



HUMANISTINEN  
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

**Miten harjoittelijat otetaan kentällä vastaan?**  
Viittomakielentulkkiopiskelijoiden kokemuksia asiakkaiden  
asenteista harjoittelijoita kohtaan

*Heta Simpanen*

Viittomakielentulkin koulutusohjelma (240 op)

04 / 2013

# HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Viittomakielentulkin koulutusohjelma

### TIIVISTELMÄ

<b>Työn tekijä</b> Heta Simpanen	<b>Sivumäärä</b> 44 ja 14 liitesivua
<b>Työn nimi</b> Miten harjoittelijat otetaan kentällä vastaan? Viittomakielentulkkiopiskelijoiden kokemuksia asiakkaiden asenteista harjoittelijoita kohtaan	
<b>Ohjaava(t) opettaja(t)</b> Zita Kóbor-Laitinen	
<b>Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja</b> Humanistinen ammattikorkeakoulu, Liisa Martikainen	
<b>Tiivistelmä</b> <p>Viittomakielentulkin koulutusohjelmaan kuuluu vähintään kaksi harjoittelua, jotka suoritetaan tulkkauspalveluja tuottavassa yrityksessä tai organisaatiossa. Harjoittelussa opiskelijan tulee soveltaa opittua teoriaa käytännön tilanteissa. Harjoittelujen kautta opiskelijat saavat kuvan taitotasostaan työelämän vaatimuksiin nähden, sillä opiskelijat pääsevät todellisille tulkkaustoimeksiannoille mukaan, todellisten asiakkaiden kanssa.</p> <p>Opiskelijoiden keskuudessa liikkuneiden kuulopuheiden mukaan viittomakieliset asiakkaat eivät halua harjoittelijoita tulkkaamaan heidän asioitaan eikä välttämättä edes koko tilanteeseen mukaan. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää miten tulkkiopiskelijat kokivat asiakkaiden suhtautuvan heihin, harjoittelijoihin. Tutkimuksella pyrittiin myös vastaamaan, mitkä asiat opiskelijoiden mielestä vaikuttivat asiakkaiden asenteisiin, käytökseen ja ajatuksiin liittyen harjoittelijoihin.</p> <p>Opinnäytetyön tilaajana toimi Humanistinen ammattikorkeakoulu. Tutkimusmenetelmänä opinnäytetyössä käytettiin verkkokyselyä. Tutkimusjoukkona toimi vuonna 2009 aloittaneet viittomakielentulkkiopiskelijat Helsingistä ja Kuopiosta, joiden opiskelu- ja asioimistulkkausharjoittelut sopivat tutkimuksen aikatauluun erinomaisesti. Ensimmäinen kyselyerä, joka toteutettiin pilottiversiolla, kerättiin keväällä 2012. Toinen kyselyerä, pilottiversiosta muokattu kysely, kerättiin syksyllä 2012. Opiskelijoiden toivottiin vastaavan kyselyyn harjoittelunsa jokaisena päivänä.</p> <p>Tutkimustuloksista huomattiin, että opiskelijoiden keskuudessa kiertäneet kuulopuheet eivät pidä paikkaansa. Asiakkaat olivat opiskelijoita kohtaan ystävällisiä ja opiskelijat pääsivät lähes kaikkiin tulkkaus-tilanteisiin mukaan. Opiskelijat saivat myös tulkata. Asiakkaiden antama palaute tai opiskelijoiden kokemus tilanteesta oli enimmäkseen positiivista. Jos opiskelija ei päässyt mukaan tulkkaustoimeksiannolle, siihen koettiin vaikuttavan tilanteen henkilökohtaisuus, asiakkaan toive tai yksinkertaisesti toimeksiannon peruuntuminen. Jos opiskelija ei saanut tulkata, päätös liittyi yleensä opiskelijan tai ohjaajan esittämään toiveeseen – asiakkaan toiveella ei juurikaan ollut merkitystä. Myös liian haastava aihe ja opiskelijan riittämättömät tulkkaustaidot vaikuttivat monesti siihen, että opiskelija ei tulkannut. Opiskelijat eivät kovinkaan tarkasti osanneet arvioida asiakkaiden tietämystä tulkkiopiskelijoiden vaihtoluovollisuudesta, Humakin harjoitteluista tai viittomakielentulkkiopiskelutuksesta yleensä.</p> <p>Tutkimuksen kautta tilaaja saa suoraa, arkistoitua tietoa opiskelijoiden harjoittelukokemuksista, jonka perusteella se voi esimerkiksi kehittää harjoittelukäytäntöjään. Viittomakielen tulkkauspalvelua tarjoaville yrityksille tutkimus antaa tietoa harjoitteluista ja tulkkia käyttävistä asiakkaista opiskelijoiden näkökulmasta. Harjoittelun ohjaajina toimivat viittomakielentulkit saavat tietoonsa opiskelijoiden kokemuksia, joita he voivat hyödyntää seuraavia opiskelijoita ohjatessaan. Opiskelijoille tutkimus on hyödyllistä etukäiteistietoa heidän tulevia harjoittelujaan varten.</p> <p>Tutkimuksen tuloksia tullaan toivottavasti hyödyntämään harjoitteluun lähtevien opiskelijoiden kannustamisessa. Tutkimuksesta nousi myös jatkotutkimusaiheita, joihin Humanistinen ammattikorkeakoulu voisi tarttua parantaakseen harjoittelujensa mielekkyyttä, opiskelijoiden harjoitteluhalukkuutta ja yritysten valmiutta ottaa harjoittelijoita vastaan.</p>	
<b>Asiasanat</b> Harjoittelu, opiskelijat, asiakkaat, ohjaajat, asenteet, palaute	

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

**ABSTRACT**

<b>Author</b> Heta Simpanen	<b>Number of Pages</b> 44 and 14 appendices
<b>Title</b> How sign language interpreter trainees are treated in the working field? The experiences of the sign language interpreter students of customers' attitudes towards practical trainees.	
<b>Supervisor(s)</b> Zita Kóbor-Laitinen	
<b>Subscriber and/or Mentor</b> Humak University of Applied Sciences, Liisa Martikainen	
<b>Abstract</b> <p>Degree Programme in Sign Language Interpreting includes at least two practical trainings in companies which are doing sign language interpretation. During the practical training period the student needs to put the learnt theory into practice and will see where their skills are compared to the working field's requirements. The practical training is executed in real life interpretation assignments with real customers.</p> <p>According to rumors among the students, the customers of Sign Language interpreters don't want trainees to interpret their business and possibly not even take part of the whole interpretation assignment. The goal of this thesis work is to find out how sign language interpreter students experienced customers' attitudes towards them as practical trainees. The research was also aiming to find out what the students think might have affected the customers' attitudes, behavior and thoughts about practical trainees.</p> <p>The subscriber of this thesis is Humak University of Applied Sciences. The study was conducted as a quantitative Internet survey. The target group of the study was Sign Language Interpreter students from Helsinki and Kuopio, who started their studies in 2009. Their educational and community interpreting training periods matched the research's timetable well. The first round of the survey was carried out in spring 2012 and the second round, with some modifications, in autumn 2012. The students were asked to answer the survey every day during their practical training.</p> <p>The results showed that the rumors among the students are not true. The customers were friendly and the students were able to take part in almost every interpretation assignment of their training. The students were also allowed to interpret. Both the feedback given by customers and the experiences of the students were mainly positive. If a student wasn't allowed to take part in an interpretation assignment it was assumed to relate to the privacy of the situation, a wish of the customer or simply the cancellation of the assignment. If a student wasn't allowed to interpret, the decision was assumed to be affected by the wishes of either the student or the training mentor – the wish of the customer had little to do with it. In addition, a subject too difficult and also the student's lack of skills led to the decision of the student not interpreting. The students found it difficult to evaluate the customers' knowledge of students' professional confidentiality, practical trainings and Degree Programme of Sign Language Interpreter.</p> <p>Because of the thesis the subscriber will get straight data about the practical training experiences of students, through which it can develop its training customs. The sign language interpreting companies will get more information about practical trainings and customers, as they are seen through the eyes of the students. Interpreters who work as training mentors can make use of the students' experiences the next time they're mentoring someone. For students the research gives useful and preparing information for their future practical trainings.</p> <p>The wish is that the research results will be used for encouraging students who are starting their practical training. The research gave ideas for future researches of which Humak University of Applied Sciences could benefit when developing its practical trainings' pleasantness, the willingness of students to do practical training and the willingness of interpreting companies to mentor trainees.</p>	
<b>Keywords</b> Practical training, students, customers, mentors, attitudes, feedback	

## SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ	2
ABSTRACT	3
1 JOHDANTO	5
2 TUTKIMUSKYSYMYKSET JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	6
2.1 Tutkimuskysymykset ja aiemmat tutkimukset	6
2.2 Tutkimusjoukon valinta ja tutkimusmenetelmä	7
3 TILAAJA – HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU	9
4 HARJOITTELUT OSANA AMMATTIKORKEAKOULUOPINTOJA	11
4.1 Harjoittelut osana Humakin viittomakielentulkkipäätöstutusta	11
4.2 Opiskelutulkkkaus	13
4.2.1 Opiskelutulkkkausharjoittelu	14
4.3 Asioimistulkkkaus	14
4.3.1 Asioimistulkkkausharjoittelu	15
4.4 Työharjoittelu oppimisympäristönä	15
5 ASIAKKAAN KOHTAAMINEN JA PALAUTTEEN MERKITYS	17
6 AINEISTON KERUU	18
7 TULKKIOPISKELIJOIDEN KOKEMUKSIA HARJOITTELUSTA	20
8 TULKINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET	31
8.1 Asiakkaiden kohtaaminen	31
8.2 Harjoittelupäivien palaute	34
8.3 Opiskelijoiden olettamukset asiakkaiden tietämyksestä	35
9 POHDINTA	36
LÄHTEET	40
LIITTEET	44

## 1 JOHDANTO

*Harjoittelussa opiskelijat eivät välttämättä pääse tulkkamaan, koska asiakkaat eivät oikein pidä harjoittelijoista. Voi olla, että opiskelijat eivät pääse edes tulkkauksilanteeseen mukaan, koska asiakkaat eivät halua jakaa kaikkia asioitaan tulkkien lisäksi myös tulkkiopiskelijoille. Jos kuitenkin pääsee tulkkamaan, kannattaa varautua saamaan negatiivista palautetta.*

Humanistisen ammattikorkeakoulun (Humak) Helsingin kampuksella liikkuneet edellisen kappaleen kaltaiset kauhutarinat harjoitteluista saivat minut hakeutumaan tämän opinnäytetyöaiheen pariin. Kertomukset negatiivisista asiakkaista, jotka eivät päästäneet tulkkiopiskelijoita tulkkauksilanteisiin mukaan, eivät halunneet tulkkiopiskelijan tulkkauksen tai antoivat palautteeksi vain valitusta ja haukkuja, ovat ikään kuin perintönä siirtyneet vuosiluokalta toiselle. Ennen tutkimustani kukaan ei tuntunut tietävän, pitävätkö ne paikkansa. Ovatko tällaiset huhut perustuneet yksittäisten opiskelijoiden yksittäisiin kokemuksiin, jotka ovat sittemmin kasvaneet turhan suuriksi?

Harjoittelut ovat tärkeä osa ammattiin valmistumista. Harjoittelussa pääsee kohtaamaan tulevaa asiakaskuntaa, tutustumaan tulkin arkipäivään ja kokeilemaan omia taitojaan. Opiskelijalla on oikeus olla keskeneräinen, joten haastavia tilanteita tai asiakkaita ei ole syytä pelätä. Harjoittelussa oppii kokemusten kautta ja taidot pääsevät kehittymään eri tavalla kuin koulun penkillä istuessa. Kun taidot kehittyvät, myös tulkkauksen laatu paranee ja tämän voisi ajatella olevan suoraan verrannollista asiakkaiden tyytyväisyyteen. Jos asiakas ei halua opiskelijaa mukaan seuraamaan tulkkauksista saati tulkkamaan, kuinka käytännön harjoittelun ja oppimisen käy?

Tavoitteenani on, että opinnäytetyöni todistaa koulutuksessa liikkuvat kuulopuheet oikeiksi tai vääriksi. Työni tilaaja, Humak, saa opinnäytetyöni kautta tärkeää tietoa opiskelijoiden kokemuksista harjoittelujaksoilla. Toivon, että tutkimustulosteni perusteella niin opiskelijat kuin koulutusohjelma kokonaisuudessaan voivat saada työharjoitteluista realistisemmän kuvan kuin pelkkien juorujen pohjalta. Viittomakielentulkkit ja asiakkaat voivat lukea opiskelijoiden kokemuksista ja pohtia niitä seuraavan kerran, kun ohjaavat tai kohtaavat harjoittelijan.

## 2 TUTKIMUSKYSYMYKSET JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä tutkimuksessa asiakkailta tai viittomakielentulkkia käyttäviltä asiakkailta tarkoitetaan vain tulkkaustilanteen kuulovammaista osapuolta. Kuulovammainen on yleiskäsite henkilölle, jolla on jonkinasteinen kuulonalennus, lievästä huonokuuloisuudesta täydelliseen kuurouteen (Kuuloliitto 2009). Tutkimukseni tavoitteena on selvittää, minkälaisia kokemuksia viittomakielentulkkiopiskelijoille syntyy asiakkaiden kohtaamisesta harjoittelun aikana. Kuulevat asiakkaat jäävät tutkimuksen ulkopuolelle, koska opiskelijoiden keskuudesta nousseet kuulopuheet eivät liittyneet viittomakielentulkkien kuulevaan asiakaskuntaan.

### 2.1 Tutkimuskysymykset ja aiemmat tutkimukset

Pyrin vastaamaan tutkimuksellani kahteen tutkimuskysymykseen, jotka ovat:

1. Miten viittomakielentulkkiopiskelijat kokivat viittomakielentulkkia käyttävien asiakkaiden vastaanottavan heidät opiskelu- ja asioimistulkkausharjoittelussa?
2. Minkä asioiden tulkkiopiskelijat kokivat vaikuttavan asiakkaiden asenteisiin, ajatuksiin ja käytökseen tulkkiopiskelijoita kohtaan?

Tutkimuskysymykseni rajaavat tutkimusaiheeni asiakkaiden kohtaamiseen ja heidän asenteisiinsa harjoittelijoita kohtaan. Aiheesta ei ole tehty vastaavanlaista tutkimusta aiemmin. Elina Nikoskinen (2010) selvitti projektiraportissaan viittomakielentulkkien työelämään sijoittumista, koulutuskokemuksia ja jatko-opintosuunnitelmia. Koulutuskokemuksissa nousi esille työharjoittelujen tärkeys, mutta vain työelämään sijoittumisen ja siellä pärjäämisen näkökulmasta (Nikoskinen 2010). Marja-Liisa Vesterisen (2002) väitöskirja käsittelee ammatillisen harjoittelun vaikutuksia asiantuntijuuden kehittymiseen. Harjoittelun osapuolien yhteistyön tärkeyttä korostetaan keskittymättä kuitenkaan asiakkaisiin tai harjoittelijoiden näkemyksiin. (Vesterinen 2002.)

## 2.2 Tutkimusjoukon valinta ja tutkimusmenetelmä

Kun päätin tutkia, miten opiskelijat vastaanotetaan kentällä harjoitteluidensa aikana, ajattelin ensin haastatella tai teettää kyselyn viittomakielentulkkia käyttäville asiakkailla. Luovuin tästä ajatuksesta, koska kaikki asiakkaat eivät välttämättä ymmärtäisi suomenkielistä kyselyä tai he eivät uskaltaisi kertoa rehellisiä ajatuksiaan minulle, olenhan itsekkin opiskelija. Korviini kantautuneiden kuulopuheiden ikävät harjoittelukokemukset olivat juuri opiskelijoiden kokemuksia, siksi päätin rajata opinnäytetyöni vain opiskelijoiden näkökulmaan. Tutkimusjoukoksi valikoitui vuonna 2009 aloittaneet viittomakielentulkkiopiskelijat Helsingin ja Kuopion kampuksilta, joiden opiskelu- ja asioimistulkausharjoittelujen ajankohdat sopivat opinnäytetyöaikatauluuhini. Toteutin aineistonkeruun tutkimusjoukon kolmannen opiskeluvuoden keväällä ja neljännen vuoden syksyllä.

Tutkimusmenetelmäksi valitsin kyselyn. Kyselytutkimuksen avulla voidaan kerätä ja tarkastella tietoa esimerkiksi ihmisten toiminnasta, ajatuksista ja asenteista (Vehkalahti 2008, 11). Kyselyllä voi saada laajan tutkimusaineiston käyttämättä paljoa aikaa ja tutkijan resursseja (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 195). Tein harjoitteluun lähteville opiskelijoille Internetissä täytettävän Webropol-kyselyn, johon toivoin heidän vastaavan harjoittelun jokaisena päivänä. Verkkokyselyn etuna on, että vastaukset tallentuvat suoraan sähköiseen muotoon eikä niitä tarvitse kirjoittaa erikseen puhtaaksi (Vehkalahti 2008, 48). Tekemällä riittävän yksinkertaisen kyselylomakkeen vastaajien olisi mahdollisimman helppoa raportoida kokemuksensa jokaisen harjoittelupäivän jälkeen. Kysymykset olivat pääasiassa asteikko- ja valintakysymyksiä, sillä niitä on helpompi analysoida verrattuna avoimiin kysymyksiin (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 201).

Ensimmäinen kyselyerä toteutettiin keväällä 2012, kun suurin osa kolmannen vuoden opiskelijoista suoritti opiskelutulkausharjoittelunsa. Kevään kyselyn (Liite 1) oli tarkoitus olla pilottiversio, jota voisin tarvittaessa muokata ja parannella syksyllä toteuttavaa toista kyselyerää varten. Muokkasin kyselyä keväällä saamieni havaintojen sekä palautteen perusteella ja teetin parannellun kyselyn (Liite 2) samoille opiskelijoille syksyllä 2012. Opiskelijat olivat tällöin neljännellä vuosikurssilla ja suurin osa

suorittamassa asioimistulkkauharjoittelua. Osa opiskelijoista suoritti harjoittelunsa päinvastaisessa järjestyksessä: ensin asioimis- ja sitten opiskelutulkkauharjoittelun.

Olin itse harjoitteluissa samaan aikaan tutkimusjoukon kanssa. Alun perin ajattelin hyödyntää tutkimuksessani myös omat harjoittelukokemukseni ja kopioin kyselyistä toiset versiot vain omia vastauksiani varten. Lopulta kuitenkin totesin, että saan muiden opiskelijoiden vastauksista todella kattavan aineiston, kokemukseni eivät juurikaan eroa muiden kokemuksista ja opinnäytetyön rajat tulevat vastaan ilman omien vastausteni hyödyntämistäkin. Näistä syistä päätin jättää vastaukseni tutkimuksen ulkopuolelle ja keskittyä varsinaisen tutkimusjoukon vastauksiin.



### 3 TILAAJA – HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyöni tilaajana toimii Humanistinen ammattikorkeakoulu. Humak on maanlaajuinen verkostoammattikorkeakoulu, jonka kahdeksan koulutusohjelmaa jakautuvat humanistiseen, kasvatus- ja kulttuurialaan. Humak on Suomen suurin viittomakielentulkkeja kouluttava oppilaitos. Viittomakielentulkiksi voi opiskella Humakin Helsingin ja Kuopion kampuksilla. Viittomakielentulkinnon koulutusohjelman voi suorittaa nuorten ammattikorkeakoulututkintona, aikuisten ammattikorkeakoulututkintona eli aiempaa koulutusta täydentävänä tutkintona tai ylempänä ammattikorkeakoulututkintona, joka antaa valmiuksia viittomakielialan kehittämis-, tutkimus- ja johtotehtäviin. (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2012a.)

Humakin perustehtävänä on olla humanistisen ja kasvatustieteiden sekä kulttuurituotannon asiantuntija ja johtava kouluttaja, joka korostaa kansalaisten tarpeista nousevaa innovaatiotoimintaa ja yhteisöjen kehittämistä. Ammattikorkeakoulun visio vuonna 2012 oli olla tiivis valtakunnallinen verkostoammattikorkeakoulu ja tuottaa tulevaisuuden osaajia toimialoilleen. Missiona Humakilla on olla yhteiskunnallinen vaikuttaja ja aktiivinen kansalaisyhteiskunnan kehittäjä. (Suomen Humanistinen Ammattikorkeakoulu Oy:n hallitus 2009.)

Humakin strategiset tavoitteet vuosille 2010–2012 sisälsivät viisi tavoitekokonaisuutta, joiden avulla oli tarkoitus edistää perustehtävän ja vision toteuttamista sekä vahvistaa ammattikorkeakoulun laatua ja vakuuttavuutta. Tavoitekokonaisuudet olivat seuraavanlaiset:

1. Humakin rakenteellinen kehittäminen
2. Opiskelijan ammatillista kasvua ja opintoprosessin tehostamista tukeva pedagogiikka
3. Kansainvälistyminen tukee Humakin menestystä tehtäviensä toteuttamisessa
4. Humakin TKI-toiminta tunnetaan verkostomaisesti toimivana, joustavana kumppanuudella kehittäjänä ja toimialojensa uuden osaamisen tuottajana

## 5. Henkilöstön ja opiskelijoiden työhyvinvointia tukeva Humak (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2013a.)

Strategian toimeenpanosuunnitelmassa vuoden 2012 kohdalla mainitaan muun muassa työharjoittelun kehittäminen sekä työpaikalla tapahtuvan oppimisen ja oppimisympäristöjen kehittäminen. (Suomen Humanistinen Ammattikorkeakoulu Oy & Humanistinen ammattikorkeakoulu 2010.)

Koska tutkimukseni liittyy olennaisesti Humakin koulutukseen, on luonnollista, että Humak toimii työn tilaajana. Tutkimuksen tuloksena saatavat opiskelijoiden kokemukset harjoitteluista ovat suoraa palautetta koulutusohjelmalle ja niitä voidaan tarkastella koulutusta kehittävstä näkökulmasta.

## 4 HARJOITTELUT OSANA AMMATTIKORKEAKOULUOPINTOJA

Ammattikorkeakoululain (351/2003) mukaan ammattikorkeakoulujen tehtävänä on antaa työelämän vaatimuksiin perustuvaa opetusta, tukea yksilön ammatillista kasvua ja harjoittaa niin ammattikorkeakouluopetusta, työelämää kuin aluekehitystäkin tukevaa tutkimus- ja kehitystyötä (Ammattikorkeakoululaki 351/2003). Ammattikorkeakouluopinnot koostuvat perus- ja ammattiopinnoista, vapaasti valittavista opinnoista, ammattitaitoa edistävästä harjoittelusta ja opinnäytetyöstä (Asetus ammattikorkeakouluopinnoista 256/1995). Ammattikorkeakouluista annetun asetuksen mukaan harjoittelun tavoitteena on perehdyttää opiskelija ammattiopintojen kannalta keskeisiin käytännön työtehtäviin sekä tietojen ja taitojen soveltamiseen työelämässä (Valtioneuvoston asetus ammattikorkeakouluista 352/2003).

Humakin opinnot sisältävät vähintään lakisääteisen 30 opintopisteen laajuisen harjoittelun. Lisäksi opiskelija voi suorittaa harjoittelua vielä enintään 70 opintopisteen verran, jolloin harjoittelua kertyisi yhteensä 100 opintopistettä. (Humanistisen ammattikorkeakoulun hallitus 2012.) Humakin kotisivuilla harjoittelujen enimmäismääräksi on ilmoitettu kuitenkin 90 opintopistettä (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2013b) ja Harjoittelun käsikirjassa vain 60 opintopistettä (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2012b, 6). Diakonia-ammattikorkeakoulun (Diak) koulutusohjelmiin kuuluu harjoittelua koulutusohjelmasta riippuen 30–100 opintopisteen verran (Diakonia-ammattikorkeakoulu 2012). Diakin Viittomakielentulkkien koulutusohjelmassa harjoitteluja on yhteensä 31 opintopistettä (Diakonia-ammattikorkeakoulu 2013, 12).

### 4.1 Harjoittelut osana Humakin viittomakielentulkkipikoulutusta

Humanistinen ammattikorkeakoulu tarkoittaa harjoittelulla Suomessa tai ulkomailla tapahtuvaa työntekoa sekä samanaikaista työn kehittämistä ja tutkimista. Tavoitteena on, että harjoittelusta seuraa oppimista, osaamista ja asiantuntijuuden kehittymistä. Määrätyt opintojaksot suoritetaan harjoitteluna, joissa varsinaisen työharjoittelun lisäksi opiskelijoiden tulee tutustua opintojakson kirjallisuuteen ja tehdä opintojaksoon

kuuluvia ennalta määrättyjä oppimistehtäviä. (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2012b, 5–6.)

Viittomakielentulkin koulutusohjelmaan kuuluvista pakollisista harjoitteluista kertyy yhteensä 35 opintopistettä. Kaikille yhteiset harjoittelut, joita on yhteensä viisi kappaletta, ovat laajuudeltaan aina 5 opintopistettä. (Martikainen 2012.) Ensimmäinen harjoittelu sijoittuu toiselle opiskeluvuodelle ja se liittyy Suomalainen viittomakieli 7 - opintojaksoon Viittomakielentulkin asiakasryhmien edunvalvontajärjestöt. Harjoittelu suoritetaan jossakin viittomakielistä palvelua tuottavassa yrityksessä, järjestössä tai muussa vastaavassa paikassa. Toisena vuonna suoritettavan Tulkkaus 2 - opintojakson nimi on Työelämätaidot 1 ja Tulkkaus 3 -opintojakson nimi Asioimistulkkaus 1. Kyseiset opintojaksot toteutetaan osittain itsenäisenä harjoitteluna, jota on aikaa suorittaa koko toinen lukuvuosi. Harjoittelulla tarkoitetaan tässä tapauksessa opiskelijan itsenäistä tutustumista viittomakielentulkin asiakaskunnan kirjoon, viittomakielentulkilta vaadittavien ammattitaitovaatimusten selvittämistä ja asioimistulkin vaihteleviin työpäiviin tutustumista. (Martikainen 2010, 53–54, 93–99.) Kolmannella vuosikurssilla opiskelijat tulkaavat hengellisen tilaisuuden, joka katsotaan Tulkkaus 6, Käännökset osana tulkkausta 1 -opintojakson harjoitteluksi. (Martikainen 2012.) Kolmanteen opiskeluvuoteen kuuluu toinenkin harjoittelu, joka suoritetaan Tulkkaus 9 -opintojaksossa ja sen nimi on Opiskelutulkkaus 3. Nimensä mukaisesti harjoittelun aiheena on opiskelutulkkaus ja se toteutetaan jossakin tulkkauspalveluja tuottavassa yrityksessä tai organisaatiossa. Tulkkaus 11, Asioimistulkkaus 3 -opintojakson harjoittelussa perehdytään asioimistulkkaukseen ja se suoritetaan opiskelijan neljäntenä vuonna tulkkauspalveluja tuottavassa yrityksessä. (Martikainen 2010, 116–117, 121–123.)

Opiskelija voi halutessaan suorittaa vapaasti valittavat opinnot harjoitteluna, Ammatiprojekti-opintojakson kautta. Ammatiprojekti on laajuudeltaan viisi opintopistettä. (Martikainen 2010, 13, 128–130.) Kaikille yhteisten harjoittelujen lisäksi opiskelijat suorittavat suuntautumisopintoihinsa kuuluvan harjoittelun. Harjoittelu on osa Suuntautuminen 2 -opintojaksoa ja se on laajuudeltaan kymmenen opintopistettä. (Martikainen 2010, 142–167.) Opiskelijat voivat suuntautua tulkkaukseen ja kääntämiseen eri asiakasryhmille, viittomakommunikaation opettamiseen tai viittomakielialaan kan-

sainvälisessä toimintaympäristössä (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2012a). Suuntautumisharjoittelu ei välttämättä siis sisällä tulkkausta.

Harjoitteluissa, jotka suoritetaan jossakin tulkkauspalveluja tuottavassa yrityksessä tai organisaatiossa, opiskelija kulkee aina ammattitulkin mukana. Yleensä opiskelijan alkuvaiheessa harjoittelijat vain seuraavat tulkin työskentelyä, mutta myöhemmin he voivat toimia ohjaavan tulkin työpareina (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2012a, 8). Kokemuksieni mukaan harjoittelija ei liiku ainoastaan ohjaavan tulkin mukana vaan osallistuu myös muiden tulkkien toimeksiantoihin. Yrityksillä on erilaiset toimintatavat harjoittelijoiden ohjaamisessa. Jossain opiskelijalle nimetään yksi ohjaaja, jossain kaksi tai useampi. Toisissa yrityksissä ollaan joustavia siinä, kenen mukana harjoittelija liikkuu, kun taas toisissa yrityksissä pyritään yhden ohjaajan ja opiskelijan yhteistyöhön. Eri toimintamalleista huolimatta opiskelijan tulkatessa ammattitulkki seuraa hänen suoriutumistaan, korjaa mahdolliset tulkkausvirheet ja ottaa ohjat omiin käsiinsä, jos katsoo harjoittelijalla olevan liikaa vaikeuksia.

Tämän tutkimuksen tutkimusjoukko vastasi tekemääni kyselyyn suorittaessaan Tulkkaus 9 ja 11 -opintojaksojen harjoitteluja. Aineisto kerättiin molempien harjoittelujen ajalta, mutta tässä opinnäytetyössä tarkastellaan vain jälkimmäisen harjoittelun tuloksia. Ensimmäisestä harjoittelusta saatu aineisto jäi pilottiversioksi, josta kerron lisää luvussa 6 ”Aineiston keruu”.

## 4.2 Opiskelutulkkaus

Opiskelutulkkausta tehdään oppilaitoksissa esikoulusta yliopistoon. Tulkit tulkkavat etenkin opetustilanteissa, mutta myös ryhmätyöskentelyissä ja ohjauskeskusteluissa. Tulkki tulkkaa kaiken, mitä tilanteissa puhutaan ja viitotaan. Opiskelutulkkaus on haastavaa sekä fyysisesti että psyykkisesti, sillä tulkkausta tehdään koko koulupäivän ajan. (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2012c.) Opiskelutulkkauksen säännöllisyys voi tuoda tulkin vaihtelevaan työhön varmuutta ja turvallisuutta. (Hynynen, Pyörre & Roslöf 2010, 94–95.)

Kansaneläkelaitos (Kela) myöntää opiskelutulkkausta tarpeen mukaan perusopintojen jälkeisiin opintoihin. Opiskelija saa opiskelutulkkausta niin paljon, että saa opintonsa suoritettua. Perusopetuksessa tulkkauksen järjestämisestä on vastuussa kunkin opiskelijan asuinkunta. (Kansaneläkelaitos 2012.)

#### 4.2.1 Opiskelutulkkauksharjoittelu

Opiskelutulkkauksharjoittelu kuuluu Tulkkkaus 9 -opintojaksoon. Harjoittelun tavoite on kehittää tulkkauksen perustaitoja (Martikainen 2010, 73). Harjoittelu suoritetaan josakin viittomakielistä tulkkauspalvelua tuottavassa yrityksessä tai organisaatiossa (Mäkelä 2012). Opintojakso on laajuudeltaan viisi opintopistettä, josta työelämässä ollaan 10–15 työpäivää. Opiskelutulkin työhön perehtyminen, tulkin työoikeudellisiin sopimuksiin tutustuminen sekä valmistautumisen ja luentotulkkauksen harjoittelu ovat opintojakson keskeisimpiä tavoitteita. (Martikainen 2010, 73.)

#### 4.3 Asioimistulkkkaus

Asioimistulkkausta tarvitaan jokapäiväisessä arkielämässä, kuten esimerkiksi lääkärissä tai pankissa. Tulkin avulla tulkkauksilanteen osapuolet saavat asiansa hoidettua tasavertaisesti. Asioimistulkki hoitaa vain tulkkauksen, hän ei osallistu itse asiointiin. (Suomen viittomakielentulkit ry 2012.) Asioimistulkkauksilanteet ovat yleensä ennalta arvaamattomia ja vaihtelevia. Monipuolisuudessaan asioimistulkkkaus voi olla vaativaa ja raskasta. (Hynynen, Pyörre & Roslöf 2010, 104.)

Kela lanseerasi syksyllä 2010 uuden termin ”yleistulkkkaus” korvaamaan tutuksi tullutta sanaa ”asioimistulkkkaus” (Laine 2010, 17). Opinnäytetyössäni käytän silti asioimistulkkkaus-termiä, sillä sitä käytetään johdonmukaisesti myös Humakin Viittomakielentulkin koulutusohjelman opetussuunnitelmassa (Martikainen 2010).

#### 4.3.1 Asioimistulkkauharjoittelu

Tulkkaukseen 11 -opintojaksossa suoritettavassa asioimistulkkauharjoittelussa tulkkaukseen taidon kehittämisen lisäksi tavoitteena on ymmärtää tulkkaukseen palveluprosessi kokonaisuudessaan aina tulkkaukseen päätöksen saamisesta tulkkaukseen tilanteeseen ja sen arviointiin. Opintojakso on yhteensä viisi opintopistettä, joista harjoittelussa ollaan 10–15 työpäivää. Harjoittelu suoritetaan opiskelutulkkauharjoittelun tavoin tulkkaukseen palvelua tuottavassa organisaatiossa. (Martikainen 2010, 76–77.)

#### 4.4 Työharjoittelu oppimisympäristönä

Harjoittelujen kautta opiskelijat voivat tunnistaa omia kehittämisen kohteita ja arvioida opiskelun merkitystä työelämän asettamiin taitovaatimuksiin nähden (Ahola, Kivelä & Nieminen 2005, 86). Koulussa opitut asiat on mahdollista laittaa harjoittelussa käytäntöön ja sen lisäksi työharjoittelussa voi oppia täysin uusia asioita, kuten työpaikan käytänteitä ja sosiokulttuurisia suhteita. Opiskelijan kasvu asiantuntijaksi tukeutuu työelämäharjoitteluun eli informaaliin koulutukseen; pelkkä formaali kouluorganisaation koulutus ei yksinään riitä asiantuntijuuden syntymiseen (Vesterinen 2002, 30–31).

Työharjoittelussa opiskelija saa käsityksen käytännön teoriasta, oppii uusia asioita työelämän toimintatavoista ja erilaisista työtehtävistä sekä vertaa kokemuksiaan aiempiin käsityksiinsä ja koulussa esitettyihin teorioihin (Vesterinen 2002, 31). Harjoittelun tavoitteena on, että teoreettinen tieto yhdistyy työkokemukseen, jolloin asiantuntijuus pääsee vähitellen kehittymään (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2012b, 19). Teoreettinen tieto on yleistävää, eikä sen avulla voi aina ratkaista käytännön monimutkaisia ongelmia. Käytännön toimintaan tarvitaan epämuodollisia teorioita, piilevää tietoa ja omien ajatus- ja toimintakäytäntöjen reflektointia. (Vesterinen 2002, 32–33.)

Koulussa toteutettavissa harjoituksissa opiskelijalla ei ole vastuuta tekemiensä ratkaisujen seurauksista, sillä tilanteissa ei ole aitoa vuorovaikutusta eri osapuolien kesken eikä opiskelijan tekemät ratkaisut johda todellisuudessa mihinkään. Ammatti-

korkeakoulujen opintoihin kuuluu harjoittelua siksi, että opiskelijat saisivat käytännön kokemusta jo opiskelujensa aikana, ennen työelämään astumistaan. (Vesterinen 2002, 34.)

Luonnollista oppimista tapahtuu työharjoittelun jokapäiväisessä vuorovaikutuksessa, työryhmissä, muilta kysymällä, havainnoimalla ja virheistä oppimalla. Hyvä oppimisympäristö harjoittelulle ei synny ilman kaikkien osapuolten sitoutumista. (Vesterinen 2002, 36–37.) Työpaikassa tulisikin miettiä onko opiskelijoiden ohjaamiseen halua ja resursseja (Mykrä 2007, 6). Työntekijöiden asenteet harjoittelijaa kohtaan, ohjaushalukkuus, ohjaajan pedagogiset taidot ja työpaikan yleinen vointi vaikuttavat harjoittelun onnistumiseen. Kannustavassa ilmapiirissä harjoittelijan on sallittua epäonnistua, kysyä kysymyksiä ja kokeilla uutta. (Vesterinen 2002, 39–40.)

Harjoittelut ovat myös osa opiskelijoiden urasuunnittelua ja työllistymistä (Kaartinen-Koutaniemi 2001, 16). Työharjoittelujen kautta yritykset voivat kouluttaa itselleen uutta työvoimaa, jolla on vaikutus myös yrityksen menestykseen tulevaisuudessa (Vesterinen 2002, 41). Elina Nikoskisen (2010) tekemän tutkimuksen mukaan kaikista Humakin Viittomakielentulkin koulutusohjelman opintokokonaisuuksista työharjoittelut olivat auttaneet valmistuneita opiskelijoita työllistymisessä eniten. Humakissa opiskelleet myös toivoivat, että koulutus olisi sisältänyt enemmän käytännön harjoittelua. Viittomakielentulkin ammatin käytännön toteuttamiseen liittyvät taidot koettiin hyödyllisimmiksi taidoiksi työelämään siirryttäessä. (Nikoskinen 2010, 93, 113–114.)



## 5 ASIAKKAAN KOHTAAMINEN JA PALAUTTEEN MERKITYS

Viittomakielentulkeilta vaaditaan tulkkauskielten osaamisen lisäksi yhteistyötaitoja, tilannetajua, esiintymistaitoja ja asiakaspalveluhenkisyttä. Tulkin työ nähdään nykyisin asiakaspalvelutyönä, mikä laittaa tulkin ihmissuhdetaidot koetukselle. (Hynynen ym. 2010, 57, 106, 127.)

Harjoittelussa opiskelijat saavat palautetta ohjaajaltaan, mutta mahdollisesti myös asiakkaalta. Saatu palaute vaikuttaa opiskelijan ammatilliseen kehitykseen ja se on keskeinen tekijä oppimisen kannalta (Mykrä 2007, 15). Myönteinen palaute vaikuttaa työn teon mielekkyyteen sekä tehokkuuteen ja sen avulla korjaavaakin palautetta voi antaa onnistuneesti (Aalto 2002, 144).

Vaikka viittomakielentulkin työssä on aina tavoitteena tyytyväinen asiakas ja onnistunut tulkkaustilanne, asiakaspalvelutyössä vastaan tulee joskus myös reklamaatioita ja valitusta. Eri ihmisillä on erilainen käsitys hyvästä palvelusta. Asiakaspalvelun laatuun vaikuttaa myös vaihtelevat tilanteet ja asiakkaan mieliala. Asiakkaan antama palaute on tärkeää, sillä ilman palautetta palvelua ei pystytä kehittämään muuten kuin oletusten perusteella. Toiminnasta pitää saada joskus myös kriittistä palautetta. (Valvio 2010, 81–82, 153.) Jos palautetta ei saa, omaa toimintaa ei pysty arvioimaan tai kehittämään (Ranne 2006, 22–23). Yksi työharjoittelun ohjaajan tärkeimmistä tehtävistä onkin antaa opiskelijalle palautetta. Ohjaajan ja muiden työntekijöiden antaman palautteen avulla opiskelijan ammatillisesta kehittymisestä tulee mahdollista. (Mykrä 2007, 15.) Ellströmin (1996) mukaan harjoittelun ohjaajan pitäisi pystyä keskustelemaan oppimiskokemuksista ja auttamaan opiskelijaa suoriutumisen arvioinnissa. Hänen mielestään ohjaajan osaamattomuus keskustella oppimiskokemuksista voi johtaa siihen, että opiskelija saattaa oppia vain sopeutumaan, mutta ei pohtimaan tai kyseenalaistamaan. (Vesterinen 2002, 40.)

## 6 AINEISTON KERUU

Halusin saada mahdollisimman kattavan aineiston opiskelijoiden kokemuksista asiakkaiden kohtaamiseen liittyen. Suurta aineistoa tavoitellessa kysely oli käytännöllisin vaihtoehto. Jos opiskelijat olisivat täyttäneet kyselylomakkeen vain kerran esimerkiksi harjoittelunsa jälkeen, tuloksissa olisi saattanut korostua vain mieleenpainuvimmat kokemukset ja neutraalit asiakaskohtaukset olisivat jääneet toisarvoiksi. Tästä syystä päätin, että kyselyyn vastaaminen jokaisen harjoittelupäivän jälkeen olisi suotavaa – ei pakollista.

Kirjoitin opiskelijoille saatekirjeen (Liite 3) Humakin intranetin HumakPron välityksellä ja annoin heille linkin verkkokyselyyni. Helsingin opiskelijoita tiedotin kyselystäni myös suullisesti. HumakPro toimi ohjeistuskanavana, kun vastaajilla oli ongelmia kyselyn täyttämisen kanssa.

Tein kevään kyselyn pilottiajatuksella eli sen oli tarkoitus olla kokeilu kyselyn toimivuudesta. Jos kevään kyselyssä ei olisi ollut mitään korjattavaa, sen olisi voinut toteuttaa samanlaisena syksyn aineistonkeruussa. Pilottiversiossa oli kuitenkin parantamisen varaa, joten tein ensimmäisen kyselyn pohjalta toisen kyselyn.

Pilottikyselyn 14 kysymyksestä kahdeksan säilyi koskemattomana syksyn kyselyyn. Kevään kyselyssä oli useita avoimia kysymyksiä, joiden vastaukset kuitenkin toistivat hyvin samoja aiheita, kuten esimerkiksi asiakkailta saadun palautteen kuvaileminen. Tällä perusteella poistin osan avoimista kysymyksistä ja syksyllä tarjosin vastaajille valmiita vastausvaihtoehtoja. Kevään kyselystä viisastuneena pystyin myös selvittämään kysymyksien alla olevia vastausohjeita, jotta vastaaminen olisi selkeämpää ja helpompaa. Kerroin muun muassa miten tulkkaustoimeksiantojen määrä laskeetaan, kun kyseessä on koko päivän pituinen opiskelutulkkaustoimeksianto. Näistä tarkentavista muutoksista huolimatta moni kysymys aiheutti vastaajille edelleen ongelmia ja jouduin selittämään kysymyksiäni tavoitteita aineiston keruun ollessa käynnissä. Syksyn kyselyyn lisättiin myös muutamia yksityiskohtaisia kysymyksiä, jotka luovat tarkempaa pohjaa niin sanotuille tärkeimmille kysymyksille. Tällaisia kysymyk-

siä olivat muun muassa, millä kampuksella opiskelet ja minkä opintojakson harjoittelua suoritat.

Ennen syksyn harjoittelujaksoa tiedotin tutkimusjoukkoani jälleen HumakPron välityksellä. Lähetin ensin huomiota herättävän viestin (Liite 4), jotta opiskelijat osaisivat varautua taas vastaamaan kyselyyni. Muutamaa päivää myöhemmin kyselyn linkin julkaistessani muistutin opiskelijoita vielä jokapäiväisen vastaamisen tärkeydestä (Liite 5).

Käytin kyselyn analysoimiseen samaista Webropol-ohjelmaa, jolla tein kyselyinkin. Webropol laski muun muassa jokaisen kysymyksen vastauksista keskiarvot ja antoi vastaajamäärät sekä lukuina että prosentteina. Tein tuloksista havainnollistavat kuvat Excel-taulukkolaskentaohjelmalla, jolloin sain niistä juuri sellaiset kuin itse halusin.

## 7 TULKKIOPISKELIJOIDEN KOKEMUKSIA HARJOITTELUSTA

Varsinaisessa kyselyssä oli yhteensä 17 kysymystä. Kyselyn ensimmäiset kuusi kysymystä olivat vastaajien taustoja ja harjoittelupäivien sisältöjä kartoittavia kysymyksiä eivätkä sellaisenaan liity tutkimuskysymyksiini. Tästä syystä keskityn analysoinnissani vain kysymyksiin 7–17.

Kyselyyn tuli 141 vastausta, mikä tarkoittaa 141 raportoitua harjoittelupäivää. Toivoin tutkimusjoukon vastaavan kyselyyn harjoittelun jokaisena päivänä, mutta lukumääristä selviää, ettei näin tehty. Jotkut ovat saattaneet vastata joka päivä, toiset vain keran koko harjoittelun aikana. Helsingin ja Kuopion kampuksilta harjoittelussa oli syksyllä 2012 yhteensä 34 opiskelijaa (Halkosaari 2013, Koslonen 2013, Nisula 2013). Tulkkaus 9 ja 11 harjoitteluiden kestoksi on määritelty 10–15 päivää (Martikainen 2010, 73, 76). Jos kaikki harjoittelussa olleet olisivat vastanneet kyselyyni jokaisena harjoittelupäivänään, vastauksia olisi kertynyt 340–510 harjoittelupäivien enimmäismäärästä riippuen. Näin ollen kyselyni vastausprosentti on 27,7–41,5 %.

Seuraavaksi käsittelen saamiani vastauksia kysymys kerrallaan. Kysymysten numerot ovat samat kuin varsinaisessa kyselyssä, eli aloitan analysoinnin kysymyksestä 7. Kyselyssä käytin tulkkaustoimeksiannosta termiä keikka, joka on viittomakielentulkkauslalla laajalti käytössä. Tutkimuksessani olen kuitenkin päättänyt käyttää sanoja tulkkaustoimeksianto ja -tilanne.

### *7. Kuinka monelle keikalle pääsit mukaan?*

Raportoiduista harjoittelupäivistä 135 sisälsi vähintään yhden tulkkaustoimeksiannon. 122 päivänä (90,4 %) opiskelijat pääsivät kaikille päivän toimeksiannoille mukaan. 11 päivänä (8,1 %) opiskelijat eivät päässeet jollekin toimeksiannolle mukaan. Kahtena päivänä (1,5 %) opiskelija ilmoitti, ettei päässyt mukaan yhteenkään tulkkaustilanteeseen. Kaiken kaikkiaan 9,6 % eli 13 vastauksessa opiskelija ei päässyt jollekin tai millekään tulkkaustoimeksiannolle mukaan. Jos opiskelija vastasi, ettei päässyt jollekin tai millekään toimeksiannolle mukaan, seuraavaksi kysyttiin, minkä hän luuli vaikuttaneen siihen, ettei päässyt mukaan.

### 8. Minkä luulet vaikuttaneen siihen, että et päässyt keikalle/keikoille mukaan?

Opiskelijoiden piti arvioida eri tekijöiden vaikutuksia asteikolla 1–5, joista arvosana 1 tarkoitti *ei vaikuttanut lainkaan*, 2 *vaikutti vähän*, 3 *vaikutti jonkin verran*, 4 *vaikutti melko paljon* ja 5 *vaikutti paljon*. Kuten kuviosta 1 (KUVIO 1) näkee, vastausten (13 kpl) keskiarvojen mukaan asiakkaan toiveella (2,77) koettiin olevan eniten vaikutusta siihen, että harjoittelija ei päässyt tulkkaustilanteeseen mukaan. Toiseksi eniten vaikutusta koettiin olevan tulkkaustilanteen henkilökohtaisuudella (2,31). Tilanpuute (1,54) oli harvimmoin syynä siihen, että opiskelija ei päässyt mukaan tilanteisiin. Neljässä vastauksessa koettiin, että harjoittelun ohjaajan toiveen vuoksi opiskelija ei päässyt mukaan (1,62). Omalla toiveella oli kolmen vastauksen perusteella vaikutusta tulkkaustilanteesta jättäytymiseen (ka 1,77). Kuten kuviosta 1 näkee, minkään valmiin vastausvaihtoehdon keskiarvo ei yltänyt arvosanaan 3 *vaikutti jonkin verran*.

Avoimien vastausten (6) perusteella opiskelijat eivät päässeet tulkkaustoimeksiannolle mukaan, koska se peruuntui (2), asiakas ei tiennyt opiskelijan läsnäolosta, opiskelija menikin seuraamaan opetustyötä, opiskelija ei ehtinyt paikalle ajoissa ja koska opiskelija sairastui. Suurimmassa osassa avoimien vastausten tilanteissa ei siis ollut edes mahdollisuutta päästä tulkkaustoimeksiannolle.



KUVIO 1 Miksi opiskelijat eivät päässeet tulkkaustilanteisiin mukaan?

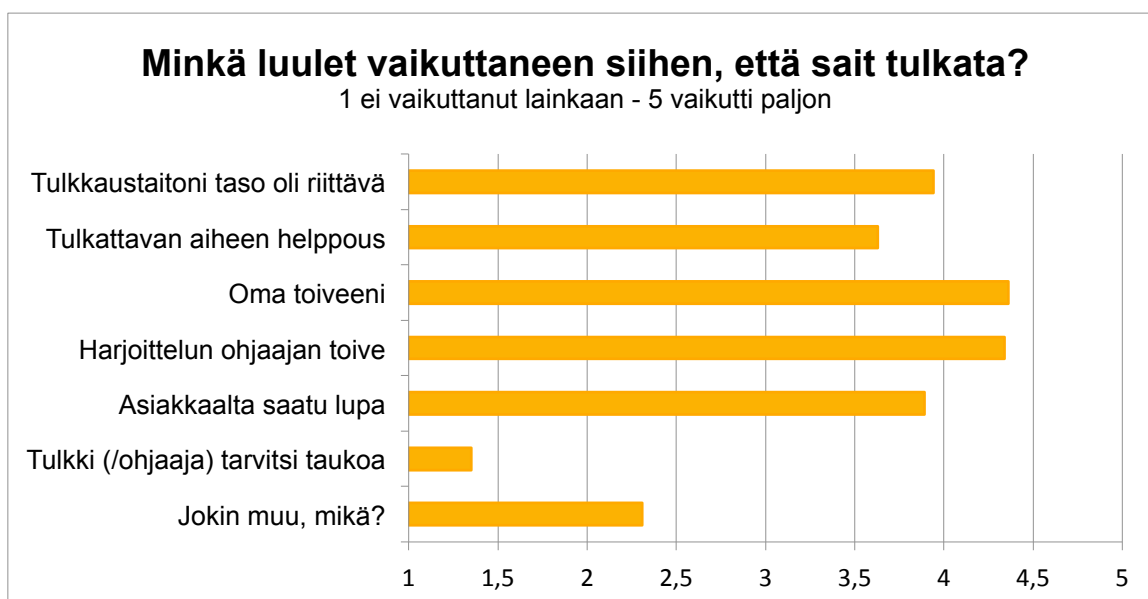
### *9. Monellako keikalla sait tulkata?*

Kaikista raportoiduista harjoittelupäivistä 133 päivänä opiskelija pääsi vähintään yhteen tulkkaustilanteeseen mukaan. Kun opiskelija pääsee mukaan, hänellä on mahdollisuus päästä myös tulkkaamaan. 133 harjoittelupäivästä opiskelijat saivat tulkata yhdellä tai useammalla toimeksiannolla 98 päivänä (73,7 %). Päiviä, jolloin opiskelijat eivät saaneet tulkata kertaakaan oli 35 (26,3 %). Yhteensä 57 päivänä (42,9 %) opiskelijat eivät saaneet tulkata jollain tai millään toimeksiannolla.

### *10. Minkä luulet vaikuttaneen siihen, että sait tulkata?*

Kun harjoittelijoilta kysyttiin tulkkaamaan pääsemisen syitä, korkeimman keskiarvon sai harjoittelijan itsensä esittämä toive (4,36) (KUVIO 2). Hyvin samoissa lukemissa koettiin olevan harjoittelun ohjaajan esittämän toiveen vaikutus (4,34). Harjoittelijan tulkkaustaitotason riittävyyden (3,94) ja asiakkaalta saadun luvan (3,89) koettiin vaikuttavan melko paljon siihen, että opiskelija sai tulkata. Tulkattavan aiheen helppous vaikutti tulkkaamaan pääsyyn jonkin verran (3,63). Yhteensä 98 vastauksesta vain 19 vastauksessa harjoittelijat kokivat saaneensa tulkata sen takia, että ammattitulkki tarvitsi taukoa (1,35).

Avoimissa vastauksissa (5) kerrottiin että tulkkaamaan pääsyyn ajateltiin vaikuttavan asiakkaan selkeä viittomistyyli, tulkkaustilanteen kiireettömyys, toisen tulkin puuttuminen, mahdollisuus kokea erikoinen tulkkaustilanne ja ottaa kaikki hyöty irti harjoittelusta.



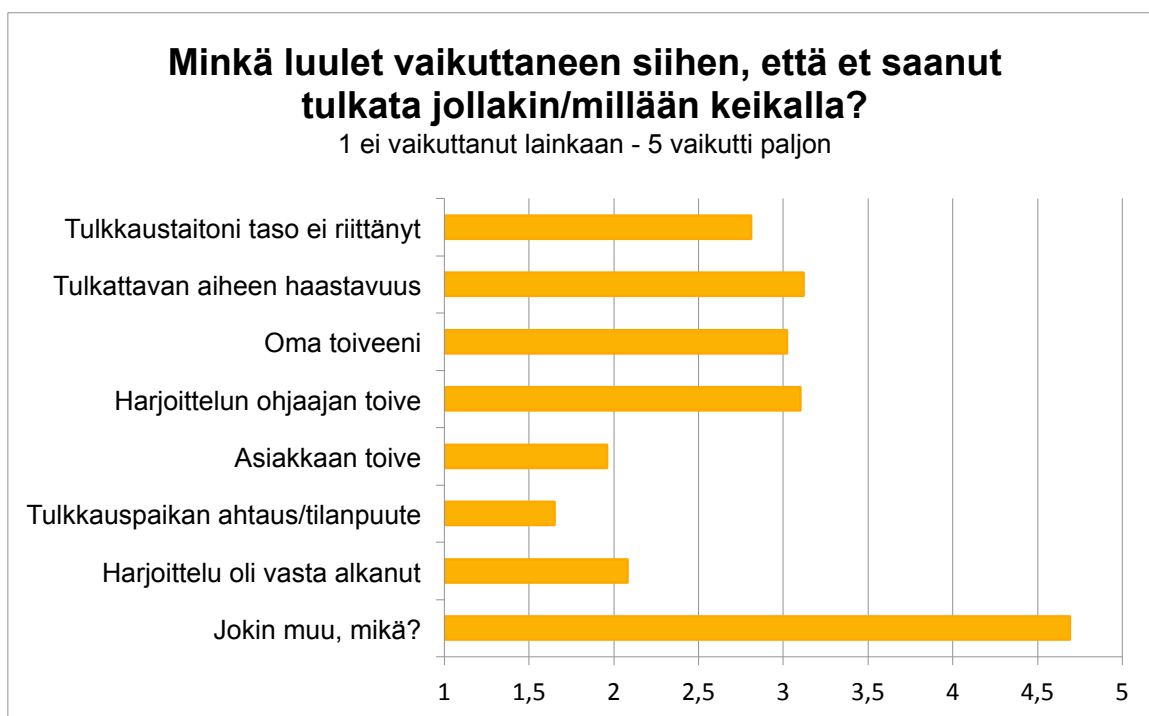
KUVIO 2 Miksi harjoittelijat saivat tulkata?

### 11. Minkä luulet vaikuttaneen siihen, että et saanut tulkata jollakin/millään keikalla?

Kuviosta 3 (KUVIO 3) selviää, että opiskelijat kokivat tulkattavan aiheen haastavuuden (3,12) vaikuttavan eniten siihen, että he eivät päässeet tulkkamaan. Harjoittelun ohjaajan toiveella oli vaikutusta opiskelijoiden mielestä lähes yhtä paljon (3,1). Opiskelijoiden oma toive (3,02) ja tulkkaustaitojen riittämättömyys (2,81) vaikuttivat jonkin verran. Harjoittelun alkuvaiheella (2,08) koettiin olevan vain vähän vaikutusta siihen, että opiskelija ei päässyt tulkkamaan. Myös asiakkaan toive (1,96) ja tulkkauksen ahtaus (1,65) vaikuttivat opiskelijoiden mielestä vain vähän.

Avoimissa vastauksissa (26) kerrottiin, että tulkkamaan ei päästy terveydellisistä syistä (1) tai koska toimeksianto oli tulkkamisen sijaan opetusta (5). Tilanteessa ei ollut tulkattavaa (2), tulkkauksilanne oli esimerkiksi asiakkaan erityisvaatimusten vuoksi haasteellinen (6) tai se ei vastannut opiskelijan suuntautumista (1). Opiskelijat eivät myöskään päässeet tulkkamaan, koska tilanne oli arkaluontoinen (2), paikalla olleelle toiselle harjoittelijalle haluttiin antaa mahdollisuus tulkata (2), tulkattavaa aihetta ei tiedetty etukäteen (2), kyseessä oli kirjoitustulkkaukset (1) tai koska toimeksianto peruuntui (2). Kerran opiskelija ei päässyt tulkkamaan, koska tulkkirekisterikoikeissa mukana oleva asiakas ei varmuuden vuoksi halunnut opiskelijan tulkkavan, jos tämä sattuisikin juuri hänen tulkkirekisteriarvioitavaksi. Yhdessä tilanteessa vas-

tavalmistunut tulkki ei olisi kyennyt tukemaan opiskelijaa riittävästi, minkä seurauksena opiskelija ei päässyt tulkkamaan.



KUVIO 3 Miksi harjoittelijat eivät saaneet tulkata?

### 12. Kuinka monta kertaa päivän aikana sait asiakkailta seuraavanlaista palautetta?

Kysymys 12 osoittautui liian monimutkaiseksi tai vaikeaselkoiseksi, sillä opiskelijat olivat vastanneet siihen hyvinkin vaihtelevasti. Jos esimerkiksi positiivista palautetta ei saatu koko päivän aikana, osa vastaajista hyppäsi vaihtoehdon yli sen sijaan, että olisi merkannut palautteen saamiskerroiksi nollan (0). Voi olla, että myös saatujen erilaisten palautteiden määrää oli vaikea arvioida. Koska vastaajamäärä on joka vastausvaihtoehdon kohdalla eri, en katso tuloksien olevan luotettavia tämän kysymyksen kohdalla. Tästä syystä jätän kysymyksen ilman tarkempaa analyysia.



### 13. Jos sait asiakkaalta positiivista palautetta, minkä luulet vaikuttaneen siihen?

Positiivisen palautteen saamiseen opiskelijoiden mielestä vaikutti eniten heidän oma käyttäytymisensä tulkkauksilanteessa (4,16). Kuviosta 5 (KUVIO 5) näkee, että kaikki muut keskiarvot olivat melko lähellä toisiaan. Asiakkaan luonteella tai tulkkauksilanteen ulkopuolisilla asioilla (3,83) koettiin olevan melko paljon vaikutusta positiivisen palautteen saamiseen, mutta myös tulkin käytös (3,67) ja opiskelijan tulkkauksitaitojen riittävyys (3,51) koettiin melko tärkeiksi syiksi positiiviselle palautteelle.

Avoimissa vastauksissa (9) melko tärkeinä ja tärkeinä tekijöinä positiiviselle palautteelle koettiin asiakkaan ymmärrys niin harjoittelijaa kuin tämän taitotasoa kohtaan (3) ja tilanteen sujuvuus (2). Myös sillä, että opiskelija tunsii asiakkaan etukäteen, oli pukeutunut tilanteen vaatimalla tavalla ja tuli toimeen asiakkaan kanssa vapaassakin keskustelussa oli vaikutusta positiivisen palautteen saamiseen. Yksi asiakas oli iloinen jo siksi, kun epätoivoisessa tilanteessa tulkkauks saatiinkin järjestettyä.

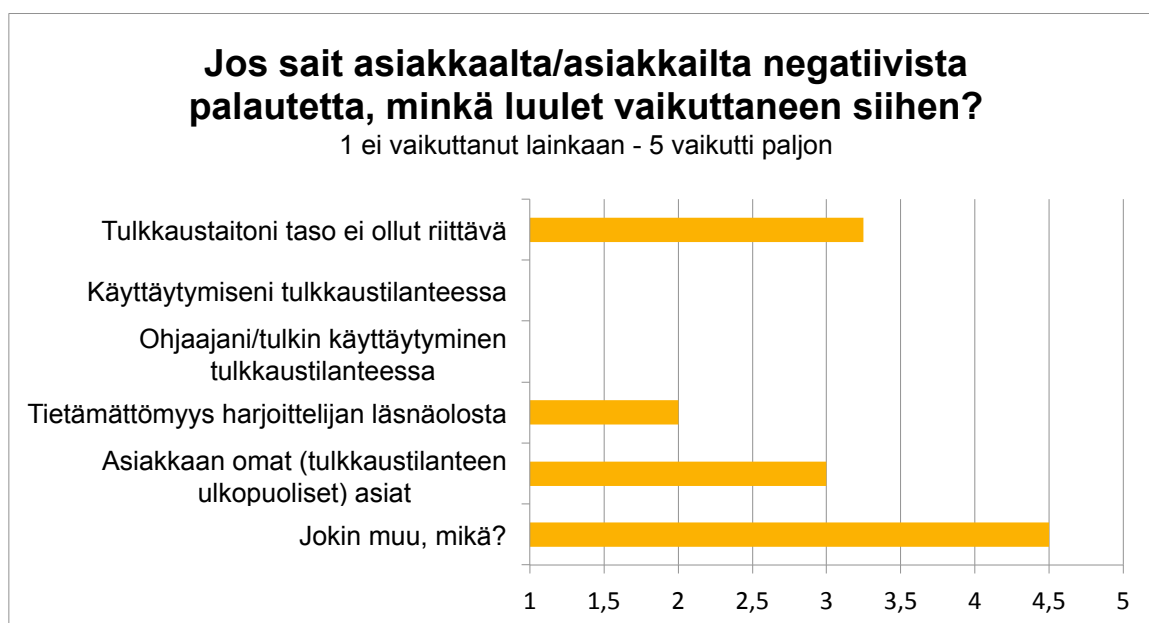


KUVIO 5 Minkä seurauksena asiakas antoi positiivista palautetta?

14. Jos sait asiakkaalta/asiakkailta negatiivista palautetta, minkä luulet vaikuttaneen siihen?

Kysymykseen 14 vastattiin vain kahdeksana päivänä, eli negatiivista palautetta saatiin vähän. Kuvio 6 (KUVIO 6) osoittaa, että tulkkauksetaitojen riittämättömyys vaikutti opiskelijoiden mielestä eniten negatiivisen palautteen saamiseen (3,25). Asiakkaan omat, mahdollisesti tulkkauksilanteen ulkopuoliset asiat (3,0) vaikuttivat jonkin verran negatiivisen palautteen saamiseen. Myös asiakkaan tietämättömyys harjoittelijan läsnäolosta (2,0) koettiin syyksi negatiiviselle palautteelle. Harjoittelijan tai tulkin käytöksellä ei koettu olevan vaikutusta negatiivisen palautteen saamiseen.

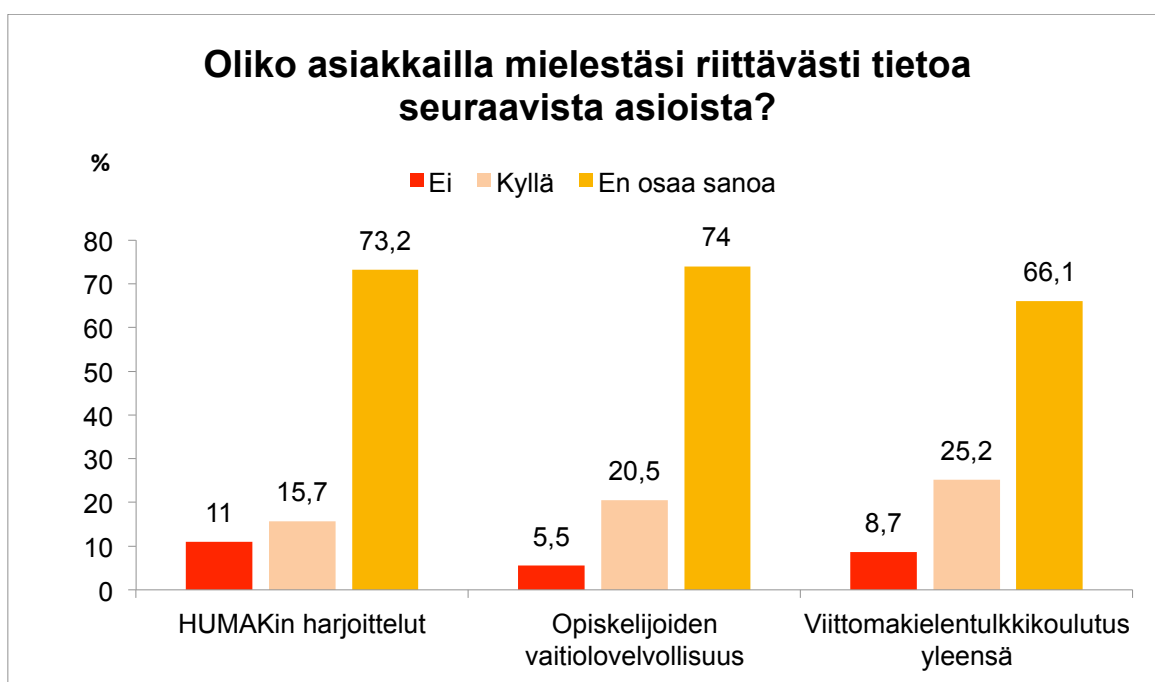
Avoimissa vastauksissa (2) mainittiin, että negatiivista palautetta tuli siitä, kun tulkkaja oli liikaa (tulkkipari + harjoittelija) ja harjoittelijalla ei ollut kokemusta taktiilitulkkauksesta. Jälkimmäisessä tilanteessa palaute oli ollut opiskelijan mielestä ennemminkin kehittäväää kuin negatiivista.



KUVIO 6 Minkä seurauksena asiakas antoi negatiivista palautetta?

### 15. Oliko asiakkailla mielestäsi riittävästi tietoa seuraavista asioista?

Pääasiassa opiskelijat eivät osanneet sanoa, oliko asiakkailla riittävästi tietoa Humakin harjoitteluista, opiskelijoiden vaihtolovelvollisuudesta tai viittomakielentulkkikoulutuksesta yleensä, minkä näkee selvästi kuviosta 7 (KUVIO 7). Vastauksia tässä kysymyksessä oli yhteensä 127. Humakin harjoitteluista kysyttäessä 11 % opiskelijoista oli sitä mieltä, että asiakkailla ei ole tarpeeksi tietoa, 15,7 %:n mielestä asiakkaiden tietämys oli riittävää ja 73,2 % ei osannut arvioida asiakkaiden harjoittelutietämystä. Opiskelijoiden vaihtolovelvollisuudesta kysyttäessä 5,5 % vastaajista ajatteli, että asiakkaat eivät tiedä aiheesta riittävästi. 20,5 %:n mielestä asiakkaat tiesivät opiskelijoiden vaihtolovelvollisuudesta tarpeeksi, mutta 74 % ei osannut sanoa mielipidettään. Viittomakielentulkkikoulutuksesta asiakkailla ei 8,7 %:n mukaan ollut tarpeeksi tietoa, kun taas 25,2 % mielestä tietoa oli riittävästi. 66,1 % vastanneista ei osannut sanoa kyllä tai ei.



KUVIO 7 Opiskelijoiden oletukset asiakkaiden tietämyksestä

### 16. Millainen olo sinulle jäi päivän päätteeksi seuraavista asioista?

Opiskelijoiden piti arvioida tuntemuksiaan harjoittelupäivän jälkeen asteikolla 1–5 eli huono, melko huono, neutraali, melko hyvä, hyvä. Korkeimman keskiarvon mukaan tyytyväisimpiä oltiin asiakkaiden käyttäytymiseen harjoittelijaa kohtaan (4,51) (KUVIO 8). Myös asiakkaiden reaktiot harjoittelijan läsnäoloon olivat melko hyviä (4,4). Ohjaajien antama palaute koettiin hyvänä (4,05), mutta myös asiakkaiden antama palaute oli lähempänä hyvää kuin neutraalia (3,68). Kokonaisuudessaan harjoittelupäivistä opiskelijoille jäi melko hyvä olo (4,17). Kysymyksessä 16 oli vain yksi pakollinen kohta, ”harjoittelupäivä kokonaisuudessaan”. Muihin kohtiin opiskelijat vastasivat päivän sisältöjensä mukaan.



KUVIO 8 Millainen olo opiskelijoille jäi harjoittelupäivän jälkeen?

### 17. Haluatko kertoa jotain muita ajatuksia harjoittelupäiväsi ja asiakkaiden kohtaamiseen liittyen?

Harjoittelupäivästä ja asiakkaiden kohtaamisesta sai kertoa vapaasti kyselyn viimeiseen kohtaan, mikäli niin halusi. Vastauksia tuli yhteensä 67, joista osa sisälsi monta eri aiheeseen liittyvää asiaa. Jaoin harjoittelijoiden ajatukset viiteen kategoriaan: Ohjaavaan tulkkiin (7), asiakkaisiin (36), harjoittelijaan itseensä (5), harjoittelupäivään (27) ja oppimiskokemuksiin (9) liittyviin vastauksiin.

Ohjaavaan tulkkiin liittyvissä vastauksissa ihmeteltiin, että ammattitulkki ei osannut antaa palautetta. Harjoittelijat toivoivat saavansa tarkkaa palautetta edes ohjaajilta, jonka avulla omia taitoja voisi kehittää. Positiivista palautetta oli mukava saada. Ohjaajan toimintaan oltiin pettyneitä silloin, kun oltiin etukäteen sovittu, että harjoittelija saisi tulkata, mutta tulkkaustilanteessa ohjaaja tulkkasikin itse.

*”Minua jäi vähän harmittamaan se, että en päässyt toisella keikalla tulkkaamaan, vaikka olimme etukäteen niin sopineet. Tulkattava aihe oli kylä aika haastava, mutta välissä oli myös vapaamuotoista keskustelua jota olisin hyvin voinut tulkata. Harjoitteluohjaajani oli vaan niin keskittynyt tulkkaukseen, että ei siinä tohinassa muistanut varmaan mitä olimme etukäteen sopineet tulkkauksivuoroista.”*

Asiakkaisiin liittyvät vastaukset olivat suurimmaksi osaksi positiivisia (25/36). Opiskelijat kertoivat, kuinka asiakkaat olivat vastaanottaneet heidät myönteisesti ja ystävällisesti ja kohtaamiset olivat olleet mukavia. Opiskelijoista oli tärkeää huomata, että asiakas ymmärsi heidän tulkkaustaan. Asiakkaat antoivat positiivista ja kannustavaa palautetta, mutta myös negatiivista ja rakentavaa. Lapsiasiakkailta palautetta oli vaikea saada ollenkaan. Negatiivisissa vastauksissa tuotiin esille joidenkin asiakkaiden viittomisen ymmärtämisen vaikeus. Myös asiakkaiden kielelliset vaikeudet tai rajoitteet nostettiin esille, sillä niihin ei aina osannut valmistautua oikein. Yhdessä vastauksessa opiskelija korosti asiakkaan käyttäytymistä tulkkaustilanteen sujumuuden varmistamiseksi.

*”Kun asiakas osaa käyttää tulkkia ja hallitsee itse tilannetta, kaikki sujuu paremmin.”*

Harjoittelijoihin itseensä liittyvissä vastauksissa opiskelijat kertoivat, että olivat epäroineet omien taitojensa kanssa, varsinkin haastavissa tilanteissa. Tulkkaamaan olisi ehkä päässyt, mutta taitojen heikkouden tai jonkun muun syyn vuoksi opiskelija oli itse kieltäytynyt.

Harjoittelupäivään liittyvät ajatukset pystyi jakamaan päivän sisältöjä kuvaaviin (19) ja tulkkaamiseen (8) liittyviin vastauksiin. Harjoittelupäivien sisällöt vaihtelivat opetuksesta tulkkaukseen, toimistolla istumisesta tulkin työstä tiedottamiseen ja Kela-

välityksen tekemiseen. Opiskelijat tarkensivat myös aiempia vastauksiaan kertomalla esimerkiksi, että yksi tulkkaustoimeksianto oli peruuntunut ja toinen oli tullut tilalle, tai että tulkkaukset eivät olleet viittomakieleen liittyvää vaan puheen toistoa. Tulkkaukseen liittyvissä kommentteissa opiskelijat kertoivat, että heitä ei haitannut, vaikka ei pääsytäkään tulkkaukseen. Tulkkauksen seuraamisestakin koettiin hyötyvän paljon. Jotkut kertoivat päässeensä tulkkaukseen tai opastamaan kuurosokeaa asiakasta.

Viimeinen kategoria, opiskelijoiden oppimiskokemukset ja neuvot, jakautui kahteen alaluokkaan: Kollektiivinen vaihteluolosuhteiden ja muut huomiot. Kollektiiviseen vaihteluolosuhteiden liittyen opiskelijat olivat havainneet asiakkaiden etukäteistunteiden tärkeyttä. Heidän mielestään ennakkotiedot helpottivat tulkkauksessa toimimista, erityisten asiakkaiden taustatiedoista koettiin olevan hyötyä. Muissa huomioissa korostettiin muun muassa reippauden tärkeyttä: Asiakkaat ottavat ystävällisesti vastaan, jos on reipas ja mukava. Yksi opiskelija oli huomannut asiakkaiden asenteiden vaikutukset tulkkauksen sujuvuuteen. Toinen oli kokenut hyödylliseksi koella jotain omaan suuntautumiseensa kuulumatonta työtä, kuten esimerkiksi opettamista.

## 8 TULKINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa käyn läpi kyselystä saamiani tuloksia tutkimuskysymyksieni valossa. Tutkimukseni kautta halusin saada selville, miten opiskelijat otetaan vastaan työharjoitteluissaan. Pääsevätkö he tulkkaamaan, saati mukaan tulkkaustilanteisiin? Millaista palautetta asiakkaat antavat? Halusin myös selvittää niitä asioita, jotka opiskelijoiden mielestä vaikuttavat asiakkaiden asenteisiin, ajatuksiin ja käytökseen tulkkiopiskelijoita kohtaan.

Kyselyni oli melko laaja eikä kaikkia kysymyksiä olisi ollut mahdollista käsitellä tämän tutkimuksen puitteissa. Muutamissa kysymyksenasetteluissa huomasin puutteellisuksia aineistonkeruuvaiheessa, mutta silloin oli jo liian myöhäistä lähteä muokkaamaan niitä. Onneksi suurin osa kysymyksistä ja vastauksista toimi odotetulla tavalla. Pohdin kyselyn onnistumista tarkemmin luvussa 9.

### 8.1 Asiakkaiden kohtaaminen

Ammatillisen harjoittelun oppimistavoitteiden mukaan oppiminen tapahtuu muun muassa omakohtaisten kokemusten ja autenttisissa tilanteissa työn tekemisen kautta (Vesterinen 2002, 31). Tulkkiopiskelijat pääsivät ammattitulkin mukana lähes kaikille toimeksiannoille. Jos mukaan ei päästy, syynä oli harjoittelijoiden mielestä useimmin liian henkilökohtainen tulkkaustilanne, asiakkaan toive tai toimeksiannon peruuntuminen jollain tapaa (esimerkiksi asiakas peruutti tilauksen, opiskelija sairastui, opiskelija menikin toiselle toimeksiannolle mukaan). Kaikki edellä mainitut tilanteet vaikuttaisivat hyväksyttäviltä syiltä jäädä pois tulkkaustilanteesta. Henkilökohtaiseen aiheeseen liittyvän tulkkaustilanteen edessä herää kysymys, että onhan asiakas tietoinen opiskelijan vaitiolovelvollisuudesta.

Raportoiduista harjoittelupäivistä vain 13/133 oli sellaisia, joina opiskelija ei päässyt jollekin tai millekään toimeksiannolle mukaan. Voisi siis sanoa, että harjoittelijat vastaanotettiin hyvin, mikä näkyi myös opiskelijoiden avoimissa vastauksissa kyselyn

lopussa. Mukaan mahtui vain muutama negatiivinen maininta, liittyen juuri asiakkaiden kohtaamiseen.

*”Asiakas oli todella positiivinen harjoittelijoiden suhteen ja antoi pienet virheet anteeksi, koska olin harjoittelija.”*

*”Asiakkaat olivat mielestäni hyvin rohkaisevan oloisia minua kohtaan. Sen näki heidän olemuksestaan ja positiivisesta asenteesta...”*

*”Paikalla oli monta kuuroa asiakasta. En tulkannut, mutta silti minusta tuntui oudolta, että sain kontaktin ainoastaan yhteen asiakkaaseen. Muut käyttäytyivät kuin minua ei olisi edes ollut paikalla.”*

Sen lisäksi, että opiskelijat pääsivät toimeksiannoille mukaan, he saivat myös tulkata. Yhteensä 76/133 päivänä harjoittelija sai tulkata kaikissa tulkkaustilanteissa, jossa oli mukana. Kaiken kaikkiaan päiviä, jolloin opiskelija sai tulkata vähintään yhdessä tilanteessa, oli 98/133 kappaletta. Opiskelijoiden mielestä se, että he itse halusivat tulkata, ohjaaja halusi heidän tulkkaavan, asiakkaalta saatiin lupa ja opiskelijan riittävät tulkkaustaidot olivat tärkeimpiä tekijöitä tulkkaamaan pääsemisessä. Harjoittelun ohjaajan tulisi järjestää opiskelijalle riittävästi ja riittävän monipuolisesti erilaisia mahdollisuuksia saada kokemuksia, sillä kokemukset ovat oppimisen perusta (Mykrä 2007, 18). Harjoittelusta haluttiin saada kaikki hyöty irti.

*”[Luulen saaneeni tulkata, koska] oli sovittu, että tulkkaan niin paljon kuin mahdollista koska kyseessä on harjoitteluni.”*

*”[Luulen saaneeni tulkata, koska oli kyseessä] täysin uusi ja erilainen tilanne tulkkaukselle.”*

Opiskelijoiden mielestä tärkein syy siihen, että he eivät saaneet tulkata, oli liian haastava aihe heidän taitotasoonsa nähden. Harjoittelussa on hyvä mahdollisuus tarkkaila omia kehittämistä kaipaavia taitoja ja työelämän taitovaatimuksia (Ahola, Kivelä & Nieminen 2005, 86). Joillain toimeksiannoilla tulkkaamaan ei päästy, koska siellä ei ollutkaan tulkattavaa. Harjoittelijat pystyivät vaikuttamaan omalla toiveellaan siihen, tulkkasivatko he vai eivät. Erikoisissa tulkkaustilanteissa harjoittelijoiden itsearviointi saattoi tiukentua niin, että omien taitojen ei koettukaan riittävän ja tuntui järkevimmäl-



tä vaihtoehdolta kieltäytyä tulkkausmahdollisuudesta. Vesterisen mukaan informaaliin oppimiseen liittyy usein alkuvaiheessa hämmästyksiä, yllätyksiä tai epämukavuuden tunteita. Yllättävät tilanteet voivat johtaa reflektoinnin kautta uuden tiedon etsintään, uusien toimintatapojen kokeiluun ja yksilön ajattelutapojen muuttumiseen. (Vesterinen 2002, 38.)

Asiakkaan toiveella oli vain vähän merkitystä sen kanssa, että opiskelijat eivät saaneet tulkata. Asiakkaan toiveeseen saattoi vaikuttaa tulkattavan aiheen henkilökohtaisuus tai yksinkertaisesti se, että opiskelijalla ei ollut tietämystä asiakkaan kommunikaatiotavasta. Esimerkiksi pedagogiikkaan suuntautuva opiskelija ei välttämättä koko opiskelujensa aikana pääse kohtaamaan tulkkausta taktiilisti vastaanottavaa asiakasta, joten tällaisen tilanteen vastaan tuleminen harjoittelussa voi olla opiskelijalle jännittävää. Voi olla, että asiakas ei halua tärkeää asiaansa tulkattavaksi ensimmäistä kertaa taktiilia tulkkausta kokeilevan opiskelijan avulla.

*”Asiakas oli kuurosokea, eikä minulla ollut etukäteen juurikaan tietoa, millaista tulkkausta hän vaatii. - - En myöskään itse suuntaudu kuurosokeisiin.”*

*”Olin - - keikalla, jossa puolivälissä kysyttiin asiakkaalta, voinko jatkaa tulkkausta. Asiakkaalle annettiin mahdollisuus sanoa ei, ja hän käytti mahdollisuuden...”*

Ohjaajankin toiveesta tulkkaamaan ei päästy. Muutamassa avoimessa vastauksessa opiskelija kertoi, että olisi omasta mielestään osannut tulkata, mutta ohjaava tulkki ei ollut jostain syystä päästänyt harjoittelijaa tulkkaamaan. Vesterinen toteaa, että jos opiskelijan taitoihin ei luoteta riittävästi, hänelle saatetaan antaa liian helppoja tehtäviä. Tällä voi olla negatiivisia vaikutuksia opiskelijan motivaatioon ja oppimistuloksiin. (Vesterinen 2002, 40.)

*”Harmittaa, etten saanut tulkata toisella keikalla, koska olisin mielestäni pystynyt tulkkaamaan jonkin verran, vaikka aihe olikin erittäin haastava. Ohjaaja kielsi minua tulkkaamasta, eikä missään vaiheessa antanut ymmärtää että olisi edes mahdollista harkita, että voisin tulkata. Aina pelkäästään aihe ei tee keikasta helppoa tai haastavaa. Tulkkaustilanteessa kaikki osapuolet olivat ihanan rauhallisia ja mukavia, mikä olisi helpottanut tilannetta erittäin paljon, vaikka aihe olikin haastava.”*

## 8.2 Harjoittelupäivien palaute

Asiakkaiden antama palaute oli selvästi enemmän positiivista palautetta kuin negatiivista. Opiskelijat kokivat positiivisuuden liittyvän tulkkaustilanteiden sujumiseen ja heidän osaamiseensa. Jotkut asiakkaat olivat yksinkertaisesti vain erittäin harjoittelijamyönteisiä eivätkä keskittyneet virheisiin. Kannustavassa ilmapiirissä ei ole tarvetta puolustelulle, vaan kysymysten esittäminen ja tietämättömyyden tai osaamattomuuden tunnustaminen on hyväksyttävää (Vesterinen 2002, 40). Positiivinen ja kannustava palaute oli opiskelijoille mieleistä ja sen saaminen koettiin tärkeäksi.

*”...Asiakas kommentoi lyhyesti, että tulkkaus oli sujunut hyvin ja olin tulkannut mukavan rauhallisesti. Vaikka palaute oli lyhyt ja ytimekäs, se tuntui todella hyvältä!”*

*”Viime viikolla sama asiakas ei tuntunut katsovan viittomistani oikeastaan ollenkaan. Tänään asiakas jaksoi katsoa ja vähän nyökkäilikin ymmärtäneensä. Aikamoinen onnistumisen kokemus. Kyllä sillä asiakkaalta tulevalla hyväksymisellä on suuri merkitys.”*

*”Tilanteen osapuolilla ja heidän asenteellaan harjoittelijaa kohtaan on suuri merkitys ainakin omalla kohdallani tulkkaukseni sujuvuuteen...”*

Positiivisen palautteen jälkeen opiskelijat saivat seuraavaksi eniten neutraalia palautetta tai ei palautetta ollenkaan. Neutraaliksi palautteeksi voisi lukea esimerkiksi viittomakieleen liittyvät korjaukset ja tulkkaustilanteeseen liittyvät parannusehdotukset. Negatiivista palautetta opiskelijat saivat vain vähän. Palautteeseen vaikutti muun muassa se, että asiakkaan mielestä tulkkaustilanteessa oli liikaa ihmisiä, kun paikalla oli kahden tulkin lisäksi vielä opiskelijakin.

Opiskelijoiden harjoittelupäivien jälkeinen tunnelma oli pääosin melko hyvä (4) tai hyvä (5). Myös asiakkaiden käyttäytyminen harjoittelijoita kohtaan ja heidän reaktiossa harjoittelijan läsnäoloon koettiin keskimääräisesti melko hyvänä tai hyvänä. Asiakkaiden antamasta palautteesta jäi päivän päätteeksi neutraali (3) tai melko hyvä olo. Positiivista ja kannustavaa palautetta oli mukava saada ja se vaikutti harjoittelijoiden mielestä myös tulkkaukseen. Opiskelijat saattoivat kokea asiakkaiden antamat kehittävä tai negatiiviset palautteet ikävinä, mutta toisaalta myös se, että palautetta ei aina saatu, saattoi laskea päivän jälkeisten tunnelmien keskiarvoa.

*”...Tulkilta saatu palaute oli hyvin niukkaa. Ei osannut antaa sellaista palautetta, jonka pohjalta voisin kehittää taitojani. Totesi vain, että sujui ihan hyvin, ei huomautettavaa.”*

### 8.3 Opiskelijoiden oletukset asiakkaiden tietämyksestä

Opiskelijat eivät juurikaan osanneet arvioida asiakkaiden tietoutta liittyen Humakin harjoitteluihin, opiskelijoiden vaihtolovelvollisuuteen tai viittomakielentulkkipäätöskoulutukseen. Jokaisessa kohdassa yli 65 % vastauksista oli ”en osaa sanoa”. Osa opiskelijoista oli päässyt hyvin henkilökohtaisiltakin tuntuneisiin tilanteisiin mukaan, toisia oli kielletty tulemastakin. Jotkut olivat mielestään osanneet tulkita asiakkaiden tietämystä ja näin ollen myös myöntäviä ja kieltäviä vastauksia kirjattiin. Näihin vastauksiin on oletettavasti liittynyt joku selkeä tilanne tai perustelu, jonka pohjalta opiskelija on tehnyt oletuksensa. Ehkä kysymyksen olisi voinut asetella jollain toisella tavalla, jolloin vastaajat olisivat mahdollisesti osanneet vastata tarkemmin. Asiakkailta pitäisi kysyä suoraan, jos haluaisi saada tarkkoja tuloksia heidän tietämyksestä Humakin harjoittelusta ja tulkkipäätöskoulutusta kohtaan. Tällaisenaan vastaukset vain todistivat, että harjoittelijoiden on haastavaa arvioida asiakkaiden tietoutta.

## 9 POHDINTA

Tässä tutkimuksessa lähtökohtana oli tulkkioiskelijoiden kokemukset asiakkaista ja heidän käyttäytymisestään harjoittelijoita kohtaan. Tutkimustuloksien valossa asiakkaat olivat positiivisia ja vastaanottavaisia harjoittelijoita kohtaan. Palautetta ei aina saatu, mutta silloinkin kun saatiin, se oli enemmän positiivista kuin negatiivista. Joukkoon mahtui myös harjoittelupäiviä, joiden aikana oli kohdattu pettymyksiä ja haastavia tilanteita, mutta ne voisi lukea normaaliin arkeen ja elämään kuuluviksi. Kaikki eivät ole aina hyvällä tuulella eikä kaikkien ihmisten henkilökemiat aina kohtaa – oli kyse sitten tulkista, tulkkioiskelijasta, tulkkaustilanteen kuurosta tai kuulevasta osapuolesta.

Harjoittelijat pääsivät myös tulkkaamaan melko paljon, sillä raportoiduista harjoittelupäivistä yli kaksi kolmasosaa sisälsi tulkkausta opiskelijan toimesta. Tutkimusjoukkona toimineet opiskelijat olivat kyselyyn vastatessaan tulkkiopiskelijan neljännellä eli viimeisellä vuosikurssilla. Tällä saattoi olla vaikutusta saatuihin tuloksiin, sillä niin heidän viittomakielentaitonsa kuin tulkkaustaitonsakin ovat oletettavasti paremmat kuin esimerkiksi kolmannen vuosikurssin opiskelijoilla. Näin ollen he mahdollisesti pääsivät harjoitteluissaan useammalle tulkkaustoimeksiannolle mukaan ja tulkkaamaan enemmän alemman vuosikurssin opiskelijoihin verrattuna.

Kysely oli mielestäni sopiva tutkimusmenetelmä, sillä tavoitteena oli saada kattava otos opiskelijoiden harjoittelupäivistä. Vaikka muokkasinkin kyselyä pilottiversion jälkeen, se ei kuitenkaan ollut virheetön ja täysin tarkoitustaan palveleva. Kyselyn alussa määrittelin termin asiakas vain viittomakieliseksi asiakkaaksi. Alunperin olin itse kuitenkin ajatellut sen tarkoittavan kaikkia viittomakielentulkin asiakasryhmään kuuluvia, paitsi kuulevia. Voi olla, että jotkut kyselyyn vastanneet ovat jättäneet esimerkiksi viitottua puhetta käyttävät asiakkaat pois vastauksistaan, sillä he eivät ole viittomakielisiä.

Näin jälkikäteen voin sanoa, että kysymyksiä oli liikaa ja osa niistä oli vaikeasti ymmärrettävissä. Kuten luvussa 7 jo kerroin, kysymys 12 ”Kuinka monta kertaa päivän aikana sait asiakkailta seuraavanlaista palautetta” oli vastaajille hankala. Kyselyn

edetessä vastaajat myös tarkensivat minulta numeeristen arvosanojen (1–5) sanallisia merkityksiä. Kaikkien numeroiden selitykset olisi kannattanut näin ollen selittää kunkin kysymyksen kohdalla auki, eikä aina vain ”1 ei vaikuttanut lainkaan – 5 vaikutti paljon”. Tuloksia analysoidessa mietin, miten opiskelijat olivat ymmärtäneet kyselyssä käytetyn ohjaaja-termin. Osasivatko opiskelijat laajentaa sen tarkoittamaan kaikkia heidän kanssaan työskennelleitä tulkkeja, niin kuin olin itse sen ajatellut. Jos harjoittelija sai palautetta joltain muulta tulkilta kuin ohjaajaltaan, näkyikö se kyselyn vastauksissa?

Kyselyä tehdessä en ollut vielä täysin varma mistä kaikesta tiedosta minulle olisi hyötyä, minkä vuoksi en uskaltanut luopua mistään kysymyksestä ja keksin niitä lisää. Tilaajan toiveesta lisäsin kyselyyn vastaajien taustoja kartoittavia kysymyksiä, koska niitä voisi tarvita joskus tulevaisuudessa sellaisenaan.

Kaikki kysymykset eivät kuitenkaan olleet huonoja. Strukturoitujen kysymyksiä analysoiminen oli helpompaa kuin avoimien, mutta muutamat avoimet vastaukset rikastuttivat tuloksia tarkkuudellaan. Olen tyytyväinen saatujen vastausten määrään ja opiskelijoiden yksityiskohtaisiin vastauksiin avoimissa kentissä. Kysely parani pilottiversion jälkeen huomattavasti ja lopullisessa tulosten analysoinnissa pystyin keskittymään olennaiseen jättämällä ensimmäiset kuusi kysymystä tutkimuksen ulkopuolelle. Tutkimusta tehdessä opin kyselyn huolellisen valmistelun merkityksen koko projektille. Kysymykset olisi voinut tehdä huolellisemmin ja testata useampaan kertaan. Loppuun asti mietityillä kysymyksillä olisin saanut aineiston, jota olisi voinut analysoida karsimatta.

Kyselyni ensimmäiset kuusi kysymystä kartoittivat harjoittelussa olevien opiskelijoiden taustoja ja heidän harjoittelupäiviensä sisältöjä. Koska nämä kysymykset eivät liittyneet tutkimuskysymyksiini, jätin ne tutkimukseni ulkopuolelle. Harjoittelupäivien todellinen sisältö voisi olla Humakille seuraava mielenkiintoinen tutkimuksen kohde ja tulevat opiskelijat, jotka lähtevät suorittamaan harjoittelua, voisivat saada tutkimuksesta hyödyllistä etukäteistietoa. Asioimistulkkauharjoittelu ei ole aina pelkästään asioimistulkkaukseen, vaan päivä saattaa koostua esimerkiksi pelkästään toimistolla istumisesta tai vaikka opiskelutulkkauksesta. Tutkimuksen avulla voisi selvittää har-

joittelujen tehokkuutta, jonka jälkeen voisi pohtia miten harjoittelusta voisi olla vielä enemmän hyötyä opiskelijalle.

Vaikka tutkimukseni tavoitteissa en maininnut harjoittelun ohjaajien asennoitumista tulkkio opiskelijoita kohtaan, saadut tulokset nostivat kyseisen aiheen esille. Tutkimukseni tuloksista ja opiskelijoiden kommentteista omaan silmääni pisti negatiivisävytteiset maininnat harjoittelun ohjaajista. Jotkut ohjaajat eivät osanneet antaa opiskelijalle kattavaa palautetta, toiset eivät antaneet opiskelijan tulkata. Onneksi mukaan mahtui myös niitä, jotka antoivat runsaasti palautetta ja rohkaisivat opiskelijaa tulkkaamaan erikoisissakin tilanteissa. Opiskelijat olivat tulkkaustoimeksiannoilla muidenkin tulkkien kuin ohjaajiensa mukana. Tulee siis muistaa, että virallisen ohjaajan palautteenantotaidot eivät välttämättä olleet huonot, vaan ohjaajaa sijaistavan tulkin taidot tai motivaatio antaa palautetta olivat puutteelliset. Toivon, että tutkimukseni tavoittaa myös harjoittelun ohjaajina toimivia viittomakielentulkkeja, jotka voisivat peilata toimintaansa saamiini tuloksiin. Ohjaajien olisi hyvä ymmärtää tärkeä roolinsa opiskelijoiden ammatilliseen kehittymiseen vaikuttajina. Tulkkauspalvelua tuottavien yritystenkin olisi hyvä miettiä jo harjoitteluhakemuksia vastaanottaessaan, kuka on sopiva henkilö ohjaajaksi.

Jatkossa voisi selvittää millainen halukkuus yrityksillä on ottaa opiskelijoita harjoitteluun ja viittomakielentulkeilla olla harjoittelun ohjaajina. Ohjaajan taitotasollakin voi olla suuri merkitys opiskelijan harjoittelulle. Vastavalmistuneen tulkin tulkkaustoimeksiannot ovat todennäköisesti helpompia kuin tulkin, joka on työskennellyt 15 vuotta. Voisi siis olettaa, että kokemattomamman tulkin mukana opiskelija pääsee tulkkaamaan enemmän kuin kokeneen tulkin mukana. Tosin kokeneen tulkin työskentelyn seuraamisen voisi olettaa olevan hyödyllisempää kuin vasta valmistuneen. Sekä huomak että tulkkausalan yritykset voivat miettiä kumpi on hyödyllisempää: se, että opiskelijat viettävät harjoittelunsa vain yhden tulkin seurassa vai jaetaanko ohjaajan vastuuta useammalle tulkille. Pitäisikö harjoittelijoilla automaattisesti olla useampi ohjaaja tai mahdollisuus lähteä useamman tulkin mukana tulkkaustilanteisiin?

Harjoittelut työelämässä ovat tärkeä osa opiskelijan kasvua alansa ammattilaiseksi, minkä vuoksi kaikkien tahojen tulisi olla prosessissa mukana positiivisella ja kannustavalla mielellä. Tämän tutkimuksen perusteella asiakkaiden asenteista sai pääosin

myönteisen kuvan. Toki harjoittelua ja asiakkaiden kohtaamista saa jännittää, mutta tutkimustuloksiin nojaten asiakkaisiin liittyviin kauhutarinoihin ei ole uskomista. Kuten yksi kyselyn vastaajista totesi: *"Kun vaan reippaasti kertoo, että kuka on ja miksi on paikalla ja että voinko tulkata, niin usein asiakkaat vastaavat myöntävästi."*

## LÄHTEET

Aalto, Mikko 2002. Parjaavasta kolautteesta korjaavaan palautteeseen. Palautteen antamisen ja vastaanottamisen taidot. Ryttylä: My Generation Oy.

Ahola, Sakari & Kivelä, Suvi & Nieminen, Minna 2005. Tekemällä oppii. Työssä opimisen käytäntöjä ammattikorkeakouluissa. Turku: Koulutussosiologian tutkimuskeskus.

Ammattikorkeakoululaki 351/2003. Yleiset säännökset. Ammattikorkeakoulujen tehtävät.

Asetus ammattikorkeakouluopinnoista 256/1995. Ammattikorkeakoulututkintojen perusteet. Opintojen rakenne.

Diakonia-ammattikorkeakoulu 2012. Opiskelu. Harjoittelu. Viitattu 12.1.2013.  
<http://www.diak.fi/opiskelu/harjoittelu/Sivut/default.aspx>

Diakonia-ammattikorkeakoulu 2013. Opiskelu. Tutkintosääntö 2012-2013. Viitattu 12.1.2013.  
<http://www.diak.fi/opiskelu/tutkintos%C3%A4%C3%A4nt%C3%B6/Sivut/default.aspx>

Halkosaari, Liisa 2013. Helsingin kampuksen harjoittelussa olleiden määrästä. HumakPro-yksityisviesti 31.1.2013.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Humanistinen ammattikorkeakoulu 2012a. Opiskelu HUMAKissa. Viittomakielentulkki. Viitattu 5.11.2012.  
[www.humak.fi/opiskelu/opiskelu-humakissa/viittomakielentulkki](http://www.humak.fi/opiskelu/opiskelu-humakissa/viittomakielentulkki).

Humanistinen ammattikorkeakoulu 2012b. Työelämäyhteistyö. Harjoittelu. Harjoittelun käsikirja. Viitattu 12.1.2013. <http://www.humak.fi/sites/default/files/liitteet/humak-harjoittelun-kasikirja-2012.pdf>.



Humanistinen ammattikorkeakoulu 2012c. Opiskelutulkkkaus. Mitä opiskelutulkkkaus on? Viitattu 15.11.2012.

<http://www.opiskelutulkki.fi/opiskelutulkkkaus/mita-opiskelutulkkkaus-on>.

Humanistinen ammattikorkeakoulu 2013a. HumakPro. TOLA. Toimintaperiaatteet ja strategia. Strategia 2010 – 2012. Toimintaperiaatteet ja strategia. Viitattu 12.1.2013.

[https://pro.humak.fi/document/humak/15626/toimintaperiaatteet\\_ja\\_strategia/strategia\\_2010-2012/strategiset\\_tavoitteet\\_vuosille\\_2010-2012/index.shtml](https://pro.humak.fi/document/humak/15626/toimintaperiaatteet_ja_strategia/strategia_2010-2012/strategiset_tavoitteet_vuosille_2010-2012/index.shtml)

Humanistinen ammattikorkeakoulu 2013b. Työelämäyhteistyö. Harjoittelu. Viitattu 12.1.2013. <http://www.humak.fi/palvelut/tyoelamayhteistyo/harjoittelu>

Humanistisen ammattikorkeakoulun hallitus 2012. HumakPro. TOLA. HUMAKin keskeiset asiakirjat. Säännöt ja ohjeet. Tutkintosääntö. Viitattu 12.1.2013.

[https://pro.humak.fi/document/humak/15626/humakin\\_keskeiset\\_asiakirjat/saannot\\_ja\\_ohjeet/tutkintosaanto/Tutkintosaanto.pdf](https://pro.humak.fi/document/humak/15626/humakin_keskeiset_asiakirjat/saannot_ja_ohjeet/tutkintosaanto/Tutkintosaanto.pdf)

Hynynen, Heidi & Pyörre, Susanna & Roslöf, Raija 2010. Elämä käsillä. Viittomakielentulkin ammattikuva. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Kaartinen-Koutaniemi, Minna 2001. Korkeakouluopiskelijoiden harjoittelun kehittäminen. Helsingin yliopiston, Diakonia-ammattikorkeakoulun ja Lahden ammattikorkeakoulun benchmarking-projekti. Korkeakoulun arviointineuvoston julkaisuja 7:2001. Helsinki: Edita.

Kansaneläkelaitos 2012. Vammaistuet. Vammaisten tulkkkauspalvelut. Opiskelutulkkkaus. Viitattu 12.1.2013.

<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/240810100132KP?OpenDocument>

Koslonen, Tytti 2013. Kuopion kampuksen harjoittelussa olleiden määrästä. Humak-Pro-yksityisviesti 4.2.2013.

Kuuloliitto ry 2009. Kuulo. Huonokuuloisuus. Erilaiset kuulovammat. Viitattu 12.1.2013. [http://www.kuuloliitto.fi/fin/kuulo/huonokuuloisuus/erilaiset\\_kuulovammat/](http://www.kuuloliitto.fi/fin/kuulo/huonokuuloisuus/erilaiset_kuulovammat/)

Laine, Minttu 2010. AJ 1.9. – Aika jälkeen ensimmäinen syyskuuta. Kielisilta 3/2010, 17.

Martikainen, Liisa 2010. Viittomakielentulkin koulutusohjelman opetussuunnitelma 2009-2013. Alkuperäinen versio 30.4.2009. Päivitys 12.8.2010.

Martikainen, Liisa 2012. Opintojaksotaulukko lukuvuosi 2012–2013.

Mykrä, Tarja 2007. Työpaikkaohjaaja oppimisen edistäjänä – opiskelijan ohjaaminen ja arviointi työpaikalla. Helsinki: Opetushallitus.

Mäkelä, Outi 2012. Tulkkaus 9 –kurssin suorittamispaikasta. HumakPro – yksityisviesti. 15.11.2012.

Nikoskinen, Elina 2010. Viittomakielentulkkiin työlämää sijoittuminen, koulutuskemukset ja jatko-opintosuunnitelmat. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Sarja B. Projektiraportit ja selvitykset 14,2010.

Nisula, Marjukka 2013. Kuopion kampuksen harjoittelussa olleiden määrästä. HumakPro-yksityisviesti 1.2.2013.

Ranne, Janne 2006. Anna palaa! Käytännön palautekirja. Helsinki: Ai-ai.

Suomen Humanistinen Ammattikorkeakoulu Oy & Humanistinen ammattikorkeakoulu 2010. HumakPro. TOLA. Toimintaperiaatteet ja strategia. Strategiset tavoitteet vuosille 2010–2012. HUMAKin strategia vuosille 2010–2012. Humanistisen ammattikorkeakoulun strategia vuosille 2010–2012 (2015) ja strategian toteuttamiseen liittyvä toimintasuunnitelma. Strategian toimeenpanosuunnitelma 2010–2015. Viitattu 12.1.2013.

[https://pro.humak.fi/document/humak/15626/humakin\\_keskeiset\\_asiakirjat/strategiat,\\_ohjelmat\\_ja\\_suunnitelmat/Strategia-2010-2012.pdf](https://pro.humak.fi/document/humak/15626/humakin_keskeiset_asiakirjat/strategiat,_ohjelmat_ja_suunnitelmat/Strategia-2010-2012.pdf)

Suomen Humanistisen Ammattikorkeakoulu Oy:n hallitus 2009. HumakPro. TOLA. HUMAK ja sen johtaminen. Humakin perustehtävä, visio, missio ja arvot. Viitattu 12.1.2013.

[https://pro.humak.fi/document/humak/15626/humak\\_ja\\_sen\\_johtaminen/humakin\\_perustehtava,\\_visio,\\_missio\\_ja\\_arvot/index.shtml](https://pro.humak.fi/document/humak/15626/humak_ja_sen_johtaminen/humakin_perustehtava,_visio,_missio_ja_arvot/index.shtml)

Suomen viittomakielentulkit ry 2012. Asioimistulkkausohjeet. Viitattu 15.11.2012.

<http://www.tulkit.net/viittomakielen-tulkit-suomessa/ammatti/asioimistulkkausohjeet/>

Valtioneuvoston asetus ammattikorkeakouluista (352/2003).

Valvio, Timo 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Helsinki: Kauppakamari.

Vehkalahti, Kimmo 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Tammi.

Vesterinen, Marja-Liisa 2002. Ammatillinen harjoittelu osana asiantuntijuuden kehittymistä ammattikorkeakoulussa. Jyväskylä studies in education, psychology and social research. Jyväskylän yliopisto. Väitöskirja.

## LIITTEET

1. Pilottikysely, kevät 2012
2. Kysely, syksy 2012
3. Saatekirje, kevät 2012
4. Kirje huomion herättämiseksi, syksy 2012
5. Muistutus kyselystä, syksy 2012

## LIITE 1

### Pilottikysely, kevät 2012

#### Viittomakielen tulkkiopiskelijoiden havainnot harjoittelun ajalta - kevät 2012

Olen Heta Simpanen, viittomakielentulkkiopiskelija Helsingin Humanistisesta ammattikorkeakoulusta. Opinnäytetyöni aihe on tiivistetysti "Miten harjoittelijat vastaanotetaan kentällä?" ja työn tilaajana toimii Humanistinen ammattikorkeakoulu. Tämän kyselyn tarkoituksena on selvittää viittomakielentulkkiopiskelijoiden kokemuksia tulkkia käyttävien asiakkaiden asenteista niin harjoittelijoita kuin itse harjoittelua kohtaan. Puhuttaessa asiakkaista, tarkoitan vain viittomakielisiä asiakkaita.

Kyselyyn vastataan opiskelu- ja asioimistulkkauharjoitteluiden aikana. Harjoittelupäivät ovat todennäköisesti erilaisia; sen olisi hyvä näkyä myös kyselyn tuloksissa. Tästä syystä toivonkin, että vastaisit kyselyyn jokaisen harjoittelupäiväsi jälkeen, koko harjoittelujakson ajan.

#### 1. Päivämäärä \*

#### 2. Maakunta/maakunnat, joissa harjoittelupäiväsi toteutui \*

- Uusimaa
- Varsinais-Suomi
- Satakunta
- Kanta-Häme
- Pirkanmaa
- Päijät-Häme
- Kymenlaakso
- Etelä-Karjala
- Etelä-Savo
- Pohjois-Savo
- Pohjois-Karjala
- Keski-Suomi
- Etelä-Pohjanmaa
- Pohjanmaa

- Keski-Pohjanmaa
- Pohjois-Pohjanmaa
- Kainuu
- Lappi
- Ahvenanmaa - Åland

### 3. Harjoittelupäiväsi sisälsi \*

- Opiskelutulokkausta
- Asioimistulokkausta
- Sekä opiskelu- että asioimistulokkausta

### 4. Montako keikkaa päivän aikana oli? \*

Eli kuinka monta keikkaa tulkille oli merkitty kyseisenä päivänä. Jos vastaat "0", siirryt kyselyn viimeiseen kysymykseen, sillä muut kysymykset liittyvät päivän keikkoihin.

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5 tai enemmän

### 5. Pääsitkö kaikille keikoille mukaan? \*

- Kyllä
- En

## 6. Minkä luulet vaikuttaneen siihen, että et päässyt keikalle/keikoille mukaan? \*

Arvioi 1 ei vaikuttanut lainkaan - 5 vaikutti paljon.

	1	2	3	4	5
Tulkkaustilanteen henkilökohtaisuus *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakkaan toive *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harjoittelun ohjaajan toive *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oma toiveeni *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tulkkauspaikan ahtaus, tilanpuute *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jokin muu syy, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 7. Monellako keikalla sait tulkata? \*

- 0  
 1  
 2  
 3  
 4  
 5 tai enemmän  
 kaikilla

## 8. Minkä luulet vaikuttaneen siihen, että sait tulkata?\*

Arvioi 1 ei vaikuttanut lainkaan - 5 vaikutti paljon.

	1	2	3	4	5
Tulkkaustaitoni taso *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tulkattavan aiheen helppous *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oma toiveeni *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harjoittelun ohjaajan toive *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakkaalta saatu lupa *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tulkki (/ohjaaja) tarvitsi taukoa *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jokin muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 9. Minkä luulet vaikuttaneen siihen, että et saanut tulkata jollakin/millään keikalla?

Arvioi 1 ei vaikuttanut lainkaan - 5 vaikutti paljon. Jos sait tulkata kaikilla keikoilla, voit siirtyä seuraavaan kysymykseen.

	1	2	3	4	5
Tulkkaukseni taso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tulkattavan aiheen haastavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oma toiveeni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harjoittelun ohjaajan toive	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakkaan toive	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilaan ei olisi mahtunut useampaa tulkkia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jokin muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 10. Millaista palautetta sait asiakkaalta/asiakkailta tulkkauksilanteesta ja tulkkauksestasi? \*

### 11. Millaista palautetta sait ohjaajaltasi tulkkauksilanteesta ja tulkkauksestasi? \*



## 12. Miten mielestäsi asiakas/asiakkaat reagoivat huomattessaan harjoittelijan läsnäolon?

Mikäli tapaat esimerkiksi opiskelutulkkauksiharjoittelussa jatkuvasti saman asiakkaan eikä hänen reaktioissaan ole mielestäsi muutoksia ensimmäiseen kertaan nähden, voit jättää vastaamatta ja siirtyä seuraavaan kysymykseen.

- Eivät mitenkään erityisesti, miksi?
- Olivat iloisia, miksi?
- Olivat ärtyneitä, miksi?
- Olivat hämmentyneitä, miksi?
- Jotenkin muuten, miten ja miksi?

## 13. Minkälainen olo sinulle jäi asiakkaan/asiakkaiden kohtaamisesta? \*

Voit perustella lyhyesti miksi.

- Positiivinen, miksi?
- Negatiivinen, miksi?
- Neutraali, miksi?

## 14. Haluatko kertoa jotain muita ajatuksia harjoittelupäiväsi ja asiakkaiden kohtaamiseen liittyen?

**LIITE 2****Kysely, syksy 2012****Viittomakielen tulkkiopiskelijoiden havaintoja harjoittelun ajalta - syksy 2012**

Olen Heta Simpanen, viittomakielentulkkiopiskelija Helsingin Humanistisesta ammattikorkeakoulusta. Opinnäytetyöni aihe on tiivistetysti "Miten harjoittelijat vastaanotetaan kentällä?" ja työn tilaajana toimii Humanistinen ammattikorkeakoulu. Tämän kyselyn tarkoituksena on selvittää viittomakielentulkkiopiskelijoiden kokemuksia tulkkia käyttävien asiakkaiden asenteista niin harjoittelijoita kuin itse harjoittelua kohtaan. Puhuttaessa asiakkaista, tarkoitan vain viittomakielisiä asiakkaita.

Kyselyyn vastataan opiskelu- ja asioimistulkkauharjoitteluiden aikana. Harjoittelu-päivät ovat todennäköisesti erilaisia; sen olisi hyvä näkyä myös kyselyn tuloksissa. Tästä syystä toivonkin, että vastaisit kyselyyn jokaisen harjoittelupäiväsi jälkeen, koko harjoittelujakson ajan.

**1. Päivämäärä \*****2. Maakunta/maakunnat, joissa harjoittelupäiväsi toteutui \***

- Uusimaa
- Varsinais-Suomi
- Satakunta
- Kanta-Häme
- Pirkanmaa
- Päijät-Häme
- Kymenlaakso
- Etelä-Karjala
- Etelä-Savo
- Pohjois-Savo
- Pohjois-Karjala
- Keski-Suomi

- Etelä-Pohjanmaa
- Pohjanmaa
- Keski-Pohjanmaa
- Pohjois-Pohjanmaa
- Kainuu
- Lappi
- Ahvenanmaa - Åland

**3. Kummalla Humanistisen ammattikorkeakoulun kampuksella opiskelet? \***

- Helsinki
- Kuopio

**4. Kumman opintojakson harjoittelua suoritat? \***

- Tulkkaus 9, opiskelutulkkaus
- Tulkkaus 11, asioimistulkkaus
- Harjoitteluni on tulkkaus 9 ja 11 yhdistelmä

**5. Mitä harjoittelupäivääsi todellisuudessa kuului? \***

- Opiskelutulkausta
- Asioimistulkausta
- Toimistotyötä/toimistolla oloa

### 6. Montako keikkaa päivän aikana oli? \*

Eli kuinka monta keikkaa päivääsi oli merkitty? Opiskelutulkkauspäivä yhden asiakkaan kanssa tarkoittaa yhtä keikkaa. Jos vastaat "0", siirryt suoraan kyselyn viimeisiin kysymyksiin, koska muut kysymykset koskevat keikkoja.

- 0  
 1  
 2  
 3  
 4  
 5 tai enemmän

### 7. Kuina monelle keikalle pääsit mukaan? \*

Jos pääsit kaikille keikoille, vastaa tarkan lukumäärän sijaan "kaikille keikoille". Jos vastaat "0", siirryt suoraan kyselyn viimeisiin kysymyksiin, koska muut kysymykset koskevat keikkoja.

- 0  
 1  
 2  
 3  
 4  
 5 tai enemmän  
 kaikille keikoille

### 8. Minkä luulet vaikuttaneen siihen, että et päässyt keikalle/keikoille mukaan? \*

Arvioi 1 ei vaikuttanut lainkaan - 5 vaikutti paljon.

	1	2	3	4	5
Tulkkaustilanteen henkilökohtaisuus *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakkaan toive *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harjoittelun ohjaajan toive *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oma toiveeni *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tulkkauspaikan ahtaus, tilanpuute *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jokin muu syy, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 9. Monellako keikalla sait tulkata? \*

Jos sait tulkata kaikilla keikoilla, vastaa tarkan lukumäärän sijaan "kaikilla".

- En päässyt yhdellekään keikalle mukaan
- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5 tai enemmän
- kaikilla keikoilla

### 10. Minkä luulet vaikuttaneen siihen, että sait tulkata?\*

Arvioi 1 ei vaikuttanut lainkaan - 5 vaikutti paljon.

	1	2	3	4	5
Tulkaustaitoni taso oli riittävä *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tulkattavan aiheen helppous *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oma toiveeni *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harjoittelun ohjaajan toive *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakkaalta saatu lupa *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tulkki (/ohjaaja) tarvitsi taukoa *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jokin muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 11. Minkä luulet vaikuttaneen siihen, että et saanut tulkata jollakin/millään keikalla?

Jos sait tulkata kaikilla keikoilla, voit siirtyä seuraavaan kysymykseen. Arvioi 1 ei vaikuttanut lainkaan - 5 vaikutti paljon.

	1	2	3	4	5
Tulkaustaitoni taso ei riittänyt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tulkattavan aiheen haastavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oma toiveeni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harjoittelun ohjaajan toive	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakkaan toive	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tulkauspaikan ahtaus/tilanpuute	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jokin muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harjoittelu oli vasta alkanut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 12. Kuinka monta kertaa päivän aikana sait asiakkailta seuraavanlaista palautetta? \*

	0	1	2	3	4	5 tai enemmän
Positiivista palautetta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Negatiivista palautetta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Neutraalia palautetta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En mitään palautetta, mutta asiakas vaikutti positiiviselta minua/tulkkaukseni kohtaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En mitään palautetta, mutta asiakas vaikutti negatiiviselta minua/tulkkaukseni kohtaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En mitään palautetta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 13. Jos sait asiakkaalta/asiakkailta positiivista palautetta, minkä luulet vaikuttaneen siihen?

Arvioi 1 ei vaikuttanut lainkaan – 5 vaikutti paljon.

	1	2	3	4	5
Tulkkaukseni taso oli riittävä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käyttäytymiseni tulkkaukseni tilanteessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjaajani/tulkin käyttäytyminen tulkkaukseni tilanteessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakkaan luonne/tulkkaukseni tilanteen ulkopuoliset asiat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jokin muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 14. Jos sait asiakkaalta/asiakkailta negatiivista palautetta, minkä luulet vaikuttaneen siihen?

Arvioi 1 ei vaikuttanut lainkaan – 5 vaikutti paljon.

	1	2	3	4	5
Tulkkaukseni taso ei ollut riittävä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käyttäytymiseni tulkkaukseni tilanteessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjaajani/tulkin käyttäytyminen tulkkaukseni tilanteessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tietämättömyys harjoittelijan läsnäolosta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakkaan omat (tulkkaukseni tilanteen ulkopuoliset) asiat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jokin muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 15. Oliko asiakkailla mielestäsi riittävästi tietoa seuraavista asioista

	Ei	Kyllä	En osaa sanoa
HUMAKin harjoittelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opiskelijoiden vaitiolovelvollisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Viittomakielentulkkipäätös yleensä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 16. Minkälainen olo sinulle jäi päivän päätteeksi seuraavista asioista

Jos et ollut keikoilla, vastaa vähintään viimeiseen kohtaan "Harjoittelupäivä kokonaisuudessaan".  
Arvioi 1 huono – 5 hyvä.

	1	2	3	4	5
Asiakkaiden reaktiot harjoittelijan läsnäolosta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakkaiden käyttäytyminen harjoittelijaa kohtaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakkaiden antama palaute	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjaajan/tulkkien antama palaute	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harjoittelupäivä kokonaisuudessaan *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 17. Haluatko kertoa jotain muita ajatuksia harjoittelupäiväsi ja asiakkaiden kohtaamiseen liittyen?

### LIITE 3

#### Saatekirje, kevät 2012

Heippa -09 kanssaopiskelijat!

Olen aloittanut tekemään opinnäytetyötäni aiheesta Kuinka harjoittelijat vastaanotetaan kentällä? Tutkimuksen tavoitteena on selvittää viittomakiele tulkkiopiskelijoiden kokemuksia siitä, kuinka asiakkaat (viittomakieliset) käyttäytyvät harjoittelijoita kohtaan, millaisia asenteita asiakkaiden kohtaamisissa on havaittavissa ja mitä niin harjoittelusta kuin harjoittelijoistakin ajatellaan.

Toivoisin, että saisin mahdollisimman suuren aineiston oppariani varten ja te voitte auttaa siinä nyt alkavan harjoittelunne aikana.

Olen tehnyt kyselylomakkeen, jonka täyttämiseen menee noin 5min. Olisi mahtavaa, jos jokainen täyttäisi lomakkeen jokaisen harjoittelupäivänsä jälkeen. Jos kirjoitatte esimerkiksi oppimispäiväkirjaa, kyselylomakkeen täyttäminen menee mukavasti siinä samalla.

Jos ette pysty tai muista vastata ihan joka päivä, se ei kaada tutkimustani. Silti toivoisin, että mahdollisimman moni jaksaisi nipistää päivistään sen pienen hetken ja vastata kyselyyn. Olisin siitä todella iloinen ja kiitollinen!

Tässä linkki kyselyyn (tallentakaa vaikka HumakPron muistilistalle!):

<http://www.webropolsurveys.com/S/A78AAE3E244BAE7D.par>

Mukavaa harjoittelua itse kullekin! Ollaan ahkeria ja opitaan paljon!

- Heta vtl-09 Helsinki



## LIITE 4

### Kirje huomion herättämiseksi, syksy 2012

Heippa 09:t niin Helsingissä kuin Kuopiossakin!

Muistatte varmaan viime keväältä opinnäytetyöhöni liittyvän kyselyn, jota täytitte harjoittelun aikana. Vastauksia tuli paljon, suuri kiitos kaikille vastanneille! Kyselyhän liittyi tulkkioiskelijoiden kokemuksiin siitä, kuinka asiakkaat vastaanottavat harjoittelijat vastaan optu- ja astuharjoitteluissa.

Muokkaan kevään kyselyä jonkin verran, mutta idea pysyy samana. ***Tämä viesti on vain huomionne herättämiseksi, että kysely on taas tulossa! Laitan linkin viimeistään ensi viikon maanantaina 1.10.*** , kun suurin osa aloittaa harjoittelunsa. Kysely on toistaiseksi vielä muokausvaiheessa.

Toivottavasti haluatte, ehditte ja/tai jaksatte vastata!

- Heta Simpanen

**LIITE 5****Muistutus kyselystä, syksy 2012**

Noniin!

Tässä linkki kyselyyni:

<http://www.webpolsurveys.com/S/D8954AFC25B52A03.par>

Toivon, että vastaisitte kyselyyn jokaisen harjoittelupäivänne jälkeen. Olen yrittänyt muokata kyselystä paremman kuin keväällä ja ottanut huomioon esittämänne kysymykset epäselvistä kohdista. Jos kuitenkin joku kysymys tuntuu edelleen oudolta tai hankalalta, huudelkaa siitä tämän viestin perään. Voin sitten vastata tänne, jolloin muutkin näkevät käydyt keskustelut ja kaikki saavat niistä saman hyödyn.

Tsemppiä harjoitteluun!

Heta