

# HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

## OPINNÄYTETYÖ

### **Tulkkivälitys osana viittomakielen tulkkauspalvelua**

*Maria Åby*

Viittomakielialan tulkkitoiminnan koulutusohjelma, YAMK (90 op)

Huhtikuu/2011

# HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Viittomakielialan tulkkitoiminnan koulutusohjelma (YAMK)

### TIIVISTELMÄ

<b>Työn tekijä</b> Maria Åby	<b>Sivumäärä</b> 52 ja 5 liitesivua
<b>Työn nimi</b> Tulkkiälytyös osana viittomakielen tulkkaukspalvelua	
<b>Ohjaava opettaja</b> Liisa Martikainen	
<b>Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja</b> Honkalampi-säätiö	
<b>Tiivistelmä</b> <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää ja kuvata, millaista on tulkkiälytystyö viittomakielialalla ja millaisia asioita tulkkiälytystyö tekijöiltään vaatii. Tavoitteena oli saada kirjattua tietoa viittomakielen tulkkaukspalveluun kiinteästi kuuluvasta kriittisestä pisteestä, tulkkiälytyksestä. Tämä opinnäytetyö tutkii aihetta ensimmäistä kertaa, kokoamalla samalla asiantuntijoiden tietoa tulkkiälytyksestä kirjalliseen muotoon.</p> <p>Opinnäytetyön tilaaja on Honkalampi-säätiö, joka tuottaa valtakunnallisesti monialaisia sosiaalipalveluja. Honkalampi-säätiö on myös vahva vaikuttaja ja kehittäjä viittomakielialalla. Jo kaksikymmentä vuotta toiminut tulkkiakeskus laajentui vuonna 2010 valtakunnalliseksi toimijaksi. Tällä hetkellä, muun toimintansa ohella, Honkalampi-säätiö vastaa Kelan tulkkiälytyksestä Suomessa yhdessä Evantia Oy:n ja Sign Line Oy:n kanssa.</p> <p>Tulkkiälytyös on muuttunut ajan myötä siinä missä tulkkaukspalvelukin. Viimeisin, merkittävä muutos tapahtui vuonna 2010, kun voimaan astui uusi tulkkaukspalvelulaki; Laki vammaisten henkilöiden tulkkaukspalvelusta 133/2010. Tulkkaukspalvelun järjestämisvastuu siirtyi kunnilta Kansaneläkelaitoksen vastuulle. Kela kilpailutti palvelun, eritellen siitä välityspalvelun, tulkkaukspalvelun ja välitysohjelman hankinnat. Tulkkiälytyöstä ryhtyi hoitamaan edellä mainittu ryhmittymä. Suomeen perustettiin viisi (5) välityskeskusta, yksi jokaiselle Kelan vakuutusalueelle.</p> <p>Tämän tutkimuksen kohderyhmänä olivat Kelan viiden välityskeskuksen tulkkiälyttäjät. Tutkimus toteutettiin kyselytutkimuksena, johon voitiin vastata sähköisesti. Kyselylomake sisälsi kysymyksiä, jotka liittyivät muun muassa tulkkiälyttäjien koulutustaustaan ja työkokemukseen. Lomakkeessa kysyttiin tulkkiälyttäjien mielipiteitä välitystyöhön vaikuttavista asioista sekä mielipiteitä tulkkiälyttäjien kouluttamisesta. Vastauksia saatiin jokaisesta välityskeskuksesta.</p> <p>Tutkimustulokset vastasivat hyvin niitä ennakkotietoja ja kokemuksia, mitä välitystyöstä ja sen vaativuudesta oli olemassa. Tulosten perusteella voidaan todeta tulkkiälytyksen olevan merkittävä osa viittomakielen tulkkaukspalvelua. Välitystyö edellyttää tekijöiltään monialaista osaamista ja hyviä asiakaspalvelutaitoja. Tulkkiälytyksessä työskentelevällä henkilöllä ei tulosten perusteella tarvitse välttämättä olla viittomakielen tulkin ammattia, mutta laaja tietämys alasta edesauttaa työn onnistumista. Yhteistyöllä ja hyvällä perehdyttämällä välittäjän tehtäviin saadaan aikaan onnistunut tulkkiälytyös.</p>	
<b>Asiasanat</b> Tulkkipalvelut, tulkkaukspalvelut, välitys, välityskeskus	

**HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES**  
**Degree Programme in Sign Language Services**

**ABSTRACT**

<b>Author</b> Maria Åby	<b>Number of Pages</b> 52 and 5 attachment pages
<b>Title</b> Interpreters' coordination; part of the sign language interpreter services	
<b>Supervisor</b> Liisa Martikainen	
<b>Subscriber and/or Mentor</b> Honkalampi-säätiö	
<b>Abstract</b> <p>The purpose of this thesis was to clarify and represent the work of coordinating interpreters in the field of sign language interpreting. This thesis also describes the skills required from personnel working as coordinators. The objective was to produce written information about critically important part of sign language interpreting service, interpreters' coordination. This thesis is the first research about this subject, collecting information from professionals to written form regarding coordinating interpreters.</p> <p>Thesis was made for Honkalampi-säätiö. Honkalampi-säätiö is a nationwide institution providing versatile social services. Interpreter agency of Honkalampi-säätiö has been a strong influence and developer in the field of sign language for over 20 years. At this moment, among other services, Honkalampi-säätiö provides interpreters' coordination for The Social Insurance Institution in Finland with Evantia Oy and Sign Line Oy.</p> <p>Interpreters' coordination has changed in time with the interpreting service. The most recent, significant change occurred in 2010 when the new law of interpretation came into force. Previously, interpreting services were organized by communities, but now responsibility has shifted to Social Insurance Institution of Finland (Kela). Kela put out to tender of interpreters' coordination, interpreting service and coordination program. Honkalampi-säätiö, Evantia Oy and Sign Line Oy won the competitive tendering for interpreters' coordination. Five (5) areal interpreter coordination agencies were established in Finland, one at each Kela's Insurance Region.</p> <p>The target group of this research was coordinators of those five agencies. The study was conducted as a survey which could be answered by email. The questionnaire included questions regarding coordinators educational background, work experience and need for training. There were also questions about coordinators opinions on coordinating interpreters and factors affecting that work. Responses were received from each Insurance Region.</p> <p>The results were similar to prior information and experience of coordinating work and its demands. Results suggest that coordinating interpreters is significant part of the sign language interpreting services. Interpreters' coordination requires versatile expertise and good customer service skills. Interpreters' coordinators do not necessarily have to be professional sign language interpreters, but vast knowledge of the sector supports successful coordinating. Cooperation and good induction to coordinating provides successful interpreters coordination service.</p>	
<b>Keywords</b> Interpreting services, interpreters coordination, interpreters coordinating agencies	

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
1.1 Opinnäytetyön tietoperusta	6
1.2 Tutkimusongelmat	7
2 HONKALAMPI-SÄÄTIÖ TYÖN TILAAJANA	9
3 KOTIOVELTA KESKITETTYYN VÄLITYKSEEN	11
3.1 Ennen tulkkivälitystä	11
3.2 Tulkkikeskusten aika	11
3.3 Siirtyminen keskitettyihin tulkkivälityksiin	15
4 TULKKIVÄLITYS NYT	17
4.1 Tulkkauspalvelulain vaikutus tulkkivälitykseen	17
4.2 Kelan tulkkivälitys	18
4.3 Tulkkivälityksen asiakkaat	21
4.4 Mitä tulkkivälittäjiltä odotetaan?	24
4.5 Tulkkivälittäjien kouluttaminen	26
5 VÄLITYSTYÖTÄ MUILLA ALOILLA	27
5.1 Tulkkivälitys puhuttujen kielten puolella	28
5.2 Viittomakielentulkkauspalvelu ja sen välittäminen Pohjoismaissa	29
6 KYSELYN TOTEUTUS	31
6.1 Tutkimuskohde	31
6.2 Tutkimusmenetelmä	31
6.3 Tutkimuksen kulku	32
7 TULOKSET	34
7.1 Ketkä tekevät tulkkivälitystyötä?	34
7.2 Millaisia asioita tulkkivälitystyö tekijöiltään vaatii?	35
7.3 Millaista koulutusta tulkkivälittäjien työhön tarvitaan?	41
8.1 Tutkimuksen päätuloksien tarkastelua	43
8.2 Tulkkivälittäjien työn tarkastelua	44
8.3 Tutkimuksen tarkastelua	48
LÄHTEET	50
LIITTEET	53

## 1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö käsittelee tulkkiälytystä viittomakielialalla. Onnistunut tulkkiälytys antaa lähtökohdat laadukkaan tulkkauspalvelun tuottamiselle. Tulkkiälytyksen järjestäminen muuttui syksyllä 2010. Suomessa toimineen 24 tulkkiakeskuksen tilalle perustettiin viisi (5) alueellista välityskeskusta. Muutoksen myötä välitystyötä on ryhdytty tarkastelemaan tulkkauksesta erillisenä palveluna. Tulkkiälytyksen järjestämisen muuttuminen puhuttaa viittomakielialaa aiempaa enemmän ja muun muassa siitä syystä tämä työ käsittelee aihetta. Tässä opinnäytetyössä selvitettiin kyselyn avulla, mitä tulkkiälytystyö tekijöiltään vaatii ja tutkittiin tulkkiälyttäjien mielipiteitä työn haasteista. Työ on samalla kuvaus tulkkiälytyksestä viittomakielialalla.

Tulkkiälytyksellä tarkoitetaan tässä työssä sitä prosessia, joka käynnistyy asiakkaan tehdessä tulkkilauksen välityskeskukseen. Prosessi päättyy siihen, kun asiakas on saanut tiedon hänelle varatusta tulkista tai tiedon, ettei tulkkiä löytynyt. Tulkkiälyttäjällä tarkoitetaan tässä työssä henkilöä, joka työskentelee välityskeskuksessa, ja jonka tehtävänä on toteuttaa tulkkiälytysprosessia. Viittomakielialalla ja sen tulkkiälytyksellä tarkoitetaan työssä viittomakielen tulkkiä ja kirjoitustulkkiä välittämistä asiakkaiden tulkkilauksiin. Päädyin käyttämään termiä viittomakieliala, koska mielestäni se pitää sisällään kattavasti luvussa 4.3 mainitut asiakasryhmät, lukuun ottamatta puhevammaisia.

Vuonna 2010 viittomakielen tulkkauspalvelun järjestämisvastuu siirtyi kunnilta Kansaneläkelaitokselle (Kela). Kela kilpailutti tulkkauspalvelun, tulkkiälytyksen ja välitysohjelman hankinnat. Kilpailutuksen tuloksena Suomeen perustettiin viisi (5) alueellista välityskeskusta, joista käsin tulkkauspalvelua välitetään keskitetysti. Tutkimukseni kohderyhmänä olivat näiden viiden välityskeskuksen tulkkiälyttäjät. Suomessa tulkkiälytystä tehdään Kelan välityksen lisäksi useassa tulkkauspalvelua tuottavassa firmassa. Tämä työ ei tarkastele yritysten sisäisiä välityksiä. Koska kirjattua tietoa tulkkiälytyksestä ei juuri ole, ovat tulkkiälyttäjät tutkimuksen kohderyhmänä mielestäni luotettavin tiedonlähde. Tutkimuksen kohdentaminen tulkkiälytyksen käyttäjiin olisi vaatinut erillisen tutkimustyön ja näkökulman.

Lähtökohtani tutkimukselle kumpusivat työstäni viittomakielen tulkkina ja tulkkivälittäjänä sekä työn tilaajan, Honkalampi-säätiön, kiinnostuksesta tulkkivälitykseen ja sen kehittämiseen. Honkalampi-säätiö on yksi välityspalvelun tuottajista Kelan välityskeskuksissa. Tarkastelen välitystyötä lähinnä viittomakielialan toimijan näkökulmasta, vaikka tulkkivälitys kattaa myös puhevammaisten tulkkaukspalvelun.

Samaan aikaan tämän tutkimuksen kanssa on valmistumassa toinenkin välitystä koskeva opinnäytetyö. Annika Raevaara-Marjanen tutkii ylemmän ammattikorkeakoulutason opinnäytetyössään Diakonia-ammattikorkeakoululle Viittomakielialan Osuuskunta Vian sisäistä välitystä ja sen toiminnan yhtenäistämistä. Työ on nimeltään: *Muutos välittyy – välitys muuttuu. Viittomakielialan Osuuskunta Vian tulkkivälittäjien kokemuksia tulkkaukspalveluiden siirrosta Kelaan ja Vian sisäisten tulkkivälitysten yhtenäistämisprosessista*. Sisäisten välitysten tehtäviin kuuluu muun muassa Kelan välityksestä sijoitettujen tilausten sisäiset siirrot työntekijöiden kesken ja yrityksille suoraan tulleiden toimeksiantojen käsittely.

### 1.1 Opinnäytetyön tietoperusta

Tulkkivälitystä käsittelevää tutkimusta ei viittomakielialalla juuri ole saatavilla. Aiheeseen tarttui ensimmäisen kerran Karoliina Matikainen, joka vuonna 2007 teki ammattikorkeakoulutasoisena opinnäytetyönään asiakastyytyväisyyskyselyn tulkkivälityksen toimivuudesta. Kyselytutkimus tehtiin Uudenmaan tulkkivälityskeskuksen asiakkaille. Työ lienee ainut nimenomaan tulkkivälitykseen liittyvä julkaisu Suomessa. Tulkkivälitys vaikuttaakin korostuneen tulkkauksesta erillisenä palveluna vasta lähivuosina, joka saattaa vaikuttaa siihen, että siitä ei ole tehty erillisiä tutkimuksia. Opinnäytetyötä tehdessäni en löytänyt erillistä tutkimusta tulkkivälityksestä myöskään ulkomailta. Välitystyö liittyy niin läheisesti tulkin työhön, että siihen ei ilmeisesti ole paneuduttu yksityiskohtaisemmin missään.

Tutkimusta viittomakielen tulkin työstä Suomessa on tehty jonkin verran. Muun muassa vuonna 1996 Tuula Vatanen teki aiheesta pro gradu – tutkielman: *Taistelua*

*asemasta ammattina? Tutkielma viittomakielen tulkin työstä Suomessa.* Hynynen, Pyörre ja Roslöf (2003) ovat puolestaan tutkineet viittomakielen tulkin ammattia teoksessaan *Elämä käsillä, viittomakielentulkin ammattikuva*. Näiden lisäksi Stakes on julkaissut vuonna 2000 raportteja, joissa käsitellään kuulo- ja puhevammaisten tulkkipalvelua ja vammaispalvelulain toteutumista. Edellä mainituissa julkaisuissa sivutaan myös tulkkivälittäjän tehtäviä osana viittomakielen tulkin ammattia. Lisäksi viittomakielen tulkin työtä ja sen eri osa-alueita käsitellään jatkuvasti useissa valmistuvien viittomakielentulkkiopiskelijoiden opinnäytetöissä.

Välitystoimintaa on havaittavissa jossain määrin kaikilla ammattialoilla. Useimmiten välitystyötä esiintyy kuitenkin työvoiman rekrytoinnissa tai muussa henkilöstöhankinnassa. Myös ajanvaraustyö on tietynlaista välitystyötä. Tässä työssä käytän vertailukohteena Serkkolan, Oinosen ja Laurilan (2007) julkaisua *Lyhytaikaisten sijaisten rekrytointi Päijät-Hämeen keskussairaalassa: Sähköisen kutsupalvelun kehittäminen*, johon tulkkivälitys on mielestäni hyvin verrattavissa.

Tässä opinnäytetyössä käytettiin lähteinä muun muassa edellä mainittuja julkaisuja viittomakielen tulkin työstä sekä raportteja tulkkipalvelusta. Merkittävänä lähteinä mainittakoon myös useat henkilökohtaiset tiedonannot eri asiantuntijoilta. Lähdemateriaalia etsiessäni jouduin useasti toteamaan sen tosiseikan, että välitystyötä koskevaa kirjallisuutta ei ole. Samaan tulokseen tulivat kirjastojen informaattikot niin julkiselta puolelta kuin viittomakielialaltakin. Internet-haut eivät myöskään tuottaneet tulosta. Tiedonhakuprosessin heikot tulokset vahvistivat entisestään mielenkiintoani aihetta kohtaan. Viittomakielialalla tarvitaan siis kirjattua tietoa myös tulkkivälityksestä.

## 1.2 Tutkimusongelmat

Tämän työn tarkoituksena on selvittää, millaista tulkkivälitystyö on viittomakielialalla tulkkivälittäjien näkökulmasta, ja mitä se tekijöiltään vaatii. Opinnäytetyön johtoajatuksena onkin kulkenut: ”Tulkkivälitys on merkittävä osa viittomakielen tulkkaukspalvelua ja välitystyö vaatii tekijöiltään ammattitaitoa.” Tutkimusongelmat ovat seuraavat:

- 1) Ketkä tekevät tulkkivälitystyötä?
- 2) Millaisia asioita tulkkivälitystyö tekijöiltään vaatii?
- 3) Millaista koulutusta tulkkivälittäjien työhön tarvitaan?

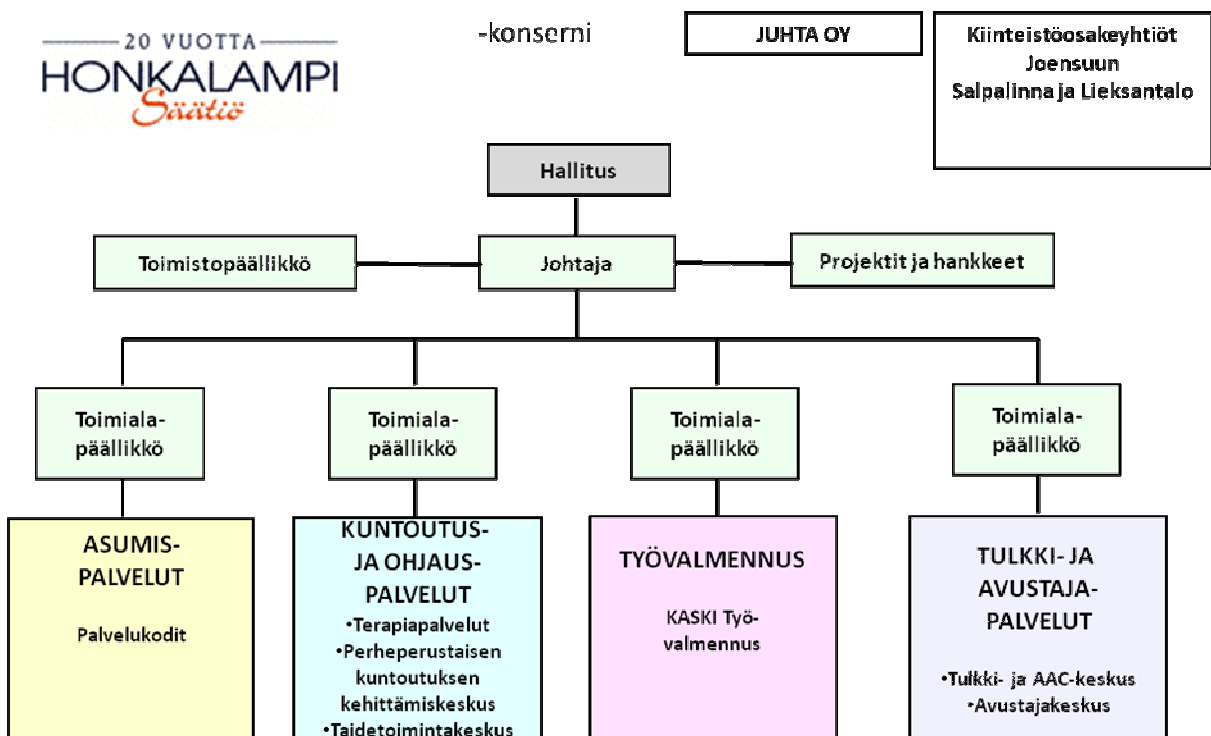
Tavoitteena on ollut opinnäytetyön tietoperustan avulla koota tietoa tulkkivälityksestä viittomakielialalla. Luvuissa 3-5 esitellään tulkkivälitykseen johtaneita syitä ja siihen oleellisesti liittyviä seikkoja. Varsinaisiin tutkimusongelmiin vastataan luvuissa 6-8, tietoperustan sekä opinnäytetyöhön liittyneen kyselytutkimuksen vastausten perusteella.



## 2 HONKALAMPI-SÄÄTIÖ TYÖN TILAAJANA

Tämän opinnäytetyön tilaaja on Honkalampi-säätiö. Säätiö on monialaisten sosiaalipalvelujen tuottaja, jonka lähtökohta on yhteistyö palvelujen ostajien ja käyttäjien kanssa. Honkalampi-säätiö näkee tärkeänä myös asiakkaiden tarpeiden tunnistamisen sekä palvelujen sopivuuden, tarkoituksenmukaisuuden ja korkean laadun. Yksi tavoitteista on myös se, että asiakkaat saisivat palvelunsa kotiseudullaan. Honkalampi-säätiö on perustettu vuonna 1991. Päätoimialueena on Pohjois-Karjalan maakunta, mutta palveluja järjestetään myös valtakunnallisesti. Säätiö tuottaa ja kehittää sosiaalipalveluja yhteensä yli 30 toimintayksikössä ja yli 200 vakinaisen työntekijän asiantuntevalla panoksella. (Honkalampi-säätiö, 2011)

Tämän opinnäytetyön työelämäohjaajina toimivat Honkalampi-säätiöstä aluevastaava Jenny Derghokasian ja välitystyön vastuhenkilö Susanna Karjalainen. Kuviossa 1 on esitelty Honkalampi-säätiön organisaatio.



KUVIO 1 Honkalampi-säätiön organisaatio

## 2.1 Honkalampi-säätiön tulkkikeskus

Honkalampi-säätiön tulkkikeskus kuuluu tulkki- ja avustajapalveluiden toimialaan, toimialapäällikkönä työskentelee Satu Seppäläinen ja tulkkikeskusvastaavana Susanna Joensalo. Honkalampi-säätiön tulkkikeskus tuottaa kuulo-, kuulonäkö- ja puhevammaisten tulkkaus- sekä opetuspalveluja sekä niiden välitystä. Työyhteisöön kuuluu muun muassa 100 viittomakielen ja puhevammaisten tulkkia. Honkalampi-säätiön tulkkikeskus tarjoaa palveluja valtakunnallisesti. Toimipisteitä on Joensuussa, Kuopiossa, Mikkelissä, Lahdessa, Helsingissä, Jyväskylässä, Vaasassa, Kajaanissa ja Oulussa. Palvelujen laadun takaamiseksi Honkalampi-säätiöllä on käytössään toimintajärjestelmä ISO 9001. Tulkkikeskukselle laatusertifikaatti on myönnetty vuonna 2007. (S. Joensalo, henkilökohtainen tiedonanto 28.2.2011)

Vuodesta 2010 alkaen Honkalampi-säätiö on tuottanut Kelan kilpailuttamaa tulkkivälitystä yhdessä Evantia Oy:n ja Sign Line Oy:n kanssa. Honkalampi-säätiössä tulkkivälitykseen on perehtynyt jopa 30 tulkkivälittäjää. Suurin osa tulkkivälittäjistä toimii välitystyön ohella myös muissa tehtävissä, kuten tulkkeina ja opettajina. Välityksestä vastaavana henkilönä toimii Susanna Karjalainen. (S. Joensalo, henkilökohtainen tiedonanto 28.2.2011)

### 3 KOTIOVELTA KESKITETTYYN VÄLITYKSEEN

Tulkkivälitys on muotoutunut nykyiseen tilaansa yhdessä tulkkauksen palvelun kehittymisen myötä. Katsaus viittomakielen tulkin ammatin historiaan antaa käsityksen myös tulkkivälityksen kehityskaaresta. Tulkkipalvelun alkuvaiheessa tulkkivälitykselle ei selvästikään ollut tarvetta, lähinnä tilausten vähyyden vuoksi. Tilausmäärien ja tulkkien ammattikunnan kasvaessa myös tulkkivälitykselle on löytynyt oma paikkansa. Tässä luvussa tarkastellaan tulkkivälityksen syntyä ja kehittymistä nykyiseen muotoonsa.

#### 3.1 Ennen tulkkivälitystä

Tulkkina toimivat aikoinaan viittomakielisten sukulaiset ja tuttavat sekä kuurojen parissa työskentelevät henkilöt, kuten kuurojen papit, diakonissat ja kuntoutussihteerit. Tulkkaukset tapahtuivat lähinnä vapaaehtoisesti, ilman korvausta. Viittomakieliset pyysivät henkilökohtaisesti näitä ihmisiä tulkkamaan eri tilanteissa, eikä erillistä tulkkivälitystä ollut vielä olemassa. Tulkkikoulutuksen myötä Suomeen saatiin ensimmäiset asioimistulkit, jotka rekisteröityneinä tulkkiluetteloon saivat tehdä paikallisia tulkkauksia. He toimivat tulkkeina lähinnä sivutoimisesti. Tilaukset hoidettiin suorina yhteydenottoina tulkkkeihin, koska erillistä välityskeskusta ei ollut. (Vatanen 1996, 41-58)

#### 3.2 Tulkkikeskusten aika

Tulkkikoulutuksen pidentyessä ja tulkin työn ammatillistuessa viittomakielen tulkin työ alkoi muuttua osa-aikatyöstä kokopäiväiseksi. Vuonna 1980 aloitti toimintansa Suomen ensimmäinen tulkkikeskus Helsingissä, minkä jälkeen tulkkikeskuksia perustettiin ympäri maan. Tulkkikeskusten ylläpitäjiä olivat tuolloin kunnat, kuntayhtymät ja kuurojen yhdistykset. Tulkkikeskuksissa työskentelevät tulkit toimivat sekä tulkkeina että tulkkivälittäjinä, välittäen tilauksia muille viittomakielen tulkeille. Tulkkivälittäjän tehtäviin kuului tietää, milloin tulkit olivat käytettävissä, ja

sovittaa heidän aikataulunsa asiakkaiden tarpeisiin. Koska tulkkikeskuksia oli kuitenkin melko vähän, asiakkaat ottivat niiden lisäksi suoraan yhteyttä freelancetulkkeihin. (Vatanen 1996, 53-67)

Tilatessaan tulkkia muualta kuin tulkkikeskuksesta, asiakkaat saattoivat joutua ottamaan yhteyttä kymmeniin eri tulkkeihin ennen vapaan tulkin löytymistä. Tulkkikeskuksiin keskitetyllä tulkkivälityksellä pyrittiin vähentämään tätä asiakkaille koituvaa työtä tulkkia tilattaessa. Koska kuitenkin kaikki tulkkilaukset eivät tulleet tulkkikeskuksiin, palvelun kokonaisvolyyminä oli hankalaa arvioida realistisesti. (Topo, Heiskanen, Rautavaara, Hannikainen-Ingman, Saarikalle & Tiilikainen 2000, 158)

Vuonna 2000 maassamme oli 24 tulkkikeskusta, joista asiakkaat saivat halutessaan tilata tulkkeja. Tulkkikeskukset voitiin jakaa kolmeen ryhmään; tulkkikeskuksiin jotka tarjosivat sekä tulkkia palvelua että välittivät sitä, tulkkikeskuksiin jotka tarjosivat ja/tai välittivät sekä tulkkia palvelua että opetuspalvelua, ja tulkkikeskuksiin jotka tekivät ainoastaan tulkkivälitystä. (Topo ym. 2000, 155)

Honkalampi-säätiön toimialapäällikkö Satu Seppäläisen mukaan (henkilökohtainen tiedonanto 24.2.2011) Pohjois-Karjalaan perustettiin tulkkikeskus vuonna 1991. Tulkkikeskuksessa työskenteli tuolloin yksi kuukausipalkkainen viittomakielen tulkki, jonka tehtäviin kuului tulkkia palvelua, opetus ja välitystyö. Tulkkikeskuksen yhtenä palvelumuotona oli myös vastaanottopalvelu, mikä sisälsi mahdollisuuden tehdä tilauksia omalla äidinkielellään sekä mahdollisuuden puhelintulkkauksiin.

Hämeenlinnan tulkkikeskus perustettiin puolestaan vuonna 1995 (Hämeen Sanomat 1995). Tulkkikeskuksessa työskennelleiden viittomakielen tulkkien Sanna Laaksosen ja Sirpa Ojasen (henkilökohtainen tiedonanto 4.2.2011) mukaan tulkkivälitys oli kuurojen kehittämissäryhmän ideoima. Työntekijöiksi keskukseseen palkattiin alueen freelancetulkkeja. Tulkkikeskuksen perustaminen ja sinne keskitetty tulkkivälitys helpotti tulkkilaukusten tekemistä niin kuurojen kuin tulkkiensa näkökulmasta (Hämeen Sanomat 1995). Myös Sirpa Ojasen ja Sanna Laaksosen (henkilökohtainen tiedonanto 4.2.2011) mukaan tulkkivälityksen aloittaminen vähensi asiakkaiden yhteydenottoja suoraan tulkkeihin. Suoria tilauksia tulkeille tehtiin kuitenkin vielä niissä tilanteissa, joissa tulkkia palvelua oli jatkumo ja seuraava aika varattiin

edellisen käynnin yhteydessä. Myös erityinen tulkkitoive oli merkittävä syy tehdä tilaus suoraan tulkille. Moni asiakas kuitenkin siirtyi käyttämään tulkkiälitystä, etenkin jos oli aktiivinen tulkin käyttäjä. Välityspalvelun avulla säästy runsaasti asiakkaan aikaa ja vaivaa.

Tulkkiälittäjän työ vaati Sanna Laaksosen (henkilökohtainen tiedonanto 4.2.2011) mukaan tekijältään viittomakielentaitoa, hyvää paikallistuntemusta sekä asiakkaiden ja tulkkiien tuntemista. Oli tärkeää tietää asiakkaiden kommunikointitavat ja tulkkiien taitotasot, onnistuakseen tulkkiälityksessä. Viestinnän kehittyminen mahdollisti tulkkiälityksessä monta asiaa ja helpotti välittäjän työtä. Vakituinen työaika oli myös kehittämiseen motivoiva asia. Satu Seppäläinen (henkilökohtainen tiedonanto 24.2.2011) toteaa välitystyön olleen aikoinaan huomattavasti hitaampaa verrattuna vuoteen 2011. Yhteydenotot olivat haasteellisia, mikä teki nopeisiin tilauksiin reagoimisen lähes mahdottomaksi. Palvelun käyttäjien tietoisuus omista oikeuksistaan on vuosien varrella kasvanut, mikä Seppäläisen mukaan luo haasteita myös tulkkiälittäjille. Myös tilausmäärien kasvu on muuttanut osaltaan tulkkiälittäjien työtä.

Hämeenlinnassa tulkkiälitys toimi aluksi muutamana iltana viikossa ja päivystysvuorossa oleva tulkki sai kaupungilta freelancetulkin tuntipalkan, korvauksen matka-ajalta sekä kilometrikorvauksen. Lisäksi kerran viikossa tulkkiälitys toimi silloisessa Työ- ja palvelukeskus Sampolassa. (S. Laaksonen & S. Ojanen, henkilökohtainen tiedonanto 4.2.2011)

Tulkkitilaukset tehtiin niin Pohjois-Karjalassa kuin Hämeenlinnassakin lähinnä henkilökohtaisesti käymällä tulkkiakeskuksessa tai puhelimitse ystävän, perheenjäsenen tai työkaverin välityksellä. Tulkkiälittäjällä oli käytössään lankapuhelin ja vastaaja. Tilaukset kirjattiin käsin tehtyihin taulukoihin ja kaikki arkistoitii. (S. Laaksonen & S. Ojanen, henkilökohtainen tiedonanto 4.2.2011 & S. Seppäläinen, henkilökohtainen tiedonanto 24.2.2011)

Hämeenlinnan välityksellä oli käytössään myös iso ajanvarauskirja, jossa yksi aukeama merkitsi yhtä päivää. Kullakin tulkilla oli kirjassa oma sarakkeensa, johon välittäjä merkitsi mahdolliset tulkkitilaukset. Halutessaan tulkki saattoi ilmoittaa myös

vapaa-ajan menonsa välitykseen, ettei tulkkilauksia tarjottaisi niihin aikoihin. Tampereen tulkkikeskuksesta saadun mallin mukaisesti alueen freelancetulkit täyttivät kaavaketta, josta varatut ajat näkyivät, ja postittivat sen tulkkivälityksen käyttöön. Kaavakkeen avulla välitys muokkasi omaa varauskirjaansa ja tarjosi tulkkauksia, melko satunnaisessa järjestyksessä, freelancetulkeille. Tulkeilla oli mahdollisuus valita, ottavatko työtä vastaan vai eivät. Varauskirja kaavakkeineen oli siis välityksessä vain suuntaa antava työkalu, eikä velvoittanut tulkkia ottamaan työtä vastaan. (S. Laaksonen & S. Ojanen, henkilökohtainen tiedonanto 4.2.2011) Hyvin samankaltainen käytäntö vallitsi myös Pohjois-Karjalassa (S. Seppäläinen, henkilökohtainen tiedonanto 24.2.2011).

Tekniikan kehittyminen toi uusia mahdollisuuksia myös tulkkivälitykseen. Tietokone mahdollisti tilausten kirjaamisen Excel-ohjelmaan (S. Seppäläinen, henkilökohtainen tiedonanto 24.2.2011). Tilausten tekemiseen käytettiin tekstipuhelinta, jonka käyttö kuitenkin väheni kännykkäajan myötä. Hämeenlinnan tulkkivälitys sai vuosien myötä myös osa-aikaisen, viittomakielentaitoisen tulkkivälittäjän ja oman toimiston. Tulkkivälittäjän työn ohella tehtiin viittomakielen opetus- ja tulkkaustyötä. (S. Laaksonen & S. Ojanen, henkilökohtainen tiedonanto 4.2.2011)

Satu Seppäläisen (henkilökohtainen tiedonanto 24.2.2011) mukaan Pohjois-Karjalan tulkkikeskus siirtyi vuoden 2010 alussa käyttämään tulkkivälityksessä Loitsu-ohjelmaa. Verkossa toimiva ohjelma syrjäytti perinteiset kalenterit ja Excel-pohjaisen järjestelmän. Loitsu on tilaustenhallintajärjestelmä, jonka avulla voi yhdistää asiantuntijapalvelun resurssin ja asiakastarpeen. Järjestelmä perustuu ”skill hunting” – profilointiin yhdessä kalenterin saatavuustietojen kanssa. Loitsu on alun perin kehitetty viittomakielen tulkkauspalvelun välitystarpeisiin, mutta on sovellettavissa myös muille aloille. Järjestelmää käytetään tälläkin hetkellä sekä Suomessa että Ruotsissa. (Evantia, 2011)

### 3.3 Siirtyminen keskitettyihin tulkkivälityksiin

Topo ym. (2000) pohtivat teoksessaan tulkkauspalvelun tulevaisuuden haasteita. Nähtiin tärkeäksi, että tulkkauspalvelu tavoittaisi kaikki asiakkaat tasa-arvoisesti, eivätkä esimerkiksi kunnalliset erot saisi vaikuttaa asiakkaan saaman palvelun määrään. Topo ym. nostavatkin pohdittavaksi muun muassa sen, millainen merkitys keskitetyllä tulkkivälityksellä on hyvälle tulkkauspalvelulle. Palvelujen hyvään järjestämiseen vaaditaan keskivertokuntaa suurempi väestöpohja. (Topo ym. 2000, 217)

Näihin haasteisiin vastasikin Stakes vuosina 2001 – 2004, toteuttamalla verkostoituvat tulkkipalvelut – kehittämishanke VETURI:n. Hankkeen tavoitteena oli vammaispalvelulain mukaisen tulkkauspalvelun saatavuuden ja laadun edellytysten vahvistaminen Suomessa. Hanke toteutettiin 12 alueellisena hankkeena, kunkin alueen omista tarpeista käsin. Hankkeen työryhmiin osallistui runsaasti asiantuntijoita viittomakielialalta sekä kuntapuolelta. VETURI -hanke tuottikin odotettuja hyötyjä ja aluepohjainen ajattelu tulkkauspalvelujen järjestämisessä vahvistui. Tämä näkyi muun muassa resurssien parempana käyttöönottona ja alueellisten muutosprosessien käynnistymisenä. (Rautavaara & Kokko 2006, 3)

Julkisia hankintoja koskeva lainsäädännön muutos vuonna 2005 velvoitti kunnat kilpailuttamaan myös tulkkauspalvelut, minkä seurauksena tulkkauspalvelun osa-alueet tuotteistettiin (Selin-Grönlund 2007, 43). Kuntayhteistyöllä tulkkauspalvelut kilpailutettiin Uudenmaan ja Pirkanmaan alueilla. Kilpailutuksen myötä alueille muodostuivat myös keskitetyt tulkkivälitykset. Uudellamaalla keskitetty tulkkivälitys tosin palautettiin kuntien omaksi toiminnaksi, kilpailutuksella valitun tuottajan epäonnistuttua tehtävässään (Heiskala 2008, 3-4).

Keskitetty tulkkivälitys osoittautui toimivaksi ratkaisuksi Uudellamaalla. Matikaisen (2007) tekemän tutkimuksen perusteella alueen asiakkaat kokivat keskitetyn tulkkivälityksen hyväksi ja selkeäksi palveluksi, jota on helppo lähestyä. Moitteita saivat lähinnä välityksen aukioloajat. Tulkkien huono saatavuus nousi myös jälleen

keskustelunaiheeksi ja toistui useissa tutkimuksen vastauksissa. (Matikainen 2007, 32-43)

Pirkanmaan tulkkipalvelujen kehittämishanke oli niin ikään yksi VETURI - hankkeen innoittamista kehitysaskelista tulkkauspalvelualalla. Hanke toteutettiin vuosina 2005-2006 ja siihen osallistui 14 kuntaa Pirkanmaalta. Tulkkauspalvelu kilpailutettiin ja tulkkivälitys keskitettiin yhdelle palveluntuottajalle. Tarjouskilpailun myötä alueen tulkkiresurssit tulivat kokonaisuudessaan näkyviksi ja sitä kautta jopa lisääntyivät. Kuntien resurssit puolestaan kohdentuivat takaisin omiin ydintoimintoihin, kun tulkkipalvelun hallinnointiin mennyt aika vapautui. (Lausvaara & Numminen 2006, 4-5, 51)

Keskitettyä välitystä Pirkanmaalla ryhtyi hoitamaan Tulkkikeskus Via Tampere. Tulkkivälityksen työvälineinä olivat sähköinen tietojärjestelmä sekä asiakkailta ja tulkeilta kerätyt profiilit. Tulkkien sähköiset kalenterit olivat välityksen käytettävissä aina kolme viikkoa eteenpäin, jolloin välitys pystyi koordinoimaan ja kohdentamaan asiakkaiden tarpeet tulkkiresurssien kanssa mahdollisimman joustavasti. Lopullinen tulkkivälitys pohjautui kuitenkin aina inhimilliseen harkintaan, hyödyntäen tietojärjestelmää apuvälineenä. (Lausvaara & Numminen 2006, 51-52)



## 4 TULKKIVÄLITYS NYT

Hyvien kokemusten perusteella tulkkauspalvelua ja siihen liittyvää välitystä haluttiin kehittää edelleen. Tässä luvussa kerrotaan, millaista tulkkivälitystyö on vuonna 2011 Suomessa ja minkälainen lainsäädäntö sitä ohjaa. Luvussa on esitelty myös tulkkivälityksen asiakasryhmät sekä se, kuinka nykymuotoinen tulkkivälitys pystyy vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin. Lopuksi tarkastellaan, kuinka tulkkivälitys on huomioitu nykyisissä viittomakielialan tulkkikoulutuksissa sekä muiden tahojen toimesta.

### 4.1 Tulkkauspalvelulain vaikutus tulkkivälitykseen

Viittomakielisten oikeudet on turvattu lailla, ja tulkkauspalvelun käyttö perustuu YK:n ihmisoikeusjulistuksen ohella Suomen perustuslakiin. Tulkkauspalvelu oli pitkään vammaispalvelulain alaista toimintaa, kunnes vuonna 2010 tuli voimaan uusi tulkkauspalvelulaki, Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010. Lakimuutos sai alkunsa Kunta- ja palvelurakennetyöryhmän päätöksestä esittää sosiaali- ja terveystieteiden ministeriölle tulkkauspalvelujen järjestämisen ja rahoitusvastuun siirtoa kunnilta valtiolle. Kansaneläkelaitoksella (Kela) katsottiin olevan parhaimmat edellytykset tehtävän hoitamiseen (HE 220/2009). Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta korvasi tulkkauspalvelun osalta nyt tarpeettomaksi käyneen vammaispalvelulain (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987). Palvelu pyrittiin siirtämään kunnilta valtiolle kustannusneutraalisti. (HE 220/2009)

Kela kilpailutti erikseen tulkkauspalvelun välitysjärjestelmän, välityspalvelun sekä tulkkauspalvelun. Kilpailutuksen tuloksena Honkalampi-säätiö ryhtyi hoitamaan tulkkivälitystä yhdessä Evantia Oy:n ja Sign Line Oy:n kanssa. Suomeen perustettiin viisi (5) alueellista välityskeskusta, joista käsin tulkkauspalvelua välitetään keskitetysti. (Kela 2011a)

Turkuun perustetussa Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksessa (Vatu-keskus) hoidetaan tulkkauspalveluun liittyvä päätöksenteko. Tämä asiantuntijayksikkö toimii myös tulkkauspalvelun käyttäjien, välityskeskusten ja yhteistyötahojen neuvonta- ja ohjausyksikkönä. Keskitetyn yksikön johtajaksi nimitettiin KTM Outi Ollila. (Kela 2011b)

#### 4.2 Kelan tulkkivälitys

Vuoden 2010 syyskuusta lähtien Suomessa asuva tulkkauspalveluun oikeutettu kuulo- tai puhevammainen henkilö on ohjattu tilaamaan tulkki Kelan välityskeskuksesta. Välityskeskus määräytyy henkilön kotikunnan perusteella. Välityskeskuksia on Suomessa viisi, yksi jokaisella Kelan vakuutusalueella. (Kela 2011c) Taulukosta 1 voi nähdä, missä Kelan tulkkauspalvelun välityskeskukset sijaitsevat sivupisteineen.

TAULUKKO 1 Kelan tulkkauspalvelun välityskeskukset Suomessa

Kelan tulkkauspalvelun välityskeskukset	Päätoimipiste	Sivutoimipisteet
<b>Etelä-Suomen välityskeskus</b>	Helsinki	Hämeenlinna, Lahti, Porvoo
<b>Itä-Suomen välityskeskus</b>	Joensuu	Kuopio, Mikkeli
<b>Lounais-Suomen välityskeskus</b>	Turku	Pori, Tampere
<b>Länsi-Suomen välityskeskus</b>	Jyväskylä	Seinäjoki, Vaasa
<b>Pohjois-Suomen välityskeskus</b>	Oulu	Kajaani, Rovaniemi

Välityskeskukset palvelevat asiakkaita arkisin, tulkkivälitys tapahtuu pääsääntöisesti klo 8-16 välisenä aikana. Jokaisessa toimipisteessä tarjotaan myös vastaanottopalvelua, jolloin tulkkitalauksia voi tehdä asioimalla välityskeskuksessa henkilökohtaisesti (Kela 2011d). Vuonna 2011 tammi-maaliskuussa tulkkitalauksia tehtiin Kelan välityskeskuksiin yhteensä 16 400 kappaletta, tilauksista 94 %:iin välitettiin tulkki (T. Levomäki, henkilökohtainen tiedonanto 23.3.2011). Maaliskuun

2011 alusta lähtien Suomessa on toiminut myös päivystysvälitys. Päivystysvälityksessä välitetään kiireellisiä, terveyttä tai turvallisuutta uhkaavia, tilanteita varten tulkkeja. Päivystävä välityskeskus on avoinna arki-iltaisin sekä viikonloppuina (Kela 2011e).

Kela on laatinut ohjeet välityksen hoitamista varten. Näiden ohjeiden lisäksi välityskeskustoimintaa ohjaavat ja määrittelevät palveluntuottajan ja Kelan välinen sopimus, Kelan välityskeskustoiminnan järjestämisestä koskeva tarjouspyyntö ja palveluntuottajan siihen jättämä tarjous. (Kela 2010, 1)

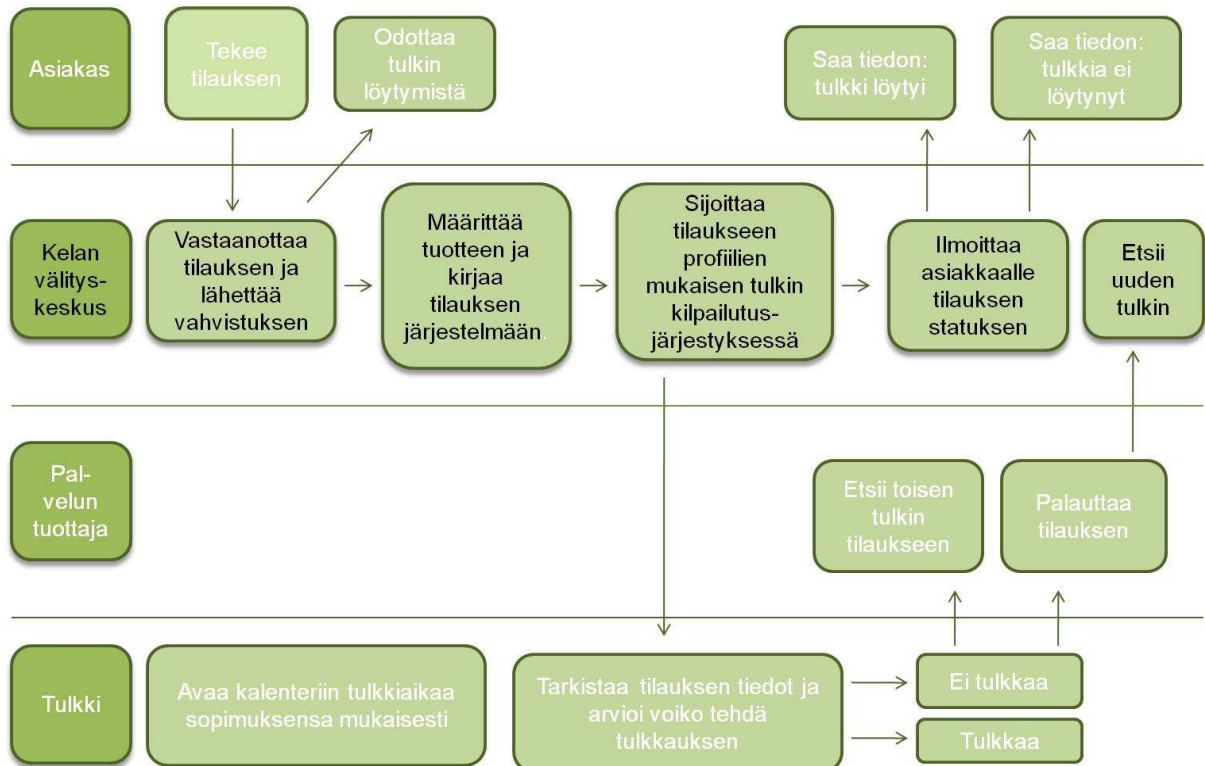
Välityskeskukset käyttävät tulkkitilausten välittämiseen tulkkaukspalvelun välitysjärjestelmää; VATU-järjestelmää (Kela 2011f). VATU-järjestelmän toiminta pohjautuu Innofactor OYJ:n luomaan sähköiseen järjestelmään, joka käyttää Innofactor Prime-ohjelmistoa. Innofactor Prime on selainpohjainen julkaisu-, asiointi-, ja viestintäohjelmisto. Ohjelmisto tukee muun muassa sähköpostin ja tekstiviestien lähettämistä (Innofactor 2011).

Tulkki välittäjä Jenny Derghokasianin (henkilökohtainen tiedonanto 8.3.2011) mukaan tulkki välitysprosessi käynnistyy tilauksesta, jonka asiakas voi tehdä haluamallaan tavalla. Tulkin voi tilata joko käymällä välityskeskuksessa tai soittamalla sinne 3G- tai tavallisella puhelimella. Tilauksen voi lähettää myös tekstiviestillä, sähköpostilla, faksilla tai kirjeellä. Asiakas voi ottaa yhteyden välitykseen myös kuvapuhelimen avulla. Tulkki välittäjä vastaanottaa tilauksen ja lähettää asiakkaalle vahvistusviestin, sillä kielellä millä tilaus on tehty. Mikäli tilauksen yhteydessä on saatu kaikki tarvittavat tiedot (asiakkaan henkilötiedot, tulkkauksen aika ja paikka, tapaamispaikka, tulkkauksen aihe ja muut lisätiedot) tulkki välittäjä voi määrittää tulkkaustuotteen, kirjata tilauksen välitysohjelmaan ja aloittaa tulkin etsimisen.

Tulkkia haetaan ohjelmallisesti, välitysohjelman avulla, tulkkauksen erityispiirteet huomioon ottaen. Innofactorin välitysohjelma perustuu Loitsu-ohjelman tavoin tulkki en ja asiakkaiden profiileihin sekä tulkki en kalenterimerkintöihin. Ohjelmallinen välitys siis tarkoittaa yksinkertaistettuna sitä, että järjestelmä ehdottaa vapaata tulkki en tilaukseen niiden tietojen perusteella, mitä asiakas ja tulkki ovat itsestään Kelalle toimittaneet. Mikäli tiedot ovat puutteelliset tai virheelliset, ei ohjelmallisen välityksen

kautta pysty löytämään vapaata tulkkia. Tulkkivälittäjä pyrkii etsimään kokonaistaloudellisesti edullisimman vaihtoehdon tulkkauksen toteuttajaksi, ottaen huomioon kilpailutusjärjestyksen sekä tulkkauksen ja asiakkaan erityispiirteet. Näitä tulkkaukseen liittyviä erityispiirteitä voivat olla esimerkiksi tilauksen vaativuustaso, erityisala, tai se, että kyseessä on hyvin henkilökohtainen tapahtuma, kuten terapia. Asiakkaiden erityispiirteistä mainittakoon muun muassa kuulonäkövammaisuus. Tulkkia etsitään ensisijaisesti välityskeskuksen omalta välitysalueelta, mutta hakua voidaan laajentaa vaikka koko Suomen kattavaksi. Tilausten siirtäminen toiseen välityskeskukseen on mahdollista välitysohjelman avulla. Jokainen tulkkitalaus on erilainen ja tilaajalleen tärkeä. Vaikka tulkkivälitykseen on kehitetty oma välitysohjelmansa, välitys ei kuitenkaan perustu pelkästään siihen. Tulkkitalauksen käsittelee joka kerta tulkkivälittäjä, jonka tehtävänä on löytää tilaukseen sopiva tulkki välitysohjelmaa apuna käyttäen. (J. Derghokasian henkilökohtainen tiedonanto 8.3.2011)

Kun tulkki on löytynyt, välittäjä sijoittaa tilauksen tulkin kalenteriin ja ilmoittaa asiakkaalle tulkin löytymisestä. Joissain tapauksissa välittäjä joutuu ilmoittamaan asiakkaalle, että tulkkia ei löytynyt. Välitysprosessi päättyy tulkkivälittäjän osalta tähän. palveluntuottajat voivat tämän jälkeen siirtää tilauksen yrityksensä sisällä toiselle tulkille niin halutessaan. Tilaus voidaan myös palauttaa perustelluin syin takaisin Kelan välityskeskukseen, jolloin välitysprosessi alkaa alusta. Tällä hetkellä tulkkivälitystä tehdään neljän viikon jaksoissa, eli tilauksia käsitellään, muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta, meneillään olevasta päivästä 28 päivää eteenpäin. Tulkkauspalveluntuottajat avaavat tulkkien kalentereita aina vähintään neljäksi viikoksi eteenpäin siinä määrin, miten paljon ovat palvelua Kelalle tarjonneet. (J. Derghokasian henkilökohtainen tiedonanto 8.3.2011) Kuviossa 2 on kuvattu välitysprosessin pääpiirteet.



KUVIO 2 Tulkkivälityksen prosessikuva

### 4.3 Tulkkivälityksen asiakkaat

Tulkkivälityksen asiakaskunta koostuu samoista asiakasryhmistä kuin tulkkauspalvelun asiakaskunta. Tässä aluvuossa esitellään tulkkivälityksen asiakasryhmät ja välityksessä työskentelevien henkilöiden valmiudet palvella näitä ryhmiä heidän tarpeidensa mukaan.

Suomessa arvioidaan olevan yli 500 000 kuulovammaista henkilöä, joihin luetaan huonokuuloiset, kuuroutuneet ja viittomakieliset kuurot (Koivu 1999, 5). Viittomakielisiä kuuroja Suomessa on noin 5000 (Kuurojen Liitto 2011) ja puhevammaisten asiakkaiden määräksi on arvioitu noin 10 000 henkilöä (Lallo 2004, 9). Tulkkivälityksen laajimpana asiakasryhmänä voitaneen pitää vaikeasti kuulovammaisia, mutta myös puhevammaiset ovat asiakaskuntana kasvava.

Maaliskuussa 2011 tulkkauspalvelua käytti 4606 henkilöä, joista kuulo- ja näkövammaisia oli 3568 ja puhevammaisia 1038 henkilöä (T. Levomäki, henkilökohtainen tiedonanto 23.3.2011). Tulkkauspalvelussa itse tulkkeja ei nähdä asiakkaina, vaan lähinnä palvelun tarjoajina, mutta tulkkivälityksen näkökulmasta heitäkin voitaneen pitää välityksen asiakasryhmänä. Kela on tehnyt sopimuksen tulkkauspalvelun tuottamisesta noin 80 palveluntuottajan kanssa (T. Levomäki, henkilökohtainen tiedonanto 23.3.2011). Tulkkauspalvelun käyttäjien ja tarjoajien lisäksi välityksen asiakkaita ovat myös muut tulkin tilaajat, niin sanottu kolmas taho.

Tulkkauspalveluun ovat oikeutettuja vaikeavammaiset henkilöt. Vaikeavammaisena pidetään vammaispalvelulain 8 a §:n 2 momentin mukaan henkilöä, joka on vaikeasti kuulovammainen, kuulo- ja näkövammainen tai puhevammainen. Heillä on oikeus käyttää tulkkauspalvelua siten, että vaikeasti kuulo- ja näkövammaisella on mahdollisuus vähintään 360 tulkkaustuntiin ja vaikeasti kuulovammaisella tai puhevammaisella henkilöllä 180 tulkkaustuntiin kalenterivuoden aikana. Näiden määrien lisäksi opiskeluun on käytettävissä sen vaatima määrä tulkkaustunteja. (HE 220/2009)

Tulkkivälityksen asiakkaista vaikeasti kuulovammainen henkilö on kuuro, kuuroutunut tai niin huonokuuloinen henkilö, ettei kuulolaitteenkaan avulla selviydy normaaleista vuorovaikutustilanteista. Viittomakieli on kuurojen luonnollinen ensikieli, heidän äidinkieltensä. Kuurot käyttävät kommunikointikielensä viittomakieltä. (HE 220/2009) Välityksessä työskentelevästä henkilöstöstä vähintään yhdellä tulee olla viittomakielen tulkin koulutus ja työkokemusta viittomakielen tulkkina toimimisesta vähintään kolme vuotta. (Kela 2010, 20)

Kuulonäkövammainen on henkilö, jolla sekä kuulo että näkö ovat heikentyneitä vaihtelevin astein. Käsite kuurosokea pitää sisällään täysin kuurosokeat ja vaikeasti kuulonäkövammaiset henkilöt. Viittomakieli on myös monien kuurosokeiden ensikieli. Tämän asiakasryhmän kommunikointitapa vaihtelee vammojen asteista riippuen taktiilista kädestä käteen viittomisesta rajoitettuun näkökenttään viittomiseen tai puhutun kielen käyttöön. (Lahtinen 2006, 183-184) Välityskeskuksissa tulee olla koko palveluajan läsnä henkilö(t) jolla/joilla on vähintään K-tason tenttiä vastaava viittomakielentaito (Kela 2010, 20).

Tulkkivälityksen asiakkaita ovat myös huonokuuloiset ja kuuroutuneet. Huonokuuloisella tarkoitetaan henkilöä, jolla on jonkinasteinen kuulonvajaus. Huonokuuloisen saattaa selvitä ilman kuulokojetta tai käyttää sitä kommunikoinnin apuvälineenä. Huonokuuloiset pystyvät vastaanottamaan puhetta kuulon avulla ja äidinkielenä onkin jokin puhutuista kielistä. Kommunikointikeinoina huonokuuloiset käyttävät huulilतालukua, kirjoitusta, puhuttua kieltä ja viitottua puhetta. (Laurén 2006, 199-201) Etelä-, Länsi- ja Lounais-Suomen välityskeskuksissa työskenteleviltä henkilöiltä vaaditaan muun muassa hyvä ruotsin kielen taito. Tyydyttävä ruotsin kielen taito vaaditaan Itä- ja Pohjois-Suomen välityskeskuksissa työskenteleviltä henkilöiltä (Kela 2010, 20).

Kuuroutunut henkilö on menettänyt kuulonsa puheen oppimisiän jälkeen, aikuisena. Kuuroutuneelle ei ole hyötyä kuulokojeen käytöstä. Kuuroutuneet käyttävät huonokuuloisten tapaan puhuttua kieltä kommunikointikielenään, mutta kuuroutuneet eivät pysty vastaanottamaan viestiä kuulon avulla. Huulilतालuku ja kirjoittaminen ovat kuuroutuneiden peruskommunikointimenetelmiä. (Laurén 2006, 200-201)

Tulkkivälityksen kasvava asiakasryhmä ovat puhevammaiset. Puhevammaiset ovat kuulevia henkilöitä, joilla on vaikeuksia ilmaista itseään puheen avulla. Vaikeuksia tuottaa myös puhutun tai kirjoitetun kielen ymmärtäminen. Puhevammaisten kommunikointimenetelmiä ovat erilaiset puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointikeinot. (HE 220/2009) Yhdellä välityksessä työskentelevällä henkilöllä tulee olla puhevammaisten tulkin erikoisammattitutkinto tai AAC-koulutus ja kolme vuotta työkokemusta puhevammaisten tulkkina toimimisesta. Muilla välityskeskuksen työntekijöillä tulee olla kyky kommunikoida puhevammaisten kanssa (Kela 2010, 20).

Tulkkivälityksen asiakkaana ja yhteistyökumppanina ovat luonnollisesti myös palveluntuottajat sekä kolmannen tahon tilaajat. Palveluntuottajalla tarkoitetaan kilpailutettua tuottajaa, johon tulkki on työsuhteessa. Palveluntuottaja voi olla yksityinen elinkeinon harjoittaja tai useamman henkilön yritys. Palveluntuottajan täytyy kuulua ennakkoperintärekisteriin (Laine 2010a, 17). Kaikissa välityskeskuksissa työskentelee henkilöitä, joilla on viittomakielen tulkin koulutus ja vähintään yhdellä välityskeskuksessa työskentelevällä henkilöllä tulee olla

välitystoiminnasta vähintään kolmen vuoden kokemus (Kela 2010, 20). Kolmannella taholla tarkoitetaan viranomaisia, järjestöjä tai muita sellaisia tahoja, jotka tilaavat tulkkia tulkkivälityksen kautta, maksaen tulkkauspalvelun itse. (Kela 2010, 19) Kolmannen tahon tilaajat voivat käyttää Kelan tulkkivälityksen palveluja tai tilata tulkin suoraan palveluntuottajalta.

#### 4.4 Mitä tulkkivälittäjiltä odotetaan?

Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä on tehnyt koosteen hyvän välittäjän ominaisuuksista, minkä Laine (2010b, 8-9) esitteli Kielisillan artikkelissa ”Mikä tekee välittäjän?”. Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä koostuu viittomakielialan toimijoiden edustajista, ja sen tavoitteena on tulkkipalvelun kehittäminen. Ryhmän tehtäviin kuuluu muun muassa toimia viittomakielen tulkkausalaan liittyvien keskustelujen ja tiedon vaihdon välineenä. Se antaa myös tulkkipalvelua koskevia lausuntoja ja suosituksia sekä ylläpitää tulkkirekisteriä (Suomen Viittomakielen Tulkit Ry, 2011). Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä jaotteli koosteessaan (Laine 2010b, 8-9) välittäjiltä vaadittavat ominaisuudet kolmeen (3) ryhmään; Sisällölliseen tietotaitoon, teknisiin ja ongelmanratkaisutaitoihin sekä yhteistyötaitoihin.

Sisällöllisen tietotaidon osalta tulkkivälittäjä:

- tuntee hyvin tulkkauskentän ja päivittää jatkuvasti tietojaan
- tekee asioimistulkkauksia, ymmärtääkseen mitä tulkkaus tarkoittaa ja osaa hahmottaa tulkkausprosessin vaativuuden
- osaa hahmottaa tulkin roolin erilaisissa tilanteissa
- ymmärtää tulkkauspalvelun prosessin
- pystyy hahmottamaan millaisia taitoja tulkeilla on ja millaisia ei ole, sekä osaa käyttää tietojaan
- kykenee tarvittaessa ohjaamaan uuteen tilanteeseen menevää tulkkia hänen työssään
- tuntee asiakasryhmät ja niiden erityispiirteet
- tuntee hyvin kuurojen kulttuurin
- omaa hyvän suomalaisen viittomakielen taidon



- edistää laadukkaan tulkkauksen toteutumista
- osaa luoda kohtuullisia aikatauluja tulkeille
- hahmottaa hyvin kokonaisuuksia

Teknisien taitojen ja ongelmanratkaisutaitojen osalta tulkkiälyttäjä:

- tuntee toiminta-alueen julkisia asiointipaikkoja ja hahmottaa viranomaisverkostoja
- omaa toimialueen maantieteellistä tuntemusta
- kykenee toimimaan ilman ohjeita, käyttäen maalaisjärkeä
- on tarkka muun muassa tilausmerkintöjen osalta
- ymmärtää puutteellista ja virheellistä suomen kieltä
- omaa organisointi-, keskittymis- ja paineensietokykyä
- omaa hyvät atk-taidot
- osaa tulkita työlainsäädännön, tulkkausalaa sovellettavien työehtosopimusten ja voimassa olevien suositusten sisältöä

Yhteistyötaitojen osalta tulkkiälyttäjä:

- omaa hyvät ja monipuoliset viestintä- ja asiakaspalvelutaidot
- toimii yhteistyössä Kelan, palveluntuottajien ja yksittäisten tulkkiälyttäjien kanssa, kohdellen kaikkia tasavertaisina asiakkaina
- omaa roolin tulkkaukspalveluun liittyvien palveluntuottajien keskinäisen yhteistyön rakentajana
- auttaa luomaan yhteisiä pelisääntöjä välityskeskusten ja palveluntuottajien kesken
- pystyy arvioimaan ja ennakoimaan tulkkauksen tarvetta ja tarvittaessa vaikuttamaan siihen
- kantaa vastuuta tekemästään työstä
- ymmärtää ja hallitsee kilpailutuskuvion

Laine (2010b, 8) toteaa viittomakielialan toimijoiden toiveena tulkkiälytykselle olevan hyväksi koettujen käytäntöjen jatkumisen ja mahdollisuuden kehittyä. Hyvällä ja toimivalla tulkkiälytyksellä varmistettaisiin joustava työskentely tulkeille. Tulkkiälyttäjäiltä vaaditaan Laineen mukaan monipuolista ammattitaitoa ja kykyä

toimia uudistuvassa ympäristössä. Välitystyö vaatii tekijöiltään lisäksi aktiivista ja ennakoivaa työtettä sekä tehokkaita tiedonhankinta- ja välitystapoja.

#### 4.5 Tulkkivälittäjien kouluttaminen

Diakonia ammattikorkeakoulun viittomakielen yliopettajan Terhi Rissasen (henkilökohtainen tiedonanto 2.3.2011) mukaan Diakonia ammattikorkeakoulussa viittomakielentulkin koulutusohjelmassa on huomioitu tulkkivälitystoiminta. Välitykseen perehdytään viittomakielentulkin ammatillisuus – opintojaksoissa sekä tulkkikeskusharjoittelun avulla. Humanistisessa ammattikorkeakoulussa viittomakielentulkin koulutusohjelman opetussuunnitelmassa on niin ikään huomioitu välitystyö. Tulkkivälitystä käsitellään Humanistisen ammattikorkeakoulun yliopettaja Eeva Salmen (henkilökohtainen tiedonanto 22.3.2011) mukaan opintojaksoissa Tulkkkaus 3 ja Tulkkkaus 11.

Luvun 4.3 yhteydessä on mainittu vähimmäisvaatimuksia, joita Kela on asettanut tulkkivälityksessä työskenteleville henkilöille. Keskitetyn palvelun alkaessa Kela järjesti koulutusta välityskeskusten työntekijöille. Koulutuksessa käytiin läpi välityskäytäntöjä sekä käytettävää välitysohjelmää. Lisäksi Kela tiedottaa säännöllisesti niin välityskeskuksia kuin palveluntuottajiakin muutoksista ja ajankohtaisista asioista (J. Derghokasian, henkilökohtainen tiedonanto 8.3.2011).

Honkalampi-säätiön tulkkivälittäjät kokoontuvat viikoittain välityspalaveriiniin, joissa käydään läpi esiin tulleita haasteita ja uusia ohjeita. Tämän lisäksi jokaisesta välityskeskuksesta osallistuu edustaja erilaisiin yhteistyöpalaveriiniin Kelan edustajien kanssa. Yhteistyöllä pyritään luomaan mahdollisimman yhtenäinen välityskäytäntö koko maahan. (S. Karjalainen, henkilökohtainen tiedonanto 18.3.2011)

## 5 VÄLITYSTYÖTÄ MUILLA ALOILLA

Heiskala (2006, 18) kuvaa Kielisillan artikkelissa välitystä tulkkien ja asiakkaiden kohtaamiseen johtavana tapahtumana. Välitys on onnistunut alkeellisimmin silloin, kun asiakas ja tulkki kohtaavat toisensa oikeassa paikassa oikeaan aikaan. Mikäli tulkilla on riittävät taustatiedot ja materiaalit tulkattavasta asiasta ja asiakkaan kommunikointitavoista sekä oikeanlainen vaatetus, voidaan puhua hyvin onnistuneesta välityksestä. Samassa artikkelissa Savonsalmi puolestaan vertaa tulkkivälitystä tiedonvälitykseen:

Välitystapahtumassa tieto asiakkaan tarpeesta ja kommunikointitavasta kohtaa tiedon tulkkauksen luonteesta, tulkin osaamistasosta sekä tilanteen vaatimuksista.

Tulkkivälitys viittomakielialalla on verrattavissa esimerkiksi lyhtyaikaisten sijaisten rekrytointiin Päijät-Hämeen keskussairaalassa. Serkkolan, Oinosen ja Laurilan (2007, 1-3) luomaan sijaiskutsun toimintamalliin tutustuessani havaitsin monia yhtäläisyyksiä tulkkivälitykseen. Sosiaali- ja terveydenhuollossa on meneillään työvoimapula suurten ikäluokkien siirtyessä eläkkeelle. Sijaisjärjestelyt ovat vaatineet kohtuuttomasti muun muassa esimiesten työaika, vieden huomiota perustehtävästä. Uuden toimintamallin avulla sijaisjärjestelyt pystyttäisiin hoitamaan keskitetysti, joko rekrytointipalvelun tai seudullisen henkilöstöhankintayrityksen toimesta. Sijaisjärjestelyt tehtäisiin yhteistyössä työyksiköiden kanssa.

Serkkolan ym. (2007, 13) mallissa esimiehen tekemä sijaispyyntö vastaa tulkkauspalvelussa tulkkitilausta ja rekrytointi keskitettyä tulkkivälitystä. Sijainen puolestaan voidaan nähdä myös tulkkina tai palveluntuottajana. Toiminnan perustana niin sijaisjärjestelyissä kuin tulkkivälityksessäkin ovat työntekijöiden profiilitiedot, eli tiedot koulutuksesta ja erityisosaamisesta sekä palvelun/sijaisen käyttäjän tarve ja siihen liittyvät erityispiirteet. Merkittävänä työvälineenä on käytettävä järjestelmä ja sen toimivuus.

Erojakin sijaisjärjestelyn ja tulkkivälityksen kesken löytyy. Kuten edellä on todettu, tulkkauspalvelu on kilpailutettu toiminta, joten tulkit ovat työsuhteessa palveluntuottajaan. Sijaisjärjestelyssä sijainen on työsuhteessa tilaajaan (Serkkola ym. 2007, 13). Terveystuollon sijaisjärjestelyissä erityisosaaminen vaikuttaisi saavan suuremman roolin kuin erityisosaamisen huomioiminen tulkkia välittäessä nykyisellä mallilla.

### 5.1 Tulkkivälitys puhuttujen kielten puolella

Puhuttujen kielten tulkkipalvelun välittäminen toimii samojen periaatteiden mukaisesti kuin viittomakielialan tulkkivälitys. Se on asiantuntijapalvelun välittämistä asiakkaiden tarpeet huomioon ottaen ja edellyttää tekijöiltään monipuolisia asiakaspalvelutaitoja. Kieli- ja viestintäpalveluja tarjoava Semantix tarjoaa valtakunnallisesti tulkkaus- ja käännöspalvelua. Yrityksellä on kuusi (6) koordinaattoria, jotka hoitavat tulkkivälitystä. Työnkuvaan kuuluu myös neuvontaa, asiakastyötä ja yhteistyötä eri tahojen kanssa. Koordinaattorit välittävät myös palautteita tulkeille ja purkavat niitä heidän kanssaan. Koordinaattoreiden tehtäviin kuuluu myös tulkkien ohjeistaminen toimeksiantoihin valmistautumiseen. (E. Suominen, henkilökohtainen tiedonanto 13.1.2011)

Koordinaattorin työhön ei puhuttujenkaan kielten puolella ole varsinaista ammatillista koulutusta. Semantix kouluttaa työntekijänsä itse tehtävään. Eri asiantuntijat perehdyttävät koordinaattorit koulutuksessa muun muassa viranomaispuolen lainsäädäntöön, tulkkauksen periaatteisiin ja asioimistulkin ammattisäännöstyön. Koordinaattorin työ ei kuitenkaan vaadi tulkin koulutusta. Asiakaspalvelutaustasta on puolestaan hyötyä. Koordinaattorin tehtäviin etsitään henkilöitä, jotka kykenevät työskentelemään nopeasti ja tarkasti stressaavissakin tilanteissa, monikulttuurisessa ympäristössä. Työhön perehdytys kestää kuukauden, jonka aikana uudet koordinaattorit oppivat työtä kokeneemman koordinaattorin ohjauksessa. Työn täydellinen hallinta ja tulkkeihin sekä asiakkaisiin tutustuminen vie kuitenkin useamman kuukauden. (E. Suominen, henkilökohtainen tiedonanto 13.1.2011)

Pohjanmaan tulkkikeskus on puolestaan yksi kunnallisista tulkkauspalveluiden tuottajista puhuttujen kielten puolella. Tulkkikeskuksessa työskentelee kaksi (2) vakituista tulkkivälittäjää, joista toisella on korkeakoulututkinto. Tulkkivälittäjiltä ei vaadita tulkin ammattia, mutta asioimistulkin ammattisäännösten tunteminen on eduksi. Välittäjän työ vaatii yhteiskunnan toiminnan kokonaisvaltaista hahmottamista ja eri viranomaistahojen tuntemista. Pohjanmaan tulkkikeskuksen johtajan, Seija Routamaan (henkilökohtainen tiedonanto 13.1.2011) mukaan, tulkkivälittäjältä vaaditaan tekniikan (mm. ajanvarausohjelmat) hallintaa, joustavuutta, kritiikin sietokykyä sekä nopeaa ajattelukykyä. Välittäjän työ vaatii Routamaan mukaan erityisesti kokonaisuuksien hahmottamista ja hyviä asiakaspalvelutaitoja.

## 5.2 Viittomakielentulkkauspalvelu ja sen välittäminen Pohjoismaissa

Pohjoismainen hyvinvointimalli mahdollistaa eri väestöryhmien yhdenvertaisuuden. Se perustuu yhteiskunnan järjestämiin ja verovaroin kustantamiin palveluihin. Palvelut järjestetään valtion tai kuntien toimesta kaikissa Pohjoismaissa. (HE 220/2009)

Ruotsissa, Norjassa ja Tanskassa ei ole erillistä tulkkauspalvelua koskevaa lakia kuten Suomessa. Ruotsissa tulkkauspalvelu perustuu terveys- ja sairaanhoitolakiin (hälso- och sjukvårdslag), Norjassa puolestaan kansanterveyslakiin. Tanskassa tulkkauspalvelua saa useiden lakien perusteella ja rahoitus on hajautettu. Pääsääntöisesti kaikissa Pohjoismaissa tulkkauspalvelu on asiakkaille maksutonta, mutta tilanteet, mihin palvelua myönnetään, vaihtelevat. Muun muassa Ruotsissa tulkkikeskus on se taho, joka päättää kenellä on oikeus saada tulkki ja mihin tilaisuuksiin. (HE 220/2009)

Suomessa vuonna 2010 voimaantullut tulkkauspalvelulaki onkin niin Pohjoismaissa, kuin koko maailmassa, ainut ja ensimmäinen. Suomi ratifioi ensimmäisten joukossa myös YK:n yleissopimuksen vammaisten oikeuksista. Sopimus edellyttää allekirjoittajamailta mm. viittomakielten yhdenvertaisuutta muiden kielten kanssa sekä viittomakielen käytön oikeutta mm. asiointissa, mielipiteiden ilmaisemisessa, opetuksessa ja osallistumisessa. (Kuurojen Liitto 2010)

Ruotsissa tulkkivälitystä hoidetaan lääneittäin. Tulkkeskuksia on yhteensä 21 ja niissä työskentelevät tulkit hoitavat sekä tulkkivälityksen että tulkkauksia. (Tolkcentralerna i Sverige, 2011) Tulkkipalveluista Västernorrlandin alueella vastaavan yksikönjohtaja Birgitta Jonsson Friskin (henkilökohtainen tiedonanto 17.3.2011) mukaan myöskään Ruotsissa tulkkivälittäjiltä ei vaadita tulkin tutkintoa. Tulkkivälittäjillä tulisi kuitenkin olla viittomakielen taito. Välittäjille ei ole erillistä koulutusta. Tulkkipöytätyössä välitystyötä ei huomioida erityisesti, mutta se tulee tulkeille tutuksi tulkkausjaksoihin liittyvien työssäoppimisjaksojen kautta.

## 6 KYSELYN TOTEUTUS

Tulkkivälitykseen ja tulkkivälittäjiin kohdistuu monenlaisia odotuksia ja vaatimuksia, kuten edellä on useaan otteeseen todettu. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten tulkkivälittäjät viittomakielialalla kokevat oman työnsä ja siihen liittyvät seikat. Tässä luvussa esitellään tutkimuksen kohderyhmä ja opinnäytetyössä käytetty tutkimusmenetelmä. Lisäksi luvussa esitellään myös tutkimuksen kulku.

### 6.1 Tutkimuskohde

Tutkimuksen kohteena olivat Kelan tulkkauspalvelun välityskeskusten tulkkivälittäjät. Kelan viidessä välityskeskuksessa työskentelee noin 50 tulkkivälittäjää, käyttäen yhteistä selainpohjaista välitysohjelmia. Tulkkivälittäjät työskentelevät välityspalvelua Kelalle tarjoavan ryhmittymän (Honkalampi-säätiö, Evantia Oy ja Sign Line Oy) alaisuudessa. Tulkkivälitystä tehdään Kelan välityksen lisäksi myös useassa tulkkauspalvelua tuottavassa yrityksessä. Nämä yritysten sisäiset välittäjät eivät kuitenkaan olleet tämän tutkimuksen kohteena. Tutkimuskohteen rajausta määrittänyt työn tilaaja, Honkalampi-säätiö, sekä oma mielenkiintoni tulkkivälitystä hoitavan ryhmittymän välittäjien mielipiteisiin.

### 6.2 Tutkimusmenetelmä

Päädyin valitsemaan tutkimusmenetelmäksi kvantitatiivisen tutkimuksen, joka sisältää kvalitatiivisia aineksia. Yhdistämällä kvantitatiiviseen kyselyyni avoimia, eli kvalitatiivisia kysymyksiä koin saavani selkeimmän tuloksen. Näitä tutkimusmenetelmiä (kvalitatiivista ja kvantitatiivista) on haastavaa erottaa tarkkarajaisesti toisistaan ja ne nähdäänkin lähinnä toisiaan täydentävinä kuin poissulkevinä menetelminä (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 136).

Tutkimuksen aineisto kerättiin kyselyn avulla. Kysely on yksi survey-tutkimuksen keskeisimmistä menetelmistä. Tähän menetelmään päädyin, koska

kyselytutkimukseen liittyy monia etuja. Kyselyn avulla aineiston keruu onnistuu suhteellisen nopeassa ajassa, ja siinä on mahdollisuus kysyä monia asioita. Kyselyä pidetään tehokkaana tiedonkeruumuotona. Mikäli kyselylomakkeen suunnittelu onnistuu huolellisesti, vastauksia on nopea käsitellä. Myös aikataulutukset on melko tarkasti määriteltävissä. (Hirsjärvi ym. 2010, 193, 195)

Kyselytutkimuksen heikkoutena nähdään muun muassa se, ettei tutkija voi olla varma siitä, kuinka vakavasti vastaajat ovat suhtautuneet tutkimukseen. Epävarmuutta luo myös se, että tutkija ei voi tietää, kuinka hyvin kysymystenasettelu ja annetut vastausvaihtoehdot ovat onnistuneet. Vastaukset saattavat jäädä pinnallisiksi mm. huolimattoman vastaamisen vuoksi. Tutkija ei myöskään voi olla varma siitä, kuinka paljon vastauksia hän saa takaisin. (Hirsjärvi ym. 2010, 195)

Huolimatta edellä mainituista heikkouksista päädyin laatimaan kyselyn tulkkivälittäjille. Toivon tutkimuksen aiheen kiinnostavan kohderyhmääni siinä määrin, että saan riittävästi luotettavaa tutkimusaineistoa. Se, että työni tilaaja on yksi kohderyhmäni työnantajista, saattaa kannustaa osaa kohderyhmästä tutkimukseen vastaamiseen. Voidaan myös olettaa, että kohderyhmää kiinnostaa tutkimus ja siihen vastaaminen sen perusteella, että aiheesta ei ole aikaisempaa tutkimusta.

Kyselylomake oli kaikille vastaanottajille samanmuotoinen ja vastaajat edustivat melko suurta joukkoa tulkkivälitystä tekevästä henkilöstä Suomessa. Näin ollen tuloksia voidaan pitää helposti yleistettävänä. Tutkimus on myös toistettavissa sellaisenaan tulkkauspalvelun seuraavalla kilpailutuskaudella, jolloin tulkkivälittäjinä saattavat toimia toiset palveluntuottajat. Mielenkiintoista olisi myös se, kokevatko yritysten sisäiset välittäjät työnsä samalla tavalla kuin Kelan välityskeskuksissa toimivat välittäjät. Tämän tutkimuksen tulokset voisivat kenties toimia uuden tutkimuksen vertailuaineistona.

### 6.3 Tutkimuksen kulku

Kyselylomake (liite 2) laadittiin tammi-helmikuussa vuonna 2011. Lomakkeen 22 kysymystä on jaoteltavissa kolmeen osaan; taustatietoihin, tulkkivälittäjän työhön



liittyviin kysymyksiin ja tulkkivälittäjien kouluttamiseen liittyviin kysymyksiin. Kysely laadittiin Webropol-ohjelmalla. Se lähetettiin sähköpostilla helmikuun 14. päivänä kahdelle välityksestä vastaavalle henkilölle, joiden kautta kysely lähti 15.2.2011 edelleen noin 50 tulkkivälittäjälle. Kyselyn saatekirjeessä (liite 1) vastaajia ohjeistettiin vastaamaan kyselyyn kahden viikon sisällä sekä kerrottiin tutkimuksen tavoitteista ja tarkoituksesta. Kyselyn vastausaika päättyi helmikuun 2011 lopulla, ja tulosten purkaminen ja analysointi tapahtui saman vuoden maaliskuussa. Tutkimuksen tulosten ja aikaisemman tiedon vertailu tapahtui niin ikään maaliskuussa 2011 ja on luettavissa luvussa 7.

Kyselyn ensimmäinen osio sisälsi valintakysymyksiä vastaajan taustasta. Sen avulla pyrittiin selvittämään muun muassa millainen koulutus ja kuinka paljon työkokemusta tulkkivälittäjillä on. Taustatietojen avulla selvitettiin myös se, millaisissa työtehtävissä välittäjät toimivat. Tieto välityskeskuksesta, jossa välittäjä työskentelee, auttoi tulosten käsittelyssä sekä antoi tietoa siitä, onko vastauksia saatu vain tietyistä välityskeskuksista vai ympäri Suomen.

Kyselyn toisessa osiossa pyrittiin selvittämään millaisilla asioilla, taidoilla, kyvyillä tai ominaisuuksilla on merkitystä tulkkivälittäjän työssä. Kysymyksiin vastattiin asteikolla 1-5, 1:n tarkoittaessa ei merkitystä ja 5:n tarkoittaessa erittäin suurta merkitystä. Asteikko-kysymysten lisäksi vastaajilla oli mahdollisuus lisätä mieleen tulleita asioita tai ominaisuuksia osuuden avoimeen kysymykseen. Tässä osiossa kysyttiin myös vastaajien mielipidettä siitä, miten paljon tietyt asiat vaikuttavat tulkkivälittäjän kokemukseen työn hallinnasta. Vastausten avulla pyrittiin saamaan tutkittua tietoa siitä, millaisista asioista tulkkivälittäjän työ koostuu, ja mitkä asiat vaikuttavat siihen. Tutkimustulokset voivat toimia myös tulkkivälittäjän työnkuvan luomisen perustana.

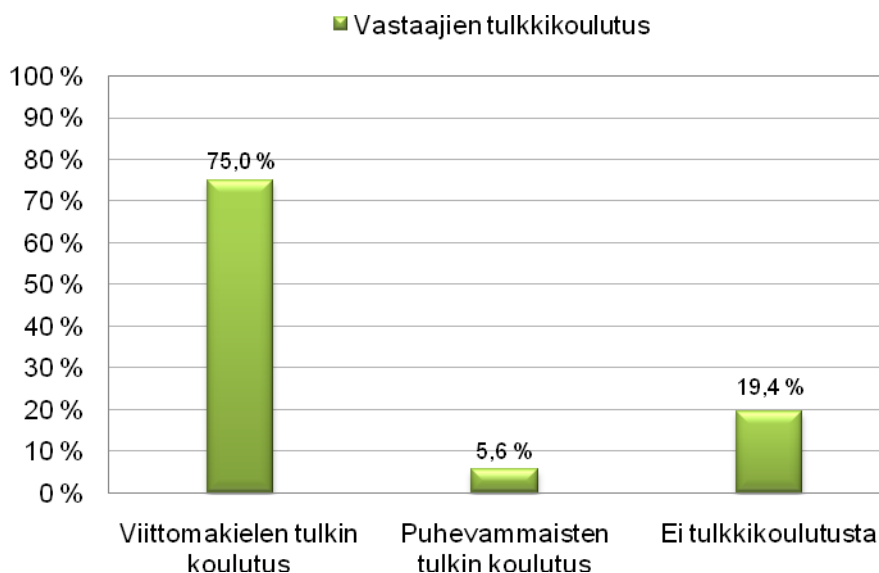
Kyselyn lopussa oli osio, jonka avulla selvitettiin tulkkivälittäjien mielipiteitä välittäjien koulutustarpeesta. Tässä osassa kysyttiin mm. minkä tahon vastuulla koulutuksen tulisi olla. Vastaajilla oli kyselyn lopussa myös mahdollisuus kertoa vapaasti ajatuksiaan tulkkivälittäjän työstä ja siihen kouluttamisesta.

## 7 TULOKSET

Kyselyyn vastasi noin 50 henkilön kohderyhmästä yhteensä 36 henkilöä, eli 72 % Kelan välityskeskuksissa työskentelevistä tulkkivälittäjistä. Vastauksia tuli jokaisesta viidestä välityskeskuksista. Vastausprosentin ollessa noinkin korkea, tuloksia voidaan pitää luotettavina ja yleistettävänä. Tässä luvussa kerrotaan tutkimuksen tulokset vastauksina tutkimusongelmiin.

### 7.1 Ketkä tekevät tulkkivälitystyötä?

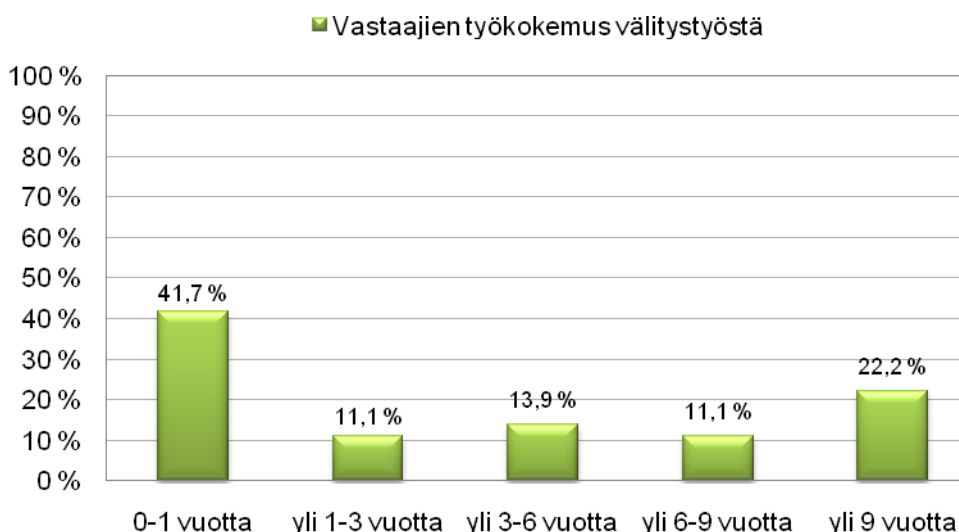
Kaikki tutkimukseen vastanneet olivat naisia, iältään keskimäärin 25-45 -vuotiaita. Tulkkivälittäjinä toimivat lähinnä viittomakielen ja puhevammaisten tulkin koulutuksen saaneet henkilöt, osalla välittäjistä ei ole tulkin koulutusta lainkaan. Tulkkivälitystä tehdään siis asiantuntevan ryhmän toimesta, jolle tulkkausprosessi ja siihen liittyvät erityispiirteet ovat tuttuja. Kuviosta 3 voi nähdä vastaajien tulkkikoulutuksen prosentuaalisen jakauman.



KUVIO 3 Tulkkivälittäjinä toimivien henkilöiden koulutus tulkkialalta

Tulkkivälittäjien työtehtäviin kuuluu välitystyön lisäksi useita eri tehtäviä. Suuri osa välittäjistä tekee myös tulkkauksia ja opetustyötä. Työtehtäviin kuuluu myös hallinnollisia töitä, sisäisen välityksen hoitamista, opetusten koordinoimista ja työsuojelutehtäviä. Kaikki tulkkivälittäjät eivät siis työskentele aktiivisesti välitystyössä päivittäin.

Kuvio 4 osoittaa, että suurimmalla osalla vastaajista on työkokemusta tulkkivälittäjän työstä vain vähän. Kuitenkin joukossa on myös kokeneita tulkkivälittäjiä. Kokeneet tulkkivälittäjät ovat mitä todennäköisimmin toimineet aikaisemmin tulkkeskustuksessa.

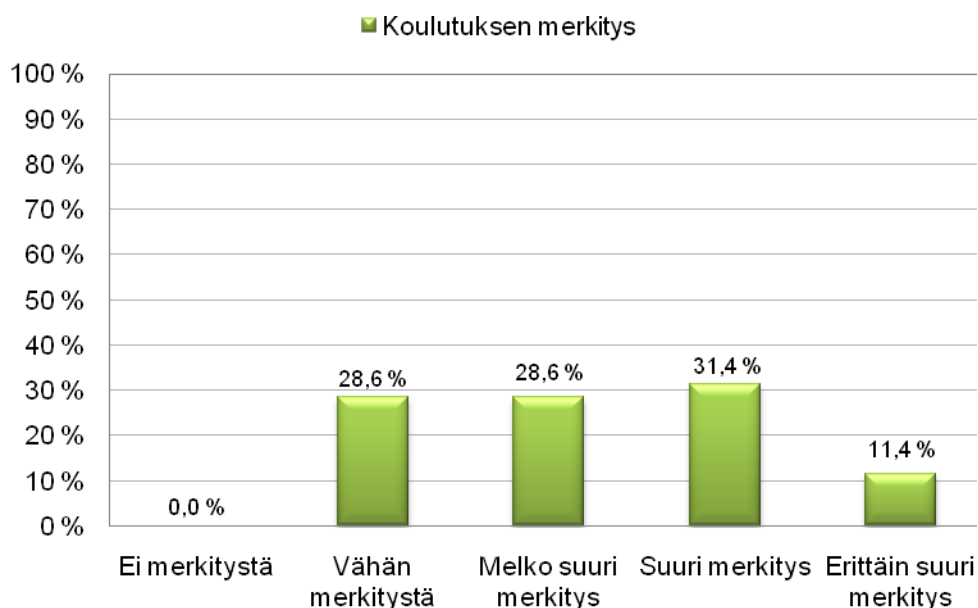


KUVIO 4 Tulkkivälittäjinä toimivien henkilöiden työkokemus välitystyöstä

## 7.2 Millaisia asioita tulkkivälitystyö tekijöiltään vaatii?

Työkokemuksella viittomakielen tulkin työstä on 19 vastaajan mielestä suuri tai erittäin suuri merkitys tulkkivälittäjän työssä. Kuusi vastaajista oli sitä mieltä, että viittomakielen tulkkinäkökulmalla ei ole merkitystä, tai on vain vähän merkitystä tulkkivälittäjän työssä. Kysyttäessä työkokemuksen merkitystä välityspuolelta yli puolet (60,6 %) vastaajista oli sitä mieltä, että kokemuksella

tulkkivälittäjän työstä on suuri tai erittäin suuri merkitys. Kuviosta 5 voi nähdä millainen merkitys viittomakielen tulkin koulutuksella oli vastaajien mielestä tulkkivälittäjän työssä. Jakautumaan vaikuttaa varmasti se, että suurin osa vastaajista on ammatiltaan viittomakielen tulkkeja. Vastauksista on kuitenkin pääteltävissä, ettei juuri viittomakielen tulkin koulutus ole avainasemassa tulkkivälitystyössä.



KUVIO 5 Viittomakielen tulkin koulutuksen merkitys tulkkivälitystyössä

Välitystyössä tulkkivälittäjien nimettömyydellä, jolla kysymyksessä tarkoitettiin muun muassa sitä, että välityskeskuksista lähtevissä viesteissä ei lue välittäjän nimeä, on melko suuri merkitys 33.3 %:lle vastaajista. Merkittävänä asioina tulkkivälittäjät kokevat työssään maantieteellisen tuntemuksen (paikkojen nimet, osoitteet, etäisyydet), sekä asiakaskunnan ja tulkkien tuntemisen. Vastaajista 30 on sitä mieltä, että maantieteellinen tuntemus on merkittävä tai erittäin merkittävä asia välitystyössä. Asiakaskunnan ja tulkkien tuntemista pitää merkittävänä tai erittäin merkittävänä asiana 77.8 % vastaajista.

Kyselyyn vastanneista tulkkivälittäjistä 91.7 %:n mielestä, välitystyössä on tärkeää olla hyvä suomen kielen taito. Hyvällä ruotsin kielen taidolla on 19 välittäjän mielestä melko suuri merkitys. Vastaajien mielestä hyvällä suomalaisen viittomakielen taidolla on hyvää suomenruotsalaista viittomakielen taitoa merkittävämpi vaikutus tulkkivälittäjien työssä. Vastaajista 80 % on sitä mieltä, että hyvällä suomenruotsalaisen viittomakielen taidolla ei ole merkitystä tai on vähän merkitystä välittäjän työssä. Hyvä suomalaisen viittomakielen taito on merkittävä tai erittäin merkittävä 51.4 %:lle vastaajista.

Teknisillä taidoilla, kuten tulkkivälitysohjelmien ja sähköpostiohjelmien hallinnalla, on kaikkien vastaajien mielestä suuri tai erittäin suuri merkitys tulkkivälittäjien työssä. Vastaajista 88.9 % näkee yleiset atk-taidot myös merkityksellisiksi taidoiksi välitystyötä tehdessä. Kaikkien vastaajien mielestä asiakaspalvelutaidot koetaan erittäin merkittäviksi tai merkittäviksi taidoiksi välittäjän työssä.

Tulkkivälittäjien mielestä organisointikyky (97.2 %), koordinoitukyky (94.4 %) ja kyky hahmottaa kokonaisuuksia (97.2 %) ovat merkittäviä taitoja tulkkivälittäjän työssä. Välittäjän työssä vaaditaan myös yhteistyö- ja kritiikinsietokykyä sekä taitoa sietää muutoksia. Kyvyllä tehdä nopeita ratkaisuja on suuri tai erittäin suuri merkitys välitystyössä, näin ajattelee 97 % tulkkivälittäjistä. Hyvä keskittymiskyky ja stressin sietokyky koetaan myös merkityksellisiksi taidoiksi 97.2 % mielestä.

Tulkkivälittäjät kokevat, että tulkkivälitystyössä tulee olla joustava, kärsivällinen ja ystävällinen. Vastaajista 86.1 % ajattelee, että tulkkivälittäjän työssä tarkkuudella on erittäin suuri merkitys. Myös tehokkuus nähdään 88.9 %:n mielestä merkityksellisenä ominaisuutena tulkkivälittäjälle. Vastaajista 27.8 %:n mielestä hyvällä yleistiedolla on melko suuri merkitys tulkkivälittäjän työssä. Työ koetaan vastuullisena ja 80.5 % vastaajista kokee, että tulkkiauspalvelun kokonaisprosessin (tulkkipäätöksestä laskutukseen) ymmärtämisellä on suuri merkitys.

Kaikkien vastaajien mielestä tulkkivälittäjien tulee osata ilmaista itseään selkeästi, ja heillä tulee olla taito saada selville asiakkaan tarve. Johtajuustaidoilla ei 22.2 % mielestä ole merkitystä välitystyössä, kun taas 27.8 % vastaajista kokee johtajuustaidot merkityksellisiksi taidoiksi välittäjän työssä.

Taulukkoon 2 on koottu viisi (5) asiaa, taitoa, kykyä tai ominaisuutta, jotka vastaajat katsoivat merkitykseltään suurimmiksi tulkkivälittäjän työssä. Vastausvaihtoehdot oli annettu valmiiksi, vastauksia annettiin asteikolla 1-5; 1 tarkoittaessa ei merkitystä ja 5 tarkoittaessa erittäin suurta merkitystä. Taulukkoon 3 on puolestaan koottu viisi (5) vastaajien mielestä vähiten tulkkivälittäjän työhön vaikuttavaa seikkaa. Myös tähän taulukkoon liittyvissä kysymyksissä vastausvaihtoehdot oli annettu valmiina, ja valinta tapahtui asteikolla 1-5; 1 tarkoittaessa ei merkitystä ja 5 tarkoittaessa erittäin suurta merkitystä. Vastausvaihtoehtoa ”en osaa sanoa” ei ollut, mikä saattaa vaikuttaa siihen, että joissain tapauksissa kaikki vastaajat eivät ole vastanneet kaikkiin kohtiin.

TAULUKKO 2 Asiat/kyvyt/ominaisuudet, joille vastaajat antoivat suuren tai erittäin suuren painoarvon välittäjän työssä

Asia/taito/kyky/ominaisuus	%	lkm
<b>Välitysohjelmien hallinta</b>	100 %	35
<b>Yhteistyökyky</b>	100 %	36
<b>Tarkkuus</b>	100 %	36
<b>Taito saada selville asiakkaan tarve</b>	97.2 %	35
<b>Paikallistuntemus</b>	85.7 %	30

TAULUKKO 3 Asiat/kyvyt/ominaisuudet, joille vastaajat eivät antaneet lainkaan merkitystä tai antoivat vähän merkitystä välittäjän työssä

Asia/taito/kyky/ominaisuus	%	lkm
<b>Hyvä suomenruotsalaisen viittomakielen taito</b>	80 %	28
<b>Yrityselämäntuntemus</b>	45.7 %	16
<b>Tulkkivälittäjien nimettömyys</b>	33.3 %	12
<b>Viittomakielen tulkin koulutus</b>	28.6 %	10
<b>Hyvä ruotsin kielen taito</b>	25 %	9

Edellä mainittujen asioiden lisäksi vastaajat saivat vapaasti kertoa, millä muilla asioilla, taidoilla, kyvyillä tai ominaisuuksilla on merkitystä tulkkivälittäjän työssä. Tulkkivälittäjien mielestä muun muassa seuraavilla asioilla on merkitystä välitystyössä:

- Ohjeiden sisäistämisen taito ja taito siirtää ohjeet käytäntöön
- Kyky vertailla asioita eettisistä ja taloudellisista näkökulmista
- Rohkeus seistä päätöksensä takana
- Taito ymmärtää huonoa suomen kieltä
- Hyvä tilannetaju ja ihmistuntemus
- Luovuus
- Tietämys puhevammaisista asiakkaista ja heidän tarpeistaan
- Hyvät tiimityön taidot
- Rauhallisuus ja empaattisuus
- Huumorintaju

Kysymyksessä 14 tiedusteltiin tulkkivälittäjien kokemuksia työn hallinnasta ja siitä, miten kysymyksessä luetellut asiat vaikuttavat siihen. Työn hallinnalla kysymyksessä tarkoitettiin sekä työtehtävien osaamista että tunnetta siitä, että pystyy hallitsemaan työtään ja työympäristöään. Hyvä työn hallinta pitää sisällään muun muassa työtyytyväisyyden, työhön sitoutumisen, hyvät työsuoritukset sekä hyvän fyysisen että psyykkisen suorituskyvyn (Työsuojeluhallinto 2011).

Vastaajista 47.2 %:n mielestä kiireellä ja 52.8 %:n mielestä tilausten määrällä, on suuri vaikutus tulkkivälittäjien kokemukseen työn hallinnasta. Sillä, milloin tilaukset saapuvat, katsotaan olevan melko (27.8 %) tai erittäin suuri vaikutus (36.1 %) työn hallintaan, samalla 13.9 % vastaajista on sitä mieltä, ettei tilausten saapumisajankohdalla ole juurikaan vaikutusta työn hallinnan kokemukseen. Tulkkivälittäjistä 75 % on sitä mieltä, että tulkkiresurssien määrä vaikuttaa merkittävästi välittäjän kokemukseen työn hallinnasta.

Muuttuvilla ohjeilla katsotaan olevan erittäin suuri vaikutus työn hallinnan kokemukseen, vastaajista 61 % on sitä mieltä. Toimintaohjeilla on niin ikään 52.8 %:n mielestä erittäin suuri merkitys siihen, kokevatko välittäjät hallitsevansa työnsä. Vastaajista 66 % kokee, että sillä, miten välitystyötä johdetaan, on melko suuri tai suuri vaikutus työn hallintaan.

Työvälineillä on vastaajien mielestä enemmän vaikutusta kokemukseen työn hallinnasta kuin työtiloilla. Vastaajista 86 % kokee työvälineiden vaikuttavan suuresti tai erittäin suuresti välittäjän kokemukseen työn hallinnasta, kun taas työtilojen suhteen 47 % vastaajista on sitä mieltä, että niillä on suuri tai erittäin suuri merkitys. Kaikkien vastaajien mielestä käytettävällä välitysohjelmalla katsotaan olevan suuri tai erittäin suuri merkitys työn hallinnan kokemuksessa.

Työyhteisön ja työilmapiirin koetaan vaikuttavan suuresti tai erittäin suuresti kokemukseen työn hallinnasta tulkkivälityksessä. Melko suuri tai suuri vaikutus on työajoilla. Vastaajista 13.9 % ei koe palkan vaikuttavan työn hallinnan kokemukseen lainkaan, tai kokee vähän vaikutusta. Vastaajista 72.2 % mielestä palkka vaikuttaa suuresti tai melko suuresti kokemukseen työn hallinnasta.

Näiden asioiden lisäksi tulkkivälittäjät saivat vapaasti listata asioita, joiden he kokevat vaikuttavan kokemukseen työn hallinnasta. Esille nousi muun muassa seuraavaa:

- Yhteistyö tulkkien ja Kelan kanssa
- Asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden käytöstavat
- Ulkopuolelta tai organisaatiosta tulevat odotukset työn tuloksista
- Oma elämäntilanne
- Mahdollisuus välityskäytäntöihin vaikuttamiseen
- Mahdollisuudet kouluttautua ja kehittyä



### 7.3 Millaista koulutusta tulkkivälittäjien työhön tarvitaan?

Vastaajista 75.8 % on sitä mieltä, että viittomakielentulkkipolun koulutuksessa tulisi huomioida tulkkivälitystyö. Vastaajista 24.2 % ei näe sitä tarpeelliseksi. Tulkkivälittäjän työhön ei 23 (65.7 %) vastaajan mielestä kuitenkaan ole tarvetta erikseen kouluttautua, kun taas 34.4 % vastaajista kokee erillisen koulutuksen tarpeelliseksi.

Vastuuta tulkkivälittäjien kouluttamisesta tulisi vastausten perusteella jakaa eri toimijoiden kesken. Ennen kaikkea vastuun kouluttamisesta nähdään olevan palveluntuottajalla ja Kelalla. Myös viittomakielentulkkipolun koulutuksen vastuuta tulkkivälittäjien kouluttamisessa kannatettiin. Vastuun katsottiin olevan myös puhevammaisten tulkkiopiskelijoiden koulutuksella, välittäjien työnantajilla ja välityskeskustoilla itsellään.

Tulkkivälittäjät kokevat, että välitystyö on merkittävä osa tulkkauspalvelua ja yksi mahdollinen tapa työllistyä viittomakielialalla. Tulkkipolun koulutukseen toivottaisiin kurssia, suuntautumisvaihtoehtoa tai vapaasti valittavaa opintojaksoa tulkkivälitykseen liittyen. Erityisen tärkeänä vastaajat kokivat sen, että tulkkipolun opiskelijat saisivat jo koulutuksessaan riittävät tiedot välitysprosessista.

Tulkkivälitys koskettaa vastaajien mielestä jokaista tulkkiopiskelijaa heidän työurallaan, oli sitten itse töissä välityksessä tai ei. Tästä syystä nähdään tärkeäksi, että tulkkipolun opiskelijat oppisivat välityksen pääperiaatteet ja tietäisivät, mitä välittäjien työhön kuuluu. Välitysprosessin ymmärtämisen lisäksi käytännön harjoittelu nähdään tarpeelliseksi. Useiden vastaajien mielestä tulkkipolun opiskelijoiden olisi hyvä päästä seuraamaan suuren välityskeskusto toimintaa. Samalla vastaajat pohtivat sen onnistumista välityksen kiireisen aikataulun vuoksi. Mikäli pidempi työharjoittelujakso ei onnistu, vastaajat suosittelivat lyhyempää tutustumiskäyntiä välityskeskusto.

Vastaajien mielestä tulkkivälittäjien koulutuksessa, on vastuu sitten millä taholla tahansa, tulisi ottaa huomioon välittäjien hiljainen tieto ja jakaa sitä tulkkivälittäjien kesken. Koulutuksessa olisi hyvä saada tietoa alueen asiakkaista, tilausmääristä ja tilanteiden luonteista. Mestari-kisälli –malli nähtiin hyväksi vaihtoehdoksi aloittelevalla

tulkkivälittäjälle. Välitystyön seuraamista kokeneemman välittäjän tekemänä pidettiin vastauksissa tehokkaana tapana oppia. Kurssiluonteinen koulutus uusille välittäjille olisi erään vastaajan mielestä paras ratkaisu. Pidempään työskennelleille välittäjille vastaaja toivoi puolestaan yhteisiä tapaamisia, joissa voisi vaihtaa kokemuksia ja kehittyä. Monet vastaajista kaipasivat perusteellisempaa koulutusta välitysjärjestelmän käytöstä ja ohjeiden soveltamisesta käytäntöön. Yhteistyötä välityskeskusten kesken korostettiin. Välittäjien koulutuksessa tulisi vastaajien mielestä ottaa huomioon myös asiakaspalvelutaidot, henkiset valmiudet, johtamistaidot sekä tekniset taidot, kuten ohjelmien hallinta. Myös puhevammaisuuden koulutus olisi tarpeellista.

## 8 POHDINTA

Tutkimuksen aihepiirinä oli tulkkivälitys ja tutkimusongelmina:

- 1) Ketkä tekevät tulkkivälitystyötä?
- 2) Millaisia asioita tulkkivälitystyö tekijöiltään vaatii?
- 3) Millaista koulutusta tulkkivälittäjien työhön tarvitaan?

Tässä luvussa kerrotaan tutkimuksen päätulokset sekä analysoidaan tutkimustuloksia suhteessa teoreettiseen viitekehykseen. Toivon, että tämä työ on kuvannut lukijalle tulkkivälitystä ja sen merkitystä tulkkauspalvelussa. Toivon tämän työn myös kannustavan tulkkivälittäjiä kehittymään haastavassa työssään.

### 8.1 Tutkimuksen päätuloksien tarkastelua

Tutkimuksen päätuloksina voidaan todeta, että tulkkivälitys on merkittävä osa viittomakielen tulkkauspalvelua. Tulkkivälittäjinä toimivat, kuten viittomakielialalla yleensäkin, naiset. Suurimmalla osalla tulkkivälittäjistä on joko viittomakielen tulkin tai puhevammainen tulkin tutkinto. Joukkoon mahtuu myös välittäjiä, joilla ei ole tulkin tutkintoa. Tulkkivälitystyö on monialaista osaamista vaativaa asiakaspalvelutyötä, joka edellyttää tekijöiltään niin teknisiä taitoja kuin kykyä hyvään yhteistyöhön erilaisten asiakasryhmien kanssa. Välitystyö vaatii tekijöiltään myös hyvää paikallistuntemusta, tarkkuutta sekä asiakkaan tarpeen ymmärtämistä. Tulkkivälitystyö nähdään merkittävänä osana viittomakielen tulkkauspalvelua, ja sen katsotaan koskevan jokaista alalla toimivaa tulkkia. Tämän vuoksi tulkkivälitystyö tulisi huomioida tulkkikoulutuksessa, mutta tarvetta erilliselle välittäjäkoulutukselle ei tällä hetkellä ole.

Koska aiempaa tutkimusta aiheesta ei ole, tutkimustuloksia ei voida verrata suoraan aikaisempaan teoreettiseen tietoon. Tuloksia voidaan kuitenkin tarkastella niiden oletusten ja kokemusten valossa, joita tulkkivälittäjien työstä on esitetty. Nämä oletukset ja kokemukset olivatkin merkittävä osa tätä opinnäytetyötä. Niistä, yhdessä tutkimustulosten kanssa, voidaan luoda luotettava ja melko kattava kuva tulkkivälityksestä viittomakielialalla.

## 8.2 Tulkkivälittäjien työn tarkastelua

Tulkkivälittäjien työ vaatii tekijöiltään tänä päivänä hyvin samankaltaisia asioita kuin tulkkivälityksen alkuaikoinakin (Vatanen 1996, 53-67). Edelleen tulkkivälittäjät kokevat tärkeäksi, että välittäjä tuntee hyvin niin asiakkaat kuin tulkitkin. Aikaisemmin tunteminen oli kenties henkilökohtaisempaa kuin nykyään. Nyt asiakkaiden ja tulkkien tunteminen pohjautuu lähinnä välitysjärjestelmässä oleviin profiilitietoihin ja tietenkin välittäjän kokemukseen työstä. Profiilitietojen merkityksen korostamista, niin asiakkaille kuin tulkeillekin, ei tulisi vähätellä. Välitysalueiden ja asiakasmäärien kasvaminen on tehnyt mahdottomaksi jokaisen asiakkaan ja tulkin tuntemisen henkilökohtaisella tasolla, mistä syystä kirjattuun tietoon esimerkiksi erityisosaamisen osalta olisi syytä panostaa. Nykyinen välitysmalli on toisaalta etäännyttänyt asiakasta ja välitystä toisistaan, mutta yhtäältä tuonut tulkkivälitykseen tasa-arvoisuutta ja ammatillisuutta. Nykyään tulkkivälitys ei perustu, vähimmissäkään määrissä, tulkin etsimiseen ensisijassa hyvälle ystävälle tai töiden kohdentamiseen tutulle tulkille. Tilaukset välitetään saapumisjärjestyksessä, kilpailutuksen tulosten määräämällä tavalla, huomioiden kuitenkin erityispiirteet.

Tulkkivälittäjän tekniset taidot korostuivat niin kyselyn vastauksissa kuin esimerkiksi tulkkitoiminnan yhteistyöryhmän koosteessakin. Tulkkivälityksen alkuaikoina tekniset taidot käsittivät lähinnä yleiset atk-aidot (S. Seppäläinen, henkilökohtainen tiedonanto 24.2.2011), nykyään tulkkivälittäjän tulee osata käyttää monimutkaisiakin välitysohjelmia sekä erilaisia tiedonhakukanavia. Vaikka tulkkivälitys perustuukin nykyään paljolti välitysohjelmaan ja sen kykyyn yhdistää tarve ja tulkki, myös välittäjän omalla harkintakyvyllä on osuutensa tilauksen välityksessä ja erityisesti tilauksen erityispiirteiden arvioinnissa. Pelkkä ohjelmallinen välitys ei siis tänäkään päivänä riitä.

Kuka sitten on pätevä henkilö arvioimaan tilauksen tai asiakkaan erityispiirteitä? Onko arviointi tulkkivälittäjän vai kenties asiakkaan tehtävä, vai tuleeko asia jättää palvelun maksajan päätettäväksi? Kun asiakkailla ei vielä ollut velvoitetta tilata tulkkia määrätystä paikasta, erityispiirteiden arviointi oli asiakkaan tehtävänä. Tulkiksi valikoituikin usein tuttu tulkki, jonka koettiin osaavan parhaiten muun muassa tilanteessa käytettävä sanasto (Vatanen 1996, 41-58). Tulkikeskusten aikana

arviointi perustui viittomakielen tulkinakin toimivan välittäjän pohdintaan tilanteesta sekä maksajatahon, eli kunnan, omiin tulkkiresursseihin (S. Laaksonen, henkilökohtainen tiedonanto 4.2.2011). Kelan tulkkivälityksen aikana arvioinnin suorittaa käytännössä välittäjä, tarvittaessa konsultoiden Kelaa maksajatahona. Arviointia ohjaavat Kelan antamat toimintaohjeet. Erityispiirteiden arviointi edellyttää tulkkausprosessin ymmärtämistä ja asiakasryhmien tuntemista. On tärkeää muistaa, että vielä välityksen jälkeenkin on tehtävä arviointia. Tilaukseen sijoitetun tulkin tulee itse arvioida oma kykynsä suoriutua tulkkauksesta, konsultoiden mahdollisesti asiasta työnantajaansa. Vasta näiden arvioiden jälkeen voidaan lähteä tilanteeseen tulkiksi. Erityispiirteiden arviointi ei siis ole yksin tulkkivälityksen tehtävä, vaan yhteistyötä asiakkaan, tulkkaukspalvelun tuottajan ja Kelan kanssa.

Kelan vähimmäisvaatimukseen tulkkivälityskeskuksissa työskenteleville henkilöille kuuluu muun muassa kolmen vuoden työkokemus tulkkivälitystyöstä (Kela 2010, 20). Tämän ja tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että nykyistä tulkkivälitystä ovat siirtyneet tekemään monet aikaisemmin tulkkikeskuksissa työskennelleet henkilöt. Suurin osa näistä henkilöistä on myös pitkään alalla toimineita viittomakielen tulkkeja. Tulkkiresurssien sitominen tulkkivälitykseen on sekä hyödyksi että haitaksi viittomakielialalla. Toisaalta välityksessä kaivataan, niin tulkkien kuin asiakkaidenkin toiveesta, tulkkauksen asiantuntijaa, kun taas toisaalta samoja resursseja tarvitaan itse tulkkauksen tekijöiksi. Sama pätee myös puhevammaisten tulkkien kohdalla.

Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmän koosteessa (Laine 2010b, 8-9) tulkkivälittäjien ominaisuuksista todetaan, että tulkkivälittäjän tulisi olla ammatiltaan viittomakielen tulkki ja ymmärtää tulkkausprosessin vaativuus. Kuitenkin noin 29 % tähän tutkimukseen vastanneista tulkkivälittäjistä oli sitä mieltä, että viittomakielen tulkin ammatilla on vain vähäinen merkitys välittäjän työssä. Eräs vastaajista kommentoi asiaa seuraavasti: ”Tunnen, että on jopa hyötyä, että olen tullut välitykseen tulkkikuviodien ulkopuolelta”. Avoimissa kommentteissa korostui myös puhevammaisuuden puute välityksessä ja osa vastaajista kokikin, että välittäjällä tulisi olla myös puhevammaisten tulkin tutkinto. Vastausten perusteella voisikin päätellä, että tulkin ammattia tärkeämpänä pidetään asiantuntijuutta niin viittomakielialalla kuin puhevamma-alalla. Viittomakielialan

asiantuntijuus vaikuttaa kuitenkin olevan tulos viittomakielen tulkkina toimimisesta. Löytyvätkö pätevimmat tulkkivälittäjät siis niiden tulkkien joukosta, jotka eivät enää halua toimia tulkkeina? Huipentuuko tulkin työura välitystyöhön? Oman kokemukseni mukaan viittomakielen tulkin ammatti on ollut enemmän hyödyksi kuin haitaksi välitystyössä, ja alan asiantuntijuus helpottaa välityksen tekemistä. En kuitenkaan näe tulkin ammattia välttämättömäksi välitystyötä tehdessä tai koe olevani pätevämpi tehtävään kuin ne kollegani, joilla on jokin muu koulutus kuin tulkin. Esimerkiksi puutteelliset tietoni puhevammaisista asiakasryhmänä ja heille tapahtuvasta tulkkausprosessista olen pyrkinyt paikkaamaan yhteistyöllä alan ammattilaisten kanssa. Koenkin yhteistyön merkityksen hyvin tärkeäksi välitystyössä. Välitystyö on tuskin tulkin työuran huipentuma, mutta laajentaa näkökulmaa tulkkauspalveluun. Uskon, että jatkossakin alalla pitkään toimineiden tulkkien työpanos välitystyössä tulee olemaan merkittävä.

Eini Suominen ja Seija Routamaa (henkilökohtainen tiedonanto 13.1.2011) kertoivat, että puhuttujen kielten tulkkivälitystä hoitavat henkilöt eivät ole ammatiltaan tulkkeja. Tulkkausprosessin ymmärtämisellä on kuitenkin merkitystä välitystyötä tehdessä, kuten tulkkitoiminnan yhteistyöryhmäkin on todennut. Kyselyssä tulkkivälittäjille aiheutta kysyttiin laajemmin, koko palveluprosessin ymmärtämisen tasolla. Yli 80 % vastaajista olikin sitä mieltä, että tulkkauspalvelun prosessin (tulkkipäätöksestä laskutukseen) ymmärtämisestä on hyötyä tulkkivälittäjän työssä. Mielestäni olisi kuitenkin syytä eritellä tarkemmin, miten paljon tulkkivälittäjän tulisi tietää muun muassa laskutukseen liittyvistä seikoista, vai olisiko se kenties muiden asiantuntijoiden tehtävä. Rajapinnat eri tehtävien välillä ovatkin häilyvät, myös tulkkivälittäjän työssä.

Niin tutkimustulosten kuin muilta aloilta saatujen kokemustenkin perusteella voidaan todeta, että tulkkivälittäjänä voi toimia myös muu kuin tulkkausalan ammattilainen. Työ kuitenkin edellyttää, että asiantuntemusta aiheesta on riittävästi. Koko tulkkivälitystä ei kuitenkaan tutkimustulosten eikä aikaisemman tiedon perusteella laskettaisi alalle vihkiytymättömän henkilöstön käsiin. Yhteistyö ja tiedon jakaminen korostuukin jälleen. Tulkkivälitys viittomakielialalla voisikin ottaa mallia puhuttujen kielten puolelta, yrityksen sisäisen koulutuksen näkökulmasta. Eini Suominen (henkilökohtainen tiedonanto 13.1.2011) mukaan kieli- ja viestintäpalveluja tarjoava

Semantix kouluttaa uutta tulkkivälittäjää kuukauden verran, kokeneemman välittäjän toimesta. Tämän lisäksi koordinaattorit saavat koulutusta eri asiantuntijoilta. Koulutus ja tiedon päivittämisen tärkeys nousivat esille myös tähän kyselyyn vastanneiden tulkkivälittäjien vastauksista. Vastaajat kaipasivat kokemusten vaihtoa sekä perusteellisempaa perehdytystä välitysohjelman käyttöön. Oman kokemukseni mukaan Honkalampi-säätiössä järjestettävät viikoittaiset välitystiimin palaverit ovat juuri tätä kokemusten vaihtoa ja tiedon päivittämistä. Välitysjärjestelmää kehitetään jatkuvasti kohti toimivampaa kokonaisuutta, mikä aiheuttaa tällä hetkellä muuttuvien ohjeiden tuomaa epäselvyyttä.

Epävarmuus työssä ja ohjeiden muuttuminen tekevätkin välittäjän työstä entistä haasteellisemman. Niin kyselyyn vastanneet tulkkivälittäjät kuin tulkkitoiminnan yhteistyöryhmäkin koosteessaan (Laine 2010b, 8-9) ovat sitä mieltä, että stressinsietokyky on merkittävä ominaisuus tulkkivälittäjän työssä. Vastaajat kuvailivat työtä ”ryöpsähdyksen omaiseksi” asiakaspalvelutyöksi, jossa kiire ei saa näkyä ulospäin. Henkiset valmiudet ovat myös oman kokemukseni mukaan merkittäviä tekijöitä tulkkivälittäjän työssä. On osattava antaa ja ottaa vastaan palautetta sekä kritiikkiä. Välityskeskus on useissa tapauksissa se paikka, mihin palaute ensimmäisenä annetaan ajattelematta tarkemmin, onko se kohteena oikea. Kela palvelun järjestäjänä herättää ihmisissä monenlaisia mielikuvia, ja niiden mielikuvien kohteeksi on päätenyt myös Kelan tulkkivälitys. Empatiakyky ja rohkeus, välittäjän hyvinä ominaisuuksina, löytyivät myös kyselyn vastauksista.

Tulkkivälitys nykyisessä muodossaan on viittomakielialalla vielä uudehko ilmiö. Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmän koosteessa oli mainittu välityksen tehtäviksi muun muassa kohtuullisten aikataulujen luominen tulkeille, työlainsäädännön ja työehtosopimusten puitteissa (Laine 2010b, 8). Jossain määrin välitys pystyy tähän vaikuttamaan, mutta mielestäni tämä tehtävä jää enemmänkin palveluntuottajan, eli tulkin työnantajan, vastuulle. Muun muassa tässä ja monissa muissa asioissa palvelumallin uutuus tulee hyvin esille. Vastuualueiden määrittelemisessä tulisi jokaisen palveluntuottajan panos näkyä, niin tulkkiauspalvelun tuottajien kuin välityspalveluntuottajienkin toimesta. Kun jokainen tietää vastuunsa, palvelu toimii myös asiakkaiden näkökulmasta.

Asiakkuuksien tarkempi määrittely saattaisi olla myös hyödyllistä alalle. Vaikuttaa siltä, että määrittelylle kenen palvelua mikäkin on, olisi tarvetta. Vielä tässä vaiheessa, kun tulkkauspalvelu on toiminut nykyisessä muodossaan vasta alle vuoden, roolit ja asiakassuhteet eivät ole vielä vakiintuneet. Tulkkivälityksen erottaminen tulkkauspalvelusta on luonut viittomakielialalle samalla selkeyttä ja hämmennystä. Samojen tuottajien tuottaessa niin välitys- kuin tulkkauspalvelua sekä niin sisäistä kuin keskitettyä välitystä, ei ole ihme, vaikka roolit ja palvelut menevät sekaisin sekä tulkkien että asiakkaidenkin silmissä. Viittomakieliala näyttää haluavan pitää palvelut itsellään, silläkin uhalla, että samat toimijat osallistuvat kaikkeen. Välillä vaikuttaakin, että kaikki alan ulkopuolelta tuleva nähdään uhkana.

Vaikuttaa siltä, että Suomessa tulkkivälitys on eriytetty tulkkauspalvelusta kilpailutuksen myötä tarkkarajaisemmin kuin muualla. Palvelumallin tuoreus saattaa toki vaikuttaa siihen, että vastuunjakoja on pakkokin selkeyttää, toiminnan ylläpitämiseksi. Mielestäni on hyvä asia, että välitys- ja tulkkauspalvelut nähdään erillisinä palveluina. Tämä mahdollistaa kunkin toimijan keskittymisen omaan perustehtäväänsä, minkä myötä palveluista tulee laadukkaampia. Vanhassa tulkkeskusmallissa, jossa tulkkaus- ja välityspalvelu limittyivät toisiinsa tiiviisti, oli paljon hyviä asioita, mutta nykyinen malli mahdollistaa tehokkaamman, laajemman ja asiantuntevamman palvelun kaikilla viittomakielen tulkkauspalvelun osa-alueilla.

### 8.3 Tutkimuksen tarkastelua

Kvantitatiivinen tutkimus ja siihen kvalitatiivisten kysymysten yhdistäminen oli mielestäni oikea vaihtoehto tutkimusmetodiksi tässä opinnäytetyössä. Koen tutkimukseni saavuttaneen ne tavoitteet, joita sille tutkimusongelmien muodossa asetin. Työstä on kuitenkin havaittavissa kokemattomuuteni tutkijana. Tämä ilmenee muun muassa kyselylomakkeen laadinnassa. Asettamani kysymykset jäivät osaksi liian epäselviksi, en esimerkiksi määritellyt mitä tarkoitan työn hallinnalla. Kysymyksistä puuttui kohta ”en osaa sanoa”, mikä olisi ollut tarpeellinen lisä lomakkeeseen. Tuloksia purkaessani huomasin joidenkin kysymysten asetteluun vaikuttaneen vastausten erittelemiseen, esimerkiksi lomakkeen kysymys numero 6, jossa vastaajalle oli annettu mahdollisuus valita useita vaihtoehtoja. Vastausten



purkamisen yhteydessä huomasin, että niiden perusteella ei voida tarkasti tietää, montako prosenttia välittäjistä tekee pelkästään välitystyötä. Kyselyn lisäksi tutkimusta olisi voinut täydentää haastattelemalla tulkkivälittäjiä, mutta tähän ei aikataulun puitteissa jäänyt aikaa.

Keskityin tutkimuksessani lähinnä viittomakielialaan, vaikka tulkkivälittäjinä toimii myös puhevammaisten tulkkeja. Tämä oli tietoinen valinta, mutta tutkimuksen edetessä jouduin toteamaan, että olisi ollut hyödyllistä laajentaa tietoperustaa sekä muokata kyselylomaketta myös puhevammapuolelle paremmin sopivaksi. Sain myös vastaajilta palautetta siitä, kuinka puhevamma puoli oli jätetty huomioimatta kyselyä laadittaessa. Toivonkin tämän työn innoittavan puhevammaisten tulkkeja ja tulkkivälittäjiä laajentamaan tulevaa tutkimusta myös puhevammapuolelle. Oma ammattitaitoni ei tätä tutkimusta tehdessä ollut vielä riittävä tarkastelemaan sitä syvemmin.

Tutkimustyön edetessä tuli vastaan monia uusia kysymyksiä, joihin tämän työn puitteissa ei ollut aikaa tarttua. Jatkotutkimukselle ja uusille näkökulmille olisi siis varmasti aihetta. Lisätutkimukselle saattaisi olla tarvetta esimerkiksi nykyisen tulkkivälityksen toimivuuden tarkastelussa tulkkauspalveluntuottajien tai asiakkaiden näkökulmasta. Välitysjärjestelmän toimivuuteen liittyvää tutkimusta ei ole olemassa vielä lainkaan ja kenties olisi syytä vertailla sitä toisiin järjestelmiin. Tämä opinnäytetyö keskittyi lähinnä kuvaamaan tulkkivälitystä sen tekijöiden kannalta, jättäen tietoisesti pois välitysjärjestelmän aiheuttamat haasteet välitystyölle.

Toivon tämän tutkimuksen tulosten olevan hyödyksi viittomakielialalle sekä jatkotutkimukselle tulkkivälityksen saralta. Honkalampi-säätiölle tämä tutkimus toimii mahdollisesti apuvälineenä tulkkivälittäjien rekrytoinnissa, välittäjien työnkuvan luomisessa sekä tulkkivälittäjien koulutustarpeen esille tuojana. Työn tuloksista lienee hyötyä myös tulkkikoulutukselle suunniteltaessa opetuksen sisältöjä sekä yksittäisille tulkkiopiskelijoille tietopakettina yhdestä tulkkauspalvelualan osa-alueesta. Toivon tämän opinnäytetyön osoittaneen lukijalle sen, minkälainen merkitys tulkkivälityksellä on paremman tulkkauspalvelun luomisessa.

## LÄHTEET

Evantia, 2011. Ohjelmistopalvelut. Viitattu 25.2.2011

<http://www.evantia.fi/ohjelmistopalvelut>

HE 220/2009. Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta sekä vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain ja sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 4 §:n muuttamisesta. Viitattu 7.2.2011

<http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2009/20090220>

HE 220/2009. Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta sekä vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain ja sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 4 §:n muuttamisesta. Viitattu 20.2.2011.

<http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2009/20090220>

Heiskala, T. 2006. Välitystä asiakkaan tarpeista välittäen – Uudenmaan tulkkivälityskeskus. Kielisilta 3/2006, 18.

Heiskala, T. 2008. Tulkkipalvelujen siirto kunnilta valtiolle. Asiantuntijuslausunto Sosiaali- ja terveysministeriölle. Uudenmaan erityispalvelut - kuntayhtymä.

Honkalampi-säätiö, 2011. Säätiön esittely. Viitattu 8.2.2011

[http://www.honkalampisaatio.fi/saation\\_esittely](http://www.honkalampisaatio.fi/saation_esittely)

Hynynen, H., Pyörre, S. & Roslöf, R. 2003. Elämä käsillä. Viittomakielentulkin ammattikuva. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja A Tutkimuksia 5. Helsinki: Multiprint Oy.

Innofactor, 2011. WWW-julkaisu, viestintä ja asiointi. Viitattu 2.3.2011

[http://www.innofactor.com/instancedata/if/embeds/innofactorcomstructure/LIITE\\_X\\_I\\_NNOFACTOR\\_WWW-julkaisu\\_viestinta\\_ESITE.pdf](http://www.innofactor.com/instancedata/if/embeds/innofactorcomstructure/LIITE_X_I_NNOFACTOR_WWW-julkaisu_viestinta_ESITE.pdf)

Kela, 2010. Ohjeet vammaisten tulkkauspalveluiden välityskeskuksille.

Kansaneläkelaitos, Terveysosasto.

Kela, 2011a. Tulkkauspalvelut. Ilmoitustaulu. Viitattu 7.2.2011

<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/150609144124PB?OpenDocument>

- Kela, 2011b. Vammaisten tulkkauspalvelukeskus. Viitattu 25.2.2011  
<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/310310160819KP?OpenDocument>
- Kela, 2011c. Tulkin tilaaminen. Viitattu 25.2.2011  
<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/240810091405KP?OpenDocument>
- Kela, 2011d. Kelan tulkkauspalvelun välityskeskukset ja sivupisteet. Viitattu 7.3.2011  
<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/260810122105KP?OpenDocument>
- Kela, 2011e. Päivystävä välityskeskus aloittaa toimintansa 1.3.2011. Viitattu 7.3.2011  
<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/250211145221PM?opendocument>
- Kela, 2011f. Vammaisten tulkkauspalvelun välitysjärjestelmä. Viitattu 2.3.2011  
<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/260810140527NJ?OpenDocument>
- Koivu, H. 1999. Kaikenkuuloisille! Kuulovammaisten huomioonottaminen tilojen ja toimintojen suunnittelussa – neuvottelu- ja koulutusmateriaali. Kuulonhuoltoliitto ry.
- Kuurojen Liitto, 2010. Liittokokouksen 2010 julkilausuma. Viitattu 24.2.2011  
<http://www.kl-deaf.fi/Page/a8d0dc06-2490-49cf-bd5c-dc965c86129c.aspx?announcementId=58f1ab67-9c48-4765-b54b-a6dc49b37074&groupId=93df37e8-1330-4cf2-b7c4-4fe0568ef035>
- Kuurojen Liitto, 2011. Viittomakieliset. Viitattu 18.3.2011 <http://www.kl-deaf.fi/fi-FI/viittomakieliset/>
- Lahtinen, R. 2006. Kuurosokeille tulkkaus – haasteellista ja vaihtelevaa. Teoksessa N. Hytönen & T. Rissanen (toim.) Käden käännteessä. Viittomakielen kääntämisen ja tulkkauksen teoriaa sekä käytäntöä. Helsinki: Finn Lectura, 182-198.
- Laine, M. 2010a. AJ 1.9.-Aika jälkeen ensimmäinen syyskuuta. Kielisilta 3/2010, 17.
- Laine, M. 2010b. Mikä tekee välittäjän? Kielisilta 2/2010, 8-9.
- Lallo, K. 2004. Puhevammaisten tulkkipalvelua etsimässä. Selvitys puhevammaisten tulkkipalveluista Etelä-Karjalassa ja Kymenlaaksossa. Socom: Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy.
- Laurén, S. 2006. Kielen sisäinen tulkkaus. Teoksessa N. Hytönen & T. Rissanen (toim.) Käden käännteessä. Viittomakielen kääntämisen ja tulkkauksen teoriaa sekä käytäntöä. Helsinki: Finn Lectura, 199-225.

- Lausvaara, A. & Numminen, S. 2006. Pirkanmaan tulkkipalvelujen kehittämishakkeen loppuraportti. Tampereen kaupunki. Sosiaali- ja terveystoimen julkaisuja 8/2006.
- Matikainen, K. 2007. Asiakastyytyväisyyskysely keskitetyn tulkkiälityksen toimivuudesta Uudenmaan tulkkiälityskeskukseen asiakkaille. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Viittomakielentulkin koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Rautavaara, A. & Kokko, J. 2006. Kuulo- ja puhevammaisten verkostoituvat tulkkipalvelut. Selvitys alueyhteistyön tuloksellisuudesta ja vaikutuksista. Sosiaali- ja terveysministeriö. Selvityksiä 2006:51. Helsinki. Yliopistopaino.
- Selin-Grönlund, P. 2007. Kun työnä on toisen työ. Tapaustutkimus työpaikkatulkkauksen strategioista Kuurojen liitossa. Helsingin yliopisto. Kasvatustieteen laitos. Pro gradu -tutkielma.
- Serkkola, A., Oinonen, I. & Laurila, A. 2007. Lyhytaikaisten sijaisten rekrytointi Päijät-Hämeen keskussairaalassa: Sähköisen kutsupalvelun kehittäminen. Teknillinen korkeakoulu Lahden keskus. Viitattu 2.3.2011  
[http://lahti.tkk.fi/fi/julkaisut/tutkimukset\\_ja\\_raportit/30.6.2009.serkkola-oinonen-laurila.lyhytaikaisten\\_sijaisten\\_rekrytointi.pdf](http://lahti.tkk.fi/fi/julkaisut/tutkimukset_ja_raportit/30.6.2009.serkkola-oinonen-laurila.lyhytaikaisten_sijaisten_rekrytointi.pdf)
- Suomen Viittomakielen Tulkit Ry, 2011. Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä. Viitattu 4.3.2011 <http://www.tulkit.net/viittomakielen-tulkit-suomessa/ammatti/tulkkitoiminnan-yhteistyoryhma/>
- Tolkcentralerna i Sverige, 2011. Landstingens tolktjänst för döva, dövblinda, vuxendöva och hörselskadade. Viitattu 25.2.2011  
<http://www.tolkcentralen.se/default.asp>
- Topo, P., Heiskanen, M-L., Rautavaara, A., Hannikainen-Ingman, K., Saarikalle, K. & Tiilikainen, R. 2000. Kuulo- ja puhevammaisten tulkkipalvelut. Vammaispalvelulain toteutuminen. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakes. Raportteja 255. Jyväskylä. Gummerus.
- Työsuojeluhallinto, 2011. Työn hallinta. Viitattu 3.3.2011  
[http://www.tyosuojelu.fi/fi/tutsp\\_linkitettavat/363](http://www.tyosuojelu.fi/fi/tutsp_linkitettavat/363)
- Vatanen, T. 1996. Taistelua asemasta ammattina? Tutkielma viittomakielentulkin työstä Suomessa. Joensuun yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta. Pro gradu – tutkielma.

## LIITTEET

### Liite 1: Kyselyn saatekirje

Hyvä vastaanottaja,

Olen Maria Åby ja opiskelen viittomakielialan tulkkitoiminnan ylempää ammattikorkeakoulututkintoa Humanistisessa ammattikorkeakoulussa. Teen opinnäytetyönäni tutkimuksen tulkkivälittäjien työstä. Työn tilaajana on Honkalampi-säätiö. Haluan tämän kyselyn avulla selvittää, millaisia taitoja ja ominaisuuksia tulkkivälittäjän työ vaatii. Kysely on suunnattu Kelan viiden välityskeskukseen tulkkivälittäjille.

Vastauksienne avulla pyrin luomaan kuvan tulkkivälittäjän työstä ja sen haasteista. Opinnäytetyöni käsittelee aihetta ensi kertaa, joten vastauksenne ovat arvokkaita.

Vastauksianne käytetään vain tässä opinnäytetyössä ja raportti tullaan laatimaan siten, ettei yksittäisien vastaajien henkilöllisyys ole tunnistettavissa.

Pyydän vastaamaan kyselyyn 28.2.2011 mennessä osoitteessa <http://www.webropol.com/P.aspx?id=523716&cid=39781407>. Kyselyyn vastaaminen vie noin 10 minuuttia.

Ystävällisin terveisin,

Maria Åby

## Liite 2: Kyselylomake

## KYSELY TULKKIVÄLITTÄJILLE

## 1) Sukupuoli

- Nainen  
 Mies

## 2) Ikä

- 18-25 vuotta  
 yli 25-35 vuotta  
 yli 35-45 vuotta  
 yli 45 vuotta

## 3) Pohjakoulutus

- Peruskoulu  
 Lukio  
 Ammatillinen perustutkinto  
 Ammatillinen opistoasteen tutkinto  
 Ammattikorkeakoulututkinto  
 Ylempi ammattikorkeakoulututkinto  
 Yliopistotutkinto  
 Muu, mikä?

## 4) Tulkkikoulutus

- Viittomakielen tulkin opistotason koulutus  
 Viittomakielentulkki AMK  
 Puhevammaisten tulkin erikoisammattitutkinto  
 Ei tulkkikoulutusta  
 Muu tulkkikoulutus, mikä?

## 5) Välityskeskus jossa työskentelet

- Pohjois-Suomen välityskeskus  
 Itä-Suomen välityskeskus  
 Etelä-Suomen välityskeskus  
 Lounais-Suomen välityskeskus  
 Länsi-Suomen välityskeskus

## 6) Työtehtäväsi (voit valita useita vaihtoehtoja)

- Välitystyö  
 Välitystyö ja tulkkkaus  
 Välitystyö ja hallinto (esimiestehtävät)  
 Välitystyö ja muu työ, mikä?

## 7) Työkokemuksesi välitystyöstä

- 0-1 vuotta  
 yli 1-3 vuotta  
 yli 3-6 vuotta  
 yli 6-9 vuotta  
 yli 9 vuotta

**8) Millainen merkitys alla luetelluilla asioilla on mielestäsi tulkkivälittäjän työssä? (Valitse 1-5; 1=ei merkitystä 2=vähän merkitystä 3=melko suuri merkitys 4=suuri merkitys 5=erittäin suuri merkitys)**

	1	2	3	4	5
Viittomakielen tulkin koulutus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työkokemusta viittomakielen tulkin työstä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työkokemusta tulkkivälittäjän työstä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tulkkivälittäjän nimettömyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yrityselämäntuntemus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Paikallistuntemus (paikkojen nimet, osoitteet, etäisyydet)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakaskunnan tunteminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tulkkien tunteminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuurojen kulttuurin tuntemus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**9) Millainen merkitys alla luetelluilla taidoilla on mielestäsi tulkkivälittäjän työssä? (Valitse 1-5; 1=ei merkitystä 2=vähän merkitystä 3=melko suuri merkitys 4=suuri merkitys 5=erittäin suuri merkitys)**

	1	2	3	4	5
Hyvä suomen kielen taito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hyvä ruotsin kielen taito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hyvä suomalaisen viittomakielen taito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hyvä suomenruotsalaisen viittomakielen taito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tulkkivälitysohjelmien hallinta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköpostiohjelmien hallinta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yleiset atk-taidot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakaspalvelutaidot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**10) Millainen merkitys alla luetelluilla kyvyillä on mielestäsi tulkkivälittäjän työssä? (Valitse 1-5; 1=ei merkitystä 2=vähän merkitystä 3=melko suuri merkitys 4=suuri merkitys 5=erittäin suuri merkitys)**

	1	2	3	4	5
Kyky hahmottaa kokonaisuuksia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Organisointikyky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koordinointikyky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muutosten sietokyky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteistyökyky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kritiikin sietokyky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Stressin sietokyky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kyky tehdä nopeita ratkaisuja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hyvä keskittymiskyky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**11) Millainen merkitys alla luetelluilla ominaisuuksilla on mielestäsi tulkkivälittäjän työssä? (Valitse 1-5; 1=ei merkitystä 2=vähän merkitystä 3=melko suuri merkitys 4=suuri merkitys 5=erittäin suuri merkitys)**

	1	2	3	4	5
Joustavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kärsivällisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vastuullisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ystävällisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sosiaalisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tehokkuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tarkkuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hyvä yleistieto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hyvä tilannetaju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tulkkipalvelun prosessin ymmärtäminen (tulkkipäätöksestä - laskutukseen)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**12) Millainen merkitys alla luetelluilla taidoilla on mielestäsi tulkkivälittäjän työssä? (Valitse 1-5; 1=ei merkitystä 2=vähän merkitystä 3=melko suuri merkitys 4=suuri merkitys 5=erittäin suuri merkitys)**

	1	2	3	4	5
Taito ilmaista itseään selkeästi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Taito kysyä oikeita asioita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Taito saada selville asiakkaan tarve	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Johtajuustaidot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13) Millä muilla asioilla, taidoilla, kyvyillä tai ominaisuuksilla on mielestäsi merkitystä tulkkivälittäjän työssä?

14) Miten paljon alla luetellut asiat vaikuttavat tulkkivälittäjän kokemukseen työn hallinnasta? (Valitse 1-5; 1=ei lainkaan vaikutusta 2=vähän vaikutusta 3=melko suuri vaikutus 4=suuri vaikutus 5=erittäin suuri vaikutus)

	1	2	3	4	5
Klire	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilausten määrä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilausten saapumisajankohta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tulkkiressurssien määrä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muuttuvat aikataulut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muuttuvat ohjeet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toimintaohjeet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Johtajuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työtilat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työvälineet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Välitysohjelma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työyhteisö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työilmapiiri	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työajat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palkkaus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15) Mitkä muut asiat mielestäsi vaikuttavat tulkkivälittäjän kokemukseen työn hallinnasta?

16) Tulisiko viittomakielentulkkiopintokoulutuksessa huomioida tulkkivälitystyö?

- Kyllä  
 Ei

17) Mikäli vastasit edelliseen kysymykseen "Kyllä", kerro miten viittomakielentulkkiopintokoulutuksen tulisi huomioida tulkkivälitystyö?

18) Onko tulkkivälittäjän työhön mielestäsi tarve erikseen kouluttautua?

- Kyllä  
 Ei

19) Mikäli vastasit edelliseen "Kyllä", kerro millaista erillistä koulutusta tulkkivälittäjän työhön mielestäsi tarvitaan?



20) Mikäli vastasit "Ei", kysymyksen koskien tulkkivälittäjien erillistä kouluttamista, riittääkö mielestäsi

- Kyllä
- Ei

21) Kenen vastuulla tulkkivälittäjien kouluttamisen tulisi mielestäsi olla (voit valita useita vaihtoehtoja)?

- palveluntuottajan
- Kelan
- Viittomakielentulkkipäätöksen
- Muun, minkä?

22) Muita kommentteja:

Lähetä

Kiitos vastauksesta!

