

## OPINNÄYTETYÖ

### **Teknologiavälitteinen tulkattu työhaastattelu vuorovaikutustilanteena.**

Tiina Maja

Tulkaustoiminnan kehittäminen  
(90 op)

Arvioitavaksi jättämisaika  
(11/2021)

# TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu  
Tulkkaustoiminnan kehittäminen

---

Tekijät: Tiina Maja

Opinnäytetyön nimi: Teknologiavälitteinen tulkattu työhaastattelu vuorovaikutustilanteena

Sivumäärä: 44 ja 3 liitesivu

Työn ohjaaja: Lena Segler-Heikkilä

Työn tilaaja: Kuurojen Liitto ry

---

Tässä opinnäytetyössä havainnoitiin teknologiavälitteistä tulkattua työhaastattelua vuorovaikutustilanteena. Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli vähentää ja poistaa työnantajien ennakkoluuloja tuottamalla tietoa kuurojen rekrytoinnista tulkattuun työhaastatteluun liittyen. Tavoitteena oli tarkastella työhaastattelutilannetta vuorovaikutuksen näkökulmasta ja selvittää, millaista vuorovaikutusta hakijan ja haastattelijan välillä tapahtuu. Tarkoituksena oli myös löytää keinoja ja vinkkejä sujuvaan tulkattuun työhaastatteluun.

Opinnäytetyössä järjestettiin kaksi erillistä havaintoesitystä tulkatusta työhaastattelusta etänä. Opinnäytetyöhön osallistui kaksi kuulevaa henkilöä haastattelijan roolissa, kaksi kuuroa henkilöä työnhakijan roolissa sekä kaksi viittomakielen tulkkia. Zoomissa tapahtuneet etähaastattelut nauhoitettiin ja opinnäytetyön tuloksia kirjoitettiin tilanteissa ja nauhoitteista tehtyjen havaintojen perusteella. Opinnäytetyön tuotoksena valmistui ohjeita rekrytoijille tulkattuun työhaastatteluun valmistautumiseen sekä ohjeita kuuroille työnhakijoille etähaastatteluun valmistautumiseen. Työn tilaaja Kuurojen Liitto ry jakoi työn tuloksia verkkosivuilleen, ja ne ovat vapaasti käytettävissä ja jaettavissa eteenpäin.

Opinnäytetyöstä hyötyy koko viittomakieliala: kuurot työnhakijat, alan asiantuntijat, tulkit sekä opiskelijat. Lisäksi rekrytointityötä tekevät yritykset saavat työstä tietoa ja vinkkejä kuuron hakijan kohtaamiseen ja erityisesti tulkatusta työhaastattelussa toimimiseen. Havaintojen perusteella sujuvan tulkatun työhaastattelun kulmakiviä teknologiavälitteisessä haastattelussa on sujuva tulkkaus, yhteyksien toimivuus, katsekontaktin säilyttäminen, samankaltaiset odotukset ja tavoitteet vuorovaikutustilanteelle, tunteiden tunnistaminen, sanaton viestintä sekä kuuntelemisen osoittaminen.

---

Asiasanat: työhaastattelu, rekrytointi, vuorovaikutus, havainnointi, viittomakielentulkkaus

# ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences  
Master's Degree in Development of Interpreting Practice

---

Author: Tiina Maja

Title: Technology-mediated interpreted job interview as an interaction situation

Number of Pages: 44 and 3 attachment page

Supervisor(s): Lena Segler-Heikkilä

Commissioned by: Finnish Association of the Deaf

---

In this thesis was observed technology-mediated interpreted job interview as an interaction situation. Aim for this thesis was reduce and eliminate employers' prejudices by providing information on the recruitment of the deaf in connection with an interpreted job interview. The aim was examine the job interview situation from the perspective of the interaction and to find out what kind of interaction takes place between the applicant and the interviewer. The purpose was also find ways and advices for a fluent interpreted job interview.

In this thesis were arranged two separate observational presentations of the interpreted distance job interview. The thesis involved two hearing speakers in the role of interviewer, two deaf people in the role of job seeker and two sign language interpreters. Distance interviews in Zoom were recorded and the results of the thesis were written based on observations made in situations and recordings. As a result of the thesis was done instructions for the recruiters to prepare for an interpreted job interview and also instructions for the deaf people who are getting ready for a job interview. The Finnish Association of the Deaf shared the results of the work on its website, and they are freely available and shareable.

The thesis benefits the entire Sign Language field: deaf jobseekers, specialists in the field, interpreters and students. In addition, companies which do recruitment work receive information and advices on how to meet a deaf applicant and especially how to act in an interpreted job interview. Based on the observations, the main points of a fluent interpreted job interview in a technology-mediated interview are fluent interpretation, the functionality of connections, maintaining eye contact, similar expectations and goals for the interaction situation, identifying emotions, non-verbal communication and showing listening.

---

Keywords: job interview, recruitment, interaction, observation, Sign language interpreting

# SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

JOHDANTO.....	6
1 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS.....	8
1.1 Lähtökohdat ja tavoitteet .....	8
1.2 Käsitteet .....	9
1.3 Tutkimusmenetelmä ja tutkimuskysymykset.....	10
1.4 Etiikka.....	10
2 VUOROVAIKUTUS .....	12
2.1 Toimiva vuorovaikutus .....	12
2.2 Teknologiavälitteinen vuorovaikutus .....	16
2.3 Vuorovaikutus työhaastattelussa.....	17
2.4 Multimodaalinen vuorovaikutus .....	20
3 TULKATTU TYÖHAASTATTELU VUOROVAIKUTUSTILANTEENA.....	21
3.1 Vammaisten tulkkaukspalvelu.....	21
3.2 Työhaastattelu .....	24
3.3 Vuorovaikutus tulkatussa työhaastattelussa.....	26
4 HAVAINTOESITYKSIÄ TYÖHAASTATTELUISTA .....	30
4.1 Havaintoesitysten toteutus .....	30
4.2 Aineiston purku ja analysointi .....	30
5 TULOKSIA .....	32
5.1 Havaintoesitykset.....	32
5.2 Toimivan vuorovaikutuksen työkalut haastatteluissa .....	33
5.3 Vastaukset tutkimuskysymyksiin .....	36
6 POHDINTA.....	40
6.1 Tulosten yleistettävyys ja jakaminen .....	40

6.2 Jatkotutkimusaiheita .....	40
LÄHTEET .....	42
LIITTEET .....	46
Liite 1: Haastattelukysymykset haastattelun pohjaksi	
Liite 2: Vinkkejä rekrytoijille sujuvaan tulkattuun etänä tapahtuvaan kuuron työhaastatteluun	
Liite 3: Vinkkejä kuuroille työnhakijoille etähaastatteluun valmistautumiseen	

## JOHDANTO

Tarkastelen opinnäytetyössäni viittomakielelle tulkattua työhaastattelutilannetta vuorovaikutustilanteena tutkien teknologiavälitteisesti tapahtuvaa haastattelua. Haluan selvittää miten kuurojen hakiessa työtä, etänä tapahtuvassa työhaastattelussa läsnäolijoiden yhteistyö vaikuttaa tilanteen sujuvuuteen. Erityisesti tarkastelen vuorovaikutusta haastattelijan ja haastateltavan välillä. Tämän työn tavoitteena on vähentää ja poistaa työnantajien ennakkoluuloja kuurojen rekrytointiin liittyen tuottamalla ajankohtaista materiaalia tulkattua työhaastattelutilanteesta. Työn tuotoksena on ohjeet rekrytoijille ja kuuroille työnhakijoille tulkattuun etähaastattelutilanteeseen valmistautumiseksi.

Vuonna 2020 viittomakielisiä työskenteli yhä enemmän asiantuntija- ja toimihenkilötehtävissä. Aiemmin kuurot työllistyivät erityisesti teollisuuden pariin ja suorittaviin töihin, joissa puheviestintä ja suomen kielen osaaminen ei ollut pääosassa. Sivunen (2020) viittaa artikkelissaan Kuurojen Liitto ry:n kartoitukseen, jonka mukaan viittomakielisiä toimii tällä hetkellä yli 300 eri ammatissa. Arvion mukaan kuurojen työttömyysaste valtaväestöön verrattuna on kolminkertainen. Kuurot ovat usein kokeneet töitä hakiessaan ennakkoluuloja muun muassa tiedonpuutteen vuoksi. Työnantajat odottavat suomen kielen puhetaitoja ja siksi tehtävään helpommin palkataan kuuleva. Myös aiheutuvia kuluja pelätään, vaikka tulkkauspalvelu on maksutonta. (Sivunen 2020.)

Vammaisten tulkkauspalvelu tarjoaa kuuroille viittomakielentulkkauksia maksuttomasti. Kuulovammaisilla on oikeus tulkkauspalvelun käyttöön vähintään 180 tuntia ja kuulo-näkövammaisilla 360 tuntia vuodessa. Lisätunteja voi myös hakea. (Kela 2020a). Kuuro työnhakija tilaa usein tulkin työhaastatteluun. Työhaastattelu on työnhaun merkittävimpiä vaiheita, sillä se tarjoaa mahdollisuuden päästä keskustelemaan yrityksen edustajan kanssa ja markkinoimaan omaa osaamistaan.

Yhdenvertaisuuslain (L 1325/2014) mukaan ketään ei saa syrjiä työelämässä. Kaikilla on yhdenvertaiset oikeudet suoriutua työtehtävistä ja edetä työuralla. Laissa kerrotaan kohtuullisista mukautuksista vammaisten ihmisten yhdenvertaisuuden toteuttamiseksi. Työnantajien on siis tehtävä kohtuulliset mukautukset tai vähintäänkin selvittää mukautusten mahdollisuus, jotta vammaisen henkilö voi tehdä työtä. (Yhdenvertaisuuslaki 2014/3 § 15.)

Kuurojen kohdalla kohtuullisia mukautuksia ovat esimerkiksi työtehtävien järjestäminen sopivaksi, hälyttimien vilkkuvalot, kannettavat tärinähälyttimet, työtilojen suunnittelu sopivamaksi sekä positiivinen erityiskohtelu. (Kuurojen Liitto ry 2020.) Työnantaja voi hakea TE-toimistosta työolosuhteiden järjestelytukea mukautuksiin. Tukea voi saada 4000 euroon asti. (TE-palvelut 2021.) Tulkkaus on yksi esimerkki kohtuullisista mukautuksista työpaikalla jo työnhakuvaiheessa. Sujuvan tulkkauksen merkitys korostuu työhaastattelussa, sillä on kyse tilanteesta, jolla on vaikutusta kuuron työnhakijan tulevaisuuteen ja sitä kautta koko elämään.

Suomessa Työsuojeluhallinto valvoo työelämän yhdenvertaisuutta ja syrjinnän kieltoa. Työsuojeluviranomaiseen otetaan yhteyttä syrjintää epäiltäessä. Yhdenvertaisuuden ja syrjinnän kiellon valvonta työelämässä 2020 raportin mukaan työsuojeluviranomaisiin otettiin vuonna 2020 yhteyttä 600 kertaa. Syrjintää tapahtui erityisesti terveydentilan, alkuperän ja kansalaisuuden perusteella. Ulkomaalaisia työntekijöitä syrjittiin muun muassa palkanmaksussa. Työnantajia valvottiin yhdenvertaisuusnäkökulmasta noin 140 tarkastuksella, joissa yli puolessa havaittiin epäkohtia. Työnantajan velvollisuus on edistää yhdenvertaisuutta työpaikalla. Syrjintä on siis edelleen vahvasti läsnä jo työnhakutilanteessa ja työpaikalla. (Työsuojeluhallinto 2020.)

Työpaikoilla, joilla työskentelee yli 30 henkilöä, tulisi laatia yhdenvertaisuussuunnitelma. Raportista selviää, että useille työnantajille on epäselvää mitä yhdenvertaisuussuunnitelman tulisi kattaa ja mistä yhdenvertaisuuden edistämisessä on kysymys. (Työsuojeluhallinto 2020.)

Järjestin havaintoesityksiä työhaastattelutilanteista, joissa on viittomakielentulkkaus. Kaksi työhaastattelutilannetta toteutettiin etänä videopalvelu Zoomissa ja tutkin vuorovaikutustilanteita havaintojeni perusteella. Tilanteessa oli kuuro työnhakija, viittomakielentulkki sekä kuuleva työhaastattelija.

Työni tilaajana toimii Kuurojen Liitto ry. Kuurojen Liitto on etu- ja palvelujärjestö sekä valtakunnallinen 39 jäsenyhdistyksen keskusliitto. Vuosittain järjestettävään sääntömääräiseen liittokokoukseen kokoontuvat jäsenyhdistysten edustajat. Liittokokous käyttää ylintä päätösvaltaa ja sen valitsema hallitus sekä johtoryhmä vastaavat liiton toiminnasta. Kuurojen liiton organisaatio on jaettu neljään prosessiin, jotka ovat viittomakieli- ja vaikuttamistyö, viestintä ja vertaistuki, aluetyö sekä hallinto. Kuurojen ihmisoikeuksien ja yhdenvertaisten mahdollisuuksien toteutuminen on liiton päätavoite. (Kuurojen Liitto ry 2020.) Työskentelen kirjoitushetkellä Kuurojen Liitossa työllisyyskoordinaattorina.

# 1 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

## 1.1 Lähtökohdat ja tavoitteet

Tulkattua etänä tapahtuvaa kuuron ja kuulevan välistä työhaastattelua vuorovaikutustilanteena ei ole vielä tutkittu Suomessa. Ulkomailla asiaa ovat tarkastelleet Rochester Institute of Technology ja National Technical Institute for the Deaf julkaistessaan ohjeita ja vinkkejä työnantajille kuurojen ja huonokuuloisten etänä tapahtuviin työhaastattelutilanteisiin. (Murad 2020.)

Opinnäytetöitä on tehty aiemmin eri näkökulmista työelämäntulkauksesta. Veera Wusu (2018) on opinnäytetyössään selvittänyt asiantuntijatyön tulkkaukseen ja tulkkaukspalvelujärjestelmään kohdistuvia odotuksia asiantuntijatehtävissä toimivien kuurojen sekä pitkään työelämäntulkausta tehneiden tulkkien haastattelujen perusteella.

Essi Salminen on selvittänyt maisteritutkielmassaan (2021) rekrytoijien vuorovaikutusosaamista ja siihen liittyviä haasteita työhaastattelussa. Salminen keräsi aineistonsa teknologiavälitteisillä teemahaastatteluilla ja osallistujat olivat kuulevia. Salminen on työssään keskittynyt rekrytoijien näkökulmaan. Opinnäytetyössäni tarkastelen vuorovaikutusta sekä rekrytoijan että työnhakijan näkökulmasta. Viittomakielentulkkaukseen tekee myös tilanteista ainutlaatuisia.

Kiinnostukseni aiheisiin yhdenvertainen rekrytointi ja tulkattu työhaastattelu pohjaa työkokemukseni kuurojen työvalmentajana. Aiemmin työskentelin Kuurojen Palvelusätiön Poveri-hankkeessa kuurojen työvalmentajana vuosina 2016–2019. Poveri-hanke tarjoaa STEA:n rahoituksella maksutonta viittomakielistä työvalmennusta työttömille kuuroille. Työssäni olin mukana useissa kymmenissä työhaastattelutilanteissa työvalmentajan roolissa. Haastattelutilanne saattoi koskea työ-, työkokeilu-, harjoittelu- tai opiskelupaikkaa. Tilanteissa oli aina kuuleva haastattelija, viittomakielentulkki ja kuuro hakija. Työni työvalmentajana oli auttaa ja neuvoa kuuroja työnhakijoita työ- ja opiskeluasioissa. Haastattelutilanteessa olin hakijan tukena auttamassa häntä kertomaan esimerkiksi omasta työhistoriastaan. Aina asiakas ei hahmottanut kysymystä tai jännityksen vuoksi muistanut kertoa kaikkea, jolloin toimin hänen apunaan. Olin myös paljon tulkkien tukena tilanteissa, jolloin he eivät ymmärtäneet esimerkiksi maahanmuuttaja-asiakkaan viittomista ensimmäistä kertaa heitä tulkattaessa. Ymmärsin asiakkaita hyvin, sillä usein olin työskennellyt heidän kanssaan pitkään ja tiesin jo etukäteen, mistä asioista he aikovat



haastattelussa kertoa. Lisäksi olin rekrytoijan tukena, mikäli esimerkiksi viittomakieliasiat olivat hänelle uusia. Pyrin siihen, että ensisijaisesti asiakas vastaisi rekrytoijan kysymyksiin esimerkiksi tulkin käytöstä ja itse tarvittaessa täydensin asiaa. Poveri-hankkeen asiakkaiden tuen tarve saattoi nousta siitä, että he eivät välttämättä hallinneet vielä täysin suomalaista viittomakieltä, jolloin kommunikointi pelkästään tulkin kautta oli haastavaa. Asiakkailta saattoi olla myös puutteellinen koulutustausta ja pitkäaikaistyöttömyyttä, jonka vuoksi työhaastatteluissa käyminen saattoi olla täysin uusi tilanne. Joissakin tilanteissa kuuleva osapuoli epäili kuuron selviytymistä työtehtävistä tai kuuloa vaadittavista tehtävistä. Usein työnantajia myös mietitytti työturvallisuusasiat. Näissä tapauksissa asiakkaan tukena kerroin kohtuullisista mukautuksista ja työolosuhteiden järjestelytuesta. Työvalmentajan roolissa tarjouduin myös tulemaan työn aloitukseen mukaan tai selvittämään etukäteen työoloja ja esimerkiksi tarvittavia apuvälineitä. Tällainen tuki työnantajille oli havaintojeni mukaan erityisen tärkeää. Kokemukseni mukaan se hälvensi ennakkoluuloja ja toi työnantajalle turvaa palkata kuuro henkilö, kun lisäksi oli käytävissä työvalmentajan tuki.

Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa ajankohtaista, uutta tietoa viittomakielialalle ja työllisyyden parissa työskenteleville. Myös alan opiskelijat hyötyvät työstä ja saavat uutta tietoa. Työn tuotoksena syntyi ohjeita rekrytoijille ja kuuroille työnhakijoille etähaastatteluun valmistautumiseen. Rajasin työni tutkimaan vuorovaikutusta kuulevan haastattelijan ja kuuron työnhakijan välillä. Tulkin rooli on tilanteessa myös tärkeä, vaikka tässä työssä tulkin näkökulmasta tilannetta ei tarkasteltu. Tulkki mahdollistaa vuorovaikutuksen eri kieltenkäyttäjien välillä. Jos tilanteessa ei olisi tulkkausta, olisi haastattelu hyvin erilainen. Tällöin haastattelu käytäisiin mahdollisesti kirjoittamalla, jolloin sillä olisi suuri vaikutus tilanteen sujuvuuteen ja vuorovaikutukseen. Tulkki on siis tilanteen kommunikaation ja vuorovaikutuksen mahdollistaja.

## 1.2 Käsitteet

Tässä luvussa kerron opinnäytetyöni keskeisimmistä käsitteistä. Kuurolla tarkoitetaan henkilöä, joka on ollut syntymästään tai varhaislapsuudestaan asti kuuro, eikä kuule puhetta. Kuurot kommunikoivat pääsääntöisesti viittomakielellä, joka on heidän ensikielensä. (Kuuloliitto 2021.) Tässä opinnäytetyössä kuurolla tarkoitetaan henkilöä, joka ei kuule ja käyttää viittomakieltä. Suomessa on kaksi viittomakieltä: suomalainen

ja suomenruotsalainen viittomakieli. Tässä opinnäytetyössä viittomakielellä tarkoitetaan suomalaista viittomakieltä. Viittomakielentulkilla tarkoitetaan henkilöä, joka työskentelee tulkkina vammaisten tulkkaukspalvelussa ja tulkaa kielillä puhuttu suomi – viittomakieli. Vammaisten tulkkaukspalvelusta kerron lisää luvussa 3. Työhaastattelussa haastattelijana toimivaa henkilöä kutsutaan tässä opinnäytetyössä myös rekrytoijaksi. Työelämäntulkkauksella tarkoitetaan työelämään liittyvää tulkkausta.

### 1.3 Tutkimusmenetelmä ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyöni on laadullinen tutkimus. Laadullisessa tutkimuksessa havainnointi onnistuu parhaiten, jos tutkija on havainnon kanssa tietoisesti läsnä samassa todellisuudessa. On myös tärkeää, että tutkija ymmärtää havainnon suhteessa asiayhteyteen. Siksi usein esimerkiksi toimintaa ja keskustelua tutkitaan sen luonnollisessa ympäristössä. Tutkijan kykyyn havainnoida vaikuttavat hänen esitietonsa asiasta sekä ymmärrys tutkittavasta ilmiöstä. (Valli & Aarnos 2018.) Käytin työssäni myös havainnointia, josta kerron lisää alaluvussa 5.3.

Tutkimuskysymykseni ovat:

1. Millainen vuorovaikutustilanne on tulkattu työhaastattelu etänä?
2. Millä tavalla läsnäolijoiden yhteistyö tai sen puuttuminen vaikuttaa tulkattun työhaastattelun sujuvuuteen?
3. Mitä seurauksia sujuvuudesta tai sujumattomuudesta on ja millä keinoilla sitä voi parantaa?

### 1.4 Etiikka

Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene Oy (2020) päivitti ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettisiä suosituksia vuonna 2020. Olen perehtynyt hyvin aiheeseen ja selvittänyt esteellisyyteni. Käsittelin henkilötietoja sen laissa vaatimalla tavalla. Tein kaikkien osallistujien kanssa kirjallisen sopimuksen opinnäytetyöhön osallistumisesta, jossa käytiin selvästi läpi mihin tarkoitukseen nauhoitetta käytetään ja se tuhoetaan opinnäytetyön valmistuttua. Olen myös selvittänyt, etten tarvitse tutkimuslupaa työlleni.

Opinnäytetyöhön osallistuminen oli haastateltavan ja haastattelijan rooleissa oleville vapaaehtoista. Osallistujat valikoituivat sattumanvaraisesti. Halukkaat saivat ilmoitautua opinnäytetyöhön omasta kiinnostuksestaan. Tilanteissa olleet viittomakielen tulkit tekivät työtään, sillä asiakkaat olivat tilanneet heidät Kelasta. Tulkit tiesivät etukäteen tilanteen olevan opinnäytetyö eikä aito työhaastattelu. Tilanteissa ei arvioitu tai tarkasteltu tulkkausta.

Työnhakija tiesi myös osallistuessaan haastatteluun, ettei tilanne ole aito. Hakijat saivat opinnäytetyöhön osallistuessaan lähes aidon tuntuisen kokemuksen teknologiavälitteisestä työhaastattelutilanteesta. Rekrytoijan roolissa toimineet haastattelijat tiesivät myös etukäteen, että tilanteessa on kyse opinnäytetyöstä. He eivät tieneet, että hakija on kuuro ja tilanteessa on viittomakielentulkkaus. Päädyin tähän ratkaisuun, jossa tilanne olisi mahdollisimman lähellä aitoa tilannetta. Kuurot henkilöt saattavat hakea töitä sillä tavoin, että vasta haastattelussa kertovat kuuroudesta ja esittelevät käyttävänsä tulkkia. Näin työnantaja ei vahingossa tai tahallisesti voi hylätä kuuron henkilön hakemusta, jos hän olisi pätevä työhön ja muuten saisi kutsun työhaastatteluun. Työhaastattelun alussa kerroin, että hakija on kuuro ja tulkki tulkkaa tilanteen. Vaikka haastattelijat olivat yllättyneitä, eivät he kiinnittäneet asiaan sen enempää huomiota.

Tällaista tasavertaista kohtelua kuurot toivovat saavansa työnhaussa. Työkokemukseni mukaan kuurot kokevat syrjintää työnhaussa jo hakuvaiheessa. Moni ei pääse edes työhaastatteluun kertomaan itsestään, saati näyttämään omaa osaamistaan työnantajalle.

Opinnäytetyöni suunnitteluvaiheessa pohdin mahdollisuutta kuvata aitoja työhaastattelutilanteita, mutta eettisistä syistä se ei olisi ollut mahdollista. Opinnäytetyöhön osallistuminen on vapaaehtoista. Mikäli olisin päässyt mukaan autenttisiin haastattelutilanteisiin, olisi minun pitänyt kysyä kaikilta osallistujilta lupa etukäteen. Työnhakija olisi voinut kokea painostusta tutkimukseen osallistumiseen. Työnantajataho olisi voinut ihmetellä, jos olisin ottanut yhteyttä etukäteen. Siinä olisin myös paljastanut hakijan olevan kuuro ja tulkin tulevan mukaan. Opinnäytetyölläni olisi siis voinut olla kielteinen vaikutus kuuron työnsaantiin ja sitä en halunnut.

## 2 VUOROVAIKUTUS

### 2.1 Toimiva vuorovaikutus

Vuorovaikutus on vastavuoroista ja molemminpuolista. Vuorovaikutustaidot auttavat meitä viestimään kohti tavoitteitamme. Sujuva vuorovaikutus vaikuttaa myös turvallisuuteen ja erinomaiset vuorovaikutustaidot ovat tärkeitä asiakas- ja palvelualoilla sekä yhteistyökumppaneiden kanssa viestiessä. Hyvään palveluun sisältyy usein hyvät vuorovaikutustaidot, jolloin tilanne on sujuva ja kaikki osapuolet tyytyväisiä. Huonot vuorovaikutustaidot asiakaspalvelutyössä voivat pahimmillaan johtaa turvattuuteen ja asiakkaiden aggressiivisuuteen. Esimerkiksi työntekijän vähätellessä terveysaseman potilasta, voi huono vuorovaikutus vaikuttaa myös potilaaseen ja aiheuttaa erilaisia tunteita, kuten suuttumusta. (Hjelt-Putilin 2005, 29–30.)

Gordon (2006) on tutkinut vuorovaikutusta sekä ihmissuhdetaitoja esimerkiksi koulumaailmassa. Toimiva vuorovaikutussuhde oppilaan ja opettajan välillä vaatii toteutuakseen sitä, että molemmat voivat puhua toisilleen rehellisesti ja ottavat toisensa huomioon. Vapaus tukea toinen toistaan, erillisyytensä sekä molempien tyytyväisyys ovat avaimia sujuvaan vuorovaikutukseen. (Gordon 2006, 47.) Opettajan ja oppilaan välisestä vuorovaikutussuhteesta voimme ottaa työkaluja myös aikuisten väliseen vuorovaikutukseen.

Gordon-menetelmäksi kutsutaan Gordonin luomaa menetelmää, jota hyödynnetään vuorovaikutustilanteissa ja ristiriitojen ratkaisemisessa. Aktiivinen kuuntelu, minä-viestit ja molemmat voittavat-menetelmä ovat Gordonin kehittämiä malleja vuorovaikutustilanteissa toimimiseen. Menetelmä sopii käytettäväksi kaikkialla, esimerkiksi työelämässä eikä pelkästään aikuisten ja lasten välisessä vuorovaikutuksessa. (Gordon 2004, 14).

Gordon (2004) korostaa kuuntelun taitoa lapsen ja vanhemman välisessä vuorovaikutuksessa. Aktiivinen kuuntelu on passiivista eli hiljaista kuuntelua tehokkaampaa. Silloin viestin vastaanottaja keskittyy ymmärtämään lähettäjän tunteen ja asian. Vastaanottaja ei kommentoi esimerkiksi omaa mielipidettään, vaan osoittaa aktiivisesti ymmärtäneensä, mitä toinen sanoo. Aktiivisen kuuntelun onnistumiseksi vastaanottajalla on oltava halu ymmärtää ja kuunnella toista. Jos henkilö on jo valmiiksi puolustuskannalla, kuuntelu ei onnistu. On oltava joustava ja aluksi

valmis piilottamaan omat tunteensa keskittyessä vastaanottamaan toisen viestiä. (Gordon 2004, 85–89.)

Toisen ihmisen ymmärtäminen tapahtuu kuuntelemisen taidon kautta. Toista kuunnellessa annetaan hänelle tilaa ja keskitytään häneen. Kuuntelemista voi osoittaa myös non-verbaalisin elementein eli ilmein, elein ja asennoin. Myös äännähdyksillä voidaan näyttää kuuntelevansa erilaisilla ilmaisuilla kuten *okei ja hmm*. Henkilö keskittyy kuuntelemiseen, kun hän on itse hiljaa, lopettaa muun tekemisen ja katsoo silmiin sekä kääntyy puhujaan päin. Hyvä kuuntelija kestää myös hiljaisuutta eikä yritä täydentää toisen sanomisia hänen pohtiessaan jotain asiaa. (Talvio & Klemola 2017, 107–109.)

Myös Dunderfelt korostaa vuorovaikutustilanteessa kuuntelemista. Hän kertoo kirjassaan 30 sekunnin kuuntelun säännöstä. Toista kuunnellessa tulisi kuunnella ensin 30 sekuntia läsnäolevasti ja intensiivisesti, ennen kuin esittää omaa mielipidettään. Myöskin 30 sekunnin jälkeen on mahdollista keskeyttää toinen, mikäli hän puhuu liikaa tai esimerkiksi inttävästi. Yhteistyön sujumisen kannalta lyhyempikin kuunteleminen on parempi kuin pitkät sanalliset selitykset. Kuuntelua voidaan harjoitella tekemällä päivittäin 30 sekunnin kuuntelu- ja keskittymisharjoituksia. (Dunderfelt 2016, 128–129.)

Itsensä ilmaisemisessa on kyse sanallisesta ja sanattomasta viestinnästä. Ilmeet, eleet ja asennot ovat sanatonta viestintää. Minä-viesti, eli omasta puolesta puhumisen taito kuuluu selkeään sanalliseen viestintään. Minä-viestien käyttö esimerkiksi ajatusten, tunteiden ja tarpeiden ilmaisu näyttää toiselle osapuolelle, että henkilö kunnioittaa kokemuksiaan ja ottaa itsensä todesta. Minä-viestejä on erilaisia. Esimerkiksi selvittävä minä-viesti voi kertoa toiselle jotakin lisätietoja puhujasta, mistä hän pitää. Kantaottava minä-viesti tuo esiin päätöksen ja sen perustelut. Ennakoiva minä-viestin avulla voidaan kertoa tulevasta ja omista toiveistaan. (Talvio & Klemola 2017, 103.)

Minä-viestit ja sinä-viestit on hyvä erottaa toisistaan. Minä-viestillä tarkoitetaan sitä, että sen sijaan, että osoittaisi toista, kertoo miltä itsestä tuntuu. Vanhempi voi esimerkiksi lapsen käyttäytyessä ei-toivotusti korostaa minä-viestiä ja ilmaista asiaa esimerkiksi ”Minua niin masentaa joka kerta, kun näen, että keittiö on taas ihan sotkuinen, vaikka olin juuri siivonnut sen.”. Sinä-viestiminen voi olla tehotonta jos se on epäselvää ja kohdistuu lapsen. On parempi selittää lapselle, miltä aikuisesta tilanteesta tuntuu ja perustella asiaa. (Gordon 2004, 165–167.)

Aktiivisen minän kuuntelemisessa tärkeintä on kuulostella, miltä itsestä tuntuu tilanteessa ja tunnistaa tunteitaan. On hyvä pysähtyä pohtimaan, mitä itse odottaa vuorovaikutukselta ja mitkä sen tavoitteet ovat. Ihminen siis pyrkii tunnistamaan omia ajatuksiaan ja tunteitaan keskustelulle. Jäävuoriteorian mukaan henkilön kokiessa suuttumuksen tunnetta, on se vain jäävuoren huippu. Samaan aikaan pinnan alla voi kyteä paljon muita tunteita, kuten pettymystä ja pelkoa. Jäävuoresta näkyy aina vain huippu, tässä tapauksessa pelkkä suuttumuksen tunne. Jäävuoriteoria voi auttaa tunteiden tunnistamisessa ja jäsentämisessä. Joskus tunteita on vaikea myöntää ja huomata edes itse. Harjoittelemalla ja tiedostamalla asian, voi tutkiskella omia ajatuksiaan ja pohtia esimerkiksi miksi kokee niin usein suuttumuksen tunnetta ja mistä se voisi johtua. (Talvio & Klemola 2017, 99–103.)

Aktiivinen minän kuunteleminen ja jäävuoriteoria auttavat myös positiivisten tunteiden, esimerkiksi ilon, tunnistamisessa. Tunteiden sanottamiseen ja hahmottamiseen voi tarvita apua ja tukea niin lapsi kuin aikuinenkin. Tunnesanoihin perehtyminen ja niihin tutustuminen auttaa myös ymmärtämään ja sanoittamaan asioita paremmin. Myös itsensä kuuntelu on tärkeää minätietoisuuden kehittämisessä. Omien tunteiden tunnistaminen auttaa vuorovaikutustilanteessa eteenpäin. Kun tilanteessa saa paremmin ilmaistua itseään ja omia ajatuksiaan, voi se johtaa parempaan lopputulokseen. Tunteiden ilmaisulla voidaan myös lisätä läheisyyttä ja selkeyttä ihmissuhteissa. (Talvio & Klemola 2017, 99–103.)

Vuorovaikutustyylien vaihtelu voi tuoda piristystä keskusteluun. Välillä asiapitoisesta keskustelusta voidaan hypätä vitsailuun tai sarkastisiin kommentteihin. Kompastuskivien välttämiseksi keskustelijan tulee tuntea hyvin eri vuorovaikutustyyliä ja milloin on sopiva vaihtaa tyyliä. (Talvio & Klemola 2017, 113–115.) Gordonin vuorovaikutusmallissa on esitelty useita viestinnän kompastuskiviä. (Gordon 2006, 74–77.)

Kuuntelulle vaihtaminen eli minä-viestin ja kuuntelun vuorottelun taito on tärkeä osata ristiriitatilanteissa. Esimerkiksi toisen suuttuessa on tärkeää osata vaihtaa kuunteluun, jotta tilanne pystytään yhdessä ratkaisemaan parhain päin. Tämä on haastavaa, mutta edistää ihmissuhdetaitoja. Keskustelu voi kärjistyä nopeasti, jos aikuisen käytökseen puututaan. Harva haluaa kuulla kommenttia omasta käyttäytymisestään ja siksi se saattaa herättää vastustamista ja negatiivisia tunteita. (Talvio & Klemola 2017, 118–120.)

Gordon (2006) kertoo myös molemmat voittavat-menetelmästä. Menetelmässä ratkaisua etsitään yhdessä, eikä kumpikaan osapuoli koe olevansa väärässä ja jäävänsä häviölle ristiriitatilanteessa. Molemmat voittavat-menetelmä on prosessi, jolla voidaan ratkaista ristiriitoja elämän eri osa-alueilla kuten parisuhteissa, ystävyysuhteissa ja työnjohdon suhteissa. Ristiriitatilanteessa molemmat osapuolet etsivät molemmille sopivaa ratkaisua. Gordon tuo esimerkin luokkahuoneesta tapahtuvasta melusta ja ongelman ratkaisusta. Opettaja pohtii yhdessä oppilaan kanssa, miten oppilaiden meluaminen saadaan kuriin. Oppilas ehdottaa, että he siirtyvät työskentelemään eri tilaan, jolloin he voivat keskustella rauhassa ja muu luokka ja opettaja saa työrauhan. Näin tilanne ratkaistaan molemmille osapuolille suotuisasti. (Gordon 2006, 179–181.)

Molemmat voittavat-menetelmä ei kuitenkaan aina toimi, mikäli on kyse arvoriitidoista. Arvoihin liittyviä haasteita voidaan yrittää käsitellä näyttämällä mallia toivotusta käytöksestä. Toisinaan opettajan asemassa voi tulla asetelma, jossa opettaja pyytää oppilaita toimimaan tietyn tavoin ja toimiikin itse eri tavalla kuin on neuvonut. (Gordon 2006, 372.)

Ristiriidat voivat tuntua pelottavilta, mutta niissä tärkeintä on niiden ratkaiseminen. Usein riidat voivat päättyä kompromissiin tai toinen osapuoli käyttää enemmän valtaansa riidan ratkaisemisessa. Esimerkiksi perheen äiti voi päättää koko perheen puolesta sen menoista ja näin esimerkiksi lapsi, joka on jo sopinut muuta, jää alakynteeseen. Tämä voi aiheuttaa hävinneessä osapuolella ikävän reaktion. Molemmille suotuisa ristiriidan ratkaisu on mahdollista löytää molemmat voittavat -menetelmän mukaan. Molemmat tulevat kuulluksi ja ovat tyytyväisiä ratkaisuun. Molemmat voittavat -menetelmässä on kuusi eri vaihetta, joista ensimmäinen on 0-vaihe: yhteistyöstä sopiminen ja menetelmään asennoituminen. Sen jälkeen kuusi vaihetta ovat: tarpeiden määrittäminen, ratkaisuvaihtoehtojen tuottaminen, ratkaisujen arviointi, ratkaisun valitseminen, suunnittelu ja toteuttaminen sekä tulosten tarkistaminen. Näitä noudattamalla voidaan päästä haluttuun lopputulokseen. (Talvio & Klemola 2017, 121–124.)

Jokainen voi vaikuttaa vuorovaikutustilanteeseen omalla asenteellaan. Avoin asenne ja itsensä likoon laittaminen auttaa vuorovaikutustilanteessa. Kun halutaan kertoa itsestä, se lisää luottamusta kuuntelijassa ja luo avointa ilmapiiriä. Kaikki haluavat tulla kohdatuksi ja kuulluksi eli myös asennetta toista kohtaan ei voi korostaa liikaa. Onnistuneen vuorovaikutustilanteen taustalla on aina henkilöiden halu arvostaa ja kunnioittaa keskustelukumppaniaan. Mikään näiden

vuorovaikutustekniikoiden opettelu ei voi onnistua ilman tätä arvostusta ja kunnioitusta. Hyvä asenne myös tarttuu. (Talvio & Klemola 2017, 153–155.)

Ihmisillä ei aina ole tietoa siitä, miten heidän käyttäytymisensä vaikuttaa muihin ihmisiin. He saattavat vain kulkea kohti omaa tavoitettaan. Jos heitä huomautetaan ja kerrotaan millaisia vaikutuksia heidän käytöksellään on muihin ihmisiin, he saattavat muuttaa käytöstään. Usein muut ihmiset halutaan ottaa huomioon ja välinpitämättömyys muuttuu välittämiseksi. (Gordon 2004, 190.)

## 2.2 Teknologiavälitteinen vuorovaikutus

Tietokonevälitteinen viestintä on kasvamassa. Tietoteknisen kehityksen myötä etäyhteyksiä käytetään myös tutkimushaastatteluissa. Näin tutkija voi kommunikoida myös kaukana olevien osallistujien kanssa. Tietokonevälitteinen haastattelu eroaa kasvokkain tapahtuvasta vuorovaikutustilanteesta. Etänä tapahtuva tutkimushaastattelu on menetelmänä edullinen ja helppo. Tietokoneen välityksellä tapahtuva aineistonkeruu säästää myös aikaa, kun ei tarvitse matkustaa. Virtuaalihaastattelussa voi kuitenkin tulla erilaisia haasteita. Kirjassa on esitelty sähköpostihaastattelu. Sähköpostitse tapahtuvassa viestittelyssä jää kuitenkin pois kaikki eleet ja kehonkieli, joita haastattelija voi tulkita. Hyvä puoli etähaastattelussa on se, että se luo mahdollisesti matalamman kynnyksen tutkimukseen osallistumiseen, sillä haastateltava voi osallistua siihen haluamastaan paikasta. Lisäksi sähköpostihaastattelussa voi itse päättää milloin vastaa. Toisaalta etäisyys voi olla hyvä asia, näin osa ihmisistä vastaa rohkeammin, kun anonymiteetti korostuu. (Tiittula, Rastas & Ruusuvuori 2009, 264–271.)

Teknologiavälitteisessä kommunikoinnissa on hyviä ja huonoja puolia. Näytön katsominen voi pidemmän päälle väsyttää. Kuvaruudun kautta ei pysty välittämään tunteen viileyttä tai lämpöä. Yksi tärkeä osa kommunikaatiosta jää siis pois tekniikan välityksellä tapahtuvissa vuorovaikutustilanteissa. Kasvokkain kohtaamista tarvitaan edelleen, vaikka tekniikka onkin tuonut hyviä mahdollisuuksia esimerkiksi tiedonvälittämiseen. Esimerkiksi hymiöillä ei kuitenkaan voi korvata aitoa kohtaamista. (Dunderfelt 2016, 147–148.)



Virtuaalikommunikaatio on ainutlaatuista, ei kuitenkaan aina välttämättä huonompaa kuin kasvokkain kohtaaminen. Virtuaalikommunikaatio saattaa olla selvempää, sillä se voi olla harkitumpaa ja suorempaa. Virtuaalisesti haastattelijan on saatava haastateltavan luottamus. Tapaa- misella asiaa käsitellään eri tavalla, osallistuja arvioi tilanteessa käyttäytymisen ja kielellisten vihjeiden perusteella, miten luottaa haastattelijaan ja kertooko esimerkiksi arkaluontoisia asioita kysyttäessä. Etänä luottamus on saatava eri tavoin esimerkiksi tiedottamalla avoimesti tutkimuksesta ja kertomalla itsestään. Enemmän tietoja antamalla ja olemalla avoimempi itsestään, myös muut uskaltavat käyttäytyä tilanteessa samoin. Hyvän suhteen luominen vaatii aikaa. (Tiittula, Rastas & Ruusuvuori 2009, 264–271.)

Tietokonevälitteinen viestintä asettaa tutkimuksen tekijälle uudenlaisia haasteita vuorovaikutuksen suhteen. Samalla se myös luo uusia mahdollisuuksia. Päätin käyttää opinnäytetyössäni Zoomia etänä tapahtuvien havaintoesitysten alustana. Osallistumalla teknologiavälitteisiin työhaastatteluun, hakija osoittaa jo haastattelussa digitaitojaan työnantajalle. Mikäli haastattelussa käytettävä videosovellus ei olisi tuttu hakijalle, ihannetapauksessa hän harjoittelisi sen käyttöä etukäteen valmistautuessaan haastatteluun.

Laitinen (2020) on väitöskirjassaan todennut, ettei teknologia määritä vuorovaikutustilannetta samalla tavalla kuin muut vuorovaikutuksen tekijät. Esimerkiksi käsitykset, kokemukset, tyylit ja normit vaikuttavat vuorovaikutustilanteeseen enemmän. Työelämässä ollaan usein teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen lisäksi myös kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa. (Laitinen 2020, 69.)

Kokemukseni mukaan kuulevat henkilöt eivät ole olleet kovinkaan tottuneita videopuhelujen käyttöön ennen korona-aikaa. Työpaikasta riippuen kokouksia on saatettu pitää jo pitkään etänä esimerkiksi maantieteellisestä sijainnista johtuen. Etäyhteyden mahdollistivat myös opinnäytetyöni toteuttamisen hyvin, sillä haastattelujen havaintoesityksiin osallistuvat henkilöt eivät olleet kaikkia samalta paikkakunnalta.

### **2.3 Vuorovaikutus työhaastattelussa**

Työhaastattelu on hyvä esimerkki vuorovaikutustilanteesta. Huffcutt, Culbertson ja Rifo- giate (2015) ovat erotelleet viisi syytä, miksi vuorovaikutus työhaastattelussa on ainutlaatuista.

Nämä viisi osa-aluetta ovat vuorovaikutusosapuolten tuntemattomuus, vuorovaikutuksen keston rajallisuus, vuorovaikutustilanteen ennalta määrittyneet roolit ja odotukset, haastattelun sisällön ja tyylin epävarmuus sekä erot valta-asemissa.

Pääsääntöisesti haastattelija ja haastateltava eivät tunne toisiaan entuudestaan ja tapaavat ensimmäistä kertaa työhaastattelussa. Poikkeuksena ovat eri yhteisöt tai esimerkiksi urheiluseurojen kautta tuntevat. (Huffcutt, Culbertson & Rifogiate 2015, 433.) Viittomakieliset ovat pieni tiivis yhteisö Suomessa ja mikäli töitä haetaan viittomakielialalta, ovat osapuolet usein edes hieman tuttuja etukäteen. Opinnäytetyössäni kaikki haastattelijat ja haastateltavat olivat toisilleen vieraita ja tapasivat Zoomissa ensimmäistä kertaa. Halusin luoda mahdollisimman aitoa työhaastattelua simuloivan tilanteen. Siksi valitsin haastattelijat tuntemattomista ammattikorkeakouluista, joilla ei tietoni mukaan ollut suoraan yhteyksiä esimerkiksi viittomakielen opiskeluun. Haastateltavat ja haastattelijat olivat myös eri puolilta Suomea.

Vuorovaikutuksen kesto on rajallista, kuten työhaastatteluun käytettävä aika. Tyypillinen aika on 20-30 minuuttia. Työhaastattelun päätyttyä myös vuorovaikutus päättyy. Vuorovaikutus voi saada jatkoa, jos haastateltava kutsutaan jatkohaastatteluun, mutta myös siinä tilanteessa käytävissä oleva aika on rajattu. (Huffcutt, Culbertson & Rifogiate 2015, 433–434.)

Aiempaan kahteen huomioon verrattuna, tämä kolmas huomio, vuorovaikutustilanteen ennalta määrittyneet roolit ja odotukset, on ainutlaatuinen. Työhaastattelutilanteeseen osallistuvilla on hyvin tiedossa heille ennalta määrättyt roolit ja odotukset haastattelulle. Tavanomaisesti haastattelija ottaa haastattelutilanteesta vetovastuun. Haastateltava voi olettaa, mitä häneltä tullaan kysymään. Häneltä voidaan esimerkiksi kysyä, miksi hän on hakenut kyseistä työpaikkaa sekä usein pyydetään kertomaan omasta taustastaan ja taidoistaan. Haastateltava haluaa antaa itseltään parhaan mahdollisen kuvan tässä tilanteessa. (Huffcutt, Culbertson & Rifogiate 2015, 434.)

Vaikka hakijalla onkin tiedossa edellä mainitut asiat kuten ennako-odotukset roolistaan haastattelusta sekä tilanteen kulusta ja kysymyksistä, haastattelun sisältöön ja tyyliin voi liittyä epävarmuutta. Tavanomaisiin kysymyksiin kuten esimerkiksi hakijan heikkouksista ja vahvuuksista haastateltava voi valmistautua etukäteen, mutta hän ei voi tietää mihin suuntaan haastattelu etenee. Kaikkia kysymyksiä on siis mahdotonta ennakoida. Hakija ei voi tietää tuleeko haastattelija pitämään hänestä. Lisäksi ei voida ennakoida, onko haastattelija puhelias vai hiljainen,

samoin kuin haastateltavasta ei voida etukäteen sanoa tuleeko hän olemaan ujo vai aktiivisempi tilanteessa. (Huffcutt, Culbertson & Rifogiate 2015, 434.)

Jo lähtökohtaisesti työhaastattelutilanteessa henkilöt ovat eri valta-asemassa. Haastattelijalla on tilanteessa eri asema, koska hän saa lopulta päättää kenet palkkaa. Haastattelijan asema ja valta korostuvat, kun mietitään työpaikan vaikutusta hakijan koko elämään. Hyväksytyt tai hylätyt päätökset vaikuttavat hakijan koko uraan, tulevaisuuteen, etenemismahdollisuuksiin ja jopa eläkkeeseen. Valta-asema voi kuitenkin siirtyä hakijalle siinä vaiheessa, jos hänelle tarjotaan työtä. Silloin hänellä on valta päättää, ottaako työn vastaan. (Huffcutt, Culbertson & Rifogiate 2015, 434–435.)

Lopulta edellä mainitussa on kyse vuorovaikutuksesta. Kommunikaatio on siis keskeisessä osassa koko haastattelun ajan. Kommunikaatio-osaamiseen voidaan ajatella koostuvan vuorovaikutuksen kahdesta pääkohdasta, tehokkuudesta ja tarkoituksenmukaisuudesta. Vuorovaikutuksen tehokkuuteen liittyen haastattelijalla ja haastateltavalla voi olla useita tavoitteita työhaastattelutilanteelle. Yleisenä tavoitteena voi olla se, että haastattelu johtaa johonkin lopputulokseen, toivottavasti palkkaamiseen. Vuorovaikutuksen tehokkuutta voidaan arvioida siitä näkökulmasta, onnistuiko henkilö saavuttamaan henkilökohtaiset tavoitteensa vuorovaikutuksen aikana. Mikäli hän onnistui tai ajatteli pystyvänsä saavuttamaan tavoitteensa, vuorovaikutusta voidaan pitää tehokkaana. Mikäli ei, vuorovaikutus on ollut tehotonta. (Huffcutt, Culbertson & Rifogiate 2015, 434–435.)

Kuuntelemisen taito korostuu työelämässä erityisesti yhteistyössä ja se vaatii työntekijältä keskittymistä. Pelkkä kuuleminen ei siis riitä. Vuorovaikutustilanteessa on myös tärkeää osoittaa puhujalle kuuntelevansa. Suomalaisessa kulttuurissa kuuntelemista usein osoitetaan hillitysti esimerkiksi pienin nyökkäyksin, katseella tai hymyillen. Kuuntelija voi myös tarkistaa ymmärtäneensä oikein esittämällä tarkentavia kysymyksiä tai toistamalla kuultua asiaa omin sanoin. Suomalaiseen työkulttuuriin ei kuulu toisen keskeyttäminen tai kova huudahtelu toisen puhussa. Kuuntelemisen taidon lisäksi työelämän vuorovaikutustilanteissa on tärkeää myös puhumisen taito. (Honkala, Kortetjärvi-Nurmi, Rosentröm & Siira-Jokinen 2013, 81.)

Vuorovaikutustilanteessa esimerkiksi keskustelussa voi olla kaksi osapuolta. Keskustelu tulisi pitää tasapainoisena vuorotteluna. Keskustelukumppanin dominointi, yksin puhuminen ja omien asioiden korostaminen ei ole hyvää keskustelua. Toisaalta myöskään hiljainen, mitään

sanomaton keskustelukumppani ei ole ihanteellinen. Vuorovaikutustaitoja työelämässä ei voida liikaa korostaa. Asia tuodaan usein esille jo työpaikkailmoituksissa, joissa toivotaan työnhakijalta hyviä keskustelu- ja vuorovaikutustaitoja. Erinomaiset vuorovaikutustaidot auttavat myös myöhemmin työelämässä kokous- ja neuvottelutilanteissa. (Honkala, Kortetjärvi-Nurmi, Rosentröm & Siira-Jokinen 2013, 82–83.)

Työhaastattelussa on hyvä pysyä rauhallisena, vaikka kysymykset olisivatkin haastavia. Hakijan kohdatessa vaikea kysymys, voi hän pyytää tarvittaessa lisäaikaa vastaamiseen. Haastavien ja yllättävien kysymysten esittämisessä voi olla myös kyse siitä, että työnantaja haluaa testata hakijan reagoitua yllättäviin tilanteisiin. Tällöin on hyvä pysyä edelleen rauhallisena. Haastatteluun voi valmistautua etukäteen ja harjoitella yleisimpiin kysymyksiin vastaamista, mutta silti eteen voi tulla jotain yllättävääkin. (Honkala, Kortetjärvi-Nurmi, Rosentröm & Siira-Jokinen 2013, 103.)

## **2.4 Multimodaalinen vuorovaikutus**

Multimodaalisella vuorovaikutuksella tarkoitetaan ihmisten välistä vuorovaikutusta, jossa puheen lisäksi käytetään muita keinoja ymmärretyksi tulemiseksi. Multimodaalinen vuorovaikutus tapahtuu reaaliajassa joko kasvokkain tai etänä. Puheen lisäksi kommunikoimme kehollamme sekä ilmein ja elein. Multimodaalisuudella voidaan tarkoittaa myös muiden asioiden hyödyntämistä kommunikaatiotilanteessa kuten esineitä, paikkaa ja tilaa. Nämä keinot auttavat meitä vuorovaikutustilanteessa ymmärtämään asioita. Usein kielen ajatellaan olevan keskiössä kommunikoidessamme. Nonverbaaliset elementit ovat kuitenkin yhtä tärkeitä ja niistä puhutaan usein kehon kielenä ja eleinä. Eleitä on tutkittu läpi historian ja toisinaan niitä on tarkasteltu irrallisena tilanteesta. Tällöin on huomattu, että henkilö, joka ei ole puheenvuorossa, ei käytä eleitä juurikaan. Eleet näyttäytyivät vahvasti puheen kanssa yhdessä. (Kääntä & Haddington 2011, s. 11–16.)

## 3 TULKATTU TYÖHAASTATELUN VUOROVAIKUTUSTILANTEENA

### 3.1 Vammaisten tulkkauspalvelu

Lain vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta (133/2010) tehtävänä on edistää vammaisten henkilön mahdollisuuksia toimia yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä. Kuulovammaisilla, kuulo-näkövammaisilla sekä puhevammaisilla henkilöillä on oikeus vammaisten tulkkauspalveluun. Tulkkauspalvelu mahdollistaa yhdenvertaisen yhteiskuntaan osallistumisen. Tulkkaus tarkoittaa viestin välittämistä kieleltä toiselle, ja tulkkaustilanteessa on aina kolme osapuolta. Tulkki voi myös tulkata lyhyitä kirjallisia tekstejä, kuten lomakkeita, mutta varsinaiset käännöstehtävät eivät kuulu tulkkaustilanteeseen. (Kela 2020a.)

Tulkkauspalveluun oikeutettu henkilö voi tilata tulkkiä lähes mihin tahansa elämän tilanteeseensa, esimerkiksi työhön, opiskeluun, asiointiin ja vapaa-aikaan. Palvelun käyttö on asiakkaalle maksutonta. Automaattisesti kuulovammaiset saavat käyttöönsä 180 tuntia ja kuulo-näkövammaiset 360 tuntia vuodessa. Lisätunteja on myös mahdollista hakea. (Kela 2020a.) Tilaukseen järjestetään tulkki läheltä asiakasta. Asiakas voi halutessaan käyttää palvelussaan tulkkiä ja valita, toteutetaanko tulkkaus etä- vai lähitulkkauksena. Tulkkiä käyttämällä halutaan varmistaa toimiva ja laadukas tulkkauspalvelu. Asiakas voi itse nimetä tulkkeja listalleen tai pyytää siihen apua Kelasta. Tulkkiä tilaamiseen voi nimetä eri aiheita, esimerkiksi työelämäntulkkaus tai harrastustulkkaus. (Kela 2020.) Mikäli asiakkaalla on tulkkiä käytössä, ensisijaisesti välitetään tulkki asiakkaan listalta ja todennäköisyys saada tilaukseen tuttu tulkki kasvaa. Näin toimitaan myös työhaastattelutilauksissa. Mikäli tulkkeja listalla ei ole vapaana käytettävissä tilaukseen, etsitään tarpeen mukaan tulkkiä myös listan ulkopuolelta, jos asiakas on antanut siihen luvan.

Toisinaan työhaastattelukutsut voivat tulla nopeallakin varoitusajalla, jolloin välttämättä tuttu tulkki ei ole enää vapaana. Siksi tilaukseen kannattaa kirjoittaa mahdollisimman tarkat tiedot, jotta tilaukseen välitetty tulkki pystyy valmistautumaan siihen parhaansa mukaan ja mahdollisesti ottaa yhteyttä tulkkiin etukäteen. Tulkkauspalvelua tuottavien yritysten sivuilta löytyy usein esittelyjä tulkeista. Sieltä on mahdollista etsiä esimerkiksi tietyn työalan osaajat ja lisätä

ne tulkkilistalleen. Esimerkiksi rakennusalalla paljon tulkkaavat tulkit suoriutuvat myös rakennusalan työhaastattelusta oletettavasti paremmin, sillä heillä on hallussaan alan oikeat termit ja viittomat.

Kilpailutuskauden vaihtuessa 1.4.2021 alkaen tulkkilistalle on mahdollisuus nimetä tulkeille tiettyjä tehtäviä kuten työelämätulkkkaus, harrastustulkkkaus tai lääkäritulkkkaus. Muutoksena edelliseen kauteen on se, että nyt esimerkiksi työelämätulkkiksi nimettyä tulkkia ei enää välitetä muihin tilanteisiin tulkiksi. Osa palveluntuottajista ja tulkeista voi vaihtua uuden kauden myötä, joten asiakkaat voivat tarkistaa tulkkilistansa ja onko siihen tarpeellista tehdä muutoksia. (Kela 2021.)

Viittomakielentulkkien toimintaympäristö on laaja. Kuten edellisessä luvussa todettu, vammaisten tulkkauspalvelun käyttäjä voi tilata tulkin mihin tahansa elämänsä tapahtumaan. Tulkkausta järjestetään myös opiskelu- ja työelämätulkkauksena. (Kela 2020a.) Kun viittomakielinen työnhakija saa kutsun työhaastatteluun, hän tilaa sinne usein viittomakielen tulkin. Työnhakija voi kertoa tulkista ja tulkin käytöstä etukäteen haastattelijalle tai viimeistään työhaastattelutilanteen alkaessa.

Vuonna 2020 meneillään olevalla kilpailutuskaudella vammaisten tulkkauspalvelun käyttäjä ei voi toivoa esimerkiksi työhaastatteluun tiettyä tulkkia nimeltä. Mikäli asiakkaalla on käytössä tulkkilista, välitetään ensisijaisesti tilaukseen joku listatulkeista. Mikäli he eivät ole vapaana, asiakkaan luvalla voidaan välittää myös listan ulkopuolinen tulkki. Tiettyä tulkkia on mahdollista toivoa tällä hetkellä vain esimerkiksi omiin häihin, läheisen hautajaisiin, oman lapsen kastetilaisuuteen sekä synnytykseen. (Kela 2020.)

Usein tulkkaustilanteen jälkeen asiakas saattaa miettiä ja arvioida, miten tulkkaus on onnistunut. Jokaisen asiakkaan toiveet ja tarpeet ovat yksilöllisiä. On haastava määritellä mitä on sujuva tulkkaus, sillä se voi olla eri asioita näkökulmasta riippuen. Toisinaan tilanteen sujuminen ja haluttu lopputulos voi saada asiakkaan tyytyväiseksi tulkkaukseen tai toisinaan siihen voi vaikuttaa myös henkilökemiat.

Tulkkaustilanteissa esimerkiksi kuuron on arvioitava tulkkausta viitotun tulkkeen perusteella, sillä hän ei kuule lähtötekstiä. Päinvastoin kuuleva ymmärtää vain puhuttua kieltä ja näin voi

arvioida vain sitä puolta. Tilannetta voidaan tarkastella kokonaisuutena; vaikuttiko tulke järkevältä tilanteeseen nähden, oliko tulkkaus luonnollista ja kieliopillisesti oikein ilmaistua ja käyttäytykö tulkki sopivasti? Asiakaspalautteiden lisäksi tulkin täytyy tietysti itse reflektoida toimintaansa ja mahdollisuuksien mukaan pyytää myös kollegoilta palautetta. (Napier ym., 2010, 34.)

Silbersteinin (2013) selvityksen mukaan hänen kyselynsä vastanneista tulkeista vähän alle puolet (40/82) tekevät työelämätulkkauksia 1–5 tuntia viikossa. Kyselyyn vastanneiden tulkkien mukaan työelämässä tapahtuva tulkkaus on usein kokouksia, koulutuksia, tiedotustilaisuuksia, perehdytystä, virkistystoimintaa tai työhaastattelutilanteita.

Anni Kyröläinen (2020) toteaa selvityksessään, että tulkkauspalveluja tulisi arvioida myös työelämän näkökulmasta. Tulkkia tarvitseva henkilö voi jäädä työelämän ulkopuolelle, mikäli tulkkia ei ole saatavilla. Tulkkauspalvelun toimivuus vaikuttaa myös muihin elämän osa-alueisiin kuten asiointiin, terveydenhuoltoon ja harrastuksiin.

Työelämätulkkauksessa tulisi huomioida, mikäli asiakkaan työsuhde on pitkäaikainen, myös tulkki olisi pitkäaikainen. Tällä hetkellä esimerkiksi kilpailutukset voivat katkaista mahdollisuuden käyttää samaa tulkkia vuodesta toiseen. Samaa osaamista ei välttämättä löydy muista tulkeista nopealla aikataululla. (Kyröläinen 2020, 27.) Työhaastattelun tulkkaus on herkkä työtehtävä, sillä lopputuloksella on merkitystä kuuroille työnhakijalle. Tulkin on kiinnitettävä huomiota haastattelun sisältöön ja esimerkiksi tietoon työpaikasta ja hakijan kokemuksesta, sillä työhaastattelu on usein ensimmäinen tapaaminen potentiaalisen työnhakijan ja työnantajan välillä. Haastattelun lopputuloksella on vaikutusta kuuron työnhakijan elämään, siksi työhaastattelun tulkkaus on yksi haavoittuvimmissa tilanteista tulkata. (Napier & McKee & Goswell 2010, 144.)

Tulkin kannattaa ottaa ennen työhaastattelun tulkkauksia selvää alan termeistä ja työnantajasta. Kuuro hakija voi kertoa tulkkille etukäteen esimerkiksi käyttämäänsä alan terminologiaa ja työtehtäviä. Näin voidaan minimoida keskeytykset ja väärinymmärrykset tulkkauksilanteessa. Mikäli hakijalla on ansioluettelo, tulkin kannattaa pyytää se luettavaksi ennakoon, koska ennakkotiedot auttavat tulkkia tulkkamaan mahdollisimman ammattitaitoisesti. Tulkin tulee myös pukeutua haastatteluun sopivasti, sillä hänen läsnäolonsa liitetään usein kuuroon työnhakijaan.

Myös fyysinen sijoittuminen tulee miettiä hyvin. (Napier & McKee & Goswell 2010, 144–145.)

On tärkeää tiedottaa työhaastattelutilanteen alussa haastattelijalle tulkin roolista. Tulkki ja asiakas voivat sopia etukäteen kumpi esittelyn tekee. Tulkin käytöksen tulee olla työhaastatteluun sopivaa, sillä usein tulkatut haastattelut ovat työnantajille uusi kokemus, myös tulkin käyttäytyminen voi vaikuttaa kokonaisvaikutelmaan. Tulkki tietysti pyrkii olemaan mahdollisimman vähän häiriöksi. Työhaastattelutilanteessa on tavoitteena antaa mahdollisimman positiivinen käsitys työnhakijan taidoista. Usein tulkin käyttö ei ole tuttua haastattelijalle. Tulkkauksen tavoitteena on tehdä tilanteesta sujuva, jotta molemmat osapuolet ymmärtävät hyvin toisiaan. (Napier & McKee & Goswell 2010, 144–145.)

Tulkin roolia työhaastattelussa ei siis voida liikaa korostaa. Sujuva tulkkaukseen mahdollistaa myös sujuvan vuorovaikutuksen. Kun tulkki ja kuuro henkilö ymmärtävät hyvin toisiaan, tilanne etenee hyvin, eikä tulkin tarvitse keskeyttää useasti esimerkiksi kysyäkseen uudestaan tai pyytääkseen viittomaan asiaa toisella tavalla. Parhaimmillaan tulkkaukseen työhaastattelutilanteessa on siis sitä, että siihen ei tarvitse kiinnittää erityisesti huomiota vaan kaksi henkilöä voi keskittyä vuorovaikutukseen ja keskusteluun heidän välillään.

### **3.2 Työhaastattelu**

Työnhaussa hakemusten lähettämisen jälkeen työhaastattelukutsun saaminen on yksi askel rekrytointiprosessissa eteenpäin. Näin hakija pääsee kertomaan itsestään ja osaamisestaan lisää sekä saamaan lisätietoja työtehtävästä. Työhaastattelussa arvioidaan hakijan sopivuutta yritykseen ja tehtävään. Haastatteluun kannattaa yrittää valmistautua hyvin etukäteen, sillä se on työnhakuprosessin olennaisimpia vaiheita. Haastattelun aikana myös kannattaa tutustua hakijaan ja selvittää hänen motivaatiotaan työhön. Haastattelukysymyksiä löytää internetin eri sivustoilta ja niihin tutustumalla hakija voi harjoitella vastauksiaan. Kannattaa yrittää olla oma itsensä, eikä opetella ulkoa mallivastauksia. Ennen haastattelua hakijan suositellaan tarkasti tutustuvan haettavaan työtehtävään työpaikkailmoituksen lukemalla sekä myös rekrytoivaan yritykseen. Nämä etukäteistiedot ovat tärkeitä haastattelussa. Näin hakija osoittaa, että on kiinnostunut paikasta ja selvittänyt asioita etukäteen. (Kattelus & Jokinen 2017.)



Opinnäytetyön kirjoitushetkellä vallitsevan pandemian vuoksi videohaastattelut ovat yleistyneet ja korona-aika on lisännyt niiden merkitystä. Jo ennen korona-aikaa videohaastattelun käyttö rekrytoinnin välineenä on kasvanut. Videohaastattelu voi tapahtua videopuhelun välityksellä etänä tai vastaukset voivat olla ennakkoon nauhoitettavia. (Mäkelä 2020.) Opinnäytetyössäni haastattelut toteutettiin etähaastatteluna videoyhteydellä Zoom-alustalla. Anna Mäkelä (2020) kehottaa valmistautumaan videohaastatteluun samalla tavalla kuten tavallisiinkin haastatteluihin eli vastaamaan kysymyksiin ja myös esittämään omia kysymyksiä. Etukäteen tulee tarkistaa, että kuvauspaikka on rauhallinen. Lisäksi tulee kiinnittää huomiota ulkoiseen olemukseen, pukeutua tehtävään sopivasti ja siististi. Videopuhelun linkkiin kannattaa tutustua etukäteen ja kokeilla toimiiko ääni ja kuva sekä tarkistaa kuvauskulma. Videohaastattelun aikana on hyvä välttää päälle puhumista ja kuunnella kysymykset rauhassa loppuun asti. Videopuhelussa se voi olla haastavampaa kuin kasvokkain tapaamisessa. Viittomakielinen työnhakija voi itse päättää töitä hakiessaan, haluaako hakemuksessaan kertoa kuuroudestaan. Yhdenvertaisen rekrytoinnin näkökulmasta sillä ei pitäisi olla merkitystä, mutta edelleen 2020-luvulla kuurot joutuvat kokemaan syrjintää. Työnantajat eivät välttämättä ole tietoisia yhdenvertaisuuslaista tai kohtuullisista mukautuksista, eivätkä he aina ole valmiita ottamaan tietoa vastaan omien väärin ennakkokäsitystensä vuoksi ja esimerkiksi kiireeseen vedoten.

Työhaastattelutilanteessa haastattelijoita voi olla useita. Usein yksi heistä on päävastuussa haastattelun vetämisestä. Toisinaan työnantajat haluavat testata hakijaa psykologisin testeillä tai teknisillä arvioinneilla jo ennen varsinaista työhaastattelua löytääkseen sopivimmat ehdokkaat tehtävään. Pursiainen (2012) korostaa työhaastatteluun valmistautumista. Ensivaikutelman tekeminen on tärkeää, joten siksi on hyvä harjoitella haastattelua etukäteen. Tilanteen vuorovaikutukseen ja kysymyksiin vastaamiseen keskittyminen auttaa rauhoittumaan, sillä usein työhaastattelussa voi jännittää. Työhaastattelussa tulisi tuoda esiin omia vuorovaikutustaitoja ja kykyä työskennellä osana työyhteisöä. Työilmapiirin ja -hyvinvoinnin vuoksi sujuva vuorovaikutus ja ryhmätyötaidot ovat tärkeitä. Tulevassa työyhteisössä voi olla erilaisia ihmisiä sekä eri ammattiryhmienkin edustajia. (Pursiainen 2012, 24–25.)

Työyhteisössä on tärkeää ymmärtää vuorovaikutukselliset alaistaidot. Niillä tarkoitetaan kykyä toimia ryhmässä, antaa ja vastaanottaa palautetta sekä osallistumista keskustelevasti eri aiheiden kommentointiin. Työyhteisön toimiva vuorovaikutus näkyy esimerkiksi kokousten sujuvuutena. Asioista voidaan keskustella ja niitä uskalletaan tuoda esiin, vaikka niistä oltaisiinkin

eri mieltä. Esille nostetut asiat ja mielipiteet perustellaan, sillä se auttaa ymmärtämään eri näkökulmia ja niiden merkityksiä. (Pursiainen 2012, 29.) Vuorovaikutustaidot korostuvat läpi työnhakuprosessin työelämään asti.

### 3.3 Vuorovaikutus tulkatussa työhaastattelussa

Ennen ihmisen kohtaamista kannattaa yrittää tunnistaa omat odotukset ja kääntää ne positiiviseksi. Tuleva tilanne voi jännittää ja kysymyksiä epäonnistumisesta voi herätä. Ne kannattaa yrittää kääntää onnistumiseen ja osapuolten yhteistyöhön tilanteessa. Uusi tilanne tulee nähdä mahdollisuutena eikä muistella aiempia epäonnistumisia. Tilannetta voi myös harjoitella etukäteen kuvittelemalla sitä läpi myönteisenä. (Repo & Nuutinen 2005, 27.)

Ensivaikutelma on tärkeä osa ihmisten välisten suhteiden muodostumista. Vaikutelmat ovat toki tärkeitä ensitapaamisten jälkeenkin. Ensitapaamisella syntynyt käsitys voi täydentyä myöhemmin omien havaintojen perusteella. Vuorovaikutustilanteissa toimiminen ystävällisesti, avoimesti ja olemalla läsnä rakentaa hyvää ja positiivista ilmapiiriä. Kun tilanne alkaa sujua eteenpäin ystävällisesti ja positiivisesti, voi oma jännitys hälvetä tai unohtua kokonaan. Vuorovaikutuksen perusasioita ei tule unohtaa myöskään kirjoituskontakteissa. Sähköpostissakin tulee muistaa olla kohtelias. (Repo & Nuutinen 2005, 28.) Nämä ovat hyviä neuvoja myös työhaastattelutilanteeseen valmistautuessa.

Repo & Nuutinen (2005) ovat esittäneet, että tunneyhteydessä osallistujat kokevat olevansa samalla aaltopituudella ja tilanteessa on tällöin turvallista toimia ja käsitellä haastaviakin asioita. Tunneyhteyden perustana ovat seuraavat asiat: läsnäolo ja keskittyminen, turvallisuus, tunne hyväksytyksi tulemisesta, aito eläytyminen käsiteltävään asiaan, luottamus ja tunne ymmärretyksi tulemisesta. (Repo & Nuutinen 2005, 28–29.) Nämä kaikki ovat sovellettavissa työhaastattelutilanteeseen. Kaikkien osallistujien läsnäolo ja keskittyminen vaaditaan tilanteen sujuvuudeksi, joten myös tunneyhteyden luomiseksi. Tilanteessa on tärkeää tuntea olonsa turvaliseksi ja hyväksytyksi. Osallistujat eläytyvät aidosti asiaan ja luottavat toisiinsa sekä tuntevat tulevansa ymmärretyksi. Nämä voivat vaikuttaa eri tavalla, kun on kyseessä tulkattu tilanne, erityisesti ymmärretyksi tuleminen on silloin tärkeää.

Työhaastattelu on dialogi. Dialogin eli vuoropuhelun mahdollistaa hyvä vuorovaikutus ja se usein johtaa oppimiseen ja avoimuuteen. Jos keskustelu menee väittälyksi ja aika kuluu oikeassa olemisen todisteluun ja siihen, mitä täytyy saada sanotuksi, vuorovaikutteisuus häviää. Keskustelu saattaa pahimmillaan muuttua kilpailuksi kuka on oikeassa. Vaikka tilanne olisi aktiivinen, voi yhteisymmärrys jäädä saavuttamatta, sillä osallistujat vain tyrkyttävät asioita kuuntelun sijaan. Vuoropuhelun aikana tulisi olla kykyä asettua toisen asemaan, jolloin ymmärtää paremmin hänen näkökulmiaan ja on empatiakykyinen. Aktiivinen ja empaattinen kuuntelija osoittaa dialogin aikana olevansa kiinnostunut esimerkiksi muistiinpanoja tai tarkentavia kysymyksiä tekemällä. (Repo & Nuutinen 2005, 31–32). Aktiivista ja empaattista kuuntelemista voi myös osoittaa työhaastattelutilanteessa. Rekrytoijan tekemän kysymyksen jälkeen haastateltava voi oman vastauksensa jälkeen esittää tarkentavia kysymyksiä ja näin osoittaa oman aktiivisuutensa ja kiinnostuksensa.

Aira (2012) on väitöskirjassaan tutkinut työelämän vuorovaikutussuhteita ja toimivaa yhteistyötä. Hän on keskittynyt työssään selvittämään myös teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen roolia hajautuneessa yhteistyössä työelämässä. Yhteiskunnan tekemisen tapoihin ja työelämän vuorovaikutukseen vaikuttaa ja tekee muutoksia teknologiavälitteinen vuorovaikutus. Airan (2012) tekemiä johtopäätöksiä voi osittain soveltaa myös opinnäytetyössäni etänä tapahtuvaan työhaastattelutilanteen tarkasteluun, sillä myös työhaastattelussa, kuten työelämässä, yhteistyön ja vuorovaikutuksen merkitys korostuu.

Yhteistyö on prosessi, joka on aktiivinen ja tavoitteellinen. Yhteistyötä tapahtuu ihmisten välisissä vuorovaikutustilanteissa. Yhteistyötä määriteltessä tarkemmin, tulee tarkastella siihen liittyvää kontekstia. Vuorovaikutuksen ilmiöiden ja yhteistyön tekemisen tavat voivat olla erilaisia riippuen ympäristöstä. Työelämässä vuorovaikutussuhteita muodostetaan ja ylläpidetään yhteistyötä tekemällä. Tavallisesti yhteistyön tavoitteena on mennä kohti tavoitetta ja saavuttaa se. (Aira 2012, 129.)

Työhaastattelutilannetta tarkastellessa tulee huomioida, että tilanne on ainutlaatuinen ja yleensä tapahtuu kerran. Joissakin rekrytointiprosesseissa voi tuki olla useampi haastattelu ja testejä. Rekrytoija ja työnhakija eivät yleensä tunne toisia ennestään, joten tilanne on siitä poikkeava, eikä sitä voida ajatella pitkänä yhteistyön jatkumona. Yhteistyötä kuitenkin tapahtuu lyhyenkin

työhaastattelun aikana. Tilanteeseen osallistujilla on varmasti sama päämäärä, jota kohti he menevät yhteistyöllä: työnhakija haluaa työn, rekrytoija haluaa löytää työntekijän ja viittomakielentulkki mahdollistaa keskustelun sujuvuuden kohti yhteistä tavoitetta, työllistymistä.

Aira (2012) esittää tutkimustuloksinaan yhteistyön toimivuuden kannalta tärkeitä vuorovaikutuksen ilmiöitä. Yhteistyötilanteesta riippuen, esiin voi nousta erilaisia ilmiöitä, koska yhteistyö on niin vahvasti kontekstisidonnaista. (Aira 2012, 129.)

Airan (2012) mukaan toimivaa yhteistyötä voi kuvata:

#### 1. Vuorovaikutussuteen hallinta

- luottamuksen rakentaminen
- vuorovaikutussuhteiden ylläpito
- etäisyyden ja läheisyyden välinen tasapaino

#### 2. Tiimin prosessin hallinta

- tiimin muodostuminen
- vuorovaikutuskäytänteiden luominen
- aktiivinen johtajuus

#### 3. Verkoston hallinta

- keskinäisen kilpailun hallinta
- erilaisuuden hyödyntäminen
- suunnitelmien konkretisointi toteutukseksi

Aira on tutkimuksessaan tarkastellut usean organisaation verkostoyhteistyötä. Vuorovaikutussuhteessa luottamuksen saaminen vaatii toimivaa yhteistyötä. Toistuvissa vuorovaikutustilanteissa luottamus ehtii rakentua vähitellen, mutta joissakin tilanteissa, erityisesti yhteistyön alussa, tarvitaan pikaluottamusta. Erityisesti haasteet ja erimielisyydet voivat vaikuttaa luottamuksen syntymiseen heikentävästi. Niistä yli pääseminen kuitenkin tuntuu vahvistavan luottamusta. (Aira 2012, 132.)

Työhaastattelutilanne on hyvä esimerkki pikaluottamuksesta. Työhaastattelu on lyhytkestoinen tilanne, jossa luottamussuhde täytyy luoda heti alussa pikaisesti. Aiemmassa työssäni kuurojen työvalmentajana kohtasin työhaastatteluissa paljon haastavia tilanteita ja ongelmatilanteita. Työnantajilla ei välttämättä ollut ymmärrystä kuuroista työelämässä ja he saattoivat kysyä jopa

loukkaavia kysymyksiä kuoron työnhakijan suoriutumisesta työssä, jota oli sillä hetkellä hake-  
massa. Työhaastatteluisissa tapahtui myös suoraan syrjintää ja osa haastatteliijoista ei ymmärtänyt  
tai pystynyt käsittelemään heille annettuja faktoja ja tietoja esimerkiksi tulkin käytöstä ja työ-  
turvallisuudesta. Osassa tilanteita haastatteliija pystyi ymmärtämään asian laidan, kun sai lisä-  
tietoa kuuroilta työnhakijalta ja työvalmentajalta. Asian ymmärrettyään ja haastattelussa eteen-  
päin mentäessä luottamus palasi puolin ja toisin.

Vuorovaikutustilanne on aina vastavuoroista, sillä osallistujat tuovat tilanteeseen asioita, joilla  
on vaikutusta molempiin. Onnistunut vuorovaikutustilanne on sellainen, johon osallistujat ovat  
molemmat panostaneet ja kokevat tilanteen onnistuneen. Toisen tunnekokemus vaikuttaa vuo-  
rovaikutustilanteessa myös toiseen. Esimerkiksi jos toinen kokee tilanteen negatiivisena, tunne  
voi helposti tarttua. Tämä osoittaa sen, miten vuorovaikutustilanteessa kaikki osapuolet vai-  
kuttavat vahvasti. Jos pohdimme sujuvaa vuorovaikutustilannetta, siihen vaikuttaa moni asia,  
erityisesti sosiaalinen ympäristömme. Toimintatavat ovat usein kulttuurisidonnaisia. Esimerk-  
kinä esittelen vertauksen Lähi-idän kulttuureihin, joissa vuorovaikutustilanne vastakkaista su-  
kupuolta olevien välillä on hyvin erilainen kuin meillä länsimaissa. Jokaisen kulttuurin toimin-  
tatavat ovat niille itselleen ominaisia ja luonnollisia. Vuorovaikuttajana voi kehittyä ja taitoja  
voi opiskella tietoisestikin. Erityisesti herkissä vuorovaikutustilanteissa voimme hyödyntää op-  
pimiamme taitoja. (Talvio & Klemola 2017, 12–13.)

Vuorovaikutuksen onnistumiseen vaikuttavat myös henkilöiden asenteet sekä itseään että toisia  
kohtaan. Luottamuksellisen ja avoimen ilmapiirin voi luoda esimerkiksi kertomalla itsestään  
tilanteessa ja niin sanotusti laittamalla itsensä likoon. Ei tule kuitenkaan unohtaa asennetta  
toista kohtaan. Jokainen meistä tarvitsee tunnetta tulla kohdatuksi ja tuleekin ymmärtää, ettei  
vuorovaikutustilanne on pelkästään taitojen hallinnasta ja käytöstä. Asenteen tulee siis olla  
toista ihmistä kunnioittava ja tasa-arvoinen, jotta vuorovaikutustilanne voi onnistua. (Talvio &  
Klemola 2017, 153.)

Vuorovaikutustilanteessa hyvä asenne tarttuu. Vuorovaikutustaitoja voi kehittää eri työkalujen  
avulla ja ne tulee ottaa käyttöön silloin, jos tuntuu siltä, ettei saa omaa asennetta toista kunnioit-  
tavaksi. Tässä on voinut vaikuttaa taustalla oma ärtymys ja pettymys ja tunteet vaikuttavat ti-  
lanteeseen. Asenteet voivat myös korjautua vuorovaikutustilanteen edetessä, jos henkilöllä on  
hyvät vuorovaikutustaidot ja hän kompensoi niillä hyvän asenteen puuttumista. (Talvio & Kle-  
mola 2017, 154.)

## 4 HAVAINTOESITYKSIÄ TYÖHAASTATTELUISTA

### 4.1 Havaintoesitysten toteutus

Järjestin kaksi havaintoesitystä videoyhteydellä Zoomissa ja nauhoitin tilanteet Zoomin omalla nauhoitustyökalulla. Havaintoesitykset olivat simuloituja, näyteltyjä tilanteita työhaastattelutilanteista, joissa oli osallistujina kuuro työnhakija, viittomakielentulkki ja kuuleva rekrytoija. Havaintoesityksiä ei voinut toteuttaa eettisistä syistä aidoissa työhaastattelutilanteissa. Opin näytetyöhön osallistuminen perustuu vapaaehtoisuuteen ja oikeissa tilanteissa haastatteluun osallistujat olisivat voineet kokea painetta osallistua tutkimukseen. Lisäksi en halunnut vaikeuttaa kuurojen työpaikan saantia, jos työnantaja olisi kokenut tutkimukseni ylimääräiseksi vaiaksi. Näistä syistä päädyin järjestämään aitoja tilanteita jäljitteleviä havaintoesityksiä.

Lähetin kyselyjä valtakunnallisesti eri ammattikorkeakouluihin helmi-maaliskuussa 2021. Etsin opinnäytetyöhöni vapaaehtoisia osallistujia muun muassa tradenomi- ja hr-alan opiskelijoista ja sain kaksi haastattelijaa. Osallistumalla opiskelijat saivat lähes aitoa kokemusta rekrytoijana toimimisesta työhaastattelussa sekä kuurojen kohtaamisesta. Kuuroja osallistujia etsin Facebookista sekä kysymällä verkostoiltani ja löysin kaksi osallistujaa.

### 4.2 Aineiston purku ja analysointi

Käytin opinnäytetyössäni haastattelutallenteiden purussa havainnointia. Havainnoinnilla menetelmänä on pitkät perinteet antropologiassa sekä kasvatustieteellisessä tutkimuksessa. Esimerkiksi Malinowski teki jo 1920-luvulla tunnetut havainnointitutkimuksensa. Yksilön ja ryhmän toiminnasta ja käyttäytymisestä saadaan tietoa havainnoinnin avulla. Havainnointi sopii hyvin vuorovaikutustilanteissa käytettäväksi, sillä ei tiedetä aina etukäteen mitä tulee tapahtumaan seuraavaksi. Havainnoija saattaa joissain tapauksissa häiritä tilannetta. (Hirsjärvi ym., 2013, 213.)

Havainnointi voidaan jakaa kahteen eri lajiin: systemaattinen ja osallistuva havainnointi. Systemaattinen havainnointi toteutetaan rajatuissa tai luonnollisissa tiloissa, esimerkiksi luokkahuoneessa. Näissä tilanteissa havainnointi tapahtuu eri luokitteluskeemojen kautta. Havainnoijalla voi olla esimerkiksi käytössään lista ja tilanteessa havainnoi tapahtuvatko esimerkiksi

nämä piirteet tapahtuman aikana ja kuinka useasti. Havainnointi voi myös keskittyä tutkittavien väliseen kielelliseen vuorovaikutukseen tai sen kohteena voivat olla myös laajemmat tapahtumat. Osallistuvalla havainnoilla tarkoitetaan, että tutkija osallistuu havainnoitavaan toimintaan mukaan. Nämä ovat usein kenttätutkimuksia, joissa tutkija pyrkii pääsemään tutkittavan ryhmän jäseneksi. (Hirsjärvi ym., 2013., 214–215.)

Annoin myös tilaa vapaille havainnoille, sillä en voinut tietää kaikkia seurattavia huomioita etukäteen. Vaikka työhaastatteluilla oli tietyt raamit ja molemmat haastattelijat käyttivät pohjana tiettyjä kysymyksiä, niissä tuli myös muuta keskustelua ja eri vuorovaikutustilanteita.

Omassa tutkimuksessani havainnoin työhaastattelua Zoom-alustalla. Pidin haastattelun ajan kamerani ja mikrofonini kiinni, jotta osallistujat varmasti keskittyvät haastattelutilanteeseen, eikä siihen, että olen tekemässä havaintoja. Havainnointi on aikaa vievää ja lisäksi osallistujia havaintoesityksiin oli haastavaa löytää kolmanteen tilanteeseen. Siksi rajasin havaintoesitykset kahteen kertaan. Näin minulle tuli kaksi eri tallennetta työhaastattelutilanteesta havainnoitavaksi. Tein toki havaintoja jo tilanteen ollessa käynnissä, mutta syvemmin käsittelin niitä tallennetta katsoessani. Tein havaintoja myös teorian pohjalta. Tarkkailin esimerkiksi sitä, löytyykö niistä samoja asioita.

Taulukko 1. Havainnollistava kuva Zoom-ruudusta.

kuuro työnhakija	opinnäytetyön tekijä (kamera kiinni haastattelun ajan)
viittomakielentulkki	kuuleva haastattelija

## 5 TULOKSIA

### 5.1 Havaintoesitykset

Loin kaksi hyvin samanlaista työhaastattelutilannetta Zoomissa. Molemmissa havaintoesityksissä kuurojen henkilöiden äidinkieli oli suomalainen viittomakieli. Seurasin ja havainnoin havaintoesityksiä jo reaaliajassa, lyhyitä muistiinpanoja kirjoittaen. Zoomissa nauhoitettuja talenteita työhaastattelutilanteista katsoin uudelleen ja suoritin tarkempaa havainnointia. Havaintoprosessini eteni siten, että aluksi kirjoitin ylös ensimmäisellä katselukerralla tulleita havaintoja vapaasti ja tarkastelin niitä myös reaaliajassa saatujen havaintojen kanssa. Muistiinpanoja yhdistelemällä muodostin kokonaiskäsitystä vuorovaikutustilanteista. Tämän jälkeen keskityin tarkkailemaan vuorotellen kuuroa työnhakijaa ja kuulevaa haastattelijaa. Sitten tarkastelin havaintoesityksiä myös tutkimuskysymysteni näkökulmasta. Vastaan tutkimuskysymyksiini luvussa 6.3.

Tilanteissa olleilla tulkeilla oli useamman vuoden työkokemus. Tässä opinnäytetyössä ei tutkittu tarkemmin tulkkauksen onnistumista, mutta todetaan, että sen puolesta tilanne oli sujuva. Näin minimoin negatiivisten asioiden vaikutuksen tilanteeseen. Esimerkiksi jos tulkkkaus ei olisi ollut sujuvaa, olisi voinut kulua ylimääräistä aikaa kun kuuro työnhakija olisi viittonut uudelleen useamman kerran ja selittänyt tulkille asioita jatkuvasti. Kuten aiemmin totesin, tulkkkaus on vuorovaikutustilanteessa suuressa roolissa, kommunikaation mahdollistajana.

Zoomissa toteutetuissa haastatteluissa yhteys pätki muutaman kerran. Siitä ei muodostunut haastattelulle haittaa, kysymys otettiin tällöin uudelleen. Pääosin yhteydet toimivat hyvin ja koko ajan haastatteliija ja haastateltava näkivät toisensa videon välityksellä.

Viittomakieliset ovat tottuneet pitämään yllä katsekontaktia viittoessaan. Haastatteluissa kuuron hakijan ja tulkin katsekontakti (katsoo kameraan) säilyi lähes koko ajan, sillä se on omi-naista viittomakielessä sekä erityisen tärkeää. Haastattelijat molemmissa havaintoesityksissä joutuivat välillä katsomaan muualle, koska he tekivät itse haastatteluista muistiinpanoja tai lukivat kysymyksiä ruudulta. Tämä katkaisi hakijan ja haastattelijan katsekontaktin. Haastatteliija saattoi jatkaa puhumista ja haastattelu eteni, vaikka hän katsoikin muualle, kuuron katsoessa ruutua.



## 5.2 Toimivan vuorovaikutuksen työkalut haastatteluissa

Luvussa 3 esittelin Talvion ja Klemolan (2017) toimivan vuorovaikutuksen työkalut, jotka ovat: aktiivinen minän kuunteleminen, minä-viestit, kuuntelun taidot, kompastuskivien välttäminen, kuuntelulle vaihtaminen eli minä-viestin ja kuuntelun vuorottelu, molemmat voittavat-menetelmä ja arvostiriitojen käsittelytaidot. (Talvio & Klemola 2017, 153.) Lisäksi kerroin Gordonin vuorovaikutusmallista sekä Dunderfeltin osoittamassa kuuntelemisen tärkeydestä ”30 sekunnin säännöstä”.

Analysoin havaintoesityksiäni tarkastelemalla, löydätkö niistä samoja piirteitä. Näin pystyin arvioimaan, millainen tilanne työhaastattelu oli vuorovaikutustilanteena ja oliko se toimivaa vuorovaikutusta.

Aktiivisen minän kuuntelemisessa voidaan pohtia, millaiset tavoitteet vuorovaikutustilanteelle on asetettu. Työhaastattelujen havaintoesitysten vuorovaikutusta tarkastellessa voidaan huomata, että kaikilla on sama tavoite: uuden työntekijän palkkaaminen. Molemmissa havaintoesityksissä työnhakijan rooleissa olevien tavoite oli saada kyseinen kuviteltu avoin työpaikka. Haastatteliijoilla oli tavoitteena palkata uusi työntekijä. Keskustelu sujui kohti yhteistä tavoitetta ja odotukset vuorovaikutustilanteelle olivat samankaltaiset.

Aktiivisen minän kuuntelemisessa tunteiden tunnistaminen ja ilmaisu on tärkeää vuorovaikutuksen aikana. Toisessa havaintoesityksessä työnhakija kertoi aiemmin kokemastaan huonosta kohtelusta työelämässä ja työnhaussa. Hän selvästi ilmaisi pettymyksensä. Haastatteliija pahoitelti, että hakija on joutunut kokemaan ikävää kohtelua. Molemmat osapuolet onnistuivat ilmaisemaan sen hetkisiä tunteitaan avoimesti ja aidosti, ja sen jälkeen haastattelua voitiin jatkaa. Omia tunteita on hyvä tunnistaa ennen vuorovaikutustilannetta. Esimerkiksi työhaastattelussa osallistujia saattaa jännittää. Hakijan on hyvä muistaa, että myös haastattelijaa voi jännittää. Tämän tunteen tunnistaminen etukäteen auttaa valmistautumisessa.

On hyvä tarkastella, millainen tunneilmaisu sopii työhaastattelutilanteeseen ja pohtia omia ajatuksiaan etukäteen. Esimerkiksi jos myöhemmin tulee tilanne, että työntekijä epäilee kuoron hakijan kykyä selviytyä työssä, kannattaa työnhakijan pysyä rauhallisena ja kertoa ammattitai-

dostaan sekä kohtuullisista mukautuksista. Rauhallisesti asian esittämällä toinen osapuoli kuuntelee paremmin kuin suuttumusta ilmaisemalla. Kuurojen työkykyä ei kyseenalaistettu näissä havaintoesityksissä. Haastattelut toteutuivat yhdenvertaisesti.

Työhaastattelun kannalta oleellisessa osassa ovat myös minä-viestit eli itsensä ilmaiseminen. Kyse on sanallisesta ja sanattomasta, multimodaalisesta viestinnästä. Viittomakielellä non-verbaliiset elementit kuten eleet ja ilmeet korostuvat. Myös kuulevien puhuessa he tuottavat lisäksi sanatonta viestintää. Havaintoesityksissä kuulevat nyökkäilivät kuuron työnhakijan viittoessa, tulkkausta kuunnellessaan. Nyökkäyksellä he kertovat toiselle osapuolelle kuuntelevansa ja ymmärtävänsä asian. Myös käsien luonnolliset liikkeet olivat puheen tukena. Kameraan katsominen eli toista katsominen tapahtui suurimman osan ajasta, mutta haastattelijat tekivät muistiinpanoja ja katsoivat kysymyksiä, minkä vuoksi toisella haastattelijalla oli välillä katse poissa pitkään kamerasta. Jantusen (2003) mukaan pään nyökkäily nähdään vakuutteluoperaattorina suomalaisessa viittomakielellä. Nyökkäyksellä siis tarkoitetaan ”asian olevan kuten väitän.” (Jantunen 2003, 99). Multimodaalisesta näkökulmasta tarkasteltuna havaintoesityksissä tapahtui samaa, jota multimodaalista vuorovaikutuksesta tutkittaessa on huomattu. Puheenvuoroissaan kuulevat haastattelijat käyttävät eleitä enemmän kuin silloin kun kuuntelivat hakijan vastauksia. Esimerkiksi käsien liikkeitä ja ilmeitä esiintyi enemmän oman puheenvuoron aikana.

Kuurot nyökkäilivät paljon, mikä onkin ominaista viittomakielisessä keskustelussa. Lisäksi käytettiin viittomaa ”kyllä” ennen kysymykseen vastaamista, jolla tuotiin ilmi, että kysymys on ymmärretty. Se on myös hyvä viesti tulkille, että tulkkaus on ymmärretty. Kuuron ja tulkin katsekontakti pysyi koko ajan. Etänä ei näe ketä kukin katsoo, joten kannattaa katsoa kameraan. Jos olisimme fyysisesti paikalla, kuuro katsoisi vuorotellen tulkkia ja haastattelijaa.

Viittomakieltä käyttäessä katsekontakti on erittäin tärkeä. Kuuleva pystyy samalla tekemään muistiinpanoja ja kuuntelemaan. Yksi haastattelijasta toi esiin asian, että aidossa tilanteessa esimerkiksi fyysisesti samassa tilassa toteutetussa haastattelussa haastatteliijoita voisi olla useita, joista yksi keskittyisi muistiinpanoihin. Näin haastattelijan on mahdollista keskittyä ainoastaan haastattelun pitämiseen ja työnhakijaan.

Sanallinen ilmaisu eli omasta puolesta puhuminen näkyi hyvin havaintoesityksissä. Haastattelijat kertoivat hyvin itsestään ja työhistoriastaan. He osasivat odottaa tietynlaisia kysymyksiä, sillä valmistautuivat työhaastatteluun. Myös tulevasta ja toiveista keskusteltiin, esimerkiksi

yksi työnhakija esitti toivovansa vakituista, pitkäkestoista työstä. Omien toiveiden esiintuominen työhaastattelussa on tärkeää.

Omasta puolesta puhuminen toteutui havaintoesityksissä. Haastateltavat kertoivat hyvin muun muassa tulkkauspalvelusta. Havaintoesityksissä toteutui ja näkyi hyvin toimivan vuorovaikutuksen työkaluista kuuntelemisen taito. Haastattelijat antoivat hyvin tilaa hakijalle vastata kysymyksiin ja he keskittyivät kuuntelemaan vastauksia. Kuten aiemmin todettu, kuuntelua ja ymmärtämistä osoitetaan nyökkäyksin. Puheenvuorot jakoutuivat havaintoesityksissä tasaisesti työhaastattelulle ominaisesti kysymys – vastaus tyyppisesti. ”Hieno kuulla” tai ”kiitos vastauksestasi” oli myös haastattelijoiden tapa ilmaista, että olivat kuunnelleet ja ymmärtäneet työnhakijan vastauksen. Haastatteluissa korostui hyvät tavat ja Dunderfeltin mainitsema 30 sekunnin kuuntelusääntö toteutui, sillä haastateltaville annettiin rauhassa vastata kysymyksiin, ennen kuin haastattelija kommentoi vastauksia tai kysyi seuraavaa kysymystä.

Työhaastattelujen havaintoesityksissä vältettiin hyvin kompastuskivet. Keskustelu eteni ja oli vuorovaikutustyyliiltään työhaastattelulle ominainen eli asiallinen. Henkilökohtaisista asioista keskusteltaessa esimerkiksi ikävistä kokemuksista työelämässä, keskusteltu oli havaintojeni mukaan rennompaa ja empaattisempaa. Molemmat haastattelut noudattivat työhaastattelulle sopivaa vuorovaikutustyyliä eikä merkkejä kompastuskivistä kuten määrääily tai tuomitseminen nähty.

Työhaastatteluissa näkyi hyvin myös kuuntelulle vaihtamisen taito eli minä-viestin ja kuuntelun vuorottelu. Vaikka se on tärkeä taito ristiriitatilanteissa, siitä on hyötyä myös kaikissa vuorovaikutustilanteissa. Havaintojeni mukaan minä-viestin ja kuuntelun vuorottelu sujuivat erinomaisesti läpi haastattelujen. Yleisestikin työhaastattelu on tilanteena kysymys–vastaus tyylinen ja lisäksi oli tilaa avoimelle keskustelulle. Mahdollisuus päälle puhumiselle ja toisen keskeyttämiselle olisi ollut, mutta molemmissa haastatteluissa puheenvuorot sujuivat vuorotellen. Ristiriitoja kohdatessa voidaan käyttää molemmat voittavat-menetelmää. Tätä ei voi soveltaa työhaastattelutilanteiden analysoinnissa, sillä kyse ei lähtökohtaisesti ole ristiriitatilanteesta.

Yleisesti kuurot voivat joutua kokemaan syrjintää työhaussa, esimerkiksi jo työnhakuvaiheessa työhaastattelussa. Haastattelussa voi tulla ristiriitatilanne, jos työnantaja ei ymmärrä asi-

oita ja näkee kuurouden esteenä työnteolle. Silloin ei kuitenkaan tarvitse yrittää tehdä kompromissia ja noudattaa molemmat voittavat -ajatusta, koska on kyse ihmisoikeuksista ja yhdenvertaisuudesta.

Työhaastattelutilanteita analysoidessa en huomannut arvoriitiriitoja. Näin lyhyessä keskustelussa sellaiset eivät tulleet näkyviin. Arvoriitiriitoja voisi syntyä rekrytointitilanteessa, mikäli työnantajalla on hyvin vahvat mielipiteet esimerkiksi kuurojen palkkaamisesta. Tällöin voi olla kyse tiedonpuutteesta tai huonosta asenteestakin. Eri näkemyksistä keskustelu kannattaa ja asennettaan voi muuttaa.

### 5.3 Vastaukset tutkimuskysymyksiin

Esitin tutkimuskysymykseni luvussa 2.3. Tutkimuskysymykseni olivat:

1. Millainen vuorovaikutustilanne tulkattu työhaastattelu etänä on?
2. Millä tavalla läsnäolijoiden yhteistyö tai sen puuttuminen vaikuttaa tulkatun työhaastattelun sujumuuteen?
3. Mitä seurauksia sujumuudesta tai sujumattomuudesta on ja millä keinoilla sitä voi parantaa?

Havainnoidessani havaintoesityksiä, nousi esiin seuraavia asioita. Vuorovaikutustilanne on etänä erilainen kuin fyysisesti tavatessa. Paikan päällä järjestetyssä työhaastattelussa kuuro asiakas todennäköisesti tapaisi tulkin kahdestaan ennen haastattelupaikkaan sisälle menoa. Tämä voi olla arvokas viisiminuuttinen, jonka aikana kuuro työnhakija ehtii kertoa tulkille mil-laista työtä on hakemassa ja onko joitain alan viittomia, joita tulkin olisi hyvä osata. Etänä vastaavanlaista kohtaamista todellisessa tilanteessa ei tapahtuisi, sillä työnhakija avaisi haastattelijan antaman linkin ja työhaastattelu alkaisi suoraan. Järjestämäni havaintoesitykset eivät olleet aitoja tilanteita ja olin pyytännyt kuuroa työnhakijaa ja tulkia tulemaan Zoomiin 15 minuuttia ennen haastattelun alkua. Näin ehdin vielä käydä läpi tilanteen kulun ja uudelleen muistuttaa siitä, ettei haastattelijalla tiedä tilanteessa olevan tulkkausta eikä hakijan olevan kuuro. Sovittuna aikana haastattelijalla liittyi Zoomiin, jolloin olimme siellä jo kaikki muut paikalla. Lyhyen alustukseni jälkeen tilanne pääsi alkamaan. Kerroin haastattelijalle, että hakija on kuuro

ja työhaastattelussa on viittomakielentulkkaus. Aidoissa tilanteissa haastattelija oletettavasti kertoisi asian itse. Toteutin asian näin, sillä tässä oli kyse opinnäytetyöstäni ja olin kutsunut henkilöt koolle.

Vuorovaikutuksen näkökulmasta minua kiinnosti nonverbaaliset elementit teknologiavälitteisessä tilanteessa. Havainnoidessani kuulevia haastattelijoita huomasin, että molemmat heistä liikuttivat käsiään puhuessaan, korostaakseen asiaansa. Havaintojeni mukaan hymyily ja nyökäily toi läsnä olemisen ja kiinnostuksen tunnetta esiin tilanteessa. Teknologiavälitteisessä tilanteessa kuulevat haastattelijat olivat hyvin lähellä kameraa, jolloin heistä näkyi pää ja hieman ylävartaloa sekä käsiä. Etätilanteessa koko vartalon nonverbaaliset elementit ja kehonkieli jäävät osittain pois, sillä niitä ei ole nähtävissä. Kuuroihin verrattuna kuulevat haastattelijat istuivat siis hyvin lähellä kameraa. Tämä selittyy luonnollisesti sillä, että viittomakieltä käytettäessä on tärkeää nähdä eleet, ilmeet ja kädet kokonaan niiden liikkua. Siksi kuuroista henkilöistä näkyy suurempi osa vartaloa.

Etäyhteyksillä ei voida välttämättä tietää milloin toinen katsoo silmiin. Vuorovaikutustilanteessa kasvokkain tähän kiinnitetään erityisesti huomiota työhaastattelussa ja usein silmiin katsomista arvostetaan. Tulkitsin havaintojeni perusteella, että henkilön katsoessa kameraan tai ruutuun, hän ottaa katsekontaktia. Kuuleville ominaista vuorovaikutustilanteessa on, että he saattavat kirjoittaa samaan aikaan muistiinpanoja, mutta pystyvät silti jatkamaan tilannetta, kuuntelemaan ja kommentoimaan. Kuuro keskittyy katsomaan koko ajan ruutua, sillä hän seuraa tulkkausta ja yleensä työnhakijan roolissa ei tehdä yhtä paljon tai lainkaan muistiinpanoja kuin haastattelijan roolissa.

Toisessa tutkimuskysymyksessäni pohdin, millä tavalla läsnäolijoiden yhteistyö tai sen puuttuminen vaikuttaa tulkatun työhaastattelun sujuvuuteen. Havaintojeni mukaan kaikki havaintoesityksiin osallistujat tekivät hyvää yhteistyötä. Yhteistyötä haastatteluissa oli esimerkiksi vuorottelu keskustelussa luontevasti, haastateltavan vastauksille aikaa antaminen sekä kuuntelemisen ja ymmärtämisen osoittaminen. Yhteistyöstä kertoo myös se, että haastattelijat halusivat haastatella hakijaa eivätkä keskittyneet juuri lainkaan tulkkaukseen. Parhaimmillaan sujuva tulkkaus onkin sitä, että tulkin olemassaoloa edes huomaa, sillä keskustelu on niin sujuvaa.

Tutkin havaintoesitysten perusteella myös, mitä seurauksia haastattelutilanteen sujuvuudella tai sujumattomuudella on ja millä tavalla sujuvuutta voidaan parantaa. Teknologiavälitteisessä työ-

haastattelussa teknologian toimivuudella on suuri rooli, vaikka se ei suoranaisesti liity vuorovaikutukseen. Kun käytetyt alustat ja ohjelmat ovat kunnossa ja toimivia, voidaan keskittyä olennaiseen asiaan eli haastatteluun. Pahimmillaan sujumattomuus voi olla sitä, että yhteys päättyy niin paljon, että osallistujat eivät kuule tai näe toisiaan. Näin on vaikea luoda luontevaa vuorovaikutusta kahden henkilön välillä. Kaikki osapuolet voivat siis osaltaan vaikuttaa tilanteen sujuvuuteen, kun laitteet ja teknologia ovat kunnossa. Myös osallistujien asenne vaikuttaa. Voi olla, että tilanne ei suju tai etene lainkaan jos jollakin osallistujista olisi valmiiksi sellainen asenne, että rekrytointi ei onnistu. Havaintoesityksissä ei havaittu mitään sujumattomuuden merkkejä, mutta on hyvä tiedostaa, mitä ne voivat työhaastattelutilanteissa olla. Usein kuuro työnhakija joutuu selittämään ja perustelemaan ammattitaitoaan, jos esimerkiksi haastattelija on päättänyt, ettei hakija kuurona voi suoriutua työtehtävästä. Havaintoesityksissä molemmilla haastattelijoilla oli avoin asenne. He saivat tietää vasta tilanteessa, että hakijana on kuuro henkilö ja paikalla on viittomakielentulkki. Tämä osoittaa sujuvuutta ja henkilöiden yhteistyötaitoja, sillä tulkin esittelyn jälkeen haastattelua jatkettiin tavalliseen tapaan. Näistä havaintoesitysten tuloksista rekrytoijat ja työnantajat voivat ottaa mallia myös omaan työhönsä sujuvan haastattelun ja yhdenvertaisen kohtelun takaamiseksi.

Taulukko 2. Havaintoesityksissä esille nousseita vuorovaikutuksen kannalta tärkeitä asioita.

Teknologian toimivuus	Kuuntelemisen osoittaminen
Tunteiden tunnistaminen	Sanaton viestintä tukemassa sanallista viestintää
Samanaikaiset odotukset ja tavoitteet	Katsekontaktin pysyminen
Sujuva tulkkaus	Hakijan avoimuus kertoa itsestään

Työhaastattelutilanteessa ja etenkin etähaastatteluun valmistautumisessa on siis useita asioita, jotka huomioimalla tilanteesta voi tehdä sujuvamman vuorovaikutuksen näkökulmasta. Jokaisen osapuolen on tärkeintä muistaa hyvä valmistautuminen, teknologian toimivuuden varmistaminen sekä avoin asenne. Tulkki on myös tärkeässä roolissa tilanteessa mahdollistamassa sujuvan vuorovaikutuksen kuuron työnhakijan ja kuulevan haastattelijan välillä. Tämän opin näytetyön tuotoksena havaintojen perusteella syntyi vinkkejä rekrytoijille sujuvaan tulkattuun

etänä tapahtuvaan kuuron työhaastatteluun (Liite 2) sekä ohjeita kuuroille työnhakijoille etähaastatteluun valmistautumiseen (Liite 3.) Rekrytoijille ohjeita tehdessäni tarkastutin ne viidellä henkilöllä, joilla oli kokemusta rekrytoinnista tai työhaastatteluihin osallistumisesta työnantajan roolissa. Etsin henkilöt oman sosiaalisen median kautta. Kommentit antaneet henkilöt eivät työskentele viittomakielialalla, eivätkä juurikaan tiedä kuuroista työelämässä. Muokkasin ohjeita heidän ehdotuksiensa mukaan. Näin ohjeet sopivat hyvin avuksi eri yrityksillä, joissa ei ole kokemusta kuurojen rekrytoinnista.

Tehdessäni kuuroille ohjeita etätyöhaastatteluun valmistautumiseen tarkastutin ohjeet kolmella kuurolla henkilöllä. Henkilöt löysin lähipiirini kautta. Koska suomen kieli harvoin on kuuron äidinkieli, oli tärkeää kääntää ohjeet myös viittomakielelle. Viitotut ohjeet saavuttavat myös esimerkiksi maahanmuuttajakuurot, jotka eivät vielä lue suomea sujuvasti. Viittomakielistä käännöstä oli tarkastamassa kaksi kuuroa henkilöä, jotka ovat tulkkaus- ja käännösalan ammattilaisia. Nämä molemmat ohjeet ovat kaikkien vapaasti jaettavissa ja viitotut ohjeet löytyvät myöhemmin Kuurojen Liiton sivuilta.

## 6 POHDINTA

### 6.1 Tulosten yleistettävyys ja jakaminen

Opinnäytetyöni tulokset antavat tietoa siitä, millaista vuorovaikutus tulkatussa työhaastattelutilanteessa teknologiavälitteisesti voi olla. Koska keskityin työssäni vuorovaikutuksen havainnointiin, sivuseikaksi jäi työnantajan suhtautuminen kuuroon työnhakijaan. Työni tuotti tietoa hyödynnettäväksi useammalle kohderyhmälle kuten kuurot työnhakijat ja kuulevat haastattelijat. Työ on ajankohtainen, sillä haastatteluja toteutetaan paljon etänä teknologian välityksellä. Etähaastattelut ovat tulleet osaksi työnhakuprosessia, joten työtä voi hyödyntää useita vuosia eteenpäin. Opinnäytetyöni tuottaa uutta tietoa viittomakielialalle. Vuorovaikutuksesta ja työhaastattelutilanteista on tehty aiemmin opinnäytetyötä sekä pro gradu tutkielmia, mutta kuuron työnhakijan ja kuulevan työnantajan välistä tulkattua työhaastattelua ei ole tutkittu. Tilanne on ainutlaatuinen.

Julkaisen Kuurojen Liiton sivuilla artikkelin työni tuloksista ja jaan artikkeleita opiskelijakollegoilleni, jotka toimivat viittomakielialalla esimerkiksi tulkkeina tai yrittäjinä. Artikkelin julkaisaan kirjoitettuna ja viitottuna. Tällä tavoin se saavuttaa myös henkilöt, joiden äidinkieli on viittomakieli. Kuten aiemmin totesin, työstäni hyötyvät myös työnhaussa olevat kuurot. He voivat saada työstäni ja ohjeistani vinkkiä, miten valmistautua teknologiavälitteiseen työhaastattelutilanteeseen sekä mitä asioita tulisi huomioida etukäteen. Opinnäytetyöni teoriaosuus tarjoaa myös tietoja kuurojen oikeuksista ja niistä tukevista laeista. Toivon opinnäytetyöni tavoittavan myös työnantajia ja rekrytointiroolissa toimivia. Näin työnantajat saavat tietoa kuurojen palkkaamisesta ja työhaastatteluun valmistautumisesta sekä tulkin käytöstä. Toivon, että työni kautta työnantajien tietoisuus yhdenvertaisesta rekrytoinnista lisääntyy. Nämä tuottamani liitteenä olevat ohjeet ovat vapaasti kaikkien luettavissa ja jaettavissa.

### 6.2 Jatkotutkimusaiheita

Tässä työssä keskityttiin tuottamaan ohjeita kuuleville rekrytoijille sekä kuuroille työnhakijoille etähaastattelutilannetta varten. Tulkki on vuorovaikutustilanteessa suuressa roolissa ja



jatkotutkimusaiheena voitaisiin selvittää, millä tavalla tulkki valmistautuu työhaastattelun tulkkaukseen ja mitä tilanteessa tulisi huomioida sen sujuvuuden kannalta. Tämä voitaisiin toteuttaa esimerkiksi tulkkeja haastatteleamalla.

Lisäksi ehdotan aitojen, työelämään liittyvien tulkattujen keskustelujen vuorovaikutuksen tutkimista. Eettisestä näkökulmasta ajateltuna voitaisiin tutkia esimerkiksi sellaisen työyhteisön vuorovaikutusta, jossa käytetään säännöllisesti tulkkia. Aitojen, tulkattujen työhaastattelujen tutkiminen voi vaikuttaa häiritsevästi ja painostavasti työnhakuun. Näin ollen oikeita tilanteita voi olla haastavaa tutkia ilman, että se vaikuttaisi eri osapuoliin ja heidän käyttäytymiseensä.

Myös aihe yhdenvertainen rekrytointi kaipaa lisää ajankohtaista tietoa kuuron työnhakijan ja/tai kuulevan rekrytoijan näkökulmasta. Mielenkiintoista olisi myös tutkia työhaastattelussa, jossa rekrytoija on kuuro ja työnhakija viittomakieltä osaamaton kuuleva. Myös seuraavia kysymyksiä voisi pohtia: Miten yhdenvertainen rekrytointi todella toteutuu käytännössä? Onko yrityksillä olemassa yhdenvertaisuussuunnitelmia? Millaisia esteitä työnantajat kertovat olevan kuurojen palkkaamiseen? Miten voidaan vaikuttaa työnantajien asenteisiin?

Aiheen kuurojen yhdenvertainen rekrytointi tutkimista voi jatkaa keskittyen esimerkiksi kuuron työnhakijan näkökulmaan. Millä tavalla kuuro hakija kokee rekrytointiprosessin ja tulkattun työhaastattelun? Myös tulkkien kokemukset työhaastattelujen tulkkauksista kiinnostavat, mutta vaitiolon puitteissa tulkeilta ei voida kysyä haastattelun sisällöistä kuin yleisesti.

Uusilla tutkimuksilla ja erityisesti työnantajien osallistamisella voidaan saada aikaan asenne muutosta, johon tämäkin opinnäytetyö tähtää. Aiheena tiedolla vaikuttaminen on myös kiinnostava. Kun työnantajat saavat lisätietoja ja esimerkiksi lakinäkökulmaa yhdenvertaiseen rekrytointiin, voisiko se vaikuttaa positiivisesti tasavertaiseen kohteluun työmarkkinoilla? Myös kuurojen omista oikeuksista ja työnhaun apukeinosta tiedottamalla kuurot työnhakijat ovat valmistautuneempia kohtaamaan erilaisia tilanteita työhaastatteluissa.

Kuurojen liitto selvitti vuonna 2020 miten hyvin kohtuulliset mukautukset käsitteenä tunnetaan työpaikoissa, joissa työskentelee kuuroja. Haastatteluun osallistuneista 4/5 ei ollut kuullut kohtuullisista mukautuksista aiemmin. Mukautuksia oli kuitenkin toteutettu tarpeen mukaan. Laajempi tutkimus kohtuullisten mukautusten toteutumisesta työpaikoilla ja kuurojen työntekijöiden haastattelu olisi mielenkiintoinen aihe myös.

## LÄHTEET

- Aira, Annaleena 2012. Toimiva yhteistyö: työelämän vuorovaikutussuhteet, tiimit ja verkostot. Jyväskylän yliopisto. Väitöskirja.
- Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene Oy 2020. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset.
- Dunderfelt, Tony 2016. Läsnaoleva kohtaaminen. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Duunitori 2020. Rekrytointikysely 2019.
- Gordon, Thomas 2004. Toimiva perhe. Hämeenlinna: Karisto Oy.
- Gordon, Thomas 2006. Toimiva koulu. Helsinki: Lasten keskus.
- Hanhikoski, Börje. & Sivunen, Ulla 2019. Kohtuullisilla mukautuksilla kuurot työelämään. Silmä tarkkana-blogi, Kuurojen Liitto ry. Saatavilla 5.12.2020.  
<https://kuurojenliitto.fi/kohtuullisilla-mukautuksilla-kuurot-tyoelamaan/>
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2008. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hjelt-Putilin, Paula 2005. Turvallisuutta viestinnällä. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Honkala, Päivi & Kortetjärvi-Nurmi, Sirkka & Rosenström Anja & Siira-Jokinen Sinikka 2013. Linkki työyhteisön viestintä. Helsinki: Edita.
- Huffcutt, Culbertson & Rifogiate 2015. Communication competence. Berlin: Walter de Gruyter.
- Jantunen, Tommi 2003. Johdatus suomalaisen viittomakielen rakenteeseen. Helsinki: Finn Lectura.
- Kattelus, Ritva. & Jokinen, Tom 2017. Uraopas, työelämän lyhyt oppimäärä. Helsinki: Gaudemus.
- Kela 2020. Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelut 2.11.2020. Etuusoheje.
- Kela 2020a. Vammaisten tulkkauspalvelu. Saatavilla 5.12.2020.  
<https://www.kela.fi/vammaistentulkkauspalvelu>
- Kela 2021. Näin tulkkilista toimii 1.4.2021 alkaen. Saatavilla 6.2.2021.  
<https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-uudistuu-tulkkilista>
- Kuuloliitto 2021. Kuulovammat. Saatavilla 27.2.2021. <https://www.kuulo-liitto.fi/kuulo/kuulo-ja-kuulovammat/>
- Kuurojen Liitto ry 2020. Saatavilla 5.12.2020. <https://www.kuurojenliitto.fi>

- Kyröläinen, Anni 2020. Vammaisten henkilöiden työllistymisen rakenteelliset esteet. TEM selvitys.
- Kääntä, Leila & Haddington, Pentti 2011. Teoksessa Kääntä, Leila & Haddington, Pentti 2011. Johdanto multimodaaliseen vuorovaikutukseen teoksessa Kieli, keho ja vuorovaikutus. (toim.) Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.
- Laitinen, Kaisa 2020. Vuorovaikutusteknologia työyhteisössä. Teknologiavälitteinen vuorovaikutus virtuaaliympäristöissä ja työyhteisön sosiaalisessa mediassa. Jyväskylän yliopisto.
- Leppänen, Katja 2015. Yhdenvertaisuus työelämässä. Talentum.
- L 133/2020 Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta.
- L 1325/2014 Yhdenvertaisuuslaki 30.12.2014.
- Murad, Susan 2020. Tips for conducting virtual interviews with deaf and hard-of-hearing job candidates. Saatavilla 5.11.2021. <https://www.rit.edu/news/tips-conducting-virtual-interviews-deaf-and-hard-hearing-job-candidates>
- Mäkelä, Anna 29.10. 2020. Työhaastattelu. Saatavilla 5.12.2020. <https://www.duunitori.fi/tyoelama/tyohaastattelu-parhaat-vinkit>
- Napier, Jemina & Mackee, Rachel & Goswell, Della 2010. Sign language interpreting, the practice in Australia & New Zealand. Sydney: The Federation Press.
- Nivukoski, Anne-Mari 2020. FCG. Kuntamarkkinat 2020 tietoisuus: Anonyymirekrytointi – käytännön kokemuksia kunta-alalta. Saatavilla 18.9.2020. [https://www.youtube.com/watch?v=fLfc6\\_qqd84&list=PLqjCTyIHWaclT1-269Gn41s9cHgLvRyW9&index=3&t=0s](https://www.youtube.com/watch?v=fLfc6_qqd84&list=PLqjCTyIHWaclT1-269Gn41s9cHgLvRyW9&index=3&t=0s)
- Pursiainen, Sirpa 2012. Ammatilaisen ABC. Helsinki: Edita
- Repo, Irma & Nuutinen, Tahvo 2005. Opas aikuisopiskelun ja työelämän vuorovaikutustilanteisiin. Otava: Helsinki.
- Salminen, Essi 2021. Rekrytoijien vuorovaikutusosaaminen ja siihen liittyvät haasteet työhaastatteluissa. Jyväskylän yliopisto: maisteritutkielma.
- Silberstein, Susanna 2013. Työelämäntulkkaus Suomessa. tulkkauspalvelukentän näkemyksiä keskeisistä tulkkauspalvelujärjestelmän ja työelämäntulkkauksen kehittämistarpeista. Humanistinen ammattikorkeakoulu.
- Sivunen, Ulla 2020. Vates: Viittomakielinen kuuro saavutettavassa työympäristössä. Saatavilla 5.12.2020. <https://www.vates.fi/tyonantajalle/uutisia/viittomakielinen-kuuro-saavutettavassa-tyoymparistossa.html>
- Talvio, Markus & Klemola, Ulla 2017. Toimiva vuorovaikutus. Juva: PS-kustannus

TE-palvelut 2021. Työolosuhteiden järjestelytuki. Saatavilla 10.10.2021. <https://www.te-palvelut.fi/tyonantajalle/loyda-tyontekija/tukea-rekryointiin/tyoolosuhteiden-jarjestelytuki>

Tiittula, Liisa ja Rastas, Anna & Ruusuvuori, Johanna 2009. Haastattelu: tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino.

Työsuojeluhallinto 2020. Yhdenvertaisuuden ja syrjinnän kiellon valvonta työelämässä 2020. Työsuojeluhallinnon julkaisuja 3/2021.

Valli, Raine ja Aarnos, Eila 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1: Metodien valinta ja aineistonkeruu: Virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 5. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Wusu, Veera 2018. Työelämäntulkkaus asiantuntija-ammateissa: Kulmakivenä yhteistyö. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Saatavilla 10.10.2021. <https://www.theseus.fi/handle/10024/147714>

# LIITTEET

## Liite 1: Haastattelukysymykset haastattelun pohjaksi

1. Miksi hait tähän työhön?
2. Kerro lyhyesti työhistoriastasi.
3. Mikä on tämänhetkinen tilanteesi, opiskeletko tai oletko työssä?
4. Miksi juuri sinut pitäisi valita tähän tehtävään?
5. Mitkä ovat vahvuutesi ja heikkoutesi tähän työtehtävään liittyen?
6. Mitä odotat tältä tehtävältä?
7. Onko sinulla kysyttävää meiltä?

Liite 2: Vinkkejä rekrytoijille sujuvaan tulkattuun etänä tapahtuvaan kuuron työhaastatteluun:

- Pidä katsekontaktia aina kun se on mahdollista ja etätilanteessa katso kameraan.
- Osoita elein esimerkiksi nyökkäämällä, että kuuntelet ja ymmärrät.
- Tulkki tulkaa kaiken mitä puhut. Voit puhua normaalisti sinä-muodossa ja katsoa suoraan kuuroa haastateltavaa.
- Valmistaudu työhaastatteluun kuten tavallisesti.
- Yritä pitää puheenvuorot rauhassa vuorotellen ja vältä päälle puhumista.
- Keskity kuuron työnhakijan ammattitaitoon, älä kuulon puuttumiseen.
- Kysy kuitenkin rohkeasti, jos sinua mietityttää jokin kuurouteen tai viittomakieleen liittyvä asia. Työnhakija itse osaa parhaiten kertoa käytännön kokemuksistaan.
- Muista yhdenvertaisuusnäkökulma – kaikilla on oikeus työhön.

Liite 3: Vinkkejä kuuroille työnhakijoille etähaastatteluun valmistautumiseen.

- Tarkista etukäteen ohjelma, jota käytetään haastattelussa. Varmista vaatiiko ohjelman käyttö kirjautumista tai lataamista tietokoneelle.
- Ota tarvittaessa etukäteen yhteyttä tulkkiin ja kerro tulevasta tilanteesta. Etähaastattelutilanteessa ei usein ole aikaa jutella kahdestaan tulkin kanssa etukäteen.
- Valitse sopiva paikka etähaastatteluun. Tarkista kuvakulma, etäisyys ja valaistus.
- Haastattelun alussa muista esitellä myös tulkki ja kerro millä tavalla tulkkaukset tapahtuu.
- Vastaa siihen, mitä kysytään ja vältä puhujan päälle viittomista.
- Voit kertoa esimerkkejä, millä tavalla kommunikoit etä- ja lähityössä esimerkiksi kirjoittaminen, eleet ja tulkin välityksellä.
- Kerro myös työelämätulkkauksesta ja sen maksuttomuudesta sekä rajattomasta tuntimäärästä.
- Varaudu kertomaan kuuroudesta ja viittomakielestä. Haastattelu voi olla rekrytoijalle ensimmäinen kerta, kun kohtaa kuuron työnhakijan.