

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

Tie toimivaan tulkkaukseen

Tulkkivälitys maahanmuuttajakuurolle

Jenni Vauhkonen

Viittomakielentulkin koulutusohjelma

toukokuu 2011

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Viittomakielentulkin koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Jenni Vauhkonen	Sivumäärä 63
Työn nimi Tie toimivaan tulkkaukseen – tulkkivälitys maahanmuuttajakuurolle	
Ohjaava opettaja Hanna-Kaisa Turja	
Työn tilaaja ja työelämäohjaaja Sign Line Oy, Helsinki, Mirikka Kippo	
<p>Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää tulkkivälitys maahanmuuttajakuurolle. Opinnäytetyössä selvitetiin kuinka Kelan keskitetyt tulkkivälitykset sekä tulkkauspalveluntuottajat toimivat maahanmuuttajakuuron toimeksiannon saatuaan. Opinnäytetyössä haluttiin selvittää myös, onko maahanmuuttajakuuron toimeksiannon välittämisessä mahdollisesti jotain kehitettävää. Tulkkauspalvelut siirtyivät kunnilta Kansaneläkelaitoksen järjestettäväksi vuonna 2010. Opinnäytetyöllä haluttiin kehittää maahanmuuttajakuurolle tarjottavan tulkkauspalvelun toimivuutta ennen kuin välitystoiminta ehtii vakiintumaan nykyisessä muodossaan.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin kahdella eri kyselyllä. Ensimmäinen puolistrukturoitu kysely lähetettiin Kelan viiteen keskitettyyn välitykseen, joissa varsinainen tulkkivälitys tapahtuu. Toinen puolistrukturoitu kysely lähetettiin puolestaan 46 palveluntuottajalle. Kyselyryhmäksi valittiin palveluntuottajat, joissa toimii vähintään kolme viittomakielentulkkiä. Alle kolmen viittomakielentulkin palveluntuottajat karsittiin pois kyselyryhmästä, koska haluttiin tiedustella palveluntuottajilta esimerkiksi sitä, siirtävätkö he maahanmuuttajakuuron toimeksiantoa tulkilta toiselle eli tekevätkö he niin kutsuttuja sisäisiä siirtoja. Alle kolmen viittomakielentulkin toimijoilla ei uskota olevan sisäisiä siirtoja keskenään. Kyselyt toteutettiin tammikuussa 2011 sähköisesti.</p> <p>Ensimmäisenä tutkimuskysymyksenä oli, miten Kelan keskitetyt tulkkivälitykset toimivat välittäessään maahanmuuttajakuuron toimeksiantoa. Kysymyksellä tiedusteltiin Kelan välitysten toimintatapaa. Toisena tutkimuskysymyksenä oli, kuinka palveluntuottajat toimivat esimerkiksi sisäisissä siirroissa saadessaan asiakkaaksi maahanmuuttajakuuron. Tämä kysymys keskittyi juuri palveluntuottajien sisällä tapahtuvaan toimintaan. Kolmantena tutkimuskysymyksenä oli, kuinka välitys ja palveluntuottajat arvioivat nykyistä maahanmuuttajakuurojen tulkkivälitystä. Tällä kysymyksellä haluttiin selvittää mahdollisia kehittämiskohteita sekä kartoittaa tulkkivälityksen toimivuutta.</p> <p>Sain yhteensä viisi Kelan keskitettyjen välitysten vastausta sekä 22 palveluntuottajan vastausta. Tutkimuksen tuloksena selvisi, että maahanmuuttajakuuron toimeksiantoa välitettäessä, palveluntuottajat toivovat enemmän ennakkotietoja kuin Kelan välityksistä on saatavilla. Valittaessa tulkkiä maahanmuuttajakuuron toimeksiantoon, Kela pyrkii ottamaan kilpailutusjärjestyksen lisäksi huomioon tulkin erityisosaamisen. Tämän lisäksi palveluntuottajat hyödyntävät mahdollisuutta siirtää toimeksiantoa tulkilta toiselle.</p> <p>Kolmen välityskeskuksen mielestä maahanmuuttajakuuron tulkkivälitystä tulisi kehittää. Kehitettävä osa-alue on erityisesti maahanmuuttajakuuron kielen arviointi, mitä on tällä hetkellä haasteellista arvioida. Myös palveluntuottajat toivoivat selvyttä maahanmuuttaja asiakkaan kielitaidon arvioimiseen. Myös tulkki- ja asiakasprofiiliin toivottiin muuttuvan toimivammaksi. Tutkimuksen tuloksena voidaan todeta, että maahanmuuttajakuuron toimeksiannon tulisi olla erityisosaamista vaativa tulkkauksilanne.</p> <p>Niin Kelan keskitetyt välitykset kuin palveluntuottajatkin voivat hyötyä opinnäytetyöstä. Opinnäytetyöstä voidaan nähdä, mitä maahanmuuttajakuuron toimeksiannon toteutuminen edellyttää ja kuinka maahanmuuttajakuuron toimeksiannon välittäminen olisi toimivassa muodossa.</p>	
Asiasanat maahanmuuttajat, kuurot, välitys, tulkkipalvelut, tulkit, kuulovammaiset	

ABSTRACT

Author Jenni Vauhkonen	Number of Pages 63
Title The way to workable interpretation – Interpretation services to a deaf immigrant	
Supervisor Hanna-Kaisa Turja	
Subscriber and Mentor Sign Line Oy, Helsinki, Mirkka Kippo	
<p>The goal of this diploma work was to research an agency of interpretation for a deaf immigrant. In the diploma work it was researched how the Social Insurance Institution of Finland (Kela), which handles all the centralized agencies of interpretation, and the interpretation companies proceed after receiving the assignment of a deaf immigrant. It was also researched if there was something to improve in the system to provide assignments to deaf immigrants. The organization of the interpretation services was transferred to Kela in the year 2010. Through the diploma work one goal was to offer possible improvements to the functionality of the services provided to deaf immigrants before the current forms become firmly established.</p> <p>The diploma work was executed using two different queries. The first half-structured query was sent to the five different centralized agencies of interpretation within Kela where the actual interpretations are being provided. The second half-structured query was sent to 46 different interpretation companies. The selected companies were chosen for the diploma work because there is at least three interpreters working actively. Companies with less than three interpreters were eliminated from the query because it was wanted to know if the interpreters inside the company transfer the assignment from one interpreter to another. This practice is known as internal transfer. We have made the assumption that internal transfers do not take place in companies with less than three interpreters. The queries were made electronically in January 2011.</p> <p>The first question in the query was how Kela's centralized agencies of interpretation proceed when they pass on the deaf immigrant's given assignment and specifically the course of action when they transact. The second question in the query was how the internal transfer is executed in the companies when the client is a deaf immigrant. This question concentrated on the actions inside the companies. The third question in the query was how the agencies of interpretation and the interpretation companies gauge the ability of the current system to provide interpretations to deaf immigrants. With this question it was hoped to find out the functionality of the agencies and if there are any possible areas needing improvement.</p> <p>Five replies were received from the agencies of interpretations and 22 replies from the interpretation companies. The result of the query was that the companies would like to receive more foreknowledge about the assignments than Kela is offering. When Kela is choosing the best interpreter for the assignment, they pay attention to special requirements in addition to tendering order. Moreover the companies of interpretation have the option to transfer the assignment to one another.</p> <p>Three agencies thought that the assignments of deaf immigrants should be improved. In particular the process of evaluating native language of the deaf immigrants should be improved. It was found to be very challenging. Also the companies wished for more clarity in these evaluations. The interpreter profile and the client profile should also be improved. As a result of the research it can be said that the assignment of a deaf immigrant should be an interpretation situation which requires special knowledge.</p> <p>Kela's centralized agencies of interpretation and the companies of interpretation can benefit from the diploma work. From the diploma work we can see both what is needed in the assignment of a deaf immigrant and also how the deaf immigrant's transaction of the assignment would be in a functional form.</p>	
Keywords immigrants, deafs, interpretation services, agency of interpretation, interpreters, hearing impaired	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 MAAHANMUUTTAJA SUOMESSA	7
2.1 Maahanmuuton kasvu	8
2.2 Maahanmuuttaja asiakkaana	10
2.3 Kuulevat maahanmuuttajat tulkinkäyttäjinä	12
2.4 Kuurot maahanmuuttajat tulkinkäyttäjinä	14
2.5 Kuuron ja kuulevan maahanmuuttajan eriarvoisuus	17
3 TULKKIVÄLITYS ENNEN KELAA	19
3.1 Tulkkivälityksen tausta	19
3.2 Tulkkivälityksen monimuotoisuus	20
4 TULKKIVÄLITYS KELAN AIKANA	21
4.1 Tulkkivälitys maahanmuuttajakuurolle	23
4.2 Tulkkiprofiili	24
4.3 Asiakasprofiili	25
5 TUTKIMUS	26
5.1 Tutkimuskysymykset	26
5.2 Tutkimusmenetelmät ja tutkimusmateriaali	27
5.3 Kyselyvastausten keräämisen eteneminen	29
6 TULOKSET	30
6.1 Kelan keskitettyjen välitysten toiminta välitettäessä maahanmuuttajakuuron toimeksiantoa	30
6.1.1 Toimeksiannon vastaanotto	31
6.1.2 Asiakasprofiilin hyödynnettävyys ja asiakkaan toiveet	33
6.1.3 Tulkkiprofiilin hyödynnettävyys ja tulkin valinta	34
6.1.4 Tulkkivälitysten toivomat kehittämiskohteet	35
6.2 Palveluntuottajien toiminta asiakkaan ollessa maahanmuuttajakuuro	36
6.2.1 Tulkkiprofiilien hyödynnettävyys palveluntuottajilla	37
6.2.2 Toimeksiantojen sisäiset siirrot palveluntuottajilla	37
6.2.3 Toimeksiannon toteutumiseen vaikuttavat tekijät	39
6.2.4 Toimeksiannosta tarvittavat ennakkotiedot	40
6.2.5 Palveluntuottajien näkemys välityksen toimivuudesta	41
7 POHDINTA	43
LÄHTEET	46
LIITTEET	49

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni nimi on Tie toimivaan tulkkaukseen - tulkki välitys maahanmuuttajakuurolle. Työn tilaajana toimii Sign Line Oy:n Helsingin yksikkö ja työelämänohjaajana toimii Sign Line Oy:n Etelä-Suomen yksikön päällikkö Mirkka Kippo. Viittomakielentulkki Mirkka Kippo (2010) on tehnyt pro gradu-tutkielman aiheesta Kuuro maahanmuuttaja suomalaisessa yhteiskunnassa. Toinen maahanmuuttajakuuroihin liittyvä tutkimus on Sari Laineen (2006) pro gradu-tutkielma ”MÄ OON MUKANA IHAN KAIKESSA”- maahanmuuttajakuurojen kotoutuminen suomalaiseen yhteiskuntaan. Maahanmuuttajakuurot ovat tutkimuskohteena uusi ja vähän käsitelty aihe. Kyseiset pro gradu-tutkielmat käsittelevät enemmän maahanmuuttajakuurojen identiteettiä ja sopeutumista Suomeen. Oma opinnäytetyöni liittyy konkreettisesti viittomakielentulkin välittämiseen ja maahanmuuttajakuuron tulkin käyttöön.

Halusin tehdä opinnäytetyön, mistä voisi olla hyötyä työelämässä. Tulkki välitykseen liittyviä opinnäytetöitä on tehty vähän ja omassa opinnäytetyössäni tuon esille yhden osa-alueen tulkki välityksestä. Opinnäytetyössäni käsittelemä maahanmuuttajakuurojen tulkin välitykseen liittyviä tuloksia, jotka voisivat olla hyödyksi tulkki välitykselle tulevaisuudessa. Tulkki välitystä pidetään todennäköisesti käytännön työnä, ettei siitä ole tehty paljon tutkimusta. Humanistisessa ammattikorkeakoulussa on toteutettu maahanmuuttajakuuroihin liittyvä opinnäytetyö ”Viittomakielen tulkkaus maahanmuuttajakuurolle asioimistulkkauksilanteessa” (Kälkäjä & Meshau 2008).

Maahanmuuttajakuurot ovat tutkimuskohteena ajankohtainen aihe, koska he ovat vähemmistöryhmä, joka kasvaa koko ajan nopeaa vauhtia. Yhteiskunnan tarjotessa erilaisia palveluja on otettava huomioon yhteiskunnassa ja asiakkaissa tapahtuva mahdollinen muutos ja kehitys. Lisäksi tulkkauspalveluiden järjestäminen on vasta muuttanut kunnilta valtiolle hoidettavaksi Kelalle ja tästä syystä myös tulkki välitys on nyt uudessa muodossaan. Kelan on myös tarkoitus alkaa selvittää tulkkauspalvelun laatua ja uskon opinnäytetyöstäni olevan hyötyä tulkki välityksen laatua määriteltäessä. Näistä syistä johtuen pidän opinnäytetyötäni ajankohtaisena.

Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää, miten tulkkivälitys maahanmuuttajakuurolle toimii Suomessa. Ensimmäisenä tutkimuskysymyksenäni on, miten Kelan keskitetyt tulkkivälitykset toimivat välittäessään maahanmuuttajakuuron toimeksiantoa. Kysymyksellä selvitän Kelan keskitettyjen välitysten toimintaa nykyisessä muodossaan. Toisena tutkimuskysymyksenäni on, kuinka palveluntuottajat toimivat esimerkiksi sisäisissä siirroissa saadessaan asiakkaaksi maahanmuuttajakuuron. Tällä kysymyksellä keskityin palveluntuottajien omaan toimintaan. Kolmantena tutkimuskysymyksenäni on, kuinka välitys ja palveluntuottajat arvioivat nykyistä maahanmuuttajakuurojen tulkkivälitystä. tällä kysymyksellä haluan tietää välityksen ja palveluntuottajien mielipidettä tulkkivälityksen toimivuudesta.

Lähetin sähköisen kyselylomakkeen Kelan viiteen tulkkivälitykseen sekä Suomen alueella toimiville palveluntuottajille, joilla on kolme tai useampi tulkki toteuttamassa toimeksiantoja. Suuremmassa yrityksessä tulkeilla on mahdollisuus vaihdella keskenään toimeksiantoja saman vakuutusalueen sisällä, mitä kutsutaan sisäiseksi siirroksi. Palveluntuottajat eivät niinkään tee välitystä, vaan varsinainen välitys tapahtuu toimeksiannon tullessa Kelalta palveluntuottajalle.

Tietoperustassa on tietoa siitä, mikä on maahanmuuton nykytilanne Suomessa ja mitä tulee ottaa huomioon jos asiakkaana on maahanmuuttaja. Maahanmuuttajuuteen liittyvää kirjallisuutta on runsaasti, mutta olen yrittänyt poimia juuri ne kohdat, mitkä ovat mielestäni olennaisia tulkin työnkuvaa ajatellen. Samat asiat tulisi mielestäni ottaa huomioon jo tulkkia välitettäessä maahanmuuttajakuuron toimeksiantoon. Välitykseen liittyvät piirteet ovat juuri omassa opinnäytetyössäni mielenkiintoinen ja tärkeä näkökulma.

Tietoperustassa kerron yleisesti maahanmuuttajan tulkkipalveluista. Tulkkivälitykseen liittyen olen koonnut tietoa ajasta ennen Kelaa ja nyt Kelalle siirtymisen jälkeen. Esittelen opinnäytetyössäni Kelan käyttöönottamat tulkkiprofiililomakkeen sekä asiakasprofiililomakkeen. Kirjallista materiaalia on olemassa niukasti johtuen vähäisistä tutkimuksista, joten olen tehnyt muun muassa muutamia pienimuotoisia haastatteluja kartuttamaan tietoperustaa.

2 MAAHANMUUTTAJA SUOMESSA

Opinnäytetyössäni kerron lyhyesti, ketkä kuuluvat maahanmuuttajiin, sekä kerron mikä maahanmuuton tilanne on tämänhetkisessä Suomessa. Yleisesti voidaan huomata, että maahanmuuttajat ovat vauhdilla kasvava vähemmistöryhmä suomalaisessa katukuvassa. Alaluvussa kerron maahanmuuton todellisen määrän Suomessa. Selvennän myös kotouttamisen käsitteen sekä mitkä ovat kotouttamisen päätarkoitukset.

Maahanmuuttaja on yleiskäsite kaikille niille ihmisille, jotka muuttavat maasta toiseen. Käsite ei erittele eri syitä maahanmuutolle, esimerkiksi pakolaisuus ja työperäinen maahanmuutto. (Maahanmuuttovirasto 2010.) Omasta näkökulmastani olennaisinta on heidän tulkinkäyttönsä, ei syyt Suomeen tulemiseen.

Termillä ”maahanmuuttaja” viitataan kaikkiin ulkomaalaisiin, jotka ovat syystä tai toisesta muuttaneet pysyvästi Suomeen. Syinä voivat olla esimerkiksi työ, avioliitto, pakolaisuus tai paluumuutto. Tarkemmin ajateltuna vapaaehtoisesti maasta toiseen muuttaneita kutsutaan siirtolaisiksi, kun taas pakolaisia ovat he, jotka ovat joutuneet lähtemään omasta maastaan poliittisen tai jonkin muun syyn takia. Pakolaiset jakautuvat vielä kiintiöpakolaisiin sekä turvapaikanhakijoihin. Turvapaikanhakijan saatua oleskeluluvan hänestäkin tulee varsinainen pakolainen. (Räty 2002, 11.)

Maahanmuuttajan tullessa Suomeen hänellä on apunaan suunniteltu kotouttaminen. Kotouttaminen on turvattu myös lailla. Kotouttamisessa maahan saapunutta henkilöä pyritään tukemaan hänen ensimmäisten vuosien aikana Suomessa. Maahanmuuttajalle pyritään saamaan välttämättömät kyvyt suomalaisessa yhteiskunnassa toimimiseen. Tärkeimpiä tehtäviä kotouttamisessa ovat kielenopetus ja auttaminen työn tai koulutuksen hankkimisessa. (Martikainen, Sintonen & Pitkänen 2006, 33.)

Maahanmuuttajien kotoutumiskoulutuksella halutaan antaa aikuiselle maahanmuuttajalle kielelliset, yhteiskunnalliset, kulttuuriset ja elämänhallintaan liittyvät valmiudet. Näiden avulla maahanmuuttajan toivotaan selviytyvän uudessa yhteiskunnassa, uusissa tilanteissa, uudessa elinympäristössä, toimimaan työelämässä ja hakeutumaan jatko-opintoihin. (Opetushallitus 2007, 10.) Mielestäni maahanmuuttajan kotouttamis-

ta suunniteltaessa tulkkaus ja tulkin käytön mahdollisuus pitää tuoda varhaisessa vaiheessa esille. Viittomakielisillä henkilöillä tulkin käyttö on ehdoton apu puhuttaessa yhteiskunnassa toimimisesta, opiskelusta ja työelämästä.

Vuonna 2010 alkaneen Osallisena Suomessa-hankeen tavoitteena on luoda maahanmuuttajille paremmat mahdollisuudet kotiutua Suomeen. Hankkeessa on tarkoitus luoda ja kokeilla erilaisia tapoja koulutuksen järjestämiseksi sekä kehittää koulutusten sisältöjä. Kotouttaminen on tarkoitus toteuttaa kolmen erilaisen kotoutumispolun avulla. Ensimmäinen polku on tarkoitettu työmarkkinoille suuntaaville maahanmuuttajille, toinen polku on tarkoitettu erityistä tukea tarvitseville maahanmuuttajille ja kolmas polku on suunnattu lapsille ja nuorille. Hankkeessa kotouttaminen pyritään toteuttamaan joustavasti ja yksilöllisesti. (Pöyhönen, Tarnanen, Vehviläinen, Virtanen & Pihlaja 2010, 16, 90.) Mielestäni maahanmuuttajakuurot voisi huomioida suunniteltaessa toista kotoutumispolkua erityistä tukea tarvitseville maahanmuuttajille. Tukea on olemassa useaa erilaista ja monessa eri muodossa ja kuurot maahanmuuttajat ovat osa tukea tarvitsevia.

2.1 Maahanmuuton kasvu

Suomessa maastamuutto on ollut aina tavanomaista, mutta maahanmuutto on kokenut viime vuosien aikana suuren kasvun. Muihin Euroopan maihin verrattuna Suomessa on kuitenkin hyvin vähän maahanmuuttajia. Koska Suomessa maahanmuuttajien määrä on vasta kasvussa muihin Euroopan maihin verrattuna, on Suomella mahdollisuus ottaa esimerkkiä muilta mailta ja oppia edelläkävijöiltä. Suomesta puuttuu monikulttuurista kokemusta, maahanmuuttopolitiikka on vasta kehittymässä toimivaksi. Maahanmuuttajien omat toiveet pyritään ottamaan tulevaisuudessa paremmin huomioon, sillä he ovat kasvava osa yhteiskuntaa. Suomella on halu muuttaa mahdolliset kotouttamiseen liittyvät ongelmat paremmaksi. (Sabour 2000, 28–29.) Mielestäni maahanmuuttajat ovat kasvava vähemmistöryhmä, joka tulisi ottaa huomioon esimerkiksi päätöksiä tehtäessä sekä palveluntarjonnassa. Näin ollen myös tulkkauspalvelut on yksi osa-alue, jota tulisi kehittää toimivaksi maahanmuuttajia ajatellen.

Valtion rajojen yli ulottuva liikkuvuus ja muuttoliike lisääntyvät yhtenään, maailma globalisoituu. Suomessa on tällä hetkellä monipuolisempi väestöjen kirjo kuin koskaan aikaisemmin ja muutosta tapahtuu jatkuvasti. Maahanmuutto on muuhun Eurooppaan nähden vielä suhteellisen vähäistä, mutta monikulttuurisuus näkyy jo kuntien päätöksissä eli maahanmuutto huomioidaan enemmän politiikassakin. Kulttuuriset ja uskonnolliset asiat ovat nousseet keskustelun aiheeksi esimerkiksi koulumaailmassa toimimiseen ja käytänteisiin. Maahanmuuton lisääntymiseen viittaa myös kesäkuussa 2005 valmistunut uusi maahanmuuttopoliittinen ohjelma. (Martikainen, Sintonen & Pitkänen 2006, 9–10 & 26–32.)

Vuonna 2000 maahanmuuttajia muutti Suomeen 16 895 ja vuonna 2009 vastaavasti 26 699 (Tilastokeskus 2010). Kuurojen maahanmuuttajien määrää ei ole tilastoitu erikseen, mutta Kuurojen Liitolla on asiakasrekisterissään suuntaa-antavaa tietoa maahanmuuttajien määrästä Suomessa:

Kansainvälistyminen näkyy myös viittomakieliyhteisössä. Kuurojen Liitto ry:n kuntoutussihteerien asiakasrekisterin mukaan kuuroja maahanmuuttajia on noin 120, lähes 20 eri maasta. Suurin osa heistä on venäläisiä, jotka käyttävät venäläistä viittomakieltä äidinkielenään. Osa maahanmuuttajista on asunut Suomessa jo noin 20 vuotta, joten he eivät ehkä miellä itseään enää maahanmuuttajiksi. (Jokinen 2008.)

Kuuroja maahanmuuttajia on Suomessa nykyään jo useista eri maista. Esimerkiksi maahanmuuttajakuuroille suunnatulle vertaistukileirille osallistui Iranista, Afganistanista, Algeriasta, Venäjältä, Virosta, Puolasta, Saksasta ja Belgiasta muuttaneita kuuroja. (Tupi 2008, 31.) Tämä on otanta vain yhden vertaistukileirin osallistujista, mutta kuten nähdään, kuurojen maahanmuuttajien kirjo on suuri jo maahanmuuttajan kotimaata tarkasteltaessa.

Tällä hetkellä 80 % viittomakielisistä ihmisistä asuu kehitysmaissa (Seilola, 2010). Tämä luku antaa suuntaa siihen, että maahanmuuttajakuurot ovat potentiaalinen tutkimuskohde. On odotettavissa, että kuurojen maahanmuuttajien määrä lisääntyy samalla kun maahanmuuton määrä lisääntyy kokonaisuudessaan.

2.2 Maahanmuuttaja asiakkaana

Haluan tietoperustassa tuoda esille asioita, jotka voivat liittyä maahanmuuttajakuoron asiakkaan kanssa toimimiseen. Näkökulmani tässä alaluvussa on maahanmuuttaja asiakkaana, erityisesti tulkin asiakkaana. Esille tuomat asiat tulisi mielestäni huomioida jo tulkkaustoimeksiantoa välitettäessä. Mitään informaatiota ei voida yleistää koskemaan kaikkia maahanmuuttajakuuroja, mutta on tiettyjä asioita joita tulkinkin on hyvä tietää.

Asiakkaan ja työntekijän kohdatessa, jokainen tilanne on itsessään erilainen. Vuorovaikutuksen tarpeet ovat erilaiset tilanteesta riippuen. Kuitenkin jokaisessa ammatillisessa kohtaamisessa on samanlaisia piirteitä. Asiakas ja työntekijä tulee osata ajatella omina yksilöinä, mutta tilanteeseen liittyvät vuorovaikutukselliset tarpeet tulee aina ajatella asiakaslähtöisesti. Vuorovaikutukseen vaikuttavat työntekijän ammatillisuus, asiakkaan ja työntekijän maailmankatsomukset sekä molempien ajatus käsitteillä olevasta tilanteesta. Jokainen asiakas on erilainen, ja vuorovaikutus on rakennettava niiden tietojen pohjalta, mitä on. (Vilén, Leppämäki & Ekström 2002, 30–31.)

Ihminen kokee yleensä kuuluvansa johonkin etniseen ryhmään. Etnistä ryhmää yhdistää jokin yhteinen alkuperä. Se voi olla esimerkiksi kansallinen tai maantieteellinen alkuperä, sama rotu, uskonto tai kieli. Määrittelyn tunnistavat myös ryhmään kuulumattomat henkilöt. Etnistä ryhmää yhdistää yhteinen kulttuuri, joka vaikuttaa ryhmän jäsenten käyttäytymiseen, ajatteluun ja tunteisiin. (Alitolppa–Niitamo 1993, 21.) Uskon maahanmuuttajakuurojen kokevan kuuluvansa useampaan eri etniseen ryhmään muuttaessa maasta toiseen. Maahanmuuttajakuurot käsittelevät vähemmistöihin kuulumistaan oman identiteettinsä kautta. Maahanmuuttajakuurot joutuvat miettimään omaa kansallisuuttaan maasta toiseen muuttaneena sekä lisäksi he joutuvat miettimään identiteettiään kuurona, viittomakielisenä henkilönä.

Maahanmuuttajia tarkasteltaessa ryhmänä etnisuus ja rodullisuus eivät ole ainoita näkökulmia. Maahanmuuttajia saatetaan tarkastella myös heidän sosiaaliluokan, sukupuolen ja elämänvaiheen suhteen. Maahanmuuttajaryhmän sisältä löytyy yhtä paljon erilaisuutta ja vaihtelua kuin suuremmastakin väestöryhmästä. Maahanmuuttajien lähtökohdat saattavat olla vain vaikeammat johtuen esimerkiksi juuri ihonväristä tai

sukupuolesta. (Sabour 2000, 26.) Maahanmuuttajia ja kansalaisuuksia ei pitäisi leimata yhden henkilön perusteella tai yleistää ihmisten persoonallisuuksia koskemaan kaikkia samasta maasta tulevia henkilöitä. Ihmiset sortuvat helposti stereotyyppiseen ajatteluun ja mieltävät helposti samankaltaiset ihmiset täysin samanlaisiksi.

Kulttuuri on jotain, mitä ihmiset ovat oppineet tekemään, arvostamaan ja uskomaan. Kulttuuriin kasvetaan ja kasvatuksen kautta opitaan oman yhteisön normit ja käytännöt. (Räty 2002, 42–43.) Esimerkiksi jokainen suomalainen osaa kertoa joitain asioita ja ilmiöitä, mitkä mielletään kuuluvan suomalaiseen kulttuuriin. Osaamme myös kertoa, mitä miellämme muiden maiden kulttuuriin kuuluvaksi. Nämä voivat olla yleistyksiä ja oletuksia, millä ei välttämättä ole perusteltua pohjaa. Ihmisillä on kuitenkin ennakkoluuloja ja ne saattavat syntyä yhden ihmisen toiminnasta.

Maahanmuuttajien kanssa työskennellessä on varmasti haasteellista tutustua jokaisen ihmisen yksilöllisiin eroihin. Helposti yleistämme ihmiset samanlaisiksi maanosien mukaan. Tulee kuitenkin muistaa, että samalla tavalla kuin Euroopassa, kulttuurit vaihtelevat esimerkiksi kaupunkialueiden ja maatala-alueiden välillä. Onkin tärkeää lähinnä tiedostaa, mitä mahdollisia eroja kulttuurien välillä voi olla. (Räty 2002, 54–55.)

Kuopiolaisen arabian ja ranskan kielen tulkin Ismail Alaouin mukaan maahanmuuttajan tullessa Suomeen hänellä saattaa olla hyvin traumaattisia kokemuksia elämässään, esimerkiksi kidutusta tai raiskaus. Usein maahanmuuttajilla on tarve puhua ja purkaa kokemuksiaan myös tulkillle. (Katainen 2010, 23.) Tämä asia tulkin on hyvä tiedostaa etukäteen. Mielestäni tällaisessa tilanteessa tulkin tulee olla läsnä ja tukea maahanmuuttajakuuroa. Hänellä ei ole Suomeen tullessa välttämättä paljon kontakteja, joiden kanssa hän voisi purkaa asioitaan viittomakielellä. Tulkki on yksi henkilö, joka voi käyttää viittomakieltä maahanmuuttajakuuron kanssa.

Maahanmuuttajan sopeutuessa uuteen maahan hänestä saattaa tuntua oudolle, kun oma kulttuuri ei olekaan enää vallitsevana kulttuurina, eikä ympäröivä kulttuuri tunnu vielä omalle. Maahanmuuttaja jää ikään kuin kahden kulttuurin väliin. Vaihtoehtoina on jättää oma kulttuuri hieman syrjään ja sopeutua uuteen kulttuuriin tai pitää kiinni vanhasta kulttuurista, mikä saattaa olla hyvin haitallista sopeutumisen kannalta. Täl-

löin saattaa tapahtua eristäytymistä eikä kontakteja valtaväestöön synny. (Liebkind 1994, 26.) Puhuttaessa tulkin hyvästä kieli- ja kulttuurituntemuksesta, mielestäni tulkillä tulee olla riittävää tietoa myös kotimaastamme Suomesta. Toimiessaan maahanmuuttajakuuron kanssa, tulkki voi omalta osaltaan tukea maahanmuuttajakuuron kotoutumista Suomeen.

Kuten Rumbaut (1991) mainitsee, maahanmuuttajan on löydettävä asunto ja työ, opittava uusi kieli, sopeuduttava uuteen erilaiseen ympäristöön ja kulttuuriin sekä hänen on kestävä mahdollisia häneen kohdistuvia ennakkoluuloja (Liebkind 1994, 225). Maahanmuuttajan oletetaan tuovan maalle kustannuksia, mutta on muistettava, että he tuovat mukanaan kieli- ja kulttuuritaitoja, jotka ovat positiivisesti vaikuttavia tekijöitä kansainvälistymisen kannalta (Laakkonen 2000, 40).

2.3 Kuulevat maahanmuuttajat tulkinkäyttäjinä

Tässä alaluvussa kerron kuulevien maahanmuuttajien tulkkipalveluista. Kerron, kuinka tulkki välittyy kuulevalle maahanmuuttajalle ja kuinka tulkkipalvelu eroaa kuurojen maahanmuuttajien saamasta palvelusta. Mielestäni myös viittomakielentulkin on hyvä tietää kuulevien maahanmuuttajien saamasta tulkkauspalvelusta, koska maahanmuuttajat ovat kokonaisuudessa yksi vähemmistöryhmä. Itse käsittelen opinnäytetyössäni kyseisen vähemmistön sisällä olevaa vähemmistöä, maahanmuuttajakuuroja.

Jotta maahanmuuttajien kielellinen tasa-arvo toteutuisi, viranomaisten tulisi käyttää tulkkaus- ja käännöspalveluja asioidessaan maahanmuuttajan kanssa. Tulkkaus tulee järjestää silloin, kun asia tulee käsiteltäväksi viranomaisten aloitteesta. Näissä tapauksissa kustannuksista vastaa kyseinen toimipiste. Viranomaisten tulee käyttää tulkkaus- ja käännöspalveluja myös silloin, kun käsiteltävä asia vaikuttaa maahanmuuttajan perustoimeentulon turvaamiseen, esimerkiksi sairauteen, työkyvyttömyyteen tai työttömyyteen. Tulkkaus- ja käännöspalveluiden sekä tiedottamisen avulla pyritään pysyvästi Suomessa asuville maahanmuuttajille takaamaan tasavertaiset mahdollisuudet käyttää julkisia palveluja. (Melaku 2005.)

Arjessa tulkin käyttö jakaa mielipiteitä, mikä saattaa johtua osittain siitä, etteivät eri toimijat ole tottuneet käyttämään tulkkia. Tulkin käyttö on kuitenkin ehdotonta, jotta viranomaisten ja maahanmuuttajan oikeusturva toteutuisi. Tulkkaus on myös välttämätöntä, jotta maahanmuuttaja voi käyttää äidinkieltään tai kieltä, jonka avulla maahanmuuttaja voi ilmaista itseään ja ottaa tietoa vastaan. Lisäksi tulkatuissa tilanteissa saatetaan käsitellä abstrakteja tai tunteita herättäviä asioita, joista maahanmuuttaja ei välttämättä pystyisi keskustelemaan vähäisellä suomen tai ruotsin kielen taidolla. (Pöyhönen, Tarnanen, Vehviläinen, Virtanen & Pihlaja 2010, 88–89.)

Maahanmuuttajan tullessa Suomeen vastaanottavan kunnan tulee pitää huolta, että maahanmuuttaja saa tulkkaus- ja käännöspalveluja omalla kielellään. Tulkit toimivat joko freelance-tulkkeina tai tulkkikeskustulkkeina. Tulkkikeskuksen kautta toimeksiantoto välitetään sopivalle tulkille ottaen huomioon tulkin pätevyys ja asiakkaan toiveet. Valtion rahoittamat tulkkaus- ja käännöspalvelut on rajattu sosiaali- ja terveystoimen viranomaisten käyttöön sekä maahantulon alkuvaiheeseen liittyvään perehdyttämiseen. Pakolaisilla aikarajaa ei ole määritelty, mutta paluumuuttajilla on mahdollisuus käyttää tulkkaus- ja käännöspalveluja puoli vuotta. (Työministeriö 1999, 5-6.) Tiedetään myös tapauksia, että kuntien ja kaupunkien viranomaiset saattavat itse tilata tunteensa tulkin. Viranomaiset käyttävät omia tietämiään kanavia ottaessaan yhteyttä tulkkiin. Kuulevat maahanmuuttajat käyttävät tulkkaus- ja käännöspalveluja vain hetken elämästään kun taas kuuroilla maahanmuuttajilla on mahdollisuus käyttää tulkkaus- ja käännöspalveluja läpi koko elämänsä. Kuuroilla maahanmuuttajilla tulkinkäyttö ei rajoitu vain tietyille aihealueelle vaan tulkkaustoimeksiantojen kirjo on paljon laajempi.

Puhuttujen kielten tulkkien kirjo ja tulkin käyttö on hyvin vaihteleva. Myös puhuttujen kielten tulkkien koulutus vaihtelee. Osa tulkeista on asunut pitkään ulkomailla ja tämän jälkeen on tehnyt Suomessa asioimistulkin töitä. Kouluttamattomilla tulkeilla saattaa olla ongelmana sanasanainen käännös ja kulttuuritulkkauksen puuttuminen. Harvinaisempien kielten tulkeilla saattaa olla asioimistulkkikoulutus ja eurooppalaisten kielten tulkit ovat yleensä käyneet yliopistotasoisesta tulkkikoulutuksesta. (Huikuri, henkilökohtainen tiedonanto 2010 & Rätty 2002, 149–150.) Myös Suomessa on tarjolla asioimistulkin ammattitutkinnon koulutusta. Humanistisessa ammattikorkeakoulussa on järjestetty asioimistulkin ammattitutkintoon valmentavaa koulutusta Kuopiossa

lukuvuonna 2009–2010,. Koulutukseen on sisältynyt muun muassa viittomakielen tulkin koulutusohjelmassa käytäviä osa-alueita.

Haastattelin englannin- ja venäjänkielen tulkkia, joka on tehnyt myös maahanmuuttajien tulkkaustoimeksiantoja. Puhuttujen kielten puolella yksi tulkki voi olla samaan aikaan töissä tulkkikeskuksessa ja freelance-tulkkina, mutta tällöin asiakkaiden tulee olla eri henkilöitä tai tahoja kenen kanssa työskennellään. Sama henkilö ei voi olla siis samalla tulkilla asiakkaana samaan aikaan niin tulkkikeskuksen kuin freelance-töiden kautta. Tulkkikeskuksen sisällä tulkki määrittelee oman palkkavaatimuksensa, mihin vaikuttavat muun muassa käytettävät kielet, tulkkauksen taso, sanasto ja kokemus. Tulkkikeskuksen kautta tulevat toimeksiannot jakautuvat tulkeille sopivuuden ja erikoisosaamisen perusteella. Esimerkiksi lääkärissä tapahtuvat tulkkaukset saattavat olla toisen tulkin erikoisalaa kun taas toinen on erikoistunut seminaaritulkkaukseen. (Huikuri, henkilökohtainen tiedonanto 2010.)

Puhuttujen kielten tulkkauksessa asiakas voi itse tilata tulkin haluamaltansa taholta. Joskus asiakkaat pyytävät tarjouksia eri tulkkaukspalvelun tuottajilta ennen kuin päättää mitä kautta hankkii tulkkaukspalvelun. Jotkin valtion tahot, esimerkiksi poliisi, saattaa kilpailuttaa itse tulkkaukspalvelun tuottajia.(Huikuri, henkilökohtainen tiedonanto 2010.)

2.4 Kuurot maahanmuuttajat tulkinkäyttäjinä

Tässä alaluvussa keskityn maahanmuuttajakuuroihin, jotka ovat pääkohteena opinäytetyössäni. Kerron, kuinka tämänhetkinen tulkkaukspalvelu järjestyy maahanmuuttajakuuroille ja mikä on nykyinen tilanne maahanmuuttajakuuron kielen arvioinnissa ja kielellisissä valmiuksissa.

Vammaisten henkilöiden tulkkipalvelulaissa luvataan Kansaneläkelaitoksen tarjoamaa tulkkipalvelua Suomessa asuvalle vammaiselle henkilölle. Se, onko kuulovammainen Suomessa asuva, määräytyy kotikuntalain perusteella. (Räty 2010, 204.) Viittotuihin kieliin kuuluvat kaikki maailmassa käyttöön kehittyneet viittomakielet, jotka

kaikki tuotetaan käsiä, kasvoja ja vartaloa käyttäen (Malm ja Östman 2000, 9). Suomessa käytössä ovat suomalainen viittomakieli ja suomenruotsalainen viittomakieli.

Kuuroutta esiintyy jokaisessa sosiaaliluokassa ja samoin maahanmuuttajakuurojen taustat vaihtelevat suuresti. Maahanmuuttajat ja kuurot ovat erillään kaksi vähemmistöä, joiden sisään lukeutuvat myös maahanmuuttajakuurot. (Kippo 2010, 4-5.)

Yleisin tilanne on, että kuuron maahanmuuttajan tullessa uuteen maahan, hän ei osaa paikallista puhuttua eikä viitottua kieltä. Maahanmuuttajille tarkoitetut palvelut tarjotaan puhutuilla kielillä, eikä maahanmuuttajakuuroille ole välttämättä tarjolla oman maan viittomakielistä tulkkauspalvelua. Voi olla myös tilanne, että enemmistöllä ei ole tietoa kuuroille tarkoitetuista palveluista ja tästä johtuen maahanmuuttajakuuro ei pääse hyötymään mahdollisista palveluista. Maahanmuuttajakuuro voi tulla myös maasta, jossa tulkkauspalvelut ja muut kuuroille kohdistuvat palvelut ovat tuntematon käsite, eikä oman maan viittomakielikään ole välttämättä hallussa. (Kippo 2010, 18.)

Pirkko Selin-Grönlund kertoo, että kuuleviin maahanmuuttajiin nähden kuuroilla maahanmuuttajilla on etulyöntiasema uuteen maahan tullessa siinä mielessä, että kuuroilla on laaja kansainvälinen yhteisö, missä valtion rajat eivät ole olennaisia (Ala-Sippola & Hannola 2010, 12–14). Maahanmuuttajakuuro saattaa saada enemmän tukea vähemmistön jäsenenä kuin kuuleva maahanmuuttaja. Kuurot ovat ikään kuin maailmanlaajuinen väestö, jossa ei kansalaisuus ole olennaista. Kansainväliseen suureen ryhmään kuulumisen saattaa tuoda tukea ja auttaa kotoutumisessa suomalaisten kuurojen joukkoon.

Laineen (2006, 87) mukaan usein maahanmuuttajakuurot tulevat Suomeen rakkautensa vuoksi. Puoliso on yksi tärkeä osa myös kotoutumisen onnistumisessa. Laine haastatteli tutkimuksessaan viittä maahanmuuttajakuuroa. Ystävät ja kuurojen yhdistys on huomattu olevan myös positiivisesti kotoutumiseen vaikuttavia tekijöitä. Ylipäänsä elämään Suomessa ollaan tyytyväisiä. Suomessa viittomakielen asema ja tulkkipalvelut ovat yleisesti paremmin kuin omassa kotimaassa. Yksi vahvasti viihtyvyyteen vaikuttava tekijä on juuri hyvä viittomakielen tulkkipalvelu.

Nykyään tulkkipäätöksiä myönnetään myös sellaisille maahanmuuttajille, jotka eivät ole vielä oppineet suomalaista tai suomenruotsalaista viittomakieltä (Ala-Sippola & Hannola 2010, 12–14). Ilmeisesti niin sanotut kielettömät toimeksiannot toteutetaan samalla tavalla kuin kieltä osaavienkin asiakkaiden toimeksiannot. Kielettömällä toimeksiannolla tarkoitan toimeksiantoa, jossa tulkillä ja asiakkaalla ei ole varsinaisesti käytössään yhteistä kieltä. Voidaan pohtia, tulisiko tämänkaltaisten toimeksiantojen kohdalla toimia jollain erityisellä tavalla vai välitetäänkö kielettömän toimeksianto muiden tulkkaustoimeksiantojen joukossa.

Tällä hetkellä Suomessa ei ole mahdollista saada viittomakielentulkausta kuin vain suomalaisella tai suomenruotsalaisella viittomakielellä. Jos muita viittomakielisiä halutaan käyttää, se vaatisi erilaisia järjestelyjä. Kuurojen Liitto painottaa, että kuuroilla maahanmuuttajalla tulisi olla mahdollisuus maksuttomaan tulkin käyttöön tarvittaessa myös muillakin viittomakielillä. Tätä toivotaan juuri kotouttamiseen liittyvien asioiden käsittelyyn. Jos hallintolaki (434/2003) 26 § tai laki vammaisten tulkkauspalvelusta (133/2010, 201/1994) eivät varmista tulkkauspalvelun saantia, Kuurojen Liitto vaatii, että nyt käsitteillä olevaan lakiin sisällytettäisiin velvoite tulkkausjärjestämistä kuuroille maahanmuuttajille. (Jokinen 2010a.) Suomalaisen ja suomenruotsalaisen viittomakielen lisäksi Suomessa on muutamia tulkkia, jotka osaavat tulkata kansainväliselle viittomiselle, mikä ei ole kuitenkaan virallinen kieli suomalaisen ja suomenruotsalaisen viittomakielen rinnalla.

Kuurojen kansanopiston maahanmuuttajakoulutusvastaavan Maija Koiviston mukaan kuuron maahanmuuttajan omatoimisuus tulkin kanssa vaihtelee paljon. Omatoimisuus ei ole aina kiinni suomalaisen viittomakielen taidosta vaan myös tausta vaikuttaa. Kuurojen kansanopiston maahanmuuttajaopiskelijoita kannustetaan tilaamaan kuuro tulkki, jos vieraskielisen tulkin kanssa toimiminen tuntuu haasteelliselta. Jos kuuroa tulkkia ei ole mahdollista saada, tulkkaustilanteen sujuvuutta saattaa edistää, jos tilanteessa on mukana joku toinen viittomakielinen henkilö. (Hannola 2010, 16.)

2.5 Kuuron ja kuulevan maahanmuuttajan eriarvoisuus

Kuulemani ja näkemäni mukaan suomalaiset kuurot ovat yleisesti epätasa-arvoisessa asemassa verrattuna kuuleviin suomalaisiin, esimerkiksi töitä hakiessa. Maahanmuuttajavähemmistön sisällä kuurot maahanmuuttajat kokevat eriarvoisuutta kuuleviin maahanmuuttajiin kielellisesti ja esimerkiksi kansalaisuutta hakiessaan. Näitä havaintoja olen tehnyt ollessani koulun kautta kontakteissa viittomakielisten ihmisten kanssa.

Kansalaisuuslain mukaan kansalaistamisen yksi edellytys on, että hakijalla on tyydyttävä suullinen ja kirjallinen suomen tai ruotsin kielen taito tai suullisen kielitaidon sijasta vastaava suomalaisen viittomakielentaito. Kielitaito voidaan osoittaa suorittamalla yleinen kielitutkinto, josta tulee saada yleistaitotasolla arvosana kolme, valtion kielitutkinnolla tyydyttävällä suullisella ja kirjallisella tasolla tai perusopetuksen oppimäärällä suomi tai ruotsi äidinkielenä. Kielitaidon pystyy osoittamaan myös muilla tavoilla, esimerkiksi koulusivistyksellä, kunhan valtion kielitutkinnon tutkintotodistuksen antaja on arvioinut kielen olevan samalla tasolla kielitaitoedellytyksen kanssa. (Kansalaisuuslaki 2003/359.)

Kuurojen Liitto on huolissaan maahanmuuttajakuurojen eriarvoisuudesta Suomen kansalaisuutta hakiessa. Tällä hetkellä maahanmuuttajakuuron on opittava kaksi erillistä kieltä, suomalainen tai suomenruotsalainen viittomakieli sekä kirjoitettu suomen tai ruotsin kieli. Vastaavasti kuulevien maahanmuuttajien tulee opetella vain yksi kieli, suomi tai ruotsi. Kuurojen Liiton ehdotus eduskunnalle onkin, että kuuroille maahanmuuttajalle tulisi riittää kieliedellytyksenä ainoastaan viittomakieli. Tulkkauspalvelujen avulla heistä tulisi yhdenvertaisia suomalaisten viittomakielisten kanssa. Suomen ja ruotsin kielen opetus tulisi kuitenkin huomioida tasavertaisesti muiden maahanmuuttajien kanssa. Tällä hetkellä viittomakieli ei kuulu yleisen kielitutkintojärjestelmän piiriin, mistä johtuen kielen arviointi on lähes mahdotonta. Tästä johtuen Kuurojen liitto haluaisi, että viittomakieli merkittäisiin yleisiin kielitutkintoihin. Tällöin kansalaisuus-hakemusten käsittely selkiintyisi ja olisi yhdenvertainen kuulevien maahanmuuttajien kanssa. (Jokinen 2010b.)

Kuurojen Liiton viittomakielyksikön päällikkö Pirkko Selin-Grönlund mainitsee kahden kielen vaatimiseen liittyvästä ristiriidasta:

Useiden kielten hallinta ei siis voi olla kansalaisuuden edellytys, mutta kuuroja ei saa jättää kotouttamistoimien ulkopuolelle. Kuitenkin jokainen maahanmuuttajakuuro haluaa varmasti oppia myös maan kirjoitettua kieltä. Eihän tulkin tilaaminenkaan onnistu, jos ei osaa suomea sen verran. (Ala-Sippola 2010, 16.)

Tällä hetkellä Kuurojen Liitto on tehnyt viittomakielentaidon arviointeja ja antanut lausuntoja, kun maahanmuuttajakuuro on hakenut Suomen kansalaisuutta. Näin toimitaan, koska viittomakieltä ei arvioida kielitutkintojärjestelmässä. Selin-Grönlundin mukaan kielitaitotodistus voidaan antaa henkilölle, joka osittaa kielitaidon sellaiseksi, millä tulee toimeen tavanomaisissa elämän eri tilanteissa. Selin-Grönlund arvioi alle kymmenen henkilön hakevan kielitodistusta Kuurojen Liitolta vuodessa. Kielitodistusta ei pysty tällä hetkellä saamaan muualta. (Ala-Sippola 2010, 16.)

Kuurojen Liitto ottaa kantaa myös kotouttamissuunnitelmien kehittämiseen. Uusi ehdotus on jo vireillä, jossa kotouttamista edistäessä otetaan entistä paremmin huomioon kieli- ja kulttuurinäkökulma sekä erityisryhmät. Kuurojen Liitto ehdottaakin, että ministeriöt laatisivat yhteistyössä maahanmuuttajakuuroille oman kotoutumisohjelman, jossa otettaisiin kaikissa kotouttamisen vaiheissa viittomakielen käyttö huomioon. Valtakunnallinen kotouttamisohjelma olisi tarpeellinen tämänkaltaisia erikoistilanteita tarkasteltaessa. Kuurojen Liitto toivoo, että maahanmuuttajakuurojen kotouttamisohjelmaan sisällytettäisiin niin viittomakielen kuin kirjoitetunkin kielen opetusta. Kielten opetuksen ansiosta maahanmuuttajakuuro kykenee toimimaan yhteiskunnan jäsenenä suomalaisten viittomakielisten tavoin, pääsee osalliseksi suomalaista viittomakielistä yhteisöä, saa mahdollisuuden tulkkauspalveluiden käyttöön sekä kotoutuminen Suomeen edistyy. (Jokinen 2010a.)

Lisäksi maahanmuuttajakuuroille tulisi tarjota tarpeellisessa laajuudessa maksuttomia tulkkauspalveluja myös muilla viittomakielillä. Näin kotouttamiseen liittyviin järjestelyihin osallistuminen olisi ylipäätään mahdollista. Nykyisin voimassa olevien hallintolain, lain vammaisten tulkkauspalveluista ja kotikuntalain rinnalle tarvittaisiin mah-

dollisesti velvoite tulkkauksen järjestämisestä kuuroille maahanmuuttajille kotoutumisprosessin ajaksi. (Jokinen 2010a.)

3 TULKKIVÄLITYS ENNEN KELAA

Tulkkauspalvelut siirtyivät Kansaneläkelaitoksen hoidettavaksi syyskuussa 2010. Tässä luvussa haluan kertoa välitysjärjestelmästä ennen Kelalle siirtymistä, sillä muutoksesta on kulunut vasta niin vähän aikaa. Ennen kunnilla oli itsellään valta päättää, kuinka kunta toteuttaa tulkkauspalvelut. Nykyiset ohjeistukset pätevät koko Suomen alueella.

3.1 Tulkkivälityksen tausta

Vuonna 1978 tulkkipalvelutoiminta alkoi RAY:n varoin. Samaan aikaan kunnilta toivottiin tukea tulkkipalveluiden tukemiseen. Vuonna 1977, jo ennen kunnille tehtyä kehotusta, Kokkolaan ja Poriin oli järjestetty kuurojen tulkkipalvelu kunnallisin voimin. Tulkkipalveluiden vahvistamiseksi ja tulkin saamisen turvaamiseksi Kuurojen liitto perusti tulkkivälityksiä, pääkaupunkiseudun yhteinen tulkkien välityskeskus aloitti vuonna 1984. (Salmi & Laakso 2005, 279, 282–283.)

Välitysjärjestelmä ennen Kelalle siirtymistä on 1990-luvulta. Ennen tulkkivälityksiä ei ollut ollenkaan, vaan tulkkia tarvitsevat joutuivat tekemään tulkkilauksen suoraan tulkille. Tulkkivälitysten avulla pyrittiin parantamaan tulkkien saatavuutta ja tekemään tulkkitoiminnasta taatumpaa. (Rautavaara, Topo & Heiskanen 2000, 25–27.)

Ennen tulkkipalvelujen siirtymistä Kelalle tulkkipalvelujen järjestäminen kuntien välillä on vaihdellut suuresti. Kunnat ovat saaneet määritellä järjestävätkö he tulkkipalveluja itse vai ostavatko palvelut ulkopuoliselta palveluntuottajalta. Kunnat ovat toimineet kuitenkin aina tulkkauspalvelujen maksajana. Tulkkikeskuksia on ollut niin kuntien, säätiöiden kuin jopa kuurojen yhdistysten alaisuudessa. Välitysten perustaminen toi

aikoinaan vahvuutta ja selkeyttä tulkkien ammattikuvaan. (Kärkkäinen, henkilökohtainen tiedonanto 2010.)

3.2 Tulkkivälityksen monimuotoisuus

Vivolin-Karenin (2000, 155) mukaan tulkkikeskusmuotoja oli kolmea erilaista. Oli tulkkikeskuksia, jotka ainoastaan välittivät tulkkitilauksia freelancetulkeille, mutta eivät tarjonneet tulkkauspalveluja. Tulkkikeskuksessa toimi koko- tai osa-aikainen tai tunti-pohjainen työntekijä, jonka tehtävänä oli ainoastaan tilausten vastaanotto ja välittäminen. Toinen tulkkikeskusmuoto välitti ja tarjosi tulkkauspalveluja. Tulkkikeskuksessa oli töissä yksi tai useampia tulkkeja, jotka ottivat vastaan tulkkitilauksia. Ne tilaukset, joita tulkkikeskus ei itse pystynyt toteuttamaan, välitettiin freelance-tulkeille. Kolmas tulkkikeskusmuoto välitti tilauksia ja tarjosi sekä viittomakielen tulkkaus että opetuspalveluja. (Heiskanen 2000.)

Tulkkipalveluja ovat tuottaneet niin kunnalliset kuin yksityisetkin tahot. Freelance-pohjainen toiminta on aina ollut vahva osa tulkkien työllistymistä. Ennen Kelalle siirtymistä palveluntuottajat pystyttiin jakamaan kolmeen eri kategoriaan:

- **Kunnalliset tulkkikeskukset** (Turku, Lahti, Pori, Mikkeli, Kuopio, Oulu, Hämeenlinna, Imatra, Jyväskylä, Keuruu, Kouvola, Lappeenranta, Nurmee, Pietarsaari, Vaasa)
- **Kuntayhtymän, sairaanhoitopiirin tai säätiön ylläpitämät tulkkikeskukset** (Joensuu, Kainuu, Kemi, Rovaniemi, Seinäjoki)
- **Yksityiset palveluntuottajat** (Osakeyhtiö, osuuskunta, itsenäinen ammatinharjoittaja; ympäri maata, osa valtakunnallisesti toimivia yrityksiä).

(Heiskala 2008, 22.)

Esimerkiksi Kuopion kaupungilla oli oma tulkkikeskus, joka työllisti neljä kuukausipalkkaista viittomakielentulkkia. Kuopion kaupunki oli tehnyt tiettyjen kuntien kanssa sopimuksen, joille Kuopio tarjosi tulkkauspalveluja. Kaupungin neljä tulkkia pyrkivät

tekemään välitystä, tulkkauksia ja opetuksia oman työaikansa puitteissa. Tämän lisäksi tulkkaustoimeksiannot työllistivät freelance-tulkkereita, joilla oli sopimus tulkkeskuksen kanssa. Freelance-tulkit pystyivät tekemään töitä useassa kunnassa ja tämän vuoksi työalue saattoi olla hyvin laaja. Kuopion alueella tulkkauksia riitti myös esimerkiksi Kuopiossa toimivalle Honkalampisäätiölle välitettäväksi. (Kärkkäinen, henkilökohtainen tiedonanto 2010.)

Uudenmaan ja Pirkanmaan alueella tulkkipalvelut oli kilpailutettu jo ennen Kelalle siirtymistä. Kilpailutukseen osallistuivat ne kunnat, jotka halusivat ostaa palveluja ja kilpailutukseen osallistuneet yritykset toimivat näillä alueilla kilpailutusjärjestyksen mukaan. (Kärkkäinen, henkilökohtainen tiedonanto 2010.)

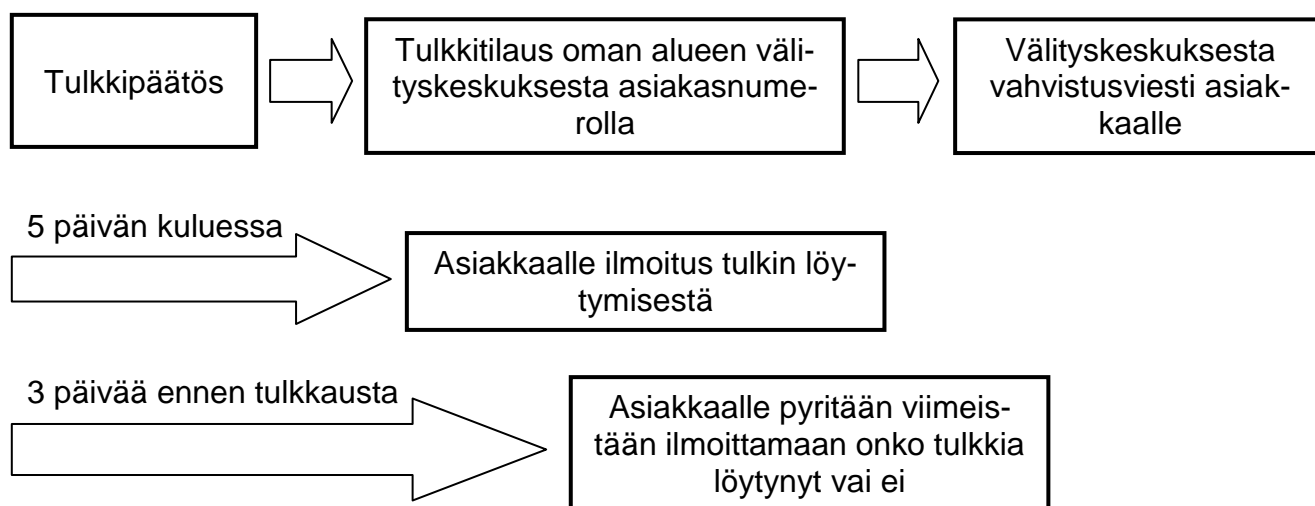
4 TULKKIVÄLITYS KELAN AIKANA

Kuulovammaisten, kuulonäkövammaisten ja puhevammaisten ihmisten tulkkauspalvelun järjestäminen siirtyi kunnilta Kelalle 1.9.2010 (Kela 2010a). Tulkkauspalvelujen siirtyminen kunnilta valtion järjestettäväksi ja rahoitettavaksi on osa kunta- ja palvelurakennemuutosta. Lain mukaan Kansaneläkelaitos tuottaa tarvittavan tulkkauspalvelun itse tai hankkii sen muilta palveluntuottajilta. (Räty 2010, 202–203.)

Ennen Kelaan siirtymistä suurimmat ongelmat tulkkialalla aikaisempien tutkimusten mukaan olivat alueelliset erot tulkkipalvelun saatavuudessa sekä tulkkipalveluja tukevan teknologian saatavuudessa. Seudullista, kuntarajoista riippumatonta tulkkauspalvelua testattiin jo ennen Kelalle siirtymistä Uudenmaan sekä Pirkanmaan alueella. (Heiskala 2008, 3.) Näille alueille palveluntuottajien kilpailutus ei tullut siis syksyllä 2010 täysin uutena asiana. Tulkkipalvelujen järjestäminen oli organisoitu kilpailutusjärjestyksen mukaan jo ennen Kelalle siirtymistä.

Tarjouskilpailun välitysjärjestelmän osalta voitti Innofactor. Välityskeskusten osalta kilpailutuksen voitti Ryhmittymä Evantia Oy, Sign Line Oy, Honkalampisäätiö. (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2010.)

Kuulovammainen asiakas hakee nykyään oikeutta tulkkauspalveluun Kelalta. Hakemukset käsittelee Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskus. Kuulo- tai kuulonäkövammaisille on oma hakemuksensa ja puhevammaisille oma hakemuksensa. Väli- tyseskukset saavat tarvitsemansa tiedot itselleen asiakkaan täyttämän asiakasprofii- lin kautta. Tulkkipäätöksen saatuaan asiakas voi tilata itselleen tulkin oman alueensa välityskeskuksesta. Välityskeskuksen vastaanotettua tilauksen, asiakkaalle lähete- tään vahvistusviesti. Viesti pyritään lähettämään mahdollisimman pian kun tilaus on vastaanotettu. (Kela 2011.) Kuviosta 1 selviää, kuinka tulkkaustoimeksiannon välitys etenee Kelan keskitetyssä tulkkivälityksessä.



KUVIO 1. Tulkkitilauksen eteneminen

Nykyään tulkkauspalvelua tarjoavat eri yritykset. Aikaisemmin toimineet freelance- tulkit ovat perustaneet toiminimen tai toimivat nykyään jonkin yrityksen alaisuudessa. Kuntien ei ole enää velvollisuus tarjota tulkkipalveluja, mutta jotkin kuntayhtymät ovat lähteneet mukaan kilpailutukseen. (Kärkkäinen, henkilökohtainen tiedonanto 2010.)

Nykyään tulkkipäätöksen saaneet asiakkaat tilaavat tulkin kotikuntansa mukaisesta tulkkikeskuksesta. Tulkkivälitys välittää toimeksiannon eteenpäin kilpailutusjärjestyk- sen mukaan eri palveluntuottajille. Kelan keskitettyjä välityskeskuksia on yhteensä

viisi, jolla jokaisella on omat sivutoimipisteensä. Välityskeskukset ovat jakautuneet Suomeen seuraavasti:

- **Etelä-Suomen välityskeskus:** Helsinki. Sivutoimipisteet: Hämeenlinna, Lahti, Porvoo.
- **Itä-Suomen välityskeskus:** Joensuu. Sivutoimipisteet: Kuopio, Mikkeli.
- **Lounais-Suomen välityskeskus:** Turku. Sivutoimipisteet: Tampere, Pori.
- **Länsi-Suomen välityskeskus:** Jyväskylä. Sivutoimipisteet: Vaasa, Seinäjoki.
- **Pohjois-Suomen välityskeskus:** Oulu. Sivutoimipisteet: Kajaani, Rovaniemi. (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2010.)

Päätoimisten välityskeskusten työnä on välittää lähinnä sähköisesti Innofactor-välitysohjelman kautta kulkevia tulkkaustoimeksiantoja. Päätoimipisteillä on vastaanottoajat, jolloin asiakas voi henkilökohtaisesti mennä tekemään tulkkitalauksen paikalle, mutta sivutoimipisteet on tarkoitettu henkilökohtaisesti tehtäville tulkkitalauksille. (Heikkinen 2010a.)

Tulkkaustoimeksiannot välitetään välitysjärjestelmän avulla tulkin kalenteriin, jonka profiili sopii asiakkaan profiiliin. palveluntuottaja pystyy palveluntuottajan sisällä siirtämään tulkkitalauksen samalla välitysalueella toimivalle tulkille jos hän katsoo pätevyyden riittävän ja tulkkiprofiili sopii asiakkaan profiiliin. (Heikkinen 2010b, 10–11.) Toimeksiannon siirtämistä tulkilta toiselle saman palveluntuottajan sisällä kutsutaan sisäiseksi siirroksi.

4.1 Tulkkivälitys maahanmuuttajakuurolle

Tuon omassa alaluvussa esille mahdolliset maahanmuuttajakuuron toimeksiannon välittämiseen liittyvät tekijät. Tietoa on suppeasti, mutta tuon ilmi mahdollisen tulkkiringin käytön maahanmuuttajakuuron kanssa sekä kerron, mitä maahanmuuttajakuuron kanssa toimivalta tulkilta odotetaan.

Nykyiseen Kelan tulkkiprofiililomakkeeseen kirjataan ne kielet, joilla tulkki on valmis toimimaan työtilanteissa. Lisäksi tulkki voi merkitä profiiliinsa muutamia ennalta annettuja erityisosaamisalueita. Näitä ovat esimerkiksi kongressit ja seminaarit, kansainvälinen viittominen ja muut vaativat tilanteet. Lisäksi tulkkiprofiiliin tulee merkitä tulkkaukseen liittyvät erityispiirteet, kuten opastus ja kuvailu sekä muita mahdollisia erityispiirteitä, jotka tulkin on mahdollista toteuttaa. Kommunikaation vastaanottokeinoihin on merkitty vaihtoehtoisiksi suomalainen viittomakieli, suomenruotsalainen viittomakieli, kansainvälinen viittominen ja amerikkalainen viittomakieli. Näiden lisäksi tulkki pystyy jälleen avonaiseen kohtaan lisäämään mahdollisen muun kielen. Samoin viittomakielen tulkkauksen kohdalle on mahdollisuus lisätä jokin muu viittomakieli (liite 1).

Tällä hetkellä tulkkiprofiililomakkeessa ei ole mainintaa maahanmuuttajien kanssa toimimisesta. Myös tulkkiprofiiliin merkittävien kielten määrä on mielestäni suppea. Voidaan pohtia, olisiko tulkkiprofiilissa tarpeen olla jonkinlaista tarkennusta esimerkiksi juuri maahanmuuttajakuurojen kanssa toimimiseen.

4.3 Asiakasprofiili

Jokainen tulkkipäätöksen saanut asiakas on täyttänyt Kelalle asiakasprofiililomakkeen, jonka avulla pyritään saamaan asiakkaalle toivotunlainen tulkki toteuttamaan toimeksiantoa. Tuon tässä esille muutamia kohtia asiakasprofiililomakkeesta, mitkä saattavat olla olennaisia asiakkaan ollessa maahanmuuttajakuuro. Kyselytutkimuksessani selvitän asiakasprofiilin hyödynnettävyyttä välitettäessä maahanmuuttajakuuron toimeksiantoa.

Asiakasprofiiliin tulee merkitä omat henkilö- sekä yhteystiedot. Tämän jälkeen asiakasprofiiliin tulee merkitä omaa kommunikaatiota koskevat tiedot. Valmiina kielivaihtoehtoina ovat suomi, ruotsi, suomalainen viittomakieli, suomenruotsalainen viittomakieli, suomen kielen mukaan viitottu puhe ja ruotsin kielen mukaan viitottu puhe. Näiden lisäksi asiakas voi merkitä itselleen jonkin muun kielen avoimeksi jätettyyn sarakkeeseen. Asiakkaan tulee merkitä vastaavasti kieli tai tapa, jolla hän vastaanottaa

tulketta. Samoin vastaanottomenelmiin on jätetty avoin sarake mahdolliselle muulle vaihtoehdolle, mitä lomake ei tarjoa. Näiden lisäksi asiakas voi kertoa itsestään erityistietoja tai lisätietoja tulkkaukseen liittyen. (Kela 2010b.)

5 TUTKIMUS

Opinnäytetyössäni tarkoituksena on keskittyä juuri siihen, mitä tapahtuu ennen maahanmuuttajakuuron tulkkaustoimeksiannon toteutumista eikä itse tulkkaustilanteeseen. Aihetta ei ole tutkittu aikaisemmin ja omalla opinnäytetyölläni avaan mahdollisesti uusia väyliä maahanmuuttajakuuron toimeksiannon välittämiseen.

5.1 Tutkimuskysymykset

Maahanmuuttajat ovat kasvava vähemmistö Suomessa. Keskityn opinnäytetyössäni vähemmistön sisällä olevaan vähemmistöön, maahanmuuttajakuuroihin. Haluan tarkastella heille tarjolla olevan tulkkauspalvelun välittämistä ja sen toimivuutta. Opinnäytetyössäni tuon vain tulkkivälityksen ja palveluntuottajien näkökulman ilmi. Jotta mielipide tulkkivälityksen toimivuudesta olisi kattava, tulisi kysely tehdä myös asiakkaille. Keskityn opinnäytetyössä kysymään palvelua tarjoavien ajatuksia. Eri näkökulmista katsottuna asiat saattavat näyttää hyvinkin erilaisilta esimerkiksi asioiden toimivuuden suhteen. Opinnäytetyöni tavoitteena on siis selvittää tulkkivälitys maahanmuuttajakuurolle. Tutkimuskysymyksinäni ovat:

1. Miten Kelan keskitetyt tulkkivälitykset toimivat välittäessään maahanmuuttajakuuron toimeksiantoa?
2. Kuinka palveluntuottajat toimivat esimerkiksi sisäisissä siirroissa saadessaan asiakkaaksi maahanmuuttajakuuron?
3. Kuinka välitys ja palveluntuottajat arvioivat nykyistä maahanmuuttajakuurojen tulkkivälitystä?

Kysymyksessä kaksi sisäisillä siirroilla tarkoitetaan tulkkien keskenään tekemiä tulkkaustoimeksiantojen vaihtoja. Tulkkaustoimeksiantoja on lupa vaihtaa tulkilta toiselle saman palveluntuottajan sisällä, saman vakuutusalueen piirissä.

5.2 Tutkimusmenetelmät ja tutkimusmateriaali

Tutkimuksen kohteena olivat Kelan viisi keskitettyä välitystä sekä useamman kuin kahden viittomakielentulkin palveluntuottajat. Tiedustelin palveluntuottajilta muun muassa sisäisistä siirroista. Tästä syystä rajasin alle kolmen tulkin palveluntuottajat pois kyselyryhmästäni, koska en usko heillä olevan sisäistä siirtoa toimeksiantojen suhteen. Tein Kelan välityksille sekä palveluntuottajille erilliset kyselyt. Helsingin Signline Oy:n välitys auttoi minua kyselylomakkeiden tekemisessä, joten tästä syystä karsin heidät pois kyselyni vastaajista.

Kvantitatiivisen tutkimuksen tavoitteena on saada yleistettäviä päätelmiä, jotka pyritään tekemään koko vastanneen joukon vastauksista. Kvantitatiivisen tutkimuksen peruspiirteitä ovat, että tulokset ovat mitattavissa numeerisesti ja määrällisesti, tutkimuksella on perusjoukko, johon tuloksia verrataan sekä tuloksia on mahdollista tilastoida. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2006, 131, 168–169.) Tutkimukseni on kvantitatiivinen, koska tutkimusryhmässäni ovat kaikki Kelan välitykset sekä kattava määrä kolmen tai useamman viittomakielentulkin palveluntuottajia. Kyselyni ei ole keskittynyt millekään alueelle vaan kysely on lähetetty koko valtakunnan alueelle.

Molemmat kyselyt olivat puolistrukturoituja, eli osa kysymyksistä on rajattuja valintakysymyksiä ja osa avoimia kysymyksiä. Tutkimusta suunniteltaessa tulee pohtia, milloin kohdehenkilöiden tulisi antaa vastata vapaasti ja milloin olisi kannattavampaa käyttää strukturoidumpaa aineiston keräysmuotoa (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2006, 183). Kyselyt koostuivat valintakysymyksistä, monivalintakysymyksistä sekä avoimista kysymyksistä. Halusin selvittää muun muassa tilastolliset ja käytännön tavat räätälöityjen valintakysymysten kautta. Annoin vastaajille vapauden vastata avoimiin kysymyksiin asioita, mitä en ehkä itse ollut huomionnut ja mitä vastaajien mielestä tulisi kehittää. Avointen kysymysten kautta sain yleisestikin vastaajien oman mielipiteen paremmin esiin. Toteutin kyselyt sähköisesti Webropol-ohjelmalla. Opin-

näytetyöhön kyselyt ovat liitettynä Word-muotoisena selkeyden vuoksi (liite 3 & liite 5). Lähetin kyselyt vastaajille sähköpostin välityksellä 9.1.2011. Liitin kyselyihin mukaan saatekirjeen, missä kerroin tutkielmani tarkoituksen ja kysely vastausten käsitteilytavan (liite 2 & liite 4).

Ensimmäisen kyselyn lähetin Kelan viidelle keskitetylle välitykselle. Heidän yhteystietonsa löytyivät helposti Kansaneläkelaitoksen Internet-sivuilta. Kyselylomake sisälsi 19 kysymystä, joista neljä oli avointa kysymystä. Kysymyksissä tiedustelin muun muassa maahanmuuttajakuurojen toimeksiantojen määrää, tulkkilauksen tekijää, välityksen haluamia tietoja asiakkaasta, asiakasprofiilin toimivuutta, asiakkaan toiveiden huomioimista, tulkkiprofiilin toimivuutta sekä mahdollisia kehittämissuhteita (liite 3).

Toisen kyselyn lähetin 46 palveluntuottajalle. Kysely sisälsi 15 kysymystä, joista kolme oli avointa kysymystä (liite 5). Palveluntuottajien yhteystietoja oli hieman haasteellisempaa löytää, sillä kaikilla palveluntuottajilla ei ole esimerkiksi Internet-kotisivuja eikä sähköpostiosoite ole julkisessa jaossa. Ne palveluntuottajat, kenen sähköpostiosoitetta en saanut, sulkeutuivat automaattisesti pois kyselyryhmästäni. Palveluntuottajille, jotka toimivat usealla alueella, kuten Viittomakielialan Osuuskunta Via ja Signline Oy, lähetin jokaiselle alueelle oman kyselynsä.

Kerätessäni yhteystietoja olin yhteydessä Kelan viittomakielisten palveluiden suunnittelijaan Riikka Heikkiseen. Hän pystyi kertomaan minulle osittain, mitkä palveluntuottajat ovat yhden ja kahden tulkin toimijoita ja mitkä palveluntuottajat eivät ole läheneetkään toimimaan kilpailutuksen suorittamisen jälkeen. Hänellä ei ollut kuitenkaan valtuuksia antaa minulle puuttuvia yhteystietoja. Heikkisen mukaan palveluntuottajia on Suomessa tällä hetkellä noin 80, joista 46 palveluntuottajaa tuottaa palveluita kuulo- ja kuulonäkövammaisille. Tähän lukuun monelle alueelle tulkkausta tarjoavat palveluntuottajat on laskettu mukaan vain yhden kerran. Pyysin palveluntuottajia ilmoittamaan minulle, jos heillä toimii alle kolme tulkkia, jolloin heidän ei tarvinnut vastata kyselyyni.

Sain palveluntuottajilta yhteensä 22 vastausta. Yksi vastaajista vastasi kahden toimipisteen puolesta ja yksi vastaaja koko yrityksen puolesta. Näin ollen 22 vastaajaan

sisältyy yhteensä 27 palveluntuottajan vastaukset. Seitsemän vastaajaa jäi kyselyryhmäni ulkopuolelle. He ilmoittivat minulle, että heillä toimii alle kolme viittomakielen tulkkia tai he eivät tee tällä hetkellä tulkkauksia lainkaan. Vastaamattomia kyselyitä jäi 12. Osa heistä ilmoitti minulle syyn, miksi eivät aio vastata kyselyyni. Osa palveluntuottajista koki, ettei kysely koske heitä tai he näkivät maahanmuuttajakuurojen tulkkivälityksen toimivan täysin samalla tavalla kuin muidenkin toimeksiantojen välityksen. Syynä vastaamattomuuteen oli myös maahanmuuttajakuurojen toimeksiantojen vähäisyys kyseisten palveluntuottajien kohdalla. Kun kyselyn ulkopuoliset vastaajat oli karsittu pois, oli vastanneiden ja lähetettyjen kyselyjen suhde 22/34.

5.3 Kyselyvastausten keräämisen eteneminen

Annoin vastaajille vastausaikaa kaksi viikkoa. Kahden viikon jälkeen minulla oli koossa 3 Kelan välityksen vastausta sekä 12 palveluntuottajan vastausta. Tämä ei kuitenkaan riittänyt vastausmääräksi vaan annoin vastaajille lisää aikaa ensiksi viikon ja sen jälkeen vielä yhden viikon. Lähetin kyselyn joka kerta uudelleen vastaajien sähköposteihin. Usein tutkija joutuu muistuttamaan vastaajia vastaamattomista kyselyistä, mikä tehdään yleensä kaksi kertaa (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2006, 185). Olin vastaajiin yhteydessä muun muassa sähköpostitse, jonka kautta minulle selvisi esimerkiksi kuka on vastannut useamman alueen puolesta. Soitin viidelle vastaajalle varmistaakseni, että kysely on tavoittanut vastaajan. Osan vastaajista kohdalla yhteydenotto kannatti. Puheluiden ansiosta sain vastuksia vielä kolme. Yksi vastaajista ei kuulunut kyselyjoukkoon ja yhden vastaajan Internetistä löytyneet yhteystiedot olivat vanhentuneet enkä saanut heihin yhteyttä. Yhden vastaajan kohdalla oli sekaannusta sähköpostin suhteen ja kysely oli unohtunut muiden sähköpostien joukkoon. Kahden viimeisen viikon aikana kaksi Kelan välitystä ja kymmenen palveluntuottajaa vastasi kyselyyni.

Neljän vastausviikon jälkeen minulla oli tarvittava määrä vastauksia tutkielman toteuttamiseen. Yhteensä sain viisi Kelan välityksen vastausta sekä 22 palveluntuottajan vastausta. Kelan välityksistä sain jokaisesta viidestä vastauksen. Vastaajia oli kuitenkin yhteensä vain kolme, eli yksi taho vastasi kolmen alueen puolesta. Kaikki vastaukset minulla oli koossa helmikuussa 2011.

Kuten taulukosta 1 voidaan nähdä, sain vastauksia ympäri Suomen. Kysyessäni palveluntuottajien pääsääntöistä toimialuetta, oli vastaajista suurin osa keskittynyt Lounais-Suomeen. Osa palveluntuottajista, jotka toimivat usealla paikkakunnalla, ovat oletettavasti merkinneet muidenkin toimipisteidensä toimialueet kyselyyn, koska 22 vastanneen palveluntuottajan joukko on merkinnyt yhteensä 35 pääsääntöistä toimialuetta (taulukko 1).

TAULUKKO 1. *Vastanneiden palveluntuottajien päätoiminen toiminta-alue*

Toiminta-alue	Vastaajat	%
Lounais-Suomi	10	45,5
Etelä-Suomi	9	40,9
Länsi-Suomi	7	31,8
Itä-Suomi	6	27,3
Pohjois-Suomi	3	13,6

6 TULOKSET

Käsittelen tutkimustuloksissani Kelan keskitettyjen välitysten ja palveluntuottajien kyselyiden vastaukset erikseen. Tutkimuskysymyksen numero kolme, kuinka välitys ja palveluntuottajat arvioivat nykyistä maahanmuuttajakuurojen tulkkivälitystä, sisällytän kahteen toteuttamaani alalukuun. Käsittelen siis tulokset kahdessa osiossa, Kelan välitysten osiona sekä palveluntuottajien osiona.

6.1 Kelan keskitettyjen välitysten toiminta välitettäessä maahanmuuttajakuuron toimeksiantoa

Tässä luvussa käsittelen ensimmäistä tutkimuskysymystä, miten Kelan keskitetyt tulkkivälitykset toimivat välittäessään maahanmuuttajakuuron toimeksiantoa. Tutkimusmateriaalina on viisi saamaani Kelan keskitettyjen välitysten vastausta. Vastauk-

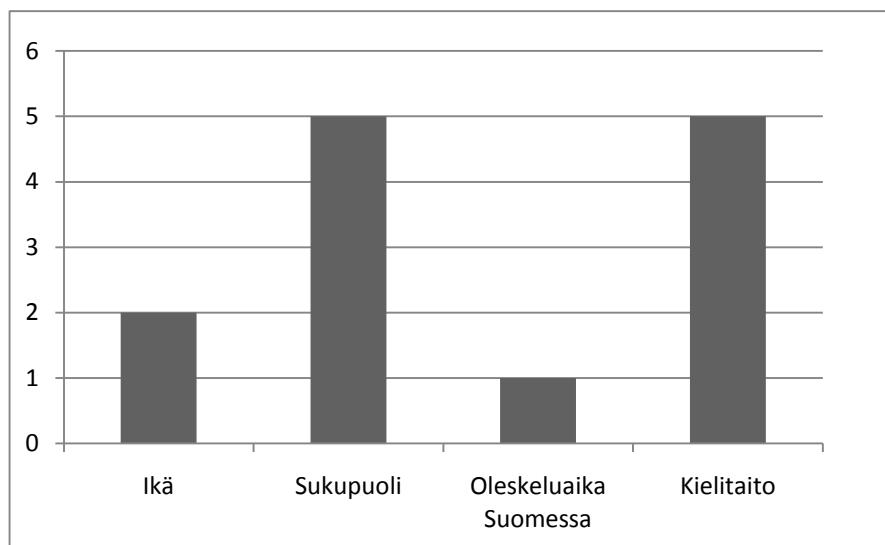
set ovat kuitenkin vain kolmelta henkilöltä, koska yksi vastaajista vastasi kolmen alueen kyselyihin oman tietotaitonsa perusteella.

Jokainen alue kertoi välittäneensä maahanmuuttajakuurojen toimeksiantoja. Maahanmuuttajakuurojen toimeksiantoja on alueesta riippuen 1–40 kuukaudessa. Toimeksiantojen määräksi oli valittu 1–5 tilausta kuukaudessa, 6–20 tilausta kuukaudessa tai 21–40 tilausta kuukaudessa. Yleisin oletettu tilausten määrä oli 6–20 tilausta kuukaudessa, jonka valitsi kaksi vastaajaa. Kukin alue ilmoitti kuitenkin vastauksen olevan oma arvionsa, eikä maahanmuuttajakuurojen toimeksiantoja tilastoida tällä hetkellä millään tavalla erikseen. Koska maahanmuuttaja-asiakkaiden määrä lisääntyy oletettavasti koko ajan, pohdin tulisiko maahanmuuttajakuurojen toimeksiannot olla tulevaisuudessa erikseen raportoitava tai tilastoitava tulkkauksen osa-alue. Tällä hetkellä maahanmuuttajakuurojen toimeksiannot sisältyvät normaaleihin yleistulkkausihin erityispiirteistään huolimatta.

6.1.1 Toimeksiannon vastaanotto

Kyselyyn vastanneiden mukaan kaksi yleisintä maahanmuuttajakuuron tulkkitilauksen tekijää ovat maahanmuuttajakuuro itse tai viranomainen, esimerkiksi lääkäri, poliisi tai sosiaalityöntekijä. Kaksi toiseksi yleisintä tilauksen tekijää ovat kuurojen työntekijä, esimerkiksi kuntoutussihteeri tai maahanmuuttajakuurojen opettaja ja maahanmuuttajakuuron omainen. Kukaan vastaajista ei valinnut tulkkia maahanmuuttajakuuron toimeksiannon tilauksen tekijäksi. Mielestäni tulkki voisi omalta osaltaan kannustaa ja auttaa tulkin tilaamisessa varsinkin jos asiakas on vasta muuttanut Suomeen tai on vasta saanut tulkkipäätöksen ja opettelee tulkin käyttöä.

Kysyin Kelan välityksiltä, mitä toimeksiannon tilaajalta mahdollisesti tiedustellaan, jos asiakkaana on maahanmuuttajakuuro. Kysymyksessä sai valita useamman vaihtoehdon. Seuraavassa kuviossa 2 näkyy, mitä asiakastietoja viisi Kelan välitystä kysyvät tilauksen tekijältä liittyen maahanmuuttajakuuroon.



KUVIO 2. Maahanmuuttajakuoron toimeksiannon tilaajalta tiedusteltavat tiedot (N=5)

Kuten kuviosta 2 näkyy, kaikki viisi vastaajaa tiedustelevat toimeksiannon tilaajalta asiakkaan sukupuolen ja kielitaidon. Lisäksi osa Kelan välityksistä tiedustelee tilaajalta asiakkaan ikää ja oleskeluaikaa Suomessa. Annoin vastaajille useampia vaihtoehtoja, joita oletin toimeksiannon tilaajalta tiedusteltavan. Kukaan vastaajista ei tiedustele asiakkaan taustaa tai elämäkokemuksia, syytä Suomeen tuloon, uskontoa tai sukulaissuhteita Suomessa. Nämä olivat kysymyksessä vastausvaihtoehtoina, joita pitäisin itse olennaisena etukäteistietona maahanmuuttajakuoron toimeksiantoa välittäessä.

Halusin avoimella kysymyksellä tiedustella vastaajilta, mitkä taustatiedot auttaisivat maahanmuuttajakuoron toimeksiannon välittämistä. Neljän vastaajan mielestä maahanmuuttajakuoron toimeksiantoa vastaanottaessa tulisi nykyisten tietojen lisäksi tiedustella asiakkaan oleskeluaikaa Suomessa. Lisäksi neljä vastaajaa toivoisi, että asiakkaan suomalaisen viittomakielen taitotason pystyisi arvioimaan ennen toimeksiannon toteutumista.

Kuten luvussa kaksi mainitsen, maahanmuuttaja asiakkaalla saattaa olla hyvinkin traumaattisia kokemuksia menneisyydessään ja ne saattavat tulla käsitellyksi myös tulkkauksessa. Pienikin tieto asiakkaan taustoista auttaisi tulkkia valmistautues-

saan työhönsä. Suomeen tulon syytä ei tarvitsisi kovin tarkasti selittää välitykselle, mutta mielestäni on suuri ero onko maahanmuuttaja tullut Suomeen esimerkiksi opiskelemaan tai kenties pakolaisena. Näissä esimerkeissä lähtökohdat olisivat täysin erilaiset. Minua ihmetytti myös se, ettei asiakkaan uskontoa tiedustella toimeksiantoa vastaanottaessa. Tämä kuitenkin saattaa vaikuttaa esimerkiksi tulkin sukupuoleen, käyttäytymiseen ja vaatetukseen, koska eri uskonnoilla ja kulttuureilla on erilaiset käytänteet. Tulkin olisi hyvä ottaa selvää ennen tulkkaustoimeksiantoa, mikä on kullekin uskontokunnalle ominaista käytöstä ja kuinka itse tulkin tulisi käyttäytyä. Ennakkotietojen vähäisyys voi osittain johtua Kelan välitysten resursseista ja ajasta. Kelan välityksessä ei ole välttämättä aikaa tiedustella ennakkotietoja yksityiskohtaisesti.

6.1.2 Asiakasprofiilin hyödynnettävyys ja asiakkaan toiveet

Nykyään viittomakielentulkkausalalla jokaisella asiakkaalla tulisi olla oma asiakasprofiilinsa, jonka avulla välitys pystyisi välittämään toimeksiannon oikealle tulkille. Kolmen vastaajan mielestä maahanmuuttajatausta tulee tarpeeksi selvästi ilmi nykyisestä asiakasprofiilista, yksi vastasi maahanmuuttajataustan tulevan vaihtelevasti esille ja yksi vastaajista vastasi, ettei kaikilla asiakkailla ole välttämättä asiakasprofiilia tehtynä. Kysyessäni tarkennusta, mistä maahanmuuttajuus tulee ilmi asiakasprofiilissa, neljän vastaajan mielestä maahanmuuttajuus tulee asiakasprofiilista ilmi nimen ja asiakasprofiiliin merkityn kielen mukaan. Kolmen vastaajan mielestä maahanmuuttajuudesta kertovat myös asiakasprofiiliin merkityt lisätiedot tai asiakasprofiiliin merkityt erityistiedot. Viittomakielialalta kuulemani mukaan, asiakasprofiilien sisällöt vaihtelevat vielä tällä hetkellä hyvinkin paljon toisistaan. Osa asiakkaista on täyttänyt tietonsa hyvin suppeasti kun taas toisilla löytyy hyvin kattavat tiedot itsestään asiakasprofiilista.

Kysyin Kelan keskitetyiltä välityksiltä, otetaanko asiakkaan omia toiveita huomioon tulkkaustoimeksiantoa välitettäessä. Neljän vastaajan mukaan asiakkaan toivoessa jotain tiettyä tulkkia, toive pyritään ottamaan huomioon. Nykyään asiakkaille voidaan tehdä tulkkirinki, jos asiakkaan kommunikaatitavassa on jotain erityistä. Kommunikonin sujuvuuden kannalta olisi hyvä, että kyseisen asiakkaan käyttämä tulkkien

määrä pysyisi tiettynä ja tiiviinä. Yhden kyselyn vastaajan mukaan maahanmuuttajalle on tehty tulkkirinki tarvittaessa. Kolmen vastaajan mukaan tulkkingin muodostaminen ei ole vielä mahdollista ja yhden vastaajan mukaan tulkkinkejä ei ole muodostettu. Uskon tulkkirinkien käytön lisääntyvän, kunhan tulkkauspalvelut ovat päässeet kunnolla alkuun Kelan alaisuudessa. Asiakaslähtöisesti ajateltuna maahanmuuttajakuuron olisi luultavasti miellyttävämpi toimia muun muassa viranomaisten kanssa, jos tulkki olisi tuttu eikä joka tapaamisella vaihtuisi uusi tulkki.

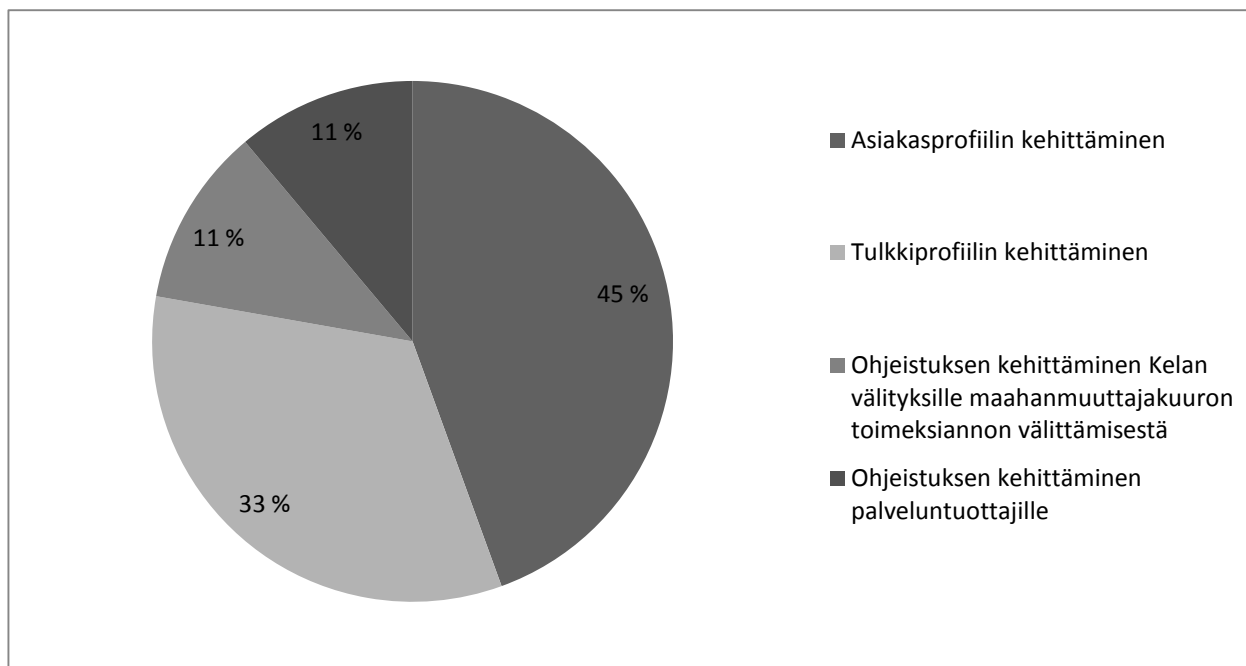
6.1.3 Tulkkiprofiilin hyödynnettävyys ja tulkin valinta

Jokaiselle tulkille on myös luotu oma profiili. Kyselyssäni tiedustelin tulkkiprofiilin hyödyllisyyttä maahanmuuttajakuuron toimeksiantoa välitettäessä. Neljän vastaajan mielestä tulkkiprofiiliin merkitty pitkä kokemus tulkkina on hyödyllinen ja auttava tieto välitettäessä maahanmuuttajakuuron toimeksiantoa. Yksi vastaajista mainitsi tulkkiprofiiliin olevan merkittynä erityisosaamiseksi maahanmuuttajakuurot ja yksi vastaajista ilmoitti tulkkiprofiiliin olevan merkittynä erityisosaamiseksi hyvä kieli- ja kulttuurituntemus. Yhden vastaajan mukaan tulkkiprofiileihin ei ole merkitty tietoja, mitkä auttaisivat maahanmuuttajakuuron toimeksiannon välittämistä. Luvussa neljä kerron, mitä pidetään hyvinä tulkin ominaisuuksina kun asiakkaana on maahanmuuttajakuuro. Näitä ovat muun muassa pitkä kokemus tulkkina toimimisesta sekä hyvä kieli- ja kulttuurituntemus.

Valittaessa sopivaa tulkkia maahanmuuttajakuuron toimeksiantoon kaikki viisi vastaajaa sanoo kilpailutusjärjestyksen lisäksi huomioitavan tulkkien erityisosaamista. Neljä vastaajista kertoo kilpailutusjärjestyksen lisäksi huomioitavan tulkkien kokemuksesta tulkaustyöstä sekä kielitaitoa. Kielitaitoa voidaan tarkastella esimerkiksi kansainvälisen viittomisen tai puhuttujen kielten suhteen. Mielestäni tulkin valintaan tulisi kiinnittää erityistä huomiota tulevaisuudessakin. Pelkkä kilpailutusjärjestys ei pysty takaamaan, että oikea tulkki hoitaa itselleen sopivan toimeksiannon. Jos asiakasprofiilin ja tulkkiprofiilin erityis- ja lisätietoja tarkasteltaisiin tiiviisti, löytyisi useille toimeksiannoille varmasti juuri sopiva tulkki.

6.1.4 Tulkkivälitysten toivomat kehittämiskohteet

Kysyessäni tulkkivälityksen toimivuudesta, kahden vastaajan mielestä välitys toimii nykyisessä muodossaan ongelmitta, kolmen vastaajan mielestä välitystä tulisi puolestaan kehittää. Kysyin vastaajilta tarkennusta, mihin he haluaisivat erityisesti kehitystä. Kuviosta 3 näkyy, mihin asioihin Kelan välitykset haluaisivat kehitystä.



KUVIO 3. Kelan tulkkivälitysten toivomat kehittämisosa-alueet

Kelan käyttämiä asiakas- ja tulkkiprofiilia on ollut tekemässä usea taho yhteistyössä. Kela ei ole siis yksinään suunnitellut profiililomakkeiden sisältöä. Kelalla on suunnitteilla asiakasprofiilien tarkistuskierrös, jotta lomakkeiden sisältämät tiedot olisivat oikein. (Heikkinen 2011.) Asiakasprofiili ja tulkkiprofiili ovat molemmat uusia ja vasta tulleet käyttöön, joten on oletettavaa, että ajansaatossa lomakkeita kehitetään ja tarkennetaan. Lomakkeiden täyttämiseen tulisi mielestäni olla selkeä ohjeistus ja tuki, jotta kaikki osaisivat täyttää lomakkeen toivotulla tavalla. Lomakkeiden tulisi olla samalla tavalla täytetty, jotta niiden käyttö olisi sujuvaa ja toimeksiannot sijoittuisivat oikeiden tulkkien kalentereihin.

Kaikkien viiden vastaajan mielestä maahanmuuttajakuuron toimeksiannon tulisi olla erityisosaamista vaativa tilanne, kuten nykyään opiskelutulkkaus, oikeustulkkaus, teatteritulkkaus, konferenssit ja seminaarit sekä kansainvälinen viittominen ovat. Itse ajattelin tästä asiasta samoin. On huomioitava, että Kela on määritellyt esimerkiksi opiskelutulkkauksen erityisosaamista vaativaksi tilanteeksi. Maahanmuuttajakuurolle tulkkaus kuuluisi mielestäni erityispiirteiltään osaksi edellä mainittua listaa vaativana tulkkausena. Maahanmuuttajakuurolle tulkatessa vaativuustaso voi olla korkea niin kielellisesti kuin aiheenkin puolesta.

6.2 Palveluntuottajien toiminta asiakkaan ollessa maahanmuuttajakuuro

Tiedustelin palveluntuottajilta kyselyn aluksi maahanmuuttajakuurojen toimeksiantojen määrää. 22 vastaajasta yhdelle ei ollut välitetty maahanmuuttajakuurojen toimeksiantoja. Myöskään palveluntuottajat eivät tilastoi maahanmuuttajakuurojen tulkkauksia vaan toimeksiantojen määrä on heidän oma arvionsa. Taulukosta numero 2 näkyy, kuinka paljon maahanmuuttajakuurojen toimeksiantoja arvioidaan olevan.

TAULUKKO 2. Maahanmuuttajakuurojen toimeksiantojen määrä

Toimeksiantojen määrä	Vastanneet
1–5 kuukaudessa	12
6–10 kuukaudessa	4
11–30 kuukaudessa	1
on/on ollut maahanmuuttaja opiskelutulkkaus asiakkaana	4

Yleisin vastaus oli, että maahanmuuttajakuurojen toimeksiantoja on 1–5 kuukaudessa. Kenelläkään vastaajista ei ole keskimääräisesti yli 30 maahanmuuttajakuuron toimeksiantoa kuukaudessa. Näitä lukemia tarkasteltaessa voimme huomata, että maahanmuuttajakuurojen toimeksiannot ovat vielä nykyään aika pieni tekijä muiden tulkkaustoimeksiantojen joukossa. Kuitenkin korostan maahanmuuton lisääntyvän ja uskon tämän asiakasryhmän kasvavan siinä samassa.

6.2.1 Tulkkiprofiilien hyödynnettävyys palveluntuottajilla

Kysyin palveluntuottajilta, onko heidän tulkeillaan merkintöjä tulkkiprofiilissaan maahanmuuttajakuurojen kanssa toimimisesta. 17 vastasi, ettei tulkeilla ole aiheeseen liittyviä merkintöjä tulkkiprofiileissaan. Kaksi vastaajista sanoi tulkkiansa huomioineen maahanmuuttajakuurojen kanssa toimimisen merkityksensä kielitaitoaan tulkkiprofiiliinsa. Kaksi vastaajista kertoi tulkkiansa merkinneen erityisosaamiseksi maahanmuuttajakuurot. Yksi vastaajista kertoi tulkkiprofiileista löytyvän merkittynä erityisosaamiseksi hyvä kieli- ja kulttuurituntemus. Kysymyksessä pystyi valitsemaan useamman vaihtoehdon. Mielestäni 17 vastaajaa tuntuu suurelta määrältä sellaiseksi joukoksi, jolla ei ole minkäänlaisia merkintöjä maahanmuuttajakuurojen kanssa toimimisesta. Joko maahanmuuttajakuurojen asiakaskunta ei ole vielä niin yleinen, että heidän kanssaan toimimista voisi pitää erityisosaamisena tai tulkit eivät ole tulleet ajatelleeksi asiaa täyttäessään tulkkiprofiiliaan.

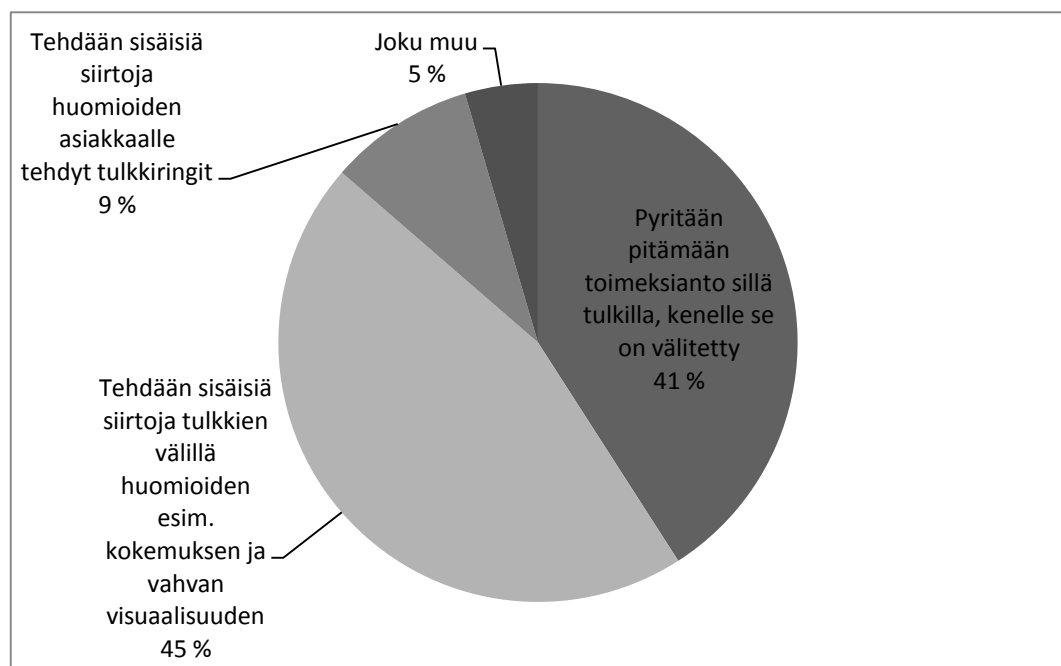
Vastausvalintojen ulkopuolelta yksi vastaajista kertoi, että muutamat tulkit ovat arvioineet, ettei heidän taitonsa välttämättä riittäisi maahanmuuttajakuurojen toimeksiantojen toteuttamiseen. Tämä oli hyvä huomio, mitä en ollut itse edes ajatellut. Tulkkina on hyvä tietää, mihin omat taidot riittävät ja mihin taidot eivät vielä riitä. Kysymyksiä laatiessa olin ajatellut vastausvaihtoehtoja vain niille, joilla voisi olla jonkinlaista erityisosaamista tai valmiuksia maahanmuuttajakuurojen kanssa toimimiseen. Tulkkiprofiilissa olisi mielestäni suotavaa kertoa, jos tulkki kokee maahanmuuttajakuurojen kanssa toimimisen haasteelliseksi esimerkiksi kielen tuottamisen suhteen. Näin ollen työ voidaan ohjata sellaiselle tulkille, joka tuntee itsensä kotoisaksi tämänkaltaisissa toimeksiannoissa.

6.2.2 Toimeksi antojen sisäiset siirrot palveluntuottajilla

Kela on määritellyt, että kommunikaatioon liittyvän erityispiirteen johdosta asiakkaalle voidaan tehdä tulkkirinki, jolloin asiakkaan olisi tarkoitus käyttää vain tiettyjä tulkkirinkiin kuuluvia tulkkeja. Maahanmuuttajatausta luetaan kommunikaatioon liittyväksi erityispiirteeksi, kuten luvussa neljä kerron. Halusin tiedustella palveluntuottajilta, onko tällaisia tulkkirinkejä jo käytössä. Kahdeksan vastanneen palveluntuottajan tulkke-

ja on merkitty maahanmuuttajakuurojen tulkkirinkeihin. Vastaavasti 12 palveluntuottajan tulkkeja ei ole merkittynä maahanmuuttajakuurojen tulkkirinkeihin. Uskon tulkkirinkien yleistyvän, kunhan tulkkauspalvelu on ollut Kelan alaisuudessa toiminnassa hieman pidempään.

Useamman tulkin palveluntuottajilla on mahdollisuus vaihtaa toimeksiantoja tulkkien kanssa keskenään. Tähän ei tarvitse mitään erityistä syytä vaan toimeksiannon voi mennä toteuttamaan toinen samalla palveluntuottajalla työskentelevä tulkki. Halusin tietää, tekevätkö palveluntuottajat niin kutsuttuja sisäisiä siirtoja maahanmuuttajakuurojen toimeksiantojen suhteen vai pidetäänkö toimeksianto sillä tulkilla, kenelle se on annettu. Seuraavassa kuviossa numero 4 näkyy, tekevätkö palveluntuottajat sisäisiä siirtoja.



KUVIO 4. Tekevätkö palveluntuottajat sisäisiä siirtoja maahanmuuttajakuurojen toimeksiantojen suhteen

Vastanneista kymmenen sanoi, että toimeksianto voidaan siirtää toiselle tulkille huomioonottaen tulkin kokemuksen ja visuaalisen kielenkäytön. Yhdeksän vastanneen palveluntuottajan mukaan toimeksiannon toteuttaa se tulkki, kenelle tulkkaus on väli-

tetty. Kaksi vastaajaa huomioi asiakkaalle tehdyn tulkkiringin. Yksi vastaajista korosti, että Kela välittää tilaukset oikealle tulkille. Voidaan pohtia, riittääkö Kelan antama työpanos siihen, että toimeksianto päättyy juuri sopivalle tulkille. Kelan välitys välittää tulkkaustoimeksiannot tietokonejärjestelmän mukaan vapaana oleville tulkeille. Ihmistuntemus saattaa jäädä tietokoneella välitettäessä hieman vähemmälle. Mielestäni on hyvä, että palveluntuottajalla on mahdollisuus yrityksen sisällä vaihtaa toimeksianto sitä vastaavalle tulkille. Jos Kelan välityksessä ei ole resursseja etsiä täysin sopivaa tulkia toteuttamaan toimeksiantoa on hyvä, että palveluntuottajalla on vielä mahdollisuus puuttua kuka toimeksiannon toteuttaa.

6.2.3 Toimeksiannon toteutumiseen vaikuttavat tekijät

Kyselyä tehdessä oletin, ettei kaikilla tulkeilla ole välttämättä resursseja ja mahdollisuuksia toteuttaa maahanmuuttajakuoron toimeksiantoa. Kysyinkin palveluntuottajilta, mitkä tiedot mahdollisesti edesauttavat tulkin suostumusta toimeksiantoon. Kolmen vastaajan mielestä kaikkien tulkkien tulisi toteuttaa maahanmuuttajakuoron asiakkaan toimeksianto, ellei esimerkiksi uskonnollinen vakaumus sitä rajoita. Avoimella kysymyksellä tiedustelin palveluntuottajilta, mitkä olisivat kuitenkin tietoja, jotka vahvistavat tulkin suostumusta haasteelliseen toimeksiantoon.

Viiden vastaajan mielestä kieleen liittyvät tiedot ovat ratkaiseva tekijä tulkin suostumiseen toimeksiantoon. Uskoisin tiedon asiakkaan kielitaidosta auttavan tulkia valmistautumaan toimeksiantoon. Tiedettäessä asiakkaan kielen taso voi tulkki miettiä kielen rekisteriä ja millaista kieltä kannattaisi asiakkaan kanssa käyttää. Viisi vastaajaa sanoi myös ennakkotietojen vaikuttavan toimeksiannon onnistumiseen. Ennakkotiedoista näkee tulkkaustilanteen haasteellisuuden ja käsiteltävän aiheen. Nämä vaikuttavat myös mahdolliseen ennakkovalmistautumiseen. Neljän vastaajan mielestä suostumukseen vaikuttaa tulkin aiempi kokemus kyseisestä asiakkaasta tai maahanmuuttajista yleensä. Kolmen vastaajan mielestä tulkki suostuu toteuttamaan toimeksiannon, jos hän kokee tuntevansa asiakkaan äidinkielen ja kulttuurin tarpeeksi hyvin. Kolmen vastaajan mielestä on tärkeää tietää muut paikallaolijat ja samoin kolmen vastaajan mukaan tulkin suostumiseen vaikuttaa, että paikalle on tilattu pari- tai reletulkkaukset. Yksi vastaajista kiteytti vastauksen mielestäni osuvasti: ”Parin ja erityi-

sesti rele-tulkkauksen järjestyminen yleensä edesauttaa tulkin suostumista keikalle, vähäiset tiedot edesauttaa keikalta kieltäytymiseen.”

Kolmen palveluntuottajan mielestä tilanteeseen vaikuttavat myös tulkin sosiaaliset taidot maahanmuuttajien kanssa toimimiseen ja omakohtaiset kokemukset samankaltaisista tilanteista. Kaksi vastaajaa korostaa asiakkaan maassaoloajan vaikuttavan tulkin suostumiseen toimeksiantoon.

6.2.4 Toimeksiannosta tarvittavat ennakkotiedot

Kysyin palveluntuottajien mielipidettä siitä, tuleeko maahanmuuttajuus tarpeeksi selvästi esille nykyisistä asiakasprofiileista. Kymmenen vastaajan mukaan tietojen määrä vaihtelee riippuen asiakkaasta. Tällä hetkellä asiakasprofiileista löytyvät tiedot eroavat keskenään riippuen asiakkaasta. Kahdeksan vastaajan mielestä tietoa ei ole riittävästi liittyen asiakkaan maahanmuuttajataustaan. Mielestäni olisi hyvä, että jokaisella maahanmuuttaja asiakkaalla olisi merkittynä asiakasprofiiliin tietyt taustatiedot, jos tiedot vaikuttavat kommunikointiin tai asioiden hoitamiseen. Kahden vastaajan mielestä tietoa on tarpeisiin nähden riittävästi ja yksi vastaajista kertoo, ettei kaikilla maahanmuuttajakuuroilla ole välttämättä asiakasprofiilia tehtynä lainkaan.

Halusin tietää, mitä asiakastietoja palveluntuottajat haluaisivat tietää ennen maahanmuuttajakuuron toimeksiannon toteutumista. Yhdeksän vastaajista haluaisi tietää tarkemmin maahanmuuttajakuuron viittomakielen taidosta, niin suomalaisen kuin muidenkin mahdollisten viittomakielten taidosta. Palveluntuottajat haluaisivat tietää muun muassa osaako asiakas suomalaisen viittomakielen alkeita tai osaako kieltä lainkaan. Käsite maahanmuuttaja on kuitenkin niin laaja käsite, että kielitaito voi vaihdella suurestikin kyseisen vähemmistön sisällä. Yhtä vastaajaa esimerkiksi kiinnosti, ymmärtääkö asiakas abstrakteja asioita, kuten ajan kulua, viittomakielen kautta. Luvussa kaksi kerron, kuinka maahanmuuttajan voi olla haasteellista käsitellä abstrakteja asioita uuden kielen kautta. Esimerkiksi aika on määre, mikä tahdittaa elämäämme kulttuurista riippumatta. Kulttuurit voivat kuitenkin poiketa toisistaan selkeästi ja kulttuurin sisällä myös ajan käsitys voi vaihdella.

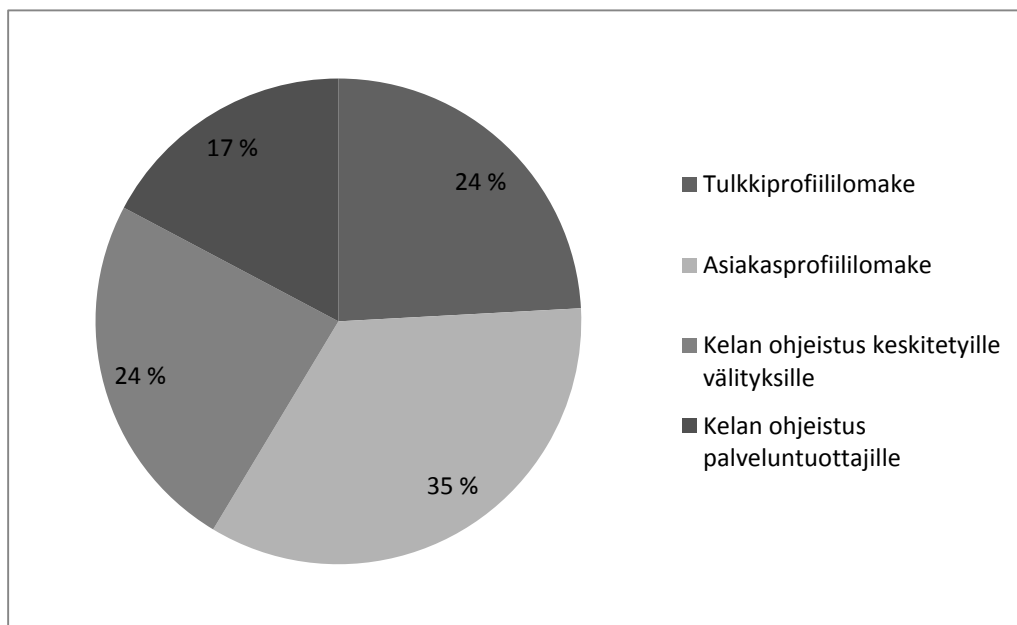
Ajan voi kokea subjektiivisesti, yksilöllisesti sekä kollektiivisesti, yhteisenä kokemukseksi. Ajan käsittäminen liittyy myös kulttuuriin, mihin ihminen on kasvanut. Esimerkiksi länsimaissa aika ajatellaan hyvin lineaarisesti, suoraviivaisesti. Verraten esimerkiksi arabimaissa aikakäsitys on syklinen, jossa maankierto auringon ympäri, kuun kierto maan ympäri ja maan pyörähtäminen akselinsa ympäri vaikuttavat ihmisten elämään näkyvämmiin. (Kaikkonen 2004, 29–31.)

Yhdeksän vastaajista haluaisi tietää asiakkaan kirjoitettujen ja puhuttujen kielten taidon. Tämän avulla palveluntuottajat haluaisivat löytää mahdollisen yhteisen kielen tulkkauksilanteeseen käytettäväksi. Yhteinen kirjoitettu kieli voi löytyä esimerkiksi maahanmuuttajakuoron kotimaan selvitessä. Maahanmuuttajan opetellessa suomalaista viittomakieltä ja tulkin käyttöä tulkkauksilanteessa saattaa olla hyötyä, jos tulkilla ja asiakkaalla on käytettävissä jokin kirjoitettu kieli tukena.

Viisi vastaajista haluaisi tietää asiakkaan kielitaidon yleisesti ja sen riittävyden tulkauksen vastaanottamiseen. Neljä vastaajista haluaisi tietää, kuinka kauan asiakas on oleskellut Suomessa. Kolme vastaajista kaipaisi tarkennusta, mitä huuliota asiakas käyttää. Kaksi vastaajaa toivoi, että asiakkaan pääkommunikointitapa ilmoitettaisiin selvemmin, ja kaksi vastaajaa toivoi asiakkaan äidinkielen tulevan ilmi realistisesti. Kaksi vastaajista haluaisi tietää, ymmärtääkö asiakas sormitusta tai osaako asiakas länsimaalaiset sormiaakkoset. Kaksi vastaajista haluaisi myös tietää, onko asiakkaalla tulkkauksilanteessa myös joku toinen henkilö, esimerkiksi sosiaalityöntekijä, omainen tai joku suomalaista viittomakieltä osaava henkilö. Yksittäisiä toiveita palveluntuottajilta tuli ennakkotiedoista. Tällaisia ennakkotietoihin liittyviä toiveita oli esimerkiksi kuka on hoitanut kyseisen asiakkaan asioita aikaisemmin ja mikä on asiakkaan kulttuuritausta.

6.2.5 Palveluntuottajien näkemys välityksen toimivuudesta

Halusin tietää palveluntuottajien mielipiteen, tuntuuko maahanmuuttajakuurojen toimeksiantojen välitys toimivalta vai olisiko siinä mahdollisesti jotakin kehitettävää. Kuviossa 5 näkyy, mitä osa-alueita palveluntuottajien mielestä tulisi kehittää. Palveluntuottajat pystyivät valitsemaan useamman kuin yhden kehittämiskohteen.



KUVIO 5. Palveluntuottajien kehittämiskohteet

Palveluntuottajat näkevät asiakasprofiilissa olevan eniten kehitettävää. Myös tulkkiprofiililomakkeeseen, ohjeistukseen Kelan välityksille ja palveluntuottajille kaivattaisiin tarkennusta. On muistettava, että tulkki- ja asiakasprofiilit ovat olleet vasta hetken käytössä. Profiileista käytettävät tiedot olisi hyvä kuitenkin saada nopeasti toimivaan muotoon, jotta toimeksiantojen välittämisestä tulisi helpompaa ja sujuvampaa.

Tiedustelin palveluntuottajilta, mitä muita mahdollisia kehittämiskohteita maahanmuuttajakuurojen toimeksiantojen välittämisessä olisi. Neljä vastaajista toivoi, että maahanmuuttajien viittomakieltä pystyisi arvioimaan jollain tavoin, jotta toimeksiantoon saataisiin välitettyä oikea tulkki ja asiakkaan kieli olisi tarkoin selvillä. Kolmen palveluntuottajan mielestä tulkkirinkien käyttö olisi hyvä idea. Kaksi vastaajista taas toivoisi rele-tulkkauksen yleistymistä. Kaksi palveluntuottajaa painotti, että asiakkaiden tulisi saada tulkin käytön koulutusta, jotta tulkinkäyttö olisi oikeanlaista ja asiakkaat rohkaistuisivat käyttämään tulkkia.

Kaksi vastaajaa pohtii, että nykyinen välitysmuoto on liian koneellinen. Välittämiseen tarvittaisiin alueellista tuntemusta tulkeista ja asiakkaista. Välityksessä ei tulisi turvautua vain välitysjärjestelmän tekemään välitykseen.

Yhden vastaajan mielestä kulttuurien kohtaaminen tulisi tuoda mukaan myös tulkikoulutukseen. Nykyisin tulkeilla on suppea mahdollisuus soveltaa omaa kieltään asiakkaalle sopivaksi. Tulkikoulutuksesta voitaisiin ottaa paremmin huomioon uusi asiakasryhmä maahanmuuttajakuurot. Yhden vastaajan mielestä puolestaan puhuttujen kielten ja viittomakielen tulkkien yhteistyötä tulisi kehittää.

7 POHDINTA

Kelan näkökulmasta tämänkaltaisen opinnäytetyön toteuttamisen ajankohta ei ollut otollisin. Tällä hetkellä Kelan välityksillä ja palveluntuottajilla ei ole vielä tilastoitua tietoa toiminnastaan vaan toiminta on täysin alussa. Uuden tavan tai käytännön aloittamiseen tarvitaan aina aikaa ja totuttelua. Kelan organisoima tulkki välitys saa koko ajan palautetta ja mahdollisesti kritiikkiäkin, minkä pohjalta palvelua pyritään kehittämään. Kyseessä on suuri organisaatio, missä päätökset ja muutokset eivät tapahdu hetkessä. Mielestäni on hyvä pyrkiä edistämään välityksen toimivuutta jo ennen kuin se vakiintuu tiettyyn toimintamalliin. Viittomakielentulkkaus alalla on otettava huomioon maahanmuuton kasvu ja sen mahdollinen vaikutus tulkin työhön. Kaikki ammattialat varmasti pyrkivät pysymään ajan tasalla toiminnassaan ja tulkin työssä se on mielestäni erityisen tärkeää. Tarjottavan palvelun tulee vastata tarvetta.

Opinnäytetyöni vastausjoukko on mielestäni kattava. Kelan keskitettyjen välitysten vastausaktiivisuus oli 100 % ja palveluntuottajien vastausprosentti oli 65. Näiden lukemien perusteella voin todeta tutkimukseni olevan luotettava. Saamistani vastauksista löytyi yhtäläisyyksiä, joiden perusteella pystyin tekemään opinnäytetyölleni hyödyllisiä johtopäätöksiä. Tavoitteena oli saada tuloksia, jotka kattavat koko vastausryhmän mielipiteen, ei vain osaa vastaajista.

Kyselytutkimukseni tuloksena voidaan huomata, että Kelan keskitettyjen välitysten ja palveluntuottajien toiveissa toimeksiannon välittämisen suhteen on eroavaisuuksia. Esimerkiksi osa palveluntuottajista toivoi, että maahanmuuttajakuoron toimeksiantoa vastaanotettaessa etukäteistietoa olisi hieman enemmän, mitä keskitetystä välityksestä on saatavilla. Palveluntuottajat toivoivat muun muassa, että asiakkaan kulttuurinen tausta tai uskonto olisi hyvä tietää. Myös asiakkaan Suomessa oloaika kertoo paljon asiakkaan mahdollisesta kielitaidosta tai ylipäättään tiedosta kommunikointiin liittyen. Palveluntuottajien toiveet etukäteistietojen kattavuudesta eivät kohtaa niiden tietojen kanssa, joita välitykset tiedustelevat maahanmuuttajakuoron toimeksiannon tekijältä.

Kelan välityksissä pyritään ottamaan osittain maahanmuuttajakuoron toiveet huomioon tulkkia valittaessa. Valittaessa tulkkia maahanmuuttajakuoron toimeksiantoon välitys pyrkii ottamaan kilpailutusjärjestyksen lisäksi huomioon tulkin erityisosaamisen, esimerkiksi kielitaidon ja pitkäaikaisen kokemuksen. Tulkkirinkien käyttö on jo aloitettu, mutta se ei ole vielä kovin yleistä. Enemmistö vastasi, ettei tulkkirinkejä ole käytössä. Kolme viidestä Kelan tulkkivälityksestä oli sitä mieltä, että maahanmuuttajakuorojen tulkkivälitystä tulisi kehittää. On hyvä jo varhaisessa vaiheessa huomata, mitkä välityksen osa-alueet kaipaavat kehitystä ja mitkä toimivat nykyisessä muodossaan eivätkä vaadi muutosta.

Palveluntuottajat hyödyntävät mahdollisuuden tehdä sisäisiä siirtoja yrityksen sisällä, jotta oikea tulkki päätyy toteuttamaan oikeaa toimeksiantoa. Tämä on mielestäni hyvä asia, ettei tulkkaustoimeksiantojen välittäminen ole täysin koneellisessa muodossa. Kuitenkin tulkkiprofiileihin tarvittaisiin tarkennusta, jotta toimeksianto välittyisi varmemmin juuri oikealle tulkille.

Suurin huomio, mitä maahanmuuttajakuorojen toimeksiantojen välitykseen toivottiin lisää, oli selvästi asiakkaan kielitaitoon liittyvät tiedot. Tällä hetkellä asiakkaan kieltä on haasteellista arvioida, koska ei ole mitään mittaria tai asteikkoa mihin kieltä voisi verrata. Lisäksi maahanmuuttajakuorojen vähemmistö on niin homogeeninen, että tästäkin johtuen kielen tasoa ei voi millään tavalla ennakoida. Suurin osa tiedoista, kuten maassaoloaika tai kotimaa, saattaisivat auttaa kieleen liittyvissä kysymyksissä ja tulkkaustoimeksiantoon valmistautumisessa.

Niin asiakasprofiili- kuin tulkkiprofiililomaketta tulisi kehittää toimivammaksi ja selkeämmäksi. Asiakkaiden ja tulkkien tietojen tulisi olla kattavampia, jotta tulkkaustoimeksiantojen välittäminen olisi johdonmukaisempaa ja helpompaa. Maahanmuuttajakuuroille tulkkauksen tulisi olla yksi erityisosaamista vaativa tulkkaus, joka määriteltäisiin jo tulkkiprofiilissa erityisosaamista vaativaksi tulkkaukseksi. Mielestäni on merkittävää, ettei maahanmuuttajakuurojen toimeksiantoja huomioida tällä hetkellä mitenkään erityisesti. Tilanne on tietenkin erilainen, jos asiakas on asunut Suomessa jo niin kauan, ettei maahanmuuttajatausta vaikuta kommunikointiin merkittävästi.

Työni tilaaja voi nähdä opinnäytetyöstäni, millainen on tämän hetkinen tilanne maahanmuuttajakuuron tulkkivälityksessä. Niin Kelan välitykset kuin palveluntuottajatkin voivat nähdä, kuinka maahanmuuttajakuuron toimeksiantoa välitettäessä toivottaisiin toimittavan ja kuinka välityksen toimivuutta voisi edesauttaa. Itse olen opinnäytetyötä tehdessä oppinut paljon nykyisen tulkkauspalvelun järjestämisestä ja mitä minulta mahdollisesti odotetaan toimiessani tulkkina maahanmuuttajalle. Uskoisin myös tulkkiopiskelijoiden hyötyvän työstäni yleissivistyksellisesti sekä antavan valmiuksia maahanmuuttajakuurojen kanssa toimimiseen.

Jatkotutkimusaiheena voisi olla jonkin muun asiakasryhmän tulkkaustoimeksiantojen välityksen selvittäminen. Omassa työssäni on otettu huomioon vain pieni vähemmistö vähemmistön sisällä, maahanmuuttajakuurot. Jokaisella asiakkaalla on omat erityiset tarpeensa käyttäessään tulkkia, mitkä pitäisi ottaa huomioon jo tulkkaustoimeksiantoa välitettäessä. Tulkkivälitys on tärkeä osa tulkkaustoimeksiantojen onnistumisen kannalta. Toinen jatkotutkimusaihe on, kuinka reletulkkausta ja kuuron viittomakielentulkin käyttöä voisi hyödyntää ja kehittää. Suomessa on mahdollista käyttää kuuroa tulkkia ja tätä tulisi hyödyntää yhteistyössä kuulevan viittomakielentulkin kanssa. Kolmas jatkotutkimusaihe on, kuinka puhuttujen kielten tulkki- sekä viittomakielentulkki- yhteistyötä voisi hyödyntää maahanmuuttajakuuron tulkkauksessa. Uskoisin puhuttujen kielten tulkin käytöstä olevan hyötyä esimerkiksi kirjoitustulkkausta apuna käyttäen. Puhuttujen kielten tulkilla ja maahanmuuttajakuurolla saattaisi olla yksi yhteinen kieli käytössään, mitä viittomakielentulkilla ja maahanmuuttajakuurolla ei välttämättä ole yhteistyön alkuvaiheessa.

LÄHTEET

- Ala-Sippola, Sanna 2010. Kuurojen Liitto: Yhden kielen riitettävä kansalaisuuden saamiseen. Kielisilta 3/2010, 16.
- Ala-Sippola, Sanna & Hannola, Terja 2010. Kansainvälistä menoa kotikentällä. Kielisilta 3/2010, 12–14.
- Alitolppa-Niitamo, Anne 1993. Kun kulttuurit kohtaavat. Helsinki: Suomen Mielenterveysseura r.y. Sairaanhoidajien koulutussäätiö.
- Hannola, Terja 2010. Kuurojen kansanopisto tukee kotoutumista. Kielisilta 3/2010, 15.
- Heikkinen, Riikka 2010a. Kelan tiedotustilaisuus 25.9.2010. Kuopion kaupungin kirjasto.
- Heikkinen, Riikka 2010b. Ohjeet vammaisten tulkkauksipalvelun tuottajille. Viitattu 3.9.2010.
<http://kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/150609125857PB?OpenDocument>
- Heikkinen, Riikka 2011. Kelan tiedotustilaisuus tulkkipiskelijoille rekrytoinnista 20.4.2011. Humanistinen ammattikorkeakoulu, Kuopio.
- Heiskala, Timo 2008. Tulkkipalvelujen siirto kunnilta valtiolle. Asiantuntijalausunto sosiaali- ja terveysministeriölle. Viitattu 18.1.2011.
http://www.tulkit.net/wordpress/wp-content/uploads/2008/02/asiantuntijalausunto_heiskala_2008.pdf
- Heiskanen, Marja-Liisa 2000. Vaikeasti kuulovammaisten tulkkikeskukset. Teoksessa Topo, Päivi & Heiskanen, Marja-Liisa & Rautavaara, Aulikki & Hannikainen-Ingman, Katri & Saarikalle, Kristiina & Tiilikainen, Reetta. Kuulo- ja puhevammaisten tulkkipalvelut. Vammaispalvelulain toteutuminen. Helsinki: Stakes, 155.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2006. Tutki ja kirjoita. 12.painos. Helsinki: Tammi
- Huikuri, Maarit 2010. Henkilökohtainen tiedonanto. 17.11.2010. Kuopio.
- Jokinen, Markku 2008. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen viittomakielen lautakunnan 37. kokouksen pöytäkirja 29.1.2009. Kuurojen liitto ry:n lausunto oikeusministeriölle viittomakieltä koskevista kielioloista. Viitattu 25.9.2010
http://www.kotus.fi/files/1241/Kokous_37-290109.pdf
- Jokinen, Markku 2010a. Kuurojen Liitto ry:n lausunto Hallituksen esitysluonnokseen Eduskunnalle laiksi kotoutumisen edistämisestä. Viitattu 1.10.2010
<http://www.kl-deaf.fi/Page/a8d0dc06-2490-49cf-bd5c-dc965c86129c.aspx?groupId=93df37e8-1330-4cf2-b7c4-4fe0568ef035&announcementId=d173ab75-cad5-41b9-98da-f68ab3286c70>
- Jokinen, Markku 2010b. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi kansalaisuuslain muuttamisesta. Viitattu 1.10.2010 <http://www.kl-deaf.fi/Page/a8d0dc06-2490-49cf-bd5c-dc965c86129c.aspx?groupId=93df37e8-1330-4cf2-b7c4-4fe0568ef035&announcementId=969f3a35-ef97-4dae-9018-f0a09c0e1b88>
- Kaikkonen, Pauli 2004. Vierauden keskellä. Vierauden, monikulttuurisuuden ja kulttuurienvälisen kasvatuksen aineksia. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino

- Kansalaisuuslaki 16.5.2003/359. viitattu 15.9.2010
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20030359>
- Katainen, Milla 2010. ”Moni tulkki luovuttaa.” *ViikkoSavo* 22.9.2010, 23.
- Kela 2010. Kuulo-, kuulonäkö- ja puhevammaisten tulkkauspalvelut. Viitattu 9.11.2010
<http://kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/150609125857PB?OpenDocument>
- Kela 2010b. Vammaisten tulkkauspalvelun asiakasprofiili. Kuulo- ja kuulonäkövammaiset. Viitattu 15.2.2011
[http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/NET/170810083747NJ/\\$File/TU10_O.pdf?OpenElement](http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/NET/170810083747NJ/$File/TU10_O.pdf?OpenElement)
- Kela 2011. Vammaisten tulkkauspalvelut. Viitattu 28.2.2011
<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/240510155837KP?OpenDocument>
- Kippo, Mirkka 2010. Kuuro maahanmuuttaja suomalaisessa yhteiskunnassa. Valtiotieteellinen tiedekunta. Helsingin yliopisto. Pro gradu-tutkielma.
- Kälkjä, Heli & Meshau, Johanna 2008. Viittomakielen tulkkaus maahanmuuttajakuorolle asioimistulkkaustilanteessa. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Ammattikorkeakoulun perustutkinnon opinnäytetyö.
- Kärkkäinen, Sari 2010. Henkilökohtainen tiedonanto. 19.11.2010 Kuopio: TulkkausILONA Oy.
- Laakkonen, Risto 2000. Kohti monimuotoisempaa Suomea. Maahanmuuttaja kahden kulttuurin välissä. Euroopan kulttuurisäätiön Suomen osasto: Helsinki.
- Laine, Sari 2006. ”MA OON MUKANA IHAN KAIKESSA”- maahanmuuttajakuurojen kotoutuminen suomalaiseen yhteiskuntaan. Kasvatustieteiden laitos. Turun yliopisto. Pro Gradu-tutkielma.
- Liebkind, Karmela 1994. Maahanmuuttajien vaihtoehdot kulttuurien kohdatessa. Teoksessa Karmela Liebkind (toim.) Maahanmuuttajat. Kulttuurien kohtaaminen Suomessa. Helsinki: Gaudeamus.
- Maahanmuuttovirasto 2010. Sanasto Viitattu 22.9.2010
<http://www.migri.fi/netcomm/content.asp?path=2761#6>
- Malm, Anja & Östman, Jan-Ola 2000. Viittomakieliset ja heidän kielensä. Teoksessa Anja Malm (toim.) Viittomakieliset Suomessa. Helsinki: Finn Lectura.
- Martikainen, Tuomas & Sintonen, Teppo & Pitkänen, Pirkko 2006. Teoksessa Tuomas Martikainen (toim.) Ylirajainen kulttuuri. Etnisyys Suomessa 2000-luvulla. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden seura.
- Melaku, Yodit 2005. Vammaisen maahanmuuttajan palveluopas. Helsingin Invalidien yhdistys ry. Viitattu 16.11.2010 <http://www.peda.net/veraja/kuopio/vasta/oppaat>
- Opetushallitus 2007. Aikuisten maahanmuuttajien kotoutumiskoulutus. Suositus opetussuunnitelmaksi. Helsinki: Opetushallitus. Viitattu 25.1.2011
http://www.oph.fi/download/46966_koto_ops.pdf
- Pöyhönen, Sari & Tarnanen, Mirja & Vehviläinen, Eeva-Maija & Virtanen, Aija & Pihlaja, Lenita 2010. Osallisena Suomessa. Kehittämissuunnitelma maahanmuuttajien kotoutumisen edistämiseksi. Jyväskylän yliopisto, Soveltavan kielentutkimuksen keskus. Jyväskylän yliopistopaino. Viitattu 25.3.2011

[http://www.intermin.fi/intermin/images.nsf/files/b08dc633a4e5808cc225782a002c427b/\\$file/osallisena%20suomessa%20kehitt%C3%A4missuunnitelma.pdf](http://www.intermin.fi/intermin/images.nsf/files/b08dc633a4e5808cc225782a002c427b/$file/osallisena%20suomessa%20kehitt%C3%A4missuunnitelma.pdf)

- Rautavaara, Aulikki & Topo, Päivi & Heiskanen, Marja-Liisa 2000. Johdanto. Teoksessa Topo, Päivi & Heiskanen, Marja-Liisa & Rautavaara, Aulikki & Hannikainen-Ingman, Katri & Saarikalle, Kristiina & Tiilikainen, Reetta. Kuulo- ja puhevammaisten tulkkipalvelut. Vammaispalvelulain toteutuminen. Helsinki: Stakes, 22–27.
- Räty, Minttu 2002. Maahanmuuttaja asiakkaana. Helsinki: Tammi.
- Räty, Tapio 2010. Vammaispalvelut. Vammaispalvelujen soveltamiskäytäntö. Helsinki: Kynnys ry.
- Sabour, M'hammed 2000. Maahanmuuttajat Euroopassa: Syrjäytymisestä kotoutumiseen. Maahanmuuttaja kahden kulttuurin välissä. Euroopan kulttuurisäätiön Suomen osasto: Helsinki.
- Seilola, Irja 2010. Kuurojen liiton kansainvälinen työ- luento 21.5.2010. Humanistinen ammattikorkeakoulu, Kuopio.
- Salmi, Eeva & Laakso, Mikko 2005. Maahan lämpimään. Suomen viittomakielisten historia. Helsinki: Libris.
- Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2010. Tulkkivälitys. Viitattu 9.11.2010
<http://www.tulkit.net/tulkkivalitys/tulkkivalitys/>
- Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2010. Valtiollistaminen. Viitattu 9.11.2010
<http://www.tulkit.net/valtiollistaminen/>
- Tilastokeskus 2010. Muuttoliike 2000–2009. Viitattu 25.9.2010
http://www.stat.fi/til/muutl/2009/muutl_2009_2010-04-22_tie_001_fi.html
- Tupi, Eeva 2008. Maahanmuuttajat Malminharjulla. Kuurojen lehti 3/2008, 31.
- Työministeriö, Työhallinnon julkaisu no 231 1999. Maahanmuuttajille tarkoitettujen tulkkauksen- ja kielipalvelujen kehittämissuunnitelma. Helsinki. Viitattu 21.9.2010
http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisu/07_julkaisu/thj231.pdf
- Vilén, Marika & Leppämäki, Päivi & Ekström, Päivi 2002. Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: WSOY.

LIITE 1

(Kelan tulkkiprofiililomake, saatavilla

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

Kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkit

Tulkkiprofiiliin ilmoitettujen tietojen perusteella asiakkaan tulkkitilaukseen etsitään asiakkaalle sopiva tulkki

1 PERUSTIEDOT	Sukunimi ja etunimet	
	Työnantaja/toiminimi	
	Tulkki toimii seuraavilla välitysalueilla	
	<input type="checkbox"/> Etelä-Suomi	<input type="checkbox"/> Itä-Suomi
	<input type="checkbox"/> Lounais-Suomi	<input type="checkbox"/> Pohjois-Suomi
	<input type="checkbox"/> Länsi-Suomi	
	Äidinkieli	
2 TULKKAUS ASIAKAS- PROFIILEILLE	Asiakkaat, joille tulkki tarjoaa palveluja	
	<input type="checkbox"/> Kuulovammaiset	<input type="checkbox"/> Kuulonäkövammaiset
	<input type="checkbox"/> Puhevammaiset	
	Jos tulkki tarjoaa tulkkausta myös puhevammaisille asiakkaille, hänen osaltaan tulee täyttää lisäksi puhevammaisten tulkeille tarkoitettu profiililomake	
3 YHTEYS- TIEDOT	Lankapuhelin	Sähköposti
	Matkapuhelin	Tekstiviestit, jos eri numero kuin matkapuhelin
	Telefax	Tekstipuhelin
	Yhteystietoja <u>ei</u> saa luovuttaa	
	<input type="checkbox"/> Asiakkaalle	<input type="checkbox"/> Tulkkiparille

Tilauksista ilmoittaminen, valitse yksi vaihtoehto

Ei erillistä ilmoitusta – tulkki katsoo tilaukset kalenterista

Sähköpostilla Tekstiviestillä Muu tapa, mikä?

4
OSOITE-
TIEDOT

Lähtöpiste (esim. tulkin työpaikan osoite, kotiosoite tai muu vastaava välitysjärjestelmään kirjattava osoitetieto).

Katuosoite Kunta

Postinumero Postitoimipaikka

5
TULKKAUS-
PALVELU-
TUOTTEET

Tulkki tuottaa seuraavia kuulo- tai kuulonäkövammaisten palveluita (ks. selite, s. 6)

Yleistulkkaus

Perustaso Vaativa taso Paritulkkaus

Yleistulkkaus, yli päivän kestävä

Perustaso Vaativa taso Paritulkkaus

Kirjoitustulkkaus

Perustaso Vaativa taso Paritulkkaus

Kirjoitustulkkaus, yli päivän kestävä

Perustaso Vaativa taso Paritulkkaus

Opiskelutulkkaus

Opiskelutulkkaus

6
TULKKAUS-
KIELET

Puhutun kielen vastaanottaminen asiakkaalta/kolmannelta osapuolelta

Suomi Ruotsi Muut kielet, mitkä?

7
ERITYIS-
OSAAMISTA
VAATIVAT
TILANTEET

Tulkki voi toimia seuraavissa erityisosaamista vaativissa tilanteissa

Opiskelutulkkaus Oikeustulkkaus Teatteritulkkaus

Kongressit ja seminaarit Muut vaativat tilanteet Kansainvälinen viittominen

8 Tulkkaukseen liittyvät erityispiirteet
TULKKAUK-
SEEN LIITTY-
VÄT ERITYIS-
PIIRTEET

Opastus
 Kuvailu
 Liikuntarajoitteisen avustaminen, miten/millaisissa tilanteissa?

Muu tulkkaukseen liittyvä erityispiirre, mikä/mitkä?

9 Mahdolliset rajoitteet tulkkina toimimiselle
RAJOITTEET
TULKKINA
TOIMIMISELLE

Ei tee tulkkausta uskonnollisissa tilaisuuksissa
 Muu rajoite, mikä?

Asiakaskunnassa on lähiomaisia, heidän nimensä?

10 Viittomakielentulkin koulutus
KOULUTUS

Asioimistulkkipolku 1-vuotinen tulkkipolku 2-vuotinen tulkkipolku
 3-vuotinen tulkkipolku Viittomakielentulkki AMK

Valmistumisvuosi

Kirjoitustulkkauspolku

Kuulohuoltoliitto ry:n (Kuuloliitto ry:n) kirjoitustulkkauspolku
 Kirjoitustulkkausopinnot, vähintään 20 op

Valmistumisvuosi

Kuulonäkövammaisten vapaa-ajantulkkipolku

Suoritettu, minä vuonna?

Tulkin suorittama muu koulutus, mikä?

11
KOMMUNI-
KAATION
VASTAAN-
OTTO

Viittominen

- Suomalainen viittomakieli Suomenruotsalainen viittomakieli
 Kansainvälinen viittominen American Sign Language (ASL)
 Muu viittomakieli, mikä?

Viitottu puhe

- Suomen kielen mukaan viitottu puhe
 Ruotsin kielen mukaan viitottu puhe
 Muun kielen mukaan viitottu puhe, minkä?

12
KOMMUNI-
KAATIO-
KEINOT

Viittomakielen tulkkaus

- Suomalainen viittomakieli Suomenruotsalainen viittomakieli
 Kansainvälinen viittominen Muu kieli, mikä?

- Vapaaseen tilaan
 Rajoittuneeseen näkökenttään ja/tai lähelle
 Taktiliisti

Viitottu puhe ja paikka

- Suomen kielen mukaan viitottu puhe Ruotsin kielen mukaan viitottu puhe
 Muun kielen mukaan viitottu puhe, minkä?

- Vapaaseen tilaan
 Rajoittuneeseen näkökenttään ja/tai lähelle
 Taktiliisti
-

LIITE 2 Saatekirje Kelan välityksille

Hei kyselylomakkeen vastaanottaja,

Olen Jenni Vauhkonen, Humanistisen ammattikorkeakoulun viittomakielentulkkiopiskelija. Teen opinnäytetyöni tulkkivälityksestä maahanmuuttajakuurolle. Tarkoitukseni on selvittää, kuinka tulkkivälitys maahanmuuttajakuurolle toimii nykyään ja olisiko siinä mahdollisesti jotain kehitettävää. Toteutan kyselyn niin Kelan viidelle keskitetylle välitykselle kuin palveluntuottajien omiin välityksiin. Toivon teidän vastaavan kyselyyn 23.1.2011 mennessä. Toivon teidän ilmoittavan vastatessanne oman välitysalueenne, jotta tiedän ketkä ovat vastanneet ja keneltä voin odottaa vielä vastausta.

Saatuja vastauksia käytetään ainoastaan Humanistisen ammattikorkeakoulun opinnäytetyössä. Saadut yksittäiset vastaukset eivät ole siis julkisia, eikä vastaajien tiedot tule näkyviin opinnäytetyöhön. Käsittelen vastaukset yksin, joten ne eivät ole minkään ryhmän tarkasteltavina. Vastauksista teen koosteita opinnäytetyöhöni koskien maahanmuuttajakuurojen tulkkivälitystä.

Mahdollisia lisätietoja voi tiedustella minulta niin puhelimitse kuin sähköpostillakin

Kuopiossa 3.1.2011

Jenni Vauhkonen

puh: 044-5205645

email: jennivauhkonen@hotmail.com

LIITE 3

Kysely Kelan välityskeskuksille aiheesta tulkkivälitys maahanmuuttajakuurolle

1. Välitysalue:

2. Oletteko välittäneet toimeksiantoa maahanmuuttajakuurolle?

- Kyllä
- Ei

3. Kuinka usein välitätte toimeksiantoja maahanmuuttajakuurolle?

- Emme ole välittäneet maahanmuuttajakuurojen toimeksiantoja
- Maahanmuuttajakuurojen toimeksiantoja on 1-5 kuukaudessa
- Maahanmuuttajakuurojen toimeksiantoja on 6-20 kuukaudessa
- Maahanmuuttajakuurojen toimeksiantoja on 21–40 kuukaudessa
- Maahanmuuttajakuurojen toimeksiantoja on enemmän kuin 40 kuukaudessa

4. Kirjataanko maahanmuuttajakuurojen tilaukset erikseen?

- Kyllä, tilastoimme maahanmuuttajakuurojen tilaukset erikseen
- Ei, maahanmuuttajakuurojen toimeksiantojen määrä on oma arvio

5. Kuka maahanmuuttajakuuron tulkkitilauksen tekee?(valitse kolme yleisintä)

- Maahanmuuttajakuuro itse
- Viranomainen esimerkiksi lääkäri, poliisi tai sosiaalityöntekijä
- Kuuroiden työntekijä esimerkiksi kuntoutussihteeri, maahanmuuttajakuurojen opettaja
- Maahanmuuttajakuuron omainen
- Viittomakielen tulkki
- Joku muu, kuka?

6. Mitä tietoja toimeksiannon tilaajalta mahdollisesti tiedustellaan, kun asiakkaana on maahanmuuttajakuuro? (voitte valita useamman vaihtoehdon)

- Ikä
- Sukupuoli
- Tausta, elämäkokemukset
- Syy Suomessa oloon
- Oleskeluaika Suomessa
- Kielitaito

- Uskonto
- Sukulaissuhteet Suomessa
- Muuta, mitä?

7. Tuleeko maahanmuuttajuus ilmi asiakasprofiilista?

- Kyllä
- Ei
- Osalla asiakkaista maahanmuuttajuus on merkittynä asiakasprofiiliin, osalla ei
- Maahanmuuttajalle ei ole välttämättä tehty asiakasprofiilia

8. Jos vastasitte kysymykseen nro 7 kyllä niin tarkenna, kuinka maahanmuuttajuus tulee ilmi asiakasprofiilissa?(voitte valita usean vaihtoehdon)

- Nimen mukaan
- Asiakasprofiiliin merkityn kielen mukaan
- Asiakasprofiiliin merkittyjen lisätietojen mukaan
- Asiakasprofiiliin merkittyjen erityistietojen mukaan
- Muuta kautta, kuinka?

9. Tulisiko maahanmuuttajataustan tulla asiakasprofiilista paremmin esille?

- Kyllä, tietoa ei ole asiakasprofiilissa riittävästi
- Ei, tietoa maahanmuuttajataustaan liittyen on riittävästi tarpeisiin nähden
- Maahanmuuttajataustaan liittyvät asiakasprofiilimerkinnot vaihtelevat asiakkaiden välillä

10. Mitä tietoja haluaisitte lisää liittyen maahanmuuttajakuuroon, jotta tiedot auttaisivat toimeksiannon välittämistä ja toteutumista?

11. Kuinka maahanmuuttajakuuron asiakkaan omat toiveet otetaan huomioon toimeksiantoa toteutettaessa?

12. Onko maahanmuuttajakuuroille muodostettu tarvittaessa tulkkirinki?

- Kyllä, tulkkirinki on muodostettu tarvittaessa

- Maahanmuuttajakuuroille on tarkoitus muodostaa tulkkirinki
- Maahanmuuttajakuuroille ei ole vielä mahdollista muodostaa tulkkirinkiä
- Maahanmuuttajakuuroille ei ole muodostettu tulkkirinkiä

13. Onko tulkeilla merkittynä tulkkiprofiiliin maahanmuuttajakuurojen toimeksiannon välittämiseen liittyviä hyödyllisiä tietoja? (voitte valita usean kyllä vaihtoehdon)

- Ei
- Kyllä, pitkä kokemus tulkkina
- Kyllä, tulkeilla on erityisosaamiseen merkittynä maahanmuuttajakuurot
- Kyllä, tulkeilla on merkittynä erityisosaamiseksi hyvä kulttuuri- ja kielituntemus
- Muuta, mitä?

14. Tulisiko toimeksianto maahanmuuttajakuurolle olla yksi erityisosaamista vaativa tilanne tulkkiprofiililomakkeessa? (Kuten esimerkiksi oikeustulkkkaus tai teatteritulkkkaus)

- Kyllä
- Ei

15. Kuinka maahanmuuttajakuuron tulkin valinta tapahtuu?

- Noudatamme ainoastaan kilpailutusjärjestystä
- Otamme kilpailutusjärjestyksen lisäksi huomioon tulkkien erityisosaamisen

16. Jos huomioitte tulkkia valitessa kilpailutusjärjestyksen lisäksi jotain muuta, mitä huomioitte?

17. Haluaisitteko muutoksia maahanmuuttajakuuron toimeksiannon välitykseen?

- Ei, välitys toimii ongelmitta
- Kyllä, välitystä tulisi kehittää

18. Jos vastasitte kysymykseen numero 17 kyllä, mitä haluaisitte kehitettävän? (voitte valita usean vaihtoehdon)

- asiakasprofiililomaketta
- tulkkiprofiililomaketta
- ohjeistusta Kelalta keskitetyille välityksille liittyen maahanmuuttajakuurojen toimeksiantoja
- ohjeistusta palveluntuottajille

19. Kysymyksen numero 18 lisäksi, mitä muita mahdollisia muutoksia te haluaisitte tai toiveita teillä olisi maahanmuuttajakuurojen välitykseen liittyen?

LIITE 4 Saatekirje palveluntuottajille

Hei kyselylomakkeen vastaanottaja,

Olen Jenni Vauhkonen, Humanistisen ammattikorkeakoulun viittomakielentulkkiopiskelija. Teen opinnäytetyöni tulkkivälityksestä maahanmuuttajakuurolle. Tarkoitukseni on selvittää, kuinka tulkkivälitys maahanmuuttajakuurolle toimii nykyään ja olisiko siinä mahdollisesti jotain kehitettävää. Toteutan kyselyn niin Kelan viidelle keskitetylle välitykselle kuin palveluntuottajien omiin välityksiin. Toivon teidän vastaavan kyselyyn 23.1.2011 mennessä, jos teillä työskentelee useampi kuin kaksi viittomakielentulkkiä. Toivon teidän kuitenkin ilmoittavan, jos työntekijöitä on vähemmän kuin kolme, joten tiedän sulkea teidät pois kyselyryhmästäni. Teiltä, palveluntuottajilta tiedustelen aihetta lähinnä sisäisten siirtojen suhteen ja näin ollen rajaan kyselyn koskemaan useamman kuin kahden viittomakielentulkin toimijoihin.

Saatuja vastauksia käytetään ainoastaan Humanistisen ammattikorkeakoulun opinnäytetyössä. Saadut yksittäiset vastaukset eivät ole siis julkisia, eikä vastaajien tiedot tule näkyviin opinnäytetyöhön. Käsittelen vastaukset yksin, joten ne eivät ole minkään ryhmän tarkasteltavina. Vastauksista teen koosteita opinnäytetyöhöni koskien maahanmuuttajakuurojen tulkkivälitystä.

Toivon teidän välittävän viestin eteenpäin, jos koette, ettette ole oikea ihminen vastaamaan kyselyyn omassa toimipisteessänne.

Mahdollisia lisätietoja voi tiedustella minulta niin puhelimitse kuin sähköpostillakin

Kuopiossa 3.1.2011

Jenni Vauhkonen

puh: 044-5205645

email: jennivauhkonen@hotmail.com

LIITE 5

Kysely tulkkauspalvelun tuottajille aiheesta tulkkivälitys maahanmuuttajakuurolle

1. Palveluntuottajan nimi:

2. Millä alueella toimitte pääsääntöisesti?

- Etelä-Suomi
- Itä-Suomi
- Lounais-Suomi
- Länsi-Suomi
- Pohjois-Suomi

3. Onko teille välitetty toimeksiantoja maahanmuuttajakuurolle?

- Kyllä
- Ei

4. Kuinka usein maahanmuuttajakuurojen toimeksiantoja on?

- Meillä ei ole ollut maahanmuuttajakuuroja asiakkaana
- Toimeksiantoja on 1-5 kuukaudessa
- Toimeksiantoja on 6-10 kuukaudessa
- Toimeksiantoja on 11–30 kuukaudessa
- Toimeksiantoja on enemmän kuin 30 kuukaudessa
- Meillä on / on ollut opiskelutulkkausasiakkaana maahanmuuttajakuuro

5. Kirjataanko maahanmuuttajakuurojen tilaukset erikseen?

- Kyllä, tilastoimme maahanmuuttajakuurojen tilaukset erikseen
- Ei, maahanmuuttajakuurojen toimeksiantojen määrä on oma arvio

6. Onko teille tullut tilauksia maahanmuuttajakuurolle Kelan tilausten ulkopuolelta kolmannelta taholta esimerkiksi sairaalasta, poliisista tai oikeudesta?

- Kyllä, tilauksen on tehnyt kolmas taho koskien maahanmuuttajakuuron asioita
- Ei, kaikki tilaukset ovat tulleet Kelan välityksen kautta
- Olemme saaneet tilauksia suoraan kolmannen tahon asiakkaalta sekä Kelan keskitetyn välityksen kautta tehtynä

7. Onko tulkeillanne merkintöjä tulkkiprofiilissa liittyen maahanmuuttajakuurojen kanssa toimimiseen? (voitte valita usean kyllä vaihtoehdon)

- Ei
- Kyllä, tulkkimme ovat huomioineet sen kielitaitoa merkitessä
- Kyllä, tulkkimme ovat merkinneet erityisosaamiseen maahanmuuttajakuurot

- Kyllä, tulkeillamme on merkittynä erityisosaamiseksi kieli- ja kulttuurituntemuksen
 - Muuta, mitä?
8. Onko tulkkejanne merkitty maahanmuuttajakuurojen tulkkirinkiin?
- Kyllä, tulkkeja on merkitty maahanmuuttajakuurojen tulkkirinkiin
 - Ei, tulkkejamme ei ole merkitty maahanmuuttajakuurojen tulkkirinkiin
9. Kuinka tulkki valikoituu tekemään maahanmuuttajakuuron toimeksiannon?
- Pyrimme pitämään toimeksiannon sillä tulkilla, kenelle se on välitetty
 - Teemme sisäisiä toimeksiantojen siirtoja tulkkien välillä ottaen huomioon tulkkien erityisosaamisen esimerkiksi kokemuksen ja vahvan visuaalisuuden
 - Teemme sisäisiä siirtoja huomioiden maahanmuuttajakuurolle tehtyä tulkkirinkiä
 - Otamme huomioon muuta, mitä?
10. Tuleeko maahanmuuttajatausta tarpeeksi selvästi esille asiakasprofiilista?
- Kaikilla maahanmuuttajakuuroilla ei ole asiakasprofiilia olemassakaan
 - Kyllä, tietoa maahanmuuttajataustasta on riittävästi
 - Osalla maahanmuuttajakuuroista on tieto maahanmuuttajuudesta asiakasprofiilissa, osalla ei
 - Ei, tietoa tarvitsisi enemmän liittyen asiakkaaseen ja asiakkaan taustaan
11. Millaisia asiakastietoja haluaisitte tietää lisää, jotta toimeksiannon toteutuminen ja onnistuminen olisi taatumpi?
12. Mitkä asiat vaikuttavat tulkin suostumiseen maahanmuuttajakuuron toimeksiantoon?
13. Onko nykyinen tulkkivälitysjärjestelmä maahanmuuttajakuurolle mielestänne toimiva?
- Kyllä, maahanmuuttajakuuron tulkkivälitys toimii
 - Ei, maahanmuuttajakuuron toimeksiannon välitystä tulisi kehittää
14. Jos maahanmuuttajakuuron toimeksiannon välitys ei ole mielestänne toimiva, mitä tulisi kehittää?
- Tulkkiprofiililomaketta
 - Asiakasprofiililomaketta
 - Kelan ohjeistusta keskitetyille välityksille
 - Kelan ohjeistusta palveluntuottajille

15. Mitä muita mahdollisia muutoksia kaipaisitte maahanmuuttajakuoron toimeksiannon välitykseen?