



HUMANISTINEN  
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

**”Joustavuus on kaiken a ja o”**

Viittomakielentulkkien kokemuksia työskentelystä  
tulkkina ulkomaanmatkalla

*Minna Leppänen*

Viittomakielentulkin koulutusohjelma (240 op)

Huhtikuu / 2013

# HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Viittomakielentulkin koulutusohjelma

### TIIVISTELMÄ

<b>Työn tekijä</b> Minna Leppänen	<b>Sivumäärä</b> 53 ja 1 liitesivu
<b>Työn nimi</b> ”Joustavuus on kaiken a ja o” Viittomakielentulkkiin kokemuksia työskentelystä tulkina ulkomaanmatkalla	
<b>Ohjaava opettaja</b> Tytti Koslonen	
<b>Työn tilaaja ja työelämäohjaaja</b> TKI-Humak Otto, Mikko Karinen	
<b>Tiivistelmä</b> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää millaista on työskennellä viittomakielentulkkinä ulkomaanmatkalla. Tutkielman tarkoituksena oli aiheeseen perehtyminen viittomakielentulkkiin omien kokemusten kautta. Työn tilaajana toimi Humanistisen ammattikorkeakoulun tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiokeskus, TKI-Humak Otto. Tavoitteena oli luoda alalle uutta tietoa aiheesta, jota on aiemmin tutkittu vasta vähän. Tutkielman tuloksia voivat hyödyntää viittomakielentulkkipiskelijät sekä viittomakielentulkit, jotka eivät ole aiemmin työskennelleet ulkomaanmatkalla.</p> <p>Tutkielman tavoitteena oli kartoittaa ulkomailla työskentelyn tämänhetkistä tilannetta seuraavien tutkimuskysymysten avulla: Eroaako viittomakielentulkin työnkuva ja rooli verrattaessa ulkomaanmatkalla työskentelyä kotimaassa työskentelyyn? Millaisia haasteita liittyy viittomakielentulkin työhön toimissaan tulkina ulkomaanmatkalla? Mistä viittomakielentulkki saa mielekkyyttä toimiessaan tulkina ulkomaanmatkalla? Tutkimusmenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Tutkielmaan osallistui kuusi tutkimushenkilöä, joita haastateltiin pareittain. Teemahaastattelun toteuttaminen parihaastatteluna mahdollisti keskustelunomaisen tilanteen, jossa haastateltavat saattoivat vapaasti kuvailla kokemuksiaan toisiaan täydentäen. Tutkielma on laadullinen tapaustutkimus, jonka tulokset eivät ole yleistettävissä.</p> <p>Tutkimustuloksista käy selville, että viittomakielentulkin työnkuva ja rooli eivät merkittävästi eroa työskennellessä ulkomaanmatkalla verrattuna kotimaassa työskentelyyn. Tulkit kokevat, että ulkomaanmatkalla työskennellessä haasteet muodostuvat työaikaan ja ympäristöön liittyvistä tekijöistä sekä yllättävistä tilanteista. Tulosten mukaan tulkit kokevat mielekkääksi ulkomaanmatkalle töihin lähtemisen. Mielekkyyttä työhön tuo uusissa tilanteissa toimiminen, muiden maiden tulkkiin tapaaminen sekä itsensä kehittäminen. Tulkit kokevat saavansa voimaa tutun tulkkiparin kanssa työskentelystä sekä asiakkaiden kokemusten mahdollistamisesta.</p> <p>Opinnäytetyöstä voidaan tehdä seuraavia johtopäätöksiä: Tulkkauspalveluyritys on hoitanut ulkomaanmatkalle töihin lähtevän viittomakielentulkin ennakkojärjestelyt, jolloin ne eivät kuormita tulkkiä. Matkaan lähtevältä tulkilta edellytetään avoimuutta, oma-aloitteisuutta ja rohkeutta. Erityisesti tulkita vaaditaan joustavuutta, sillä työaikaan liittyviltä haasteilta tai yllättäviltä tilanteilta ei voi välttyä. Oikealla asenteella matkaan lähtiessään tulkilla on mahdollisuus kokea mielenkiintoinen ja kasvattava työmatka.</p>	
<b>Asiasanat</b> viittomakieli, tulkkaus, kuulovammaiset, ulkomaanmatkailu, työhyvinvointi	

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

**ABSTRACT**

<b>Author</b> Minna Leppänen	<b>Number of Pages</b> 53 + 1
<b>Title</b> "Flexibility is Everything" Experiences of Sign Language Interpreters when Working Abroad as an Interpreter	
<b>Supervisor</b> Tytti Koslonen	
<b>Subscriber and Mentor</b> TKI-Humak Otto, Mikko Karinen	
<b>Abstract</b> <p>The aim of the thesis was to find out what it is like to work as a sign language interpreter on assignment abroad. The focus of the thesis was personal experiences of sign language interpreters. The subscriber of the thesis was TKI-Humak Otto, which is the research, development, and innovation center at the Humak University of Applied Sciences. The goal was to produce new information on a topic that has not been significantly studied previously. Results of this thesis can be used by both the students and the interpreters of sign language, who previously have not been on assignment abroad.</p> <p>The idea in this thesis was to focus on the current situation. The research questions used in this thesis were the following: Do the role and the job description of a sign language interpreter differ whether working on assignment abroad or in a home country? What are the challenges of a sign language interpreter on assignment abroad? What is the source of pleasure on assignment abroad? The research method in this thesis was a theme interview. There were six interviewees participating in the thesis. They were interviewed in pairs, which created a conversation-like atmosphere enabling the interviewees to describe and compare their experiences with one another. The thesis is a qualitative case study, and the results of the study cannot be generalized.</p> <p>Results of the thesis show that the role and the job description of a sign language interpreter do not significantly differ whether working on assignment abroad or in a home country. The interpreters find that the challenges abroad are mainly related to working time, environment and unexpected situations. According to the results the interpreters find assignments abroad pleasant and rewarding. Working in new situations, meeting foreign colleagues and possibility to develop professional skills are the factors that the interpreters find most meaningful on assignment abroad. The interpreters gain strength when working with a familiar colleague, as well as from customer's experience of success.</p> <p>The conclusions of the thesis are the following: Provider of interpretation services have taken care of all the arrangements of a sign language interpreter who is going on assignment abroad. The prerequisites of an interpreter going on assignment abroad are openness, initiative and courage. Especially, flexibility is needed, because the challenges related to working time and unexpected situations cannot be avoided. With the right attitude assignment abroad allows an interpreter to gain an interesting and educational working experience.</p>	
<b>Keywords</b> sign language, interpreting, hearing-impaired, international travel, work welfare	

# SISÄLLYS

## TIIVISTELMÄ ABSTRACT

1 JOHDANTO	5
2 MATKAILU JA TULKKAUSPALVELU	7
2.1 Lyhyesti matkailusta	7
2.2 Viittomakielentulkin asiakasryhmät ja kommunikaatiomenetelmät	8
2.3 Tulkkauspalvelun käyttö ulkomaanmatkailussa	10
3 TYÖHYVINVOINTI	11
3.1 Haasteet työssä	12
3.2 Työn mielekkyys	13
3.3 Viittomakielentulkin tukiverkosto	14
4 TUTKIELMAN TOTEUTUS	15
4.1 Tutkimusmenetelmä	16
4.2 Tutkimusjoukon kokoaminen	18
4.3 Haastattelutilanteet	19
4.4 Haastattelujen käsittely ja teemoittelu	19
5 TUTKIELMAN TULOSTEN ESITTELY JA ANALYSOINTI	21
5.1 Taustatietoa	22
5.1.1 Taustatietoa tutkimushenkilöistä	22
5.1.2 Tilauksen vastaanottaminen	23
5.1.3 Taustatietoa tehdyistä matkoista	24
5.2 Viittomakielentulkin työnkuva ja rooli ulkomaanmatkalla	25
5.2.1 Ennakkojärjestelyt, valmistautuminen ja kielikysymys	26
5.2.2 Viittomakielentulkin työnkuva ulkomaanmatkalla	29
5.2.3 Viittomakielentulkin rooli ulkomaanmatkalla	30
5.2.4 Viittomakielentulkilta edellytettävät ominaisuudet	33
5.3 Viittomakielentulkin työhön liittyvät haasteet ulkomaanmatkalla	35
5.3.1 Työaikaan liittyvät haasteet	35
5.3.2 Ympäristöstä johtuvat haasteet	39
5.3.3 Yllättävät tilanteet	41
5.4 Viittomakielentulkin työn mielekkyys ulkomaanmatkalla	43
5.4.1 Lähtöön kannustavat tekijät	44
5.4.2 Tuki ulkomaanmatkan aikana	45
5.4.3 Onnistumisen tunteet	46
6 POHDINTA	48
LÄHTEET	51
LIITTEET	54

## 1 JOHDANTO

Tänä päivänä Suomessa viittomakielentulkin asiakkailla on mahdollisuus saada tulkkauspalvelua ulkomaanmatkalle. Kelan vastuulla on järjestää kuulovammaisten henkilöiden tulkkauspalvelu. Palvelun Kela ostaa tulkkauspalveluyrityksiltä. Tulkkauspalveluyrityksen työntekijänä toimiva tulkki lähtee tällöin työmatkalle. Mitä käytännössä tarkoittaa, että tulkki on matkalla mukana? Kuka hoitaa tulkin ennakkojärjestelyt? Onko tulkki asiakkaan matkakumppani? Millaisia haasteita reissut tuovat tullessaan? Saako ulkomaanmatkailusta nauttia työtä tehdessä? Täytyykö tulkin olla luonteeltaan selviytyjä? Muun muassa tällaisten ajatusten siivittämänä lähdin tekemään tätä opinnäytetyötä.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, millaista on työskennellä tulkkina ulkomaanmatkalla. Tavoitteeseen päästään vastaamalla tutkimuskysymyksiin, jotka ovat seuraavat:

1. Eroaako viittomakielentulkin työnkuva ja rooli verrattaessa ulkomaanmatkalla työskentelyä kotimaassa työskentelyyn?
2. Millaisia haasteita liittyy viittomakielentulkin työhön toimiessaan tulkkina ulkomaanmatkalla?
3. Mistä viittomakielentulkki saa mielekkyyttä toimiessaan tulkkina ulkomaanmatkalla?

Viittomakielentulkki toimii kommunikaation mahdollistajana kahden kielen ja kulttuurin välillä (Suomen viittomakielen tulkit ry 2013). Työskennellessään viittomakielentulkki pitäätyy ammattiroolissaan, jonka perustana on ammattisäännöstö (Hynynen & Pyörre & Roslöf 2010, 13). Tässä opinnäytetyössä työhön liittyvillä haasteilla tarkoitetaan työssä ilmeneviä vaikeita asioita ja työn kuormittavuutta. Työn mielekkyydellä tarkoitetaan työssä jaksamista ja siinä viihtymistä. Viittomakielentulkin työnkuvaa ja roolia, sekä niihin liittyviä haasteita ja mielekkyyttä käsitellään luvussa 3.

Tämä opinnäytetyö toteutetaan kvalitatiivisena tapaustutkimuksena. Tavoitteena on kartoittaa ulkomaanmatkoilla työskentelyn tämänhetkistä tilannetta käyttäen tutkimushenkilöinä ulkomaanmatkoilla työskennelleitä viittomakielentulkkeja. Aineistonkeruun menetelmänä tutkielmassa käytetään teemahaastattelua. Haastattelut toteutetaan parihaastatteluina, mikä mahdollistaa aiheen käsittelyn yhdessä vapaamuotoisesti keskustellen (Hirsjärvi & Hurme 2008, 61–62). Tapaustutkimuksen tarkoitus on perehtyä aiheeseen syvällisesti pienen joukon osalta, eikä sen tuloksia voida yleistää (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 130–133).

Opinnäytetyön tilaajana toimii Humanistisen ammattikorkeakoulun viittomakielialan tutkimus- kehittämis- ja innovaatiokeskus, joka tunnetaan paremmin lyhenteellä TKI-HUMAK Otto. Työelämäohjaajanani toimii TKI-päällikkö Mikko Karinen, joka osallistuu työn ohjaamiseen ja arvioi työn hyödynnettävyyttä. Karisella on vankka tausta viittomakielialalla ja omakohtaista kokemusta aiheesta. Tilaajan tavoitteena on hyödyntää tätä opinnäytetyötä viittomakielialan kehittämisessä. Opinnäytetyö on suunnattu viittomakielentulkkiopiskelijoille sekä viittomakielentulkeille, joilla ei ole vielä aiempaa kokemusta ulkomaanmatkalla työskentelystä.

Aihetta on tutkittu vasta vähän. EFSLI (European Forum of Sign Language Interpreters) on tutkinut aihetta näkökulmana tulkkaaminen kansainvälisissä tilaisuuksissa. Taina Miettisen (2005) opinnäytetyö *Interpreter goes international*. Viittomakielentulkkien ajatuksia ja kokemuksia kansainvälisistä työtehtävistä käsittelee samaa aihetta, mutta tutkimusaiheen rajaus on laajempi ja näkökulma erilainen verrattuna tähän opinnäytetyöhön. Tämän opinnäytetyön tekeminen on perusteltua, koska aihe on ajankohtainen eikä sitä ole aiemmin tästä näkökulmasta tutkittu. Aiheeseen päästään käsiksi perehtymällä matkailuun ja tulkkauspalvelun käyttöön luvussa 2. Tietoperustana on käytetty erilaisia yleisiä sekä viittomakielialan lähteitä. Luvussa 3 tarkastellaan työhyvinvointia työn haasteiden, mielekkyyden ja tukiverkoston kautta. Tietoperustana on yleinen työssä jaksamiseen liittyvä kirjallisuus yhdistettynä viittomakielialan lähteisiin. Samaa tietoperustaa on käytetty myös haastattelun suunnittelussa ja tulosten esittely- ja analysointiosiossa. Haastattelurunko on tämän opinnäytetyön liitteenä (liite1).

## 2 MATKAILU JA TULKKAUSPALVELU

Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun siirryttyä Kelan vastuulle vuonna 2010 kuulovammaisilla on ollut tasavertainen mahdollisuus hakea tulkkauspalvelua tarvitsemaansa virkistystoimintaan, kuten ulkomaanmatkalle (Kansaneläkelaitos 2012b). Muutoksen myötä tulkkauspalvelua on myönnetty ulkomaanmatkalle aiempaa enemmän (M. Savonsalmi, henkilökohtainen tiedonanto 27.3.2012). Luku 2.1 johdattelee aiheeseen kertomalla lyhyesti matkailusta ja suomalaisten matkailutottumuksista. Luvussa 2.2 esitellään viittomakielentulkin asiakasryhmät ja kommunikaatiomenetelmät. Luvussa 2.3 on ajankohtaista tietoa tulkkauspalveluun liittyvistä käytännön asioista sekä vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun käytöstä ulkomaanmatkoilla.

### 2.1 Lyhyesti matkailusta

Varallisuuden ja vapaa-ajan yleistymisen sekä liikennemuotojen ja kuljetustekniikan monipuolistuminen on mahdollistanut ihmisjoukkojen matkailun. Aluksi matkailu oli mahdollista vain ylemmille yhteiskuntaluokille, sittemmin edellytysten parantuessa myös keskiluokalle ja lopulta kaikelle kansalle. Joukkomatkailun huippu saavutettiin toisen maailmansodan jälkeen, josta lähtien matkailu on jatkanut tasaista suosiotaan. (Vuoristo 1998, 10–12.) Maantieteen näkökulmasta matkailu on alueellinen ilmiö, jonka peruselementtejä ovat lähtö- ja kohdealueet, sekä niitä yhdistävät matkailureitit. Matkailu on karkeasti määriteltynä ihmisten liikkumista ja toimimista asuin- ja työympäristönsä ulkopuolella sekä vuorovaikutusta lähtö- ja kohdealueiden välillä. (Vuoristo 1998, 14–27.) Ulkomaanmatkailu tapahtuu oman maan ulkopuoliseen kohteeseen. Henkilöä, joka viipyy matkan kohteessa vähintään yhden yön, kutsutaan matkailijaksi. (Suomen virallinen tilasto.)

Matkailu voidaan jakaa muotojensa ja alueellisten ulottuvuuksiensa perusteella eri tavoin. YK:n vuonna 1979 laatiman kansainvälisen matkailijan määritelmän mukaan matkailijat voidaan jakaa kuuteen luokkaan matkan tarkoituksen perusteella: 1) va-

paa-aika, virkistys, lomailu, 2) ystävien ja sukulaisten tapaaminen, 3) liiketoiminta ja ammatin harjoittaminen, 4) terveydenhoito, 5) uskonto tai pyhiinvaellus sekä 6) muu tarkoitus. (Vuoristo 1998, 14–27.) Matkailija haluaa poistua omasta tutusta miljööstään alueelle, jonka kokee viihtyisäksi tai mielenkiintoiseksi (Vuoristo 1998, 29–35). Matkat voidaan jakaa keston mukaan kahteen ryhmään: Lyhyeen matkaan sisältyy 1–3 yöpymistä, joihin lasketaan myös matkustaminen yöaikaan. Pitkä matka kestää vähintään neljä vuorokautta ja enintään yhden vuoden. (Suomen virallinen tilasto.)

Suomalaiset ovat innokkaita matkailijoita. Vuonna 2012 syys–joulukuussa 15–84-vuotiaat suomalaiset tekivät kaiken kaikkiaan 12 miljoonaa matkaa. Ulkomaille suuntautui 2,5 miljoonaa vapaa-ajan matkaa sekä 691 000 työ- ja kokousmatkaa. Tilastossa ovat mukana päivamatkat, risteilyt sekä matkat, joihin sisältyi yöpyminen. Suosituin kohdema on Viro. (Suomen virallinen tilasto.)

## 2.2 Viittomakielentulkin asiakasryhmät ja kommunikaatiomenetelmät

Viittomakielentulkin asiakkaista käytetään yläkäsitteenä nimitystä kuulovammaiset. Kuulovammaiset voidaan jakaa ryhmiin, joita ovat kuurot, kuurosokeat, kuuroutuneet sekä huonokuuloiset henkilöt. Asiakasryhmien kommunikointitavat ja tarpeet tulkkauksessa ovat keskenään erilaisia. Asiakkaat ovat yksilöitä, joiden taustatekijät tuovat tulkkaustilanteeseen omat tarpeensa. Tässä luvussa esiteltävien asiakasryhmien lisäksi viittomakielentulkin asiakkaita ovat tilanteissa paikalla olevat kuulevat henkilöt. (Hynynen & Pyörre & Roslöf 2010, 45–48.)

Lääketieteellisen määritelmän mukaan kuuro on henkilö, joka on ollut syntymästään asti kuuro tai menettänyt kuulonsa varhaislapsuudessaan (Kuuloliitto ry 2013). Kuuron ensikieli on viittomakieli. Kuurot kokevat olevansa identiteetiltään enemmän viittomakielisiä kuin kuulovammaisia. He määrittelevät itsensä kieli- ja kulttuurivähemmistöksi. Kuurojen yhteisön jäseniä yhdistävät historia, perinteet ja elämäntapa. (Kuurojen Liitto ry 2013.)



Kuurosokealla henkilöllä on kuulon ja näön toimintarajoitteiden yhdistelmä. Aistien erilaiset toimintakyvyt aiheuttavat sen, että jokaisella kuurosokealla on omat tukitarpeensa arjesta selviytymiseen. (Suomen Kuurosokeat ry 2013b.) Kuurosokea kommunikoi viittomakielellä, puheella tai niiden yhdistelmällä. Kuulon ja näön heikentyessä voimakkaasti tai puuttuessa kokonaan, henkilö kommunikoi viittomalla taktiilisti, eli kädestä käteen. (Suomen Kuurosokeat ry 2013a.) Kuurosokeiden kanssa kommunikoidessa ovat usein käytössä myös haptiset kehomerkit, joilla tarkoitetaan sitä, että keholle viitotaan tai piirretään merkki, joka sisältää tietyn viestin. Näistä käytetään myös nimitystä sosiaaliset pikaviestit. (Lahtinen 2011.) Kuurosokean ollessa asiakkaana tulkin työnkuvaan kuuluu myös opastus ja kuvailu. Opastamisella tarkoitetaan kuurosokean ohjaamista niin, että tämän on turvallista liikkua tutun ympäristön ulkopuolella. Kuvailun avulla tulkki antaa asiakkaalle tietoa ympäristöstä puheella, viittomalla tai muilla keinoilla, kuten piirtämällä keholle. (Lahtinen 2011.)

Kuuroutunut henkilö on syntynyt kuulevana ja oppinut puhumaan, mutta myöhemmin menettänyt kuulonsa. Kuuroutuneen äidinkieli on puhuttu kieli, kuten suomen kieli. Tulkin asiakkaana kuuroutunut tarvitsee tuekseen puhutun kielen mukaista kommunikointia, kuten viitottua puhetta tai kirjoitustulkkausta. (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2010.) Viitottu puhe on menetelmä, jossa puhutun kielen sanoja tuotetaan selkeillä suun ja huulien liikkeillä sekä käytetään viittomakielestä lainattuja viittomia (Kuulokynnys 2009c). Kirjoitustulkkaus on tulkkausmuoto, jossa puhujan suullinen viesti ja ympäröivä äänimaailma käännetään kirjoitettuun muotoon tietokoneella tai käsin kirjoittaen (Suomen kirjoitustulkit ry 2013). Nykyään kirjoitustulkkausta on mahdollista toteuttaa valjastulkkauksena, joka tarkoittaa että tulkki kuljettaa kannettavaa tietokonetta mukanaan valjaissa ja on näin ollen vapaa liikkumaan minne tahansa (Kuulokynnys 2009b).

Huonokuuloiseksi määritellään henkilö, jolla on kuulon alenema, mutta joka kuulokojeen avulla voi saada puheesta selvää. Huonokuuloinen kommunikoi itse puhumalla (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2010). Kommunikaation tukena voidaan käyttää viitottua puhetta, huuliolukua ja sormiaakkosviestintää. Huulioluvussa puhujan huulion liikkeet sekä eleet ja ilmeet täydentävät kuulon kautta saatua viestiä. Sormiaakkosviestinnässä puhuja näyttää jokaisen sanan alkukirjaimen viittomakielen sormi-

aakkosilla. Tulkkauksessa käytetään lisäksi puheentoistoa, jolloin tulkki toistaa puheen ja äänet niin, että asiakas kuulee ne. (Kuulokynnys 2009a.)

### 2.3 Tulkkauspalvelun käyttö ulkomaanmatkailussa

Henkilöllä, jolla on kuulo-, kuulonäkö- tai puhevamma, on oikeus saada maksutonta tulkkauspalvelua. Tässä opinnäytetyössä ei käsitellä tulkin käyttöä puhevammaisten osalta, sillä he käyttävät puhevammaisten tulkkien tarjoamaa tulkkauspalvelua. Tulkkauspalvelu siirtyi Kelan vastuulle syyskuussa 2010. Tätä ennen tulkkauspalvelu oli määrällisesti rajoitettua ja matkailuun käytetyt tunnit vähensivät arjessa käytettävien tulkkaustuntien määrää. Nyt tulkkauspalvelun käyttäjillä on tasavertainen mahdollisuus saada tulkkauspalvelua tarvitsemaansa virkistystoimintaan, kuten ulkomaanmatkalle. Ulkomaanmatkaa varten tulkkauspalvelua haetaan aina erikseen. Tulkkauspalveluhakemukseen liitetään selvitys matkaohjelmasta tai muunlainen kuvaus matkan sisällöstä. Yleensä tulkkauspalvelua myönnetään enintään kahdeksi viikoksi. Päätöksen saatuaan henkilö tekee tulkkaustilauksen omaan välityskeskukseensa. (Kansaneläkelaitos 2012b.)

Tulkkauspalvelun siirryttyä Kelan vastuulle tulkkauspalvelun käyttö ulkomaanmatkoilla on lisääntynyt huomattavasti (M. Savonsalmi, henkilökohtainen tiedonanto 27.3.2012). Tulkkauspalvelun tilastointi tapahtuu Kelan aktuaari- ja tilasto-osastolla. Tilastoista käy ilmi, että vuonna 2011 oli laskutettu yhteensä 804 tulkkaustapahtumaa, joissa tulkille oli maksettu ulkomaanpäiväraha (R. Pösö, henkilökohtainen tiedonanto 26.3.2012). Vuonna 2012 oli laskutettu yhteensä 1613 tulkkaustapahtumaa, joissa tulkille oli maksettu ulkomaanpäiväraha (R. Pösö, henkilökohtainen tiedonanto 19.4.2013). Tästä voidaan havaita, että vuoden aikana tapahtumien määrä on kaksinkertaistunut. Vuonna 2012 erillisiä tilauksia, joihin tulkkaustapahtumat liittyivät, oli yhteensä 1213 kappaletta. Tulkkaustapahtumat jakaantuivat 152 eri asiakkaalle. Asiakkaat jakaantuivat asiakasryhmittäin seuraavasti: kuulovammaisia oli 81 henkilöä, kuulonäkövammaisia 52 henkilöä ja puhevammaisia 19 henkilöä. (R. Pösö, henkilökohtainen tiedonanto 19.4.2013.)

Viittomakielentulkin asiakkaiden kasvava matkailu on mahdollistanut viittomakielentulkkien työnkuvan laajenemisen Suomen rajojen ulkopuolelle. Kun tulkki tilataan mukaan ulkomaanmatkalle, tulkille se on työmatka. Työmatkaksi määritellään kaikki matkat, jotka liittyvät ammatilliseen toimintaan tavallisen elinpiirin ulkopuolella (Suomen virallinen tilasto). Helmikuusta 2013 alkaen tulkkauspalveluntuottajan on täytynt sopia etukäteen ulkomaanmatkojen kustannuksista Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen kanssa. Ennen matkaa palveluntuottaja laatii tulkkauspalvelun kuluista suunnitelman, johon kirjataan arvioidut matka- ja majoituskulut sekä muut kulut. Matkan jälkeen palveluntuottaja täyttää matkaraportin, johon selvitetään toteutuneet kustannukset ja liitetään kopiot kulutositteista. Tietojen perusteella lasketaan ulkomaan päivärahojen määräytyminen. Hyväksytyyn suunnitelman, matkaraportin ja tarvittavien tositteiden perusteella palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa kulut Kelalta. (Kansaneläkelaitos 2012a.)

### 3 TYÖHYVINVOINTI

Viittomakielentulkki on viestinnän ja tulkkauksen ammattilainen. Tulkin tehtävänä on mahdollistaa kommunikointi tilanteessa, jossa osallistujat eivät osaa toistensa kieltä. Viittomakielentulkki tulkkaa puolueettomasti puhutusta kielestä viitottuun kieleen ja päinvastoin. (Suomen viittomakielen tulkit ry 2013.) Lisäksi tulkki hallitsee erilaisia kommunikaatiomenetelmiä, joita on esitelty luvussa 2.2. Tulkin työnkuva määräytyy asiakkaan kommunikaatiomenetelmän ja henkilökohtaisten tarpeiden mukaan. Työnkuvaan kuuluu lisäksi tilanteeseen valmistautuminen (Suomen viittomakielen tulkit ry 2013). Viittomakielentulkin ammatillisuuden perustana on ammattisäännöstö eli viittomakielen tulkin eettiset ohjeet, jotka sitovat tulkkirekisteriin kuuluvia tulkkeja. Ammattisäännöstyön nojautuen tulkki käyttäytyy tulkkaustilanteessa tulkin rooliin sopivalla tavalla. (Hynynen & Pyörre & Roslöf 2010, 13.) Viittomakielentulkkien koulutus-historia on vaikuttanut tulkin roolin kehittymiseen ja sen yksilökohtaiseen omaksumiseen (M. Karinen, henkilökohtainen tiedonanto 15.1.2013).

Tämän opinnäytetyön toinen ja kolmas tutkimuskysymys liittyvät tulkin työhyvinvointiin ulkomaanmatkalla. Tutkimuskysymysten tavoitteena on selvittää, millaisia haasteita liittyy viittomakielentulkin työhön sekä mistä viittomakielentulkki saa mielekkyyttä työskennellessään tulkkina ulkomaanmatkalla. Työhyvinvoinnilla tarkoitetaan turvallista, terveellistä ja mielekästä työntekoa. Työhyvinvointi vaikuttaa työssä jaksamiseen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013.) Työssä jaksamisen kannalta tulkin työ on verrattavissa mihin tahansa muuhun työhön. Tulkki on itse oma työvälineensä, jonka täytyy pysyä kunnossa. Työtilanteissa on jaksettava toimia ja osaamistaan on päivitettävä jatkuvasti. (Lund 2003, 76–78.) Tämä luku koostuu kolmesta alaluvusta. Luvussa 3.1 käsitellään työn haasteita näkökulmana ulkomailla työskentely. Luvussa 3.2 perehdytään työn mielekkyyteen. Luvussa 3.3 käsitellään tukiverkostoa ja sen merkitystä ulkomaanmatkalla työskentelevälle viittomakielentulkille.

### 3.1 Haasteet työssä

Tässä opinnäytetyössä työhön liittyvillä haasteilla tarkoitetaan työssä ilmeneviä vaikeita asioita ja työn kuormittavuutta. Työn kuormittavuuteen vaikuttavat päätekijät ovat työtehtävät ja työympäristö. (Jabe 2010, 52–54; Waris 2001, 17–30.) Kohtuullisena työpäivänä pidetään sellaista, josta voi palautua seuraavaan päivään mennessä (Jabe 2010, 52–54). Työn luonteen tulee sopia tekijälleen, sillä sopimaton työ on voimavaroja kuluttavaa ja ilotonta puurtamista (Mattila 2010, 97–98).

Stressi liitetään nykypäivän työhyvinvointiin. Stressi kohdistuu erityisesti työntekijöihin, joiden työhön kuuluu luovuus, keskittymiskyky, muistaminen, uuden tiedon omaksuminen, nopea päätöksenteko sekä sosiaaliset taidot (Nummelin 2008, 75–80). Nämä ovat kaikki ominaisuuksia, joita viittomakielentulkilta vaaditaan. Stressiä on olemassa kahdenlaista; negatiivista, työntekijää vahingoittavaa stressiä sekä positiivista, työntekoa edistävää stressiä. Vahingollinen stressitaso nousee, jos työ on kii-reistä ja kuormittavaa, mutta se voi aiheutua myös liian yksitoikkoisesta työstä, jolloin työntekijä ei pääse toteuttamaan itseään eikä vaikuttamaan työhönsä. Kuormituksen tulisi pysyä sopivana. Positiivista stressiä syntyy silloin kun työ on mielekästä ja sopivan haastavaa ja työntekijä voi siihen itse vaikuttaa. (Jabe 2010, 63–65; Nummelin

2008, 75–80.) Stressinhallintaa pidetään tärkeänä työelämätaidona. Kun työntekijä kokee työnsä hallittavaksi, seuraa siitä työhyvinvointia ja hyviä tuloksia. Työn hallinnan perusta on ihmisen ja työn välinen vuorovaikutus, johon organisaation tulisikin kiinnittää erityistä huomiota. (Nummelin 2008, 29–30.)

Ulkomailla työskentelyn erilaisuuteen täytyy varautua. Parhaimmillaan se voi olla antoisaa kokemusta, mutta toisaalta myös kriisin paikka, jos asiat eivät toimi kuten oli ennakkoon ajatellut. Valmistautumisessa auttaa omien motiivien punnitseminen sekä kohdemaahan tutustuminen. (Saviaro & Tammeaid & Kattelus 2002, 93.) Työmatkalla suomalainen on vieras toisessa maassa, jolloin tämän tulee osata sopeutua vieraaseen kulttuuriin. Lähtijältä vaaditaan avointa mieltä ja halua tutustua vieraaseen kulttuuriin. Pinnalliseen sopeutumiseen riittää tapojen ja käyttäytymissääntöjen omaksuminen. (Mikluha 1996, 7–12.) Voidaan todeta, että tulkiksi lähteminen ulkomaan työmatkalle vaatii viittomakielentulkilta erityistä asennoitumista sekä valmistautumista niin henkisesti kuin fyysisesti raskaaseen kokonaisuuteen. Ulkomailla työskentelyyn lisähaasteensa tuo vieraassa kieliympäristössä toimiminen. Tulkilla on suuri vastuu välittäessään viestiä eri kulttuureihin sopivilla tavoilla. (de Wit 2010.)

### 3.2 Työn mielekkyys

Työnilo on tärkeää työssä jaksamisen kannalta. Jos työ on luonteeltaan työntekijän persoonalle sopivaa, se tuottaa iloa ja onnistumisen kokemuksia. (Mattila 2010, 97–98.) Tässä opinnäytetyössä työn mielekkyys tarkoittaa työssä jaksamista ja siinä viihtymistä. Olemme kaikki erilaisia ja nautimme eri asioista, siksi myös työn mielekkyyteen vaikuttavat monet tekijät. Työntekijän oma arvomaailma ja taustatekijät vaikuttavat kokemukseen mielekkästä työnteosta (Nummelin 2008, 33–36). Nummelin (2008) on jakanut ihmiset kahdeksaan ryhmään sen mukaan, mitä he työssään arvostavat. Itsenäinen työskentelijä nauttii mahdollisuudesta suunnitella ja kehittää työtään. Turvallisuushakuinen työntekijä arvostaa ennakoitavuutta. Osa työntekijöistä pyrkii huippuosaajiksi taidollisen pätevyytensä kautta. Johtamishaluinen henkilö haluaa ottaa vastuuta ja organisoida toisten työtä. Uudella tavalla ajatteleva ja kokeilunhaluinen työntekijä omaa luovaa yrittäjyyttä. Työntekijä, jonka tärkeimmät arvot

liittyvät ihmisarvoihin, nauttii toisten palvelemisesta ja auttamisesta. Osaa työntekijöistä motivoi eniten haasteiden ottaminen ja ongelmien ratkaiseminen. Yhtenä ihmistyyppinä voidaan pitää niitä, jotka toivovat työltä joustomahdollisuuksia, jotta voivat sovittaa työnsä osaksi muuta elämää. Työntekijä kokee työnsä sitä mielekkäämmäksi, mitä paremmin omat ja työnteon arvot kohtaavat. (Nummelin 2008, 33–36.)

Nummelinin (2008) mukaan työkyky on kokemus hyvinvoinnista, joka elää jatkuvasti ja johon vaikuttaa oleellisesti työntekijän, työn ja työyhteisön välinen vuorovaikutus. Omaan työhön vaikuttaminen lisää hallinnan tunnetta, joka edistää työsuoritusta ja ehkäisee haitallisen stressin syntymistä (Nummelin 2008, 29–30). Jaben (2010) mukaan työnilo syntyy toinen toistemme palvelemisesta. Tärkein tie työn mielekkyyteen on se, että yksilö on iloinen työstään ja jakaa työniloa myös muille. Kasvatuksella ja koulutuksella on keskeinen asema iloitsemaan oppimisessa. (Jabe 2010, 96–98.) Työntekijän motivaatio vaikuttaa työn tekemiseen. Sisäisinä motivaationtekijöinä voidaan pitää työn sisällön kiinnostavuutta, työhön vaikuttamisen mahdollisuutta ja omien kykyjen hyödyntämistä. Ulkoisina puolestaan pidetään aineellisiin palkkioihin liittyviä tekijöitä. Oikeanlainen motivaatio saa työntekijän tekemään työnsä hyvin. (Aaltonen & Lindroos 2012, 40–42; Nummelin 2008, 36–40.)

### 3.3 Viittomakielentulkin tukiverkosto

Työntekijä voi selvittää kuormittavistakin työtehtävistä, jos hänellä on mahdollisuus saada tukea (Nummelin 2008, 29–30). Viittomakielentulkin tukena on tulkkauspalveluntuottaja eli tulkkauspalveluyritys. Tukea antavassa yrityksessä hyvinvoinnin turvaamiseksi työtehtävien mitoituksesta ja resurssien riittävydestä keskustellaan työntekijöiden kanssa (Nummelin 2008, 30–33). Tulkkauspalveluyrityksen työntekijöinä toimivat tulkit voivat antaa kollegiaalista tukea toisilleen.

Ulkomaanmatkalla samassa seurueessa saattaa toimia useita ammatinharjoittajia, kuten matkanjärjestäjiä ja matkaoppaita. Yhteistyön onnistumisen edellytys on, että eri alojen ammattilaiset arvostavat toistensa työtä. Yhteistyössä toimiessaan he tuottavat hyvää palvelua ja luovia ratkaisuja. Arvostuksen kautta työntekijät pystyvät

myös luottamaan toistensa ammattitaitoon. (Mattila 2010, 109.) Arvostaakseen toisen ihmisen työtä työntekijän täytyy ensin oppia arvostamaan omaa työtään ja ammattitaitoaan (Mattila 2010, 110).

Tulkkaustilanteessa viittomakielentulkki työskentelee joko yksin tai parin kanssa. Paritulkkauksessa tulkkien yhteistyön tavoitteena on tarjota asiakkaalle laadukasta palvelua. Toisen ollessa aktiivivuorossa eli tulkatessa toinen toimii tukitulkkina. Tukitulkin tehtävä on tarkkailla tulkkauksen sujumista ja antaa tukea tarvittavalla tavalla. (Laine 2006, 161–162.) Paritulkkauksen tarve arvioidaan tilanteen vaativuuden perusteella. Vaativuuteen vaikuttavat muun muassa tilanteen kesto, aihe ja luonne. (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2010) Ulkomaanmatkalle tulkkia tilatessa tilanne arvioidaan aina erikseen. Toisinaan tulkki lähtee työmatkalle yksin, toisinaan parin kanssa. Ulkomaanmatkalla tulkkiparin merkitys on suurempi verrattuna yksittäiseen tulkkaustilanteeseen. Matkan onnistumisen kannalta on tärkeää, että tulkkien välinen yhteistyö toimii (M. Karinen, henkilökohtainen tiedonanto 15.1.2013). Ulkomaanmatkalla tulkkipari on tulkin lähin kollega.

#### 4 TUTKIELMAN TOTEUTUS

Tämä opinnäytetyö on toteutettu kvalitatiivisena eli laadullisena tapaustutkimuksena. Tapaustutkimukselle on tyypillistä, että tutkimusjoukko on pieni ja siihen perehdytään syvällisesti. Strategian tavoitteena on ilmiön kuvailu, eikä siitä voida tehdä yleistäviä päätelmiä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 130–133.) Tämän tutkielman tarkoitus on selvittää, millaista on toimia viittomakielentulkkina ulkomaanmatkalla. Työssä pyritään selvittämään tulkin roolia ja työnkuvaa ulkomaanmatkalla sekä kartoittamaan ulkomaanmatkalla tapahtuvan työn haasteita ja mielekkyyttä. Täten tutkielma on luonteeltaan kartoittava.

Luvussa 4.1 esitellään käytetty tutkimusmenetelmä ja kuvataan haastattelun suunnitteluvaihetta. Luvussa kuvataan sekä teemahaastattelun että parihaastattelun etuja ja haittoja. Luvussa 4.2 kerrotaan tutkimusjoukon kokoamisesta. Luvussa 4.3 kerrotaan

haastattelutilanteista ja arvioidaan niiden onnistumista. Lopuksi luvussa 4.4 kuvataan haastattelujen käsittelyä sekä menetelmää, jonka avulla aineisto on analysoitu.

#### 4.1 Tutkimusmenetelmä

Tässä opinnäytetyössä aineistonkeruumenetelmänä käytetään haastattelua. Haastattelu on menetelmänä joustava ja antaa tilaa monille mahdollisuuksille. Koska kyseessä on lähes tutkimaton aihe, haastattelujen myötä tutkimus voi saada ennalta odottamattoman suunnan. Haastattelussa henkilö on tilanteen subjekti, jolla on mahdollisuus olla aktiivinen ja merkityksiä luova osapuoli. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 34–35.) Haastattelumenetelmän etuna pidetäänkin sitä, että vastaaja on sitoutunut tutkimukseen (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 201–202). Tulkkeja henkilökohtaisesti haastatteleamalla voin hankkia aiheesta kokemukseen pohjautuvaa, syvällistä tietoa.

Haastattelumenetelmään liittyy myös haasteita. Onnistuneen haastattelun suunnittelu ja toteutus vaativat aikaa ja vaivaa. Haastateltavien etsimiseen ja haastattelun toteuttamiseen on varattava aikaa riittävästi. Aineiston litterointi on myös hidasta työtä. Jotta haastattelu etenisi tutkimusta edistävällä tavalla, vaaditaan haastattelijalta taitoa ja kokemusta. Haastattelua on kritisoitu myös sen sisältämien virhelähteiden vuoksi. Näitä ajatellaan syntyvän, koska ihmisillä on taipumus vastata sosiaalisesti hyväksytyin kaavan mukaan. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 34–35.) Toisinaan haastateltava innostuu vastailemaan laajasti ja rönsyilevästi, jolloin tulosten analysoinnista muodostuu haasteellinen tehtävä (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 202–203).

Päädyn toteuttamaan tutkimuksen teemahaastattelun avulla. Teemahaastattelu on strukturoidun lomakehaastattelun ja strukturoimattoman avoimen haastattelun välimuoto. Näin ollen se ei ole täysin vapaa, mutta ei myöskään tarkkaan muotoon sidottu. Nimensä mukaan haastattelu etenee keskeisten teemojen varassa, eivätkä yksityiskohtaiset kysymykset ole olennaisessa osassa. Ennen teemahaastattelun toteuttamista haastattelijan on ensiarvoisen tärkeää perehtyä ilmiöön ja haastattelun teemojen taustoihin. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47–48.) Teemahaastattelua suunniteltaessa tulee ottaa huomioon, että valmiilla hypoteesilla ei ole niinkään sijaa, vaan teema-



haastattelun avulla pyritään selvittämään ilmiön perusluonnetta. Teemojen tulisi olla mahdollisimman väljiä, jotta niiden alle mahtuisi koko vastausten kirjo. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 65–68.) Teemoittelun tarkoitus on myös valmistella aihetta analyysiä varten.

Haastattelun suunnitteluvaiheessa pohdin aiheen keskeisiä teemoja kirjallisuuden kautta. Kävin läpi erilaisia lähteitä liittyen kieleen, kulttuuriin, matkailuun asiakkaan kohtaamiseen, työhyvinvointiin sekä tulkkien kansainvälisiin työtehtäviin. Nostin esiin tärkeimmiksi kokemani teemat, jotka olivat 1. kielitaito, 2. matkojen tarkoitus, 3. asiakkaat, 4. työnkuva, 5. rooli, 6. haasteet, 7. mielekkyys ja 8. voimautuminen. Tuntui tarpeelliselta jakaa haasteet (teema numero 6) vielä alateemoihin, joita muodostui lopulta kaksitoista. Alateemat ovat luettavissa haastattelurungossa (liite 1) osiossa IV. Rakensin haastattelurungon teemojen ympärille samalla peilaten niitä tutkimuskysymyksiin.

Tutkimusjoukkoa pohtiessani etsin tietoa sekä yksilö- että ryhmähaastatteluista ja vakuutuin ryhmähaastattelun eduista. Ryhmähaastattelu on ikään kuin keskustelu, jossa haastateltavat voivat kommentoida ja tehdä huomioita vapaamuotoisesti (Hirsjärvi & Hurme 2008, 61–62). Grönforsin (1982) mukaan ryhmätilanteessa ihmiset ovat luontevampia ja vapautuneempia ja Hedges (1985) korostaa, että ihmiset auttavat toisiaan muistamaan asioita paremmin (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 205–207). Päädyin toteuttamaan haastattelut parihaastatteluina, joka on ryhmähaastattelun yksi alamuoto. Parihaastattelun etu on se, että haastattelumateriaalin analysointi ei käy liian vaikeaksi, sillä jos tilanteessa on paljon henkilöitä, tallenteelta voi olla vaikeaa erottaa, kuka on milloinkin äänessä (Hirsjärvi & Hurme 2008, 63). Parihaastattelu aineistonkeruumenetelmänä on perusteltu myös siksi, että paikalla on yhteisellä työmatkalla ollut tulkkipari, jolloin haastateltavat voivat täydentää toisiaan. Vaarana tilanteessa on se, että kaikkea ei haluta sanoa toisen kuullen. Etenkin parityöskentelyn arvioiminen voi tuntua vaivaannuttavalta.

Aloittelevan tutkijan näkökulmasta haastattelumenetelmään liittyy monia epävarmuutta lisääviä tekijöitä, mutta epävarmuutta voi vähentää hyvällä suunnittelulla ja valmistumisella. Itse koin tärkeäksi apuvälineeksi Hirsjärven ja Hurmeen (2008) teoksen Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö, jossa on asianmukaista

ja luotettavaa tietoa haastattelun suunnittelusta ja siihen valmistautumisesta sekä konkreettisia esimerkkejä haastattelutilanteista.

#### 4.2 Tutkimusjoukon kokoaminen

Ajalliset ja taloudelliset resurssit rajoittivat tutkimusjoukon muodostamista. Vaikka Etelä-Suomen välitysalueella ulkomaantilauksia on toteutettu kaikkein eniten (M. Savonsalmi, henkilökohtainen tiedonanto 27.3.2012), päädyin kokoamaan tutkimusjoukon Itä-Suomen alueelta. Tavoitteeni oli löytää kaksi tulkkiparia. Tiesin ennestään neljä tulkkia, jotka ovat tehneet pareittain töitä ulkomaanmatkoilla ja otin heihin yhteyttä sähköpostitse. Viestissä kerroin opinnäytetyöstäni yleisellä tasolla ja tiedustelin heidän kiinnostuneisuuttaan osallistua siihen. Ilmoitin etsiväni tulkkveja, jotka ovat työskennelleet useammalla kuin yhdellä ulkomaanmatkalla viittomakielentulkkinä. Kerroin, että haastattelu toteutetaan parihaastatteluna. Kaikki neljä suostuivat haastateltaviksi ja sovimme haastatteluille sopivat paikat ja ajankohdat. Ensimmäistä haastattelua tehdessäni sain tietooni vielä uusia henkilöitä, joilla myös olisi kokemuksia ulkomaanmatkoista. Tapaa, jossa haastateltujen kautta löytyy uusia haastateltavia, kutsutaan lumipallo-otannaksi (Hirsjärvi & Hurme 2008, 58–59). Näin löysin tutkielmaani vielä yhden haastateltavan parin lisää.

Haastateltavien etsiminen ja haastateltavaksi suostuttelemine koetaan yleensä jännittäväksi ja tutkimusta jarruttavaksi vaiheeksi (Hirsjärvi & Hurme 2008, 82–83). Kaikki kuusi haastateltavaa lähtivät mielellään mukaan tutkielmaani, josta sain varmuutta jatkaa työtä eteenpäin. Hoidimme haastattelua edeltävän yhteydenpidon sähköpostitse. Viesteissä kerroin lyhyesti teemahaastattelun luonteesta. Kerroin käyttäväni haastattelutilanteessa ääninauhuria äänitteen tallentamiseksi ja säilyttäväni äänitettä tallessa, kunnes sen voi lopulta tuhota. Lähetin haastattelurungon haastateltaville noin viikkoa ennen haastattelun toteuttamista. Itselleni tein muistiin kysymyksiä, jotka veisivät keskustelua tarvittaessa eteenpäin. Ryhmähaastatteluissa suositellaan käyttämään videokameraa osallistujien puheenvuorojen selventämiseksi aineiston purkuvaiheessa (Hirsjärvi & Hurme 2008, 61–63). Tässä työssä haastatteluja ei videoitu, koska parihaastatteluissa puheenvuorot olisi selkeästi erotettavissa. Videokameran läsnäolo olisi saattanut tuntua haastateltavista vaivaannuttavalta. Tässä opinnäyte-

työssä tutkimushenkilöitä kuvataan nimikkeillä tulkki A, tulkki B, tulkki C, tulkki D, tulkki E ja tulkki F. Tutkimushenkilöiden taustasta kerrotaan luvussa 5.1.

#### 4.3 Haastattelutilanteet

Haastattelut toteutettiin vuonna 2013 tammi- ja helmikuun aikana. Olin varannut jokaiseen haastatteluun aikaa noin puolitoista tuntia. Haastattelujen kestot vaihtelivat reilusta tunnista reiluun puoleentoista tuntiin. Toteutimme haastattelut rauhallisissa ympäristöissä, yritysten neuvotteluhuoneissa suljettujen ovien takana. Aluksi kerroin lyhyesti työstäni ja haastattelujen toteuttamisesta. Kerroin, että pyrin minimoimaan henkilöiden tunnistettavuuden ja pyysin lupaa sitaattien käyttöön. Sovimme, että haastateltavat voivat ottaa yhteyttä korjatakseen ja tarkentaakseen sanomisiaan sekä saavat lukea opinnäytetyön ennen sen julkaisemista.

Jokaisen haastattelun alussa etenimme haastattelurungon (liite 1) mukaan. Varsin pian keskustelu lähti harhailemaan kohti muita aihepiirejä. Annoin sen tapahtua, koska pysyimme käsiteltävän aiheen ympärillä. Alkujännityksen vapauduttua haastattelut etenivät omalla painollaan. Haastateltavat olivat valppaina mukana haastattelussa, veivät sitä vapautuneesti eteenpäin ja teemasta toiseen. Parihaastattelun positiivinen puoli tuli selkeästi esille, sillä haastateltavat täydensivät toisiaan ja muistivat erilaisia asioita yhteisiltä matkoilta. Keskustelu oli rentoa ja välitöntä. Haastattelijana koin onnistuneeni ensikertalaiseksi varsin hyvin. Välillä uskalsin päästää irti suunnitellusta haastattelurungosta ja antaa keskustelun viedä itseään eteenpäin, toisinaan juutuin epäolennaiseen kysymykseen. Koin onnistuneeni haastattelun suunnittelussa, sillä keskustelu pysyi aihepiirissä tuoden siitä esiin mielenkiintoisia asioita.

#### 4.4 Haastattelujen käsittely ja teemoittelu

Litteroitavaa materiaalia oli yhteensä noin neljä tuntia. Olin varannut aikaa litteroinnille yhden työviikon verran, mutta se ylittyi huomattavasti. Tarkistuksineen litterointiin meni aikaa noin kahden työviikon verran. Toteutin litteroinnin siten, että kirjoitin muis-

tiin jokaisen lausutun sanan. Taukoja tai äännähdyksiä en merkinnyt. Jos olisin tehnyt karkeamman litteroinnin, olisin voinut säästää aikaa. Ajattelin kuitenkin, että sanatarkasti tehdyn litteroinnin avulla ei tarvitse palata ääninauhoihin sitaatteja poimitaessa. Litterointivaiheen aikana kuulin haastattelut moneen kertaan, joten tiesin tarkasti mitä tutkimusaineisto pitää sisällään. Käsitellessäni aineistoa mekaanisesti ajatusprosessi siirtyi luonnollisesti vaiheeseen, jossa tulosten analysointi saattoi alkaa.

Aineistoa on luettava kokonaisuutena ja moneen kertaan, jotta siitä voi alkaa nousta ajatuksia ja kiinnostavia kysymyksiä (Hirsjärvi & Hurme 2008, 143). Tulostettuani aineiston paperimuotoon, luin sen vielä kertaalleen läpi. Sen jälkeen luokittelin aineiston valitsemieni teemojen mukaan värikoodeilla. Yksi teemoista jäi pois, yksi uusi tuli tilalle ja kaksi muutti muotoaan. Tässä vaiheessa teemat olivat seuraavat: 1. kieli, 2. matkat, 3. asiakkaat 4. työnkuva, 5. rooli, 6. haasteet 7. mielekkyys ja 8. tulkin ominaisuudet. Havaitsin pian, että aineistossa teemat menevät osittain päällekkäin.

Tämän tutkielman tutkimustulokset analysoidaan käyttämällä menetelmänä sisällönanalyysia. Sisällönanalyysia pidetään perinteisenä, laadullisen tutkimuksen analysointiin sopivana menetelmänä (Tuomi & Sarajärvi 2002, 93). Sisällönanalyysillä pyritään kuvaamaan ilmiö yleisessä ja tiivistetyssä muodossa. Tavoitteena on koota aineiston sisältämä informaatio selkeään, sanalliseen muotoon. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 105–110.) Tässä tutkielmassa on perusteltua käyttää induktiivista, eli aineistolähtöistä sisällönanalyysia, jossa käsitteitä yhdistelemällä saadaan vastaus tutkimuskysymyksiin. Tätä ennen aineisto pilkotaan osiin ja ryhmitellään käsitteisiin. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 110–115.) Hämäläinen (1987) korostaa, että analysoinnin lopullinen tavoite on tehdä aineistosta selkeä, jolloin se mahdollistaa luotettavien johtopäätösten tekemisen tutkittavasta ilmiöstä (Tuomi & Sarajärvi 2002, 110).

Litteroinnin ja aineiston tarkan lukemisen jälkeen aloin analysoida aineistoa teemojen mukaan. Tässä vaiheessa rajasin ja selvensin tutkimuskirjallisuutta. Aloin miettiä, mihin tutkimuskysymykseen mikäkin teema liittyy. Koska teemat kulkevat päällekkäin, oli perustellumpaa toteuttaa analysointi tutkimuskysymysten kautta. Tässä vaiheessa lopullisiksi teemoiksi oli muodostunut seuraavat: 1. ennakkojärjestelyt, 2. kieli, 3. matkat, 4. työnkuva, 5. rooli, 6. haasteet, 7. mielekkyys, 8. työajat, 9. ympäristö, 10. yllättävät tilanteet, 11. tulkin ominaisuudet, 12. onnistuminen sekä 13. tuki. Teemaa

asiakkaat ei ollut järkevää pitää omana teemanaan, sillä asiakkaiden vaikutus kulkee läpi aineiston.

## 5 TUTKIELMAN TULOSTEN ESITTELY JA ANALYSOINTI

Tässä tutkimustulosten esittelyssä ja analysoinnissa vastataan jokaiseen tutkimuskysymykseen. Luvussa 5.1 esitellään analysointiin vaikuttavat taustatiedot. Luvun vaikuttavia teemoja ovat 1. ennakkojärjestelyt, 2. kieli, 3. matkat ja 4. työnkuva. Luvussa 5.2 esitellään ja analysoidaan viittomakielentulkin työnkuvaa ja roolia ulkomaanmatkalla vastaten samalla ensimmäiseen tutkimuskysymykseen, joka oli: eroaako viittomakielentulkin työnkuva ja rooli verrattaessa ulkomaanmatkalla työskentelyä kotimaassa työskentelyyn? Tässä luvussa vaikuttavat teemat ovat 1. ennakkojärjestelyt, 2. kieli, 4. työnkuva, 5. rooli, 8. työajat sekä 11. tulkin ominaisuudet. Luvussa 5.3 esitellään ja analysoidaan viittomakielentulkin työnkuvaan liittyviä haasteita vastaten samalla toiseen tutkimuskysymykseen, joka oli: millaisia haasteita liittyy viittomakielentulkin työhön toimiessaan tulkkina ulkomaanmatkalla? Tähän lukuun kuuluvat olennaisesti teemat 1. ennakkojärjestelyt, 2. kieli, 6. haasteet, 8. työajat, 9. ympäristö sekä 10. yllättävät tilanteet. Luvussa 5.4 esitellään ja analysoidaan viittomakielentulkin työn mielekkyyttä ulkomaanmatkalla samalla vastaten kolmanteen tutkimuskysymykseen, joka oli: mistä viittomakielentulkki saa mielekkyyttä toimiessaan tulkkina ulkomaanmatkalla? Luvussa vaikuttavat teemat ovat 1. ennakkojärjestelyt, 7. mielekkyys, 9. ympäristö, 12. onnistuminen sekä 13. tuki.

Tämän tutkielman tulosten esittelystä ja analysoinnissa käsitteellä tulkki tarkoitetaan juuri tässä tutkielmassa mukana olleita viittomakielentulkkeja. Sitaateissa merkintä (...) tarkoittaa, että puheesta on poistettu osa, koska se ei ole ollut merkityksellistä. Sitaateissa merkintä (-) tarkoittaa, että puheesta on poistettu yksi sana. Merkintä (--) tarkoittaa, että poistettuja sanoja on useampia. Yksittäiset sanat voivat olla henkilöiden tai paikkojen erisnimiä, joita en ole halunnut paljastaa tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden tunnistamattomuuden turvaamiseksi.

## 5.1 Taustatietoa

Tässä luvussa käsitellään tulosten esittelyyn ja analysointiin tarvittavaa taustatietoa. Taustatiedot on kerätty haastattelun aikana käyttämällä haastattelurungon (liite 1) osioita I ja II. Luvussa 5.1.1 esitellään taustatietoa tutkimushenkilöistä. Luvussa 5.1.2 kuvataan tilauksen vastaanottamista. Luvussa 5.1.3 esitellään taustatietoa tehdyistä matkoista.

### *5.1.1 Taustatietoa tutkimushenkilöistä*

Tässä opinnäytetyössä tutkimushenkilöt on yksilöity nimikkeillä tulkki A, tulkki B, tulkki C, tulkki D, tulkki E ja tulkki F. Tutkimushenkilöt ovat valmistuneet viittomakielen tulkin ammattiin vuosien 1996–2008 välillä. Haastatteluhetkellä he olivat iältään 30–46-vuotiaita. Tutkimushenkilöiden työkokemus jakaantui niin, että tulkilla A työkokemusta oli alle 5 vuotta, tulkeilla B, C ja E työkokemusta oli 5–10 vuotta, tulkilla D työkokemusta oli 10–15 vuotta ja tulkilla F työkokemusta oli yli 15 vuotta. Ennen ensimmäistä ulkomaille suuntautuvaa työmatkaa kaikki olivat toimineet ammatissaan vähintään kaksi vuotta.

Kaikki tutkimushenkilöt olivat äidinkieleltään suomenkielisiä ja työkielinään heillä oli suomen kieli ja suomalainen viittomakieli. Tulkeilla A, B, E ja F työkielinä oli lisäksi englanti siten, että tulkki arvioi oman taitonsa jokaisen tilauksen kohdalla erikseen. Tulkilla D oli työkielinä englanti, saksa ja ruotsi siten, että tulkki arvioi kielitaidon riittävyyden jokaisen tilauksen kohdalla erikseen. Kirjoitustulkin pätevyys oli tulkeilla A, B, C, D ja E. Kielitaidon suhteen tulkit olivat yhtä mieltä siinä, että jos matkaan liittyy vieraita kieliä, tilanne on arvioitava aina erikseen. Jos tilanne vaatii kielitaidon, jota tulkki ei koe hallitsevansa, asiasta on neuvoteltava asiakkaan kanssa. Asia on tehtävä selväksi ennen matkalle lähtöä. Näin ollen matkalla ei tule vastaan tilannetta, että tulkin kielitaito ei riitä, vaikka tulkki ei ole alun perinkään ajatellut sen riittävän. Kirjoitustulkkauksessa tilanne on haastava siinä mielessä, että kirjoitustulkkaaminen vieraan kielen sisällä on huomattavasti hitaampaa kuin suomen kielen sisällä tulkkaami-

nen. Tulkit C ja D eivät tee ollenkaan kirjoitustulkkauksia vieraan kielen sisällä ja tulkit A ja B kuvailevat tilannetta seuraavasti:

*A: ”vieraan kielen kirjoitustulkkaminen on niin paljon hitaampaa kun suomen kielen et jos mä kuuntelen englantia ja kirjoitan englanniksi niin se on ihan kauhean paljon hitaampaa kun se et mä kuuntelen englantia ja käännän sen suomeksi ja kirjoitan suomeksi (...) siis meidänhän pitäis kirjoittaa puhuttua englantia englanniksi, mutta mun taito ei siihen riitä joka paikassa”*

*B: ”saatetaan alottaa sillä englannilla, mut sit ku huomaa, että ei riitä vauhti niin sit asiakkaalle kirjoittaa siihen että nyt on pakko vaihtaa suomeksi, sit rupee kirjoittaa suomee”*

Haastatteluhetkellä tutkimushenkilöt olivat työskennelleet viittomakielentulkkeina yhteensä 25 ulkomaanmatkalla vuosina 1998–2013. Kaikki kuusi olivat tehneet vähintään kolme ulkomaanmatkaa. Jokaisen tulkin tekemät työmatkat olivat keskenään erilaisia; kukaan ei ollut pitäytynyt tekemään vain yhdenlaisia matkoja. Matkoista 15 oli tehty paritulkkausena ja 10 yksilötulkkausena. Yhdessä tapauksessa tulkipari oli ollut tulkkina kahdelle henkilölle, jolloin välillä oli tehty paritulkkausta ja välillä molemmat olivat tulkanneet yhdelle asiakkaalle. Yhdessä tapauksessa tulkki oli ollut yksin tulkkina kahdelle asiakkaalle. Kaikista kolmesta haastatellusta parista osapuolet olivat olleet yhdessä tulkiparina yhdellä tai useammalla matkalla.

### 5.1.2 Tilauksen vastaanottaminen

Ulkomaanmatkaa ei voida laittaa suoraan tulkin työkalenteriin. Kuurosokeat asiakkaat voivat toivoa tulkkia aina tulkkaustilauksen yhteydessä ja toive pyritään täyttämään. Myös muilla asiakkailla on mahdollisuus toivoa, mutta toivetta ei ole aina mahdollista toteuttaa. Ulkomaanmatkalle moni toivoo tiettyä tulkkia. Useassa tapauksessa asiakas oli kysynyt mahdollisuutta tutulta tulkilta jo siinä vaiheessa, kun oli alkanut suunnitella matkaa. Myöhemmin tulkkaustilauksen yhteydessä asiakas oli tehnyt tulkkitoiveen tulkkausvälitykseen. Eräessä tapauksessa asiakas oli ollut valmis siirtämään matkaansa, jos ei olisi saanut tiettyjä tulkkeja. Muutamassa tapauksessa tulkin lähtö ulkomaanmatkalle oli ollut itsestään selvää, esimerkiksi jos tulkki oli toiminut asiakkaan opiskelutulkkina. Yleensä asiakas toivoo tulkkia omalta tulkkauspalvelualueeltaan, mutta yhdessä tapauksessa asiakas oli saanut tiedon toisen alueen sopivista tulkeista ja oli ottanut yhteyttä tulkkikeskukseen nämä tulkit saadakseen. On ymmärrettävää, että sopivan tulkin löytyminen on asiakkaalle tärkeää. Pitkäkes-

toisesta matkasta voi tulla raskas kokemus kaikille osapuolille, jos tulkin ja asiakkaan välinen yhteys on huono. Tutun tulkin ja asiakkaan välillä on jo valmiiksi olemassa oleva luottamus. Asiakas voi luottaa siihen, että tulkki tekee työnsä kunnolla (Mattila 2007, 24). Näyttäisi siltä, että tulkkitoiveen esittäminen ja sen toteutuminen on sekä tulkin että asiakkaan etu.

Jos asiakkaalla ei ole tulkkitoivomusta, tulkkauksvälityksessä etsitään tilauksen vaatimukset täyttävä tulkki. Jos tilaukseen ei löydy tulkkia, se päättyy listalle, josta kuka tulkki tahansa voi sen vielä viime hetkellä itselleen ottaa. Osa haastatelluista oli saanut tilauksen hoidettavakseen edellä mainituilla tavoilla. Yleensä työnantajan on kuitenkin arvioitava, riittävätkö yrityksen resurssit vastaamaan kotimaassa ilmenevään tarpeeseen ennen kuin päästää tulkin matkaan. Jos tulkille on tullut työkalenteriin jo muita töitä, työnantajan on löydettävä niille tekijät muista tulkeista. Osassa tapauksista tulkki oli ollut ainoa, joka oli voinut vastaanottaa tilauksen, koska vaadittuja taitoja omaavia tulkkeja oli ollut harvassa. Tällaisia taitoja ovat esimerkiksi viitotun puheen ja kirjoitustulkkauksen taitamisen yhdistelmä. Tästä voidaan päätellä, että mitä enemmän menetelmiä tulkki osaa, sitä paremmat on mahdollisuudet päästä työmatkalle ulkomaille. Tulkeista kolme oli lähtenyt töihin kaikille tarjotuille matkoille, kolme oli joutunut joskus kieltäytymään aikataulullisista syistä.

### *5.1.3 Taustatietoa tehdyistä matkoista*

Matkan tarkoitus on syy, jonka vuoksi matkaan on lähdetty. Syitä voi olla myös useita, mutta pääsyyksi katsotaan se, jota ilman matka olisi jäänyt tekemättä. Vapaa-ajan matkan tarkoitus voi olla mikä muu tahansa kuin työnteko, yleensä se on lomavietto, rentoutuminen ja virkistäytyminen. (Suomen virallinen tilasto.) Tässä tutkielmassa käsiteltävistä matkoista suurin osa oli asiakkaan vapaa-ajan matkoja. Niihin sisältyivät myös erilaiset leirit, kilpailut, konferenssit ja seminaarit, joihin asiakas kohde- maassa osallistui. Osa vapaa-ajan matkoista oli risteilyjä, joilla tarkoitetaan Suomen aluevesien ulkopuolelle tehtyjä laiva- tai lauttamatkoja, joihin voi sisältyä yöpyminen laivalla tai maissa käynti (Suomen virallinen tilasto.) Loput olivat työ- tai opiskelumatkoja. Kaikki ammatilliseen toimintaan liittyvät matkat luetaan työmatkoiksi (Suomen virallinen tilasto).



Tässä tutkielmassa käsiteltävistä matkoista suurin osa oli ryhmämatkoja, eli samalle matkalle lähti useampi henkilö. Noin puolessa matkoista tulkin asiakas oli seurueen ainoa kuulovammainen henkilö. Enemmistö oli pakettimatkoja eli ne koostuivat erilaisista matkapalveluista, kuten majoitus, ateriat ja retket ja niille oli määritelty kokonaishinta (Suomen virallinen tilasto). Matkan kestolla tarkoitetaan aikaa, jonka matkailija on poissa kotoaan. Päivämatka kestää alle 24 tuntia, eikä matkalla yövytä. Yöpymisen sisältävä matka kestää enimmillään yhden vuoden. (Suomen virallinen tilasto.) Haastateltujen tulkkien tekemät työmatkat olivat olleet kestoltaan vaihtelevia. Pitkiä matkoja oli noin kaksi kolmasosaa, joista pisimmät kestivät noin kaksi viikkoa. Yksi matka oli päivämatka eli kesti yhden vuorokauden ajan. Suurin osa matkoista suuntautui Eurooppaan, jossa pääasiassa Pohjoismaihin, tai Venäjälle. Loppujen matkojen kohteet olivat eksoottisempia ja ne suuntautuivat Itä-Afrikkaan, Kaakkois-Aasiaan ja Väli-Amerikkaan.

Luvussa 2.2 esittelin viittomakielentulkin asiakasryhmät ja kommunikaatiomenetelmät. Tämän tutkielman aineistosta käy selville, että myös ulkomaille tehdyillä matkoilla asiakkaiden kirjo oli ollut kaikki asiakasryhmät ja kommunikaatiomenetelmät kattava. Kieleltään, kommunikaatiotavoiltaan ja tarpeiltaan tulkkien asiakkaat olivat olleet keskenään erilaisia. Asiakkaissa oli ollut äidinkieleltään sekä suomenkielisiä että viittomakielisiä. Kuurosokeista osa oli ollut puheella kommunikoivia, osa viittomakielellä kommunikoivia. Kuuroutuneet ja suurin osa huonokuuloisista asiakkaista olivat olleet itse puhuvia ja käyttäneet kommunikoinnin tukena kirjoitustulkkausta ja viitottua puhetta.

## 5.2 Viittomakielentulkin työnkuva ja rooli ulkomaanmatkalla

Luvussa 5.1.3 on esitelty asiakasryhmät ja kommunikaatiotavat, jotka tämän tutkielman aineistosta on noussut esiin. Kuten aiemmin on todettu, viittomakielentulkin työnkuva muodostuu asiakasryhmien erilaisista tarpeista. Viittomakielisten kuurojen asiakkaiden kohdalla tulkin työnkuvaan kuuluu viittomakielen tulkkaukset. Kuurosokeiden kanssa tulkkauksen menetelminä käytetään puheen toistoa, taktiillia viittomista ja viittomakielen tulkkaukset rajoittuneeseen näkökenttään. Kuurosokeiden tulkkinäkökenttään.

essa työnkuvaan kuuluu myös haptiset kehomerkit, sosiaaliset pikaviestit, opastus ja kuvailu. (Kuulokynnys 2009a.) Viittomakielentulkin rooli perustuu vahvasti ammat-tietiikkaan (Hynynen & Pyörre & Roslöf 2010, 13).

Tässä luvussa esitellään ja analysoidaan viittomakielentulkin työnkuvaa ja roolia ul-komaanmatkalla. Esittely perustuu tämän tutkielman aineistoon eli haastattelemieni tulkkien vastauksiin. Haastattelurungossa (liite 1) aihe liittyi osioon III. Luvussa 5.2.1 kuvataan tutkimushenkilöiden suhtautumista ennakkojärjestelyihin, valmistautumi-seen ja kielikysymykseen. Luvussa 5.2.2 käsitellään viittomakielentulkin työnkuvaa ulkomaanmatkalla. Luvussa 5.2.3 käsitellään viittomakielentulkin roolia ulkomaan-matkalla. Viimeiseen alalukuun 5.2.4 on koottu ulkomaanmatkalle töihin lähtevältä tulkilta vaadittavia ominaisuuksia.

### *5.2.1 Ennakkojärjestelyt, valmistautuminen ja kielikysymys*

Viittomakielentulkin ulkomaille suuntautuva työmatka vaatii aina ennakkojärjestelyjä. Järjestelyt eivät ole aina helppoja ja yksinkertaisia. (S. Joensalo, henkilökohtainen tiedonanto 8.4.2013.) Työn toteutumisen kannalta tulkille on varmistettava samat palvelut, kuten matkat, majoitus ja vakuutus, kuin muille matkailijoille. Tämän tutkiel-man aineiston perusteella voidaan sanoa, että ennakkojärjestelyt eivät kaadu tulkkien harteille. Tulkkausyritysten sisäinen välitys oli hoitanut käytännön asiat, kuten matka-lippujen hankinnan, hotellin varauksen ja vakuutuksen. Kaikki tulkit olivat tyytyväisiä sisäisen välityksen tekemään ennakkotyöhön. Toisinaan asiakas tai matkaseurue oli hoitanut myös tulkin varauksia, esimerkiksi huoneen samasta hotellista. Kukaan tul-keista ei ollut kokenut ennakkojärjestelyjä kuormittaviksi.

Tulkkauspalvelua tilatessaan asiakas määrittelee tulkkauksen tarpeen, jonka perus-teella päätetään tulkkien määrä. Palveluntuottaja ja tulkki sopivat toteutettavista työ-ajoista ja tekevät suunnitelman vuorokauden aikana tehtävistä tuntimääristä. Työnte-kijän kanssa resurssien mitoituksesta keskustelevaa työnantajaa pidetään työnteki-jöistään välittävänä organisaationa (Nummelin 2008, 30–33). Tulkit korostivat, että ennen matkaa tuntimääriä on mahdollista kuitenkin vain arvioida, sillä kokemuksen perusteella muutoksia tulee aina. Tulkkien mielestä tuntimäärien noudattamisessa joustavuutta vaaditaan tulkilta, palveluntuottajalta ja Kelalta. Tulkkiparin keskinäises-

tä ennakkoon tapahtuvasta työnjaosta tulkkien mielipiteet jakautuivat. Osa oli sitä mieltä, että työnjakoa olisi hyvä valmistella etukäteen, että molemmat osapuolet olisivat selvillä työn etenemisestä. Osa ajatteli, että työnjako muotoutuu matkan aikana. Tulkki C korosti, että työnjaon suunnittelulla on mahdollista estää liian pitkien työpäivien muodostuminen. Hänen kokemuksensa mukaan ulkomaanmatkalla haasteellista ei ole ollut niinkään matkaaminen, vaan pitkiksi venyvät työpäivät. Kaikki olivat kuitenkin yksimielisiä siitä, että ulkomaanmatkalla liian tarkkoja suunnitelmia on turha tehdä, sillä ne muuttuvat joka tapauksessa. Työaikojen toteutumisen haasteita käsitellään luvussa 5.3.1.

Tulkkien henkilökohtainen valmistautuminen on osittain samanlaista, osittain erilaista verrattuna työhön kotimaassa. Haastateltujen tulkkien mukaan merkittävä ero on, että ulkomaanmatkalle lähdettäessä tulee olla hyvissä ajoin liikkeellä. Tarkistettavia asioita ovat esimerkiksi passin tarve ja voimassaoloaika, viisumin tarve sekä rokotukset. Ulkomaanmatkalle lähdettäessä on hyödyllistä selvittää ilmastoon liittyviä asioita, kohdemaahan liittyviä käyttäytymissääntöjä sekä ruokakulttuuria. Sekä koti- että ulkomaanmatkalle lähdettäessä tulee olla selvillä matkaohjelmasta oikeanlaisen pukeutumisen ja varustautumisen varmistamiseksi. Osallistuttaessa säännöllisesti järjestettävään tapahtumaan hyödyllistä tietoa voi saada ottamalla selvää aiemmista tapahtumista.

Osa haastatelluista tulkeista oli ollut ennakkoon yhteydessä asiakkaaseen ja osa oli ottanut yhteyttä matkanjärjestäjään tai kohdemaassa tapahtuvan tilaisuuden järjestäjään. Toisinaan asiakas oli ollut tulkkiin yhteydessä kertoakseen matkaohjelmasta, tapaamisajasta tai hyödyllisistä internet-sivustoista, joista oli saanut apua tulkkaukseen valmistautumisessa. Ennakkoon tapahtuvaa yhteydenpitoa tulkit eivät olleet kokeneet raskaaksi. Tulkit D, E ja F olivat sitä mieltä, että asiakasta ei ole välttämättöntä tuntea ennestään, koska matkan aikana ehtii tutustua. Ennakkoon on kuitenkin tärkeää tietää asiakkaan toiveista ja tarpeista. Vaikka tietoa oli usein saatu, joskus vastaan oli tullut yllättäviä asioita. Yhdessä tapauksessa opastuksen tarve oli huomattu matkan ensimmäisenä päivänä, kun asiakas oli kompastunut katukivetykseen. Yhden matkan aikana tulkillle oli alkanut valjeta, että asiakkaalla on orastava dementia. Tulkit A ja B olivat sitä mieltä, että mitä tarkemmin asiakas kertoo toiveistaan ja

tarpeistaan, sen helpompi tulkin on toimia. Seuraavasta käy ilmi, että vaatimusten listaa ei kannata säikähtää, vaan pikemminkin ottaa se itselleen ohjenuoraksi.

*A: ”asiakas lähetti sitten, oli aika pelottavan mittainen lista, että näin ja näin ja näin hän haluaa tätä, tätä, tätä ja tuota ja ei missään nimessä näin eikä näin, ja siis se oli tosi tarkka (...) mutta meille se oli vaan niinku semmonen helpotus, että se ku katottiin niin okei nyt tiedetään ainaki miten pitää toimia ja miten ei saa missään nimessä toimia, et sit sen jälkeen oli ihan helppo, helppo kun tiettiin oikein hyvin (...) et mitä vaativampi asiakas sen parempi ja semmonen joka uskaltaa sanoa että näin tehdään”*

Kaikki kuusi tulkkia oli sitä mieltä, että kielikysymys tulee miettiä jokaisen ulkomaantilauksen kohdalla erikseen. Matkan tarkoitus ja tarvittava kielitaito on otettava selville ensimmäisenä. Tämä käy selville seuraavista tulkkien C ja D kommentteista:

*C: ”sehän riippuu siitä matkan tarkoituksestakin et jos se on joku seminaarimatka niin ensimmäinen kysymys on että millä kielellä se seminaari pidetään, no sit jos se on joku ryhmämatka niin okei mihin maahan, haluaako asiakas että tulkki osaa maan kieltä tai pystyy tulkkaamaan niinku sillä kielellä tai englanniks”*

*D: ”tai sitten että onko opas mukana, ryhmällä opas ja onko se opas paikallinen vai tulee se suomesta sen ryhmän mukana ja millä kielellä se opas toimii, niin ne on niinku ne ensimmäiset kysymykset”*

Jos tarvittavan kielitaidon omaavaa tulkkia ei löydy, kielitaidosta voidaan neuvotella. Tulkit korostivat, että asiakkaan tulee olla tietoinen missä tilanteissa tulkki pystyy tulkkaamaan ja missä ei. Jos tulkilla ei ole tarvittavia taitoja tai yhteisymmärrykseen ei päästä, niin matkalle ei lähdetä. Haastateltavilla ei kuitenkaan ollut tullut tällaista tilannetta vastaan. Yhdessä tapauksessa tulkki, joka ei kokenut omaavansa hyvää englannin kielen taitoa, lähti pitkän harkinnan jälkeen leirille, jonka kieli oli englanti. Syynä tähän oli se, että tulkki sai parikseen kokeneen tulkin ja teki ennakkoon paljon taustatyötä. Tämän tutkielman aineiston perusteella voidaan todeta, että kielikysymykseen ei ole suoraa vastausta, vaan jokainen matka on arvioitava erikseen asiakkaan tarpeista käsin. Tulkit C ja F huomauttivat, että vaikka matkalla ei olisi lupautunut tulkkaamaan vieraalla kielellä, on hyvä arvioida oma kielitaito siitä näkökulmasta, että selviytyykö itse kohdemaassa. Tulkki F kuvailee kokemustaan, jossa oli kokenut olevansa kielellä, seuraavasti:

*F: ”saavutaan sinne ja sitten tuota majoitutaan siellä missä ei tosiaankaan puhuta paljon englantia, eikä sitten niin kun vaan, semmosella elekielellä niin kun yrittää tulla toimeen ja täyttää lipettä ja muita.. niin sit tavallaan ei oo sitä yhtään mistä, ei niin kun*

*edes näe sitä englantia ees sitten niin kun joitain sanoja voi vähän tunnistaa semmosista kansainvälisistä kahviloista et missä lukee että kafe ja jotain muuta”*

Viittomakielentulkin asiakkaat osallistuvat yhä enemmän kansainvälisiin konferensseihin kotimaassa ja ulkomailla. Yleensä konferenssikieli on englanti. Jos tulkin äidinkieli ei ole englanti, tulkki tulkkaa joko kahden vieraan kielen välillä tai käytössä on reletulkkaukset. Reletulkkauksella tarkoitetaan useamman kuin kahden kielen välillä tapahtuvaa tulkkausta. (Kellet Bidoli 2009, 19–29.) Reletulkkaukseen palataan luvussa 5.3.2.

### 5.2.2 Viittomakielentulkin työnkuva ulkomaanmatkalla

Tämän tutkielman aineiston perusteella voidaan todeta, että toimiminen ulkomaanmatkoilla viittomakielentulkkinä ei eroa työnkuvaltaan kotimaassa työskentelyyn. Tämä tulee esille seuraavista tulkkien C ja A kommentteista:

*C: ”ei mun mielestä.. se vois vertautua ihan hyvin johonkin leiriin tai pidempään seminaariin Suomessa mihin kans pitää mennä paikan päälle ja yöpyä siellä ja on monenlaisia tilannetta tulkattavana, niin mun mielestä se on kyl sama”*

*A: ”samaa työtä se on, ihan sitä tulkin työtä se on, se on vaan sit ympäristö vaihtuu ja ihmiset vaihtuu ehkä vähän tiuhempaan siinä ympärillä..”*

Haastatellut tulkit kokivat vertailun haasteelliseksi, koska viittomakielentulkin työnkuva on harvinaisen vaikea määrittellä. Asioimistulkin työnkuva on perusluonteeltaan hyvin monipuolinen (Hynynen & Pyörre & Roslöf 2010, 106). Tämän tutkielman perusteella voidaan tehdä johtopäätös, että tulkit kokevat ulkomaanmatkan yhdeksi tehtäväksi muiden joukossa. Kaikki haastatellut tulkit olivat kuitenkin yhtä mieltä siitä, että ulkomaanmatkat ovat raskaita. Työn kuormittavuutta lisää matkustaminen, jatkuva tarkkaavaisuus ja vastuu laitteista. Tulkkien kokemus tukee yleistä käsitystä, jonka mukaan työympäristöllä on olennainen vaikutus työn kuormittavuuteen (Jabe 2010, 52–54; Waris 2001, 17–30). Tulkki A vertaa ulkomailla työskentelyä Suomessa työskentelyyn ja tulkki F kuvaa kokemustaan puheelle tulkkauksesta seuraavasti:

*A: ”vaikka ne päivät ei ois yhtään sen pitempiä ku jos vaikka lähet tampereelle tästä näin, vaikka ne ois ihan saman mittaisia päiviä, niin ulkomailla kyllä se kuitenkin on niinku raskaampaa.. matkustaminen ja sitten just ku siellä niinku kaikki on kuitenkin uutta sillä lailla, pitää olla koko ajan niinku eri lailla hereillä että mitä tapahtuu ja mihis nyt mennään ja mitä nyt pitää tehdä”*

*F: ”varmaan niiden kuurosokeiden kanssa, et jos ei oo tuttu asiakas niin tavallaan pitäis niin kun muistaa käydä se keskustelu tavallaan, et mitä niin kun, jos on vaikka puheella kommunikoida, et mitä ne on ne niin kun ne hänen mielenkiinnon kohteet ja mitä mä täältä napsin, koska tää on niin kun täynnä infoo ja tavallaan.. ja sieltä (--) reissulta muistan, että en oo varmaan koko ikkään puhunu niin paljon kun siinä viikon aikana.. just niin kun ne, mukava kommentti, ne muitten maiden tulkit, että kun tavallaan näki kun koko ajan puhu, vaikka ne nyt ei ymmärtäneetkään, kuuli että ’onpa teillä muuten olu rankka, rankka reissu!’”*

Tulkin F kokemuksen perusteella voidaan todeta, että ulkomaanmatkalla tulkkausta voi olla paljon, koska uutta nähtävää ja koettavaa on paljon. Tämä tutkielma osoittaa, että ulkomaanmatkalla työtehtävät vaihtelevat asiakkaasta riippuen samoin kuin kotimaassa työskennellessä. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että viittomakielentulkin työnkuva sekä ulkomaanmatkalla että kotimaassa on yhteneväinen, mutta ulkomaanmatka työtehtävänä on raskaampi.

### 5.2.3 Viittomakielentulkin rooli ulkomaanmatkalla

Tähän tutkielmaan osallistuneet tulkit kokivat, että tulkin roolin tulisi olla sama työskennellessä ulkomaanmatkalla ja kotimaassa. Tulkin roolissa pysymisen edellytys on, että rooli on tulkkille itselleen selvä. Tulkit korostivat kuitenkin, että samoin kuin työnkuva, myös rooli on jossain määrin asiakas- ja tilannesidonnainen. Tulkki F sanoi, että tulkin rooliin vaikuttaa esimerkiksi se onko asiakas ennen matkustanut.

Haastatteluissa ilmeni, että tulkin roolista poikkeaminen korostuu kuurosokeiden tulkkina työskennellessä. Kuurosokeiden tulkkina toimiessa on toisinaan poikettava roolista siten, että tulkki saattaa toimia myös opastajana ja neuvojana. Ulkomaanmatkalla tällaisia tilanteita voi tulla eteen esimerkiksi lentokentällä. Tulkit E ja F kertoivat, että lentokentällä tapahtuu paljon sellaista, mitä ensimmäistä kertaa matkustavan kuurosokean voi olla vaikea ymmärtää. Asiakas oli huolestunut, kun turvatarkastuksessa oli joutunut luopumaan tavaroistaan tai kävelemään ilman tulkkia portin läpi. Tulkki F huomautti, että tavallinen tilanne saattaa muodostua ongelmalliseksi, mutta tulkin roolista joustamisella tilanne on helposti ratkaistavissa. Tulkin roolista poikkeaminen on automaattista, jos kyseessä on hätätilanne. Tällaisissa tilanteissa roolista poikkeaminen on yhtä luonnollista, olipa kyseessä ulkomaanmatka tai kotimaassa tapahtuva tilanne.

Haastatellut tulkit korostivat, että ulkomaanmatkalla tulkin rooliin kuuluu erityinen tarkkaavaisuus. Itsestään ja omista tarpeistaan on huolehdittava paremmin kuin kotimaassa työskennellessä. Omilla tarpeilla tarkoitetaan ruokailua, nesteytystä, wc:ssä asiointia, majoittumista ja rahanvaihtoa. Tulkit A ja B korostivat, että varsinkin lämpimissä maissa ja kirjoitustulkkausvaljaita käyttäessä nesteytyksestä huolehtiminen on ensiarvoisen tärkeää. He kuvailevat itsestään huolehtimista seuraavasti:

*B: "kyllä siellä ihan samassa tulkin roolissa, ainut on tietysti ehkä se, että aina kun mennään jonnekin majoittumaan, niin pitää huolehtia että itekkin saa sen huoneen sieltä (...) ja kun tuota mennään syömään, niin muistaa itekkin syyä siinä samalla, koska silloin on sitä ruokaa tarjolla tai jos on tarjolla vessa, niin pitää mennä käymään siellä vessassa, vaikka asiakas ei meniskään.. että pitää vaan huolehtia tarkemmin ehkä omista tarpeistaan, että ne.. ja omista tavaroistaan, että kun mennään siellä niin on se omakin matkalaukku siinä mukana"*

*A: "ehkä siinä on sillä lailla jotenkin vielä enemmän hereillä kun mitä on kotimaassa, tämmösissä tutuissa ympyröissä, keskittyy vähä erilailla"*

Osa haastatelluista tulkeista koki, että ympärillä olevilla ihmisillä oli ollut alkuun hämmennystä tulkin roolista. Tällöin tulkin oli osattava itse pitäytyä roolissaan ja selvittää sitä myös muille. Kuten aiemmin on todettu, työntekijän tulee arvostaa omaa ammattitaitoaan, jolloin myös muut voivat kunnioittaa tulkin tekemää työtä. Toisten työn arvostamisesta ja kunnioittamisesta syntyy toimivaa yhteistyötä. (Mattila 2010, 109–110.) Toisinaan tulkin roolin selventäjänä on tulkki itse ja toisinaan asiakas. Joskus tilanne selvenee itsestään.

*A: "alkuvaiheessa varsinkin kun mennään sinne ja tietysti muut ehkä kattoo, että mitäs tämä nyt on, kun on tulkki mukana ja pyörii siinä, niin hyvin herkästi vois ajautua siihen tilanteeseen, että sitä sit vaan on sen asiakkaansa kanssa, että siellä kuule istutaan nokitusten, eikä tehä mitään muuta ja ollaan vähä niinku, me ollaan niinku se matkapari, mutta tota niin, kyl se pitää vaan sitte unohtaa semmonen ajatus ja tuupata se asiakas sinne joukkoon ja ilmaista, että minä olen täällä vaan tulkkina"*

*B: "asiakas on semmonen, joka itekkin osaa huolehtia sen, et hän menee sinne, hän sanoo kun on kaks tulkkiä mukana, niin sinä menet eri pöytään istumaan, me mennään syömään toisen tulkin kanssa tähän pöytään, missä on muitakin ihmisiä et jos on neljän hengen pöytä, niin hän tietää itekin sen tulkin roolin ja osaa sanoa, että minulla on tulkki mukana, niin minä en kuule ja sen takia meitä on tämmönen ryhmä mukana"*

*B: "kun (-) asiakas oli ollu yhteydessä matkanjärjestäjään ja kertonu että hän tulee tulkkien kanssa, ja ensimmäisenä päivänä kun mentiin sinne, ni he oli vähän että mitä mitä mitä kuinka ja tottakai tietämättömyyttä, sit ensimmäisen päivän jälkeen ne oli et hah, tulkithan on mukana ei tässä oo mitään"*

Tulkin käytön kokemus saattaa olla tilanteessa oleville kuuleville ensimmäinen, jolloin tulkin on syytä kertoa omasta roolistaan (Hynynen & Pyörre & Roslöf 2010, 47–48). Tulkkien C ja A kommentaista käy hyvin selville, kuinka tulkilla on mahdollisuus tiedottaa tilaisuuden tullen kanssamatkustajia.

*C: ”kyllähän sitä yleensä esittäytyään jos uusi seurue niinku tapaa, niin ne monesti tutustuu siinä alussa, niin siinä on hyvä hetki sitten tulkkiinkin kertoa ketä hyö on ja mitä hyö tekee ja miks hyö on mukana”*

*A: ”ihan jokaisella reissulla olemme saaneet pitää monta esitelmää tulkkauksesta ja tulkin käytöstä ja mitä tulkki tekee ja mitä tulkki ei tee ja mistä tulkin saa ja miten sen saa ja ihan kaikista tämmösistä ja sit ihmiset hokaa sen että aha, asia selvä”*

M. Karisen (henkilökohtainen tiedonanto 15.1.2013) mukaan tulkin luonne ja asenne vaikuttavat siihen, kuinka hyvin tulkki matkaseurueeseen sulautuu. Tämän tutkielman perusteella voidaan todeta samaa. Haastatellut tulkkit kokivat, että jokaisella on oma tapansa sulautua seurueeseen. Seuraavassa tulkki C ja B kuvailevat, että työtä tehdään aina omalla persoonalla ja tulkki A summaa, että jokainen vetää yksilöllisen rajansa itse:

*C: ”mun mielestä se helpottaa paljon sitä työnki tekemistä että on niinku omalla tavalla mukana ja niinku niitten ihmisten kanssa kenen kanssa siinä koko ajan ollaan, samalla tavalla kun ihan pikkukeikoilla, asiointikeikoilla, suomessakin että on niinku omana ittenään siinä paikalla eikä eristäydy tavallaan siitä tilanteesta, niin se auttaa”*

*B: ”ja kyllähän tommosella matkalla missä ollaan toista viikkoo tiiviisti pienessä porukassa, niin tulee, saatetaan viettää samassa pöydässä istua, syyä, kyllähän siinä juttelee omana ittenään sitten, mut se on niin selkee se jako, että millon oot töissä, niin silloin oot töissä ja sit kun oot omana itsenäsi siinä”*

*A: ”mut tääkin varmaan, no tai riippuukin ympäristön suhtautumisesta ja siitä että mitenkä se tulkki itekkin sinne ympäristöön sit solahtaa, että jos ei halua ottaa kontaktia niihin muihin ihmisiin siinä ympärillä, tai ei halua tukee tai apuu tai ei tarvii sitä ja haluaa pysyä niinko vähä ulkopuolisena niin se on sitten hänen asiansa”*

Tulkkit A ja B kertoivat, että yhdellä matkalla tulkkiä käytettiin ollut oleellinen asia roolin kannalta. Kanssamatkustajat olivat tulleet aina tarkistamaan, että onko rinnassa kylttiä vai ei. Tulkkiä käytettiin rinnassa oli ollut selkeä merkki siitä, että tulkki on töissä.



#### 5.2.4 Viittomakielentulkilta edellytettävät ominaisuudet

Eri ammatteihin ja työtehtäviin tarvitaan erilaisia osaajia. Työssä jaksamisen edellytyksenä on, että työn luonne sopii tekijälleen. Jokaisen on itse arvioitava omaa suhdettaan työn olemukseen ja sen vaatimuksiin. (Mattila 2010, 97–98.) Kealyn mukaan ulkomaille työskentelemään lähtevältä henkilöltä vaaditaan sopeutumisvalmiuksia, jotka auttavat käsittelemään odottamattomia asioita. Tällaisia valmiuksia ovat muun muassa positiivinen asenne, joustavuus, stressinsietokyky ja kärsivällisyys. (Saviaro & Tammeaid & Kattelus 2002, 95–100.) Tämän tutkielman tulokset viittaavat samaan. Ulkomaanmatkalle lähtevän tulkin asennoituminen tulee olla kohdallaan ja heittäytymisvalmiutta tarvitaan. Tulkilta vaaditaan joustavuutta ja kärsivällisyyttä, koska kohdemaan olosuhteista ei voi aina tietää etukäteen. Tulkkien mielestä ulkomaanmatkalle lähtevän tulkin tulisi olla luonteeltaan rohkea, reipas, avoin ja oma-aloitteinen.

*D: ”oma-aloitteisuutta ja rohkeutta ja semmosta jotenki et tarttuu toimeen, et jos on selanen joka jää miettimään että meniskö vai tekiskö vai mitä niin siellä ei oo aikaa semmoseen, että se pitää vaan niinkun ottaa se haaste vastaan ja ratkaista se”*

*C: ”myöskin niistä työvuoroista kiinnipitämisestä, se että on niinku ite, oma-aloitteisesti ehdottaa että oisko tässä nyt sopiva väli, että tarvitsetko tulkkia just nyt ja jos et tarvitse niin milloin tapaamme seuraavan kerran, että sillä voi niinku tavallaan järjestääkin itelleen niitä taukoja”*

Työssä jaksamisen kannalta on tärkeää, että tulkki osaa pitää huolta omista tarpeistaan ja olla tarvittaessa napakka. Yhteistyön varmistamiseksi tulkilta vaaditaan hyviä ihmissuhdetaitoja. Seuraavassa tulkki D kuvaa tilannetta, jota ei saisi tapahtua ja tulkki C peräänkuuluttaa neuvottelukykä:

*D: ”sitten jos vaan jää oottelemaan että millon se asiakas sanoo, sit jos asiakas on selanen joka ei niinku huomaa sitä ollenkaan että nythän on tässä menny jo 7 tuntia eikä tuo tulkki oo vielä yhtään ainutta taukoo pitäny, niin sit tavallaan se jossain kohti se homma sitten saattaa kaatua, ellei sitten oo supersitkee tulkki joka jaksaa tehdä”*

*C: ”ja osaa silleen positiivisessa hengessä neuvotella monissa asioissa, niin kyllä ne yleensä ratkee, monetkin käytännön asiat”*

Haastatteluissa kävi selväksi, että ulkomaanmatkalla ei pärjää tulkki, joka laskeskelee tehtyä työtä minuutin tarkkuudella. Tulkki ei voi ottaa paineita, vaikka työpäivä venyisi pitkäksi. Tulkki ei saa stressaantua, vaikka asiat eivät aina mene sovitusti. Tulkilta vaaditaan samoja ominaisuuksia kuin kotimaassakin, mutta tavallista enemmän. Tulkki B korostaa, että tulkin tulee olemuksellaan viestittää, että tilanne on hallinnassa ja asiakas voi luottaa häneen.

*B: "sit se, että se oma olemus myös sille asiakkaalle päin, että pitää antaa sille asiakkaallekin se tunne, että meidän takia tässä ei ole mitään ongelmaa, että sinä teet ne päätökset, mitä sinä haluat se käy meille, et sinä teet siitä matkasta itsellesi semmosen ku haluat ja me tullaan, mutta sillä tavalla että niinku muutenki tulkkaustilanteessa, me ollaan vaan tulkkeina siellä, et ei sen tarvii meistä huolehtia"*

Tulkin valmiuksia punnittaessa on huomioitava, että kaikki ominaisuudet eivät päde kaikilla matkoilla. Omia valmiuksia arvioidessa onkin tärkeää miettiä ominaisuuksia kohdemaan näkökulmasta (Saviaro & Tammeaid & Kattelus 2002, 95–100). Tulkki F oli tehnyt saman huomion: tulkilta edellytettävät ominaisuudet riippuvat matkakohdeesta sekä lisäksi asiakkaasta ja matkan pituudesta. Tulkit olivat yksimielisiä siinä, että olipa kyseessä millainen matka tahansa, joustavuutta vaaditaan. Tulkit A ja B kiteyttävät ajatuksensa seuraavasti:

*A: "joustavuus on kyllä ihan kaikista tärkein"*

*B: "joustavuus on kaiken a ja o"*

Kukaan ei ole seppä syntyessään. Tulkki F oli huomannut, että ensimmäisellä kerralla voi vain olettaa, miten tilanteet etenevät. Kokemuksista tulee ottaa opikseen, jolloin seuraavilla kerroilla tietää jo paljon enemmän ja voi soveltaa aiempia kokemuksia uusiin tilanteisiin. Mattila (2010) on asiasta samaa mieltä. Vaikka työhön voi valmistautua ja tietoa voi hankkia, tiedon ammattitaidoksi muuttaminen vaatii kokemusta, sisäistämistä ja ymmärtämistä. Ajan myötä uusi tieto prosessoituu ja muuttuu käytännöksi ja osaamiseksi. (Mattila 2010, 112.)

### 5.3 Viittomakielentulkin työhön liittyvät haasteet ulkomaanmatkalla

Tässä luvussa esittelen ja analysoin viittomakielentulkin työhön liittyviä haasteita ulkomaanmatkalla. Esittely perustuu tämän tutkielman aineistoon eli haastattelemini tulkkien vastauksiin. Olin koonnut haastattelurungon (liite 1) osioon IV mahdollisia ulkomaanmatkaan liittyviä haasteita, joista pyysin haastateltavia nostamaan esiin heidän mielestään olennaisimpia. Tämän luvun alaluvut on koottu niistä teemoista, jotka nousivat selkeimmin esille. Luvussa 5.3.1 käsitellään työaikaan liittyviä haasteita. Luvussa 5.3.2 käsitellään ympäristöstä johtuvia haasteita. Luvussa 5.3.3 käsitellään yllättäviä tilanteita.

Tässä opinnäytetyössä työhön liittyvillä haasteilla tarkoitetaan työssä ilmeneviä vaikeita asioita ja työn kuormittavuutta. Työn kuormittavuuteen vaikuttavat työn määrä ja laatu. Jos työ sisältää sopivasti haasteita, työntekijällä on mahdollisuus suoriutua siitä kuormittumatta. (Nummelin 2008, 30.) Aineistoa läpikäydessäni laitoin merkille, että haasteiden käsittelyyn liittyy usein varsin positiivinen lataus. Haasteiden ratkaisemisesta ja vaikeiden tilanteiden voittamisesta nousi esiin onnistumisen ja oivalluksen ilo. Haastava tilanne voi muuttua voimauttavaksi kokemukseksi, jos se pysyy yksilön suoriutumiskyvyn sallimissa rajoissa (Nummelin 2008, 30).

#### 5.3.1 Työaikaan liittyvät haasteet

Tässä tutkielmassa työaikaan liittyvät haasteet käsittelevät työskentelyaikaa, työn tauotusta, vapaa-aikaa ja työhön varattuja resursseja. Kuten aiemmin on mainittu, tulkki sopii ennakkoon palveluntuottajan kanssa vuorokauden aikana käytettävistä tuntimääristä. Työaikoja mitoittamalla työnantajalla on mahdollisuus vaikuttaa työntekijänsä työssä jaksamiseen (Nummelin 2008, 30-33). Ulkomaanmatkoilla sovittujen työaikojen noudattaminen ei ole niin yksinkertaista. Tämä asia jakoikin haastateltujen tulkkien mielipiteitä. Tulkkien C ja D mielestä asiakkaiden kanssa on hyvä neuvotella, jos päivät alkavat venyä liian pitkiksi, vaikkakin yleensä asiakkaat ovat osanneet arvioida tulkkauksen tarpeen varsin hyvin. Tulkkien A ja B mielestä tulkin pitää pystyä joustamaan matkaohjelman mukaan. Heidän mielestään asiakkaalla on oikeus nauttia matkan kaikista aktiviteeteista, vaikkakin tulkki joutuisi hetkellisesti tekemään töitä aamusta iltaan. Tulkin tulee olla joustava myös taukojen suhteen; taukoja pidetään

silloin kun ohjelmassa on sopiva tauko, ei silloin kun tulkki haluaa pitää tauon. Aina päivät eivät ole olleet tulkkauksen täyteisiä, mutta pitkiä kylläkin. Yhdellä kaupunki-matkalla tulkin piti pysyä asiakkaan mukana koko ajan vaikka tulkkausta ei jatkuvasti ollut, koska jos asiakkaan olisi kadottanut, häntä ei ehkä olisi vieraasta kaupungista enää löytänyt.

Tulkit kokivat helpottavaksi sen, että tulkkiparin kanssa voi vapaasti sopia tulkkauksuvuoroista. Työhön vaikuttaminen lisää hallinnan tunnetta, joka puolestaan vaikuttaa positiivisesti työsuoritukseen (Nummelin 2008, 29–30). Tulkki F kuvaile tilannetta niin, että tulkkiparin kanssa voidaan sopia toisaalta, että kumpi herää ensin ja aloittaa ensin tulkkauksen ja toisaalta niin, että mihin tilanteisiin tarvitsee paritulkkausta ja mihin ei. Tulkit kokivat vapauden päättää ja sopia työvuoroista positiiviseksi asiaksi.

*F: ”se on mun mielestä ehkä parasta sopimista tavallaan, että pystytään niin kun sopimaan, vaihtamaan sitä sopimusta, et ei niin kun lähetä niin kun et nyt on sovittu näin niin pidetään kiinni, vaan että pystytään joustamaan, että kun vaikka on kuinka leiriohjelma tai joku, niin siihen tietysti tulee niitä muutoksia että hei tässä mennäänkin jonnekin uimaan, niin tehään vaihtarit”*

*A: ”joo, ei me oo siellä kello kaulassa kyllä kuljettu ollenkaan, kyllä me on vedetty ihan mutu-tuntumalla kaikki keikat, enkä mä oo ainakaan kokenu kärsineeni vääryyttä”*

*B: ”mä koen sen sillä tavalla et ois äärimmäisen hankalaa lähteä tekemään kellon kanssa sitä hommaa, et me ollaan vähä vuorotellen tuolla tehty, että lähe sinä aamupalalle, minä menen huomen aamulla, sit mennään molemmat ja sitten katotaan että retkellä, että nyt mä oon ehkä tulkannu vaihetaanko, tässä on sopiva hetki vaihtaa, tietysti me on tehty kirjoitustulkkausta, meillä on ollu valjaat, niin se ei oo ihan käy näin se vaihto”*

Tulkki B:n kommentista nousee esiin, että jos kirjoitustulkkauksena tapahtuu valjastulkkauksena, vuoronvaihdossa on vaihdettava myös valjaita. Tällöin vuoronvaihtoa tehdään joustavasti jaksamisen mukaan eikä niinkään kelloa tarkkaillen.

Tästä tutkielmasta käy ilmi, että ulkomaanmatkalla työn tauottamiseen liittyy omat haasteensa. Paritulkkauksessa tauottaminen on helppoa, koska paikalla on aina toinen jatkamassa, jos itse ei jaksaa. Paritulkkauksen etu onkin juuri se, että olosuhteista riippumatta tulkkauksipalvelu säilyy laadukkaana (Laine 2006, 161–162). Yksin matkustaessa tilanne on toinen. Tulkki C korosti, että tällöin asiakkaan kanssa on hyvä sopia etukäteen päivän etenemisestä ja tauotuksesta. Näin toimittaessa ei tarvitse pelätä joutuvansa tilanteeseen, että tekee työtä liian pitkään ilman taukoja. Tulkit A ja

B kertoivat haastattelussa, että ulkomaanmatkalla ruokatauon pitäminen ei ole itsestäänselvyys. Asiakkaan kahvi- ja ruokatauot olivat olleet usein kiivainta tulkkausai-  
kaa. Tällöin tulkit toimivat parhaaksi katsomallaan tavalla. Jos matkalla on tulkkipari,  
toinen voi tulkata ja toinen syödä nopeasti ja tehdä sitten ripeän vaihdon. Aina tulkit  
eivät ehdi syödä eri aikaan, jolloin tulkin on toisella kädellä viitottava ja toisella syötä-  
vä. Tulkillla on myös hyvä olla aina mukana juotavaa ja syötävää epäsäännöllisten  
ruokataukojen varalle. Säännöllinen ruokarytmi ei ole itsestäänselvyys myöskään  
siitä syystä, että tulkillla ja asiakkaalla voi olla täysin erilaiset ruokailutottumukset.  
Eräällä matkalla asiakkaalla oli ollut tapana syödä vain aamulla ja illalla, kun taas  
tulkit tarvitsivat ruokaa myös päivän aikana.

*B: ”meillä oli aina repussa ruokaa ja sit ku tiedettiin, et nyt näyttäs siltä, että kohta bussi  
pysähtyy, niin siinä vaiheessa kun ruvetaan laittamaan kirjoitustulkkauskampeita val-  
miiks, niin siinä vaiheessa myös toinen työntää patukkaa suuhun tai jotain keksiä tai  
banaania, et jaksaa sen pari tuntia mitä siinä on tulossa”*

Työssä jaksamisen kannalta vapaa-aikaa tarvitaan. Levolla ja vapaa-ajalla on oleelli-  
nen merkitys työnteon kannalta, sillä ne auttavat jäsentämään ajatuksia (Mattila  
2010, 96). Ulkomaanmatkalla vapaa-ajanviettoon liittyy rajoitteita. Vapaa-ajan mah-  
dollisuudet ovat riippuvaisia matkan luonteesta, kohteesta ja asiakkaasta. Vapaa-  
aika saattaa olla vain parin tunnin tauko, jolloin vapaa-ajanvietto on ajallisesti rajoitet-  
tua. Tulkkien A ja B mielestä vapaa-aika on myös usein häilyvä käsite. Jos sovittuna  
vapaa-aikana asiakas sattuu tulemaan lähistölle ja haluaa osallistua keskusteluun,  
tulkin vapaa-aika vaihtuukin työnteoksi. Tulkit kokivat, että ulkomaanmatkalla tulkin  
tulee olla helposti saatavilla, sillä tulkki on kommunikoinnin varmistaja. Näin ollen va-  
paa-aikaa tulee vietettyä lähistöllä. Monilla matkoilla matkan kohde määrittelee va-  
paa-ajan viettoa. Tulkillta vaatii luovuutta ideoida vapaa-ajanviettomahdollisuuksia  
laivalla tai aidatulla konferenssialueella. Vapaa-ajallaan tulkit olivat muun muassa  
nukkuneet univelkoja, kierrelleet ympäristössä tai ostelleet matkamuistoja. Useilla  
matkoilla vapaa-aika oli käytetty kiireettömään ruokailuun, jos siihen muuten ei ollut  
tarjoutunut mahdollisuutta. Lyhyessäkin ajassa ehtii levätä ja kerätä voimia. Joskus  
vapaa-ajaksi riittää se, että poistuu asiakkaan seurasta omiin oloihinsa. Tulkkien E ja  
F kommenteista käy hyvin ilmi, että tulkkina on koko ajan asennoitunut olemaan töis-  
sä, joten heittäytyminen vapaalle ei ole aina ollut yksinkertaista.

*E: ”meillä oli aika monta tuntia itse asiassa, et sitten kerettiin niin kun kierrellä kaupungilla ihan ja käydä syömässä monta kertaa, tulkkiparin kanssa (...) mut sitten kun oot matkustanut jo ja tehnyt töitä ja sitten pääset kävelemään sinne vanhan kaupungin, vanhaan kaupunkiin, niin kyllä siinä tulee vähän semmoinen, no niin, lähetään hotellille nukkumaan”*

*F: ”ei oikein, ei pysty niin kun tavallaan et nyt mä oon, heittäydynkin turistiksi ja käyn, käyn, meen jonnekin näyttelyyn, että ei, jotenkin sitä on kiinni tavallaan siinä”*

*E: ”mutta kyllä se sitten kuitenkin tietyllä tavalla rentouttaa, että (...) kun sitä tulkattavaa oli, niin sit sitä oli tosi paljon.. niin, se että kuitenkin se muutaman tunnin tauko siinä niin, kyllä siinä nyt kuitenkin vähän pääsee tuulettumaan, vaikka ei nyt ihan täysin irti pääsekkään”*

Tulkeista kolme oli kokenut, että joskus työntekoon varatut resurssit eivät olleet riittäneet. Tulkkeja olisi pitänyt olla matkalla enemmän. Yhdellä matkalla asiakkaat olivat olleet iäkkäitä ja ensimmäistä kertaa ulkomaanmatkalla. Asiakkailla oli ollut käytössään eri kommunikointimenetelmät ja siitä huolimatta tulkkeja oli ollut matkalla vain kaksi. Lisäksi asiakkaat olivat olleet aktiivisia, joten tulkkien työpäivistä oli muodostunut pitkiä ja raskaita. Tulkki D:n ollessa yksin tulkkina vapaa-ajan mahdollisuutta ei ollut ollut laisinkaan.

*D: ”mulla oli se (-) reissu oli just semmoinen kun asiakas ei päässyt mihinkään jos sillä ei ollut opasta, oli kuulonäkövammainen niin, ja mie olin yksin sillä, mie en tiä, sen jälkeen kun mie tulin takasin, niin mie sanoin et tämmöselle pitää lähtee kaks, ehkä se ei jotenki, sitä ei ajateltu että kun ei tarvinnu viitto, et lähinnä se oli se opastus ja niinkun puheentoisto ja tämmöstä, mut se että kun se, käytännössä siis asiakas oli huoneessaan jos mie en ollu käytettävissä, niin sitten oli pakko joustaa niinkun niistä tauoista ku se vaan niinku ei ollu jotenki mahdollista, no, taas mie en pysty jättämään niinku ihmistä johonki tilaan vaan että heippa, yritähän pärjällä”*

Tulkki C oli myös ollut matkalla, joka olisi selvästi ollut kahden tulkin paikka, koska tulkattavaa oli lähes vuorokauden ympäri. Näyttäisi siltä, että ulkomaanmatkojen lisääntymisen myötä työmatkoja on alettu suunnitella tarkemmin. Osa haastatelluista olikin yhtä mieltä että aiemmin on lähdetty innostuksissaan ja mietitty vasta sitten, kun taas nykyään suunnitellaan tarkemmin. He kokivat, että on hyvä asia että mietitään asiat tarkemmin etukäteen. Järjestelmällisyys helpottaa työtä matkalla, eikä tulkin tarvitse enää sinnitellä ja miettiä omaa selviytymistään.

Jos työstä palautumiseen ei ole riittävästi aikaa, työntekijä väsyy (Nummelin 2008, 22–26). Jos matka on pitkä ja kaikki päivät työntäyteisiä, viikkovapaat jäävät välistä. Lomaa on pidettävä matkan jälkeen. Matkan aikana tehty työ kerryttää vapaata niin

tunti- kuin kuukausipalkkaisillakin. Jos työskentelee kaksi viikkoa täysipäiväisesti, väistämättä väsyä. Väsyminen ei kuitenkaan aina tarkoita työuupumusta, vaan voi olla fyysistä väsymystä rankan työn jälkeen (Jabe 2010, 55–56). Kaikki haastatellut tulkit olivat kokeneet, että välillä joutuu tekemään työtä pitkän rupeaman, mutta siitä on mahdollista palautua. Tulkit olivat sitä mieltä, että matkojen jälkeen pidettävä palautumisjakso on ehdottoman tärkeä. Loma-ajan tarkoitus onkin saada etäisyyttä työasioihin, jolloin työnteon mielekkyys säilyy (Mattila 2010, 96).

### *5.3.2 Ympäristöstä johtuvat haasteet*

Suomalaiset ovat tottuneet siihen, että tekniset laitteet toimivat ja yhteydenpito on vaivatonta. Tekniikan rajallisuus ja sen käyttöön liittyvät ongelmat ovat kuitenkin arkipäivää suuressa osassa maailmaa. (Mikluha 1996, 153.) Euroopassa matkustaneilla tulkeilla ei ollut ollut ongelmia yhteydenpidossa kotimaahan, mutta kaukomatkoilla se oli ollut haastavampaa. Toisinaan yhteydenpitoväline oli puuttunut ja toisinaan yhteys ei ollut toiminut. Yksi tulkipari oli ollut kahden viikon matkalla ilman kunnollista yhteydenpitoa. Välillä oli ollut mahdollista käyttää skypeä tai facebookia, jolloin tulkit olivat ilmoittaneet työnantajalleen olevansa hengissä. Asioiden toimimattomuus saattaisi olla jollekin kriisin paikka (Saviaro & Tammeaid & Kattelus 2002, 93). Tässä tapauksessa tulkkien asennoituminen tilanteeseen oli kuitenkin rauhallinen.

Kirjoitustulkkuslaitteiden toimivuus ei ollut ollut tulkkien mielestä ongelmallista. Ongelmilta vältytty kun mukana on varalaitteet ja oikeanlaiset sähköpistokkeet. Valjas-tulkkus mahdollistaa kirjoitustulkkauksen lähes paikassa kuin paikassa, mutta ympäristö voi asettaa omat haasteensa. Tulkki B oli joutunut tulkaamaan pimeään kaihokseen, eikä näppäimistöissä ollut ollut tuolloin vielä valoja. Ulkomaanmatkoilla valoilla varustettu näppäimistö on tärkeä työväline. Kirjoitustulkkus erilaisissa kulkuvälineissä, kuten härkävankkureissa tai pakettiauton lavalla vuoristotiellä oli osoittautunut haastavaksi.

Kaikki haastatellut tulkit olivat kohdanneet ulkomaanmatkoilla paikkoja, joissa maastossa liikkuminen oli asettanut haasteita. Nämä haasteet olivat liittyneet kuurosokeiden tulkkina työskentelyyn. Kuten seuraavat kokemukset osoittavat, tulkin asenteella on suuri vaikutus tilanteen onnistumiseen.

*E: "mentiin yhdelle saarelle retkelle, ja sitten (-) kun on semmosta tämmöstä hyvin vuoristoista ja muuta, ja sitten asiakas halus lähteä kiipeämään sinne jonnekin pikkukukkulan päälle ja sitten aattelin, että no, ei kun vaan lähetään sinne menemään, niin tuota, se että mitenkä oikeesti kuurosokean kanssa kiivetään kun se on pystysuoraa se, et kyllä siinä niin kun saa kattoo ja vähän sitten soveltaa.. mut siinäkin niin kun onneksi, että kun on fiksu asiakas niin pystyy keskustelemaan sitä että, mitenkä ois niin kun hyvä ja näin, et siinäkin oli tuuria, et mulla oli reppu selässä että hän pysty sitten sieltä niin kun repusta pitämään kiinni kun noustiin sieltä ja näin.. ja se, että kun oli puheella kommunikoiva asiakas, kenellä oli implantti, suht hyvä kuulo, niin pysty niin kun ite kertomaan sitä että, no niin, koko ajan että no niin, nyt tulee tämmöstä ja näin, et jos ois ollut taktiili, niin se ois ollut sitten vielä haastavampaa"*

*C: "jotain vaikeakulkuisia paikkoja.. sit jos asiakas on sitä mieltä että sinne mennään niin okei no mennään, jos olet sitä mieltä että sinä pärjät tässä tilanteessa ja minäkin uskon oppaana, että kyllä me sitten yhdessä pärjätään, niin sitten vaan mennään.. kaikki paikat ei oo ihan esteettömiä ulkomailla mut sitten vaan tekee niinku parhaansa, et kuvailee minkälaisesta paikasta on kyse, niin voi niinku toimia yhdessä ja mietitään yhdessä et millä lailla mennään että se ois turvallista"*

*B: "meressä ja siellä oli muita ihmisiä, niin siellä on tulkattu, että kyllähän ympäristö, sitä tulkkaa paikassa kun paikassa tuolla ja siellä on välillä haasteellisiakin paikkoja, minne mahutaan, minne pystytään menemään, miten pystytään kulkemaan, mennään jottain polkua, noustaan jotain vanhaa mitä ne oli siellä (-) niitä semmosia temppeleitä, temppeleitten katoille"*

Tulkit olivat sitä mieltä, että tulkin on kyettävä menemään samoihin paikkoihin, kuin minne asiakaskin pystyy menemään. Tulkki joutuu venyttämään itsensä äärimmilleen myös fyysisesti. Osalle tulkeista oli tullut vastaan tilanne, johon itse tai tulkkipari ei ollut kyennyt menemään. Tilanteet liittyivät korkeisiin paikkoihin, kuten mäkihyppyhissiin tai korkeaan torniin.

Kielellisiä ja kulttuurisia haasteita tulkit olivat kohdanneet matkoilla yllättävän vähän. Tulkki C oli kokenut tilanteen, jossa asiakas halusi keskustella paikallisen henkilön kanssa, vaikka henkilöllä ja asiakkaalla ei ollut yhteistä kieltä. Tulkki ei tuntenut paikallista kieltä, mutta sormitti sanoja siten kun kuuli ne lausuttavan, vaikka ei niistä mitään itse ymmärtänyt. Asiakas ja paikallinen henkilö olivat olleet tyytyväisiä. Toisinaan asiakkaan tilannetajun tai tietämyksen puuttuminen voi aiheuttaa haasteita. Eräällä matkalla asiakas oli viitonut taukoamatta pitkän bussimatkan. Tulkin oli vain tulkattava, vaikka huomasi että kuulevat kanssamatkustajat alkoivat jo väsyä kuuntelemaan. Toisella matkalla asiakas oli ihmetellyt kohdemaan hintatasoa, vaikka tuotteiden kalliilta tuntuvat hinnat olivat johtuneet erilaisesta valuuttakurssista. Tällaisissa tilanteissa tulkki joutuu punnitsemaan tulkkausratkaisuja perin pohjin.



Kielellisiä haasteita syntyy tilanteissa, joissa tulkkaus poikkeaa normaalista. Aineistosta nousi esiin haasteellisina englannin kielelle tulkkaus ja reletulkkaus. Tulkki B kertoo, kuinka on kokenut englannin kielelle tulkkauksen kuormittavana. Hän kuitenkin toteaa, että tilanne olisi voinut olla sama myös kotimaassa.

*B: ”se mun (-) matka, sen jälkeen musta tuntuu että mulla oli kaikki voimat hävinny, mut se varmasti johtu siitä kielestä, et silloin se tehtiin koko viikko englannista suomeen, siellä koko ajan puhutaan sitä englantia, joutu kääntämään kahen kielen välillä vieraasta kielestä (...) et ne on ne kohteet hyvin erilaisia tai sit et siellä puhutaan euroopan implantoitujen jostain, ne luentojen aiheet on semmosia et siellä joutuu hirveesti aivotyötä tekemään niin sit ku tuli kotiin, ni oli ihan voimat puhki.. mut toisaalta jos se sama porukka ois tullu suomeen ja mä oisin ollu vaikka tampereella sen saman porukan kanssa, kuitenkin se kieli ois ollu sielläki se englantia, niin samalla tavalla mä oisin ollu väsyny”*

Tulkki F:stä reletulkkaus oli tuntunut siinä mielessä haastavalta, että tulkkauksen ketjussa on vaarana hävitä informaatiota. Seuraavassa tulkki A ja B kuvaavat tuntemuksia usean kielen välillä työskentelystä:

*A: ”viikko oli raskas varmaan sen takia, tai olikin juuri sen takia, että koska siellähän oli vaikka kuinka monta kieltä, siellä oli suomi, ruotsi, norja, tanska, joka maan viittomakieli, ja sit vielä englantia kaikkien niinku yhteisenä kielenä ja se että sä niinku joku sanoo jotakin, sä ootat et se spiikataan, sit se tulkataan jollekin kielelle ja sit se tulkataan vielä jollekin kielelle, josta minä saan sen tulkattua omalle asiakkaalleni ja sit sama ketju niinku takasin päin, kun ei ollu, niinku jollain kuurosokeella tai on huonokuuloinen ja kuurosokea, joilla ei ole sitä yhtä yhteistä kieltä, kun se menee monen tulkin kautta, niin se oli kans semmosta että keskity, keskity, keskity, mistä se tulee, mistä mä saan sen viestin”*

*B: ”siellä saatto (...) vaikka norjalainen täysin taktiili kuurosokeella saatto keskustella ruotsalaisen kuuron ja suomalaisen huonokuuloisen kanssa ja näillä ei ollu kellään yhteistä kieltä, siellä oli jokaisella omat tulkit, jotka ensiks yritti sen ymmärtää, sit kääntää englanniksi ja sit nää muut kääntää sen taas, et siellä oli semmonen kielten sekamelska”*

Kuormittavuutta työhön oli tuonut myös se että tulkkaustilanne oli ollut erilainen kuin oli odotettu. Usealla matkalla oli käynyt niin, että muun maalaisilla osanottajilla ei ollut ollut tulkkia mukana, jolloin suomalaiset tulkit olivat tulkanneet huomattavasti odotettua isommalle seurueelle tai henkilöille, jotka eivät olleet tulkkien omia asiakkaita.

### 5.3.3 Yllättävät tilanteet

Kaikki kuusi tulkkia olivat sitä mieltä, että ulkomaanmatkoilla työskennellessä yllättäviltä tilanteilta ei voi välttyä. Yllättävän tilanteen ilmetessä tulkin hallinnan tunne voi järkkyyä. Työntekijän hallinnan tunne rakentuu useista osa-alueista, kuten osaamises-

ta, voimavaroista ja sopeutumiskyvystä. Yksilön suhtautumistapa ja luottamus omiin kykyihin auttaa selviämään vaikeissa tilanteissa. Hallinnan tunteen säilyminen lisää työhyvinvointia. Hallinnan tunteen puuttuminen puolestaan kuormittaa työntekijää ja aiheuttaa negatiivista stressiä. (Nummelin 2008, 29–30.)

Kulttuurisen kömmähdyksen oli kokenut tulkkipari, joka oli menossa kirjoitustulkkaamaan katoliseen kirkkoon hameessa ja shortsihameessa. Hameeseen pukeutunut tulkki, joka oli kuljettanut näyttöä, oli mennyt asiakkaan kanssa edellä. Shortsihameeseen pukeutuneella tulkilla oli ollut näppäimistö, mutta hänet olikin yllättäen pysäytetty ovella. Tulkki oli ratkaissut tilanteen kirjoittamalla näytölle tekstin ”tulkki B, en pääse sisään!”, jolloin tulkille oli tuotu huivi lanteille ja tulkkauksilanne oli päässyt alkamaan. Yllättävissä tilanteissa tulkit pääsevät käyttämään luovuuttaan, kuten seuraavassa tulkki B:n kuvaamassa tilanteessa:

*B: ”ollaan tulkattu semmosessa veneessä, jalkasoutajan veneessä, jossa ollaan asiakkaan kanssa selät vastakkain, niin me hänen kanssaan kehiteltiin koko sen matkan kun hän halus tietää et mitä missäkin näkyy, kun siellä mä olin niinku hänen silmät ja korvat (...) me istuttiin selät vastakkain kaks henkee, sit siinä oli se jalkasoutaja, A tuli seuraavassa veneessä, välillä hän oli silleen, että hän pystyi asiakkaalle viittomaan, mut sit kun hän ei nähny ni meillä oli, me keksittiin tämmösiä ei ja kyllä ja sit mä niinku kädellä osoitin tuolla ja sit mä sormitin hänen käteen jotain”*

Tulkki F oli joutunut tilanteeseen, jossa asiakas oli lähtenyt omille teilleen puoleksi vuorokaudeksi. Tilanteessa helpottavaa oli ollut, että tulkki tiesi asiakkaan olevan maailmanmatkaaja, eikä ollut huolissaan asiakkaan pärjäämisestä. Tulkki ei ollut kokenut olevansa asiakkaasta vastuussa, mutta epäili, että kokemattomampi tulkki olisi saattanut vastaavassa tilanteessa hätäntyä. Tulkkien C ja D yhteisellä matkalla seurueen bussi oli hajonnut ja korvaavaa bussia oli jouduttu odottamaan useita tunteja.

*C: ”joskus reissulla hajos bussi ja sitten siellä kökötettiin monta tuntia tien päällä ja koko ajanhan se oli tulkkausaika kun se seurue siinä bussissa oli ja höpötti keskenään ja odotteli sitä korvaavaa bussia ja kyllä se aika myöhään meni ennekun oltiin sit perillä ja työaika loppu, mut että nää on niitä yllättäviä tilanteita”*

Tulkkien, joiden kaikki matkat olivat suuntautuneet Eurooppaan, ei ollut tarvinnut kokea pelkoa. Yksi kaukomatkalla ollut tulkki oli kokenut pelottavan ja ahdistavan tilanteen. Kohdemaasta pimeällä lähtiessä matkaseurue oli jaettu kolmeen autoon, joista yhdessä olivat olleet tulkit ja asiakkaat. Muut autot olivat lähteneet liikkeelle, mutta kolmas oli jäänyt ja kuljettaja oli vain hokenut, että pitää vielä odottaa ystäviä. Tulkki

oli kokenut tilanteen todella pelottavaksi ja ahdistavaksi, mutta koska tuntemukset olivat henkilökohtaisia, oli ollut haastavaa tulkata asiakkaalle, joka oli vain onnellinen kotiin lähdöstä. Tulkki E oli joutunut seuraavaan hätätilanteeseen:

*E: ”yhtenä päivänä vietiin asiakkaat hotellihuoneeseen ja aukaisiin se huoneen ovi ja se et saatiin se kiinni se ovi, niin sitten tajuttiin että tää huone on just ihan äsken myrkytetty, sinne on lyöty huonepalvelusta jotakin myrkyä (...) ja sitten alkaa, mulla oli esimerkiksi jo niin kun se tilanne että mä en saanu enää henkeä (...) niin kun se, että äkkiä sieltä takaovesta pihalle ja auki se ovi, että päästään sinne ja saadaan happea, niin tuota, siinä vaiheessa kun asiakas ruppee sit vastustamaan, että ei, ei, ei, ei, ei, että tullee noita malariahyttysiä, että ei saa avata, ei saa avata, ei saa avata, mutta nyt on pakko avata tai myö kuollaan tänne”*

Yksi tulkki oli sairastunut merimatalla ja oksentanut hytissään puolitoista vuorokautta. Tulkit olivat helpottuneita, että kyseisellä matkalla oli ollut kaksi tulkkia. Jos tulkki olisi ollut yksin, asiakas olisi jäänyt vaille tulkkausta. Muut tulkit pohtivat, että sairastapauksessa tilanne olisi hankala, koska ulkomailla korvaavan tulkin saaminen paikalle voisi olla mahdotonta. Näyttäisi siltä, että tulkin sairastumisen varalle ei ole olemassa toimintamallia.

#### 5.4 Viittomakielentulkin työn mielekkyys ulkomaanmatkalla

Tässä luvussa esittelen ja analysoin viittomakielentulkin työn mielekkyyttä työskennellessä ulkomaanmatkalla. Esittely perustuu tämän tutkielman aineistoon eli haastatteliemieni tulkkien vastauksiin. Haastattelurungon (liite 1) osio V käsitteli työn mielekkyyttä. Tässä opinnäytetyössä työn mielekkyydellä tarkoitetaan työssä jaksamista ja siinä viihtymistä. Tehtyjen matkojen haasteellista ja mielekästä puolta vertailtaessa kaikki tulkit olivat sitä mieltä, että mielekkyys nousee selkeämmin esiin. Luvussa 5.4.1 käsitellään ulkomaanmatkalle lähtöön kannustavia tekijöitä. Luvussa 5.4.2 kerrotaan viittomakielentulkin tuesta ulkomaanmatkalla. Viimeiseen lukuun 5.4.3 on koottu viittomakielentulkkien kokemukset onnistumisen tunteista ulkomaanmatkalla työskennellessä.

#### 5.4.1 Lähtöön kannustavat tekijät

Haastatellut tulkit kertoivat lähteneensä ulkomaanmatkalle töihin siksi että se on työtä siinä missä muukin työ. Lähtöpäätökseen oli vaikuttanut myös se, että ulkomaille on mielekästä lähteä. Yhtä lukuun ottamatta kaikki haastatellut kertoivat pitävänsä ulkomaanmatkailusta myös vapaa-ajallaan. Tulkkien A ja B mukaan pidemmällekin matkalle on helppo lähteä, koska elämäntilanne on sellainen, että mikään ei pidättele kotimaassa. Kenelläkään ei ole ollut vaikeuksia järjestää henkilökohtaista elämäänsä niin, että ei pääsisi lähtemään. Seuraavassa tulkki B kiteyttää hyvin asenteen, jolla matkaan olisi syytä lähteä:

*B: ”se on musta niinku, tää on ehkä asia mikä erottaa ihmiset jotka lähtee ja jotka ei, jos on jotain semmosta mitä ei pysty järjestämään niin sit ne ei lähe ulkomaille, että kun sinne lähetään niin sit pitää se koti, sit ei voi huolehtia koti-asioista”*

Luvussa 5.2.1 todettiin, että ulkomaanmatkalle työskentelemään lähteminen on tehty tulkkille helpoksi. Tästä voidaan päätellä, että tulkkaukspalveluyritysten sisäinen välitys on hoitanut ennakkojärjestelyt kiitettävästi, joka puolestaan edesauttaa tulkin työn onnistumista.

Ulkomaille lähtemiseen kannustavana tekijänä voidaan pitää uutuudenviehätystä. Monia tulkkeja lähtemiseen oli kannustanut ajatus siitä että näkee uusia asiakkaita, tilanteita ja paikkoja sekä oppii uusissa tilanteissa toimimista. Tulkki A:n mielestä työskentely ulkomaanmatkalla on ollut mukavaa vaihtelua ja tulkki B piti positiivisena asiana sitä, että pääsee näkemään maailmaa. Ulkomaanmatkoilla on mahdollista tavata tulkkeja muista maista ja saada tietoa, kuinka muissa maissa toimitaan.

*F: ”siinä kun oli se tieto, että sinne tulee niin kun kaikista pohjoismaista jengiä, niin oli kyllä ihan kyllä, ootti tosi paljon että pääsee käymään keskusteluja muiden tulkkien kanssa, työoloista ja näkemään heidän toimintatapojaan ja kaikkea”*

*B: ”toisaalta se on taas äärettömän hieno kokemus, että näkee tommosta että toisessa maassa ne ihmiset tekee samaa työtä kuin me, ne ymmärtää mitä me tehdään, meillä on semmonen tietynlainen yhteys, ja sit et me ollaan saatu kokea jotain tämmöstä kielten sekamelskaa, niin onhan se ihan hirvittävän hienoa”*

Osa tulkeista ajatteli myös ammatillista kehittymistä. Haastatteluissa ilmeni, että uusissa tilanteissa ja ympäristöissä on mahdollista kehittää itseään ja testata kielitaito-

aan. Sieltä voi saada myös uusia ideoita ja eväitä kotimaassa tehtävään työhön, kuten tulkit D ja B seuraavassa kertovat:

*D: ”kyl niistä aina saa jotakin uutta semmosta, niin siinä mielessä kyllähän se kehittää ja sit sieltä saattaa saada jonkun idean, että okei näin sä voit tehdä niinku ihan sillä tavallisella pankkikeikallakin et niinku tavallaan, sillai tuota, kyllä se miusta jotain kehittymistä antaa tai eväitä siihen”*

*B: ”no kyllä musta ainaki kielitaidon osalta ollaan kehitytty et totakai kun käy ja tekee, työskentelee sen vieraan kielen kanssa, niin saa varmuutta itselleen, että pystyn lähtemään toisenkin kerran koska olen pärjännyt siellä”*

Tulkki A korosti, että tehdyillä matkoilla on oppinut luottamaan, että pystyy lähtemään maailman toiselle puolelle ja pärjäämään siellä. Tulkki B kertoi että on ulkomaanmatkoilla oppinut sosiaalista kanssakäymistä ja eri-ikäisten ihmisten kanssa toimimista. Seuraavassa hän kuvailee kehittymistään joustavuudessa:

*B: ”semmonen ammatillinen kehittyminen ehkä, että pystyn tulkkaamaan tilanteessa kuin tilanteessa, pärjään siellä, mua ei haittaa se et tilanteet muuttuu yks kaks, aikataulut menee ihan kuperkeikkaa, ai täällä ei ollukkaan sitä mitä piti olla, että on semmonen just semmonen muutoskyky, muutosvalmius, että ei oo kiinni niissä rutiineissa, et yhtäkkiä asiakas tuleeekin koputtamaan ku just oot saanu pitkälleen, niin tulee että hei nyt tarviis tulkkia, niin selvä lähetään, et joustavuus kehitty”*

Tämän tutkielman tulokset tukevat yleistä käsitystä siitä, kuinka työntekijän motivaatiolla on suuri vaikutus työn tekemiseen. Ulkomaanmatkoilla työskenteleviä viittomakielentulkkeja motivoi samat tekijät kuin työntekijöitä yleensä: sisällön kiinnostavuus, työhön vaikuttamisen mahdollisuus ja omien kykyjen hyödyntäminen (Aaltonen & Lindroos 2012, 40–42; Nummelin 2008, 36–40). Jos työ on innostavaa, sitä voi tehdä paljonkin ihan mielellään (Jabe 2010, 55–56).

#### 5.4.2 Tuki ulkomaanmatkan aikana

Työssä viihtymiseen vaaditaan ympärillä olevien ihmisten hyväksyntä ja arvostus. Jokainen tarvitsee tukea. (Jabe 2010, 55–56.) Haastatellut tulkit olivat kokeneet saaneensa tarpeeksi tukea tulkkiseurueelta, oppailta tai matkanjohtajalta. Kaikki olivat yksimielisiä siitä, että yksi eniten voimaa ja mielekkyyttä antavista tekijöistä ulkomaanmatkalla on tulkkipari, joka on paras tuki. Kaikkien mielestä tulkkiparin ennakkoon tunteminen on tärkeä asia, sillä tulkkiparin kanssa saatetaan yöpyä samassa huoneessa tai jopa samassa sängyssä. Vieraan tulkkiparin kanssa tämä voisi olla

kiusallista. Tulkki D:n mielestä oleellista oli että kun tuntee toisen etukäteen, matkalla ei tarvitse opetella toisen työskentelytapoja. Tulkki E:n mielestä tuttu tulkkipari ei ole välttämättömyys, mutta siitä on etua. Tulkit A ja B korostivat, että kyseessä on asiakkaan lomamatka, joka pitää tehdä mahdollisimman helpoksi myös tulkkien välisen yhteistyön osalta. Mattilan (2007, 24) mielestä työn herättämiä tunteita ei saa kaataa asiakkaan harteille, vaan asiakaspalvelutyössä työntekijän on kohdattava tunteet itsenäisesti ja kannettava niistä vastuu. Tulkki B:n mielestä tutun tulkkiparin kanssa voi purkaa tunteitaan rauhassa, eikä asiakkaan tarvitse siitä kärsiä. Seuraavasta tulkki A:n kommentista käy hyvin ilmi, että vieraan tulkkiparin kanssa toimiessa on vaara vaikuttaa tulkkauspalvelun laatuun:

*A: ”kyllä ne kuitenkin on niin, niin semmosia haastavia reissuja, että kyllä niinku jos ei tulkkiparin kanssa se työ toimi, niin sehän tökkii koko reissu sitten ihan ja se näkyy ihan varmasti ulospäin ja se vaikuttaa sen asiakkaan matkaan sitten kanssa, mikä ei tietenkään sais koskaan tapahtua”*

Kaikki haastatellut voisivat kuitenkin lähteä työmatkalle myös sellaisen tulkin kanssa jota ei ennestään tunne, vaikkakin asiaa pitäisi miettiä tarkemmin. Tulkki D:n mielestä olisi hyvä olla yhteydessä ennen matkaa ja tutustua jollain tavalla. Tulkki F:n mielestä on osa ammatillisuutta että osaa toimia myös vieraan tulkkiparin kanssa.

#### 5.4.3 Onnistumisen tunteet

Haastatellut kokivat matkalla voimaa antaviksi hetkiksi ne, kun koki onnistuneensa tilanteen hallinnassa, tulkaamisessa, opastamisessa tai kuvailussa. Varsinkin jos tilanne oli ollut uusi tai haasteellinen. Vaikka ei olisi kiitettävästi onnistunutkaan, tulkeista oli ollut hedelmällistä miettiä uusia ratkaisuja. Kaikki kohtaavat työssään epäonnistumisia, mutta ratkaisevaa on, mitä sen jälkeen tapahtuu. Epäonnistuminen on hyväksyttävä ja sitä on tarkasteltava totuudenmukaisesti, mutta samaan aikaan on syytä lähteä jo uuteen yritykseen. (Mattila 2007, 22.) Seuraavassa tulkki D kuvailee onnistumisen tunnetta ja tulkki C tilannetta, johon jäi vielä parantamisen varaa:

*D: ”sitten kun on onnistunut niin se on tosi hieno fiilis.. ja sit sillä jaksaa mennä, vaikka olis pitkä päivä alla, niin sit taas vähä eteenpäin.. ja sit ehkä mulla on myös ihan itesään ne uudet kokemukset, vaikka ne nyt ei sitten tavallaan tuliskaan niinku ihan viimeisen päälle loistava suoritus siinä, mut se et tavallaan ne uudet kaikki uudet kokemukset, niin se on sellanen mistä tykkään ja mikä antaa sitten sillai virtaa”*

*C: "ja sit jos siihen on jääny jotain parantamisen varaa, niin se on hedelmällistä miettii sitä jälkeenpäin, miten olisin voinut toimia tai miten tämä tilanne olis voinu yhteistyössä toimia niin, että kaikki olis sujunut paremmin.. joko yksin tai sit tulkkiparin kanssa miettiä, ja kokeilla sit seuraavan kerran kun tulee"*

Luvussa 5.3.2 kerrottiin haastavista paikoista. Monet alussa haastavilta tuntuneet tilanteet olivat lopulta kääntyneet voitoksi. Useat tulkit kokivat, että hankalista paikoista selviämisestä on muodostunut rikastuttava kokemus. Voimaa ja mielihyvää antavana tekijänä koettiin yksimielisesti asiakkaan kokemuksen kautta tuleva onnistumisen tunne. Tulkkien kasvoilta huokui innostus, kun he kertoivat seuraavista kokemuksistaan:

*A: "se on just tietysti se kanssa että kun asiakas sitten on ihan innoissaan myös ja on niinku näkee ja kuulee ja kokee, niin se on kanssa tosi hienoo"*

*B: "tulee hyvä fiilis itelleenkin että hei me mahdollistettiin tämmönenki, et me kiivettiin näitä pimeitä portaita, toinen meni eellä ja toinen meni takana ja pelättiin että nyt tippuu johonkin suuntaan ja niinku itekkin, tai siellä laivalla kun oli se järjetön myrsky, mulla oli tietokone toisessa kainalossa ja se asiakas toisessa käsipuolella ja mä mietin että kun mä en pysy tässä pystyssä.. mut se että mahdollistaa sille asiakkaalle sen kokemuksen, niin se on hieno tunne"*

*F: "asiakkaaltahan tulee aika paljon, et kun näkee sen et se niin kun tykkää ja se saa jossakin ryhmätilanteessa, et sen niin kun saa sen tulkattua hyvin ja näkee et se niin kun siellä loistaa ja penkistä nousee, pitää kiinni että ei lähe kattoon"*

*E: "sitten niin kun just asiakkaisiin liittyen se että just jos aattelen sitä ensimmäistä matkaa, kuurosokeat, iäkkäät ihmiset ensimmäistä kertaa ulkomailla ja sitten kun ne on ihan silleen että waaau! niin kun siis jotenkin se, että hei että vitsit, mä näen tämmöstä ja sää viet mua täällä tämmösiin paikkoihin et, vaikka se en ole sinänsä minä tulkkina, mut niin kun että ne saa sen elämyksen"*

Työ, joka ruokkii onnistumisen kokemuksia, on palkitsevaa ja iloa tuottavaa (Mattila 2010, 97–98). Asiakkaan kokemuksen mahdollistamisesta syntyy aito ilo. Tulkki voi kokea asiakkaan tunteet ominaan, kun hän on läsnä tilanteessa. Läsnäolon kautta syntyy luottamusta ja ihminen voi olla aidosti toista ihmistä varten. (Mattila 2007, 13–14.) Tutkimustuloksista voidaan todeta, että ilo asiakkaiden kokemusten mahdollistamisesta tuo esiin tulkeista lempeän puolen. Voidaan tehdä johtopäätös, että ystävällinen ja kohtaava osaaminen tuottaa laadukasta asiakaspalvelua.

*B: sit näkee sen, se fiilis mikä ihmisillä on kun he on lomalla, ne on hirmu rentoja, se tarttuu itteensäkin, et siellä lähestulkoon välillä unohtaa olevansa töissä, vaikka koko ajan sitä työtä tekeekin, tekee pitkää päivää, niin ehkä se on auringon valo talvella, joku tämmönen, et siellä on se fiilis niin erilainen, kaikki on, se tarttuu varmaan se rentous itteensäkin*

Tulkki B:n kommentista käy ilmi, että ulkomaanmatkalla työskentelyn mielekäs puoli voi olla lämpöön ja aurinkoon pääseminen. Rento tunnelma voi tehdä työnteosta nautinnollista. Kyllä sen voi ääneen sanoa, sillä maisemanvaihto tekee ihmiselle hyvää (Vuoristo 1998, 29).

## 6 POHDINTA

Tämän tutkielman tavoitteena oli selvittää, millaista on toimia viittomakielentulkkinä ulkomaanmatkalla. Tutkielma toteutettiin haastattelemalla ulkomaanmatkoilla työskennelleitä viittomakielentulkkeja teemahaastattelun avulla. Haastattelumuotona käytettiin parihaastattelua. Tutkimusmenetelmän valinta oli onnistunut. Haastattelutilanteissa tutkimushenkilöt kertoivat vapautuneesti kokemuksistaan kuitenkin niin, että keskustelu pysyi suunniteltujen aihepiirien rajoissa.

Tähän tutkielmaan osallistuneilla tutkimushenkilöillä oli työkokemusta alle viidestä vuodesta yli 15 vuoteen. Jokainen oli toiminut ammatissaan vähintään kaksi vuotta ennen ulkomaanmatkalle lähtöä. Tästä voidaan päätellä, että työkokemuksen määrällä ei ole suurta merkitystä, mutta ulkomaille suuntautuvalla työmatkalla ei ole syytä lähteä vastavalmistuneena tulkkinä. Näyttäisi siltä, että ulkomaanmatkalle lähdeessä on tärkeää, että tulkkitoiveen voi tehdä ja se toteutetaan. Tulkkitoiveen esittämisen ja sen toteutumisen kokevat mielekkääksi sekä asiakas että tulkki. Tulkkitoiveen toteutuminen edesauttaa matkan onnistumista.

Tutkimushenkilöiden kielitaito oli pääasiassa työkielipari suomen kieli ja suomalainen viittomakieli sekä lisäksi englannin kieli. Kyseisellä kielitaidolla voi tehdä paljon erilaisia ulkomaille suuntautuvia työmatkoja. Viittomakielentulkkinä kaikista asiakasryhmistä löytyy asiakkaita, jotka tilaavat tulkkauspalvelua ulkomaanmatkalle. Tämän tutkielman perusteella voidaan todeta, että mitä enemmän tulkki hallitsee tulkkausmenetelmiä, sen paremmat mahdollisuudet tulkilla on päästä ulkomaille suuntautuvalla työmatkalle.



Tämän tutkielman ensimmäisen tutkimuskysymyksen tavoitteena oli selvittää, eroaako viittomakielentulkin työnkuva ja rooli verrattaessa ulkomaanmatkalla työskentelyä kotimaassa työskentelyyn. Tutkimustuloksista kävi ilmi, että työnkuva ja rooli eivät eroa työskennellessä ulkomaanmatkalla ja kotimaassa. Työ ulkomaanmatkalla koetaan kuitenkin raskaammaksi, koska työnkuvaan kuuluu matkustaminen ja jatkuva tarkkaavaisuus. Ulkomaanmatkat ovat yleensä luonteeltaan rentoja ja usein matkaseurueen sisälle muodostuu omanlainen ryhmähenki. Tutkimushenkilöt kokevat, että tulkin seurueeseen sulautuminen riippuu tulkista itsestään. Tärkeintä on, että tulkki on omasta ammattiroolistaan selvillä ja pitäytyy siinä myös ulkomaanmatkalla toimiessaan.

Tutkielman toisena tutkimuskysymyksenä oli selvittää, millaisia haasteita liittyy viittomakielentulkin työhön toimiessaan tulkkina ulkomaanmatkalla. Keskeisinä haasteina nousivat esiin työaikaan ja ympäristöön liittyvät haasteet sekä yllättävät tilanteet. Työn aikataulutusta koetaan haastavaksi työn tauottamisen ja vapaa-ajan osalta. Tutkimustulosten perusteella voidaan tehdä johtopäätös, että ulkomaanmatkalla työaikaan liittyviltä haasteilta ei voida välttyä. Ulkomaanmatkalle lähtevän on tiedostettava ja hyväksyttävä se tosiasia, että asiat eivät aina mene suunnitellusti. Yllättäviä tilanteita tulee aina, joten joustavuutta tarvitaan. Joustavuus on yksi tärkeimmistä ominaisuuksista, joita ulkomaanmatkalle lähtevältä tulkkilta edellytetään. Muita ominaisuuksia ovat muun muassa oma-aloitteisuus, avoimuus ja rohkeus. Voidaan todeta, että ulkomaille töihin suuntavan tulkin asenteen tulee olla kohdallaan.

Tutkielman kolmannen tutkimuskysymyksen tavoitteena oli selvittää, mistä viittomakielentulkki saa mielekkyyttä toimiessaan tulkkina ulkomaanmatkalla. Tulokset osoittavat, että tulkit kokevat ulkomaille suuntautuvat työmatkat mielekkäiksi. Työmatkojen mielekkäinä puolina pidetään uusissa tilanteissa toimimista sekä muiden maiden tulkkien kohtaamista. Niiden katsotaan kehittävän tulkin omia kykyjä ja ammattitaitoa. Voidaan todeta, että ulkomaille suuntautuvilla työmatkoilla voi tehdä työtä mielenkiintoisissa olosuhteissa uutta oppien. Tulkit kokevat tutun tulkkiparin kanssa työskentelyn hedelmälliseksi ja voimauttavaksi. Mieluiten tulkit lähtevät matkaan tutun tulkkiparin kanssa.

TKI-Humakin tavoitteena on alan kehittäminen, jonka yhtenä välineenä on opinnäytetöiden kautta saatava uusi tieto. Tästä opinnäytetyöstä on hyötyä tilaajalle, sillä sen myötä on saatu esille tietoa työskentelystä ulkomaanmatkalla. Työtä voidaan hyödyntää kirjallisena oppaana, josta niin viittomakielentulkkiopiskelijat kuin ensimmäistä kertaa ulkomaanmatkalle lähtevät viittomakielentulkkit voivat saada neuvoa, ideoita ja ohjeistusta. Tämä tutkielma osoittaa, että ulkomaanmatkan ennakkojärjestelyt eivät kaadu tulkkien harteille. Selvää kuitenkin on, että ennakkojärjestelyt aiheuttavat työtä ja haasteita. Ulkomaanmatkojen ennakkojärjestelyihin liittyvät haasteet olisikin hyödyllinen jatkotutkimuksen aihe. Tutkimusjoukko voisi koostua tulkkauspalveluntuottajista tai yritysten sisäisen välityksen työntekijöistä.

Opinnäytetyön tekeminen oli minulle kasvattava kokemus. Oli tärkeää huomata, että tutkielman työstämisessä jokainen vaihe vaatii oman aikansa. Toisinaan aikataulutaminen oli haastavaa, mutta kokonaisuutta ajatellen onnistuin siinä. Resursseja olisi voinut säästää esimerkiksi siten, että taustatiedot olisi kerätty erillisellä lomakkeella. Tämä olisi säästänyt aikaa ja vaivaa työn litteroinnissa, esittelyssä ja analysoinnissa. Lomakkeen olisi voinut lähettää tutkimushenkilöille ennakkoon, jolloin he olisivat voineet sen rauhassa itsekseen täyttää. Havaitsin, että tutkielman teossa ajatustyö on erityisen tärkeää ja sille tulisi varata riittävästi aikaa työn jokaisessa vaiheessa.

## LÄHTEET

Aaltonen, Kristiina & Lindroos, Raisa 2012. Työelämän tarkoitus. Oivalla 7 voimaa. Helsinki: Talentum Media Oy.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 1997. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kirjayhtymä.

Humanistinen ammattikorkeakoulu 2010. Termit tutuiksi. Viitattu 1.4.2013.  
<http://www.opiskelutulkki.fi/opiskelutulkkkaus/termit-tutuksi>.

Hynynen, Heidi & Pyörre, Susanna & Roslöf Raija 2010. Elämä käsillä. Viittomakielentulkin ammattikuva. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja, A tutkimuksia, 5. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Jabe, Marjatta 2010. Voitko hyvin työssäsi? Opas alaiselle ja esimiehelle. Helsinki: Yrityskirjat Oy.

Kansaneläkelaitos 2012a. Vammaistuet ja palvelut. Ajankohtaistiedote 20.12.2012. Kansaneläkelaitos.

Kansaneläkelaitos 2012b. Vammaisten tulkkaukspalvelut. Viitattu 15.1.2012.  
<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/240510155837KP?OpenDocument>.

Kellet Bidoli, Cynthia J. 2009. Relying on Relay: with English and Sign. Teoksessa Onno A. Crasborn & Lianne van Dijken (toim.) Efsli 2008 conference proceedings. Third Language Interpreting. EFSLI.

Kuulokynnys 2009a. Tulkkauksen menetelmät. Viitattu 29.3.2013.  
<http://www.kuulokynnys.fi/kuulokynnys/tulkkaukspalvelut/tulkkauksenmenetelmat/>.

Kuulokynnys 2009b. Valjastulkkaukset vapauttaa ulkomaailmaan. Viitattu 29.3.2013.  
<http://www.kuulokynnys.fi/kuulokynnys/tulkkaukspalvelut/tulkkauksenmenetelmat/valjastulkkaukset>.

Kuulokynnys 2009c. Viitotun puheen tulkkaukset. Viitattu 1.4.2013.  
[http://www.kuulokynnys.fi/kuulokynnys/tulkkaukspalvelut/tulkkauksenmenetelmat/viitotun\\_puhe/](http://www.kuulokynnys.fi/kuulokynnys/tulkkaukspalvelut/tulkkauksenmenetelmat/viitotun_puhe/).

Kuuloliitto ry 2013. Erilaiset kuulovammat. Viitattu 1.4.2013. [http://www.kuuloliitto.fi/fin/kuulo/huonokuuloisuus/erilaiset\\_kuulovammat/](http://www.kuuloliitto.fi/fin/kuulo/huonokuuloisuus/erilaiset_kuulovammat/).

Kuurojen Liitto ry 2013. Viittomakieliset. Viitattu 28.4.2013. <http://www.kl-deaf.fi/fi-FI/Viittomakieliset/>.

Lahtinen, Riitta 2011. Kosketuksia arjessa -luento 7.10.2011. Joensuu: Suomen kuurosokeat ry.

Laine, Jenni 2006. Tulkkauksen tutkimus viittomakielen tulkin työn kehittäjänä. Teoksessa Niina Hytönen & Terhi Rissanen (toim.) Käden käänteessä. Viittomakielen kääntämisen ja tulkkauksen teoriaa sekä käytäntöä. Helsinki: Finn Lectura, 143–162.

Lund, Christine 2003. Yhteistyötä yli kielirajojen - Fennolingua Oy:n ja Humakin välisestä koulutusyhteistyöstä. Teoksessa Mikko Karinen (toim.) Voimaa ammattilaiselle. Viittomakielentulkkielämyksen työelämä - projekti 2001 - 2003. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Sarja B. Projektiraportit ja selvitykset 1/2003, 76–78.

Mattila, Kati-Pupita 2007. Arvostava kohtaaminen arjessa, auttamistyössä ja työyhteisössä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Mattila, Kati-Pupita 2010. Asiakkaana ihminen. Työnä huolenpito ja auttaminen. Jyväskylä: PS-kustannus.

Miettinen, Taina 2005. Interpreter goes international. Viittomakielen tulkkielämyksen ajatuksia ja kokemuksia kansainvälisistä työtehtävistä. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Mikluha, Arja 1996. Työkulttuurit. Avain menestykseen kansainvälisessä liiketoiminnassa. Helsinki: TT-kustannustieto Oy.

Nummelin, Tarja 2008. Stressi haastaa työkyvyn. Varhainen puuttuminen esimiehen työkaluna. Helsinki: WSOYPro.

Saviaro, Marja & Tammeaid, Marika & Kattelus, Ritva 2002. Töihin ulkomaille. Teoksessa Ritva Kattelus & Marika Tammeaid & Tom Jokinen (toim.) Uraopas. Omasta urastaan kiinnostuneille. Helsinki: Primacarrera-instituutti Oy, 93–117.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2013. Työhyvinvointi. Viitattu 26.4.2013. <http://www.stm.fi/tyoelama/tyohyvinvointi>.

Suomen kirjoitustulkit ry 2013. Mitä on kirjoitustulkkaus? Viitattu 1.4.2013. <http://www.suomenkirjoitustulkit.net/kirjoitustulkkaus/>.

Suomen kuurosokeat ry 2013a. Kuurosokeiden kommunikaatiomenetelmät. Viitattu 1.4.2013. [http://www.kuurosokeat.fi/tietoa\\_kuurosokeudesta/kommunikaatiomenetelmät/](http://www.kuurosokeat.fi/tietoa_kuurosokeudesta/kommunikaatiomenetelmät/).

Suomen kuurosokeat ry 2013b. Tarkistettu pohjoismainen kuurosokeuden määritelmä. Viitattu 1.4.2013. [http://www.kuurosokeat.fi/tietoa\\_kuurosokeudesta/pohjoismainen\\_kuurosokeuden\\_maaritelma/](http://www.kuurosokeat.fi/tietoa_kuurosokeudesta/pohjoismainen_kuurosokeuden_maaritelma/).

Suomen viittomakielen tulkit ry 2013. Ammatti. Viitattu 23.4.2013. <http://www.tulkit.net/viittomakielen-tulkit-suomessa/ammatti/>.

Suomen virallinen tilasto (SVT): Suomalaisten matkailu [verkkójulkaisu]. ISSN=1798-8837. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 18.3.2013. <http://www.stat.fi/til/smat/kas.html>.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vuoristo, Kai-Veikko 1998. Matkailun muodot. Helsinki: WSOY.

Waris, Kyösti 2001. Näköaloja työelämään. Kuormittuminen voimavaraksi. Helsinki: Työterveyslaitos.

de Wit, Maya 2010. Sign Language Interpreting in Multilingual International Settings. Teoksessa Rachel Locker McKee & Jeffrey Davis (toim.) Interpreting in Multilingual, Multicultural Contexts. Washington: Gallaudet University Press, 240–241.

## LIITTEET

Liite 1: Teemahaastattelun runko

### **I Taustatietoa**

- ikä
- sukupuoli
- valmistumisvuosi, työkokemus
- kielitaito: äidinkieli, työkielet, muu opiskelu, vapaa-ajan oppineisuus

### **II Yleistä ulkomaanmatkoista, joissa tulkkina**

- tehtyjen matkojen määrä
- matkojen tarkoitus, kohde, kesto, yksilö- vai ryhmämatka
- asiakkaiden kommunikointitapa, kielitaito
- yksilö- vai paritulkkaus
- miksi lähdit / et lähtenyt?

### **III Viittomakielentulkin työnkuva ulkomaanmatkalla**

- työtehtävät
- rooli

### **IV Viittomakielentulkin työhön liittyvät haasteet ulkomaanmatkalla**

- ennakkojärjestelyihin liittyvät
- rooliin liittyvät
- asiakkaasta johtuvat
- matkaseurueesta johtuvat
- tulkkiparista johtuvat
- ympäristöstä johtuvat
- kielelliset / kulttuuriset
- yllättävät tilanteet
- työoloista johtuvat
- vapaa-aikaan liittyvät
- tukiverkosto
- henkilökohtaiset

### **V Viittomakielentulkin työn mielekkyys ulkomaanmatkalla**

- lähtemiseen kannustavat tekijät
- työskentelyssä voimauttavat tekijät
- työskentelyssä iloa / mielihyvää / tyytyväisyyttä tuottavat tekijät