

OPINNÄYTETYÖ

Poveri-hankkeen työvalmennuksen palvelujen kehittäminen

Haastattelu Poveri-hankkeen asiakkaiden kokemuksista

Mari Viitalähde

Viittomakielentulkin koulutusohjelma

(240 op)

Arvioitavaksi jättämisaika

(5/2021)

TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu
Viittomakielentulkin koulutusohjelma

Tekijät: Mari Viitalähde

Opinnäytetyön nimi: Poveri-hankkeen työvalmennuksen palvelujen kehittäminen

Sivumäärä: 28 ja 3 liitesivua

Työn ohjaaja: Hanna Putkonen-Kankaanpää

Työn tilaaja: Anu Juvonen, Kuurojen Palvelusäätiö sr, Poveri-hanke

Opinnäytetyöni aiheena on haastattelu Kuurojen Palvelusäätiön tarjoaman Poveri-hankkeen viittomakielisen työvalmennuksen asiakkaille. Tavoitteena on löytää onnistuneimmat toimintatavat, joita hankkeen työvalmennuksessa on käytetty. Toinen tavoite on kerätä kehittämisehdotuksia. Aihe on ajankohtainen, koska se liittyy vahvasti vähemmistöjen osallisuuteen työelämässä ja työelämän moninaistumiseen. Nämä aiheet ovat nousseet 2000-luvulta yhä enemmän julkiseen keskusteluun sekä politiikan keskiöön.

Tietoperustassa käsittelen työelämän merkitystä yksilölle, kuurojen tilannetta työelämässä ja pitkäaikaistyöttömyyden vaikutuksia. Kerron työvalmennuksesta ja sen historiasta. Tuon esiin myös yhdenvertaisuutta edistämään luotuja lakeja ja sopimuksia.

Keräsin aineistoa viidellä viittomakielisellä videohaastattelulla, jotka tallensin, litteroin ja analysoin. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina teemahaastattelumenetelmällä. Haastatteluissa oli mukana Poverin viittomakielinen työntekijä tukemassa molemminpuolista ymmärtämistä ja haastattelun sujuvuutta.

Haastateltavien vastauksista selviää, että tiedottaminen ja ryhmävalmennus muun muassa erilaisten pajojen muodoissa on ollut hyödyllistä asiakkaille. He kokevat myös hyötynensä siitä, että saavat keskustella valmentajan kanssa vapaasti ja luottamuksellisesti sekä saavat kannustusta valmentajaltaan. Avusta suunnitelmien, työnhaun ja suomen kielen kanssa on ollut haastateltaville hyötyä. Viittomakielinen palvelu, sekä sen saatavuus valtakunnallisesti saa myös positiivista palautetta. Haastattelun tulosten perusteella Poveri-hanke voi kehittää ja kohdentaa toimintaansa ja panostaa parhaisiin toimintatapoihinsa.

Asiasanat: Työvalmennus, viittomakieli, kuurot, viittomakieliset, yhdenvertaisuus

ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences
Degree Programme in Sign Language Interpreting, Bachelor's Degree

Author: Mari Viitalähde

Title: The Best Parts of Poveri

Number of Pages: 28 and 3 attachment pages

Supervisor: Hanna Putkonen-Kankaanpää

Subscriber: Anu Juvonen, The Service Foundation for the Deaf, Poveri Project

The subject of this thesis was an interview for the clients of Poveri. Poveri is a career coaching service that is organized by the Service Foundation for the Deaf. It offers career coaching in sign language for deaf individuals. The purpose of this thesis was to find the most successful procedures that were used in Poveri job coaching. Another purpose was to collect development suggestions from the clients. The subject is topical, because it links to participation of minorities in working life and diversifying of labor market. These topics have become increasingly at the center of public debate and politics since the beginning of the 21st century.

The framework of this thesis consists of studies on the meaning of work for individuals, the working life situation for the deaf and effects of long-term unemployment. It also addresses laws and treaties created to improve equality. The thesis examines job coaching and its history.

The data were collected through five video interviews in sign language, which were recorded, translated into Finnish and analyzed. The interviews were conducted as individual interviews using the thematic interview method. A Poveri employee, who is a native sign language speaker, participated in the interviews to support mutual understanding and the fluency of the interview.

The answers of the interviewees show that informing and group coaching in the form of various workshops for example, have been beneficial for customers. The interviewees also felt that they have benefited from being able to talk to the coach freely and confidentially and receive encouragement from their coach. Assistance with plan making, job search and the Finnish language have also been useful. The service in sign language, as well as its availability nationwide, also received positive feedback. Based on the results of the interview, the Poveri project can develop and target its activities and invest in its best practices.

Keywords: career coaching, sign language, deaf, sign language users, equality

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	6
2	TILAAJA JA TOIMINTAYMPÄRISTÖ.....	7
	2.1 Tilaaja.....	7
	2.2 Poveri-hanke.....	7
	2.3 Opinnäytetyön tavoitteet ja tutkimuskysymykset.....	8
	2.4 Aiemmat opinnäytetyöt aiheesta.....	9
3	KUUROT TYÖELÄMÄSSÄ JA TYÖVALMENNUKSESSA.....	10
	3.1 Työelämän merkitys yksilölle.....	10
	3.2 Kuurot työelämässä.....	10
	3.3 Miksi tarvitaan palvelua omalla kielellä?.....	12
	3.4 Työvalmennus.....	13
4	HAASTATTELUT.....	15
	4.1 Haastattelumenetelmät.....	15
	4.2 Haastattelut.....	15
5	TULOKSET.....	18
	5.1 Analyysi.....	18
	5.2 Haastattelujen kooste.....	18
	5.3 Kehittämisehdotukset.....	21
	5.4 Johtopäätökset.....	21
6	LOPUKSI.....	23
	LÄHTEET.....	26

1 JOHDANTO

Kuurojen Palvelusäätiö sr on merkittävä viittomakielisten palvelujen tuottaja Suomessa. Yksi näistä viittomakielisistä palveluista on Poveri-hanke, joka tarjoaa työvalmennusta viittomakielisille henkilöille. Sen tavoitteena on auttaa asiakkaitaan saavuttamaan koulutukseen ja työllistymiseen liittyviä tavoitteitaan. Opinnäytetyöni käsittelee hankkeen asiakastytyvääisyyttä ja auttaa löytämään tehokkaimmat Poveri-hankkeessa käytetyt toimintatavat, jotta se voi kehittää toimintaansa ja panostaa parhaisiin toimintatapoihinsa. Koska hankemaailmassa toimitaan rahoituskausittaisesti, on opinnäytetyölläni merkitystä myös hankkeen olemassaolon ja tarpeellisuuden perustelijana. Kaiken kaikkiaan hankkeen ja opinnäytetyöni tavoitteena on edistää kuurojen yhdenvertaisuutta työelämässä.

Kuurojen yhdenvertaisuus työelämässä on aiheena erittäin ajankohtainen. Yhdenvertaisuuslain tultua voimaan vuonna 2014 ja Suomen ratifioitua YK:n (Yhdistyneet Kansakunnat) Vammaisten henkilöiden ihmisoikeussopimuksen vuonna 2016 Suomessa on pyritty kohti yhdenvertaista työelämää ja vähemmistöjen parempaa osallisuutta yhteiskunnassa. Yhdenvertaisuuden toteutumista on seurattu monilla mittareilla ja esimerkiksi eduskunnan oikeusasiamies toteaa vuoden 2019 vuosikertomuksessaan, ettei vammaisten yhdenvertaisuus ole toteutunut Suomessa. Puutteita on löydetty esimerkiksi asioinnin saavutettavuudesta sekä kohtuullisen mukauttamisen toteuttamisesta.

Opinnäytetyössäni suunnittelin ja toteutin yhteistyössä tilaajan kanssa viisi viittomakielistä haastattelua, joissa selvitin asiakkaiden kokemuksia Poveri-hankkeen työvalmennuksesta. Litteroin haastattelut ja analysoin litteroidut materiaalit. Opinnäytetyöni tuotoksena tarjoan tilaajalle keräämääni materiaalin ja kehitysehdotuksia.

Tartuin tähän tilaajan tarjoamaan aiheeseen, koska koen yhdenvertaisuuden tärkeäksi osaksi viittomakielialan perusarvoja. Aihe myös mahdollistaa oman viittomakielentaitoni kehittämisen, etenkin haastattelujen litterointivaiheessa.

2 TILAAJA JA TOIMINTAYMPÄRISTÖ

2.1 Tilaaja

Kuurojen Palvelusäätiö sr (tuonnempana Palvelusäätiö) on vuonna 1897 perustettu sosiaalialan järjestö. Palvelusäätiöllä on tällä hetkellä seitsemän kuuroille ja kuurosokeille viittomakielistä asumis- ja toimintaympäristöä tarjoavaa palvelukeskusta ympäri maata. (Kuurojen Palvelusäätiö sr 2021b.) Palvelusäätiöllä on myös sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskuksen (STEA) tukemia kehittämisprojekteja, kuten Juniori-, Passi- ja Poveri-hankkeet (Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus 2021). Järjestön palveluja käyttää lähes tuhat kuuroa, kuurosokeaa tai huonokuuloista ihmistä (Kuurojen Palvelusäätiö sr 2021b).

Passi-ohjelman kohderyhmää ovat pitkäaikaissairaat kuurosokeat ja kuurot. Se tarjoaa ennalta ehkäisevää toimintaa ja tietoa terveydestä ja hyvinvoinnista viittomakielellä. Tavoitteena on edistää kohderyhmän terveyttä ja hyvinvointia henkilökohtaisella neuvonnalla, luentotilaisuuksilla, vertaistapaamisilla ja ryhmätoiminnalla. Passi-ohjelma valmistaa myös materiaaleja yhteistyössä asiantuntijajärjestöjen kanssa. Muistisairauksien hoito ja ehkäisy viittomakielisten kuurojen parissa kuuluu Passi-ohjelman erityisosaamiseen. (Kuurojen Palvelusäätiö sr 2021c.)

Juniori-ohjelman kohderyhmää ovat kuurot, huonokuuloiset, kuulevat ja sisäkorvaistutetta tai kuulokojetta käyttävät lapset, jotka käyttävät arjessaan viittomakieltä, sekä näiden omaiset. Ohjelma tarjoaa kursseja ja viittomakielienopetusta sekä vertaistukea perheille. Ohjelman tavoitteena on opettaa perheille viittomakieltä ja viittomakielistä kulttuuria, tarjota vertaistukea ja tukea lasta identiteetin kehittämisessä. (Kuurojen Palvelusäätiö sr 2021f.)

Näiden hankkeiden lisäksi Palvelusäätiö tarjoaa viittomakielellä myös päivätoimintaa, kotiin tarjottavia palveluita, kuten viittomakielistä kotihoitoa ja auttavan linjan (Kuurojen Palvelusäätiö sr 2021a). Palvelusäätiö kehittää jatkuvasti toimintaansa kuurojen ja kuurosokeiden hyväksi (Kuurojen Palvelusäätiö sr 2021b).

2.2 Poveri-hanke

Poveri-hanke aloitettiin vuonna 2016. Se tukee viittomakielisten osallisuutta työelämässä. Poveri-hanke tarjoaa valtakunnallisesti yksilöllistä työvalmennusta viittomakielellä

viittomakielisille. (Korhonen 2018.) Työvalmentajat tukevat asiakkaitaan arjenhallinnassa sekä työllistymis- ja opiskelusuunnitelmien tekemisessä ja toteuttamisessa. Valmentajan tuki ei lopu henkilön saavutettua tavoitteitaan, vaan jatkuu opiskelussa tai töissä tukemisena. Työvalmentajat tekevät työtä verkostoyhteistyönä oppilaitosten ja työnantajien sekä muiden asiakkaan opiskelu- ja työllisyysasioihin osallistuvien tahojen kanssa. (Korhonen 2018; Kuurojen Palvelusäätiö sr 2021d; Kuurojen Palvelusäätiö sr 2021e.)

Myös työnantajat saavat Poveri-hankkeelta monenlaista tukea, kuten esimerkiksi tietoa viittomakielestä ja viittomakielisestä vuorovaikutuksesta, erilaisista tukimuodoista ja apuvälineistä. Esimerkiksi viittomakielisen kohtaaminen voi olla monelle vierasta. Työvalmentaja auttaa sovittamaan yhteistyön toimintatapoja työpaikalla ja tarjoaa apuaan ongelmatilanteissa. Poveri-hanke auttaa työnantajaa myös työntekijän perehdyttämisessä ja työtehtävien räätälöinnissä. (Korhonen 2018; Kuurojen Palvelusäätiö sr 2021e.)

Poverin työvalmennuksessa on koronaviruspandemian takia aloitettu käyttämään myös viikoittaisia livestriimauksia eli suoria lähetyksiä Facebook:n sosiaalisen median alustan kautta. Poveri-hankkeen työvalmentajan Irja Seilolan mukaan joka torstai Poveri-hankkeen Facebook-sivulla jaettavien lähetysten idea on kertoa helposti saavutettavalla tavalla työelämän muutoksista sen kaikilla osa-alueilla. Lähetyksiä voi katsoa kuka tahansa ja kysyä tai kommentoida reaaliajassa chatin kautta. Osa aiheista on poimittu asiakkaiden kysymyksistä. Aiheina on tähän asti ollut esimerkiksi erilaiset työnhakukeinot ja niiden hyödyntäminen, hyvinvoinnin ja jaksamisen tukeminen poikkeusaikana sekä työttömyysetuuteen vaikuttavat muutokset. Jokaista Live-lähetystä on seurannut yli 10 henkilöä ja lähetysten tallenteita katsotaan noin sata kertaa jälkeenpäin. Lyhyessä ajassa lähetyksistä on tullut siis hyvin suosittuja. (Seilola 2021.)

2.3 Opinnäytetyön tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyöni tavoitteena on löytää Poveri-hankkeen parhaat toimintatavat ja auttaa kehittämään hankkeen palveluja, jotta asiakkaat saisivat työvalmennuksesta parhaan mahdollisen hyödyn. Pyrin keräämään asiakkaiden kokemuksia työvalmennuksesta sekä kehitysehdotuksia. Samalla opinnäytetyöni perustelee hankkeen olemassaoloa ja tarpeellisuutta. Tutkimuskysymykseni ovat:

1. Miten Poveri-hanke voi kehittää toimintaansa?

2. Mitkä hankkeen interventiot tai toimenpiteet ovat parhaiten tukeneet asiakkaan tavoitteiden saavuttamista?

Tavoitteenani on viittomakielisen työvalmennuksen kehittämisellä edistää kuurojen yhdenvertaista asemaa työelämässä. Henkilökohtaisiin oppimistavoitteisiini kuuluu suomalaisen viittomakielen taitoni kehittäminen opinnäytetyöni viittomakielisillä haastatteluilla ja niiden kääntämisellä suomeksi. Haluan opinnäytetyöni ohella kehittää myös viittomakielisen keskustelun kompetenssiani. Opinnäytetyölle on tarvetta, koska Kuurojen Palvelusäätiö haluaa kehittää toimintaansa jatkuvasti (Kuurojen Palvelusäätiö sr 2021b).

2.4 Aiemmat opinnäytetyöt aiheesta

Poveri-hankkeen tiimoilta on aiemminkin tehty opinnäytetöitä. Esimerkiksi Ursula Alménin vuonna 2019 tekemässä opinnäytetyössä tutkittiin hankkeen asiakastyytyväisyyttä. Almén teki viittomakielellä kaksi yksilöhaastattelua ja yhden ryhmähaastattelun työvalmennuksen asiakkaille. Haastatteluilla kerättiin asiakaspalautetta ja kehitysehdotuksia. Opinnäytetyön tuloksissa työvalmentajien viittomakielen taito korostuu Poveri-hankkeen työvalmennuksen tärkeimpänä tekijänä. (Almén 2019, 37.)

Riina Kantola teki vuonna 2019 opinnäytetyön, jonka produktina oli työkirja Poveri-hankkeen viittomakieliselle työvalmennukselle. Opinnäytetyössä tarkasteltiin kuurojen korkean työttömyysasteen syitä sekä kerrottiin aiemmista kuurojen työllisyyttä parantamaan pyrkineistä toimista. (Kantola 2019, 2.)

Myös Kuurojen Palvelusäätiön viittomakielisten palvelukeskusten sekä muiden säätiön hankkeiden tiimoilta on tehty useita opinnäytetöitä. Oma opinnäytetyöni voidaan siis nähdä osana tätä laajaa opinnäytetöiden jatkumoa.

3 KUUROT TYÖELÄMÄSSÄ JA TYÖVALMENNUKSESSA

3.1 Työelämän merkitys yksilölle

Työ on sosiaalinen ja taloudellinen sidos, joka vahvimmin sitoo aikuisen ihmisen yhteiskuntaan. Elina Ekholm ja Antti Teittinen puhuvatkin tutkimuksessaan työntekijäkansalaisuudesta, koska työ on yhteiskunnassamme niin merkittävässä asemassa. Työ tarjoaa riippumattomuutta yhteiskunnan palvelujärjestelmästä ja toisaalta oikeuden käyttää työnteolla ansaittuja palveluita. (Ekholm & Teittinen 2014, 3, 9.) Ilman työtä yksilön voi siis olla vaikea kokea osallisuutta yhteiskunnassa.

Työ on yksilölle tärkeää sekä identiteetin, että elämänlaadun kannalta. Työllisyys voi tarjota yksilölle taloudellista itsenäisyyttä, parempaa elämänlaatua ja osallisuuden sekä saavutuksen kokemusta. (Heft Sears, Jones & Strauser 2013, 277.) Oikeus työhön on myös määritelty Suomen perustuslaissa (Suomen perustuslaki 731/1999, 18§) sekä YK:n TSS-sopimuksessa (Taloudellisia, sosiaalisia ja sivistyksellisiä oikeuksia koskeva kansainvälinen yleissopimus 6/1976).

Perustuslaissa asia on muotoiltu seuraavasti:

”Jokaisella on oikeus lain mukaan hankkia toimeentulonsa valitsemallaan työllä, ammatilla tai elinkeinolla. Julkisen vallan on huolehdittava työvoiman suojelusta. Julkisen vallan on edistettävä työllisyyttä ja pyrittävä turvaamaan jokaiselle oikeus työhön. Oikeudesta työllistävään koulutukseen säädetään lailla.” (Suomen perustuslaki 731/1999, 18§.)

Pitkään työttöminä olleiden puutteet hyvinvoinnissa myös kasautuvat. Pitkäaikaistyöttömillä on enemmän taloudellisia ja terveydellisiä ongelmia sekä ongelmia terveyspalvelujen saamisessa kuin työllisillä. Työelämästä syrjäytyneille köyhyydestä on tullut pysyvä ongelma ja se heijastuu pitkällä aikavälillä hyvinvointiin. Mahdollisuudet täysipainoisen ravinnon ja lääkkeiden saamiseen heikkenevät taloudellisten ongelmien takia, minkä seurauksena terveydentila heikkenee. (Kauppinen & Saikku & Kokko 2010, 246–247.)

3.2 Kuurot työelämässä

Poveri-hankkeen asiakkaita ovat viittomakieliset kuurot, jotka ovat heikossa asemassa työelämässä ja joilla on vaikeuksia työllistyä (Kuurojen Palvelusäätiö sr, 2021b). Suomessa on noin 5500 äidinkieleltään viittomakielistä henkilöä, joista kuuroja on noin 3000 (Kuurojen

Liitto 2021b). Kuurojen Liiton mukaan kuurojen työttömyysaste on kolminkertainen valtaväestöön verrattuna ja Moreeni-median kyselyn mukaan yli 75 prosenttia on kokenut syrjintää työelämässään. Kuurojen viittomakielisten työllistymisvaikeuksien taustalta paljastuu usein työnantajien tiedonpuute ja ennakkoluulot. (Kuurojen Liitto ry 2021a; Tahkokorpi 2018.)

Vaikka kuurous tarkoittaa lääketieteellisestä näkökulmasta fyysistä vammaa, eli kuulon puutetta, kuurouden voi määritellä myös hyvin eri tavalla. Lääketieteellinen määritelmä nimittäin tulee henkilön itsensä ulkopuolelta, eikä vastaa monen kuuron omaa kokemusta. Kuurot itse määrittelevät itsensä sosiokulttuurisesta näkökulmasta, mikä tarkoittaa, että he näkevät itsensä ensisijaisesti kieli- ja kulttuurivähemmistönä, viittomakielisinä. Tästä näkökulmasta katsottuna yhteiskunnan asenteet ja ympäristön esteet ovat kuuroja vammauttavia asioita, eikä niinkään kuulon puute. (Liikamaa 2012, 75.) Käytän tässä opinnäytetyössä osittain myös lähteitä, jotka määrittelevät kuurouden lääketieteellisestä näkökulmasta. Käytän myös lähteitä, jotka käsittelevät yleisesti vammaisten työvalmennusta tai osallisuutta ja yhdenvertaisuutta.

Esimerkiksi seuraava lainaus Elina Ekholmin ja Antti Teittisen tutkielmasta *Vammaiset nuoret ja työntekijäkansalaisuus* kuvaa hyvin sitä, millaisia esteitä on myös yleisesti kuurojen työllistymisen tiellä:

”Työnhakutilanteessa arvioidaan koulutusta, työkokemusta ja hakijan persoonaa. Vammaisen nuoren kohdalla päähuomio voi kohdistua vammaan, ja työtehtävien onnistumisen kannalta oleelliset kriteerit unohtuvat. Osaamista ei tunnusteta eikä tunnusteta. Työllistymisen esteenä ovat tietämättömyys, pelot ja ennakkoluulot, joiden voittamiseksi tarvitaan sekä tiedottamista että tehostettua tukea työnhakuun.” (Ekholm & Teittinen 2014, 91.)

Suomessa on pyritty seuraamaan yhdenvertaisuuden toteutumista muun muassa erilaisilla raporteilla ja kyselyillä. Tutkimustensa perusteella eduskunnan oikeusasiamies kirjoittaa vuoden 2019 vuosikertomuksessaan seuraavasti: ”Vammaisten henkilöiden yhdenvertaiset osallistumismahdollisuudet eivät toteudu. Puutteita on toimitilojen esteettömyydessä, asioinnin saavutettavuudessa ja kohtuullisten mukautusten toteuttamisessa.” (Oikeusasiamiesinstituutio 2020, 130.) Vuoden 2020 viittomakielibarometrin mukaan viittomakieliset taas kohtaavat syrjintää selkeimmin nimenomaan työmarkkinoilla ja työhaussa. Esiin nousi rakenteellista syrjintää, eriarvoista kohtelua ja kielteisiä asenteita. (Rainó 2020, 85-86.)

Suomen vuonna 2016 ratifioimassa YK:n yleissopimuksessa vammaisten henkilöiden oikeuksista sanotaan muun muassa seuraavaa:

”Sopimuspuolet tunnustavat vammaisten henkilöiden oikeuden tehdä työtä yhdenvertaisesti muiden kanssa; tähän sisältyvät oikeus mahdollisuuteen ansaita elantonsa vapaasti valitsemallaan tai työmarkkinoilla hyväksytyllä työllä sekä työympäristö, joka on avoin, osallistava ja vammaisten henkilöiden saavutettavissa.” (27/2016, 27. artikla)

Työ on siis jokaisen perusoikeus, minkä lisäksi pitkäaikaistyöttömyys aiheuttaa valtavasti ongelmia sekä yksilölle, että yhteiskunnalle. Työelämässä esiintyy kuitenkin eriarvoisuutta. Tämän vuoksi yhteiskuntamme on sitoutunut siis edistämään yhdenvertaisuutta ja parantamaan vähemmistöjen työllisyystilannetta. Se on tarkoituksena myös Poveri-hankkeella, joka tarjoaa saavutettavaa palvelua kuuroille heidän omalla kielellään.

Akuutti koronakriisi lisää vammaisten henkilöiden työelämästä syrjäytymisen riskiä, koska arjen rakenteet ja palvelujen saatavuus ja riittävyys muuttuvat. Valtion velka kasvaa nopeasti ja niin myös mahdollisesti työmarkkinoilta syrjäytyminen. Tämä nostaa vammaisten ihmisten työllisyyden edistämisen ja työllisyysasteen nostamisen entistäkin tärkeämmäksi pitkän aikavälin tavoitteeksi. (Kyröläinen 2020, 17.)

3.3 Miksi tarvitaan palvelua omalla kielellä?

Äidinkielen voi määritellä monella eri tavalla. Äidinkieli on se kieli, jolla me ajattelemme ja tunnemme. Se voidaan myös määritellä kieleksi, jonka käyttäjien joukkoon henkilö kokee kuuluvansa. Äidinkieli on siis merkittävä osa identiteettiä. (Opetushallitus 2016, 3-4.) Tämän lisäksi palvelu omalla äidinkielellään on kuuroille tärkeää, koska viittomakieli on viittomakielisille kuuroille luonnollisin tapa kommunikoida. Informaation sekä vuorovaikutuksen saavutettavuus vaikeutuu, kun kuulon puuttuessa äänellisen kommunikaation vastaanottaminen estyy. (Rainó 2020, 13.)

Kuurojen oikeudesta tulkkauspalveluun on säädetty muun muassa niin kutsutussa tulkkauspalvelulaissa (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010) sekä perustuslaissa (731/1999). Kelan järjestämässä vammaisten tulkkauspalvelussa on kuitenkin noussut huolta tulkkauksen saatavuuden ja laadun suhteen. Tyytymättömyyttä tulkkauspalveluun ovat aiheuttaneet muun muassa tulkkauspalvelukeskuksen rajatut aukioloajat ja se, että tulkkitalauksia ja muutoksia tilauksiin voidaan tehdä vain näiden

aukioloaikojen puitteissa. Laadun suhteen ongelmana korostuu tulkkien vaihtelevat kielelliset taidot ja kokemattomat tulkit liian vaativissa tilanteissa. (Rainó 2020, 84.)

Poveri-hankkeen viittomakielinen palvelu mahdollistaa suoran kontaktin asiakkaiden ja palvelun tuottajan, tässä tapauksessa työvalmennuksen, välillä. Tällöin tulkkeja ei tarvita. Viittomakielisen palvelun lisäksi Poveri-hankkeen työvalmentajilla on tietoa ja asiantuntemusta viittomakielestä ja kuurojen kulttuurista, jota työvalmennuksessa välitetään myös työnantajille (Kuurojen Palvelusäätiö sr 2021c). Oikeus käyttää omaa äidinkieltä kuuluu Palvelusäätiön arvoihin (Kuurojen Palvelusäätiö sr 2021b).

3.4 Työvalmennus

Tuettu työllistyminen on termi, joka kehitettiin Yhdysvalloissa ja määriteltiin siellä laissa (Rehabilitation Act Amendment 1992) tarkoittamaan vaikeimmin vammaisten työllistämistä avoimilla työmarkkinoilla. Termi on kuitenkin jo laajentunut tarkoittamaan muutakin, kuten esimerkiksi siirtymätyötä, jolla tarkoitetaan mielenterveyskuntoutujien tukemista työelämään. Tuetun työllistymisen periaatteita sovelletaan jo muun muassa nuorten, pitkäaikaistyöttömien tai muusta syystä vaikeasti työllistyvien työllistämiseen. Suomeen tuettu työllistyminen tuli 1990-luvulla, mutta täällä se ei kuitenkaan ole virallinen termi, eikä työvalmennukselle ole täällä yhdenmukaisia käytäntöjä. Työvalmennus eli työvalmentajan henkilökohtainen apu työllistyjälle on tärkein tuetun työllistymisen työväline. (Pirttimaa 2003, 1-10.) Alan teksteissä termejä työvalmennus ja työhönvalmennus käytetään pitkälti synonyymeina. Tässä opinnäytetyössä käytän myös Poveri-hankkeessa yleisimmin käytettyä termiä työvalmennus.

Työvalmentaja (job couch, employment specialist) tarjoaa yksilöllisesti räätälöityä työllistymisen tukea. Tavoitteena on tukea asiakasta saamaan työpaikka sekä auttaa häntä pysymään työelämässä. Alkuperäisessä Yhdysvaltalaisessa tuetun työllistymisen mallissa työvalmentaja myös perehdyttää asiakkaan työhön ja tarpeen vaatiessa jopa tekee työtehtäviä tämän puolesta. (Wehman & Targett & West 2013, 330.) Suomessa kuitenkin työvalmentajan antama opastus on ollut harvoin tarpeen. Työntekijä ei odota työvalmentajan olevan työpaikalla pitkiä aikoja ja vastaanottaa perehdytyksen mieluummin esimieheltään. (Pirttimaa 2003, 19.)

Työhönvalmennuksen toimintamalli



Kuvio 1. Työhönvalmennuksen keskeiset vaiheet ja toimenpiteet. (Nikula 2011, 7.)

Edellä olevassa kuviossa esitellään yksi tuetun työllistymisen toimintamalli (Kuvio 1). Sen toimenpiteet ovat käytössä myös Poveri-hankkeen työvalmennuksessa. Työvalmennus alkaa yleensä asiakkaan tilanteen alkukartoituksella, jossa selvitetään muun muassa asiakkaan aiempi työkokemus ja koulutus sekä tuen tarve. Asiakkaan kanssa tehdään yksilöllinen suunnitelma, jota seuraavaksi aletaan toteuttaa esimerkiksi koulutuksilla ja työ- tai opiskelupaikan hakemisella. Työ- tai opiskelupaikan löydyttyä työvalmentaja jatkaa yhteydenpitoa sekä kyseisen paikan että asiakkaan kanssa. Asiakkaan kanssa tehdään jatkosuunnitelma ja selvitetään jatkuvan tuen tarve. (Nikula 2011, 7.)

4 HAASTATTELUT

4.1 Haastattelumenetelmät

Toteutin haastattelut puolistrukturoituina teemahaastatteluina. Puolistrukturoidussa haastattelussa voi hyödyntää keskustelua tiedontuottamisessa ja esittää jatkokysymyksiä. Puolistrukturoidussa haastattelussa voi myös tarvittaessa ohjata keskustelua tutkimuksen kannalta olennaisempiin aiheisiin. (Brinkmann 2014, 286.)

Loin haastatteluja varten teemarungon, johon valitsin muutaman pääteeman ja niihin liittyviä tarkentavia kysymyksiä. (Eskola, Lätti & Vastamäki 2018). Hyvä haastattelija välttää abstrakteja ja reflektioivia kysymyksiä ja hyvät haastattelukysymykset saavat haastateltavan kuvaamaan asioita omasta näkökulmastaan (Brinkmann 2014, 287). Pysin siis luomaan haastattelukysymyksiä, jotka olivat konkreettisia, mutta avoimia.

Haastattelutilanteessa osapuolilla on omat roolinsa: Haastattelija haluaa tietoa jostain asiasta ja ohjaa keskustelua tiettyihin puheenaiheisiin. Haastateltava taas vastaa haastattelijan kysymyksiin ja antaa tälle tietoa. Haastattelu etenee yleensä haastattelusekvensseissä, joissa haastattelija kysyy, haastateltava vastaa ja haastattelija kiittää ymmärtäneensä vastauksen. (Ruusuvuori & Tiittula 2017, 46-53.) Lähtökohtaisesti haastattelijalla on siis haastattelutilanteessa enemmän valtaa kuin haastateltavalla. Nämä valtasuhteet on erityisesti otettava huomioon, kun valtaväestöön kuuluva henkilö haastattelee vähemmistön edustajaa. (Luomanen & Nikander 2017, 293.) Tästäkin syystä pyysin Poveri-hankkeen viittomakielistä työvalmentajaa Irja Seilolaa mukaan haastatteluihin. Hän tasapainotti tilanteen valtasuhteita, koska on osa kuurojen yhteisöä. Toisaalta hän Poveri-hankkeen työvalmentajana on myös eräänlainen auktoriteettihahmo asiakkaille.

Haastattelijan on rakennettava hyvä yhteistyösuhde haastateltavaan. Empaattinen asenne, yhteisen pohjan luominen ja laajojen avauskysymysten käyttäminen ovat keinoja luoda hyvää suhdetta haastateltavaan. (Ruusuvuori & Tiittula 2017, 66-67.) Näillä keinoin pyrin luomaan hyvää suhdetta haastateltaviin.

4.2 Haastattelut

Haastattelua suunniteltaessa kannattaa miettiä etukäteen keitä haastattelee, mitä kysyy ja missä haastattelun toteuttaa. On tärkeää miettiä myös miten puhuu. (Eskola & Lätti &

Vastamäki 2010, 24-36.) Viittomakielellä videoyhteydellä toteutetussa haastattelussa oli myös omia haasteitaan, kuten teknologian toimivuus ja aidon katsekontaktin puuttuminen, jotka pyrin parhaani mukaan ottamaan huomioon.

Pohdimme yhteistyössä tilaajan kanssa haastateltavien valintaa. Päätimme valita eri puolilta Suomea eri ikäryhmistä sellaisia Poveri-hankkeen asiakkaita, jotka olivat jo saavuttaneet työvalmennukseen liittyviä tavoitteitaan. Näin varmistimme, että haastatteluista tulisi esiin ne toimenpiteet, joilla oli vaikutusta asiakkaiden tavoitteiden saavuttamiseen. Työvalmentaja Irja Seilola otti yhteyttä asiakkaisiin, jotta tilaajan ei tarvinnut luovuttaa asiakkaiden yhteystietoja ulkopuoliselle. Haastattelut toteutettiin joulukuussa 2020. Haastateltavien anonymiteetin säilymiseksi heistä ei kerätty haastatteluissa mitään taustatietoja. Poveri-hankkeen asiakaskunnan ja kohderyhmän suhteellisen pienestä lukumäärästä johtuen tunnistettavuuden riski oli olemassa.

Suunnittelin haastattelurungon pääosin Poveri-hankkeen asiakkailleen tarjoamien palveluiden pohjalta (Liite 1). Ennen haastatteluiden aloittamista keskustelimme Poverin viittomakielisen työvalmentajan kanssa siitä, miten haastattelukysymykset kannattaa viittoja asiakkaille. Pohdimme mitkä viittomat parhaiten vastaisivat työvalmennuksen käsitteitä ja millä viittomilla asiakkaiden kanssa yleensä keskustellaan. Tein myös suomenkielisen tiedotteen haastattelusta, joka lähetettiin haastateltaville sähköpostilla (Liite 2). Työvalmentaja myös viittoi tiedotteen sisällön haastateltaville.

Opinnäytetyöni alkuvaiheessa koronaviruksen aiheuttama pandemiatilanne oli vakava. Päätimme järjestää haastattelut etäyhteydellä. Se myös mahdollisti sen, että pystyimme haastattelemaan ihmisiä eri puolilta Suomea helposti ilman matkustamista. Järjestimme haastattelut Zoom-videokonferenssisovelluksessa. Zoom-sovelluksessa pystyin tallentamaan haastattelut niin, että kaikkien keskusteluun osallistuvien videokuvat näkyivät samankokoisina.

Viittomakielisiä haastatteluja tehtäessä videoyhteydellä on huomioitava samoja asioita kuin viittomakielisissä etätulkkaustilanteissa: Tausta, valaistus ja vaatetus on suunniteltava etukäteen. Myös verkkoyhteys, laitteiston toimivuus sekä ohjelmiston hallinta on otettava huomioon. (Jokelainen 2011, 72.) Viittomakielisessä videohaastattelussa ei riitä, että haastattelija osaa käyttää laitteitaan ja ohjelmistoaan, vaan on myös varauduttava tilanteisiin,

joissa haastateltavan puolelta ilmenee ongelmia teknologiassa tai sen käytössä. Haastateltavat olivat kuitenkin jo hyvin tottuneita käyttämään videoyhteyteen perustuvia sovelluksia.

Haastattelutilannetta suunniteltaessa kannattaa ottaa huomioon haastateltavan näkökulma ja tehdä haastatteluun osallistuminen hänelle mahdollisimman vaivattomaksi (Eskola & Lähti & Vastamäki 2018, 29). Videoyhteydellä toteutettuihin haastatteluihin haastateltavat pystyvät helposti osallistumaan kotoaan tai työpaikaltaan. Haastateltavat pystyvät jossain määrin itse valitsemaan ympäristön, jossa heitä haastateltiin. Haastattelujen aikaan suuressa osassa Suomea esimerkiksi kirjastot ja julkiset tilat olivat suljettuina pandemian takia. Mutta voidaan olettaa, että haastateltavat ovat pystyneet osallistumaan haastatteluun valitsemassaan tutussa ja itselleen miellyttävässä ympäristössä.

5 TULOKSET

5.1 Analyysi

Aloitin haastatteluaineiston analysoinnin litteroimalla materiaalit eli muuntamalla ne tekstimuotoon. Litteroimisen tarkkuustasoon vaikuttaa aina tutkimusongelma eikä litteraatista tarvitse tehdä kovin yksityiskohtaista, jos on kiinnostunut tutkimuksessaan vain haastattelun asiasisällöistä (Ruusuvuori 2010, 356). Tämän takia en esimerkiksi merkinnyt litteraattiin millään tavalla ilmaisun tapoja tai taukoja.

Pyrin anonymisoimaan vastaukset. Jätin tässä vaiheessa pois esimerkiksi yritysten nimet. Tutkimusongelmat, keskeiset käsitteet sekä tutkimuksen lähtökohdat määrittelevät sitä, miten aineistoa luokitellaan (Ruusuvuori & Nikander & Hyvärinen 2010, 14). Alustavaa luokittelua vastauksista tein teemarunkoni aihepiirien perusteella. Ryhmittelin vastauksia edelleen ja tein niistä kuvioita, joista osan nostin tähän opinnäytetyön koosteeseen. Poimin litteraateista kehitysehdotuksia.

Tuon esiin haastattelumateriaaleista tekemiäni johtopäätöksiä omassa alaluvussaan 5.4 sekä pohdinnassa. Pohdin millä tavalla kehitysehdotuksia voisi toteuttaa. Tulosten luotettavuuteen otan kantaa pohdinnassa.

5.2 Haastattelujen kooste

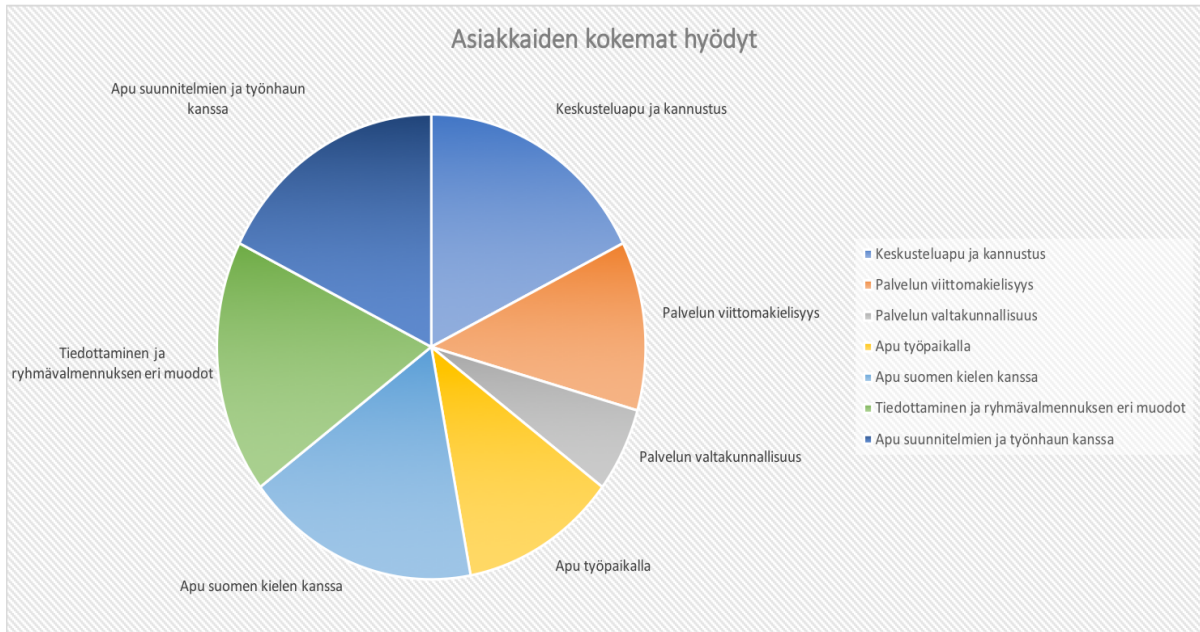
Kaikilla viidellä haastateltavalla on jossain vaiheessa ollut tavoitteena työllistyä Poveri-hankkeen työvalmennuksen avulla. Kolme heistä mainitsi toivovansa vakituista työpaikkaa. Neljä heistä on saanut työvalmennuksen aikana määräaikaisia töitä ja yksi päässyt opiskelemaan (Kuvio 2). Haastattelun aikaan kaksi heistä oli määräaikaisessa työsuhteessa ja kolme työttömiä työnhakijoita.



Kuvio 2. Haastateltavien saavuttamat tavoitteet Poveri-hankkeessa.

Haastateltavat kertoivat työvalmentajan auttaneen työnhaussa esimerkiksi ansioluettelon teossa, työhakemusten kanssa ja työvalmentajan olleen yhteydessä työnantajiin sekä ammattiliittoon. Työvalmentajat ovat myös järjestäneet koulutuksia ja auttaneet suomen kielen kanssa tarvittaessa. Työvalmentaja on kannustanut ja neuvonut sekä auttanut tekemään suunnitelmia. Haastateltavat kokevat hyötynensä työvalmennuksessa esimerkiksi keskusteluavusta eli siitä, että saa vapaasti jutella valmentajalle luottamuksellisesti. Myös työvalmentajan mukanaolosta työhaastattelussa ja työsopimuksen teossa on hyödytty. Yksi haastateltava kertoi, että valmentaja on huolehtinut, että työpaikalla kaikki menee lakien mukaan ja auttanut kun työpaikalla on ilmennyt ongelmia. Työvalmentajan tiedottaminen on koettu myös hyödyllisenä.

Poverin työvalmennuksen parasta antia haastateltavien mukaan onkin vapaa luottamuksellinen keskustelu, viittomakielinen palvelu, koulutukset, työpajat ja Live-lähetykset, valtakunnallisuus, apu töiden saamisessa sekä uusien asioiden selittäminen ymmärrettävästi. Kokosin näitä vastauksia viiden eri yläkäsitteen alle, joista visualisoin seuraavan kaavion (kuvio 3). Näissä vastauksissa sama asiakas on siis voinut mainita useamman seikan.



Kuvio 3. Asiakkaiden kokemat hyödyt.

Kaikki haastateltavat ovat osallistuneet ryhmävalmennukseen jossain sen muodossa. Kaksi on osallistunut työnhakupajaan, kaksi ensiapukoulutukseen, kaksi työturvallisuuskoulutukseen. Yksi haastateltavista on suorittanut myös hygieniapassikoulutuksen. Kaikki kokivat ryhmävalmennuksen positiivisena ja hyödyllisenä. Ryhmävalmennuksen etuina nähtiin muun muassa yhdessä oppiminen, sosiaaliset kontaktit ja vertaistuki. Haastatelluista kaksi toivoikin lisää ryhmävalmennusta koulutusten ja pajojen muodossa.

Kolme haastateltavaa toi esiin olleensa aiemmin Kelan tai TE-toimiston työvalmennuksessa ja kokeneensa sen hankalana. Hankaluutta aiheutti suomen kieli, tulkin tilaaminen, sekä valmennuksen rajattu tuntimäärä. Yksi haastatelluista kertoi kokeneensa, että ketään ei kiinnostanut hänen asiansa eikä hän saanut sieltä apua, jota kaipasi. Yksi haastateltavista kutsui työvalmennusta, johon hän aiemmin oli osallistunut ”kuulevien työvalmennukseksi”. Haastateltavien mielestä Poveri-hankkeen viittomakielinen työvalmennus on kuuroille tärkeää, koska kuurot tarvitsevat paljon apua työnhaussa. Yksi haastateltavista mainitsi, että työn haku on vaikeaa, koska kaikki tekstit ovat suomeksi.

5.3 Kehittämisehdotukset

Sain haastateltavilta joitain kehitysehdotuksia. Vaikka osa haastateltavista sanoi, että toivovat kaiken jatkuvan samanlaisena, oli heillä toiveita joidenkin nykyisten palvelujen kasvattamisesta. Kaksi haastateltavista toivoi lisää ryhmävalmennusta työnhakuun liittyvien koulutusten ja pajojen muodossa. Yksi haastateltavista toivoi, että koulutuksia ja työvalmentajien Facebook Live -lähettyksiä jatketaan. Yhdellä haastateltavista oli toive, että lähettyksiä kehitetään laajemmin palvelemaan kaikkia asiakasryhmiä kertomalla aluksi aiheen lisäksi perusasiat, kuten aiheen merkitys työelämässä. Yksi haastateltavista ehdotti lisäksi, että työllistymisvaikeuksien syitä selvitettäisiin enemmän sekä panostettaisiin terveyden edistämiseen.

5.4 Johtopäätökset

Kuten kuviossa 3 näkyy, haastatteluissa nousivat eniten esille keskusteluapuun ja kannustamiseen, apuun suunnitelmien ja työnhaun kanssa, tiedottamiseen ja ryhmävalmennukseen sekä apuun suomen kielen kanssa liittyvät vastaukset. Niputin tiedottamiseen ja ryhmävalmennukseen liittyvät vastaukset samaan kategoriaan, koska esimerkiksi keväällä 2020 aloitettuja Facebook Live-lähettyksiä oli vaikeaa rajata vain toiseen niistä kuuluvaksi.

Viittomakielisen palvelun merkitys nousi yllättävän lievästi esille vastauksissa kysymyksiin: ”Mikä on sinulle mieluisinta Poveri-hankkeen työvalmennuksessa?” tai ”Mistä asioista koet hyötyneesi?” Sen sijaan apu suomen kielen kanssa nousi neljän yleisimmän vastauksen joukkoon. Myös esimerkiksi vastaukset, jotka liittyvät uusien asioiden selittämiseen ymmärrettävästi, voi tulkita olevan kytköksissä omalla kielellä saatavaan palveluun. Viittomakielisen palvelun merkitys tulee esille hyvin myös haastateltavien kertoessa aiemmista kokemuksistaan ei-viittomakielisessä työvalmennuksessa, jossa koettiin hankaluutta ja ulkopuolisuutta.

Kehittämisehdotuksissa haastateltavat toivoivat lisää ryhmävalmennusta koulutusten ja pajojen muodossa. Haastateltavat kokivat ryhmävalmennuksessa tärkeäksi vertaistuen ja sosiaaliset kontaktit sekä yhdessä oppimisen. Haastateltavat olivat siis jo osallistuneet erilaisiin koulutuksiin ja pajiin ja toivoivat niitä jatkossa lisää. Tästä voisi päätellä, että olisi

hyödyllistä lisätä eri aiheisia pajoja/koulutuksia, enemmän kuin useampia pajoja ja koulutuksia samoista aiheista.

Kehitysehdotuksissa haastateltavat toivoivat, että Live-lähetyksiä jatketaan ja kehitetään edelleen. Työvalmentajat voisivat pohtia, miten lähetykset palvelisivat mahdollisimman hyvin kaikkia asiakasryhmiä. Ehkä lähetysten kehittämistä varten voisi myös kerätä palautetta asiakkailta, esimerkiksi suoraan Facebookin kautta.

Myös työllistymisvaikeuksien syiden laajempi selvittäminen sekä terveyden edistäminen mainittiin kehitysehdotuksina. Yksilötasolla tätä voi asiakas työvalmentajansa avulla tutkia, mutta kenties asiakkaita voisi tiedottaa myös uusista kansallisen tason tutkimuksista pitkäaikaistyöttömyyden syistä ja työllistymisen esteistä. Terveyden ja sitä kautta työkyvyn edistämistä taas voisi yhdistää pajatoimintaan, tai vaikkapa tehdä myös Live-lähetyksiä aiheesta.

6 LOPUKSI

Tässä opinnäytetyössä minulla oli tavoitteenani selvittää asiakkaiden kokemuksia ja Poveri-hankkeen tehokkaimpia toimintatapoja, joiden perusteella hanke voi kehittää toimintaansa. Koska Poveri-hankkeen lähtökohtana on kuurojen yhdenvertaisuuden ja osallisuuden edistäminen työelämässä, selvitin opinnäytetyön tietoperustassa myös kuurojen tilannetta työelämässä sekä työn tärkeyttä yksilölle.

Sain haastatteluilla kerättyä runsaasti asiakkaiden kokemuksia Poverin työvalmennuksesta. Haastateltavat antoivat myös joitain kehittämisehdotuksia, joita Poveri-hankkeessa voidaan käyttää tulevaisuudessa. Pystyin haastattelujen vastauksista poimimaan onnistuneita toimintatapoja, joista asiakkaat ovat hyötäneet. Opinnäytetyössä onnistuttiin siis vastaamaan molempiin tutkimuskysymyksiin.

Poveri-hankkeen Facebook Live-lähetykset ovat uusi palvelu, jonka jatkokehittäminen nousi esille myös kehittämisehdotuksissa. Jatkotutkimuksena voisi siis keskittyä kyseisen palvelun kehittämiseen. Toinen jatkotutkimuksen aihe voisi olla tutkimuksen toistaminen ryhmälle asiakkaita, jotka eivät ole saavuttaneet tavoitteitaan, ja vertailisi sen tuloksia tämän opinnäytetyön tulosten kanssa. Tällä tavalla voisi saada selkeämmin esiin, mikä on asiakkaille hyödyllistä ja mikä ei.

Strukturoidummalla viittomakielisellä kyselyllä taas saisi helpommin mitattavissa olevia tuloksia, kuin teemahaastattelun vastauksista. Opinnäytetyöni tuloksista voisi koostaa asiakkaille tärkeinä nousseet asiat, ja tehdä uuden kyselyn niiden pohjalta. Jos asiakkaita pyytäisi arvioimaan Likert-asteikolla, kuinka tärkeä mikäkin palvelu tai ominaisuus heille on, saisi vielä tarkempia tuloksia.

Huomasin haastattelujen tuloksia analysoidessani, että kysymyksenasettelu on vaikuttanut jonkin verran haastattelun tuloksiin. Ursula Alménin tekemässä opinnäytetyössä vuodelta 2019 palvelun viittomakielisyys korostui tärkeimpänä tekijänä Poveri-hankkeen palveluissa. Oman opinnäytetyöni tuloksissa viittomakielinen palvelu nousi myös esille, muttei yhtä vahvasti. Tämä johtunee siitä, että en itse nostanut haastatteluissa viittomakielistä palvelua esille, jotta en johdattelisi haastateltavia liikaa.

Haastattelut onnistuivat pääosin hyvin. Ensimmäisen suunnitellun haastattelun tallennus epäonnistui ja se jätettiin pois koko opinnäytetyön tuloksista. Teknologia toimi muuten hyvin, mutta yhdessä haastattelussa internetyhteys oli melko huono ja video oli pätkivää. On vaikeaa arvioida, kuinka paljon etäyhteydellä toteutetun haastattelun tulokset eroavat kasvotusten tehdyn haastattelun tuloksista. On mahdollista, että vuorovaikutus olisi onnistunut kasvotusten paremmin. Yksi hankaloittava tekijä oli omien muistiinpanojeni seuraaminen haastattelun aikana. Viittomakielisessä vuorovaikutuksessa katsekontakti on ensisijaisen tärkeää. Kun käänsin katseeni pois kamerasta ja omiin muistiinpanoihini ja teemarunkoni hahmotelmaan, katkaisin samalla väliaikaisesti keskusteluyhteyden.

Haastattelun tiedotteessa arvioin haastattelun keston reilusti yläkanttiin. Huomasin ensimmäisissä haastatteluissa virheeni ja kerroin tämän jälkeen haastattelujen alussa, että haastattelu kestää noin puoli tuntia, mikä oli osuvampi arvio. Alkuperäisen arviointivirheen olisi voinut välttää tekemällä harjoitushaastattelun. Haastatteluista tuli kuitenkin keskenään hyvin eri pituisia, riippuen siitä, kuinka paljon haastateltava tuotti spontaanisti informaatiota ja kuinka lyhyesti tai pitkästi haastateltavat asioistaan kertoivat.

Pyysin työvalmentajaa mukaan myös haastatteluihin koska hän viittomakielisenä voisi olla varmistamassa vuorovaikutuksen onnistumista ja molemminpuolista ymmärtämistä. Välillä työvalmentajan täytyikin viittoja kysymykseni uudestaan haastateltavalle, koska en osannut ilmaista asiaani tarpeeksi visuaalisesti ja suomen kieli näkyi vahvasti ilmaisussani. Samoista syistä haastateltavat ymmärsivät toisinaan kysymykseni väärin, mutta niissäkin tapauksissa saimme hyvää materiaalia haastatteluun eikä tämä haitannut. Voi kuitenkin olla, että viittomakielinen ulkopuolinen haastattelija olisi saanut erilaisia vastauksia ja kenties jopa pystynyt rakentamaan paremman luottamussuhteen haastateltaviin. Toisaalta haastattelun suhteen saattoi olla myös hyödyllistä, että haastateltavat välillä selittivät asioita uudestaan eri tavalla, se saattoi tuoda myös lisää informaatiota vastauksiin.

Haastateltavat olivat kokeneet tulkkauspalvelujen käytön hankalaksi muiden tahojen tarjoamissa työvalmennuspalveluissa. Vuoden 2020 viittomakielibarometrissä (sivu 11) on myös noussut esiin Kelan tulkkauspalvelun laadun ja saatavuuden ongelmia. Tämä kertoo siitä, että tulkkausala olisi syytä kehittää, mutta vahvistaa myös käsitystä viittomakielisten palveluiden merkityksestä.

Haastateltavien kommentteista koskien muiden tahojen työvalmennuspalveluita voi myös päätellä, ettei samanlaista asiantuntijuutta ja kokemusta koskien viittomakielistä kulttuuria ja viittomakielisten kohtaamista löydy muualta kuin Poveri-hankkeesta. Tässä opinnäytetyössä haastatteluista poimimieni onnistuneiden toimintatapojen lisäksi haluan nostaa tämän monipuolisen kulttuurin ja vuorovaikutuksen asiantuntijuuden esille. Se näyttäisi olevan tärkeässä roolissa onnistuneen asiakaskokemuksen luomisessa, sillä sen voi havaita taustavaikuttajana myös asiakkaiden vastauksissa koskien esimerkiksi luottamuksellista ja vapaata keskustelua.

LÄHTEET

- Almén, Ursula 2019. Powerimpi poveri. Asiakaskysely viittomakielisestä työvalmennushankkeesta. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Viittomakielentulkin koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 6.5.2021. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/167162/Almén_Ursula.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Brinkmann, Svend 2014. Unstructured and semi-structured interviewing. Teoksessa Leavy, Patricia (toim.) *The Oxford Handbook of Qualitative Research*. Cary: Oxford University Press, Incorporated. 277-299. Viitattu 6.5.2021. ProQuest Ebook Central. <https://ebookcentral-proquest-com.ruka.humak.edu:2443/lib/humak-ebooks/reader.action?docID=1657789>
- Ekholm, Elina & Teittinen, Antti 2014. Vammaiset nuoret ja työntekijäkansalaisuus. Osallistumisen esteitä ja edellytyksiä. Helsinki: Kelan tutkimusosasto. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 133. Viitattu 6.5.2021. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/144151/Tutkimuksia133.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Eskola, Jari & Lätti, Johanna & Vastamäki, Jaana 2018. Teemahaastattelu. Lyhyt selviytymisopas. Teoksessa Valli, Raine (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: Virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*. 5. painos. Jyväskylä: PS-Kustannus. 24-46.
- Heft Sears, Susann & Jones, Ashleigh & Strauser, David R. 2013. Career counseling with people with disabilities. Teoksessa: Strauser, David R. (toim.) *Career Development, Employment, and Disability in Rehabilitation: From Theory to Practice*. New York: Springer Publishing Company. 277-295. Viitattu 6.5.2021. <https://search-proquest-com.ruka.humak.edu:2443/docview/2132094594/bookReader?accountid=159095>
- Jokelainen, Hanna-Mari 2011. Etätulkkaus valtakunnallisena palvelumuotona. Kohti laadukasta etätulkkausta. Opinnäytetyö. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Viittomakielialan tulkkitoiminnan ylempi ammattikorkeakoulututkinto. Viitattu 6.5.2021. <https://core.ac.uk/download/pdf/38046436.pdf>
- Kantola, Riina 2019. Kuurojen työllisyys. Tehtäväkirja työvalmennukseen. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Viittomakielentulkin koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 6.5.2021. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/167442/Kantola_Riina.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Kauppinen, Timo M. & Saikku, Peppi & Kokko, Riitta-Liisa 2010. Työttömyys ja huono-osaisuuden kasautuminen. Teoksessa: Vaarama, Marja & Moisio, Pasi & Karvonen, Sakari (toim.) *Suomalaisten hyvinvointi 2010. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos*. 234-250. Viitattu 6.5.2021. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80297/8cec7cec-5cf3-4209-ba7a-0334ecdb6e1d.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Korhonen, Anne 2018. Työhönvalmennusta viittomakielellä. Viitattu 6.5.2021. <https://www.vates.fi/vates/artikkelit/tyohonvalmennus/tyohonvalmennusta-viittomakielella.html>

- Kuurojen Liitto 2021a. Esteenä kuurous vai ennakkoluulot? Viitattu 6.5.2021.
<https://kuurojenliitto.fi/lahjoita/tue-kuurojen-yhdenvertaisia-oikeuksia/>
- Kuurojen Liitto 2021b. Viittomakieliset. Viitattu 6.5.2021.
<https://kuurojenliitto.fi/viittomakieliset/>
- Kuurojen Palvelusäätiö sr 2021a. Apua ja tukea arkeen. Viitattu 6.5.2021.
<https://kpsaatio.fi/apua-arkeen-viittomakielella/>
- Kuurojen Palvelusäätiö sr 2021b. Kuurojen palvelusäätiö sr – Dövas Servicestiftelse sr. Viitattu 6.5.2021. <https://kpsaatio.fi/kuurojen-palvelusaatio-sr/>
- Kuurojen Palvelusäätiö sr 2021c. Passi-ohjelma. Viitattu 6.5.2021. <https://kpsaatio.fi/apua-arkeen-viittomakielella/passi-ohjelma/>
- Kuurojen Palvelusäätiö sr 2021d. POVERI – viittomakielinen työvalmennus ja viittomakielisten työelämäosallisuuden tukeminen. Viitattu 6.5.2021.
<https://kpsaatio.fi/virkistys-ja-tyotoimintaa/poveri-viittomakielista-tyovalmennusta/>
- Kuurojen Palvelusäätiö sr 2021e. Poveri. Viittomakielinen työvalmennus ja viittomakielisten työelämäosallisuuden tukeminen. Viitattu 6.5.2021.
https://kpsaatio.fi/wp-content/uploads/2020/05/Poverin-esite-p%C3%A4ivitetty-yhteystieto-4_2020.pdf
- Kuurojen Palvelusäätiö sr 2021f. Viittomakielen Juniori-ohjelma. Viitattu 6.5.2021.
<https://kpsaatio.fi/apua-arkeen-viittomakielella/juniori-ohjelma/>
- Kyröläinen, Anni 2020. Vammaisten henkilöiden työllistymisen rakenteelliset esteet. Viitattu 6.5.2021. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2020:36. Työ- ja elinkeinoministeriö: Helsinki https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162325/TEM_2020_36.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Liikamaa, Arttu 2012. Kuuro – vammainen? Kuurot kielellis-kulttuurisina yksilöinä ja yhteiskunnan vammauttavat esteet. Teoksessa: Oikarinen, Tiina & Pölkki, Hanna-Leena (toim.) Näkökulmia vammaisuuteen. Tukikeskus Hilma. Vammaisfoorumi ry. 75-83. Viitattu 6.5.2021. <https://tukikeskushilma.fi/wp-content/uploads/2020/03/N%C3%A4k%C3%B6kulmia-vammisuuteen.pdf>
- Luomanen, Jari & Nikander, Pirjo 2017. Haavoittuvat haastateltavat? Teoksessa: Hyvärinen, Matti & Nikander, Pirjo & Ruusuvoori, Johanna (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino. 287-296.
- Nikula, Lea 2011. Tuettu työllistyminen -projekti. Työtä tavallisella työpaikalla työhönvalmentajan tukemana. Loppuraportti 2006-2010. Nuorten ystävät ry 2011. Viitattu 6.5.2021.
http://www.vates.fi/media/julkaisut_raportit/_2011/2011_tuettu_tyollistyminen_projekti_lr_nikula.pdf
- Oikeusasiamiesinstituutio 2020. Eduskunnan oikeusasiamiehen kertomus vuodelta 2019. Viitattu 6.5.2021.
<https://www.oikeusasiamies.fi/documents/20184/42383/2019-fi/51758de7-f75b-449c-8967-a5372e40df0b>

- Opetushallitus 2016. Oma kieli, oma mieli. Oppilaan oma äidinkieli. Viitattu 7.5.2021. https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/179673_oma_mieli_oma_kieli_1.pdf
- Pirttimaa, Raija 2003. Tuetun työllistymisen alkuvaiheet ja kehittyminen Suomessa. Helsingin yliopisto, opettajankoulutuslaitos, erityispedagogiikan yksikkö. Viitattu 6.5.2021. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/20049/tuetunty.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rainó, Päivi 2020. Viittomakielibarometri 2020. Tutkimusraportti. Oikeusministeriön julkaisuja. Selvityksiä ja ohjeita 2021:4. Helsinki: Oikeusministeriö. Viitattu 7.5.2021. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162839/OM_2021_4_SO.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Rehabilitation Act Amendment 1992. Congress.gov, Library of Congress, 29 lokakuu 1992, Viitattu 6.5.2021. <https://www.congress.gov/bill/102nd-congress/house-bill/5482>.
- Ruusuvuori, Johanna 2010. Litteroijan muistilista. Teoksessa: Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino. 356-362.
- Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa 2017. Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa: Hyvärinen, Matti & Nikander, Pirjo & Ruusuvuori, Johanna (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino. 46-83.
- Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti 2010. Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa: Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino. 8-29.
- Seilola, Irja 2021. Facebook Live -lähettykset. Email mari.viitalahde@humak.fi. 6.4.2021.
- Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus 2020. Kuurojen Palvelusäätiö (Dövas servicestiftelse) sr. Viitattu 6.5.2021. <https://avustukset.stea.fi/organisation/438>
- Suomen perustuslaki 731/1999, §18.
- Tahkokorpi, Tuula 2018. Kuurot kohtaavat syrjintää työmarkkinoilla. ”Olin huonokuuloisena asiakaspalvelussa, ja siitä seurasi potkut”. Tampereen yliopisto: Moreenimedia. Viitattu 6.5.2021. <https://moreenimedia.uta.fi/2018/10/11/kuurot-kohtaavat-syrjintaa-tyomarkkinoilla-olin-huonokuuloisena-asiakaspalvelussa-ja-siita-seurasi-potkut/>
- Taloudellisia, sosiaalisia ja sivistyksellisiä oikeuksia koskeva kansainvälinen yleissopimus 6/1976.
- Wehman, Paul H. & Targett, Pamela S. & West, Michael D. 2013. Supported Employment/ Customized Employment. Teoksessa: Strauser, David R. (toim.) Career Development, Employment, and Disability in Rehabilitation : From Theory to Practice. New York: Springer Publishing Company. 325-341. Viitattu 6.5.2021. <https://search-proquest-com.ruka.humak.edu:2443/docview/2132094594/bookReader?accountid=159095>
- Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016.

LIITTEET

LIITE 1: Teemarunko



LIITE 2: Tiedote haastattelusta

TIEDOTE OPINNÄYTETYÖSTÄ

Haastattelu Poveri-hankkeen asiakkaille

Pyyntö osallistua haastatteluun

Teitä pyydetään mukaan haastatteluun, jossa pyritään löytämään Poverissa käytettyjä onnistuneita toimintatapoja. Tämä tiedote kuvaa opinnäytetyötä ja teidän osuuttanne siinä. Perehdyttyänne tähän tiedotteeseen teille järjestetään mahdollisuus esittää kysymyksiä opinnäytetyöstä ja haastattelusta, jonka jälkeen teiltä pyydetään suostumus haastatteluun osallistumisesta.

Vapaaehtoisuus

Haastatteluun osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Kieltäytyminen ei vaikuta kohteluunne Poverin asiakkaana. Voitte myös keskeyttää haastattelun koska tahansa syytä ilmoittamatta. Mikäli keskeytätte haastattelun tai peruutatte suostumuksen, teistä keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja ja näytteitä voidaan käyttää osana opinnäytetyön aineistoa.

Haastattelun tarkoitus

Tarkoituksena on haastatteleamalla Poveri-hankkeen asiakkaita löytää parhaat toimintatavat. Tuloksia käytetään kehittämään Poverin toimintaa.

Kyselyn toteuttajat

Kyselyn toteuttaa Humanistisen ammattikorkeakoulun tulkkiopiskelija Mari Viitalähde yhteistyössä Kuurojen Palvelusäätiö sr:n kanssa.

Menetelmät ja toimenpiteet

Haastattelut kestävät 1-2 tuntia.

Haastattelut toteutetaan anonyymisti; haastattelut tallennetaan videolle, vastaukset käännetään suomen kielelle ja analysoidaan. Videomateriaalit tuhotaan analysoinnin jälkeen. Haastattelussa ei kerätä haastateltavien yhteystietoja. Opinnäytetyö valmistuu keväällä 2021.

Kustannukset ja niiden korvaaminen

Haastatteluun osallistuminen ei maksa teille mitään. Osallistumisesta ei myöskään makseta erillistä korvausta.

Opinnäytetyön tuloksista tiedottaminen

Opinnäytetyö julkaistaan avoimesti Theseus-tietokannassa. Lopullisesta opinnäytetyöstä ei voida tunnistaa yksittäisiä osallistujia/asiakkaita.

Lisätiedot

Pyydämme teitä tarvittaessa esittämään haastatteluun liittyviä kysymyksiä haastattelijalle.

Opinnäytetyön tekijöiden yhteystiedot

Opinnäytetyön tekijä

Nimi: Mari Viitalähde

Puh. [REDACTED]

Sähköposti: [REDACTED]

Opinnäytetyötä ohjaava lehtori

Nimi: Hanna Putkonen-Kankaanpää

Humanistinen ammattikorkeakoulu/ Helsingin TKI-keskus (Ilkka)

Puh. [REDACTED]

Sähköposti: [REDACTED]