetuksesta, ja koulutuksella on jatkuva tarve viittomien opettamisen aidoille työelämän oppimisympäristöille.

4.3.6 DiakOppin uusien palvelutuotteiden kehittäminen

Diakin tulkkikoulutus aloitti syksyllä 2009 opetussuunnitelmauudistuksen ja keskittyy sen työstämiseen vielä kuluvana syksynä 2010. Uusi opetussuunnitelma otetaan käyttöön syksyllä 2011. DiakOppin nähtiin sopivan hyvin myös uuteen opetussuunnitelmaan. Koulutukselle tarjoutuu mahdollisuuksia uuden opetussuunnitelman myötä sisällyttää ja hyödyntää tulkkialan yritystä myös muissa opintokokonaisuuksissa, ei vain harjoitteiluissa. Uusi opetussuunnitelma vaikuttaa välittömästi palvelutuotteiden kehittämiseen ja pidemmällä ajalla myös näiden tuotteiden tarjoamiseen.

Tällä hetkellä DiakOppi ei tarjoa opiskelutulkkauksia, vain opiskelutulkkauksien sijaisuuksia tai asioimistulkkauksen luonteisia opiskelutulkkauksia (ei pitkäkestoista ja kokopäiväistä tulkkauksia). Jos DiakOppi onnistuu kehittämään toimintaansa suunnitelman mukaisesti, jossain vaiheessa yrityksellä on kokopäiväinen tulkki (mahdollisesti useampia) ja silloin DiakOppi voi tarjota ja osallistua myös opiskelutulkkauksen kilpailutukseen.

Kela ei ole vielä lokakuuhun 2010 mennessä kilpailuttanut etä- ja mobiilitulkkauksia. Näitä palveluja DiakOppilla on hyvät mahdollisuudet tarjota ja tuottaa, ja siksi on tarkoitus osallistua myös näiden kilpailutukseen heti, kun Kela sen järjestää. Tällä hetkellä etätulkkauksia tarjotaan Vatun kautta ainoastaan niille asiakkaille, jotka ovat käyttäneet palvelua jo ennen tulkkauksipalveluiden siirtoa Kelalle.

Tulkkauksipalveluiden lisäksi DiakOppin tavoitteena on järjestää koulutuksia työelämän tulkkien tarpeiden ja toiveiden mukaan. Ensimmäisenä järjestetään koulutuspäivä keväällä 2011 paritulkkausalan käytänteiden vakiinnuttamisesta. Suunnitteluvaiheessa on myös mentorointikoulutus tulkeille. Näin toimimalla DiakOppi voi osallistua Tutkinto-Diakin lisäksi myös PalveluDiakin toimintaan, kuten täydennyskoulutuksen tarjontaan.

Diak aloittaa puhuttujen kielten tulkkien kouluttamisen syksyllä 2011, joten DiakOppi voi mahdollisesti jatkossa tuottaa myös puhuttujen kielten tulkkausta ja sen alan asiantuntijapalveluja. Viittomakielentulkkipalveluun uuteen opetussuunnitelmaan ovat tulossa vahvasti mukaan myös puhevammaisten tulkkausmenetelmät. DiakOppi voi laajentaa sekä asiakaskuntaansa että palvelutuotteitaan uusien koulutusten myötä, kun erilaiset puhetta korvaavat menetelmät tulevat palvelutarjottimelle. Tavoitteena on, että DiakOppi voisi tarjota tasavertaisesti kuulovammaisten tulkkipalveluiden lisäksi myös tulkkauspalveluita puhevammaisille ja muutamilla puhutuilla kielillä.

4.4 DiakOpin tavoitteena laadukas palvelu

Tulkkauksen laatu keskusteluttaa viittomakielentulkkien asiakaskuntaa ja tulkkien yhteisöjä. ISO-laatustandardeissa on luotu kääntämisen laatua koskeva standardi, joka joiltakin osin liittyy myös tulkkaukseen, mutta tulkkauspalvelussa on kyse suuresta osasta erilaisia palveluelementtejä, joiden laatua ei ole standardoitu. (Standardisoimisliitto i.a.) DiakOpin puitteissa voi hyvin kehittää viittomakielen tulkkauspalvelun standardia alan käyttöön.

4.4.1 Laatu

Lillrankin (1998, 19) mukaan laatu on käsitteenä moniulotteinen, suhteellinen ja siksi vaikea hahmottaa. Suhteellisuudella tarkoitetaan laadun ilmaisevan erilaisten vertailujen tuloksia: toteumaa verrataan tavoitteeseen ja tarvetta tyydytykseen. Laatua määriteltäessä on pohdittava, mitä asioita laatu koskee ja mihin laatuarkastelua voi soveltaa. Mitä ei voi määritellä, ei voi mitatakaan. Esimerkiksi laatu voi koskea asiakkaalle toimitettuja palveluja ja/tai tietoa eli toimitteita. Laatu koskee vain toimitteita, joita voi mitata tai arvioida. Laadun arviointi kohdistuu kokonaisuudessaan prosessiin, jolla toimitteita saadaan aikaan, sekä sen välittömään systeemiympäristöön.

1800-luvun loppuun saakka laadun takasi perimätieto. Mestari opetti oppipojalle omat taitonsa ja menetelmät, joilla tuote valmistettiin. Mestari hoiti laadun valvonnan olemalla mukana valmistusprosessissa ja tarkastamalla tavaran, ennen kuin se luovutettiin asi-

akkaalle. Laatu perustui käsityöläistaitoon. Asiakaspalaute oli myös välitön; tavara myytiin lähinnä toisille kyläläisille, ja mikäli tavara oli viallinen, ostaja antoi välittömät moitteet. (Salminen 1994, 7.)

Tulkkauspalvelun tarjonnassa on yhtymäkohtia yllä mainittuun käsityöläisyyteen. Asiakas ei tulkkia tilatessaan ole varma saako hän haluamaansa laadukasta tulkkausta. Jos hän on tyytyväinen samaansa palveluun, hän saattaa toivoa (kilpailutusjärjestelmä ei ensisijaisesti huomioi toiveita) seuraavalla kerralla samaa tulkkia. Asiakas voi antaa suoraan palautetta tulkille, mutta hän voi tehdä sen myös Kelan välityskeskukseen. Palautetta tulkista voi antaa näiden lisäksi tulkkausalan yritykselle, jota kyseinen tulkki edustaa, tai kuurojen etujärjestön Kuurojen Liiton tulkkiyhdistykselle. Pahimmassa tapauksessa palaute jää saapumatta tulkille itselleen. Jos asiakas ei ole tyytyväinen tulkkauspalveluun, hän voi mielessään toivoa, ettei sama tulkki osuisi kohdalle, tai ilmoittaa välityskeskukseen, että jatkossa käyttää mieluummin toisten tulkkien palveluita.

Mestarin rooli toimii myös DiakOpissa. Tulkki-lehtori on mestarina vastuussa palvelun laadusta. Opiskelija oppipoikana toivottavasti saa useimmiten toimia tulkkinäkökulmasta kehittääkseen taitojaan, mutta lopullisen vastuun tulkkauskeskuksesta sekä tulkkauskeskuksen ja asiakaspalvelun laadusta kantaa lehtori.

”Laatu ilmiönä sisältää neljä näkökulmaa, jotka määräytyvät vastinparien suhteista. Virheettömyys eli suunnitelman ja toteutuman välinen suhde. Funktionaalisuus eli rakenteen ja suorituskyvyn välinen suhde. Asiakaslähtöisyys eli asiakkaan tarpeiden ja toimitteen funktioiden välinen suhde. Systemaattisuus eli asiakkaan tarpeen tyydytyksen ja sen vaikutusten välinen suhde.” (Lillrank 1998, 20.)

Esimerkiksi tulkkauskeskuksessa, jossa viittomakielinen asiakas hakee pankista asuntolainaa, nämä neljä voisi kiteyttää seuraaviksi kysymyksiksi laadusta: Saiko viittomakielinen ja kuuleva asiakas itselleen tulkin paikalle ja saiko asiakas tulkin ajoissa paikalle? Oliko DiakOpilla palvelua tarjolla kyseisenä ajankohtana ja menivätkö tulkit sovittuun aikaan paikalle? Kohtasivatko asiakkaan ja tulkin profiilit? Välittyikö viesti oikein, saiko viittomakielinen asiakas sanomansa perille niin kuin hän oli sen tarkoittanut eli hallitsiko tulkki molemmat työkielensä? Lähes aina kielellisessä viestinnässä on mukana myös piilomerkityksiä, jotka tuovat oman haasteensa virheettömyyteen. Onnistuiko

opiskelija tulkkamaan asiat oikein ja saiko tulkkilehtori varmistettua asioiden oikeellisuuden asiakkaille?

Funtionaalisuus näkyy asian hoidossa eli siinä, onko tulkilla asian sisällöllinen tietämys vai pitääkö asiakkaiden ensin kertoa tulkille, mistä on kysymys merkitystasolla, jotta tulkki voi tulkata asian. Asiakaslähtöisessä toimintamallissa viittomakielinen ja kuuleva asiakas pohtivat, missä suhteessa tulkkau palvelu toimi asian hoitamisen näkökulmasta: Kokivatko asiakkaat, että he olivat itse oman asiansa hoitajia ja hoituiko asia? Olivatko tulkit valmistautuneet riittävän hyvin tilanteeseen? Edesauttoivatko DiakOpin tulkit asioiden välittymistä kieleltä toiselle?

Asiakkaan tarpeen tyydytyksen ja palvelun laadun kokemisen välinen suhde on tulkille haaste. Jos asiakas saa asuntolainan toivomallaan korolla ja maksuajalla, on todennäköistä, että tällöin asiakkaan mielestä tulkkauksen laatu (ainakin hetkellisesti ja osittain) on ollut hyvää. Joskus tulkkauksen laatu on suoraan verrannollinen myös sosiaaliseen vuorovaikutukseen. Laatu on asiakasnäkökulmasta todennäköisesti parempaa, jos asiakkaat ovat voineet halutessaan jutella asuntolainan ohella myös molempia kiinnostavista muista aiheista. Viittomakielen tulkin tulee huomioida erityisesti kieli- ja kulttuurierot (kuten small talkin rooli), jotka vaikuttavat kaikissa tulkkauksilanteissa.

DiakOpin on hyvä tiedostaa aineettomien tekijöiden vaikutus toiminnan menestymiseen ja kehittymiseen. Aineeton pääoma voidaan jakaa inhimilliseen pääomaan sekä suhde- ja rakennepääomaan, jotka kaikki limittyvät toisiinsa osittain. Rakennepääomaan kuuluu yrityksen arvot ja kulttuuri, työilmapiiri, eri prosessit ja järjestelmät sekä dokumentoidut tiedot. Suhdepääomaa ovat yrityksen suhteet asiakkaisiin ja muihin sidosryhmiin sekä yrityksen maine ja eri yhteistyösopimukset. Yrityksen osaaminen, henkilöstöosaaminen, asenteet ja koulutustaso ovat yrityksen inhimillistä pääomaa samoin kuin työntekijöiden henkilökohtaiset verkostot, heidän kokemustustansa ja hiljainen tieto. Aineeton pääoma saattaa olla yrityksen vahvinta pääomaa, mutta sen riskitekijöitä on esimerkiksi osaamisen poistuminen yrityksestä tai yrityksen huono maine. (Kujansivu, Lönnqvist, Jääskeläinen & Sillanpää 2007, 27–29, 42.) DiakOpille on tärkeää, että sekä opiskelijoiden että lehtoreiden aineettomat pääomat ovat vahvoja ja jatkuvasti kehittyviä.

Vuonna 2000 viittomakieliset asiakkaat kuvasivat hyvää ja laadukasta tulkkipalvelua seuraavasti (Topo ym. 2000, 98).

Minulle tulkki viittoo, opastaa, kuvailee myös ympäristöä. Tulkkipalvelu on hirveän tärkeä minulle ja toivoisin, että Suomen kaikissa kunnissa olisi myönteinen suhtautuminen ja päätökset asiakkaille (ei rajoitettu tulkkitunteja vaan kaikki saisivat käyttää niin paljon kuin hän tarvitsee, tulkeille matka ja majoitukset korvattaisiin ja ruokailut).

Olen todella kiitollinen, että olen saanut tulkkipalvelua ja tulkit ovat olleet asiallisia ja ystävällisiä ja opastaneet hyvin. Mielestäni he myös viittovat hyvin.

Topon kartoitukseen osallistuneet kuurosokeat asiakkaat toivoivat muun muassa lisää päteviä tulkkveja, tulkeilta enemmän ympäristön kuvailua sekä erilaisten kommunikointitapojen hallintaa ja joustavuutta (Topo ym. 2000, 98).

Pitäisi ymmärtää se, että kuurosokea useimmiten saa vain sen informaation, jonka tulkki hänelle antaa. Kaikesta muusta hän on autuaan tietämätön. Se aiheuttaa usein ongelmia jälkikäteen. Tämä vaatii myös tulkilta paljon, jotta hän kertoo, mitä tapahtuu. Kuurosokean tulkkauksessa on erittäin tärkeää ympäristön kuvailu ja se, mitä ympäristössä tapahtuu. Kun tuon ymmärtää, niin ymmärtää millainen tehtävä tulkilla on.

Laadunhallintajärjestelmä on tapa varmistaa laatua. Siihen kuuluvat toiminnan kuvaukset, varsinainen toiminta sekä näytöt toiminnasta. Laadunhallinnan kahdeksan periaatetta ovat asiakaskeskeisyys, johtajuus, henkilöiden huomioiminen, prosessimainen ajattelutapa, systeemiajattelu, jatkuva toiminnan parantaminen, faktoihin perustuva päätöksenteko sekä yhteistyösuhteet. (Pesonen 2007, 53–54, 79–80.) Laatuajattelun tavoitteena on erityisesti saada järjestelmällisyyttä toiminnan ohjaukseen ja valvontaan, varmistaa asiakastytyväisyys, luoda yhtenäiset käytänteet yrityksen toimintaan, varmistaa palvelujen korkea ja tasainen laatu, tukea henkilöstöä työnohjauksessa sekä dokumentoida hyväksytyt menettelytavat (Lecklin 2002, 31).

Laadunhallintajärjestelmä vaatii niin sanotun silmukkarakenteen. Yrityksen toiminnasta tai yksittäisestä prosessista kerätään palautetta joko asiakkailta, henkilöstöltä tai molemmilta. Kerätty tieto analysoidaan ja analyysien perusteella tehdään päätökset korjauksista toimenpiteistä. Päätökset toteutetaan ja korjauksista kerätään palautetta.

4.4.2 Palvelun laadun elementit

DiakOpin suorituskyky eli peruspalvelu tarkoittaa, että tulkkkaus tulee hoidetuksi. Piirteet eli kehällinen palvelu tarkoittaa niitä lisukkeita, jotka tekevät palvelun miellyttäväksi, mutta eivät varsinaisesti lisää mitään peruspalveluun. Näitä ovat esimerkiksi tulkin siisti ulkoasu ja miellyttävä käytös. Palvelun yhdenmukaisuus tarkoittaa ammatillisuutta ja eettisyyttä: kaikkia tulkkkauspalvelun asiakkaita kohdellaan aina samalla tavalla. Yhdenmukainen palvelu on samanlaista riippumatta henkilökunnan mielialoista ja muista vaihtelevista tekijöistä. Palvelun huollettavuus tarkoittaa joustovaraa ja maalaisjärjen käyttöä erityistilanteissa. DiakOppi joustaa mahdollisuuksien mukaan palvelutarjonnan ajoissa. Jos virheitä sattuu yritykselle, tulkeille tai tulkkauksessa, ne korjataan nopeasti. Yllättävistä asioista ilmoitetaan heti ja peittelemättä. Luotettavuus tarkoittaa, että asiat tulevat hoidettua sovitun mukaisesti ja lupaukset, aikataulu sekä varaukset pitävät. Yrityksen imago luodaan hyvillä peruspalveluilla. (Lillrank 1990, 57–58.)

Lillrankin (1990, 94) mukaan laadun tekeminen, samoin kuin muukin tekeminen, edellyttää kolmenlaista toimintaa, jotka ovat sääntöjen noudattaminen, standardien ylläpitäminen ja saavutetun palvelutason säilyttäminen. Lisäksi tarvitaan sääntöjen ja systeemien jatkuvaa kehittämistä ja korjaamista sekä innovaatioita eli täysin uusien sääntöjen, menettelytapojen ja palvelutuotteiden ideoimista. Oppivana organisaationa DiakOppi keskustelee ja kehittää laatua yhteistoiminnalla sekä yksilötasolla. Toimintaan osallistuvien opiskelijoiden ja lehtoreiden tulee olla laadukkaasta tulkkauksesta ja asiakaspalvelusta samaa mieltä.

Palvelutuotteen laatu muodostuu Kansasen ja Väistön (1994, 50–56) näkemyksen mukaan kokonaisvaltaisesta toiminnasta, ja lopullinen laatu on aina siinä, millaisena asiakas palvelun kokee. Asiakkaan kokemus on ainutkertainen ja monen osatekijän summa. Jatkuva asiakastyytyväisyyden mittaaminen antaa suoraan tietoa tyytyväisyyden kehityksestä. Jatkuvalla mittauksella saadaan myös nopeasti tietoa ongelmakohtista, joihin näin voidaan puuttua välittömästi. DiakOpin tavoitteena on tulevaisuudessa keskittyä viittomakielisten ja kuulevien asiakkaiden lisäksi myös opiskelijoiden ja tulkkilehtoreiden toiminnan ja palveluiden tyytyväisyyteen.

Palveluyrityksessä ja asiantuntijaorganisaatioiden toiminnassa on kahden tyyppistä työtä. Taustatyö, eli asiakkaalta näkymättömissä oleva eli niin sanottu back office -työ, sekä palvelutilanne, jossa asiakas on läsnä, ”totuuden hetki”. (Pesonen 2007, 26–27.)

Taustatyö, eli aikataulujen sovittaminen ja tulkkaukseen valmistautuminen kaikilla eri osa-alueilla, on erittäin tärkeää. Mutta asiakaspalvelutilanne on usein vieläkin tärkeämpi vaihe asiakastyössä. Ajallisesti se voi olla huomattavasti lyhyempi kuin valmisteleva työ, mutta sen merkitys asiakkaalle on suuri. Esimerkiksi lääkärin vastaanotolla käynti voi kestää vain hetken. Sitten asiakas poistuu apteekkiin, lääkäri jää kirjoittamaan asiakasraporttia ja DiakOpin tulkit lähtevät raportoimaan ja refleктоimaan tulkkaustaan. Asiakkaat (kuuro ja lääkäri) eivät saa välttämättä koskaan tietää, mitä kaikkea tulkit ovat tehneet valmistelevana työnä. Valmistelevan työn merkitys vaikuttaa totuuden hetkeen, sekä hyvin että huonosti hoidettuna. Asiakkaat kokevat ainoastaan totuuden hetken palvelusta: miten hoituivat tulkkaus, asiakkaiden kohtaaminen, kehälliset palvelut sekä palvelun huollettavuus.

Palvelutilanteiden hallitsemiseksi tärkeitä ovat koulutus, harjoittelu, palvelun ja koko DiakOpin organisaation arvojen ja tavoitteiden tietäminen, valmistautuminen tilanteeseen ja asiakkaan kohtaamiseen, tilanneherkkyys ja luovuus tilanteen aikana. Myös kyky, halu ja mahdollisuus palvella asiakasta sekä kriittinen tarkastelu tilanteen jälkeen kuuluvat asiakaspalvelun hallintaan. Sen pohdinta, menikö tilanne hyvin, mitä olisin voinut tehdä enemmän tai paremmin sekä opiksi ottaminen seuraavaa asiakaspalvelutilannetta varten on laadun ja tulevien palvelutilanteiden hallitsemiseksi tärkeää jälkityötä. (Pesonen 2007, 33–34).

5 OPPIMINEN JA OHJAUS DIAKOPISSA

DiakOpissa painottuu arkipäivän oppiminen ja konstruktivistinen oppimismalli, jossa opiskelija rakentaa tietoaan aktiivisesti jo oppimansa varaan. Opinnäytetyössä käytettyä työelämäoppimista on perinteisesti Diakissa kutsuttu harjoitteluksi. Tähän asti työelämän toimijat ovat ohjanneet harjoitteluja. Tällöin mentorina toimii tulkki tai viittomakielialan ammattilainen, ja lehtori toimii enemmänkin tuutorin roolissa. DiakOpin myötä tavoitteena on toimia opiskelijoiden kanssa tasavertaisina, lehtorin aktiivisena mentorina ja opiskelijan innokkaana mentoroitavana.

5.1 Tavoitteena oppiminen

Arkipäiväoppiminen on Tuomiston (1998, 30) mukaan vanhin oppimisen muoto. Kokemusperäistä oppimista tapahtuu perheessä, työelämässä, yhteiskunnallisessa toiminnassa jatkuvasti, ja sen merkitys on nyt tunnustettu.

Tuomisto (1998, 30–39) on erottanut arkipäivä- eli informaalisen oppimisen kolmeen eri muotoon. Tavoitteelliset oppimisprojektit ovat erilaisia tietoisia ja tavoitteellisia oppimisprojekteja työssä. Toiminnan yhteydessä tapahtuu kokemuksesta oppimista, vaikka tietoisia tavoitteita toiminnalle ei olekaan asetettu. Tiedostamatonta piilo-oppimista tapahtuu sekä työssä että kaikessa arjen toiminnoissa. Arkipäiväoppimisessa esiintyvät useimmiten tavoitteellinen, tavoitteeton, tiedostettu ja tiedostamaton oppiminen. Vaherva (1998, 159) mainitsee satunnaisen, täysin suunnittelemattoman ja tahattoman muiden toimintojen ohessa tapahtuvan oppimisen informaalin oppimisen alalajiksi.

Elinikäinen oppiminen tarkoittaa elämänpituista (life-long) ja elämänlevyistä (life-wide) oppimista, jatkuvaa kasvu- ja kehitysprosessia, joka kehittää yksilön osaamista koko elämän ajan. Elinikäiseen oppimiseen kuuluu sekä muodollinen koulutus että kaikki muu oppiminen. Oppiminen toteutetaan yhteistyössä oppijan, työelämän sekä koulutuksen kanssa. Sen sanotaan antavan yksilölle valmiudet elää muuttuvassa yhteiskunnassa ja selviytyä yhteiskunnan ja työelämän muutoksista. (Ojala 2000; Teema 04 i.a.)

Elinikäisen oppimisen muodot jaetaan formaaliin, non-formaaliin, informaaliin ja sattunnaisoppimiseen sen mukaan, kuinka tarkoituksellista ja suunniteltua oppiminen on sekä missä tilanteissa se tapahtuu. Formaali eli muodollinen oppiminen on usein tutkintotavoitteista ja tapahtuu tavallisesti organisoidusti sekä jäsennetyssä toimintaympäristössä. Non-formaalille eli epämuodolliselle oppimiselle ominaista on vapaaehtoisuus ja omaehtoisuus. Non-formaalin oppimisen tavoitteita ovat tieto ja taito, ei tutkinto. Sattunnaisoppiminen on useimmiten arkioppimista ja sattumanvaraista. Satunnaisoppimista tapahtuu arkipäivän eri tilanteissa ja aikoina niin kotona, opiskelussa, työssä kuin vapaa-ajalla. (Kansalaisopinnot – kouluttajan tukiaineisto i.a.)

Konstruktivismin pääidea on, että tieto ei siirry oppijaan valmiina pakettina, vaan yksilö eli tulkkiopiskelija, rakentaa tietoaan itse jo aiemmin omaksumansa tiedon pohjalta. Oppiminen on opiskelijan oman aktiivisen tiedonrakentamisprosessin tulos. Oppiminen tapahtuu aina osana tilannetta tai kontekstia, joka antaa opittavalle tiedolle samalla merkityksen. Prosessin keskeisin piirre on, että oppiminen on helpompaa, kun toiminnan tavoite on selvillä. Oppimaan oppiminen on eräs tärkeimmistä taidoista, mitä konstruktivistisen näkemyksen mukaan oppijan olisi hyödyllistä osata. Kyse on meta-aidosta, joka vaatii itsereflektiivisiä taitoja. Keskeisenä tavoitteena on opettaa oppijalle kriittistä ajattelua ja itsereflektiota. Tarkoitus on, että oppijat, tulkkiopiskelijat, oppisivat arvioimaan omaa ymmärtämistään sekä tunnistamaan aukkokohtia tiedoissaan ja taidoissaan. Oppiminen on sidoksissa siihen toimintaan, kontekstiin ja kulttuuriin, jossa tietoa käytetään. (Vaherva, luentomuistiinpanot 10.–12.5.2001; Kauppila 2007, 33–40.)

5.1.1 DiakOppi oppivana organisaationa

DiakOppin kehittymisellä kohti oppivaa organisaatiota pyritään siihen, että organisaatio osaa käyttää kaikkien yksilöiden, niin toimintaan osallistuvien opiskelijoiden kuin lehtoreiden, oppimiskykyä yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi. Oppivana organisaationa DiakOppin tavoitteena on myös luoda ilmapiiri, joka kannustaa kaikkia toiminnassa mukana olevia jatkuvaan oppimiseen ja kehittämiseen.

Salminen (1994, 30–34) toteaa, että oppiminen tulisi nähdä laadullisena muutoksena henkilön tavassa nähdä, kokea, ymmärtää ja käsitteellistää asioita todellisessa maail-

massa. Oppimista ei pidä yrittää määrittää ympäristöstään irrallisena tapahtumana, koska oppimisympäristöllä ja sillä, miten oppimisen ymmärtää, on aina merkitystä oppimistilanteessa. DiakOpille tämä on etu, sillä opiskelija ja lehtori elävät tulkkipäätösten arkea, joten DiakOpin toiminta ja siitä saadut kokemukset on helppo nähdä kokonaisuutta palvelevana ja siihen kuuluvana.

Oppiva organisaatio edellyttää tiedon vapautta ja kaiken saatavilla olevan tiedon jakamista DiakOpin ja sen toimijoiden käyttöön. DiakOpin keskeisenä tehtävänä on siten helpottaa oppimista, luoda yhteisöön rakentavia ihmissuhteita ja jakaa vastuuta sekä kannustaa työntekijöitä jatkuvaan oppimiseen ja tiedon jakamiseen. Tätä palvelemaan luotiin opinnäytetyö ja luonnos toiminnan ohjauksen ja laadun käsikirjasta.

Oppiva organisaatio perustuu Ruohotien (1996, 107) mukaan ihmisten kollektiiviseen oppimiseen, jossa he oppivat toisiltaan ja yhteistoiminnan kautta. Jatkuvan kehittymisen edellytyksenä yksilötasolla ovat oppimaan oppimisen taidot. Yhteistoimintaan liittyy puolestaan keskeisesti vuoropuhelun, dialogin, harjoittelemisen.

5.1.2 Hiljainen tieto ja mestari–oppipoika-oppiminen

Asiantuntijuuden katsotaan syntyvän formaalin, koulutusorganisaation tuottaman strukturoidun koulutuksen, ja informaalin, lähinnä työelämässä tapahtuvan kokemuksellisen oppimisen, kautta. Informaalin oppimisen muotoja ovat esimerkiksi itseohjautuva oppiminen, verkostoituminen, valmennus, mentorointi, toiminnan suunnittelu ja yrityksen ja erehdyksen kautta oppiminen. Aalto ja Sarala (1991, 362.) Ammattikorkeakouluissa ammatillinen harjoittelu on merkittävä informaalin oppimisen muoto.

Aalto ja Sarala (1991, 362) toteavat, että informaalisissa, eli kokemuksellisissa oppimisessa yksilöt etsivät merkitystä kokemilleen asioille. Informaalina oppimisena pidetään oppimista, joka liittyy työntekoon ja itse työprosessissa tapahtuvan oppimiseen. Koska informaalia oppimista ei aina tiedosteta tai havaita, kutsutaan informaalin oppimisen kautta syntynyttä tietoa ja taitoa hiljaiseksi tiedoksi, joka tulee saada organisaatiossa yksilöltä myös muiden käyttöön. Tiedon merkitys ja erityisesti hiljaisen tiedon merkitys on tärkeää työyhteisön kehittämisen kannalta.

Frank Blackler (1995) jakaa tiedon (ks. Loppela 2004, 70–71) käsitteellistettyyn, toiminnallistettuun, kulttuuriseen, ankkuroituun ja kooditettuun tietoon. Käsitteellistetty tieto on riippuvainen käsitteellisistä taidoista ja kognitiivisista kyvyistä. DiakOpin toimintaan sovellettuna nämä tiedot sisältävät muun muassa faktoja ja toimintaperiaatteita DiakOpista. Toiminnallinen tieto liittyy toimintakäytäntöjen osaamiseen, taitotietoihin ja hiljaiseen tietoon. DiakOpissa tämä tarkoittaa esimerkiksi tulkkaukseen ja asiasisältöihin liittyvää tietotaitoa. Toiminnallistettu tieto on riippuvainen ihmisten läsnäolosta, tuntoaistin informaatiosta, fyysisistä vihjeistä ja kasvokkain käytävistä keskusteluista. Sosiaalinen kompetenssi edesauttaa toiminnallistetun tiedon kasvattamista ja käyttöä. Kulttuurinen tieto riippuu yhteisestä kielestä ja on sosiaalisesti rakentunutta. Kulttuurista tietoa on pyritty lisäämään koko tulkkikoulutuksen ajan, ja se on pohjana tulkkina toimimiselle. Ankkuroitu tieto on rakennettuna systeemiin rutiineihin ja kätkeytyä rooleihin. DiakOpissa tämä näkyy mentoroinnissa sekä tulkkauksen kokonaisuuden vastuutuksessa lehtorille. Kooditettu tieto on kirjattu erilaisiin tiedostoihin ja ohjekirjoihin. Tähän tietoon pyrkii opinnäytetyö vastaamaan tuottamalla ensimmäisen luonnoksen DiakOpin toiminnan ohjauksen ja laadun käsikirjasta.

Mestari–oppipoika-suhteen ymmärrys avaa mahdollisuuksia ylittää hiljaisen tiedon jakamiseen sisältyviä rajoituksia. Uudessa oppimismallissa pidempään työtä tehnyt ja vaativammassa asiantuntijatehtävässä toiminut henkilö opastaa aloittelijaa työtehtävän suorittamisessa ja työssä syntyvien kehitystehtävien ratkaisemisessa.

Mestari–oppipoika-oppimisella on suuri rooli DiakOpissa kun puhutaan hiljaisen tiedon siirrosta, kiertokulusta ja muuttamisesta julkiseksi. Yksilön ammatillinen tieto ja taito eivät ole irrallisia aavistuksia, vaan ne ovat tilanteiden, toiminnan ja ajattelun kokonaisuus, jonka yksi muoto on hiljaisuus. Hiljainen tieto näkyy asiantuntijan toiminnassa. Se on välitön käsitys asiasta ja siitä, miten pitää toimia. Nonaka (ks. NexusDelfix 2004 i.a.) muuttaa hiljaisen tiedon ensin jaetuksi hiljaiseksi tiedoksi jakamalla intuitiiviset kokemukset osallisten kesken. Jaettu hiljainen tieto ulkoistetaan julkiseksi tiedoksi dialogissa luomalla käsitteitä, metaforia ja vertauksia. Julkinen tieto laaja-alaisesti välittämällä ja jakamalla sitä. Laaja-alainen tieto palautuu hiljaiseksi tiedoksi sisäistämällä asiat. Uudet käytännöt ja teoriat rutinoituvat ja automatisoituvat toiminnaksi kasvattaen hiljaista tietoa. Opiskelija jakaa mentorilta oppimaansa hiljaista tietoa valmistuttuaan tulkkiksi ja toimiessaan harjoittelun ohjaajana kentällä.

5.2 Mentorointi

Mentoroinnilla tarkoitetaan ohjausta ja tukea, jota osaava, kokenut asiantuntija, tässä tapauksessa tulkkilehtori (mentori), antaa kehityshaluiselle ja -kykyiselle tulkkio opiskelijalle (mentoroitava). Se on kokemusten, näkemysten ja osaamisen välittämistä. Tavoitteena on edistää ja tukea mentoroitavan työuran hallintaa ja nopeuttaa sen kehitystä. Mentorointia suoritetaan aina mentoroitavan tarpeista, ja se tähtää hänen kehittymiseensä. Mentori pääsee samalla itse uudistamaan ajatuksiaan, saa uutta tietoa sekä motivoituu työhönsä. Mentorin ja mentoroitavan tuloksellisen vuorovaikutussuhteen edellytyksiä ovat avoimuus, molemminpuolinen luottamus ja kunnioitus sekä rakentava palautteenanto. (Itä-Suomen yliopisto i.a.) Mentoroinnin kautta opiskelijalla on turvallinen mahdollisuus tutustua viittomakieli- ja tulkkausalalla vallitseviin arvoihin, asenteisiin, normeihin, toimintaperiaatteisiin ja tapoihin.

Helakorpi (ks. Openetti i.a.) jaottelee mentorointiosaamisen asiantuntijuuden substanssiosaamiseen, ohjaukselliseen osaamiseen, kehittämisosaaminen sekä työyhteisölliseen osaamiseen. Substanssiosaaminen on työssä tarvittavaa ammatillista tietotaitoa ja henkilökohtaista kykyä sekä persoonallista tapaa toimia eri tilanteissa. Ohjauksellinen osaaminen liittyy työn sosiaaliseen osa-alueeseen, tiimityötaitoihin, vuorovaikutukseen ja ohjaamiseen. Kehittämisosaaminen sisältää sekä yksilöllisen osaamisen että koko organisaation osaamisen, mikä on usein hiljaista tietoa. Työyhteisöllinen osaaminen on erityisesti tiimityö- ja verkosto-osaamista. (Mäkinen, Hintikka, Kilpikivi, Laitinen-Väänänen & Salonen 2009, 8–13.) Kaikki mentorointiosaamisen osa-alueet tulee huomioida, tiedostaa ja kehittää DiakOpin mentoroinnissa. DiakOpin työyhteisöön kuuluu kolmannen vuoden tulkkio opiskelijat ja tulkkilehtorit sekä laajemmin myös DiakOpin työryhmä.

”Mentorilta edellytetään erittäin hyvien ammatillisten ja tiedonjakamistaitojen lisäksi hyvää yhteistyö- ja kommunikointikykyä, aitoa kiinnostusta ihmisiin, tilanneherkkyyttä sekä johtajaominaisuuksia. Hyvä mentori haluaa tukea ja auttaa mentoroitavaa sekä sopii samastumismalliksi. Hän on myös hyvä kuuntelija ja ongelmanratkaisija. Mentorilla on kyky havainnoida ja kuunnella ongelmia sekä saada mentoroitava tarttumaan niihin nopeasti ja tehokkaasti.” (Nuorva 2009, ks. Mäkinen ym. 2009, 9.)

Mentorin, eli tulkkikouluttajan, tulee kyetä rohkaisemaan mentoroitavaa itsenäiseen ajatteluun usealla eri tasolla ja eri näkökulmista, mutta hänen ei pidä asettaa mentoroitavalle valmiita tavoitteita. Mentorilla on kyky reflektoida mentoroitavan ja itsensä välistä vuorovaikutussuhdetta. Reflektiivisen eli oman toiminnan perusteita ja seuraamuksia analysoivan vuorovaikutussuhteen onnistuminen on edellytys onnistuneelle oppimiselle ja oppimistavoitteiden saavuttamiselle. (Mäkinen ym. 2009, 9.)

Mentoroitavalla eli tulkkiopiskelijalla on vastuu omasta ammatillisesta kehittämisestään ja kasvustaan. Häneltä vaaditaan aktiivisuutta ja hänen on oltava valmis ottamaan vastaan palautetta ja ohjausta. (Itä-Suomen yliopisto i.a.) Mentoroitavan tärkeitä, oppimista edesauttavia ominaisuuksia ovat itseohjautuvuus, hyvä itsearviointitaito, motivoituneisuus, kyky havainnoida oppimisympäristöään, yhteistyökykyisyys, kriittisyys, omaaloitteisuus ja joustavuus (Nuorva 2009, ks. Mäkinen ym. 2009, 10).

5.2.1 Mentorointi DiakOpin ohjausjärjestelmänä

Tulkkipalvelun käyttäjien koulutustason nousu, vaativiin tehtäviin työllistyminen sekä aktiivinen osallistuminen yhteiskuntaan ovat synnyttäneet uudenlaisia saatavuus- ja laatuvaatimuksia tulkkaukspalvelua järjestäville organisaatioille ja yksittäisille tulkeille. Laadun lisäksi tulkkaukspalvelulta odotetaan muun muassa nopeaa reagointikykyä ja järkevää joustavuutta. Yksittäiseltä tulkilta odotetaan hyvän kieli- ja tulkkaukstaidon lisäksi monipuolisuutta, muuntautumiskykyä, hyviä vuorovaikutustaitoja, asiantuntijuutta, joustavuutta ja asiakaspalveluhenkisyttä. Palveluntuottajien uudelleen järjestäytyminen ja tulkkaukspalveluun kohdistuvat laatuvaatimukset asettavat tulkit moniosaamisen haasteen eteen. Tulkilta edellytetään tulkkauksen ja toimintaympäristöjen hallitsemisen lisäksi työnjohdollisia taitoja, työn tuotteistamisosaamista ja esiintymiskykyä. DiakOpin mentorointi pyrkii reagoimaan edellä mainittuihin ja mahdollistamaan hyvän pohjan oppimiselle. (Rantamäki 2008, 7.)

Syksyllä 2010 syys-lokakuussa DiakOpissa harjoittelua ja ohjausta suorittaneilta opiskelijoilta (25) ja lehtoreilta (8) kysyttiin kokemuksia DiakOpin ohjausmallista. Erityistä huomiota kyselyssä kohdennettiin siihen, miten mentorointimalli lehtori työelämämentorina ja opiskelija mentoroitavana toteutui. Vastauksia saatiin vain muutamia (opiskeli-

joilta 7 ja lehtoreilta 6). Vastausprosentiksi jäi 39,4. Osaksi kiireinen aikataulu vaikutti varmasti vastaajiin, ja toisena syynä luultavasti oli, että DiakOppi-päiviä ei ollut ehtinyt olemaan vielä kovin monta. Seuraavassa on muutamia poimintoja ensin opiskelijoiden, sitten lehtoreiden vastauksista.

Mielestäni ohjausmalli toimi hyvin. Sain tehdä tulkkausta turvallisesti ammattilaisen kanssa ja jos koin, että en pysty/osaa itse tulkata pystyin antamaan vuoroni vastuulehtorille. Hän ei pakottanut jatkamaan, vaan sain ottaa tulkkausvuoron taas kun siltä tuntui. Päivän päätteeksi ehdimme vielä käymään palautekeskustelun ja yhteenvedon päivästä, mikä jätti hyvän mielen.

Hyvin! Sain opiskelijana juuri sen verran vastuuta kuin tällä taitotasollani pystyn ottamaan.

Oli mukavaa työskennellä opiskelijan kanssa muussa kuin lehtorin roolissa, olla enemmän työkaveri ja työpari. Oikeat tilanteet ovat aina oikeita tilanteita, niissä esille tulevia asioita ei voi simuloida. Tietoisuus siitä, että ollaan oikeassa tilanteessa, antaa täysin omanlaisensa vivahteen työhön.

Ohjausmalli toimi hyvin. Opiskelijat ovat olleet vastuuntuntoisia ja innostuneita työstä. Totta kai mieltii, että huomaako kertoa kaiken oleellisen.

Samassa kyselyssä selvitettiin DiakOppi-päivän antia tulkkiparina joko mentoroitavan tai mentorin roolissa.

Sain ensimmäistä kertaa harjoittelijana osallistua täysin tilanteeseen, eli tulkata ensisijaisesti itse, tähän asti olen seurannut tai toiminut tukitulkkina. Lisäksi sain kallisarvoista palautetta, joka kehittää minua. Koin olevani tasavertainen ja että minun ajatuksilla ja ehdotuksilla oli väliä. Kuulin kokeneen tulkin tulkkaukseen liittyviä kokemuksia, ajatuksia ja ehdotuksia.

Ohjauskeskustelut/keskustelut opiskelijoiden kanssa oli tärkeitä. Sai rauhassa keskustella keikkaan liittyvistä asioista ja myös yleisesti viittomakieleen/tulkkaukseen liittyvistä asioista. Tärkeää on se, että antaa mahdollisuuden opiskelijalle tulkata mahdollisimman paljon. Luottaa siihen, että opiskelija pärjää.

Lehtoreilta tuli kyselyssä ehdotus myös DiakOpin tulkkilehtoreiden tapaamisiin, joissa olisi mahdollisuus kehittää ja ideoida mentorointia sekä keskustella mentoroinnin haasteista vielä enemmän. Kevääksi 2011 on nyt jo sovittu kolme tulkkilehtoritapaamista. Tarkoitus on järjestää myös lehtoreille ja toiminnassa mukana oleville opiskelijoille yhteisiä tapaamisia, joiden tavoitteena on ohjauksen ja toiminnan kehittäminen.

5.2.2 HA.10 Asioimistulkkausharjoittelu ja DiakOppi

HA.10 Asioimistulkkausharjoittelu on viiden opintopisteen laajuinen harjoittelu, joka suoritetaan kolmantena opiskeluvuotena. Se ohjeistetaan toisen vuoden lopussa, jotta halutessaan opiskelija voi aloittaa harjoittelun jo kesän aikana. Harjoittelun saa suorittaa kolmannen opiskeluvuoden aikana joustavasti, jotta opiskelija ehtii kehittämään sekä tulkkaustaitojaan että ammatillisuuttaan ja myös itse huomaamaan kehittymisensä.

Harjoittelun tavoitteena on saada kokemusta mahdollisimman laajasti erilaisista asioimistulkkauksista. Erityisenä tavoitteena on, että opiskelija saa tulkata tilanteessa itsenäisesti tai valmiin tulkin parina niin, että tulkki on koko ajan läsnä varmistamassa tulkkauksen oikeellisuutta ja laatua sekä vastaamassa tulkkaustilanteesta kokonaisuutena. Toisena tavoitteena on, että opiskelija näkee ainakin muutamia tulkkeja työssään. Näin hän saa erilaisia toiminta-, ratkaisu- ja tulkkausmalleja itselleen.

Laajan harjoittelun yksi kokonaisuus koostuu reflektoinnista. Tarkoitus on, että opiskelija voisi ohjaajansa kanssa keskustella tulkkaustilanteiden jälkeen tulkkauksesta ja siihen vaikuttaneista osatekijöistä. Lisäksi opiskelijat refleктоivat itsenäisesti kirjallisesti DiakOpille harjoittelua, kuitenkin huomioiden kaikki vaitiolovelvollisuuteen liittyvät seikat.

Vuoden 2010 harjoitteluun on lisätty kolme niin sanottua ryhmäistuntoa. Opiskelija voi suorittaa osan pohdinnoista vaihtoehtoisesti ryhmäistunnolla. Istuntoihin voi osallistua kun on tehnyt harjoittelusta tietyn tuntimäärän. Istuntojen tavoitteena on oppia muiden kokemuksista ja näkemyksistä. Ryhmäistunnot ovat ohjaajan vetämiä, ja niiden keskustelut käydään vaitiolovelvollisuussäännöt huomioiden. Asiakkaiden ja tulkkauspaikkojen nimiä ei mainita. Tulkin etiikan osaaminen ja sen soveltaminen käytäntöön ovat tärkeä osa harjoitteluita.

Asioimistulkkauksen katsottiin olevan sopivin DiakOppin harjoitteluun, koska kolmantena vuotena opiskelijoilla on jo valmiuksia tulkata ohjatusti, ja tämä harjoittelu koettiin kyselytutkimuksessa työläimmäksi suorittaa.

6 DIAKOPIN TOIMINNAN OHJAUS JA LAATU

Hyvän toiminnan ohjauksen katsotaan olevan pohja niin laadukkaalle oppimiselle, ohjaukselle, tulkkaukspalvelun tuottamiselle kuin DiakOpin koko toiminnalle. Opinnäyte luo perustaa toiminnan ohjauksen ja laadukkaan palvelun käsikirjalle. Lainsäädäntö, työelämä, tulkkikoulutus, mentorointi, laatu ja eettisyys kulkevat kaikessa toiminnassa mukana koko ajan. Ammattieettisyyteen sisältyvät edellä mainitut osiot, ja nämä yhdessä muodostavat kokonaisuuden, jonka päätavoitteena on tuottaa laadukasta tulkkaukspalvelua.

Alla esitetty toiminnan ohjauksen ja laadun käsikirja on luonnos, jota on tarkoitus vielä työstää ja saattaa se mahdollisimman nopeasti DiakOpin sähköiseen järjestelmään kaikkien yrityksessä toimivien käyttöön. Käsikirjaluonnokseen on koottu asioita, jotka on DiakOpin lyhyen toimintakauden aikana huomattu tärkeiksi. Kyselyn tulokset ja kaikki keskustelut niin opiskelijoiden, lehtoreiden kuin työelämän kanssa ovat vaikuttaneet käsikirjan tämänhetkiseen luonnokseen.

Luonnoksessa on samoja asioita kuin opinnäytetyössä on jo mainittu ja käsitelty, ja ne on koottu tiivistettyyn käsikirjamalliin palvelemaan DiakOpin toimijoita. Luonnoksessa käytetään DiakOpin työntekijöistä eli toimijoista pääsääntöisesti termiä tulkit, joka pitää sisällään toiminnassa mukanaolevat opiskelijat ja tulkkilehtorit. Luvussa 6.5. käsitellään myös muita DiakOpin toimijoita tulkkien lisäksi.

6.1 Missio, visio ja strategia

DiakOpin missio on sekä kouluttaa että tarjota työelämän tarpeisiin ammatillisesti vahvoja, ammattitaitoisia ja vuorovaikutustaidoiltaan hyviä viittomakielentulkkeja. Tavoitteena on tarjota tulkkio opiskelijoille aito työelämän oppimisympäristö ja vahvistaa heidän ammatillista kehittymistään.

DiakOpin yhtenä arvona on vahva eettisyys ja mentoroiva ohjausmalli. DiakOppi lähettää tulkkauksilauksiin pätevän tulkin (tulkkilehtori) lisäksi aina myös tulkkio opiskelijan

harjoittelemaan tulkkausta aidossa ja turvallisessa työympäristössä ammattitulkin valvomana ja työparina. DiakOpin toiminta-ajatuksena on opiskelijoiden tutustuttaminen viittomakielen tulkin työn eri osa-alueisiin yhteisöllisen tiedon käsittelyn ja tutkivan oppimisen kautta. Ammatillisuus ja eettisyys korostuvat ohjauksessa niin asiakkaiden kuin toimijoiden keskinäisessä kunnioituksessa sekä luottamuksellisena toimintana.

DiakOpin visio on tuottaa laadukasta tulkkauspalvelua Lounais-Suomen kuuroille, huonokuuloisille sekä kuulonäkövammaisille asiakkaille. DiakOppi tarjoaa tulkkiopiskelijoille monipuolisen työelämän oppimisympäristön opiskelija–tulkkiilehtori-työparina. DiakOppi tuottaa myös viittomien opetusta, käännöspalvelua sekä viittomakieli- ja tulkkausalan asiantuntijapalveluja. DiakOppi on vahvasti yhteydessä Lounais-Suomen alueen tulkkauspalvelun tuottajiin sekä Kuurojen Liiton koolle kutsumiin valtakunnallisiin tulkkauspalvelujen tuottajiin, Lounais-Suomen kuurojen ja huonokuuloisten yhdistyksiin ja eri kerhoihin.

DiakOpin taloudellisena tavoitteena on kasvattaa vähitellen tulkkauspalvelujen tarjontaa ja siten kattaa palvelun tarjonnasta aiheutuneita kuluja. Asiakassuhteita pidetään yllä säännöllisillä tiedotustilaisuuksilla Lounais-Suomen kuurojen ja huonokuuloisten yhdistyksillä sekä kerhoissa ja tavoitteena on järjestää avoimet ovet joka toinenvuosi. Yhteistyökumppanit huomioidaan osallistumalla alueellisiin tulkkauspalvelujen tuottajien tapaamisiin sekä järjestämällä erilaisia koulutuksia työelämälle.

6.2 Toiminnan ohjaus, mentorointi

DiakOppi vastaa mentoroinnilla Helakorven (Openetti i.a.) erottamaan neljään mentoointiosaamisen asiantuntijuuden osa-alueeseen.

- 1) Substanssiosaamisella tarkoitetaan DiakOpin toiminnassa tarvittavaa ammatillista tietotaitoa ja henkilökohtaista kykyä sekä persoonallista tapaa toimia eri tilanteissa.
- 2) Ohjauksellinen osaaminen liittyy työn (tulkkaus sekä koko toiminta) sosiaaliseen osa-alueeseen: mentorilla tulee olla taitoja tiimityöhön, vuorovaikutukseen ja ohjaamiseen. Vastaavasti mentoroitavalla tulee olla samat taidot sekä avoimuus ottaa ohjausta vastaan.

- 3) Kehittämisosaaaminen sisältää sekä jokaisen yksilöllisen osaamisen että koko DiakOpin organisaation osaamisen. Organisaation yhteinen tietämys ja osaaminen ovat usein hiljaisen tiedon muodossa ja sen oppii parhaiten työpaikalla, aktiivisena toimijana.
- 4) Työyhteisöllinen osaaminen on tiimityö- ja verkosto-osaamista.

Mentori on vastuussa tulkkauksilanteesta kokonaisuutena sekä ohjauksesta.

Mentoroitava on vastuussa oppimisestaan ja oppimista palvelevasta asenteesta.

6.3 Laatu

DiakOpin palvelun laatu muodostuu seuraavista osatekijöistä:

- Asiakaslähtöisyys ja luotettavuus
- Palvelualttius
- Kyvykkyys ja pätevyys
- Saavutettavuus
- Uskottavuus
- Varmuus ja turvallisuus
- Asiakkaan kunnioittaminen.

Laadukas palvelu tuotetaan käytännössä muun muassa seuraavien toimintojen avulla.

- Kohdataan ja palvellaan jokaista DiakOpin asiakas samantarvoisesti.
- Kerätään säännöllisesti asiakaspalautetta → korjataan virheet ja hyödynnetään saatu palaute toimijoiden, toiminnan ja palveluiden kehittämiseen.
- Arvostetaan DiakOpin toimijoita tärkeimpänä sisäisenä voimavarana.
- Toteutetaan luvatut asiat vastuullisesti.

DiakOpin asiakkaiden kokemaan palvelun laatuun vaikuttavat

1. Ennako-odotukset

- Asiakkaiden asenteet, tarpeet, arvot, kokemukset ja käsitykset DiakOpista.
- Muiden asiakkaiden kokemukset, mielipiteet ja arviot DiakOpista.
- DiakOpin tiedotustoiminta ja yhteistyö kentän kanssa.

2. DiakOpin imago

- DiakOpin tunnettuus, innovatiivisuus ja aktiivisuus.
- Asiakkaiden ja alan toimijoiden kokemukset ja arvioinnit DiakOpista.

3. Itse palvelutapahtuma

- Tulkkaustapahtuman lopputuloksen laatu (tulke sekä kokonaisuus).
- Vuorovaikutussuhteen laatu (ystävällisyys ja kohteliaisuus, viestintäkyky).
- Palveluympäristön laatu (toimitilat, olemus, vaatetus, ympäristö).

6.4 Palaute

Laadunhallintajärjestelmä vaatii seuraavanlaisen silmukkarakenteen. DiakOpin toiminnasta kerätään palautetta sekä asiakkailta että tulkeilta. Kerätty tieto analysoidaan ja analyysien perusteella tehdään päätökset korjaavista toimenpiteistä. Päätökset toteutetaan ja korjatusta toiminnasta kerätään palautetta.

DiakOpin laatua seurataan keräämällä kaksi kertaa vuodessa kuukauden (marraskuu ja huhtikuu) ajalta asiakaspalaute sekä viittomakielisiltä että kuulevilta asiakkailta. Asiakaspalaute analysoidaan ja käsitellään yhteisesti tulkkien kesken erikseen sovittuna aikana.

Lisäksi palautetta on tarkoitus kerätä tulkkiparilta jokaisen tulkkauksen jälkeen. Vastavasti nämä palautteet koostetaan ja läpikäydään yhteisesti säännöllisin väliajoin (tarkentuu myöhemmin) sekä tarpeen mukaan. Tulkkien palautepohja on vielä työstövaiheessa, joten palaute on toistaiseksi vielä suusanallinen.

Asiakkailla on mahdollisuus antaa palautetta erillisten palautekyselyjen lisäksi suoraan tulkeille, lähettää se tekstiviestillä, sähköpostilla tai DiakOpin kotisivulle. Kaikki DiakOpin saamat palautteet käsitellään tulkkien kesken ja pyritään hyödyntämään palvelussa ja palvelun laadussa.

6.5 Toimijat ja vastuut

DiakOpin ylin johto on Diakonia-ammattikorkeakoulun rehtorilla. Diak Lännen, Turun toimipaikassa DiakOpin toiminnasta ja taloudesta vastaa toimipaikan koulutusjohtaja. Hän vastaa yhdessä koulutuspäällikön kanssa DiakOpin budjetista ja resursoinneista.

Vastaava tulkki vastaa pääsääntöisesti jokapäiväisistä DiakOpin juoksevista asioista, välityksestä, tulkkiprofiileiden päivityksistä, laskutuksesta sekä yhteyksistä ja tiedotuksesta Kelaan, opiskelijoille, DiakOpin tulkeille sekä Diakin Turun toimipaikan koulutusjohtajalle ja -päällikölle. Vastaavan tulkin varahenkilö tekee tarvittaessa myös edellä mainittuja tehtäviä ja osallistuu aktiivisesti DiakOpin kehittämiseen.

DiakOpissa on kahdeksan tulkkilehtoria, jotka vastaavat vuorotellen DiakOppi-päivistä. Päivään kuuluu tulkkaukseen valmistautumista, tulkkausta, raportointia, opiskelijan mentorointia sekä muita yrityksen toimintaan kuuluvia erillisiä ja vaihtelevia tehtäviä.

DiakOpilla on tulkkilehtoreiden lisäksi Turun toimipaikassa oma ohjausryhmä, johon kuuluvat koulutusjohtaja ja -päällikkö, palvelupäällikkö sekä johdon sihteeri, tulkkikoulutuksen yliopettaja, tutkijalehtori sekä DiakOpin vastaava tulkki ja vastaavan varahenkilö.

Työryhmä antaa DiakOpille toiminnan edellytykset ja mahdollisuuden keskittyä tulkkaukspalveluun ja muuhun yrityksen toimintaan sekä opiskelijoiden mentorointiin. Johdon sihteeri valvoo ja hallinnoi budjettia. Hän lähettää vastaavan tulkin tekemän laskutuksen Kelalle ja tarkastaa maksatukset. Palvelupäällikkö vastaa tiedotuksesta yhdessä työryhmän tulkkilehtoreiden kanssa.

Kolmannen vuosikurssin opiskelijat suorittavat asioimistulkkauksharjoittelua osittain DiakOpissa. Heidän tehtävänkuvaansa kuuluu tulkkaukseen valmistautumista, tulkkausta, raportointia sekä muita yrityksen toimintaan kuuluvia erillisiä ja vaihtelevia tehtäviä. Lisäksi heillä on erillinen tehtävä liittyen viittomien kartuttamiseen ja työn reflektointiin.

DiakOppi pyrkii toimimaan oppivan organisaation periaatteella, jossa jokaisella on

mahdollisuus kehittää itseään, vaikuttaa yrityksen toimintaan sekä osallistua yhteistoinnalliseen yrityksen kehittämiseen.

6.6 Asiakkaat

DiakOpin asiakkaita ovat kaikki Lounais-Suomen (DiakOpin kilpailutusalue huomioiden) kuurot, huonokuuloiset, kuuroutuneet, kuulonäkövammaiset ja sisäkorvaistutetta käyttävät, joille Kela on myöntänyt tulkkauspalvelun.

Kaikki tulkkaustilanteiden kuulevat ovat myös DiakOpin asiakkaita viranomaistahoista yksittäisiin tulkkauspalveluasiakkaan omaisiin ja tuttaviin. Lisäksi asiakkaita ovat Kela ja Kelan tulkkivälitys, kaikki yhteiset toimijat ja yhteistyötahot sekä tulkkauspalveluista ja viittomakielestä kiinnostuneet. Julkisoikeudelliset yhteisöt, eri organisaatiot ja kolmas sektori ovat myös DiakOpin asiakkaita erillisten tilaustöiden ja eri yhteistyömuotojen kautta.

Tulkkioiskelijat ovat DiakOpissa tulkkeina, mutta tulkkikoulutuksen näkökulmasta he ovat DiakOpin tärkeimpiä asiakkaita. Palvelemalla hyvin tulkkioiskelijoita, palvellaan koko asiakaskuntaa sekä työelämää.

6.7 Palvelutuotteet

DiakOppi on viittomakieli- ja tulkkausalan yritys, joka tarjoaa erityisesti tulkkauspalveluja. Tulkkausta tarjotaan suomalaisella viittomakielellä ja viitotulla puheella niin sanottuun vapaaseen tilaan (normaaliin viittomatilaan kehon edessä), taktiilisti, eli kädestäkätehen kuulonäkövammaisille tai rajoittuneeseen näkökenttään viittoen.

Lisäksi tarjotaan opastusta sekä ympäristön ja tilanteiden kuvailua. Puheen toisto on myös yksi DiakOpin tulkkausmenetelmä kuten myös kirjoitustulkkaus. Suomalaisen viittomakielen ja suomen kielen lisäksi DiakOpin muita työkieliä ovat englantia, ruotsi, suomenruotsalainen viittomakieli sekä kansainvälinen viittominen.

Palvelutuotteita tarjotaan perustason tulkkauksesta vaativaan tasoon, yksin sekä paritulkkauksena koko päivän tulkkauksista usean päivän mittaisiin tulkkaustoimeksiantoihin.

Tulkkauspalvelua tuotetaan muun muassa työssä käymiseen, asiointiin, terveydenhuoltoon, yhteiskunnalliseen osallistumiseen ja toimintaan, harrastamiseen ja virkistykseen sekä lyhytkestoiisiin opiskelutulkkauksen sijaisuuksiin. DiakOppi tarjoaa myös hengellistä tulkkausta, etä- ja mobiilitulkkausta, kokous- ja seminaaritulkkausta sekä teatteri- ja oikeustulkkausta.

Muita palvelutuotteita ovat muun muassa erikseen tilattavat käänös- ja tulkkaustyöt. Asiantuntijapalveluja on mahdollista tilata esimerkiksi luentoina tai oppitunteina viittomakielestä, tulkkauksesta, tulkkauspalvelusta, viittomakielisten ja kuulevien kulttuurista / kulttuurieroista, ammattietiikasta, oikeustulkkauksesta ja jatkossa myös tulkkausalan firman toiminnasta työelämän oppimisympäristönä.

DiakOppi tarjoaa myös (tuki)viittomien opetusta ja tulevaisuudessa toivottavasti myös viittomakielen opetusta.

6.8 Tiedottaminen

Tiedottamisesta vastaa Turun toimipaikan tiedotuspäällikkö yhdessä DiakOpin työryhmän kanssa. Tiedottamista tehdään tarpeen mukaan eri menetelmin ja eri laajuudella. Lounais-Suomen kuurojen ja kuuroutuneiden yhdistyksissä ja kerhoissa pyritään käymään paikan päällä säännöllisesti tiedottamassa DiakOpin toiminnasta ja sen periaatteista. Jatkuvaa tiedottamista tekevät kaikki toimimalla DiakOpin tulkkeina toimeksiantoissa eri asiakaskontakteissa.

DiakOpilla on käyntikortit ja esite jaettavaksi asiakkaille ja yhteistyökumppaneille. Yhdenäistä ilmettä sähköisessä ja kirjallisessa viestinnässä luovat DiakOpin logo ja kirjepohjat. Verkkosivuilla osoitteessa www.diakoppi.fi tiedotetaan muun muassa DiakOpin toiminnasta ja tulkkauspalveluista.

6.9 Hallinnointi

Tulkkauksien raportoinnista Kelan raportointijärjestelmään vastaa kulloinkin työskentelevä työpäri. Työpäri raportoi jokaisen tulkkauksen vielä erikseen DiakOpin sähköiseen järjestelmään (raportointi) toiminnassa olevan mallin mukaan.

Raportoinnissa tulee käydä ilmi seuraavat asiat:

- Tilausnumero
- Asiakkaan nimi
- Tulkkien nimet
- Tulkkauspäivä
- Matkojen alkamis- ja päättymisajat
- Matka-aika yhteenlaskettuna
- Matkakorvaus
- Tilattu tulkkaus aika
- Tulkkauksen todellinen alkamis- ja päättymisaika
- Todellinen tulkkausajan kesto
- Muuta: Tulkkeskustilaus, vaativan tason tulkkaus, kirjoitustulkkaus, paritulkkaus DiakOpista, yli päivän kestävä tulkkaus.

Vastaava tulkki tekee laskituksen kuukausittain (ennen seuraavan kuun 7. päivää) raportointien (DiakOpin sekä Kelan raportointiohjelma) mukaan. Lasku toimitetaan johdon sihteerille, joka lähettää sen Kelaan. Johdon sihteerillä myös tarkastaa, että maksatus on laskun mukainen.

Vastaava tulkki ja johdon sihteerillä huolehtivat laskituksen arkistoinnista toistaiseksi. Jatkossa laskituksen raportoinnit jäävät mahdollisesti DiakOpin järjestelmään arkistoituina.

DiakOpin mapissa on laskituksen ohjeet paperiversiona.

6.10 Asiakasrekisteri

DiakOpin asiakasrekisteristä on tehty rekisterin ylläpitoon tarvittavat ilmoitukset: rekisterin sisällöstä, käyttötarpeesta ja säilytyspaikasta.

Asiakasrekisteri on ainoastaan DiakOpin tarpeisiin, ja sen paikka on DiakOpin koneella. Asiakasrekisterissä ei ole mitään sellaisia tietoja, mitä tulkki ei saa Kelan asiakasprofii-lista selville.

DiakOpin asiakasrekisteritiedot ovat seuraavat:

- Asiakkaan nimi
- Asiakasnumero
- Syntymävuosi
- Asiakkaan puhelinnumero / sähköpostiosoite
- Tulkkaus / kommunikaatiomenetelmä (profiili)
- Asiakkaan kotikunta
- Muuta: esimerkiksi viitotaan rajoittuneeseen näkökenttään.

6.11 Rekrytointi ja perehdytys

Tällä hetkellä opiskelijoiden rekrytoinnin ja perehdytyksen DiakOppiin hoitaa HA.10 Asioimistulkkauksiharjoittelusta vastaava lehtori.

DiakOppi-päivän tarkemmasta perehdytyksestä vastaa kyseisen päivän tulkki-lehtori. Lehtori ilmoittaa DiakOppi-päivän tulkkilaukset ja muut tarvittavat etukäteistiedot opiskelijalle viimeistään edellisenä päivänä (tulkkilaukset tulevat usein viime hetkes-sä). Lehtori perehdyttää opiskelijan päivän aikana DiakOpin tehtäviin sekä mahdollises-ti tarvittavien laitteiden käyttöön.

VTK08, eli kolmas vuosikurssi, jatkaa DiakOpissa harjoittelua myös keväällä 2011. Syksyllä 2011 vastaavasti VTK09 aloittaa DiakOpissa HA.10 asioimistulkkauksiharjoitte-lun.

Tällä hetkellä DiakOppi ei voi rekrytoida lisää tulkkeja, sillä Kela on asettanut palveluntuottajat rekrytointikieltoon. DiakOpin tulee jatkossa keskustella johdon kanssa resurssineuvotteluissa myös tuleva mahdollinen tulkin/tulkkien rekrytointitarve.

6.12 Opiskelijoiden tehtävät

Opiskelijoiden tehtävänkuvaan kuuluu tulkkaukseen valmistautumista, tulkkausta, raportointia sekä muita yrityksen toimintaan kuuluvia erillisiä ja vaihtelevia tehtäviä.

Lisäksi opiskelijoilla on erillinen tehtävä, joka liittyy viittomien kartuttamiseen ja työn reflektointiin. Tehtävä on toistaiseksi DiakOpin sähköisessä järjestelmässä kaikkien opiskelijoiden saatavilla. Tehtävä palautetaan DiakOpin osoitteeseen www.diakoppi.fi, josta se siirretään DiakOpin koneelle.

Opiskelijoille DiakOppi ja tehtävät ovat osa HA.10 harjoittelua. Harjoittelun ohjaaja ohjeistaa DiakOpin tuntimäärät toistaiseksi erikseen ja tarkemmin. Tuntimäärien tarkennuttua ne kirjataan DiakOpin järjestelmään.

DiakOpin yhteiset, kaikkia tulkkipareja koskevat keskeneräiset tehtävät löytyvät myös DiakOpin järjestelmästä (DiakOpin tehtävät). Kun tehtävä on tehty, se kuitataan tehdyksi tai poistetaan.

6.13 Internet-sivut

DiakOpilla on oma sivusto osoitteessa www.diakoppi.fi. Sivuilta löytyvät tiedot DiakOpin tulkeista, palvelutuotteista sekä palautteenantomahdollisuudesta. Kotisivuilla on myös vieraskirja kaikkia kävijöitä varten.

Sivuja päivittävät toistaiseksi palvelupäällikkö sekä vastaava tulkki ja vastaavan tulkin varahenkilö.

6.14 Tulkkausvuorojen vaihdot

Jos lehtori vaihtaa jo sovittua DiakOppi-päivää, hänen tulee ilmoittaa siitä vastaavalle tulkille sekä opiskelijalle. Lisäksi hänen tulee tarkistaa, että kalenterissa on tulkkaus aika avoimena vaihdettuna päivänä.

Jos opiskelija vaihtaa DiakOppi-vuoroa, hänen tulee itse sopia vaihdosta toisen opiskelijan kanssa ja ilmoittaa vaihdosta DiakOpin työparille sekä vastaavalle lehtorille.

Jos opiskelija sairastuu, tilalle pyritään saamaan toinen opiskelija. Opiskelija ilmoittaa sairastumisesta välittömästi työparilleen ja vastaavalle tulkille, ja nämä pyrkivät löytämään sijaisen opiskelijalle. Menetettyä päivää ei välttämättä saada korvattua opiskelijalle takaisin. Samoin jos DiakOppi-päivään ei osu yhtään tulkkausta, DiakOppi ei pysty tällä hetkellä tarjoamaan toista mahdollisuutta uuteen päivään tai tulkkaustoimeksiantoon.

Tulkki-lehtorin sairastuessa toimitaan samoin. Lehtori ilmoittaa sairastumisestaan vastaavalle lehtorille ja tämä pyrkii järjestämään sijaisen DiakOppi-päivään. Opiskelijalle saatetaan tieto työparin muuttumisesta.

6.15 Tilat ja laitteet

DiakOpin toimipaikka on Old Millissä osoitteessa Ruukinkatu 4 Diakin toimitilojen yläkerrassa. Yrityksen kännykkä ja kannettava tietokone ovat DiakOpissa ja aina tulkkiparin käytettävissä päivän ajan. Jos tästä poiketaan, tulee lehtorin informoida seuraavia tulkkeja.

DiakOpin puhelinnumero on 040 550 7503.

Kelan kalenteriohjelman käyttöohje löytyy paperiversiona DiakOpin mapista.

6.16 Ohjaustapaamiset

DiakOpin tulkkilehtoreille on sovittu kolme tapaamista keväälle 2011. Syksylle 2011 vastaavasti sovitaan kolme tapaamista.

Jatkossa on tarkoitus sopia myös opiskelijoille ja lehtoreille yhteiset tapaamiset vähintään kaksi kertaa vuodessa. Ensimmäinen tapaaminen pyritään järjestämään tammikuussa 2011. Tulkkien tapaamiset ovat jatkossa luultavasti kerran lukukaudessa joului- ja toukokuussa, jolloin voidaan käsitellä samalla myös asiakaspalautteet.

6.17 Tulevaisuuden ideointi

DiakOpin palvelutuotteita pyritään kehittämään ja lisäämään. Toistaiseksi on keskusteltu seuraavien palvelutuotteiden lisäämisestä tarjontaan:

- Viittomien opetus
- Viittomakielen opetus
- Puhevammaisten tulkkauspalvelu
- Puhuttujen kielten tulkkauspalvelu
- Mentorointikoulutus tulkeille
- Tapaamiset alueen tulkkausalalan yritysten kanssa.

6.18 Muuta huomioitavaa

DiakOpin tilassa on omilla paikoillaan kaikki keskeiset asiakirjat ja ohjeet.

Pöytätelineessä ovat

- Opiskelijoiden ja lehtoreiden puhelinnumerot
- Tulkkivälityskeskusten yhteystiedot
- Vatun yhteystiedot
- Tulkkifirmojen yhteystiedot.

Mapeissa ovat

- Asiakaspalautteet
- Tulkkien palautteet
- Laskutus
- Tulkkiprofiilit
- Toimijat ja tehtävävastuut
- Vatu tulkkauspalveluiden välitysjärjestelmä, Palveluntuottajan ohjeet
- DiakOpin tarjouspyyntö ja sopimus Kelalle, ilmoitus tarjouksen hyväksymisestä
- Asiakasrekisteriseloste
- Ohjeet vammaisten tulkkauspalvelun tuottajille (Kela)
- Katso-tunnisteohjeet
- Yleisten kirjastojen luokitusjärjestelmä, pääluokat.

7 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Viittomakielialan tulkkitoiminnan koulutusohjelman (YAMK) aloitusajankohta oli vuoden 2009 elokuussa, jolloin tulkkausalalla oli tapahtunut ja tapahtumassa suuria muutoksia. Tulkkauspalveluiden siirrosta Kelan hallinnoimaksi oli päätetty, ja syksyllä 2009 valmisteltiin kovaa vauhtia palveluiden kilpailuttamista.

Diakonia-ammattikorkeakoulun tulkkikoulutuksessa oli vastaavasti pohdittu mahdollisuutta saada oma työelämän oppimisympäristö. Opinnäytetyön aihe oli opintojen ajankohdan, työn (tulkkilehtori) ja tulkkauspalveluiden muutoksien takia alusta asti houkuttelevasti tarjolla. Tartuin aiheeseen omasta mielenkiinnosta, näkemyksestä ja halusta, että opinnäytetyö palvelisi myös tulkkikoulutusta. Aihe tarkentui ja muuttui syksystä 2009 vielä alkusyksyyn 2010. Tähän vaikutti Diakin tulkkikoulutuksen osallistuminen Kelan kilpailutukseen, palveluntuottajien kilpailutuksen aikataulun venyminen sekä DiakOpin toiminnan käynnistyminen.

Opinnäytetyön tavoitteena on hyödyttää sekä DiakOppia että tulkkikoulutusta. Otsikossa halusin tuoda esille sen, että laadukkaaseen oppimiseen ja kehittymiseen viittomakielien tulkkiksi niin ammatillisesti kuin taidollisesti eivät kädet yksin riitä, tarvitaan myös kirjattuja ohjeita toiminnan yhtenäisyyden ja laadun varmistamiseksi. Työssä kuvaan tulkkikoulutukseen ja tulkkauspalveluun vaikuttavia tekijöitä sekä DiakOpin mentorointia. Halusin työn antavan DiakOpille heti konkreettisesti jotain kättä pidempää, ja siksi mukana on luonnos toiminnan ohjauksen ja laadun käsikirjasta.

Ensimmäisenä työn tavoitteena oli kartoittaa ja kirjata DiakOpin toiminnan käynnistymisen vaiheet. Tämä opinnäyteaihe kariutui, sillä en kokenut sen palvelevan tulkkioipiskelijoita ja tulkkikoulutusta riittävästi. Helmikuussa 2010 Diakonia-ammattikorkeakoulun osallistuessa Kelan kilpailutukseen työstin ja kirjoitin suunnitelman laatukäsikirjasta otsikko- ja suppealla sisältötasolla. Se oli suunnitellun toiminnan kuvausta tulkkauspalvelutuotteista, DiakOpissa toimivien lehtoreiden profiileista, palautteiden keräämisestä ja laadukkaasta toiminnasta. Laatukäsikirjan työstämisestä luovuin, kun katsoin että ensin pitää olla edellytykset ja ohjeet toiminnalle. Kokonaan en kyennyt laatu- ja laadun poistamaan, ja niin aihe muotoutui lopulliseen muotoonsa.

Syksyllä 2009 tulkkioiskelijoille tehty kyselytutkimus ja sen tulokset sekä lehtoreiden yksimielinen näkemys oppimisympäristön tarpeesta vahvistivat käsitystä siitä, että tulkikoulutuksen oli aika ottaa merkittävä askel työelämän oppimisympäristön perustamiseen. Onneksi Turun toimipaikan johto kuunteli tulkkitiimin asiantuntijuutta ja näkemystä. Jos tulkikoulutus ei olisi lähtenyt kilpailutukseen, olisi seuraava mahdollisuus tarjoutunut vasta uudella kilpailutuskierröksellä aikaisintaan vuonna 2012.

Kyselytutkimuksessa oli selvästi nähtävissä kyselyn ajankohdan merkitys vastaajille eli opiskelijoille. Viimeisen, eli neljännen vuoden, tulkkioiskelijat vastasivat kaikkein heikoimmin kyselyyn, mutta myös neutraaleimmin. Heillä harjoittelut olivat jo suurimmalla osalla hoidettuina, ja se varmasti vaikutti vastausintoon. He eivät kokeneet mahdollisen tulkikoulutuksen oppimisympäristön helpottavan enää omia opintojaan, vaikka näkivät sen arvon merkittävänä.

Kolmannen vuoden opiskelijat kamppailivat juuri siihen aikaan laajan asioimistulkausharjoittelun parissa, jolloin kysely antoi mahdollisuuden purkaa tunteja tuskailtaessa harjoittelupaikkojen saannin kanssa. Uskon, että näin kävi toisen vuosikurssin opiskelijoille myös, mutta eri harjoittelun suhteen.

Ihailtavaa oli huomata vastauksista opiskelijoiden ammatillisuus, ymmärrys tulkin työn haasteista ja kunnioitus oppimista, harjoittelun ohjaajia sekä harjoitteluja kohtaan. Arvostan sitä rehellisyyttä ja uskallusta, jolla opiskelijat vastasivat. Diakin työelämän oppimisympäristö nähtiin mahdollisuutena ja toivottiin yhteistyötä lehtoreiden kanssa työparina, mutta vastauksissa korostui tahto ja arvo saada olla myös kentän tulkkien ohjauksessa harjoitteluisa.

Syksyllä 2010 lähetettyyn pienimuotoiseen kyselyyn vastasi vain alle puolet otantajoukosta. Itse aiheuttamani kiireinen opinnäyteaikataulu ja lyhyt kyselyn vastausaika vaikuttivat osaltaan vastausaktiivisuuteen. Kysely lähetettiin toiminnan vasta käynnistytessä, ja ehkä sen kysymyksiin oli vaikea vastata, koska kokemusta esimerkiksi käsikirjan edellyttämistä sisällöistä ei ollut. Tiedostin haasteen ja siksi annoin kyselyssä myös valmiita esimerkkejä. Tämä oli luultavasti huono ratkaisu, sillä se saattoi antaa vastaajalle ajatuksen, ettei hänellä olisi muuta lisättävää. Uskon vastauksia kyselyyn tulevan vielä, kun opiskelijat tekevät heidän DiakOppi-päiviään.

Opinnäytetyö osui myös Diakin viittomakielen tulkkikoulutuksen opetussuunnitelmatyön kanssa samaan aikaan. Tulkkikoulutuksen arki, opetussuunnitelmatyö sekä DiakOpin toiminta ja sen kehittäminen ovat kulkeneet rinnakkain ja lomittain. Tulkkikoulutuksen erilaiset kehittämistyöt ovat vahvistaneet käsitystäni opiskelijoiden näkemysten huomioimisen merkityksestä jo asioiden suunnitteluvaiheessa. Yhdessä toimimalla annettujen resurssien ja reunaehtojen puitteissa matka kohti yhteisiä tavoitetta on sekä opiskelijoille että koulutukselle tuloksellisempaa.

Opinnäytetyön aihe on minulle läheinen Diakin tulkkilehtorina sekä tulkkina. Työn henkilökohtainen merkitys itselleni on varmasti vaikuttanut siihen, mihin suuntaan olen työtä tiedostamatta tai tietoisesti vienyt. Olen pyrkinyt olemaan opinnäytetyössä avoin ja neutraali, mutta väistämättä olen tuonut esiin ja löydän työstä omia arvojani niin tulkkikoulutuksessa kuin tulkin työssä.

Opinnäytetyö palvelee laajasti niin tulkkikoulutusta, asiakkaita kuin työelämää ja antaa monia jatkotutkimuksen ja kehittämisen aiheita. Uudesta tulkkiaispalvelujärjestelmästä ja sen toiminnasta, toimivuudesta ja kehittämisestä voisi ammentaa aiheita. Samoin DiakOpin ohjauksesta voisi tehdä jatko-opinnäytetyön. Kiehtovia kysymyksiä ovat muun muassa seuraavat: Miten opiskelijat kokevat mentoroinnin toimivan, mitä hyvää ja mitä kehitettävää siinä on? Miten lehtorit ovat kokeneet DiakOppissa toimimisen ja mentorointimallin? Mentoroinnin osana olisi kiinnostavaa tehdä yleisesti työelämän ohjaajien ohjauksen tarpeista ja toiveista kartoitusta, koska se palvelisi ja hyödyttäisi tulkkikoulutusta ja työkenttää sekä tietysti myös asiakaskuntaa. DiakOppia palveleva uusi opinnäytetyö voisi olla laatukäsikirja.

Tulkkikoulutukselle opinnäytetyö antaa myös uusia jatkotöiden aiheita muun muassa siitä, mihin suuntaan DiakOppia lähdetään kehittämään, miten DiakOppi vaikuttaa vai vaikuttaako opiskelijoiden taitotasoon ja asenteisiin ammattia, asiakaspalvelua ja yrittäjyyttä kohtaan. Myös sitä, huomioiko uusi opetussuunnitelma riittävän laajasti DiakOpin tarjoamat mahdollisuudet, voisi tutkia.

Opinnäytetyöni ”tuoteosaa” eli luvussa 6 esitettyä DiakOpin toiminnan ohjausta pitää syventää tulkkikoulutuksessa ja DiakOppissa edelleen varsinaisen kehittämistyöni valmistuttuakin. Luonnos käsikirjasta menee vielä DiakOpin tulkeille eli lehtoreille ja

opiskelijoille kommentoitavaksi. Sitten sitä työstetään ja viimeistellään sellaiseen kuntoon, että se toivottavasti melko pian saadaan DiakOpin käyttöön. Sen ei ole tarkoitus olla muuttumaton, vaan elävä ja arjessa toimiva työkalu.

Opinnäytetyö ja viittomakielialan tulkkitoiminnan koulutusohjelma (YAMK) on saanut minut pohtimaan johtamisen haasteita sekä alaisena olemisen taitoja ja vaatimuksia. Samoin olen entistä enemmän miettinyt, mistä muodostuu hyvä ohjaaminen ja mitä on toimiva oppiminen jokaisen eri oppijan kohdalla. Olen pohtinut myös yksittäisen mentorin ja opiskelijan omaa vastuuta oppimisesta.

Hiljaisen tiedon merkitys ja sen siirtämisen haasteet ovat korostuneet itselläni työtä tehdessä. Hiljaista tietoa on DiakOpissa valtavasti. Miten sitä saataisiin enemmän kaikille yhteiseksi hyödyksi?

Ennen DiakOpin perustamista oli mielessä myös ajatus siitä, kokeeko työelämä DiakOpin kilpailevan tulkkauksista. Tosiasiallisesti DiakOppi kilpailee muiden yritysten kanssa, mutta kilpailutusjärjestyksen loppupuolella olevina saamme tulkkaukset, joihin ei muuten riittäisi tekijää. Toiminnan vasta alkaessa emme myöskään kykene tarjoamaan tulkkauksia kalenteriin kuin hyvin rajoitetusti. DiakOppi palvelee välillisesti ja melko lyhyellä tähtämellä työelämää tuottamalla hyviä tulkkauksia yritysten käyttöön. Tulkkikoulutuksen on tärkeää pysyä työelämän muutoksissa mukana. Nyt DiakOpin toiminnassa mukana oleva kolmas vuosikurssin astuu työelämäänsä Kelan seuraavassa rekrytointivaiheessa. Opiskelijat voivatkin hyödyntää opinnäytetyötä ja kaikkea DiakOpissa oppimaansa omalla tulevalla työurallaan esimerkiksi omia yrityksiä perustaessaan.

Toivon, että DiakOpin myötä tulkkikoulutuksella on mahdollisuus keskittyä entistä enemmän oppimisen haasteisiin koulutuksessa. Työssä oppiminen on kokemuksellista, mutta syvällisempään oppimiseen tarvitaan myös reflektointia. Koulutuksella on tehtävänsä tarjota perustiedot ja -taidot tulkkauksesta sekä tulkin työstä, antaa mahdollisuus työssäoppimisen kautta kartuttaa kokemuksia ja siten saattaa opiskelija reflektoimaan toimintaansa ja ajatteluaan. Uskon myös, että DiakOppi ja opinnäytetyö edesauttavat laatuajattelun ja yrittäjyyskasvatuksen omaksumista osaksi arkista tulkkikoulutusta ja Diakista valmistuvien uusien tulkkien ammattitaitoa.

LIITTEET

- Liite 1 Webropol-kysely tulkkiopiskelijoille
- Liite 2 Kysely DiakOpin toimijoille
- Liite 3 Asiakaspalaute-kyselylomake

LÄHTEET

- Aalto, Pirkko & Nurmela, Satu 1997. Haastattelu: Osa 1 Oppiminen. Turun yliopiston täydennyskoulutuskeskus (vhs).
- Aalto, Tuomo & Sarala, Urpo 1991. Organisaatioissa oppimisen esteet ja mahdollisuudet. Teoksessa Reijo Raivola & Eero Ropo (toim.) Jatkuva koulutus ja elinikäinen oppiminen. XII Kasvatustieteen päivät Tampereella 22.–24.11.1990. Julkaisusarja A: tutkimusraportti n:o 49. Kasvatustieteen laitos. Tampereen yliopisto, 359–369.
- Aarnikoivu, Henrietta 2010. Työelämätaidot – menesty ja voi hyvin. Porvoo: WS Bookwell.
- Aivohalvaus- ja dysfasialiitto ry, i.a. Puhevammaisen henkilö. Viitattu 19.10.2010. http://www.stroke.fi/files/617/tulkkipalvelu_dysfasia.pdf
- Ammattikorkeakoululaki 2003/351, 9.5.2003. Viitattu 28.9.2010. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2003/20030351>
- Diakonia-ammattikorkeakoulu i.a. Hakijan opas. Viitattu 25.10.2010. <http://www.diak.fi/files/diak/Lomakkeet/DIAKHakijanopaskev2010nettiversio.pdf>
- Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010. Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä. Opas Diakonia-ammattikorkeakoulun opinnäytetöitä varten. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja C. Katsauksia ja aineistoja 17. Helsinki: Diak.
- Diakonia-ammattikorkeakoulu i.a. Tutka. Viitattu 27.9.2010. <http://www.verkkotutka.fi/>
- Diakonia-ammattikorkeakoulu, i.a. Tutkimus- ja kehittämisspalvelut. Viitattu 19.10.2010. <http://www.diak.fi/tutkimusjakehitt>
- Diakonia-ammattikorkeakoulu i.a. Työelämän oppimisympäristöt – Kutsu yhteiselle tutkimusmatkalle. Viitattu 24.10.2010. <http://www.diak.fi/top>
- Diakonia-ammattikorkeakoulu i.a. Viittomakielentulkin koulutusohjelma. Viitattu 24.10.2010. <http://www.turku.diak.fi/viittomakielentulkki>
- HE 220/2009. Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta sekä vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain ja sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 4 §:n muuttamisesta. Viitattu 24.9.2010. <http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2009/20090220>

- Hakala, Pirjo 2008. Kutsu yhteiselle tutkimusmatkalle. Diaktori 3/2008, 2. Diakoniamammattikorkeakoulu.
- Heino, Tarja 2007. Tiedon tuottamisen tilat läheisneuvonpitoprojektissa. Julkaisussa Riitta Seppänen-Järvelä & Vappu Karjalainen (Toim.) Kehittämistyön risteyksiä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Stakes, 167–196.
- Heiskala, Timo 2008. Tulkkipalvelujen siirto kunnilta valtiolle - Asiantuntijalausunto Sosiaali- ja terveysministeriölle 21.1.2008. Uudenmaan erityispalvelut -kuntayhtymä.
- Heiskala, Timo 2010. Toimitusjohtaja, Evantia Oy. Luentomuistiinpanot. Viittomakielialan tulkkitoiminnan koulutusohjelma (YAMK) 11.–12.10.
- Helakorpi, Seppo & Olkinuora, Anita 1997. Asiantuntijuutta oppimassa, ammattikorkeakoulupedagogiikkaa. Helsinki: WSOY.
- Helakorpi, Seppo i.a. Mentorointi ja hiljainen tieto. Tausta-artikkeli mentorin asiantuntijuuteen ja sen arviointiin. Viitattu 24.10.2010.
<http://openetti.aokk.fi/sisu/TEEMAT%20AIHEALUEITTAIN/Tyoelamaosaaminen/Mentorointi.pdf>
- Hulkko, Pekka; Virtanen, Aimo; Lampelo, Saara; Teckenberg, Tia; Vieltojärvi, Mikko; Saarilampi, Marja-Liisa & Mustonen, Kirsi 2009. Diakonia-ammattikorkeakoulun laadunvarmistusjärjestelmän auditointi. Korkeakoulujen arviointineuvoston julkaisuja 12:2009. Korkeakoulujen arviointineuvosto.
- Humak i.a. TKI-HUMAK Otto. Viitattu 22.9.2010.
<http://www.humak.fi/tutkimus/osaamiskeskukset/tki-humak-otto>
- Itä-Suomen yliopisto i.a. Koulutus- ja kehittämisspalvelu Aducate, Avoin yliopisto. Oppimis- ja ohjauksäesityksiä. Mentorointi. Viitattu 25.10.2010.
<http://www.uku.fi/avoin/hoitodida/oppinake.html#Mentorointi>
- Jokinen, Markku 2000. Kuurojen oma maailma – kuurous kielenä ja kulttuurina. Teoksessa Anja Malm (toim.) Viittomakieliset Suomessa. Helsinki: Finn Lectura, 228–246.
- Kansalaisopinnot – kouluttajan tukiaineisto i.a. Elinikäinen oppiminen kansalaistaitojen taustana. Viitattu 22.10.2010.
<http://www.vsy.fi/opinto/kansalaisopinnot/index.php?k=936>
- Kansaneläkelaitos, i.a. Ilmoitustaulu. Viitattu 4.10.2010.
<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/150609144124PB?OpenDocument>
- Kansaneläkelaitos, i.a. Vammaisten tulkkaukspalvelukeskus. Viitattu 25.9.2010.

- <http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/310310160819KP?OpenDocumen>
- Kansanen, Anneli & Väistö, Raija 1994. Palvelu puhuttaa. Jyväskylä: Gummerus.
- Kauppila, Reijo A. 2007. Ihmisen tapa oppia - Johdatus sosiokonstruktiiiviseen oppimiskäsitykseen. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Kauppinen, Liisa 2010. Eläkeläinen, Kuurojen Liitto ry. Luentomuistiinpanot. Viittomakielialan tulkkitoiminnan koulutusohjelma (YAMK) 14.9.
- Kinkki, Seppo & Isokangas, Jouko 1999. Yrityksen perustoiminnot. Helsinki: WSOY.
- Koistinen, Paula & Vuokila-Oikkonen, Päivi 2008. Opettajien käsityksiä työelämän oppimisympäristöistä. Erillinen Diakin artikkeli.
- Koistinen, Paula & Vuokila-Oikkonen, Päivi 2008. Opettajuus Diakonia-ammattikorkeakoulun (Diak) työelämän oppimisympäristöissä. Teoksessa Aija Töytäri-Nyrhinen (toim.) Tanssii ammattikorkeakoulun kanssa – opettajuuden kehittämistä yhdessä. Haaga-Helia puheenvuoroja 3/2008. Helsinki: Edita, 29– 32.
- Korhonen, Saila 2008. Ohjaus siinä sivussa: Työelämässä toimivien ohjaajien kokemuksia sosionomi (AMK) -opiskelijoiden harjoittelun ohjauksesta. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. A Tutkimuksia 20. Helsinki: Diak.
- Koskinen, Elisa 2009. Esipuhe. Teoksessa Susanna Pyörre & Elisa Koskinen (toim.) Mobiilitulkkaus eilen, tänään ja nyt. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. Erillisjulkaisu. Helsinki: Diak.
- Kujansivu, Paula; Lönnqvist, Antti; Jääskeläinen, Aki & Sillanpää, Virpi 2007. Liiketoiminnan aineettomat menestystekijät, mittaa, kehitä ja johda. Jyväskylä: Gummerus.
- Kuokkanen, Ritva; Kivirinta, Mervi; Määttänen, Jukka & Ockenström, Leena 2007. Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä – Opas Diakonia-ammattikorkeakoulun opinäytetöitä varten. Helsinki: Diak.
- Kuuloliitto ry. i.a. Erilaiset kuulovammat. Viitattu 14.10.2010.
http://www.kuuloliitto.fi/fin/kuulo/huonokuuloisuuden_aiheuttajia/erilaiset_kuulovammat/
- Kuurojen Liitto ry & Kotimaisten kielten tutkimuskeskus 2010. Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma. Kuurojen Liitto ry:n julkaisuja 60. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 158. Helsinki.
- Kuurojen Liitto ry. i.a. Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma. Viitattu 18.10.2010. <http://www.kl-deaf.fi/fi-FI/Kipo>.

- Laaksonen, Sanna 2007. Toiminimi toimii - Viittomakielen tulkin toiminimi. Teoksessa Akavan Erityisalat (toim.) Itsenäisen ammatinharjoittajan ja yrittäjän opas. Helsinki: Akavan Erityisalat, 50.
- Laaksonen, Sanna-Mari 2008. Diakin pisimmällä oleva oppimisympäristö vammaisalan kehittämisklinikka nousee Järvenpäähän. Diaktori 3/2008, 4. Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Lahtinen, Riitta 2006. Kuurosokeille tulkkaus – haasteellista ja vaihtelevaa. Teoksessa Niina Hytönen & Terhi Rissanen (toim.) Käden käänteessä. Viittomakielen kääntämisen ja tulkkauksen teoriaa sekä käytäntöä. Helsinki: Finn Lectura, 182–198.
- Laine, Jenni 2006. Tulkkaus kahden modaliteetin ja kahden vieraan kielen välillä. Teoksessa Niina Hytönen & Terhi Rissanen (toim.) Käden käänteessä. Viittomakielen kääntämisen ja tulkkauksen teoriaa sekä käytäntöä. Helsinki: Finn Lectura, 228–246.
- Laine, Minttu 2010. AJ 1.9. – Aika jälkeen ensimmäinen syyskuuta. Kielisilta 03/2010, 17. Suomen Viittomakielen Tulkit ry. Helsinki.
- Laki Kansaneläkelaitoksen oikeudesta saada vammaisten henkilöiden tulkkipalveluja koskevia asiakastietoja 2009/851, 6.11.2009. Viitattu 27.9.2010.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2009/20090851>
- Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 2010/133, 19.2.2010 (voimassa 1.9.2010 alkaen). Viitattu 27.9.2010.
<http://www.edilex.fi/kela/fi/lainsaadanto/20100133>
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987/380, 3.4.1987. Viitattu 25.9.2010.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380>
- Lappi, Päivi 2000. Viittomakielen lainsäädännöllinen asema. Teoksessa Anja Malm, (toim.) Viittomakieliset Suomessa. Helsinki: Finn Lectura.
- Lappi, Päivi 2003. Viittomakielentulkkiensa työoikeudellinen asema ja sen kehittämisen haasteet. Teoksessa Mikko Karinen (toim.) Voimaa ammattilaiselle. Viittomakielentulkkiensa työelämä -projekti 2001–2003. Sarja B. Projektiraportit ja selvitykset 1. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Helsinki, 14–22.
- Laurea-ammattikorkeakoulu i.a. Opiskelijan Laurea. Viitattu 25.10.2010.
http://www.laurea.fi/internet/fi/01_opiskelu_ja_hakeminen/01_ryhma1/03_Opiskelijan_Laurea/index.jsp

- Lecklin, Olli 2002. Laatu yrityksen menestystekijänä. Jyväskylä: Gummerus.
- Leppänen, Pirkko & Hassinen, Leena 1984. Kuurojen ja kuurosokeiden tulkkipalvelu; mahdollisuus yhteiskunnalliseen osallistumiseen ja tasa-arvoon. Helsinki: Sosiaalivaltiohallitus.
- Lillrank, Paul 1990. Laatumaa. Johdatus Japanin talouselämään laatujohtamisen näkökulmasta. Jyväskylä: Gummerus.
- Lillrank, Paul 1998. Laatuajattelu - Laadun filosofia, tekniikka ja johtaminen tietoyhteiskunnassa. Helsinki: Otava.
- Loppela, Kaija 2004. Ihminen ja työ – keskustellen työkuuntoon. Työyhteisön kehittämisen työkykyä ylläpitävän toiminnan viitekehyksessä. Väitöskirja. Tampereen yliopisto, kasvatustieteiden laitos. Tampere.
- Luukkainen, Olli & Wuorinen, Jarkko 2002. Yrittävä elämänsenne. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Mäkinen, Satu; Hintikka, Tiina; Kilpikivi, Piukku, Laitinen-Väänänen, Sirpa & Salonen, Terhi 2009. Mentorointi ammattikorkeakouluissa. Tukea ammatilliseen osaamiseen – onnistumisia rekrytointeihin. Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulu.
- NexusDelfix 2004 i.a. Nonakan julkinen hiljainen. Viitattu 25.10.2010
http://nexusdelfix.internetix.fi/fi/sisalto/materiaalit/2_metodit/7_hiljainen?C:D=64139&C:selres=64139
- Nikoskinen, Elina 2010. Viittomakielentulkkiin työelämään sijoittuminen, koulutukset, kokemukset ja jatko-opintosuunnitelmat. Sarja B. Projektiraportit ja selvitykset 14, 2010. Humanistinen ammattikorkeakoulu – HUMAK. Helsinki.
- Norppa, Emilia 2010. Kelan hikinä kesä. Kielisilta 03/2010, 18–19. Suomen Viittomakielen Tulkit ry. Helsinki.
- Nuolijärvi, Pirkko 2006. Johdanto: Ensikieli ja sillanrakentajat. Tulkin työ ensikielen lähentäjänä. Teoksessa Niina Hytönen & Terhi Rissanen (toim.) Käden käänteessä. Viittomakielen kääntämisen ja tulkkauksen teoriaa sekä käytäntöä. Helsinki: Finn Lectura, 10–16.
- Openetti i.a. Mentorointi ja hiljainen tieto. Viitattu 25.10.2010.
<http://openetti.aokk.fi/sisu/TEEMAT%20AIHEALUEITTAIN/Tyoelamaosaaminen/Mentorointi.pdf>
- Opetushallitus, Etälukio i.a. Yrittäjyysväylä – Missio ja visio. Viitattu 15.10.2010.
<http://www2.edu.fi/yrittajyysvayla/?page=220>

- Otala, Leenamajja 2000. Oppimisen etu – kilpailukykyä muutoksessa. Teema 04. Elinikäinen oppiminen. Helsinki: Wsoy. Viitattu 23.10.2010.
<http://www.fng.fi/fng/rootnew/fi/kehys/teema04/materiaalit/elinikainen.pdf>
- Pakkala, Johanna 2010. Asiakassihteeri. Kansaneläkelaitos. Keskustelu. Henkilökohtainen tiedonanto 6.10.
- Pesonen, Herkko 2007. Laatu! Asiantuntijaorganisaation laatuopas. Porvoo: WS Bookwell.
- Piisi, Ritva 2010. Yhteistyöstä syntyi Santra. Diaktori 1/2010, 7. Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Rantamäki, Satu 2008. Viittomakielentulkkiopiskelijan opinpolku ammatillisuuteen. Opinnäytetyö, Viittomakielentulkin koulutusohjelma (AMK). Humanistinen ammattikorkeakoulu.
- Rissanen, Terhi & Mikkonen, Pirkko 2007. Viittomakielentulkin koulutusohjelman ajankohtaisselvitys 2007. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Humanistinen ammattikorkeakoulu.
- Roslöf, Raija & Veitonen, Ulla 2006. Suomalaisen viittomakielen kääntäminen ja käännösteoriat. Teoksessa Niina Hytönen & Terhi Rissanen (toim.) Käden käänteessä. Viittomakielen kääntämisen ja tulkkauksen teoriaa sekä käytäntöä. Helsinki: Finn Lectura, 108–120.
- Rouvinen, Ritva 2003. Aistit avoinna – elämässä mukana. Matka kuurosokeiden kulttuuriin. Aiheita 24/2003. Stakes A324.
- Ruohotie, Pekka 1996. Oppimalla osaamiseen ja manestykseen. Helsinki: Edita.
- Salmi, Eeva; Karinen, Mikko & Martikainen, Liisa 2009. Opetustulkki keskus Otto – Oppimisympäristö viitottujen kielten tulkeille. Teoksessa Jatta Herranen (toim.) Kohti kumppanuuksia. Tutkimus- ja kehittämistoiminnan askeleita Humanistisessa ammattikorkeakoulussa. Sarja B. Projektiraportit ja selvitykset 13, 2009. Jyväskylä: Gummerus, 32–45.
- Salminen, Hannu 1994. Laadulla tulosta. Asiantuntijayrityksen uudet toimintamallit ja organisaatorakenteet. Jyväskylä: Gummerus.
- Seitamaa-Hakkarainen, Pirita & Hakkarainen, Kai i.a. Tutkiva oppiminen. Viitattu 24.10.2010.
http://mlab.uiah.fi/polut/Yhteisollinen/teoria_tutkiva_oppiminen.html
- Storbacka, Kai & Lehtinen, Jarmo R. 1997. Asiakkuuden ehdoilla vai asiakkaiden armoilla. Helsinki: WSOYpro.

- Sosiaali- ja terveysministeriö 2009. Kuntainfo 2/2009 09.04.2009
- Suomen perustuslaki 1999/731, 11.6.1999. Viitattu 28.9.2010.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>
- Suomen vammaispoliittinen ohjelma VAMPO 2010-2015 i.a. Vahva pohja osallisuudelle ja yhdenvertaisuudelle. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2010:4. Viitattu 3.10.2010. http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1522141
- Standardisoimisliitto. Laatusäädöksiä käännöspalveluihin. Viitattu 4.10.2010.
<http://www.sfs.fi/ajankohtaista/tiedotteet/20060906094751.html>
- Suurpää, Johanna 2010. Demokratia- ja kieliasioiden yksikön johtaja. Oikeusministeriö. Luentomuistiinpanot. 24.9.
- Suutarinen, Immo & Salli, Erika 2004. Harjoitustyö: Strategia. Maa-20.367 Toimitilajohtaminen 3.11.2004. Aalto-yliopiston teknillinen korkeakoulu.
www.tkk.fi/Yksikot/Kiinteisto/opinnot/kurssit/.../harkka4.doc
- Thitz, Päivi 2007. Työelämän oppimisympäristöt – mahdollisuuksia ja kehittämishaasteita. Kehittämishankeraportti lokakuu 2007. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Ammatillinen opettajakorkeakoulu. Jyväskylä.
- Tommola, Jorma 2006. Tulkkaus kognitiivisesta näkökulmasta. Teoksessa Niina Hytönen & Terhi Rissanen (toim.) Käden käänteessä. Viittomakielen kääntämisen ja tulkkauksen teoriaa sekä käytäntöä. Helsinki: Finn Lectura, 128–142.
- Topo, Päivi; Heiskanen, Marja-Liisa; Rautavaara, Aulikki; Hannikainen-Ingman, Katri; Saarikalle, Kristiina & Tiilikainen, Reetta 2000. Kuulo- ja puhevammaisten tulkkipalvelut. Vammaispalvelulain toteutuminen. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakes. Jyväskylä. Gummerus.
- Tuomisto, Jukka 1998. Arkipäiväoppiminen aikuiskasvatuksen ja elinikäisen oppimisen kontekstissa. Teoksessa Pekka Sallila & Tapio Vaherva (toim.) Arkipäivän oppiminen. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu, 30–58.
- Tynjälä, Päivi 1999. Konstruktivistinen oppimiskäsitys ja asiantuntijuuden edellytysten rakentaminen koulutuksessa. Teoksessa Anneli Eteläpelto & Päivi Tynjälä (toim.) Oppiminen ja asiantuntijuus. Helsinki: Kirjayhtymä.
- Vaherva, Tapio 1998. Informaali ja satunnainen oppiminen työpaikalla. Teoksessa Pekka Sallila & Tapio Vaherva (toim.) Arkipäivän oppiminen. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu, 156–177.

- Vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva yleissopimus i.a. Viitattu 6.10.2010.
<http://www.globalis.fi/Kv-sopimukset/Vammaisten-henkiloeiden-oikeuksia-koskeva-yleissopimus>
- Vesterinen, Pirkko 2001. Projektiopiskelu ja -oppiminen ammattikorkeakoulussa. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research, 189.
- Vilka, Hanna 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.
- Vuokila-Oikkonen, Päivi 2008. Tutkijayliopettaja, Diakonia-ammattikorkeakoulu. Luentomuistiinpanot 29.1.