

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

Tulkkaustilanteissa koettujen ongelmien ratkaisumallin kehittäminen TulkkausLONAssa

Reeta Ahosilta

Katja Honkaselkä

Viittomakielialan tulkkitoiminnan koulutusohjelma, YAMK (90 op)

Marraskuu 2012

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Koulutusohjelman nimi

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Reeta Ahosilta ja Katja Honkaselkä	Sivumäärä 67 ja 11 liitesivua
Työn nimi Tulkkaustilanteissa koettujen ongelmien ratkaisumallin kehittäminen TulkkausLONAssa	
Ohjaava opettaja Liisa Martikainen	
Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja TulkkausLONA Oy	
Tiivistelmä <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli luoda tulkkaustilanteissa koettujen ongelmien tai haasteiden ratkaisumalli viittomakielen tulkkien toimintatapojen yhtenäistämiseksi työn tilaajalle TulkkausLONA Oy:lle. Työn tilaaja halusi malliin ongelmat ja haasteet tarkasteltaviksi kolmessa pääteemassa. Nämä teemat olivat asiakas, tulkkipari ja ympäristö.</p> <p>Opinnäytetyön tiedonkeruumenetelminä käytettiin haastattelua ja tulkeilta kerättyä palautetta. Tulkeilta kysyttiin haastattelussa, millaisia asiakkaan ja tulkkiparin käyttäytymisen tai olemuksen ongelmia tai haasteita he ovat kohdanneet tulkkaustilanteissa. Lisäksi tulkeilta kysyttiin millaisia ympäristön aiheuttamia ongelmia tai haasteita he ovat kohdanneet työssään. Haastatteluaineiston perusteella tulkkien mainitsemista ongelmista tai haasteista koottiin caseja, joita ratkottiin TulkkausLONAn tulkkien kesken koulutustilaisuudessa. Näihin caseihin etsittiin yhdessä ratkaisut, joita voidaan jatkossa pitää TulkkausLONAn tulkkien yhteisinä suuntaa-antavina toimintaohjeina.</p> <p>Työn tuloksena syntyi ongelmien ja haasteiden ratkaisuun tarkoitettu <i>ongelmanratkaisusykli</i>, jota voidaan käyttää viittomakielen tulkkausalan muissakin yrityksissä. Opinnäytetyössä kerrotaan vaiheittain, miten ongelmat ja haasteet voidaan yrittää ratkaista <i>ongelmanratkaisusyklin</i> avulla. Työtä on mahdollista hyödyntää myös viittomakielen tulkkikoulutuksessa, esimerkiksi opiskelijoille työssäoppimisessa nousseiden ongelmien tai haasteiden ratkaisuun.</p> <p>Opinnäytetyö on innovatiivinen ja siinä on kokeiltu viittomakielen tulkkausalalle täysin uutta ongelmanratkaisumallia joka avulla voidaan kehittää sekä työyhteisöä, että tulkkien ammattitaitoa. Ongelmanratkaisusyklin avulla saadaan kerättyä talteen myös jo alalla pitkään toimineiden tulkkien arvokkaita kokemuksia tulkkina.</p>	
Asiasanat ongelman ratkaisu, ongelmalähtöinen oppiminen, viittomakieli, tulkkaus, tulkki	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Name of the Degree Programme

ABSTRACT

Author Reeta Ahoilta and Katja Honkaselkä	Number of Pages 67 and 11 appended pages
Title Developing a Problem-solving Model for Interpretation Situations at TulkkausILONA	
Supervisor Liisa Martikainen	
Subscriber and/or Mentor TulkkausILONA Ltd.	
Abstract <p>The purpose of this thesis is to develop a model for solving problems and challenges encountered in sign-language interpreting. This thesis was commissioned by TulkkausILONA Ltd, who requested that the guideline views the problems and challenges in three main categories: the client, interpreter pairs, and environment.</p> <p>The methods used in gathering information for this thesis were interviews and collected feedback from interpreters. Interpreters were asked in interviews to give examples of the sort of problems or challenges they have encountered with the clients' or with their pairs' behavior or person in interpretation situations. Interpreters were asked also to give examples what kind of problems or challenges they have encountered by environment in interpretation situation. The problems and challenges that were mentioned in the interviews were then turned into case studies that TulkkausILONA's interpreters would solve at a training function. The solutions that were jointly found for these case studies can now be considered common guidelines for TulkkausILONA's interpreters.</p> <p>The problem-solving cycle developed in this thesis can be also used by other businesses in the field of sign language interpreting. The cycle describes the different phases of solving problems and challenges. This thesis can also be utilized in training sign language interpreters, for example in solving problems and challenges encountered during on-the-job learning.</p> <p>The thesis is innovative and has tested a work method that is all new to the field of sign language interpreting and can improve work relations and the professional skills of interpreters. The problem-solving cycle also helps collate valuable experiences of interpreters who have a long history of working in this field.</p>	
Keywords problem solving, problem-based learning, sign language, interpretation, interpreter	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 VIITTOMAKIELEN TULKIN TYÖ	10
2.1 Viittomakielen tulkki kielen ja kulttuurin asiantuntijana	10
2.2 Viittomakielen tulkin ammattieettiset säännöt	10
3 TULKKAUSILONA OY JA SEN ASIAKASKUNNAN RAKENNE	12
3.1 TulkkausILONAn organisaatio	12
3.2 Viittomakielen tulkin asiakaskunnan rakenne Pohjois-Savon ja Pohjois-Karjalan alueella	13
3.3 Tulkkauksen erityispiirteet Pohjois-Savon ja Pohjois-Karjalan alueella ammattietiikan näkökulmasta	15
4 LAATU JA TULKKAUSILONA	16
4.1 Laatu käsitteenä	16
4.2 Laadun kehittäminen TulkkausILONAssa	17
5 ONGELMALÄHTÖINEN OPPIMINEN	19
5.1 Ongelmalähtöisen oppimisen historia	19
5.2 Ongelmalähtöinen oppiminen – termi	20
5.3 Ongelmalähtöisen oppimisen perusidea	20
5.4 Case-työskentely	21
6 OPPIMINEN ORGANISAATIOSSA	23
6.1 Aikuinen oppijana	23
6.2 Oppimisen tasot työyhteisössä	24
7 HAASTAVIEN TILANTEIDEN ONGELMANRATKAISUSYKLIN TOTEUTUS JA TUTKIMUSMENETELMÄT	27
7.1 Ongelmallisten ja haasteellisten kokemusten kerääminen	28
7.2 Kokemusten jäsentäminen	31
7.3 Ongelmien/haasteiden jakaminen caseihin	32
7.4 Ryhmätyöskentelyn ohjeistaminen	33
7.5 Ratkaisuvaihtoehtojen pohtiminen	35
7.6 Ratkaisujen esittäminen ja yhteisten toimintatapojen sopiminen	36
7.7 Yhteenveto	37
8 TUTKIMUSTULOKSET	44
8.1 Parityöskentelyn, asiakkaan käyttäytymisen tai ympäristön aiheuttamat ongelmat TulkkausILONAn tulkkien työssä	44
8.1.1 Asiakas	44
8.1.2 Tulkkipari	46
8.1.3 Ympäristö	48
8.2 TulkkausILONAn tulkkien löytämät yhteiset toimintatavat case-muotoisessa koulutustilaisuudessa	50
8.2.1 Asiakkaan käytökseen tai olemukseen liittyvät ratkaisut	51
8.2.2 Tulkkiparin käyttäytymiseen tai olemukseen liittyvät ratkaisut	52
8.2.3 Ympäristöstä tulevien ongelmien tai haasteiden ratkaisut	55

8.3 Case-muotoisen koulutuksen soveltuvuus tulkkien kokemien ongelmien tai haasteiden ratkaisuun TulkkauksLONAssa	57
9 POHDINTA	54
9.1 Päätulosten tarkastelu	54
9.1.1 Asiakkaan kanssa koettujen ongelmien ja haasteiden pohdinta	55
9.1.2 Tulkkiparin kanssa koettujen ongelmien tai haasteiden pohdinta	56
9.1.3 Ympäristöön liittyvien ongelmien tai haasteiden pohdintaa	57
9.1.4 Ongelmanratkaisusyklin pohdintaa	57
9.2. Luotettavuus ja yleistäminen	60
9.3. Tutkimusmenetelmien tarkastelu	61
9.4. Johtopäätökset ja jatkotutkimusaiheita	61
LÄHTEET:	64
Liite 1. Haastattelurunko tulkeille.	67
Liite 2. Käsiteltävät caset.	70
Liite 3. Palautelomake.	75
Liite 4. Ammattieettiset säännöt.	76
Liite 5. Alaluokittain jäsenneetyt ongelmat.	77

1 JOHDANTO

Ammattikorkeakoulun opinnäytetyön tulee olla käytännönläheinen, työelämälähtöinen ja ajankohtainen sekä sen tulisi palvella työelämää ja aluekehitystä (Vilkkä 2007, 12; Söderqvist 2004, 25). Ammattikorkeakoulujen tutkimuskohteina ovat työelämän käytännöt, jotka juuri sillä hetkellä vaativat kehittämistä muuttamista, ylläpitämistä tai jopa uusien käytänteiden luomista. Tavoitteena on teorian, kokemuksen ja ammattikäytäntöjen yhdistäminen. (Vilkkä 2007, 12-13.) Tämä opinnäytetyö on työelämälähtöinen ja ajankohtainen. Opinnäytetyössä on myös kehitetty uusia käytänteitä työelämään. Lisäksi tämä opinnäytetyö kehittää tekijöiden ammatillista kasvua ja valmiuksia ymmärtää ongelman ratkaisua tulkkauspalveluorganisaatiossa. Suomalainen (2003, 97) mukaan ammattikorkeakoulujen tavoitteena on tukea oppijoiden kasvua asiantuntijoiksi työelämään. Tämä kasvu jatkuu läpi elämän. Oppijoille muodostuu opiskelujen aikana halu ja taito uudistaa työelämän käytänteitä ja kehittää niitä. (Suomala 2003, 97.)

Tämän opinnäytetyön tilaajana on TulkkausLONA Oy ja työelämäohjaajana toimii yrityksen toimitusjohtaja, viittomakielen tulkki Outi Eskelinen. Työ on suunnattu TulkkausLONAn viittomakielen tulkeille. Opinnäytetyön idea lähti yrityksen toiveesta löytää työn kehittämisen malli, jonka avulla käsitellään niitä ongelmia tai haasteita, joita tulkki kohtaa työssään. Näkökulmaksi valittiin asiakkaan ja tulkkiparin käyttäytymisen tai olemuksen ongelmat tai haasteet sekä ympäristöön liittyvät tekijät, jotka vaikuttavat tulkkaustilanteen sujuvuuteen. Työssämme käytetyllä termillä ”asiakas” ajatellaan viittomakielistä tulkin käyttäjää. Tulkkiparilla tarkoitetaan viittomakielen tulkkia, jonka kanssa toimitaan samassa tilauksessa ja tehdään yhteistyötä. Ympäristöllä tarkoitetaan kaikkea muuta tulkkaustilanteeseen liittyvää, aina sääilmiöistä esimerkiksi kuulevaan tulkin käyttäjään eli niin sanottuun kolmanteen osapuoleen.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kehitettävän ratkaisumallin avulla yhtenäistää tulkkien toimintatapoja tulkkaustilanteissa. Mallista haluttiin sellainen, että ongelmat tai haasteet, joita tulkki kohtaa, voidaan yhdessä käsitellä työyhteisön kesken. Tällöin kaikki työntekijät saavat tiedon yksittäisen tulkin kohtaamasta ongelmasta tai haasteesta ja myös ratkaisuvaihtoehdoista siihen. Nuorena yrityksessä työskentelee

tulkkeja erilaisilla taustoilla, joilla on saattanut olla vaikutusta tulkkien toisistaan poikkeaviin toimintatapoihin tulkkauksilanteissa. Tämän vuoksi yritys haluaa, että tulkit toimivat yhteneväisten periaatteiden mukaisesti. Yhteiset toimintaperiaatteet ovat myös osa laadukasta tulkkaukspalvelua.

TulkkauksILONAn yhtenä tavoitteena on toimia entistä laadukkaammin ja laatua halutaan kehittää myös jatkossa. Tämä opinnäytetyö on yksi laadun kehittämisen tapa. Yritys haluaa olla myös innovatiivinen ja ottaa käyttöön uuden mallin tulkin työn ongelmien tai haasteiden käsittelyyn. Tämän opinnäytetyön tietoperustana käytämme ongelmalähtöistä oppimista "problem based learning" (Esim. Poikela & Poikela 2010; Boud & Feletti 2000). Esittelemme tässä työssä myös ongelmalähtöisen oppimisen yhtenä toteutusmuotona käytettyä case-työskentelyä (Esim. S.Helama, henkilökohtainen tiedonanto 28.9.2012) sekä teoriaa aikuisesta oppijana (Esim. Kokkinen, Rantanen-Väntsi & Tuomola 2008). Näiden teorioiden sekä toteuttamiemme haastattelujen pohjalta olemme kehittäneet yritykselle sopivan ongelmien tai haasteiden ratkaisuun soveltuvan mallin, jota kutsumme "ongelmanratkaisusykliksi". Sykli on kehitetty Poikelan (2001, 112) skenaariomallin pohjalta. Opinnäytetyömme on työelämälähtöinen ja sille on todellinen tarve työelämässä.

Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen, laadullisia elementtejä sisältävä opinnäytetyö, jossa kokeilimme kehittämäämme ongelmanratkaisusykliä. Tämän opinnäytetyön aineistonkeruumenetelminä on käytetty haastattelua sekä palautelomaketta. Toiminnallisella opinnäytetyöllä tarkoitetaan Vilkan (2006, 76) mukaan sitä, että opiskelijat tuottavat opinnäytetyönään jonkin fyysisen tuotoksen tai kehittävät jotakin toiminnallista osa-aluetta. Tavoitteena työllä on lisäksi tutkijan oman ammatillisen tiedon, taidon ja sivistyksen kehittäminen. (Vilka 2006, 76.)

Viittomakielen tulkkausalalla on tapahtunut kahden viimeisen vuoden aikana suuria muutoksia, kun tulkkaukspalvelut ovat siirtyneet Kansaneläkelaitoksen vastuulle syyskuun alusta 2010 alkaen. Siirtymisen seurauksena viittomakielen tulkit toimivat tulkkaukspalvelua tuottavien yritysten työntekijöinä tai yrittäjinä. Työntekijänä oleminen työyhteisössä on monelle tulkille uutta ja siksi on tärkeää, että työn tekemistä pysähtytään miettimään työyhteisön näkökulmasta. On tärkeää, että tulkit saavat tukea

muulta työyhteisöltä ongelmallisiin ja haastaviin hetkiin, joissa he kentällä kokevat epävarmuutta.

Koemme, että tätä opinnäytetyötä tehdessä asiantuntijuutemme on kasvanut ja meille onkin ollut iso etu siitä, että olemme tehneet pitkään töitä viittomakielen tulkkeina. Pystymme samaistumaan haastateltuihin tulkkeihin, koska olemme kokeneet itse samanlaisia ongelmia, joita tulkit toivat esille haastatteluissa.

Tämän opinnäytetyön tekemiseen motivaatiota on antanut se, että työskentelemme itse TulkkausLONAssa ja pääsemme myös tulevaisuudessa itse käyttämään luomaamme ongelmanratkaisusykliä. Reeta on yksi yrityksen osakkaista ja Katja toimii yrityksen työntekijänä. Olemme jakaneet tämän opinnäytetyön työmäärän tasapuolisesti molemmille tekijöille. Olemme tutustuneet itsenäisesti opinnäytetyössämme käytettyyn kirjallisuuteen. Yhdessä olemme työstäneet ja toteuttaneet haastattelut, työstäneet tutkimusaineistoa sekä tehneet tutkimusanalyysia.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on luoda ongelmanratkaisumalli jonka avulla TulkkausLONA voi yhtenäistää tulkkien toimintatapoja tulkkaustilanteissa. Tähän tavoitteeseen pääsemme vastaamalla tutkimuskysymyksiin, jotka ovat:

1. Millaisia tulkkiparin käyttäytymisen tai olemuksen, asiakkaan käyttäytymisen tai olemuksen ja ympäristön aiheuttamia ongelmia tai haasteita TulkkausLONAn viittomakielen tulkit ovat kohdanneet työssään?
2. Millaisia toimintatapoja TulkkausLONAn tulkit löysivät työssään kohtaamiinsa ongelmiin tai haasteisiin case-muotoisessa koulutustilaisuudessa?
3. Miten case-muotoinen koulutus soveltuu viittomakielen tulkkien kokemien ongelmien tai haasteiden ratkaisemiseen TulkkausLONAssa?

Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen saamme vastaukset TulkkausLONAn viittomakielen tulkeille suunnatun haastattelun avulla. Kysymykseen kaksi saamme vastauksen soveltamalla ongelmalähtöisen oppimisen teorian tietoa viittomakielen tulkkausalaan sekä tulkkien case-muotoisen koulutustilaisuuden aikana käytyyn keskusteluun. Kolmanteen kysymykseen saamme vastauksen case-muotoisen koulutustilaisuuden jälkeen toteutetun palautekyselyn ja tilaisuudesta tehdyn nauhoitteen avulla.

Tämä opinnäytetyön raportti sisältää yhdeksän lukua, joissa esitellään teoriaa ja sen yhdistämistä ongelmanratkaisusyklin toteutukseen. Luvussa 2 esittelemme lyhyesti viittomakielen tulkin työtä, jossa kerromme, mitä viittomakielen tulkki tekee. Luku 3 käsittelee työn tilaavaa organisaatiota sekä sen asiakaskunnan rakennetta. Luku 4 käsittelee laatua yleisellä tasolla ja laatua TulkkausILONAssa. Luvussa 5 esitellään ongelmalähtöisen oppimisen teoriaa, joka on tämän työn kannalta hyvin keskeinen osa. Luku 6 käsittelee oppimista organisaatiossa ja aikuista oppijana. Luvussa 7 esittelemme kehittämäämme ongelmanratkaisusykliä, kerromme sen teoriaa sekä toteutusvaiheet. Luvusta 8 löytyvät tutkimustulokset ja luvusta 9 pohdinta ja johtopäätökset.

2 VIITTOMAKIELEN TULKIN TYÖ

Tässä luvussa kerromme millaista on viittomakielen tulkin työ sekä miten tulkkaukspalvelua asiakkaille järjestetään. Lisäksi kerromme viittomakielen tulkin ammattietikasta. Avaamme edellä mainittuja aiheita, jotta lukija pystyy paremmin ymmärtämään tätä opinnäytetyötä ja sen tutkimustuloksia.

2.1 Viittomakielen tulkki kielen ja kulttuurin asiantuntijana

Viittomakielen tulkki on kielen ja kulttuurin asiantuntija, joka on tulkkauksen ja viestinnän ammattilainen. Tulkit työskentelevät tilanteissa, joissa kaikilla osapuolilla ei ole yhteistä kieltä käytössään. Tulkin asiakkaat ovat kuuroja, huonokuuloisia, kurosokeita ja kuulevia. (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2012a.) Asiakkaat voivat olla minkä ikäisiä tahansa. Tulkkauksitilanteet vaihtelevat, sillä tulkkauksen tarve voi olla missä tahansa – kuten juhlissa, opiskelussa, harrastuksissa ja työpaikoilla. (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2012b.)

Tulkkaukspalvelu on lakisääteistä palvelua ja sen kustannuksista vastaa Kela. (Laki vammaisten henkilöiden tulkkaukspalvelusta 19.2.2010/133; Kansaneläkelaitos 2012a.) Palvelu on käyttäjille maksutonta (Kansaneläkelaitos 2012b). Kelan vastuulla on suurin osa tulkkaukspalvelusta. Kela on kilpailuttanut Suomessa viittomakielen tulkkaukspalvelua tuottavat palveluntuottajat ja tässä kilpailutuksessa hyväksytyt yritykset voivat laskuttaa palvelua Kelalta. Tulkit tekevät töitä näiden yritysten kautta. (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2012c.)

2.2 Viittomakielen tulkin ammattieettiset säännöt

Viittomakielen tulkit noudattavat työssään ammattieettistä säännöstöä (Liite 4). Ammattieettinen säännöstö ohjailee tulkin työtä. Kymmenestä kohdasta koostuva säännöstö käsittelee muun muassa asiakkaan itsemääräämisoikeutta, tulkin vaitiolovelvol-

lisuutta ja tulkin puolueettomuutta. Säännöstö on luotu yhteistyössä Kuurojen Liitto ry:n, Kuuloliitto ry:n, Suomen Kuurosokeat ry:n ja Suomen Viittomakielen Tulkit ry:n kanssa. Ammattieettinen säännöstö on hyväksytty vuonna 1996 ja sitä on päivitetty vuonna 1999. (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2012d.) Edellä mainitut tahot muodostavat myös tulkkitoiminnan yhteistyöryhmän, muutaman muun alan järjestön ja tulkkeja kouluttavien oppilaitosten kanssa. Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmän tavoitteena on tulkkauspalvelun kehittäminen. Lisäksi se toimii muun muassa viittomakielen tulkkausalan keskustelun ja tiedon vaihdon välineenä. (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2012e.)

Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmään voi ottaa yhteyttä jos tulkkauspalvelun käyttäjä on sitä mieltä, että tulkki on toiminut ammattieettisen säännöstön vastaisesti. Tulkkauspalvelun käyttäjä voi tehdä asiasta selvityspyynnön tulkkitoiminnan yhteistyöryhmälle. Yhteistyöryhmä käsittelee asian kokouksessaan ja mikäli se katsoo asian vaativan jatkokäsittelyä, perustetaan erillinen selvitystyöryhmä tutkimaan asiaa. Mikäli tulkin todetaan toimineen säännöstön vastaisesti, hänelle esitetään moite. Mikäli asiassa ei ole moitittavaa, mutta tulkki olisi voinut toimia toisella tavalla, vaihtoehtoinen toimintamalli kirjataan tulkkitoiminnan yhteistyöryhmän pöytäkirjaan. Tällaisessa tilanteessa tiedotetaan myös viittomakielialan toimijoita sekä muistutetaan eettisistä työskentelytavoista. (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2012e.)

3 TULKKAUSILONA OY JA SEN ASIAKASKUNNAN RAKENNE

Tässä luvussa esittelemme työn tilaajaa TulkkausILONA Oy:tä. Kuvaamme yrityksen taustaa, organisaatiota ja palveluja. Esittelemme myös TulkkausILONAn asiakaskuntaa.

3.1 TulkkausILONAn organisaatio

TulkkausILONAn osakkaan S. Kärkkäisen (2012) mukaan TulkkausILONA Oy:n päätoimipaikka on Kuopiossa ja sillä on toimintaa myös Joensuussa. Yrityksen omistavat neljä osakasta. Kaikki osakkaat ovat koulutukseltaan viittomakielen tulkkeja ja yhdellä on myös puhevammaisten tulkin pätevyys. Yrityksen toimistotöiden ja sisäisen välityksen lisäksi osakkaat tekevät säännöllisesti tulkkauksia ja opetuksia. Vastuualueet yrityksen hallinnollisista töistä ja käytännön toiminnasta on jaettu neljän omistajan kesken, kunkin vahvuuksien mukaan. (S. Kärkkäinen, henkilökohtainen tiedonanto 1.10.2012.)

Osakkaiden lisäksi TulkkausILONAssa työskentelee 14 viittomakielen tulkkia. Näistä tulkeista yksi työskentelee Joensuussa. TulkkausILONAn työntekijöistä 17:llä on viittomakielen tulkin ammattikorkeakoulututkinto ja yhdellä opistotasoinen viittomakielen tulkin tutkinto. (S. Kärkkäinen, henkilökohtainen tiedonanto 1.10.2012.)

TulkkausILONA Oy on vuonna 2010 perustettu osakeyhtiö. (TulkkausILONA 2012a). Samana vuonna vahvistettiin tulkkauspalvelulaki ja Kansaneläkelaitos (Kela) otti vastuun tulkkauspalveluiden järjestämisestä sekä kilpailutti alalla toimivat palveluntuottajat. (Kansaneläkelaitos 2012c). Yrityksen perustaminen tuli ajankohtaiseksi, koska Kelan järjestämä kilpailutus edellytti alalla työtään jatkavien palveluntuottajaksi ryhtymistä tai tulkin tuli olla työsuhteessa johonkin palveluntuottajaan. Ennen kilpailutusta valtaosa TulkkausILONAn tulkeista on toiminut freelancer – tulkkeina ilman työyhteisöä. Freelancerilla tarkoitetaan tulkkeja, jotka toimivat freelancer-verokortilla, ovat

töihin kutsuttaessa tulevia ja voivat toimivat usean palkanmaksajan palveluksessa. (S. Kärkkäinen, henkilökohtainen tiedonanto 1.10.2012).

TulkkausLONA tuottaa suomalaisen viittomakielen ja viitotun puheen tulkkausta, kirjoitustulkkausta, tulkkausta kuurosokeille sekä puhevammaisille. Yritys tarjoaa tulkkausta myös englannista suomalaiselle viittomakielelle sekä suomalaisesta viittomakielestä englanniksi. Lisäksi yritys myy opetusta ja asiantuntijaluentoja. (TulkkausLONA 2012b.)

3.2 Viittomakielen tulkin asiakaskunnan rakenne Pohjois-Savon ja Pohjois-Karjalan alueella

Suomessa on Kelan tilastoryhmän suunnittelijan R. Pösön mukaan kuulovammaisia viittomakielen tulkkauspalvelupäätöksen saaneita asiakkaita ollut elokuussa 2012 yhteensä 3390. Pohjois-Savossa asiakkaita on saman tilaston mukaan yhteensä 115 ja Pohjois-Karjalassa vastaava luku on 92. (R. Pösö, henkilökohtainen tiedonanto 21.11.2012.) Kuulovammaiset viittomakieliset henkilöt muodostavat viittomakielisen yhteisön, jolla on oma kuurojen kulttuuri. Tämä tarkoittaa yhden määritelmän mukaan yhteisön elämäntapaa, joka perustuu näön varassa elämiseen ja yhteiseen kieleen. (Salmi & Laakso 2005, 481.) Kuurojen kulttuurin historiassa yhtenä merkittävänä osana on oralismi, jota on toteutettu lähes kaikkialla maailmassa (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2001).

Oralismen valtakausi Suomessa aiheutti viittomakielisen yhteisön jäsenissä epävarmuutta omasta identiteetistään (Salmi & Laakso 2005, 481). Oralismi tarkoittaa opetusta puhutulla kielellä. Tavoitteena on, että kuuro oppii tuottamaan puhetta sekä lukemaan huulilta kuulevien puhetta. Viittomakielen käyttö on kiellettyä. (Wallvik 2001, 138; Wikman 2000, 18.) Kouluopetuksen tavoitteena on ollut tehdä kuuroista kuulevia ja oralismin vaikutus on näkynyt opetuksessa vielä 80- ja 90-luvuilla eli oralismi on vaikuttanut kaikkiin yli 30-vuotiaisiin kuuroihin (S. Mertanen, henkilökohtainen tiedonanto 15.10.2012). Oralismin seurauksena kaikki kuurot eivät ole päässeet sisälle yhteiskuntaan niin hyvin kuin olisi ollut toivottavaa. Vielä tänäkin päivänä osa yhtei-

sön jäsenistä on eristäytynyt oralismin vuoksi. (E. Nissi, henkilökohtainen tiedonanto 12.10.2012.)

TulkkausLONAn viittomakielisestä asiakaskunnasta Pohjois-Savon ja Pohjois-Karjalan alueella valtaosa on ikääntyviä. Lapsia ja nuoria asiakkaita on vähemmän (S. Kärkkäinen, henkilökohtainen tiedonanto 12.11.2012). Pohjois-Savon alueella on noin 90 asiakasta, jotka ovat Kuurojen Liiton kuntoutussihteerin asiakkaita. Nämä samat asiakkaat käyttävät myös tulkkauspalvelua. (E. Nissi, henkilökohtainen tiedonanto 12.10.2012.) Kuntoutussihteerin työn tavoitteena on muun muassa kuurojen hyvinvoinnin edistäminen ja syrjäytymisen ehkäiseminen. Kuntoutussihteerit toimivat oikeuksien valvonta- ja tukiverkostonä. (Kuurojen Liitto 2012.) Kuntoutussihteerin asiakkaat ovat yli 16-vuotiaita (E. Nissi, henkilökohtainen tiedonanto 12.10.2012).

Pohjois-Savon 90:stä kuntoutussihteerin asiakkaasta noin 15:llä on vaikeuksia selvittää tavanomaisista asioista itsenäisesti. Nämä 15 henkilöä ovat eristäytyneet muista kuurojen yhteisön jäsenistä. Toisena yhteisöstä eristäytymisen syynä on asiakkaan kaukainen sijainti muusta yhteisöstä. He eivät kulkuyhteyksien vuoksi pääse osallistumaan aktiivisesti muun yhteisön toimintaan tai tapaamaan muita kuuroja. Lisäksi asiakkaalla saattaa olla jokin lisävamma tai -vammoja, jotka vaikuttavat hänen kommunikaatioonsa niin, että he ovat jääneet kuurojen yhteisön ulkopuolelle. (E. Nissi, henkilökohtainen tiedonanto 12.10.2012.)

Pohjois-Karjalan alueella asiakaskunta on samantyyppinen kuin Pohjois-Savossa. Pohjois-Karjalan alueen kuntoutussihteerin asiakasrekisterissä on 86 asiakasta, joista kaikki eivät käytä aktiivisesti kuntoutussihteerin palveluita. Suurin osa näistä 86:sta asiakkaasta on yli 50-vuotiaita. Työssäkäyvien asiakkaiden keski-ikä on miehillä 57,5 vuotta ja naisilla 58,4 vuotta. Eläkeläisten keski-ikä puolestaan on 67 vuotta. (S. Meranen, henkilökohtainen tiedonanto 15.10.2012.) Pohjois-Karjalassa syrjäytyneiden tai eristäytyneiden asiakkaiden joukossa on noin 10 asiakasta, joilla on erityisen vaikeita ongelmia kommunikaatiossaan. Näiden lisäksi noin 20 asiakkaalla on eritasoisia kielellisiä ongelmia. Nämä kielelliset ongelmat johtuvat muun muassa henkilöllä olevista vammoista tai kehityksen viivästymistä. Jotkut asiakkaat saattavat olla eristäytyneitä/eristettyjä tai syrjäytyneitä/syrjittyjä muusta kuurojen yhteisöstä. Myös asi-

akkaan kodin maantieteellinen sijainti saattaa vaikuttaa siihen, ettei yhteyttä muihin kuuroihin ole. (S. Mertanen, henkilökohtainen tiedonanto 15.10.2012.)

3.3 Tulkkauksen erityispiirteet Pohjois-Savon ja Pohjois-Karjalan alueella ammattietiikan näkökulmasta

Asiakkaat, joilla on kommunikaatioon liittyviä kielellisiä ongelmia, eivät tulkkauksessa selviä aina pelkän tulkin kanssa. On joitakin tilanteita, joihin asiakkaat kuitenkin eivät halua kuntoutussihteeriä mukaan ja tällöin asiakas hoitaa asiaa itsenäisesti tulkin välityksellä. Ammattieettisten sääntöjen perusteella tulkki ei voi puuttua tulkkauksilanteen kulkuun, vaikka hän huomaisi, että tilanteessa tarvittaisiin kuntoutussihteeriä. Tulkki ei voi mainita asiasta tulkkauksen aikana eikä sen jälkeen. Voi olla, että esimerkiksi perintöasia päättyy kuuroille hyvin epäoikeudenmukaisella tavalla, koska hän ei osaa vaatia itselleen lain nojalla kuuluvaa osaa. Olisikin hyvä, että tulkkien ammattieettiset säännöt nostettaisiin keskusteluun ja mietittäisiin joiltain osin niiden muuttamista. (S. Mertanen, henkilökohtainen tiedonanto 15.10.2012.)

Pohjois-Savon ja Pohjois-Karjalan alueella joillekin viittomakielen tulkin asiakkaille tulkkauksilanteen tuo haasteita tulkin työhön asiakkaan puutteellisen kielitaidon tai puutteellisten yhteiskunnassa asioimistaitojen vuoksi. Alueella on myös asiakkaita, jotka selviytyvät tavanomaisista asioista itsenäisesti, jolloin tulkki toimii vain kielen kääntäjänä. (S. Kärkkäinen, henkilökohtainen tiedonanto 12.11.2012) Nikoskinen (2010, 23) mukaan yhtenä tulevaisuuden isona haasteena on saada tulkkauksilanteen laatu sellaiselle tasolle, että se takaa erilaisten ja eri-ikäisten asiakkaiden tasavertaisen ja esteettömän osallistumisen yhteiskuntaan (Nikoskinen 2010, 23).

Jonesin (2007) mukaan tilanteissa, joissa tulkkauksen lähdekieli on asiakkaalle liian vaikeasti ymmärrettävää, tulkin on mahdollista yksinkertaistaa tulkkauksilanteen. Tulkkauksen yksinkertaistamista yleisön ymmärtämistason mukaiseksi voidaan tarkastella kahdesta näkökulmasta. Monet asiantuntijat ovat sitä mieltä, ettei ole tulkin tehtävä arvioida, käyttäkö lähde liian vaikeaa kieltä. Tulkkauksen yksinkertaistaminen voidaan nähdä ylimielisyytenä tai holhoamisena. Vasta-argumentti tälle taas on se, että tulkin tehtävänä on maksimoida kommunikaatiota. (Jones, R. 2007, 98.)

4 LAATU JA TULKKAUSILONA

Tässä kappaleessa esittelemme laatua käsitteenä, laatuajattelua sekä laadun kehittämistä TulkkausILONAssa. Yritys haluaa, että asiakkaat kokevat TulkkausILONAn tuottaman tulkkauspalvelun laadukkaana ja heille sopivana. Yritys näkee, että laadun yhtenä tärkeänä osana ovat tulkkien yhteiset toimintaperiaatteet. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on ongelmanratkaisumallin avulla yhtenäistää tulkkien toimintatapoja tulkkaustilanteissa.

4.1 Laatu käsitteenä

Laatu käsitteenä tarkoittaa yrityksen laaja-alaista kehittämistä ja johtamista. Laadukkaan toiminnan tavoitteena on asiakkaiden tyytyväisyys, kannattava liiketoiminta sekä pitkällä aikavälillä myös kilpailukyvyyn säilyttäminen ja kasvattaminen. Laatu tarkoittaa kaikkea yrityksen toimintaa alkaen tuotteen laadusta toimintaprosessien ja asiakasyhteyksien kehittämiseen asti. Laadukkaan toiminnan avulla yritys pysyy kilpailukykyisenä muuttuvissakin olosuhteissa. (Silén 2001, 15.)

Laatu ja luotettavuus nähdään toisilleen läheisinä käsitteinä, jotka myös helposti sekoitetaan keskenään. (Silén 2001, 16). Laadulla tarkoitetaan asiakkaiden tarpeiden täyttämistä, asiakkaiden kokemusta heidän saamastaan palvelusta ja palvelun toteutuksen virheettömyyttä. (Tuominen & Lillrank 2000, 11; Silén 2001, 16). Luotettavuus on ominaisuus, jonka avulla asiakkaan tarpeisiin pystytään vastaamaan yrityksen tuottamalla toiminnalla myös tulevaisuudessa. (Silen 2001, 16).

Asiakkaalla tuotteen laadun kokemiseen vaikuttavat hänen tarpeensa, arvonsa, toiveensa ja aiemmat kokemukset. Voidaan siis sanoa, että tuotteen laadun arviointi on subjektiivista. Asiakas asettaa omat vaatimuksensa tuotteen laadulle. (Laaksonen & Laaksonen 2001, 83.) Tuomisen ja Lillrankin (2000, 11) mukaan asiakkaiden laatutietoisuus onkin kasvanut, josta palveluntarjoajan tulee olla tietoinen.

Grönroosin (2009, 153) mukaan laatu korostuu niissä hetkissä, joissa asiakas ja työntekijä kohtaavat. Laatu tuotetaan juuri näissä tilanteissa, ja tämän vuoksi laadun suunnittelukin tulisi tehdä yhdessä koko henkilöstön kanssa. Jokainen yrityksen työntekijä voi vaikuttaa osaltaan asiakkaan kokemaan laatuun. Kaikkien työntekijöiden tulee saada tukea asiakkaan kohtaamiseen esimiehiltään. Laadusta ovat vastuussa kaikki yrityksessä työskentelevät, jos joku heistä epäonnistuu roolissaan, laatu kärsii. (Grönroos 2009, 153.)

Laatua on yrityksessä tuottamassa suuri joukko ihmisiä, joten laatua tulee seurata ja varmistaa jatkuvasti. Yritykseen erikseen nimetyt laadun valvonnan henkilöt eivät pysty seuraamaan koko palveluprosessin laatua. Tämä tarkoittaa sitä, että kaikkien työntekijöiden tulee olla mukana laadun valvonnassa ja organisaation on itsensä hoidettava laadunvarmistus. (Grönroosin 2009, 154.)

4.2 Laadun kehittäminen TulkkausILONAssa

TulkkausILONAn tavoitteena on ollut yrityksen perustamisesta alkaen kehittää yrityksen toimintaa sekä yrityksen tuottamaa tulkkauspalvelua entistä laadukkaammaksi. (S. Kärkkäinen, henkilökohtainen tiedonanto 1.10.2012) Laadukkaan toiminnan ja palvelun yritys on asiakkaidensa luottamuksen arvoinen (Silen 2001, 17). Kelan ensimmäisessä kilpailutuksessa TulkkausILONA sai korkeat laaturasteet ja haluaa pitää palvelun korkeasta laadusta kiinni myös jatkossa. Laatua on kehitetty ja ylläpidetty työntekijöiden henkilökohtaisten koulutusten lisäksi koko henkilöstöä koskevilla koulutuksilla. Yritys on myös tilannut selvityksen Humanistisesta ammattikorkeakoulusta muun muassa TulkkausILONAn tulkkien työssä jaksamisesta, jonka tekijän Eronen (2012) mukaan TulkkausILONA huolehtii tulkkien työhyvinvoinnista esimerkillisesti (Eronen 2012, 55). Lisäksi TulkkausILONA on teettänyt selvityksen käyttäjäasiakkaiden tyytyväisyydestä TulkkausILONAn palveluihin, jonka tekijän Nikulan (2012) mukaan, asiakkaat ovat tyytyväisiä TulkkausILONA Oy:n palveluiden laatuun, pitävät yrityksen tulkkia ammattitaitoisina ja luottavat heidän ammattitaitoonsa (Nikula 2012, 2). Käyttäjäasiakkaina edellä mainitussa selvityksessä ajateltiin tulkkauspalvelua käyttävää kuuroa, huonokuuloista, kuurosokeaa tai kuulevaa asiakasta.

Nuoressa yrityksessä halutaan nyt luoda yhteisiä toimintatapoja, joiden avulla tulkit saavat varmuutta työhönsä kentällä. (S. Kärkkäinen, henkilökohtainen tiedonanto 1.10.2012). Opinnäytetyömme on tilaajalle ajankohtainen ja se edistää yrityksen tulkkien yhteisten toimintatapojen luomista sekä niiden vakiinnuttamista käytäntöön. Yhteiset toimintatavat tuovat varmuutta tulkkien toimintaan, joka lisää laatua ja luotettavuutta myös asiakkaan näkökulmasta. Yrityksessä tulkkien jatkuva kouluttaminen ja kouluttautuminen ovat työntekijöiden ja yrityksen etu. Tulkin koulutuksen kautta saama tieto on hyvä jakaa mahdollisimman monipuolisesti kaikille työntekijöille. Tämä vaatii yritykseltä suunnitelmallista organisointia, esimerkiksi erillisten työn kehittämispalavereiden järjestämistä, joissa koulutusten antia jaetaan. Tällä tavoin voidaan kehittää tulkin työn laatua. Yrityksen johdon tulee saattaa tulkkiensa tietoon yrityksen laatutavoitteet ja myös varmistaa, että kaikki ovat tietoisia näistä. Näin yhteinen tavoite, laadukkaan tulkkauspalvelun toteuttaminen, helpottuu. (S. Kärkkäinen, henkilökohtainen tiedonanto 15.10.2012.)

5 ONGELMALÄHTÖINEN OPPIMINEN

Tässä luvussa esittelemme ongelmalähtöisen oppimisen, problem based learningin, perusajatusta. Ongelmalähtöisen oppimisen lähtökohtana tulee olla jokin koettu ongelma tai haaste (Boud & Feletti 2000, 15). Ongelmalähtöistä oppimista on käytetty paljon ihmisläheisten palvelualojen, kuten terveydenhoitoalan koulutuksissa (Poikela & Poikela 2005, 5; Nummenmaa & Virtanen 2002, 11). Mielestämme ongelmalähtöinen oppiminen sopii myös viittomakielen tulkkausosalalle, koska siinäkin on kyse ihmisläheisestä palvelusta. Olemme työstäneet Poikelan muokkaamaa Linköpingissä kehitettyä sykliä TulkkausILONAn käyttöön sopivaksi ongelmanratkaisusykliksi ja esittelemmekin ongelmalähtöisen oppimisen teorian pohjalta kehittämämme ongelmanratkaisusyklin kannalta olennaista teoriaa case-työskentelystä, (Esim. S. Helama, henkilökohtainen tiedonanto 28.9.2012; Suomen Virtuaaliyliopisto 2004) jota käytetään ongelmalähtöisessä oppimisessa yhtenä työskentelytapana.

5.1 Ongelmalähtöisen oppimisen historia

Ongelmalähtöinen oppiminen juontaa juurensa Pohjois-Amerikan terveystieteisiin, erityisesti Kanadan lääketieteen yliopistotason opetukseen 1970-luvulle. Tuolloin tieteellinen tieto ja teknologia kokivat rajua kasvua, joka pakotti etsimään vaihtoehtoja lääketieteen kliiniselle opetukselle. Opiskelijoita haluttiin valmistaa tulevan työelämän haasteisiin. Euroopassa ongelmalähtöinen oppiminen otettiin käyttöön ensimmäisenä Hollannissa. Hollannissa kehitettiin ongelmalähtöisen oppimisen seitsemän askeleen lineaarinen vaihemalli. Pohjoismaihin ongelmalähtöinen oppiminen tuli Hollannista ja sitä alettiin käyttää useassa paikassa, hieman eri tavoin. Ruotsissa Linköpingin yliopistossa terveystieteiden opetuksessa kehitettiin ongelmalähtöisen oppimisen syklimalli. (Poikela & Poikela 2010, 107.)

Suomessa ongelmalähtöinen oppiminen otettiin ensimmäisenä käyttöön Tampereen yliopistossa lääketieteen tiedekunnassa 1990-luvun alussa. Seuraavaksi sitä alettiin käyttää myös Pirkanmaan terveydenhuolto oppilaitoksessa fysioterapian opetukses-

sa, jossa sitä käytettiin Linköpingin mallin mukaisesti. Tämän jälkeen ongelmalähtöinen oppiminen on otettu käyttöön ympäri Suomea laajasti eri koulutusaloilla. (Poikela & Poikela 2010, 107.)

5.2 Ongelmalähtöinen oppiminen – termi

Termistä ”problem based learning” käytetään suomen kielessä useita eri nimityksiä. Näitä ovat ongelmalähtöinen oppiminen, ongelmaperustainen oppiminen ja ongelma-keskeinen oppiminen tai ongelma-keskeinen opetus. Myös termi ”ongelma” on herättänyt joissain yhteyksissä ihmetystä, koska ongelma-sana koetaan jostain syystä arveluttavana. On ehdotettu, että ongelma –sanan tilalla voisi käyttää myös sanaa ”konteksti”, mutta sillekään ei välttämättä löydetty perustetta. (Poikela 2002, 25-26.) Me käytämme tässä opinnäytetyössä ”problem based learningistä” suomenkieleen käännettyä termiä ongelmalähtöinen oppiminen, koska kehittämässämme *syklissä* työskentelyn lähtökohtana ovat tulkin työssä kokemat ongelmat.

Olemme valinneet ongelmalähtöisen oppimistavan työmme keskeiseksi teoriaksi. Tarkasteltuamme myös muita oppimistapoja, päädyimme ongelmalähtöiseen oppimiseen, koska mielestämme se sopii hyvin viittomakielen tulkin kohtaamien ongelmien ja haasteiden ratkaisemiseen TulkkausILONAssa. Tietääksemme ongelmalähtöistä oppimista ei ole ongelmalähtöisen syklin avulla käytetty muissa viittomakielen tulkkausalan yrityksissä.

5.3 Ongelmalähtöisen oppimisen perusidea

Ongelmalähtöisen oppimisen perusideana on, että oppimisen lähtökohdaksi on asetettu jokin ongelma, kysymys tai pulma, johon opiskelija etsii ratkaisun (Boud & Feletti 1999, 15). Ongelmalähtöisen oppimisen avulla voidaan kaventaa koulutuksen ja työelämän välistä kuilua. Oppimistilanteessa käsiteltävät ongelmat ovat lähtöisin yhteiskunnasta ja todellisesta työelämästä. (Poikela 2002, 9.) Ongelmat ovat mahdollisimman aitoja ja niitä ratkaistaan joko yksin tai yhteistyössä ryhmän kanssa (Kokkinen, Rantanen-Väntsi & Tuomola 2008, 26). Ratkaisujen etsiminen löydettyihin ongelmiin

kehittää oppijalla monipuolista tiedonhankintaa, vuorovaikutustaitoja sekä yhteistyökentelyä (Poikela 2002, 9).

Kuten Nummenmaa ja Virtanen (2002, 92) toteavat, ongelmien ratkaisu ja niiden uudelleen muotoilu vaativat jokaiselta yksilöltä omakohtaista, kriittistä ajattelua ja omien toimintatapojen reflektointia. Tämä on lähellä ajatusta tutkivasta työotteesta. Tällöin asiantuntija analysoi omaa työtään sekä reflektoi ratkaisujensa perusteita ja työn konteksteja yhdessä kollegojensa kanssa. (Nummenmaa & Virtanen 2002, 92.)

Ongelmalähtöistä oppimista voidaan toteuttaa esimerkiksi erilaisten casejen avulla. Mikä tahansa ongelma ei voi olla ongelmalähtöisen oppimisprosessin käynnistäjä vaan erilaisiin oppimistilanteisiin tarvitaan erityyppisiä ongelmia. Ongelmat tuleekin suunnitella käyttötarkoitusta varten. (Poikela, Lähteenmäki & Poikela 2002, 26.) Ongelmat voidaan luoda joko ryhmässä tai yksilöinä. Ne voivat olla muodoltaan erilaisia; esimerkiksi caseja, kuvailevia selostuksia tai kysymyksiä. Ongelmat voidaan purkaa ryhmissä ohjaajan kanssa tai ilman ohjaajaa tai yksin. (Boud & Feletti 2000, 46-48.)

5.4 Case-työskentely

Case-työskentelyn taustalla ovat ajatukset muun muassa ongelmakeskeisyydestä ja sosiaalisen vuorovaikutuksen merkityksestä oppimisessa sekä ajatus kognitiivisesta oppipoikakoulutuksesta. Oppimisen kohteena ovat todellisesta elämästä nousevat ongelmat. Case-työskentelyssä jokainen osallistuja tai ryhmä esittelee kuvitteellisen tai tosi elämään perustuvan tapauskuvauksen eli casen, jota puretaan yhteisessä keskustelussa. Keskustelussa on tarkoituksena, että osallistujat pystyvät luomaan selitysmalleja caseille. Keskustelu edistää myös sosiaalisessa vuorovaikutuksessa tapahtuvaa oppimista. Keskustelu voidaan käydä lähiopetuksessa tai virtuaalisesti. (Suomen Virtuaaliyliopisto 2004.)

Case-työskentelyä käytetään paljon sellaisten alojen opetuksessa, jossa käsitteellisen ja käytännön tiedon yhdistäminen on haasteellista, mutta tarpeellista (Suomen Virtuaaliyliopisto 2004). Tällainen koulutus voi olla esimerkiksi opettajakoulutus tai lähihoitajakoulutus (Suomen Virtuaaliyliopisto 2004; S.Helama henkilökohtainen tie-

donanto, 28.9.2012). Yhteisöllisyydellä on case-työskentelyssä suuri merkitys. Keskusteluja vetää usein mentori, jonka tehtävänä on mallittaa casejen työstämistä sekä antaa tukea osallistujille. (Suomen Virtuaaliyliopisto 2004.) Kuopiossa case-työskentelyä on käytetty jo pitkään esimerkiksi sosiaali- ja terveysalalla lähihoitajakoulutuksessa (S. Helama, henkilökohtainen tiedonanto 28.9.2012).

Case-työskentely antaa opiskelijoille mahdollisuuden valmistautua tulevaan työhön ajatustasolla. Lisäksi case-työskentely antaa valmiuksia työelämässä vastaantulevien ongelmallisten tilanteiden ratkaisemiseen. Mitä todenmukaisempia ja aidompia caset ovat, sitä suurempi hyöty case-työskentelystä on opiskelijalle. (S. Helama, henkilökohtainen tiedonanto 28.9.2012.)

6 OPPIMINEN ORGANISAATIOSSA

Tässä luvussa esittelemme teoriaa aikuisesta oppijana sekä motivaation tärkeyttä aikuisen oppimisessa, sillä opinnäytetyömme kohderyhmänä toimineet tulkit ovat aikuisia oppijoita. Lisäksi esittelemme teoriaa oppimisen tasoista organisaatiossa. Opinnäytetyömme tilaaja haluaa kehittää organisaationsa toimintaa. Jotta kehittämistä voisi tapahtua, tulee yrityksen tiedostaa erilaiset oppimisen tasot.

6.1 Aikuinen oppijana

Aikuisen oppimiseen vaikuttavia tekijöitä ovat oppimiskyky, motivaatio, reflektiotaito ja itseohjautuvuus. Aikuinen pystyy oppimaan vanhempanakin, vaikka joskus on toisin väitetty. Motivaatioon tarvitaan riittävän vaativat tavoitteet ja halu sitoutua niihin. Aikuisena pitäisi kyseenalaistaa vanhat opit ja lähteä rohkeasti refleктоimaan kokemuksiaan opintojen varrella. Reflektio vaatii opiskelijalta itsensä tutkiskelua ja ymmärtämistä. Aikuinen ei myöskään automaattisesti ole itseohjautuva, vaan tarvitsee tukea ja ohjausta niin kuin nuoremmatkin opiskelijat. Itseohjautuvuus vaatii opiskelijalta omien tarpeiden ja tavoitteiden selkeyttämistä sekä kykyä arvioida oppimista. (Kokkinen, Rantanen-Väntsi & Tuomola 2008, 11-14.)

Motivaatio on tärkeää aikuisen oppimisessa. Jos ei ole motivaatiota, ei voi oppia. (Rogers 2004, 2.) Yleensä aikuisilla on monia motiiveja oppimiselle. Motiivit voidaan jakaa ulkoisiin ja sisäisiin motiiveihin. Ulkoiset motiivit ovat helpompia ymmärtää. Nii-tä voivat olla esimerkiksi ylennys, riittävän pätevyyden hankkiminen tai muutos eli ulkoinen motivaatio kytkeytyy ulkoisen palkkion odotukseen. Sisäiset motiivit ovat puolestaan vaikeammin ymmärrettäviä. Esimerkkejä sisäisistä motiiveista ovat sosiaalinen motiivi. Opiskelu on tällöin yksi uuden identiteetin osatekijä tai motiivi on suoraan yhteydessä johonkin kuviteltuun tai todelliseen puutteeseen, jonka yksilö on kohdannut ja haluaa nyt korjata tilanteen. Sisäinen motivaatio syntyy, kun opiskeltavat asiat ja annetut tehtävät ovat haasteellisia ja monipuolisia. Tehtävien suorittaminen tuntuu tällöin opiskelijalle itselleen tarpeelliselta. Sisäistä motivaatiota kohentavat

ja ylläpitävät tehtävien mielekkyys ja monipuolisuus, erilaiset kokeilemisen mahdollisuudet, tehtävien tekemisen itsenäisyys sekä onnistumisen kokemukset. Sisäinen motivaatio näkyy siinä, että opiskelu itsessään tuottaa opiskelijalle mielihyvää. (Rogers 2004, 29-30; Kokkinen, Rantanen-Väntsi & Tuomola 2008, 15.) Motivaatioita voi myös muokata. Kun oppija saa olla onnistuvassa ryhmässä, motivaatio kasvaa. Jos ryhmä epäonnistuu oppimisessaan, se laskee motivaatiota. (Rogers 2004, 31.)

6.2 Oppimisen tasot työyhteisössä

Kuviossa 1 on esitetty Sydänmaalakan (2009, 62) mukaan organisaation oppimiset tasot sekä neljä oppimisprosessia, jotka jokaisessa organisaatiossa on hallittava; oppiminen ja soveltaminen, tulkitseminen ja jakaminen, yhdistäminen ja käytäntöön vienti sekä ohjeistaminen ja vakiinnuttaminen. Yksilötasolla on työntekijän oppimista sekä opitun viemistä käytäntöön tuettava. Tiimitasolla on tuettava yhteistä tulkintaa ja tiedon aktiivista jakamista. Myös osaamisen yhdistäminen ja sen siirtäminen arjen työhön on olennaista. Organisaatiotasolla on tärkeää uusien toimintatapojen ohjeistaminen, käyttöönotto sekä niiden käytön vakiinnuttaminen. Organisaation uudistumiselle on lähtökohtana oppiminen. Jokaisen työntekijän tulee olla valmis kyseenalaistamaan omia ajattelu- ja toimintatapojaan. Kun työntekijä aktiivisesti ja syvällisesti arvioi omia kokemuksiaan, hän oppii ja kasvattaa omaa osaamistaan. (Sydänmaalakka 2009, 62-63.)



KUVIO 1. Oppimisen tasot ja neljä oppimisprosessia (Sydänmaalakka 2009, 62).

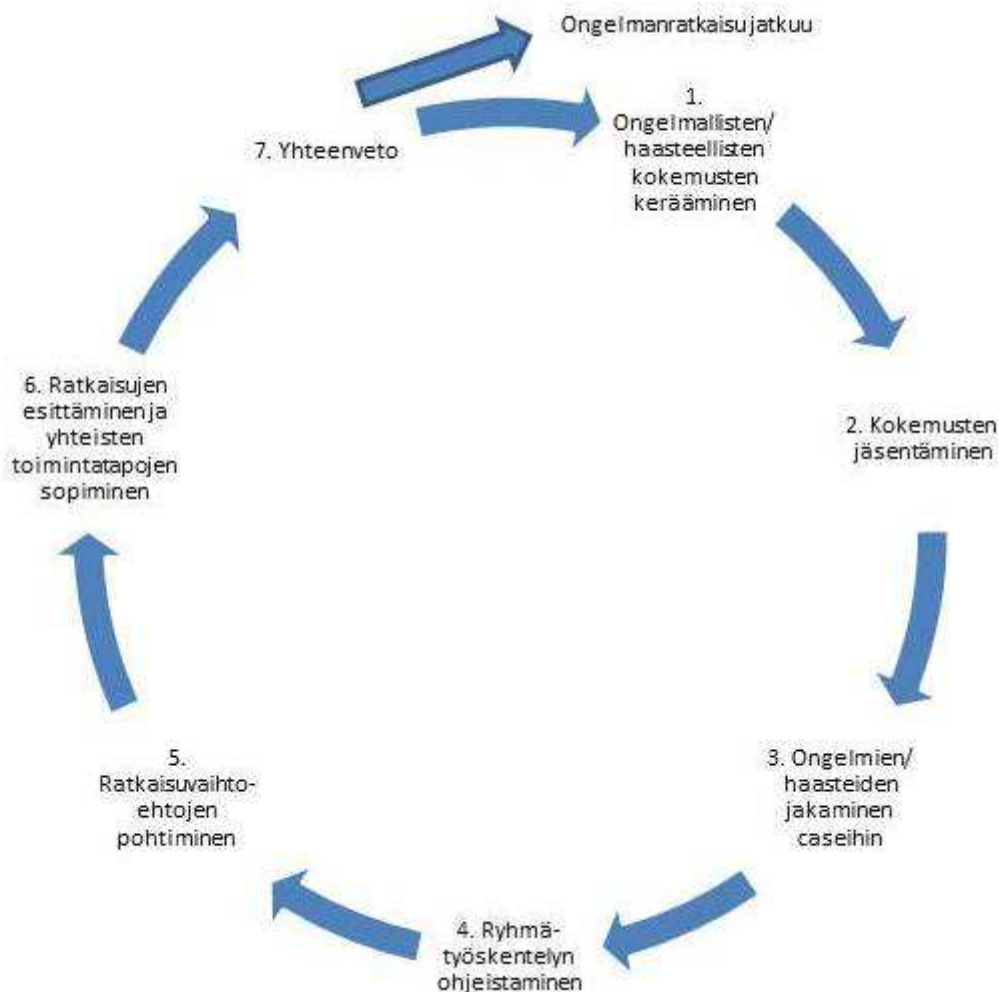
Kuten kuviossa 1 Sydänmaalakka (2009, 62) kuvaa, alimmalla tasolla on työntekijän henkilökohtainen osaaminen ja hiljainen tieto. Viittomakielen tulkin ammatti on vielä hyvin nuori verrattuna moneen muuhun ammattialaan (Nikoskinen 2010, 22). Alalla toimivilla tulkeilla on sellaista hiljaista tietoa työelämästä, jota voi koulutuksen kautta muuttaa näkyväksi. (Nikoskinen 2010, 103). Hiljaista tietoa jaetaan Toomin, Onnismaan ja Kajannon (2008, 10) mukaan asiantuntijalta toiselle sellaisissa organisaatioissa joissa, työn tekeminen yksin on melkein mahdotonta. Tällaisissa organisaatioissa vallitsevat myös vakiintuneet kollegiaaliset käytänteet. (Toom, Onnismaa & Kajanto 2008, 10.) Viittomakielen tulkkauksen järjestämisvastuun siirtyminen Kelalle on tuonut lähes kaikille tulkeille työyhteisöt. Nyt mielestämme kollegiaalisuutta alallamme halutaan kasvattaa ja työyhteisön tuomaa hyötyä työhön halutaan korostaa. Aikaisemmin työyhteisön ja fyysisen työpaikan puute on saanut tulkit kokemaan ammattialan ongelmalliseksi (Nikoskinen 2010, 21-22).

Organisaatiossa on tiimitasolla tapahtuvalla tiedon jakamisella tärkeä merkitys. Jokaisen työntekijän on hyvä tietää mitä yrityksessä tapahtuu, jotta työtä voidaan kehittää. Tietoa jaetaan ja sitä tulkitaan koko henkilökunnan kesken. Kaikki työntekijät voivat työyhteisössään kysyä apua tilanteisiin, jotka koetaan ongelmallisiksi tai haastaviksi. Yrityksissä yhteisillä toimintatavoilla on tärkeä merkitys. Kun työntekijä tietää

miten muut työyhteisössä toimivat, he saavat varmuuden omalle toiminnalleen ja luottamuksen siihen, että toimii näin ollen oikein. Yrityksessä kokemusten ja ajatusten jakaminen helpottaa yhteisten toimintatapojen luomista. Kun toimintatapoja ja yrityksen sisäisiä prosesseja kirjataan ylös, ne on helpompi viedä käytäntöön. Tällöin yhdessä sovitut käytännöt vakiintuvat arjen työhön ja yritys pystyy kirjattujen ohjeiden avulla helpommin ohjeistamaan työntekijöitään, jotka voivat keskittyä ydinosaamiseensa. Yrityksen osaaminen ja arvot ovat ulkopuolisten havaittavissa. (Sydänmaalakka 2009, 63.)

7 HAASTAVIEN TILANTEIDEN ONGELMANRATKAISUSYKLIN TOTEUTUS JA TUTKIMUSMENETELMÄT

Tässä luvussa esittelemme opinnäytetyönämme toteuttamaamme *ongelmanratkaisusykliä*, jonka pohjalla olemme käyttäneet Poikelan (2001,112) esittelemää mallia. Tutustuttuamme ongelmalähtöisen oppimisen teoriaan, löysimme mallin, jota Poikela (2001,112) on esitellyt teoksessaan. Aloimme pohtia voisiko malli soveltua alaamme. Kartoitimme Poikelan (2001,112) nimeämiä vaiheita ja hänen tapaansa käsitellä mallin avulla ongelmia opetuksessaan. Löysimme paljon yhteneväisyyksiä mallista meidän suunnittelemaamme toteutukseemme. Päätimme sovittaa työmme vaiheita malliin. Huomasimme, että pienillä muutoksilla, mutta kuitenkin samoja mallin perusperiaatteita hyödyntäen, saisimme alamme ja työmme tilaavan yrityksen käyttöön sopivan mallin. Meidän muokkaamamme mallin nimen ja tarkemmat vaiheiden nimeämiset *ongelmanratkaisusykliimme* teimme työmme toteutuksen loppuvaiheessa. Esittelemme tässä luvussa 7 kehittämämme *ongelmanratkaisusyklin* vaihe vaiheelta. Alaluvuissa 7.1 – 7.7 kerromme myös kuinka toteutimme *syklin* ja millaisia tutkimusmenetelmiä käytimme opinnäytetyössämme. Poikelan (2001, 112) kahdeksan vaihetta sisältävä malli ja sen erot meidän malliin on esitelty jokaisen alaluvun viimeisessä kappaleessa.



KUVIO 2. *Ongelmanratkaisusykli* Poikelan (2001, 112) pohjalta.

7.1 Ongelmallisten ja haasteellisten kokemusten kerääminen

Kuviossa 2 esitelty *ongelmanratkaisusykli* alkaa kohdasta 1, joka on "Ongelmallisten ja haasteellisten kokemusten kerääminen". Kokemusten keräämisen toteutimme haastattelemalla 13:a TulkkausILONAn tulkkiä. Työstimme opinnäytetyön tilaajan toiveen mukaan haastattelukysymyksistä (Liite 1) mahdollisimman työelämälähtöisiä. Työn tilaaja toivoi, että haastattelussa käsitellään tulkin työssään kokemia ongelmallisia ja haasteellisia tilanteita asiakkaan, tulkkiparin ja ympäristön näkökulmasta. Nämä kolme teemaa olivat tilaajan toiveena, koska esimerkiksi tulkkiparin käyttäytymiseen ja olemukseen liittyvät ongelmat olivat opinnäytetyön tilaushetkellä yrityksessä ajankohtaisia. Tilaaja halusi myös selvittää ongelmia ja haasteita laajemmin, joten siksi päädyttiin tarkastelemaan myös tulkin kohtaamia ongelmia tai haasteita asiak-

kaan käyttäytymiseen ja olemukseen sekä ympäristöön liittyen. Yrityksessä oli jo kar-
toitettu tulkkien teknistä osaamista, joten tässä vaiheessa haluttiin keskittyä työn on-
gelmiin ja haasteisiin muusta kuin tulkkauksen näkökulmasta.

Haastattelumenetelmäksi valitsimme puolistrukturoidun haastattelun. Ruusuvuoren &
Tiittulan (2005, 11) mukaan, puolistrukturoidussa haastattelussa haastattelun raken-
ne muotoutuu vapaan keskustelun muotoon, jolloin haastateltavat voivat vaikuttaa
haastattelun kulkuun vapaammin kuin strukturoidussa haastattelussa. Puolistrukturoi-
tu haastattelu muistuttaa enemmän vapaata keskustelua (Ruusuvuori & Tiittula 2005,
11).

Saatuamme haastattelukysymykset valmiiksi, tarkastutimme ne opinnäytetyötä oh-
jaavalla opettajalla sekä työn tilaajalla. Haastattelukysymyksissä käsitelimme niitä
ongelmia tai haasteita, joita tulkit ovat kokeneet työssään asiakkaasta, tulkkiparista
tai ympäristöstä johtuen. Tämän jälkeen, noin viikkoa ennen haastatteluja, lähetimme
haastattelukysymykset tulkeille. Vastausten miettimiselle ja ongelmien määrittelylle
onkin jätettävä riittävästi aikaa, jotta asioita katsottaisiin ja mietittäisiin mahdollisim-
man monipuolisesti useista eri näkökulmista (Saares 2012).

Arvioimme haastattelun kestoksi 30 minuuttia yhtä tulkkia kohden. Varasimme var-
muuden vuoksi haastateltavien tulkkien kalenterista aikaa haastattelulle yhden tun-
nin, jottei haastattelua tarvitse kiirehtiä, jos haastateltavalla on paljon sanottavaa.
Pidemmän ajan varaaminen mahdollisti myös meille pieniä taukoja haastatteluiden
välillä. Haastattelut olivat toteutuneelta kestoaltaan 20 – 45 minuuttia. Haastattelut to-
teutettiin TulkkkausILONAn toimistolla kolmen päivän aikana. Haastatteluajat varat-
tiin niin, ettei tulkeille tulisi ylimääräisiä ajokilometrejä eikä työpäivä venyisi haastatte-
lun vuoksi liian pitkäksi. Tulkeilla oli tarvittaessa mahdollisuus vaihtaa haastatteluai-
koja keskenään.

Haastattelut toteutettiin siten, että molemmat opinnäytetyön tekijät olivat paikalla kai-
kissa haastatteluissa. Ruusuvuoren ja Tiittulan (2005, 17) mukaan on tärkeää kertoa
haastateltaville haastattelun tarkoituksesta sekä siitä, että haastattelussa saatuja tie-
toja käsitellään luottamuksellisesti. Haastateltavalla on myös haastattelun jälkeen
mahdollisuus tarkentaa vastauksiaan tai perua osallistumisensa haastatteluun. (Ruu-

suvuori & Tiittula 2005, 17.) Haastattelun alussa kerroimme haastateltaville haastattelun tallentamisesta nauhalle, sekä opinnäytetyöstämme ja haastattelun tarkoituksesta. Mainitsimme myös, että mikäli haastateltava haluaa haastattelun jälkeen muokata tai perua jotain sanomaansa, hän voi ottaa meihin yhteyttä. Kukaan ei kokenut tätä tarpeelliseksi. Haastatteluaineistosta ei voi tunnistaa tai nimetä haastateltavia tulkkeja, ongelmatilanteissa mainittuja asiakkaita, tulkkeja tai ympäristöä. Muutamit haastateltavat mainitsivat haastattelun alussa jännittävänsä tilannetta.

Olimme tulostaneet haastattelukysymykset tulkeille ja itsellemme muistin tueksi. Etenimme haastattelussa kysymys kerrallaan. Luimme kysymyksen haastateltavalle ääneen, jonka jälkeen hän vastasi kysymykseen. Mikäli meillä tuli haastateltavan vastauksen aikana mieleen jokin tarkentava kysymys, emme keskeyttäneet vastausta vaan kirjasimme asian ylös ja esitimme kysymyksen myöhemmin. Huomasimme haastattelujen aikana, että osalle tulkeista piti esittää enemmän tarkentavia kysymyksiä kuin toisille. Osalla haastateltavista oli tarkkoja esimerkkejä kohtaamistaan ongelmista tai haasteista kirjattuna paperille, osa oli pohtinut asioita kirjaamatta niitä ylös. Muutamalla vastaajalla ei ollut vastauksia kaikkiin haastattelukysymyksiin. Osa taas mainitsi yhteen kysymykseen vastatessaan useita työssä kohtaamiaan ongelmia tai haasteita. Kun kaikki kysymykset oli käsitelty, kysyimme vielä, olisiko haastateltavalla jotain lisättävää. Mikäli ei ollut, kiitimme osallistumisesta pienellä lahjalla.

Alkuperäisessä Poikelan (2001, 112) ongelmaperustaisessa skenaariomallissa lähdetään liikkeelle skenaarion eli ratkaistavan ongelman esittämisestä opiskelijoille. Ongelman esittää tutor-opettaja. Opiskelijoiden tulee muodostaa yhteinen tulkinta siitä, mistä näkökulmasta ongelmaa lähestytään ja mitä käsitteitä ongelmaan liittyy. (Poikela 2001, 112; Nummenmaa & Virtanen, 2002, 45.) Alkuperäisen mallin ensimmäisessä vaiheessa kaikilla on edessään ongelmaperustainen skenaariomalli, josta osallistujat seuraavat prosessin etenemistä. Kun vertaamme Poikelan (2001, 112) sykliä, luomaamme *ongelmanratkaisusykliin*, voidaan todeta, että suurin ero ensimmäisessä vaiheessa on siinä, että Poikelan (2001, 112) mallissa ongelman asettajana on tutor-opettaja. Ongelmia ei kerätä haastattelemalla oppijoita. Näin ollen ongelmat eivät nouse oppijoiden omien kokemusta kautta, mikä taas on meidän *ongelmanratkaisusykliissämme* hyvin keskeinen asia.

7.2 Kokemusten jäsentäminen

Ongelmanratkaisusyklimme numerona 2 on "Kokemusten jäsentäminen". Tässä vaiheessa käytimme aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Tämän menetelmän avulla hajanainen aineisto voidaan jäsentää tiiviiseen ja selkeään muotoon, samalla säilyttäen aineisto informatiivisena (Tuomi & Sarajärvi, 2003, 110).

Tässä vaiheessa *sykliä* kuuntelimme kaikki haastattelut uudelleen nauhalta. Kirjasimme ylös haastattelujen pääkohdat tekstiksi, jotta meillä olisi käytössä aineisto myös kirjallisena äänitallenteen lisäksi. Tuomen ja Sarajärven (2003, 111) mukaan aineistolähtöisen sisällönanalyysin ensimmäisessä vaiheessa on haastattelujen kuunteleminen ja aukikirjoitus sana sanalta. Me emme tehneet perinteistä litterointia vaan kirjoitimme vain pääkohdat, koska emme käyttäneet haastatteluaineistoa suoraan tässä opinnäytetyössä vaan poimimme siitä työn kannalta olennaisimmat seikat.

Kirjattuumme pääkohdat, perehdyimme haastattelujen sisältöön lukemalla haastattelut useaan kertaan. Tuomi ja Sarajärvi (2003, 111) käyttävät aineistolähtöisen sisällönanalyysistä tästä vaiheesta nimitystä haastattelujen lukeminen ja sisältöön perehtyminen (Tuomi & Sarajärvi 2003, 111). Tämän jälkeen etsimme haastatteluista tehdyistä tekstistä kaikki ne ongelmat tai haasteet, joita tulkit olivat maininneet haastatteluissa. Merkitsimme ongelmat tekstiin lihavoiduin kirjaimin jonka jälkeen jäsensimme kaikki ongelmat erilliseksi listaksi. Tuomi ja Sarajärvi (2003, 111) nimittävät tätä vaihetta pelkistettyjen ilmausten etsimiseksi ja alleviivaamiseksi, jonka jälkeen pelkistetyt ilmaukset listataan (Tuomi & Sarajärvi 2003, 111).

Listaamisen jälkeen poimimme jäsentämästämme listasta toisiaan läheisesti muistuttavat, samansisältöiset ongelmat tai haasteet ja yhdistelimme niitä. Yhdistettyämme samankaltaisuudet, jäsensimme ongelmalistat kolmen pääteeman mukaisesti alaluokkiin. Pääteemat olimme määritelleet jo haastattelukysymyksiä asettaessamme. Ensimmäinen pääteema oli asiakkaan käyttäytymisen tai olemuksen ongelmat tai haasteet, jotka vaikuttavat tulkkauksilanteen sujuvuuteen. Alaluokkia tuli yhteensä 12 kappaletta. Toinen pääteema oli tulkkiparin käyttäytymisen tai olemuksen ongelmat tai haasteet jotka vaikuttavat tulkkauksilanteen sujuvuuteen. Tähän alaluokkia tuli yhdeksän. Kolmantena pääteemana oli ne ympäristöön liittyvät tekijät, jotka vaikuttavat

tulkkaustilanteen sujuvuuteen. Alaluokkia tuli tähän päätteeseen seitsemän. Alaluokat löytyvät tämän opinnäytetyön liitteestä numero 5.

Alaluokkiin jäsentämisen jälkeen jatkoimme luokittelua vielä yläluokiksi. Tuomen ja Sarajärven (2003, 111) mukaan samankaltaisuuksien tai erilaisuuksien etsimisen jälkeen pelkistettyjä ilmauksia yhdistetään ja muodostetaan alaluokkia. Tämän jälkeen alaluokat yhdistetään ja niistä muodostetaan yläluokkia. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 111).

Alkuperäisessä mallissa (Poikela 2001, 112) toisen vaiheen tarkoituksena on kartoittaa oppijoiden aikaisempia ongelman käsittelyn kannalta olennaisia tietoja ja kokemuksia. Vaiheesta käytetään nimitystä aivoriihi. (Poikela 2001, 112; Nummenmaa & Virtanen 2002, 45.) Meidän *ongelmanratkaisusyklissä* tulkit ovat toteuttaneet Poikelan mallia vastaavan ”aivoriihi-vaiheen” vaiheessa 1 tuodessaan kokemuksiaan esille haastatteluissa. Meidän *syklissä* toinen vaihe on jo esille tuotujen kokemusten jäsentämistä.

7.3 Ongelmien/haasteiden jakaminen caseihin

Ongelmanratkaisusyklin kohta 3 on ”Haasteiden jakaminen caseihin”. Aloimme koota jäsentämistämme ongelmista caseja. Päätimme, että teemme caseja jokaiseen päätteeseen eli asiakkaan, tulkkiparin tai ympäristön tuomiin ongelmiin tai haasteisiin. Teimme jokaiseen teemaan neljä casea, koska olimme tätä ennen jakaneet tulkit neljään pienryhmään. Tässä vaiheessa toivoimme, että jokainen ryhmä ehtii käsitellä yhden casen jokaisesta teemasta.

Pyrimme rakentamaan caset niin, että jokaiseen tuli yksi isompi ratkaistava ongelma, jonka haastatteluissa oli maininnut useampi kuin yksi tulkki. Lisäksi jokaiseen caseen tuli muita ongelmia, joilla oli mielestämme pienempi painoarvo. Nämä niin sanotut pienemmät ongelmat tai haasteet olivat vain yhden tulkin mainitsemia. Koska kaikki tulkit eivät maininneet samanlaisia ongelmia tai haasteita, halusimme, että he tiedostaisivat näiden casejen kautta, millaisia ongelmia he voivat työssään kohdata. Jokaiseen caseen poimittiin ongelmia kaikista eri alaluokista. Lisäksi pyrimme huomioi-

maan sen, että kaikki caset olisivat mahdollisimman totuudenmukaisia, kuitenkin niin, ettei kukaan pysty tunnistamaan tilanteista osallistujia tai tapahtumapaikkoja. Luomamme caset ovat opinnäytetyön Liitteessä 2.

Poikelan (2001, 112) mallissa kolmannessa vaiheessa opiskelijat jäsentävät edellisen vaiheen tuotoksen ryhmiksi ja neljännessä vaiheessa opiskelijat valitsevat mitä ongelmateemoja he käsittelevät. Poikelan mallissa vaihe 3 on ”Jäsentäminen” ja vaihe 4 ”Ongelma-alueet”. (Poikela 2001, 112; Nummenmaa & Virtanen 2002, 45.) Me yhdistimme omaan *ongelmanratkaisusykliimme* Poikelan vaiheet 3 ja 4 numeroksi 3 eli ”Ongelmien/haasteiden jakaminen caseihin”. Päädyimme tähän yhdistämiseen, koska olimme jo haastatteluiden kautta saaneet materiaalin ja vaiheessa 2 olimme jo jäsentäneet aineiston alaluokkiin työn tilaajan toiveiden mukaan. Meidän *syklissämme* olemme siis tehneet jäsentelyn sekä valinnan caseissa käsiteltävistä ongelmista sen pohjalta, mitä tulkit ovat haastatteluissa kertoneet.

7.4 Ryhmätyöskentelyn ohjeistaminen

Número 4 *ongelmanratkaisusykliissämme* on ”Ryhmätyöskentelyn ohjeistaminen”. Casejen kokoamisen jälkeen järjestimme TulkkausILONAn tulkeille koulutuksen, jossa käsitelimme caseja. Koulutus järjestettiin etukäteen sovittuna arki-iltana Humanistisen ammattikorkeakoulun Kuopion kampuksella, josta vuokrasimme luokkatilan. Aikaa varasimme kolme tuntia. Koulutuksen alussa esittelimme lyhyesti opinnäytetyömme tarkoitusta ja kerroimme, mitä olemme tehneet, missä vaiheessa olemme nyt ja mitä on vielä tulossa ennen valmista työtä. Esittelimme lyhyesti myös teoriaa ongelmalähtöisestä oppimisesta (Esim. Poikela 2001) ja oppimisen tasoista (Esim. Sydänmaalakka 2009).

Koulutustilaisuus oli yksi TulkkausILONAn säännöllisesti järjestämistä työkehittämispalavereista, joka järjestettiin nyt meidän opinnäytetyömme tiimoilta. Koulutuksessa oli mukana 12 tulkkia ja heidät jaettiin neljään kolmen hengen ryhmään, jotka me olimme etukäteen nimenneet. Halusimme työkokemusvuosiltaan mahdollisimman heterogeeniset ryhmät. Näin vältimme esimerkiksi sen, että yrityksen vastavalmistu-

neet tulkit olisivat olleet samassa ryhmässä, sillä me oletimme, että heillä ei olisi ollut niin monipuolisia kokemuksia jaettavanaan kuin pidempään alalla toimineilla on.

Seuraavaksi kerroimme tulkeille illan työskentelyn ohjeet ja tavoitteet. Työskentelyn ensimmäisenä tavoitteena oli käsitellä case pienryhmässä niin, että ryhmä keskustelee casesta löytämistään ongelmista ja peilaa niitä omiin kokemuksiinsa tulkkina ja vertaa muiden ryhmäläisten kokemuksiin. Toisena tavoitteena oli, että tulkit kriittisesti kriittisesti pohtivat caseja ja miettivät millä tavoin olisi mahdollista saada tulkkaustilanne sujumaan ongelmista tai haasteista huolimatta mahdollisimman sujuvasti. Heidän tuli miettiä voiko casessa esitettyihin tilanteisiin vaikuttaa ennen tilanteen alkamista, tulkkaustilaisuuden aikana tai sen jälkeen, ja jos voi, millä tavoin.

Ryhmän tuli löytää yksi tai useampi ratkaisumalli niihin ongelmiin, joita heille jaetussa casessa oli esitetty. Heidän tuli esittää tulkkaustilanteen kulku ja ratkaisut piirtämällä isolle paperille aikajana. Aikajanelle ryhmän tuli merkitä, missä kohtaa tilannetta ilmeni jokin ongelma tai haaste ja miten se tulisi heidän mielestään ratkaista. Päädyimme tähän aikajanan piirtämiseen, koska mielestämme siinä näkyisi konkreettisesti ja visuaalisesti, mitä on tapahtunut ja milloin.

Poikelan (2001, 112) mallissa tämä vaihe vastaa vaihetta 5, joka on nimeltään ”Oppimistarpeet”. Poikelan (2001, 112) mukaan tässä vaiheessa opiskelijat määrittelevät tavoitteet ja tehtävät sen perusteella, mistä asioista he kokevat tarvitsevansa lisätietoa ja mihin ongelmaan he haluavat saada ratkaisun. Tässä vaiheessa kaikille opiskelijoille asetetaan yhteinen oppimistavoite. Samalla opiskelijat sopivat tiedonhankintaan liittyvästä työnjaosta. (Poikela 2001, 112; Nummenmaa & Virtanen 2002, 48.) Suurin ero meidän sykliimme tässä kohdassa on, että me määrittelimme tulkkien ryhmätyön toteutuksen ja sen tavoitteet. Poikelan (2001, 112) mallissa oppimistavoitteet ja tehtävät määrittelevät opiskelijat, jonka jälkeen he siirtyvät työskentelemään itsenäisesti.

7.5 Ratkaisuvaihtoehtojen pohtiminen

Syklimme vaihe 5 on nimeltään ”Ratkaisuvaihtoehtojen pohtiminen”. Ryhmille jaettiin ensimmäiseksi case, jossa käsiteltiin tulkkiparin toimintaa. Kaikkien ryhmien caset olivat sisällöltään erilaisia. Casen pohdintaan ja työstämiseen heillä oli aikaa 20 minuuttia. Ryhmät etsivät sopivan tilan, jossa he saivat keskustella rauhassa. Me opinäytetyön tekijät kiertelimme seuraamassa ryhmien työskentelyä. Ryhmissä tulkit toivat keskusteluun toivomiamme omakohtaisia kokemuksiaan vastaavanlaisista tilanteista sekä vertailivat niitä toistensa kokemuksiin. He pohtivat casea useista näkökulmista ja pohtivat tilanteisiin useita ratkaisuvaihtoehtoja. Ryhmätyöskentelyn aikana ryhmät piirsivät casessa esitellyn tilanteen isolle paperille aikajanaksi ja merkitsivät siihen, missä kohtaa tilannetta ongelmia esiintyi. Tulkit kirjoittivat papereihin ranskalaisin viivoin ratkaisuvaihtoehtojaan. Tämän jälkeen kaikki ryhmät palasivat samaan tilaan ja jokainen ryhmä esitteli vuorollaan oman casensa ja ratkaisuvaihtoehdot eteen tulleisiin ongelmiin. Jokaisen casen esittely nauhoitettiin, jotta meillä on käytössämme tarkka kuvaus siitä, mitä ratkaisuja löydettiin.

Kun kaikki tulkkiparia koskevat caset oli käsitelty, ryhmät saivat toisen casen. Kahdelle ryhmälle annettiin asiakasta käsittelevä case ja kahdelle ryhmälle ympäristöä käsittelevä case. Jouduimme tekemään tällaisen jaon, koska aika oli rajallinen ja ryhmät ehtivät käsitellä kokonaisuudessaan vain kaksi casea. Tulkkipariin liittyviä caseja käsiteltiin neljä, sillä toteuttamissamme haastatteluissa nousi esiin, että tulkit kokivat sen tärkeimpänä teemana, joihin kaipasivat muiden tulkkien kokemuksia. Toisen casen käsittelyyn ryhmissä oli aikaa 15 minuuttia. Päätimme lyhentää aikaa edellisen casen käsittelystä viisi minuuttia, sillä nyt työskentelytapa oli ryhmille jo tuttu. Työskenneltyään ryhmissä samalla tavoin kuin ensimmäisen casen kohdalla, ryhmät palasivat kertomaan muille ratkaisuvaihtohehtonsa.

Poikelan (2001, 112) mallissa kuudentena vaiheena on ”Itsenäinen opiskelu”. Tämä vaihe poikkeaa suuresti meidän *ongelmanratkaisusyklistämme*, sillä Poikelan (2001, 112) mallissa opiskelijat hakevat ratkaistavaan ongelmaa tietoa itsenäisesti. Vaiheen tavoitteena on harjaannuttaa opiskelijat itsenäiseen tiedonhankintaan ja itseohjautuvuuteen (Poikela 2001, 113). Meidän syklissämme tässä vaiheessa tietoa saatiin ver-

tailemalla työelämässä saatuja kokemuksia muiden tulkkien kokemuksiin sekä pohdittiin ryhmänä ratkaisuvaihtoehtoja casessa esitettyihin ongelmiin tai haasteisiin.

7.6 Ratkaisujen esittäminen ja yhteisten toimintatapojen sopiminen

Numerona 6 *ongelmanratkaisusykli*ssämme on ”Ratkaisujen esittäminen ja yhteisten toimintatapojen sopiminen” Jokaisen casen jälkeen ryhmät esittelivät yhdessä pohtimansa ratkaisuvaihtoehdot aikajanan avulla kaikille osallistujille. Ryhmät kertoivat myös lyhyesti ryhmätyön sujumisesta. Ryhmien esitykset ja niistä virinneet keskustelut nauhoitettiin, että voisimme myöhemmin tarvittaessa käyttää nauhoitetta.

Ryhmien esitysten jälkeen muut saivat esittää kysymyksiä esitykseen liittyen ja kommentoida ratkaisuvaihtoehtoja. Lisäksi tulkit toivat esille omia kokemuksiaan vastaavanlaisesta tilanteesta. Tässäkin tilanteessa jokainen tulkki muisti vaitiolovelvollisuuden, eikä esimerkeistä voinut tunnistaa henkilöitä tai paikkoja.

Kun ryhmän esitys oli käsitelty, me opinnäytetyön tekijöinä toimimme yhteenvedon tekijöinä. Pyysimme esitettyihin ratkaisuihin vaihtoehtoisia näkökulmia, mikäli niitä ei yhteisessä keskustelussa vielä ollut noussut esiin. Johdimme keskustelua kohti yrityksen suuntaa-antavia toimintaohjeita. Lopuksi päätimme ryhmässä siitä, millä tavalla tulkit toimivat tulevaisuudessa kohdatessaan casessa esiteltyjen ongelmien tai haasteiden kaltaisia tilanteita.

Poikelan (2001, 112) mallissa seitsemännessä vaiheessa tarkastellaan, kuinka opiskelijoiden itsenäinen tiedonhaku on onnistunut. Itsenäisen opiskelun tiedonhankinnan tavoitteena on ollut löytää ryhmän aikaisemmin valitsemaan ongelmaan teorian kautta työkaluja ongelman ratkaisuun (Poikela 2001, 113). Meidän *ongelmanratkaisusykli*ssämme niin sanottu tiedon ja teorian haku tapahtuu vaihtamalla ajatuksia ja kokemuksia muiden tulkkien kanssa ryhmässä, eli vaiheessa 5. Vaiheessa 6 tulkit osoittavat pohdintansa ja sen tulokset esittelemällä aikajanan muille. Aikajanan ja sen synnyttämän keskustelun avulla saamme luotua yhteisiä toimintatapoja ja työkaluja työelämään.

7.7 Yhteenveto

Seuraavana syklissämme on numero 7 ”Yhteenveto”. Kun kaikki caset oli käsitelty, kiitimme osallistujia aktiivisesta keskustelusta. Tämän jälkeen jokainen tulkki täytti palautelomakkeen. Lomakkeeseen koottiin viisi kysymystä, jotta siitä ei tulisi liian pitkä. Olimme suunnitelleet kysymykset siten, että saisimme palautetta koulutusillasta ja case-työskentelyn toimivuudesta yrityksessä. Lomakkeella kysyttiin myös tulkkien toiveita ja ideoita siitä, millaista koulutusta he haluavat tulevaisuudessa. Nämä lomakkeet toimitimme työn tilaajalle. Palautelomakkeeseen vastattiin nimettömänä. Palautelomake on opinnäytetyön Liitteenä 3.

Koulutusillan jälkeen kuuntelimme nauhoitteen ja kirjasimme käydyistä keskusteluista pääkohdat. Tämän jälkeen luimme kirjoittamamme pääkohdat uudelleen ja poimimme käsiteltyihin caseihin liittyvien ongelmien ratkaisut, jotka tulevaisuudessa otetaan käyttöön TulkkausLONAn suuntaa-antavina toimintaohjeina.

Poikelan (2001, 112) mallissa kahdeksantena vaiheena on ”Selventäminen”. Tällöin palataan alkutilanteeseen ja näin opiskelijat saavat selkeän kuvan ongelman ratkaisun ja oppimisen etenemisestä. Tarvittaessa ongelman ratkaisuprosessia voidaan jatkaa. (Poikela 2001, 113.) Meidän syklissämme alkutilanteeseen palaamisen hoidamme yhteenvedon ja yhteisten toimintatapojen kautta. Kaikki TulkkausLONAn tulkit saivat koulutuksen jälkeen ratkaisumallit haastatteluissa mainitsemiinsa ongelmiin, joita käsiteltiin casejen avulla koulutusillassa. Näin ollen myös TulkkausLONAn tulkit palaavat alkutilanteeseen, kuten Poikelan (2002, 112) mallissa. Mikäli tulkit eivät olisi olleet tyytyväisiä johonkin ratkaisumalliin, olisi *ongelmanratkaisusykli* voitu aloittaa alusta ja näin ollen jatkaa ongelmanratkaisuprosessia, kuten Poikelan (2001, 112) mallissa.

8 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä luvussa tarkastelemme tutkimustuloksia ja esittelemme tutkimuskysymyksiin saadut vastaukset. Olemme jakaneet tämän opinnäytetyön kolme tutkimuskysymystä tämän luvun alaluvuiksi.

8.1 Parityöskentelyn, asiakkaan käyttäytymisen tai ympäristön aiheuttamat ongelmat TulkkausILONAn tulkkien työssä

Saimme haastattelun avulla kattavan aineiston tulkkien kokemista työn ongelmista ja haasteista. Poimimme haastatteluaineistosta 78 tulkkien kokemaa ongelmaa tai haastetta. Osan näistä ongelmista tai haasteista mainitsi useampi tulkki. Näistä jäsensimme sisällönanalyysiä käyttäen ongelmat ja haasteet, kolmen pääteeman mukaan, asiakkaan, tulkkiparin ja ympäristön alaluokkiin. Tämän jälkeen jäsensimme alaluokat vielä yläluokiksi. Sama alaluokka saattoi kuulua useamman yläluokan alle. Tämä johtui siitä, että asiaa pystyi tarkastelemaan monesta eri näkökulmasta. Esimerkkinä voidaan tästä voidaan mainita tulkkipari pääteeman alla alaluokka ”Tulkkipari ei pysy roolissaan”, olisi voinut kuulua ”Tulkkiparin käyttäytyminen” tai ”Tulkkiparin ammattitaidon puute”. Luokkajaottelut on kuvattu tarkemmin alaluvuissa. Päädyimme ylä- ja alaluokkiin jakamiseen tutustuttuamme sisällönanalyysin teoriaan. Ensimmäisen tutkimuskysymyksen vastaukset esittelemme kolmeen pääteemaan jaettuna 8.1.1 – 8.1.3 alaluvuissa.

8.1.1 Asiakas

Taulukossa 1 esittelemme tulkkien vastauksista poimitut asiakkaan käyttäytymisestä tai olemuksesta johtuvat ongelmat tai haasteet, jotka ovat häirinneet tulkkauksilanteen sujuvuutta. Jokaisen yläluokan kohdalla on esitetty siihen kuuluvat alaluokat.

Yläluokka	Alaluokat
1. Asiakkaan luottamuksen puute	Asiakas ei luota tulkkiin. Asiakkaasta näkee, ettei hän ole tyytyväinen saamaansa tulkkiin.
2. Asiakkaan epäsoviva käyttäytyminen	Asiakas haluaa keskustella tulkin kanssa kesken tulkkauksen. Asiakas on aggressiivinen ympäristölleen. Asiakas ei suuttuessaan katso tulkkia. Asiakas valehtelee tulkille tai tilanteen kuulevalle osapuolelle. Asiakas kehuu tulkin ulkonäköä. Opiskelutulkkauksessa asiakas myöhästelee toistuvasti.
3. Asiakas ei tiedä, miten toimii tilanteessa	Asiakas ei tiedä, miten jossain tilanteessa pitää toimia tai hänellä ei ole käsitystä käsiteltävästä asiasta. Asiakas kertoo tulkille jotain ennen tilanteen alkua, jolla on merkitystä itse tilanteessa (esim. lääkäri), mutta ei kerro enää samoja asioita, kun tilanne on käynnissä.
4. Asiakkaan olemus	Asiakas haisee pahalle. Asiakas äänтелеe. Asiakas on rauhaton.
5. Asiakkaan kieli- ja kommunikaatiotaitojen puute	Asiakas viittooo jotain, mitä tulkki epäroi tulkata suomen kielelle. Asiakas ei ymmärrä tulkkia. Tulkki ei ymmärrä asiakasta.

TAULUKKO 1. Asiakas ylä- ja alaluokat

Moni alaluokka olisi voinut kuulua useamman yläluokan alle, mutta päädyimme pohdinnan seurauksena Taulukossa 1 kuvattuun luokitteluun. Esimerkiksi alaluokka ”Asiakas haluaa keskustella tulkin kanssa kesken tulkkauksen” olisi voinut kuulua

myös yläluokkiin 1 ja 3. Samoihin yläluokkiin olisi voinut myös kuulua alaluokka ”Asiakas valehtelee tulkille tai tilanteen kuulevalle osapuolelle”. Keskusteluhaluukkuus ja valehtelu olisivat voineet johtua siitä, että asiakas ei luota tulkkiin tai hän ei tiedä, miten tilanteessa tulee toimia. Haastatteluaineistosta nousseet esimerkit viittasivat kuitenkin enemmän käyttäytymiseen. Asiakkaan aggressiivisuus olisi tarkasteltavasta näkökulmasta riippuen sopinut kaikkiin yläluokkiin, mutta aineiston perusteella kyse oli enemmän käyttäytymisestä kuin muista seikoista.

Alaluokka ”Asiakas viittoo jotain, jota tulkki epäröi tulkata suomen kielelle” olisi mielestämme sopinut yläluokkiin ”Asiakkaan käyttäytyminen” tai ”Asiakas ei tiedä, miten tilanteessa tulisi toimia”. Päätimme kuitenkin luoda sille oman luokan ”Asiakkaan kielili- ja kommunikaatiotaitojen puute”, koska haastatteluaineiston perusteella tulkin epäröinti johtui siitä, ettei hän ymmärtänyt asiakasta tämän puutteellisen kielen vuoksi tai asiakkaan viittoma asia ei sopinut siihen tilanteeseen. Kyse saattaa toki olla myös tulkin kielitaidon puutteesta, mutta aineiston perusteella kyse oli esimerkiksi syrjäytyneestä tai eristäytyneestä asiakkaasta, jolla myös Nissin (henkilökohtainen tiedonanto, 12.10.2012) ja Mertasen (henkilökohtainen tiedonanto, 15.10.2012) mukaan saattaa olla kielessään puutteita.

8.1.2 Tulkipari

Taulukossa 2 esittelemme tulkkien vastauksista poimitut tulkiparin käyttäytymisestä tai olemuksesta johtuvat ongelmat tai haasteet, jotka ovat häirinneet tulkkauksittilan-teen sujuvuutta. Jokaisen yläluokan kohdalla on esitetty siihen kuuluvat alaluokat.

Yläluokka	Alaluokat
1. Tulkkiparin epäsoviva käyttäytyminen	<p>Tulkkipari on niin pelottava, ettei häneltä uskalla kysyä asioita.</p> <p>Tulkkipari tiuskii.</p> <p>Tulkkipari ei pysy roolissaan. Hän esimerkiksi ottaa omana itsenään osaa keskusteluihin kesken tulkkauksen.</p> <p>Tulkkiparilta puuttuu tilannetajua. Hänellä on esimerkiksi väärä vaatetus ja hän ei osaa käyttäytyä tilanteeseen sopivalla tavalla.</p>
2. Tulkkiparin ammattitaidon puute	<p>Tulkkipari sanoo, että pystyy tulkkamaan suomen kieleen päin, mutta ei kuitenkaan tulkkaa omalla vuorollaan.</p> <p>Tulkkiparin tuottama kieli on niin huonoa, että siitä ei saa selvää.</p>
3. Luottamuksen puute	<p>Tulkkipari sanoo juuri ennen tulkkauksen alkua, ettei tulkkaa lainkaan suomen kieleen päin.</p>
4. Sovituista työtapoista poikkeaminen	<p>Tulkkipari toimii toistuvasti etukäteen sovittujen toimintatapojen vastaisesti.</p> <p>Tulkkipari kommentoi toistuvasti tulkkauksen aikana, mitä pitää seuraavaksi tehdä.</p>

TAULUKKO 2. Tulkkipari ylä- ja alaluokat

Seuraavat alaluokat ”Tulkkipari ei pysy roolissaan. Hän esimerkiksi ottaa omana itsenään osaa keskusteluihin kesken tulkkauksen” ja ”Tulkkiparilta puuttuu tilannetajua. Hänellä on esimerkiksi väärä vaatetus ja hän ei osaa käyttäytyä tilanteeseen sopivalla tavalla” olisi voinut mielestämme sijoittaa joko yläluokkaan 1 tai yläluokkaan 2. Molemmat voisivat olla ammattitaidon puutetta, mutta päädyimme sijoittamaan ne luokkaan 1, koska haastatteluaineiston perusteella kyse oli enemmän käyttäytymiseen liittyvistä tilanteista. Aineistossa mainitut tilanteet olivat sellaisia, josta pystyi päättämään, että molemmissa alaluokissa oli vahvasti kyse tulkkiparin persoonaan liittyvistä seikoista, jotka mielestämme eivät ole niin vahvasti ammattitaitoon liittyviä.

Alaluokka ”Tulkkipari sanoo, että pystyy tulkkaamaan suomen kieleen päin, mutta ei kuitenkaan tulkkaa omalla vuorollaan” olisi voinut sijoittaa yläluokkaan 2 tai 3. Se kuitenkin sijoitettiin yläluokkaan 3 Luottamuksen puute, koska tulimme siihen tulokseen, että kyseessä on tulkkipari, joka ei luota omiin taitoihinsa niin paljoa, että uskaltaisi alkaa tulkkaamaan suomen kielellä päin. Hän ei myöskään uskalla sanoa parilleen, että ei pysty tulkkaamaan. Yhtälailla kyse saattaa olla ammattitaidon puutteesta, mutta tässä työssä sijoitimme sen Luottamuksen puute- yläluokkaan.

Alaluokka ”Tulkkipari kommentoi toistuvasti tulkkauksen aikana, mitä pitää seuraavaksi tehdä” olisi voitu sijoittaa yläluokkaan 3 tai 4. Aineiston mukaan kyse oli kuitenkin enemmän siitä, että tulkit eivät olleet sopineet yhdessä toimintatapoja tai eivät olleet sopineet niitä riittävän tarkkaan, jonka vuoksi toinen tulkki koki tarvetta ”neuvoa” pariaan toistuvasti tulkkauksen aikana, pari kuitenkin koki tämän häiritseväenä.

8.1.3 Ympäristö

Taulukossa 3 esittelemme tulkkien vastauksista poimitut ympäristöstä eli kaikesta muusta kuin asiakkaasta tai tulkkiparista johtuvat ongelmat tai haasteet, jotka ovat häirinneet tulkkauksilanteen sujuvuutta. Jokaisen yläluokan kohdalla on esitetty siihen kuuluvat alaluokat.

Yläluokka	Alaluokat
1. Sään ja ulkoilman ongelmat	Ulkona on niin paljon hyttysiä, että se häiritsee työn tekoa. Ulkona on niin pimeää, ettei tulkki näe, mitä asiakas viittoo eikä asiakas näe, mitä tulkki viittoo.
2. Kuulemisen ongelmat	Tilanteessa on niin paljon melua, ettei tulkki kuule. Ihmiset puhuvat niin hiljaa tai epäselvästi, ettei tulkki kuule.
3. Tulkin roolin epäselvyys	Opiskelutulkkauksessa, kun opettaja poistuu luokasta ja tulkki jää luokkaan tulkaamaan opiskelijoiden keskusteluja, tulkki näkee luokassa toimintaa, josta ei haluaisi olla tietoinen. Tilanteen kuuleva osapuoli ei ymmärrä tulkin roolia. ”Aputulkkaus” niissä tilanteissa, joissa paikalla on kuulevia viittomakieltä osaavia henkilöitä.
4. Onnettomat sattumat	Tulkkauksutilanteessa tapahtuu sairaskohtaus tai onnettomuus. Tulkki joutuu paikkaan, josta hän ei pääse pois.

TAULUKKO 3. Ympäristö ylä- ja alaluokat

Ympäristöön liittyvät ongelmat tai haasteet olivat helpompi luokitella kuin tulkkipariin tai asiakkaaseen liittyvät ongelmat. Tämä johtui siitä, että tulkkien vastauksista tuli esille joko hyvin erilaisia esimerkkejä tai moni tulkki antoi saman vastauksen. Esimerkiksi melun tai muut kuulemisen ongelmat mainitsi 13 haastateltavasta yhdeksän tulkkia. Melun lähteenä mainittiin koneita ja laitteita tai yleistä hälinää tulkkauksutilanteessa. Tulkin roolin epäselvyys oli toinen selkeästi isompi ryhmä ja sen mainitsi vastauksissaan neljä tulkkia. ”Aputulkkauksen” ongelman mainitsi vastauksissaan kolme tulkkia.

Tulkit mainitsivat, että ympäristöön liittyviä ongelmia tai haasteita, oli vaikein löytää työhistoriasta. Yksi tulkki mainitsi aluksi, ettei koe kohdanneensa mitään ongelmia ympäristöön liittyen. Jos jotain ympäristöön liittyviä ongelmia tai haasteita tulee, niitä ei ajattele ongelmina vaan enemmänkin tilanteina, jotka pitää jollakin tavalla ratkaista. Jokainen tulkki pystyi kuitenkin mainitsemaan jonkin ongelman tai haasteen ympäristöön liittyen. Sään ja ulkoilman ongelmiin kolme tulkkia mainitsi lentävät hyönteiset. Yhdessä haastattelussa vastaaja mainitsi, että ulkoilman ongelmien ratkaisussa tärkeää on hyvä etukäteisvalmistelu, jonka kokeneet hallitsevat paremmin ja osaavat varautua erilaisiin esimerkiksi sääilmiöihin vastavalmistuneita tulkkeja paremmin.

8.2 Tulkkauksen tulkkien löytämät yhteiset toimintatavat case-muotoisessa koulutustilaisuudessa

Seuraavissa kolmessa alaluvussa esittelemme osan pienryhmien koulutustilaisuudessa tuottamia ongelmanratkaisuvaihtoehtoja kolmeen pääteemaan jaoteltuna. Pienryhmien työskennellessä koulutustilaisuudessa heille annetun casen parissa, emme voineet dokumentoida alkuperäisiä ryhmän keskustelemalla esiintuomia ratkaisuvaihtoehtoja, sillä kaikki neljä ryhmää olivat fyysisesti eri tiloissa. Tässä työssä esittelemme osan niistä pienryhmien esiintuomista ratkaisuvaihtoehdoista, joita jokainen ryhmä esitteli muille.

Pienryhmien esiintuomien ongelmanratkaisuvaihtoehtojen jälkeen esittelemme jokaisen pääteeman mukaan jaoteltuna osan lopullisista ongelmien ratkaisusta, jotka on kirjoitettu yhteisiksi toimintaohjeiksi yrityksen tulkeille. Tässä työssä emme esittele kaikkia työn tilaajalle tekemiämme toimintaohjeita vaan poimimme niistä tähän esimerkinomaisesti osan. Lopulliset ratkaisut ja niiden pohjalta tehdyt toimintaohjeet luotiin koulutustilaisuudessa jokaisen erillisen casen purkamisen jälkeen. Keskustelimme koko ryhmänä ongelmista, tulkit kyseenalaistivat toistensa ratkaisuvaihtoehtoja, tarkensivat mielipiteitään ja esittivät kysymyksiä toisilleen. Lopuksi me koulutustilaisuuden järjestäjinä teimme yhteenvedon keskustelujen pohjalta ja kerroimme yhteisen ratkaisun ja toimintaohjeen kaikkien käsiteltyjen ongelmien kohdalla. Toimin-

taohjeiden tuottamisessa olivat mukana kaikki 12 koulutustilaisuuteen osallistunutta tulkkia.

8.2.1 Asiakkaan käytökseen tai olemukseen liittyvät ratkaisut

Pienryhmien esityksissä asiakkaiden käytökseen tai olemukseen liittyvien ongelmien ratkaisuisissa paljon keskusteltiin paljon hajusta ja kuinka haju ongelmana ratkaistaan. Tilojen, asiakkaiden tai muiden tulkkauksilanteeseen osallistuvien epämiellyttävillä hajuilla emme voi mitään. Silloin kun kyseessä on asiakkaasta lähtöisin oleva epämiellyttävä, työtä merkittävästi häiritsevä haju, ei siihen puuttuminen ole helppoa. Tällaisen ongelman koetaan olevan hyvin henkilökohtainen. Tulkit ehdottivat, että asiakkaalle voisi huomauttaa suoraan jos ongelma koetaan jatkuvana. Sopivimpana vaihtoehtona ajateltiin olevan, että ongelmasta mainittaisiin varovasti ulkopuoliselle henkilölle, joka on asiakkaan kanssa jatkuvasti tekemisissä. Tiloihin liittyville hajuille ei voi mitään. Hajua ongelmana käsiteltiin casessa 2A.

Toimintaohjeena toteamme, että *jos tulkit huomaavat epämiellyttävän hajuhaitan pitempi aikaisena, jatkuvana ongelmana, he voivat olla yhteydessä ammattihenkilöön, esimerkiksi kuntoutussihteerin, joka on jatkuvassa yhteydessä asiakkaaseen*. Tulkit voivat sopivalla hetkellä kertoa ammattihenkilölle, kuinka havaittu ongelma vaikeuttaa muun muassa asiakkaan sosiaalista elämää. Mainittava on myös se, että haju vaikeuttaa tulkkina toimimista. Muistettava on, että se tulkki, joka pystyy tekemään tulkkauksia epämiellyttävistä hajuista huolimatta, tekee työn. Jos tilanteen tulkkaminen osoittautuu täysin mahdottomaksi, ilmoitetaan välitykseen, ettei tulkkia löydy.

Ryhmä toi esiin ratkaisumalleja ongelmaan, jossa asiakas toistuvasti paritulkkauksen aikana haluaa keskustella tukivuorossa olevan tulkin kanssa. Koulutustilaisuudessa pienryhmä pohti, voisiko tukivuorossa oleva tulkki ensin viittoja asiakkaalle, että asiakas kertoisi asiansa tauolla. Jos tämä ei auta tulkki voi kysyä, haluaako asiakas tämän asian tulkattavan puheelle kaikille osallistujille. Jos kysyminen ei auta, voisi tulkki olla katsomatta asiakasta ja seurata katseellaan aktiivisesti parinsa työskentelyä. Edellä esitetty ongelma löytyy casesta 2A.

Toimintaohjeena asiakkaan keskusteluhallulle päätettiin, että *tulkkauksen aikana ei jutella asiakkaan kanssa. Paritulkki katsoo aktiivivuorossa olevaa pariaan. Asiakkaan keskusteluyritysten jatkuessa, tulee tulkin mainita asiakkaalle, että tulkkaa puheelle nämä keskustelut.*

Pienryhmissä tuotiin esiin ratkaisuehdotuksia tilanteeseen, jossa tulkki huomaa, ettei asiakas ymmärrä tulkkia. Ensimmäisenä vaihtoehtona ehdotettiin, että tulkki muuntaa viittomistaan lähdekieleen nähdessä kielellisesti helpommaksi ja yksinkertaisemmaksi. Toisena vaihtoehtona esitettiin, että tulkki voi alkaa tekemään useita toistoja ja samalla kuiskata viittomisensa ääneen paikalla olevalle kolmannelle osapuolelle. Kolmantena vaihtoehtona ehdotettiin, että tulkki pyytää kolmatta osapuolta yksinkertaistamaan puhettaan. Samalla tulkki voi mainita kolmannelle osapuolelle siitä, että viittovalla asiakkaalla on vaikeuksia ymmärtää tilanteessa käytettyä kieltä. Ongelmaa on käsitelty casessa 2D.

Toimintaohjeena päätettiin, että *jos asiakkaan kielitaito tai ymmärrys on hyvin heikkoa, tulee tulkin, esimerkiksi asiakkaan terveyttä tai muuta etua tavoittelevassa tilanteessa, tiedottaa kielen tai ymmärryksen puutteesta kolmatta osapuolta. Kolmasosaapuoli, joka ei tunne tulkin asiakasta, ei voi tietää onko hänen kertomansa ymmärretty, koska hän ei välttämättä tiedosta esimerkiksi milloin tapahtuu asiakkaan tai tulkin uudelleen viittomista tai toistoa. Tulkin tulee tuoda tämä asia esille esimerkiksi sanomalla ääneen, ”ettei asiakas taida ymmärtää nyt, viiton vielä uudelleen” ja kuiskata ääneen samalla tulkkaamansa asia. Näin kolmas osapuoli saa paremman käsityksen myös asiakkaan ymmärryksen tasosta. Tarvittaessa tulkki voi ohjata kolmatta osapuolta esimerkiksi kirjoittamaan antamansa ohjeet tai asiat vielä paperille. Tällä tavalla toimiessaan tulkki siirtää asioiden muistamisen vastuun pois itseltään.*

8.2.2 Tulkkiparin käyttäytymiseen tai olemukseen liittyvät ratkaisut

Paritulkkausta ennen tapahtuvat toiminnot olivat tulkeille selkeitä. Pienryhmä toi esille että heidän mielestään ratkaisuna on yksi vaihtoehto. Pienryhmä esitti ratkaisun paritulkkaukseen valmistautumiseen ja siitä kirjattiin toimintaohje. Tätä ongelmaa on käsitelty casessa 1A.

Toimintaohjeena on, että *paritulkkaustilauksen saadessaan tulee tulkkien olla yhteydessä toisiinsa hyvissä ajoin ennen tilausta*. Parin kanssa sovitaan *etukäteisvalmisteluista*, sekä sovitaan *kuka ottaa yhteyttä tilaisuuden järjestäjään tai muuhun yhteyshenkilöön*. Jos materiaalia on saatavilla, *tulkit välittävät saamansa materiaalit ja tiedot toisilleen*. Tilauksen ohjelman selvitys etukäteen on tärkeää ja *myös taukojen pituudet on hyvä selvittää*. *Tulkit sopivat asiakkaan tarpeen mukaan taukojen tulkkauksesta* niin, että molemmilla tulkeilla on mahdollisuus omaan taukoon tai taukoja ei pidä kumpikaan tulkki.

Toimintaohjeeksi tulkkien tapaamisesta ennen tulkkausta kirjasimme, että *tapaamispaikka kannattaa sopia sellaiseksi, että siinä tulkit voivat vaihtaa muutaman sanan keskenään ennen tulkkaustilanteen alkua*. Paikalle ensimmäisenä saapunut tulkki ei aloita tulkkaamista ennen kuin molemmat tulkit ovat paikalla ja he ovat ehtineet sopia tulevasta työn jaosta ja paritulkkauksen kulusta. Näin vältetään myös mielikuva siitä, että toinen tulkki saapuisi paikalle myöhässä. Asiakkaiden tekemän tulkkitalauksen kellonaikoja tulee noudattaa. Edellä kuvattua ongelmaa on käsitelty casessa 1C.

Paritulkkaustekniikasta ja tulkkausvuorojen vaihtamisesta keskusteltiin koulutustilaisuudessa jonkin verran. Vuorojen jakamisen ratkaisuvaihtoehtoina tulivat esiin kaikille tulkeille jo tutut tavat, esimerkiksi tulkkausvuoron vaihtaminen sovitun kellonajan mukaan, puhujan vaihtuessa tai oman jaksamisen mukaan. Ongelmaa on käsitelty casessa 1B.

Toimintaohjeeksi sovittiin, että *tulkit sopivat etukäteen paritulkkaustekniikasta, sekä siitä, millä tavoin tulkit haluavat tukea tulkkaamiseensa*. Tulkkausta ennen on sovittava tulkkausvuorojen pituudesta tai muunlaisesta vuorojen jakamisesta tilanteen kulun mukaan. *Jos tulkkaustilanteen luonne muuttuu, eikä sovittuja vuoroja voida toteuttaa, toinen tulkeista ilmoittaa toiselle uudenlaisesta työn jaosta*. Silloin toinen tulkki hyväksyy muutoksen ja alkaa toimia sen mukaan. Tulkkien välistä *erimielisyyttä ei tulkkaustilanteen aikana saa osoittaa*, jos jokin asia jää mietityttämään, ei se koskaan saa tulla esiin asiakkaille.

Ryhmät toivat esiin ajatuksiaan tulkkien vaatetuksesta, ja kertoivat ratkaisuvaihtoehtoja tilanteeseen, jossa toinen tulkki on pukeutunut tilanteeseen sopimattomalla tavalla. Tilaisuuden aikana paritulkki voi ehdottaa toiselle tulkille, että hän itse siistimmin pukeutuneena tulkkaisi osan juhlasta yleisön edessä jos asiakas näin toivoo, ja se sopii tilaisuuden kulkuun. Tilanteeseen sopimattomalla tavalla pukeutunut tulkki voi olla vähemmän esillä. Mahdollisuuksien mukaan tilaisuudessa toiselle tulkille voisi lainata huivia tai muuta asustetta. Tilaisuuden jälkeen paritulkkille voi mainita pukeutumisesta. Helpoin tapa sopia vaatetuksesta olisi soittaa jo etukäteen toiselle tulkille ja keskustella tilaisuuden luonteesta sekä sopivasta pukeutumisesta. Vaatetukseen liittyvää ongelmaa käsiteltiin casessa 1C.

Toimintaohjeena sovimme, että *tulkkauksitilanteeseen sopivaa vaatetusta on mietittävä paritulkin kanssa yhdessä*, koska tulkki viestii vaatetuksellaan myös asiakkaille arvostustaan tekemäänsä työtä ja myös tilaisuutta kohtaan. Mieluummin kannattaa olla hieman ylipukeutunut kuin alipukeutunut. Vanhemmille ihmisille tulkatessa on tulkin erityisesti kiinnitettävä huomiota vaatetukseen, mutta myös meikkaamiseen ja laittautumiseen. Liiallinen meikkaaminen tai värikkäät ja suuret korut tai huomiota herättävät kynnet voivat olla joillekin asiakkaille perustelu sille, ettei hän halua kyseistä tulkkia tulkkamaan enää uudelleen.

Pienryhmällä oli ajatuksia ja ratkaisuvaihtoehtoja puheelle tulkkauksesta kieltäytymiseen. Tulkki voi keskustella parinsa kanssa miksi hän kieltäytyy. Tulkki voi yrittää kannustaa pariaan ja luvata tukea tulkkauksessa mahdollisimman hyvin. Tulkki voi muistutella parille työn jakamisesta molemmille tasapuolisesti. Tätä ongelmaa käsiteltiin casessa 1D.

Toimintaohjeena sovimme, että *tulkit tiedostavat tulkkeen laadun olevan molempien tulkkien vastuulla eikä puheelle tulkkauksesta koskaan kieltäydytä*. Jos toinen ei saa tulkattua puheelle, tulee siitä antaa etukäteen sovittu merkki. Silloin kun toinen tulkeista kokee olevansa epävarma puheelle tulkkauksessa, voi se tulkki, joka on varmempi taidoistaan, aloittaa spiikkauksen. Tällöin parilla on aikaa tutustua asiakkaan käsialaan toisen tulkatessa. Jos tulke on virheellistä, on toisen tulkin tulkattava päälle. Jos puheelle tulkkauksella jatkuu, vuoron ottanut tulkki voi palauttaa vuoron parilleen. Tulkki tuo kuitenkin parille esiin sen, että tulkkauksella on molempien tehtävä. Tärkeintä

tulkkauksessa on, että asiakas saa käsiteltävästä asiasta kaiken tiedon mahdollisimman kattavasti. Jos tulkit saavat asiakaspalautetta, sitä on pohdittava ja se on myös toimitettava työnantajan tietoon. Tarvittaessa palautteeseen kirjoitetaan vastine.

8.2.3 Ympäristöstä tulevien ongelmien tai haasteiden ratkaisut

Pienryhmä esitteli ennen tulkausta esiin tuleviin kuulemisen ongelmiin ratkaisuja. Tulkin kannattaa olla yhteydessä tilaisuuden järjestäjään, erityisesti silloin, jos tiedetään tulkkauksen tapahtuvan tilassa joissa tarvitaan äänentoistolaitteita. Lisäksi olisi suositeltavaa, että tulkeista mainittaisiin lyhyesti ennen tapahtuman alkua. Kuulemisen ongelmia on käsitelty caseissa 1A ja 3B.

Toimintaohjeina sovimme, että *tulkit esittäytyvät järjestäjätaholle ennen tulkkauksen alkua*. Tulkin istumapaikkatoivetta voi pienemmissä tilaisuuksissa kysyä asiakkaalta, mutta suuremmissa tilaisuuksissa on otettava huomioon äänentoistokaiuttimien sijainti ja niiden toiminta. Kaiuttimet hankaloittavat kuulemista silloin, kun tulkki istuu kasvot kohti yleisöä, kuten kokous - ja seminaarituloissa yleensä on. *Tulkin on sijoitettava istumaan niin, että tarvittaessa voi katsoa puhujan huuliota*. Tämä on huomioitava erityisesti silloin jos puhujan puhe on epäselvää tai hyvin hiljaista. Tarvittaessa tulkki selvittää onko mahdollista istua jossakin muussa paikassa. Ennen seminaaria tai kokousta, jossa osallistujista yksi tai useampi on tulkin käyttäjä, *on hyvä jos tulkkauksesta mainittaisiin yleisesti*. Kun paikalla olevista tulkeista on mainittu, ihmiset huomioivat paremmin tulkkien läsnäolon ja välttävät päällekkäin puhumista. Jos osallistujat kuitenkin puhuvat jatkuvasti päällekkäin esimerkiksi kokouksessa, tulkki voi muistuttaa osallistujia tulkkauksen hankaluudesta päällekkäisten puheenvuorojen aikana.

Pienryhmä toi esille ratkaisuvaihtoehtoja tilanteisiin, joissa tulkin rooli ja työnkuva on epäselvä kolmannelle osapuolelle. Tulkki voi kertoa lyhyesti työstään ja tulkatun tilanteen kulusta ennen tulkausta. Jos kyseessä on pitkäkestoisempi tulkkauksen, voi tulkki olla jo etukäteen yhteydessä asianomaisiin ja toimittaa tulkkaukseen ja tulkkina toimimiseen liittyviä oppaita ja ohjeita. Jos kyseessä on useamman vuoden tulkkauksi-

nen esimerkiksi oppilaitoksissa, tulee tulkin huomioida opettajien lisäksi myös tulkin käyttäjän oppilastoverit. Tällaisissa tapauksissa on hyvä, että tulkki pitäisi kaikille yhteisen tiedotustilaisuuden työstään ja työnkuvastaan luokassa. Tulkin työnkuvaan liittyvää ongelmaa käsiteltiin casessa 3B.

Toimintaohjeena sovimme, että *tulkki selventää tulkkaustilanteissa kolmansille osapuolille työnkuvaansa*. Jos on havaittavissa, että kolmasosapuoli jännittää tulkattavaa tilannetta, tulkki kertoo hyvin lyhyesti roolistaan. Jos tulkki huomaa, että opiskelutulkkauksessa oppilaitoksen opettajat ajattelevat tulkin kuuluvan opiskelijaryhmään aikuisena työntekijänä, jonka vastuulle voidaan laittaa kokeiden tai opiskelijoiden valvomista, tulee asiaan puuttua välittömästi. Silloin *kun kolmas osapuoli, esimerkiksi opettaja, poistuu tulkattavasta tilasta*, tulkkin poistuu, jos tulkattavaa ei ole esimerkiksi luokkakavereiden kesken. Tulkki ei saa aiheuttaa epäluottamusta toiminnallaan tulkin käyttäjän ja muiden opiskelijoiden välille, tulkki ei puutu esimerkiksi luokkatilan tapahtumiin. Jos tulkki näkee työssään jotain lain vastaista tai muuten vaarallista, kuten rajua kiusaamista, voi tulkki puuttua tähän. Kaikkien on hyvä kuitenkin muistaa se, että tulkki ei ole se henkilö, joka kertoo tulkin käyttäjän vanhemmille opintojen etenemisestä, tai koulun käyntiin liittyvistä positiivisista tai negatiivisistakaan asioista. Tiedon välittäminen on oppilaitoksen vastuulla. Jos tulkki kokee epävarmuutta toiminnassaan, hän voi olla yhteydessä ILONAn toimistolle ja pyytää neuvoja sieltä.

Pienryhmä toi esille ratkaisuvaihtoehtoja tilanteisiin, joissa tulkki saa niin kutsuttua ”aputulkkausta”. Ratkaisut olivat mielestämme hyvin realistisia ja sopivia suoraan yrityksen toimintaohjeiksi. Toimintaohjeeksi kirjasimme, että *jos tulkkaustilanteessa, jossa joku tekee niin sanottua ”aputulkkausta” voi tulkki kuiskata henkilölle: ”Minä voin tulkata, koska minut on tänne tilattu.”* Tämä tapa on suositeltava silloin kun ”aputulkkaus” on hyvin häiritsevää ja sitä tapahtuu jatkuvasti. Jos kyseessä on yksittäiset sanat tai asian ytimekäs tiivistys, voi tulkki hyötyä annetusta avusta. ”Aputulkkaus” auttaa tulkkia työssään jos paikalla oleva ”aputulkki” tuntee asiakkaan ja ymmärtää hänen viittomistaan tulkkia paremmin. Tätä tapahtuu erityisesti silloin kun asiakkaana on esimerkiksi vanhus tai syrjäytynyt kuuro. Tarvittaessa tilannetta ja sen sujuvuutta tai sujumattomuutta on purettava osallistuneiden kanssa. Tämä on tehtävä erityisesti silloin jos asiakas on selvästi kokenut tilanteen tulkkauksen sekavana. Edellä mainittua ongelmaa on käsitelty casessa 3D.

Toimintaohjeiksi kirjasimme alla olevat asiat ryhmän ratkaisuehdotuksien mukaan liittyen onnettomiin sattumiin, jotka tulevat eteen tulkkaustilanteissa. *Tulkin tulee ottaa aina töihin lähtiessään ylös asiakkaan tai jonkun muun tilaisuuteen osallistujan puhelinnumero.* Hyvä on kuitenkin tarkistaa asiakastiedoista, onko asiakkaan numeroon lupa ottaa yhteyttä. Tulkeilla on oltava ylhäällä Kelan välityskeskukseen puhelinnumeron lisäksi, myös päivystävän välityskeskukseen numero. Tulkit autoilevat paljon ja sääolosuhteet tai vieraisissa paikoissa liikkuminen saattavat tuottaa yllätyksiä niin, että tulkki myöhästyy seuraavasta työstään. Tällöin on tärkeä, että välitys saa tiedon tulkin myöhästymisistä tai peruutuksista. *Sellaisissa tulkkaustilanteissa, joissa sattuu ennakoimattomia onnettomia sattumia, esimerkiksi tarvetta elvytykseen, tulkki toimii taitojensa mukaan samoin kuin toimisi yksityishenkilönäkin.* Edellä mainittua ongelmaa on käsitelty casessa 3D.

8.3 Case-muotoisen koulutuksen soveltuvuus tulkkien kokemien ongelmien tai haasteiden ratkaisuun TulkkausILONAssa

Case-koulutuksesta saatu palaute oli positiivista. Kaikki 12 osallistujaa olivat sitä mieltä, että tämä oli sopiva tapa viittomakielen tulkin työn kehittämiseen. Neljä vastaajaa toivoi, että aikaa casejen käsittelyyn olisi ollut hieman enemmän. Yksi vastaaja oli sitä mieltä, että konkreettinen hyöty työskentelystä tulee näkymään vasta käytännön tilanteissa. Muut olivat sitä mieltä, että case-koulutuksesta oli hyötyä. Tulkit kokivat, että he saivat toimintamalleja tulevaa varten. Myös yhteisten pelisääntöjen luomista pidettiin tärkeänä. Yksi vastaaja mainitsi, että tällainen työskentely tuo erilaisia näkökulmia ja tilanteisiin löydetään ratkaisuja, niin silti näitä ratkaisuja ei voida pitää aukottomina sääntöinä. Kolme vastaajaa koki työskentelyn omaa työtä herättelevänä ja totesi, että on hyvä pysähtyä miettimään erilaisia tilanteita. Kuusi vastaajaa mainitsi, että tilaisuus oli hyvä, koska siinä sai myös tukea omalle toiminnalle. Kaikki vastaajat toivoivat vastaavanlaista koulutusta myös jatkossa. Vastaukset kysymykseen, jossa kysyttiin toivetta case-koulutuksen järjestämisen tiheydestä yrityksessä, vaihtelivat kerran kuukaudessa järjestettävästä tilaisuudesta kerran vuodessa järjestettävään koulutukseen.

Tulkkien vastausten perusteella voidaan päätellä, että koulutus oli onnistunut. Kyseessä oli aivan uusi toimintatapa, joka koettiin hyvänä ja sopivana viittomakielen tulkin työn ongelmien ja haasteiden ratkaisemiseen. Tarkempaa analysointia *ongelmanratkaisusyklin* soveltamisesta viittomakielen tulkkausalalla on luvussa 9, Pohdinta.

9 POHDINTA

Tässä luvussa pohdimme opinnäytetyön keskeisiä tuloksia, työn luotettavuutta ja yleistettävyyttä, tutkimusmenetelmien valintaa sekä johtopäätöksiä ja jatkotutkimusaiheita.

9.1 Päätulosten tarkastelu

Saimme vastaukset kaikkiin tutkimuskysymyksiin. Saimme haastattelun avulla useita vastauksia siihen, millaisia ongelmia tai haasteita TulkkausILONAn viittomakielen tulkit ovat kohdanneet työssään. Oli mielenkiintoista huomata, miten esimerkiksi haastattelussa yli 10 vuotta työskennelleet tulkit antoivat vastauksia huomattavasti yleisemmällä tasolla kuin äskettäin valmistuneet tai esimerkiksi viidestä kuuteen vuoteen työskennelleet tulkit. Tästä voidaan päätellä, että yli 10 vuotta töitä tehneet tulkit pystyvät näkemään ongelmat ja haasteet yleisemmällä tasolla ja laajempina kokonaisuutena sekä pystyvät ymmärtämään tilanteen taustoja. Nuoremmat tulkit taas näkevät ongelman tai haasteen enemmän yksittäisenä tilanteena asiakkaasta, tulkkiparista tai ympäristöstä johtuen, eivätkä näe kokonaistilannetta ja siihen vaikuttavia asioita.

Tulkin työssä kohtaa erilaisissa tilanteissa erilaisia ongelmia tai haasteita lähes jokaisessa tulkkitilauksessa. Mitä pidempään tulkin töitä tekee, sitä pienemmiltä ongelmat tai haasteet tuntuvat. Ammattitaidon ja työkokemuksen karttuessa, tulkkien huomio alkaa kiinnittyä sellaisiin ongelmiin tai haasteisiin, joita tulkkiuran alkumetreillä ei edes huomannut olevan. Kokeneempien tulkkien mielestä lähes jokaisessa tulkkaus-tilanteessa on aina jotain parannettavaa, vaikka ei puhuttaisi varsinaisista ongelmista. Tulkin työssä kehittyminen vaatii itseltä kriittistä oman työn tarkastelua ja ongelmien tai haasteiden nimeämistä sekä halua ja uskallusta ratkaista nämä ongelmat.

9.1.1 Asiakkaan kanssa koettujen ongelmien ja haasteiden pohdinta

Ongelmia ja haasteita löytyi asiakkaan käyttäytymiseen ja olemukseen liittyen. Nämä ongelmat ja haasteet on esitetty luvussa 8.1.1. Mielestämme tulkin työhön vaikuttavia ongelmia aiheuttavat muun muassa Nissin (henkilökohtainen tiedonanto 12.10.2012) ja Mertasen (henkilökohtainen tiedonanto 15.10.2012) mainitsevat asiakkaat, joilla on heikko kielitaito tai asiakas on syrjäytynyt. Nissin (henkilökohtainen tiedonanto 12.10.2012) ja Mertasen (henkilökohtainen tiedonanto 15.10.2012) mukaan syrjäytyneitä tai eristäytyneitä asiakkaita on Pohjois-Savon ja Pohjois-Karjalan alueella melko paljon verrattuna koko asiakasmäärään. Näillä asiakkailla saattaa olla mielestämme puutteellinen tieto siitä, miten esimerkiksi virastoissa asioidaan tai miten yhteiskunnan palvelut toimivat. Nämä tilanteet vaativat mielestämme tulkilta hyvää tilanteen hallintaa.

Tämän opinnäytetyön teoriasta, tuloksista ja casejen ratkaisusta nousee esille se, että syrjäytyneiden tai eristäytyneiden asiakkaiden kanssa tulkin tulee huomioida asiakkaan kielitaidon taso sekä asiakkaan yhteiskunnassa toimimisen taidot. Mielestämme tulkin tuleekin tarkastella työtään ammattieettisten sääntöjen (Suomen Viittomakielen Tulkit 2012d) kautta niin, että tulkki tukee asiakkaan yhteiskuntaan osallistumista aivan kuten Mertanenkin (henkilökohtainen tiedonanto 15.10.2012) toteaa. Olemme samaa mieltä kuin Mertanen (henkilökohtainen tiedonanto 15.10.2012) siitä, että tulkilla tulisi olla mahdollisuus tehdä yhteistyötä asiakkaan kanssa toimivien muiden ammattilaisten kanssa, mikäli tulkki huomaa, että asiakas ei itse kykene toimimaan tilanteessa omaksi edukseen ja esimerkiksi kuntoutussihteeri ei ole tilanteessa mukana.

Olemme sitä mieltä, että tulkkien tulee ottaa huomioon asiakkaiden kielelliset puutteet ja yksinkertaistaa tulkkauksiaan heille sopivaksi ja varmistaa, että he ovat ymmärtäneet tulkatut asiat. Kuten Jones (2007) mainitsee, tämä tulkkauksen yksinkertaistaminen jakaa tulkkien mielipiteet kahtia. Meidän mielestämme tulkkauksessa tärkeintä on tiedon välittäminen ja sen saattaminen asiakkaalle niin, että hän sen ymmärtää. Syrjäytyneille ja eristäytyneille tulkatessa tulee tulkin mielestämme, esimerkiksi lääkäritilanteessa masentuneen asiakkaan kanssa, toimia yhteistyössä lääkärin kanssa. Tulkin tulee antaa tulkkauksessa vinkkiä kolmannelle osapuolelle

asiakkaan kielellisistä puutteista tai muista ymmärtämisen ongelmista. Näin kolmas osapuoli saa käsityksen asiakkaan ymmärtämisen tasosta. Asiakkaan käyttäytymiseen tai olemukseen liittyvät ongelmat tai haasteet saattavat toki johtua myös muista seikoista. Esimerkkeinä voidaan mainita, että asiakas on väsynyt tai hermostunut tai hän kokee, etteivät henkilökemiat tulkin kanssa kohtaa.

9.1.2 Tulkkiparin kanssa koettujen ongelmien tai haasteiden pohdinta

Tulkkiparin kanssa koetut ongelmat tai haasteet liittyivät tulkkiparin käyttäytymiseen, tulkkiparin ammattitaitoon, luottamukseen ja työtavoista sopimiseen. Ratkaisuina nähtiin muun muassa se, että tulkkiparin kanssa tulee olla etukäteen yhteyksissä ja sopia yhteisesti tulkkauskeeseen liittyvistä asioista ja toimintatavoista. Mikäli tilanteen jälkeen on aihetta palautteeseen, ollaan suoraan yhteydessä tulkkipariin tai annetaan palaute tulkin työnantajalle oman työnantajan välityksellä.

Aineistosta nousi usean tulkin vastauksessa esiin se, että tulkkipari vastaajan mielestä oli toiminut väärin tulkkaustilanteessa. Mielestämme tulkkiparin epäsopiva käytös vaikuttaa negatiivisesti koko yritykseen ja sen tuottaman tulkkauspalvelun laatuun. Tämä tarkoittaa sitä, että jokaisen tulkin tekemän työ on yksi osa yrityksen laatua. Tämä ajatus on yhtenevä Grönroosin (2009, 153) ajatuksen kanssa, jonka mukaan laadusta ovat vastuussa kaikki yrityksen työntekijät ja jos joku heistä epäonnistuu työssään, laatu kärsii. Grönrooskin (2009, 153) on sitä mieltä, että jokaisen työntekijän tulisi olla mukana valvomassa laatua.

Tämän opinnäytetyön tuloksissa nousi esiin, että kaikki tulkit eivät uskalla antaa parille palautetta, esimerkiksi tilanteessa, jossa tulkkipari koetaan pelottavana. Kehittämämme *ongelmanratkaisusykliä* voidaankin käyttää työkaluna palautteen antamisessa ja käsittelyssä. Tulkin esiin tuoma ongelma, eli tulkkipari koetaan pelottavana, tuodaan tiedoksi TulkkausILONAn esimiehille ja esimiehet rakentavat siitä ongelmaa vastaavan kuvitteellisen casen, joka käsitellään koko työyhteisön kesken. Aivan kuten Sydänmaalakkakin (2009, 63) mainitsee, kaikkien työntekijöiden tulee voida kysyä apua tilanteisiin, jotka koetaan ongelmallisiksi tai haastaviksi. Kehittämämme

ongelmanratkaisusyklin avulla ongelma voidaan ratkaista ilman, että paljastuu kenen antamaa palaute on.

9.1.3 Ympäristöön liittyvien ongelmien tai haasteiden pohdintaa

Kuten olemme luvussa 8 maininneet, ympäristöön liittyvät ongelmat olivat helpoimpia luokitella, koska ympäristöön liittyvät ongelmat tai haasteet olivat joko hyvin erilaisia tai sitten useampi vastaaja oli maininnut saman ongelman.

Se, että tulkit mainitsivat vain muutamia ympäristön ongelmia tai haasteita kertoo mielestämme siitä, että jo muutaman vuoden työskennelleet tulkit näkevät ne tilanteina, jotka on mahdollista ratkaista tulkkaustilanteen aikana tai niistä luovitaan jollain tavalla. Pidempään työskennelleitä tulkkeja eivät ympäristöstä tulevat ongelmat tai haasteet häiritse, koska niihin on jo totuttu. Kokenut tulkki osaa ratkaista tulkkien mainitsemat ympäristöön liittyvät ongelmat tai haasteet hyvällä valmistautumisella ja ennakoimalla tulevaa tilannetta. Tutun asiakkaan kanssa tulkki osaa jo aavistella millainen tilaisuus on tulossa ja mitä tulkkaustilanteessa mahdollisesti saatetaan tehdä. Esimerkiksi pimeään ulkoilmaan tulkki varaa mukaan lampun tai hyönteisiä varten hyönteismyrkkyjä. Muuttuviin sääoloihin tulkit varautuvat katsomalla sääennusteita ja valitsemalla mukaan säänmukaisen vaatetuksen.

9.1.4 Ongelmanratkaisusyklin pohdintaa

Yhtenä merkittävänä ja innovatiivisena opinnäytetyön tuloksena voidaan pitää kehittämäämme *ongelmanratkaisusykliä*, joka on uusi tapa käsitellä tulkkaustilanteissa ilmenneitä ongelmia tai haasteita. Mielestämme *sykli* sopii hyvin viittomakielen tulkkauslalle. Päädyimme *syklin* rakentamiseen tutustuttuamme teoriaan ongelmälähtöisestä oppimisesta ja sen pohjalta nousi ajatus muokata Poikelan (2001, 112) sykliä opinnäytetyön tilaavalle yritykselle sopivaksi. *Ongelmanratkaisusykli* ja case-työskentely mahdollistavat asioiden käsittelyn nimettömänä. TulkkausILONAssa on huomattu, että kaikki tulkit eivät uskalla antaa palautetta esimerkiksi tulkkiparista omalla nimellään. *Ongelmanratkaisusyklin* avulla esimerkiksi tulkkiparin kanssa il-

menneet ongelmat tai haasteet voidaan ratkaista ilman, että paljastuu, kuka on tuonut ongelman yhteiseen käsittelyyn.

Ongelmanratkaisusyklin helposti muunneltava rakenne mahdollistaa sen, että siitä poimitaan käyttöön vain osa vaiheista. Esimerkiksi ongelmallisia tai haasteellisia tilanteita voi kerätä tulkeilta kirjallisesti sähköpostin avulla. Tämän jälkeen työnantaja voi koota näistä caseja. Koulutuksen toteuttaminen on mahdollista joko täysin identtisesti meidän mallimme kanssa tai hieman varioimalla ja keventämällä sitä.

Kun *sykli* on kierretty kerran läpi ja käsiteltyyn ongelmaan ei vielä ole löytynyt osallistujia tyydyttävää kokonaisvaltaista ratkaisua, voi *syklin* kiertää uudelleen. Tällöin on mahdollista fokusoida käsittely ongelman pienempiin osiin ja käsitellä niitä. *Ongelmanratkaisusykliä* voi käyttää myös positiivisten seikkojen löytämiseen tulkin työstä. Tällöin ei tarvitse käyttää nimitystä *ongelmanratkaisusykli*, vaan *sykliä* voidaan ainakin osittain hyödyntää esimerkiksi tulkkauksilanteen analysoinnissa.

Case-työskentelyssä käytetyt esimerkit olivat opinnäytetyössämme hyvin vauhdikkaita, jotta saimme tulkit kiinnostumaan tekniikastamme. Jatkossa kootut caset voivat olla hillitympiä ja helpompia, jolloin samassa casessa ei ole niin montaa ongelmaa tai haastetta. Jatkossa casejen ratkaisutilaisuutta voidaan keventää niin, että kaikki miettivät yhdessä yhtä casea ja pohtivat ratkaisuja esimerkiksi piirtämällä taululle vaihtoehtoja. Caset voidaan jakaa myös ennakoon kaikille osallistujille mietittäväksi, näin säästyy aikaa ja jokainen on jo ehtinyt miettiä ratkaisuja ongelmiin.

Kuten luvussa 7.3 mainitsimme jokaiseen caseen tuli yksi isompi ratkaistava ongelma, jonka haastatteluissa oli maininnut useampi kuin yksi tulkki. Lisäksi jokaiseen caseen tuli muita ongelmia, joilla ei ollut mielestämme niin suurta painoarvoa. Osassa caseissa kävi kuitenkin niin, että tämä lähtökohtaisesti pienempi painoarvoinen case nousi isommaksi ongelmaksi ja sen käsittelyyn yhteisessä keskustelussa käytettiin huomattavasti enemmän aikaa kuin siihen caseen, jonka olimme ajatelleet olevan isompi ongelma. Näin kävi esimerkiksi alaluokan ”Asiakas haisee pahalle” kohdassa. Tämä pienempi case nousi käsittelyyn, koska kyseinen ongelma oli ajankohdainen joidenkin tulkkien lähes päivittäisessä työssä.

Kohderyhmänä opinnäytetyössä ovat TulkkausILONAn tulkit, jotka ovat aikuisoppijoi- ta. Heillä kaikilla on kokemusta työelämästä. Kuten Rantanen-Väntsi ja Tuomola (2008, 11-14) toteavat, aikuisen oppijan pitäisikin kyseenalaistaa vanhat opit ja läh- teä rohkeasti refleктоimaan omaa toimintaansa. Olemme tästä asiasta samaa mieltä. Aikuisoppijoina yrityksen tulkit ovat koulutustasoltaan homogeeninen ryhmä. Tulkeilla on kuitenkin toisistaan poikkeavat työhistoriat ja jokainen on tottunut toimimaan itse hyväksi havaitsemiensa toimintatapojen mukaan. Tämä mielestämme tarkoittaa sitä, että heillä on samanlaiset koulutustarpeet tulkin toimintatapoihin liittyen, koska he tekevät samanlaista työtä samanlaisessa työympäristössä samojen asiakkaiden kanssa. Heidän tulisi saada jaettua hyväksi havaitsemiaan kokemuksia eli niin sanot- tua hiljaista tietoa toisilleen. Kuten myös Toom, Onnismaa ja Kajanto (2008, 10) to- teavat hiljaista tietoa tulisi jakaa organisaation sisällä asiantuntijalta toiselle.

Vahvuutta koulutuksen suunnitteluun antoivat myös meidän omat taustamme tulkkei- na. Jos ulkopuolinen olisi miettinyt asioita ja suunnitellut koulutusta ei välttämättä olisi niin hyvin kohdennettua kuin nyt. Kaikilla yrityksen tulkeilla on yhtä lukuun ottamatta ammattikorkeakoulutasoinen koulutus, jolloin samankaltaiset koulutustarpeet koros- tuvat. Koulutustarpeisiin muodostuva ero saattaa johtua tulkkien työvuosien perus- teella.

Koulutustaustaltaan TulkkausILONAn työntekijät ovat homogeeninen ryhmä, mutta työvuosien määrissä on suuria eroja tulkkien välillä. Pyrimme pienryhmäjaottelussa ottamaan huomioon juuri työkokemuksen määrän. Tulkki-iältään nuorimmat saivat kysellä ja haastaa pidempään työskennelleitä tulkkeja sekä kokeneemmat tulkit jou- tuivat miettimään ja perustelemaan toimintatapojaan. Mielestämme on tärkeää esit- tää eriäviä mielipiteitä ja välttää suoraa selkäydinvastaamista kuten Saareskin (2012) painottaa. Ajatuksia tulee vaihtaa ja kritiikkiä tulee esittää, vain sillä tavoin saamme uusia näkökulmia ja ehdotuksia toimintamme kehittämiseen. Esimerkiksi opiskelu- tulkkauksessa voi käydä välillä opiskelutulkkauksiin ulkopuolinen tulkki, joka tarkas- telee paikkaa uusin silmin ja antaa palautetta tiimin toimintatavoista.

9.2. Luotettavuus ja yleistäminen

Työtä ja sen vaiheita voidaan pitää luotettavana. Haastateltavat tulkit ovat olleet ammattilaisia ja heidän halunaan on ollut myös oman työn kehittäminen, joten he ovat halunneet tuoda kokemuksensa kaikkien käyttöön.

Haastatteluissa ei puhuttu myöskään kenestäkään henkilöstä nimellä. Mikäli jonkun nimi paljastui, se jäi haastateltavan ja haastattelijoiden tietoon. On toki mahdollista, että tulkit ovat saattaneet jutella keskenään jostain tilanteesta ja ovat kertoneet sen meille haastattelussa. Caseja läpikäydessä on saatettu esittää arvailuja, kenelle caseissa esitetyt tilanteet ovat sattuneet. Kokosimme yhteisesti käsitellyt caset sillä tasolla, että kenenkään ei pitäisi tunnistaa niistä henkilöitä tai paikkoja.

On mahdollista, että koska me haastattelijoina olimme kaikille tuttuja, työkaverimme eivät ole haastatteluissa uskaltaneet mainita niitä mahdollisia tilanteita, joita ovat saattaneet kokea meidän kanssamme. Tästä näkökulmasta tarkasteltuna, ulkopuolinen haastattelija olisi tuonut tilanteeseen enemmän neutraaliutta.

Työn tuloksia on mahdollista yleistää ja erityisesti *ongelmanratkaisusykliä* on mahdollista käyttää myös muissa tulkkauspalvelualan yrityksissä tulkkauksilanteissa kohdatujen ongelmien ratkaisuun.

On hyvä, että case-koulutuksesta saatu palaute on positiivista, mutta tällaisessa lomakkeessa ei välttämättä uskalleta antaa negatiivista palautetta. Varsinkin, kun palautteen vastaanottajana on yksi esimies. Toki kyseessä oli myös aivan uuden koulutusmallin kokeilu, joten uutuuden viehätys saattaa vaikuttaa palautteen laatuun.

Ongelmalähtöiseen oppimiseen liittyvä teoria oli pääosin koottu muutaman tekijän eri teoksista ja siihen olisimme ehkä käyttää materiaalia laajemmin. Case-työskentelystä oli todella vähän kirjallisuutta ja siksi olemme joutuneet käyttämään sen osalta internet-lähdettä sekä henkilökohtaista tiedonantoa.

9.3. Tutkimusmenetelmien tarkastelu

Mielestämme onnistuimme tutkimusmenetelmien valinnassa. Haastattelu oli sopiva tapa ongelmallisten ja haasteellisten tilainteiden keräämiseen. Erityisesti strukturoimaton haastattelu sopi tähän opinnäytetyöhön hyvin. Jos haastattelu olisi ollut strukturoitu, se olisi ollut mielestämme liian jäykkä, samaa mainitsevat Tiittula ja Ruusuvuori (2005, 11) teoksessaan. Strukturoidulla haastattelulla emme olisi saaneet niin paljon tietoa kuin nyt saimme.

Mietimme tuttuuden vaikutusta haastattelun kulkuun, sillä kaikki haastateltavat ovat meidän kollegoitamme. Tulimme kuitenkin siihen tulokseen, että tuttuus ei vaikuttanut haastattelutilanteisiin. Ainoa asia, millä tavoin tuttuus on saattanut vaikuttaa haastateltavien vastauksiin, on se, että tulkit eivät ole uskaltaneet kertoa meidän kanssamme työskennellessään kokemiaan ongelmia. Haastatteluiden nauhoittaminen saattoi myös vaikuttaa jonkun haastateltavan jännittämiseen, sillä yksi tulkki mainitsi jännityksestään meille. Kuten Ruusuvuori ja Tiittula (2005, 14) mainitsevat nauhoittaminen on tärkeää, sillä aineisto saadaan näin talteen ja siihen on mahdollista palata myöhemmin. Lisäksi haastattelu uutena työskentelytapana saattoi vaikuttaa tulkkien jännittämiseen, sillä yrityksessä ei tutkimuksen näkökulmasta näin systemaattisesti toteutettu haastatteluja aikaisemmin.

9.4. Johtopäätökset ja jatkotutkimusaiheita

Olemme sitä mieltä, että case-työskentelyä kannattaa hyödyntää viittomakielen tulkkausalan yrityksissä. Case-työskentely sopii erinomaisesti alalle ja TulkkausILONAn tulkit ovat olleet tyytyväisiä sen käyttöön. Case-työskentely on mielekäs ja tulkin työn arkea lähellä oleva työskentelytapa. Case-työskentelyä voi toteuttaa erikokoisissa yrityksissä tai ryhmissä ja ajatuksia vaihtamalla saadaan talteen kokeneiden tulkkien arvokkaat kokemukset pitkän työuran ajalta.

Ongelmanratkaisusykli on työn tilaajalle ja koko viittomakielialalle soveltuva ja helposti muunneltava innovatiivinen työkalu. *Sykli* vastaa työn tilaajan tarpeisiin. *Syklin*

avulla tulkkauspalvelua tuottava yritys voi toteuttaa systemaattisesti säännöllistä ongelmien tai haasteiden keräämistä kentällä työskenteleviltä tulkeilta.

Kuten Sydänmaalakka (2009, 63) toteaa, ovat yrityksen yhteiset toimintatavat tärkeitä. Mielestämme yhteisten toimintatapojen kautta asiakkaat oppivat luottamaan ja tietämään, millaista palvelua he TulkkausLONAn tulkeilta saavat. Sydänmaalakka (2009, 63) painottaa myös, että kun työntekijät tietävät miten muut toimivat, he saavat varmuuden omalle toiminnalleen. Kun TulkkausLONAssa on luotu tulkeille ongelmallisiin ja haastaviin tilanteisiin yhtenevät toimintatavat, tulkit tietävät, että myös muut toimivat näissä tilanteissa samoin. Lisäksi tulkit voivat luottaa siihen, että he toimivat oikein. Tulkkeja myös helpottaa se, että he voivat tuoda ongelmalliset ja haasteelliset tilanteet käsittelyyn ja niihin etsitään yhdessä työyhteisön kesken ratkaisua.

Tässä työssä esitetyn teorian ja tulosten mukaan viittomakielen tulkin ammattieettisten sääntöjen päivittämiselle on tarvetta. Ne asiakkaat, joilla on kielellisiä vaikeuksia kommunikaatiossaan tai joilla on ongelmia itsenäisessä yhteiskunnassa toimimisessa, tarvitsevat erilaista tulkkia kuin ne joilla edellä mainittuja ongelmia ei ole. Aivan kuten S. Mertanen (henkilökohtainen tiedonanto 15.10.2012) mainitsee, ammattieettiset säännöt tulee nostaa keskusteluun ja niitä tulee joiltain osin muokata asiakaskunnalle sopivammaksi.

Mielestämme ammattieettisiä sääntöjä tulisi päivittää seuraavalla tavalla: Ensimmäisenä vaihtoehtona ehdotamme, että ammattieettiseen säännöstöön lisätään uusia sääntöjä. Näitä voisivat olla esimerkiksi ”Tulkki huomioi asiakkaan kielitaidon tason sekä asiakkaan yhteiskunnassa toimimisen taidot työssään” sekä ”Tulkki tukee asiakkaan yhteiskuntaan osallistumista ja tekee yhteistyötä asiakkaan kanssa toimivien muiden ammattilaisten kanssa”. Toisena vaihtoehtona ehdotamme, että sääntöön numero 4 ”Tulkki kunnioittaa ja tukee asiakkaidensa itsenäisyyttä ja itsemääräämisoikeutta” voisi lisätä tarkentavan lisäpykälän, jossa mainitaan esimerkiksi syrjäytyneet, eristäytyneet ja kielellisiä vaikeuksia omaavat viittomakielen tulkin asiakkaat, joiden kanssa toimiessaan tulkki voi joutaa ammattietiikasta. Tällaisilla päivityksillä luodaan tulkeille tilaa joutaa ammattieettisistä säännöistä asiakkaan tarpeen näin vaatiessa. Kun koko ammattikunta on mahdollistanut tällaisen jouston, ei tulkkien

tarvitse pelätä rikkovansa ammattieettisiä sääntöjä ja heidän toimintansa joutuvan esimerkiksi tulkkitoiminnan yhteistyöryhmän (Suomen viittomakielen tulkit 2012e) käsittelyyn. Tulkin tulee tukea asiakkaan yhteiskuntaan osallistumista sekä toimia kommunikaation välittäjänä tulkkauksilanteessa, niin että asiakas saa asiansa hoidettua. Tätä tukee myös Jonesin (2007, 98) ajatus siitä, että tulkin pääasiallisena tehtävänä on maksimoida kommunikaatiota tulkkauksilanteessa.

Jatkossa voisi tutkia, miten säännöllinen case-työskentely ja *ongelmanratkaisusyklin* käyttö vaikuttavat muun muassa tulkkien työssäjaksamiseen. Lisäksi voisi tutkia, miten TulkkauksILONAssa uudet suuntaa-antavat toimintaohjeet on otettu käyttöön ja miten niitä voitaisiin jatkossa kehittää. Lisäksi voisi tutkia asiakkaan näkökulmasta, näkyvätkö tulkkien yhtenevät toimintatavat asiakkaalle ja vaikuttavatko ne tulkkauksen laatuun tai asiakkaan kokemukseen laadukkaasta tulkkauksesta. Jatkotutkimusta voisi tehdä myös ammattieettisten sääntöjen päivittämisestä, esimerkiksi siitä miten, tai miltä osin viittomakielen tulkin ammattieettinen säännöstö tarvitsisi päivitystä.

LÄHTEET:

- Boud, D. & Feletti, G. 2000. Ongelmalähtöisen oppimisen muuttuvat kasvot. Johdanto toiseen laitokseen. Teoksessa Boud, D. & Feletti, G. (toim.) PBL. Ongelmalähtöinen oppiminen. Uusi tapa oppia. Helsinki: Hakapaino Oy.
- Eronen, H. 2012. Tulkit ja laatu. Viittomakielentulkkienv hyvinvointi tulkkauspalveluntuottajan laatukäsikirjassa. Opinnäytetyö. Humanistinen ammattikorkeakoulu.
- Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOYPro.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.
- Jones, R. 2007. Conference interpreting explained. Padstow: T.J. international Ltd.
- Kansaneläkelaitos 2012a. Viitattu 4.10.2012.
<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/150609125857PB?OpenDocument>
- Kansaneläkelaitos 2012b. Viitattu 4.10.2012.
<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/240510155837KP?OpenDocument>
- Kansaneläkelaitos 2012c. Viitattu 1.10.2012.
<http://kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/150609125857PB?OpenDocument>.
- Kokkinen, A., Rantanen-Väntsi, L. & Tuomola, A. 2008. Aikuisen oppijan kirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Kuurojen Liitto 2012. Viitattu 14.10.2012. <http://www.kl-deaf.fi/fi-FI/Kuntoutussihteerit/>
- Laaksonen, P. & Laaksonen, M. 2001. Onko laadulla väliä? – Kuluttajien laadulle antamien merkitysten tarkastelu. Teoksessa Grönroos, C. & Järvinen, R. (toim.) Palvelut ja asiakassuhteet markkinoinnin polttopisteessä. Vantaa: Tummavuoren Kirjapaino Oy, 82-95.
- Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 19.2.2010/133. Viitattu 15.10.2012. <http://www.edilex.fi/kela/fi/lainsaadanto/20100133>.
- Nikoskinen, E. 2010. Viittomakielentulkkienv työelämään sijoittuminen, koulutuskokemukset ja jatko-opintosuunnitelmat. Jyväskylä: WS Bookwell Oy.
- Nikula, M. 2012. Asiakastyytyväisyys TulkkausILONA Oy:n palveluihin. Opinnäytetyö. Humanistinen ammattikorkeakoulu.
- Nummenmaa, A-R. & Virtanen, J. 2002. Koulutuksen ja työelämän kohtaamisia. Teoksessa Nummenmaa, A-R. & Virtanen, J. (toim.) Ongelmasta oivallukseen. Ongelmaperustainen opetussuunnitelma. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Juvenes Print Oy, 89-108.
- Poikela, E. 2001. Ongelmaperustainen oppiminen yliopistossa. Teoksessa Poikela, E. & Öystilä, S. (toim.) Tutkiminen on oppimista – ja oppiminen tutkimista. Sähköinen julkaisu. Ellibs Library, 101-117. Viitattu 15.10.2012.
<http://www.ellibs.com/fi/book/951-44-5482-0>

- Poikela, E. 2002. Ongelmaperustainen pedagogiikka. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Juvenes Print Oy.
- Poikela, S., Lähteenmäki, M-L. & Poikela, E. 2002. Mikä on ongelmaperustaista oppimista ja mikä ei? Teoksessa Poikela, E. (toim.) Ongelmaperustainen pedagogiikka. Teoriaa ja käytäntöä. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Juvenes Print Oy, 23-32.
- Poikela, E. & Poikela, S. 2010. Ongelmaperustainen pedagogiikka eilen, tänään ja huomenna. Kasvatus ja aika 4/10. Viitattu 3.10.2012. http://www.kasvatus-ja-aika.fi/dokumentit/katsaus_poikelat_0712101153.pdf
- Rogers, J. 2004. Aikuisoppiminen. Helsinki: Finnlectura.
- Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. 2005. Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino.
- Saares, K. 2012. Luento. Diakonia ammattikorkeakoulu 9.10.2012. Helsinki.
- Salmi, E & Laakso, M. 2005. Maahan lämpimään. Suomen viittomakielisten historia. Helsinki: Libris.
- Silén, T. 2001. Laatu, brandi ja kilpailukyky. Helsinki: WSOY.
- Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. 2001. Viitattu 21.11.2012. <http://pre20031103.stm.fi/suomi/tao/julkaisut/omakieli/kuulo.htm>
- Suomala, J. 2003. Tutkimus- ja kehittämisprojektit opiskelijoiden oppimisympäristöinä. Teoksessa Kotila, H. (toim.) Ammattikorkeakoulupedagogiikka. Helsinki: Edita Prima Oy, 95-108.
- Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2012a. Viitattu 4.10.2012. <http://www.tulkit.net/viittomakielen-tulkit-suomessa/ammatti/>
- Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2012b. Viitattu 4.10.2012. <http://www.tulkit.net/viittomakielen-tulkit-suomessa/>
- Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2012c. Viitattu 4.10.2012. <http://www.tulkit.net/viittomakielen-tulkit-suomessa/palkkaus/>
- Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2012d. Viitattu 8.10.2012. <http://www.tulkit.net/viittomakielen-tulkit-suomessa/ammatti/viittomakielen-tulkin-ammattisaannosto/>
- Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2012e. Viitattu 8.10.2012. <http://www.tulkit.net/viittomakielen-tulkit-suomessa/ammatti/tulkkitoiminnan-yhteistyoryhma/>
- Suomen Virtuaaliyliopisto. 2004. Viitattu 14.10.2012. http://tievie.oulu.fi/verkkopedagogiikka/luku_6/case_tyoskentely.htm
- Sydänmaalakka, P. 2009. Jatkuva uudistuminen. Luovuuden ja innovatiivisuuden johtaminen. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.
- Söderqvist, M. 2004. Vaihtoehtona sosio-konstruktionismi. Teoksessa Kotila, H. & Mutanen, A. (toim.) Tutkiva ja kehittävä ammattikorkeakoulu. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Toom, A & Onnismaa, J. 2008. Hiljainen tieto kulttuurin ja asiantuntijayhteisöjen säilyttäjänä ja ylläpitäjänä. Teoksessa Toom, A. & Onnismaa, J. & Kajanto,

- A. (toim.) Hiljainen tieto: tietämistä, toimimista, taitavuutta. Jyväskylä: Gummeruksen kirjapaino Oy.
- TulkkausLONA 2012a. Viitattu 1.10.2012.
<http://www.tulkkausilona.fi/index.php?id=48>.
- TulkkausLONA 2012b. Viitattu 1.10.2012.
<http://www.tulkkausilona.fi/index.php?id=47>.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Tuominen, C. & Lillrank, P. 2000. Laatukäsitykset suomalaisissa yrityksissä. Kauppa- ja teollisuusministeriön tutkimuksia ja raportteja 24/2000. Helsinki.
- Vilka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Vilka, H. 2007. Tutki ja kehitä. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Wallvik, B. 2001. Viitotulla tiellä. Tampere: Tammer-Paino Oy.
- Wikman, M. 2000. "Jos kaikki kuulevat osaisivat viittoa". Tutkimus suomalaisten kuurojen kokemasta hyvinvoinnista. Kuurojen Palvelusäätiö. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.

Liite 1. Haastattelurunko tulkeille.

Haastattelukysymykset

1. Kerro esimerkkien avulla niistä tilanteista, joissa asiakkaan käyttäytyminen tai olemus on ollut haastavaa/ongelmallista/viittomakielen tulkin työtä häiritsevää, siinä määrin, että se on vaikuttanut tilanteen sujuvuuteen? (Kerro tilanteen taustat.)
 - 1.1. Mitä haastavaa/ongelmallista/viittomakielen tulkin työtä häiritsevää tilanteessa oli?
 - 1.2. Käsittelitkö jonkun/joidenkin henkilöiden kanssa äsken kuvaamaasi ongelmaa jollain tavalla?
 - 1.3. Jos käsittelit jonkun/joidenkin kanssa äsken kuvaamaasi ongelmaa tilanteen jälkeen, niin miten, missä ja kenen kanssa käsittely tapahtui?
 - 1.4. Jos käsittelit ongelmatilannetta jälkeensä, oliko tästä käsittelystä hyötyä?
 - 1.5. Jos et käsitellyt kuvaamaasi ongelmallista tilannetta kenenkään kanssa, miksi et käsitellyt?

2. Kerro esimerkkien avulla niistä tilanteista, joissa tulkkiparin käyttäytyminen tai olemus tilanteessa on ollut haastavaa/ongelmallista/viittomakielen tulkin työtä häiritsevää kokonaistilanteen sujuvuuden kannalta? (Kerro tilanteen taustat.)
 - 2.1. Mitä haastavaa/ongelmallista/viittomakielen tulkin työtä häiritsevää tilanteessa oli?
 - 2.2. Käsittelitkö jonkun/joidenkin henkilöiden kanssa äsken kuvaamaasi ongelmaa jollain tavalla?
 - 2.3. Jos käsittelit jonkun/joidenkin kanssa äsken kuvaamaasi ongelmaa tilanteen jälkeen, niin miten, missä ja kenen kanssa käsittely tapahtui?
 - 2.4. Jos käsittelit ongelmatilannetta jälkeensä, niin oliko tästä käsittelystä hyötyä?
 - 2.5. Jos et käsitellyt kuvaamaasi ongelmallista tilannetta kenenkään kanssa, niin, miksi et käsitellyt?

3. Kerro esimerkkien avulla niistä tilanteista, joissa jokin ympäristöön liittyvä tekijä on tuonut tilanteeseen jotain haastavaa/ongelmallista/viittomakielen tulkin työtä häiritsevää, joka on vaikuttanut tilanteen sujuvuuteen? (Kerro tilanteen taustat.)
 - 3.1. Mitä haastavaa/ongelmallista/viittomakielen tulkin työtä häiritsevää tilanteessa oli?
 - 3.2. Käsittelitkö jonkun/joidenkin henkilöiden kanssa äsken kuvaamaasi ongelmaa jollain tavalla?
 - 3.3. Jos käsittelit jonkun/joidenkin kanssa äsken kuvaamaasi ongelmaa tilanteen jälkeen, niin miten, missä ja kenen kanssa käsittely tapahtui?
 - 3.4. Jos käsittelit ongelmatilannetta jälkeinpäin, niin oliko tästä käsittelystä hyötyä?
 - 3.5. Jos et käsitellyt kuvaamaasi ongelmallista tilannetta kenenkään kanssa, niin, miksi et käsitellyt?

4. Toivoisitko haastavia/ongelmallisia/viittomakielen tulkin työtä häiritseviä tilanteita käsiteltävän asiakkaan kanssa?
 - 4.1. Jos toivoisit, niin millä tavalla toivoisit äsken kuvaamaasi ongelmaa käsiteltävän?
 - 4.2. Jos toivoisit, niin missä toivoisit äsken kuvaamaasi ongelmaa käsiteltävän?
 - 4.3. Jos toivoisit, niin milloin toivoisit äsken kuvaamaasi ongelmaa käsiteltävän?
 - 4.4. Jos toivoisit, niin kenen kanssa toivoisit äsken kuvaamaasi ongelmaa käsiteltävän? Haluaisitko esimerkiksi esimiehesi paikalle?
 - 4.5. Jos et toivoisi, niin miksi et toivoisi?

5. Toivoisitko haastavia/ongelmallisia/viittomakielen tulkin työtä häiritseviä tilanteita käsiteltävän tulkkiparin kanssa?
 - 5.1. Jos toivoisit, niin millä tavalla toivoisit äsken kuvaamaasi ongelmaa käsiteltävän?
 - 5.2. Jos toivoisit, missä toivoisit äsken kuvaamaasi ongelmaa käsiteltävän?
 - 5.3. Jos toivoisit, milloin toivoisit äsken kuvaamaasi ongelmaa käsiteltävän?

- 5.4. Jos toivoisit, kenen kanssa toivoisit äsken kuvaamaasi ongelmaa käsiteltävän? Haluaisitko esimerkiksi esimiehesi paikalle?
- 5.5. Jos et toivoisi, niin miksi et toivoisi?
6. Miten toivoisit haastavia/ongelmallisia/viittomakielen tulkin työtä häiritseviä tilanteita käsiteltävän yleisesti TulkkausLONAssa?

Liite 2. Käsiteltävät caset.

1 Tulkkipari

- A Olet tulkkina seminaarissa, jossa on paikalla useita kymmeniä kuulevia osallistujia ja kolme viittomakielistä kuuroa. Kokouksessa tulee kahvitauko, jonka aikana sinun ja tulkkiparisi oletetaan tulkkautuvan kuulevien ja kuurojen välistä keskustelua. Tulkeille tarjotaan kahvit tauolla. Otatte tulkkiparisi kanssa kahvit ja menette istumaan kuurojen kanssa samaan pöytään, johon tulee myös muuta seminaariväkeä. Tulkkiparisi alkaa kommentoimaan erään kuulevan luennoitsijan luentoja ja keskustelemaan omia asioitaan muiden kanssa niin intensiivisesti, ettei huomaa tulkkauksen tarvetta. Sinä tulkkautat kaikkien viittomakielisten keskusteluita kuulevien kanssa yksin. Seminaari jatkuu ja huomaat, että seuraava luennoitsija puhuu hyvin epäselvästi ja mikrofonikaan ei toimi kunnolla.
- B Olet tulkkina kokouksessa. Sinulla on tulkkipari. Tulkkauksilanteen alussa sovitte, että tulkkautatte vuoropuhelut vuorotellen aina puhujan vaihtuessa. Parisi tulkkauttaa useamman puheenvuoron peräkkäin toistuvasti. Tämä häiritsee keskittymistäsi työhön. Lisäksi et tiedä, miten tuet tulkkiparisi, koska hän sanoo, että saa tulkkauttaa viittomakielistä asiakasta, mutta ei kuitenkaan onnistu siinä. Viive kasvaa niin suureksi, ettet pysty enää itsekään tulkkautamaan suomen kielelle. Et myöskään uskalla kysyä pariltasi tukea, koska hän tiuskii sinulle.
- C Menet tulkkiksi kuuron asiakkaan äidin 80-vuotissyntymäpäiväjuhille seurakuntatalolle. Olet sopinut tulkkiparisi kanssa etukäteisvalmisteluista ja tehnyt työn jaon. Menet ajoissa tulkkauksipaikalle ja huomaat, että tulkkiparisi tulkkauttaa jo asiakkaan ja tämän kuulevan sis-

kon välistä keskustelua. Tulkkiparisi on järjestänyt jo teille paikat valmiiksi näkyvältä paikalta. Huomaat, että tulkkiparisi on paikalla farkuissa ja t-paidassa. Juhla alkaa, yhteistyönne sujuu hyvin. Ruokailun aikana diakoni alkaa keskustella asiakkaan ja tämän äidin kanssa asiakkaan tyttären vaihto-oppilasvuodesta. Tulkaat itse tätä keskustelua. Tulkkiparisi osallistuu keskusteluun mainitsemalla, että myös sinä olet ollut samassa paikassa vaihto-oppilaana. Menet hämillesi tilanteesta. Vieraat alkavat kysellä sinulta kokemuksiasi kyseisestä paikasta.

- D Menet tulkkiksi kokoukseen. Olet ollut samassa tilanteessa pari kertaa aiemmin ja kerrot ensimmäistä kertaa tilanteessa olevalle parillesi henkilöiden viittomat ja mitä muita viittomia parille vieraita viittomia tilanteessa saattaa tulla. Sovitte yhteiset toimintatavat ja olet siinä uskossa, että molemmat pidätte sovituista asioista kiinni. Juuri ennen tulkkauksen alkua parisi sanoo, ettei tulkkauksen ollenkaan suomen kieleen päin. Tulkkaus alkaa ja huomaat, että parisi taidot eivät riitä. Hänen tuotoksensa on niin huonoa, että asiakkaat joutuvat pinnistelemaan saadakseen selvää parisi tulkkauksesta. Parisi ei myöskään käytä etukäteen sopimianne viittomia. Joudut itse olemaan paljon enemmän hereillä kuin normaalisti.

2 Asiakas

- A Olet opiskelutulkkina ammattikoulussa nuorelle viittomakieliselle kuurolle. Alku lähtee sujumaan hyvin, mutta jossain vaiheessa opiskelija alkaa myöhästellä toistuvasti ja menet useana aamuna turhaan paikalle. Pyydät opiskelijaa ilmoittaman sinulle etukäteen, mutta koska kyseessä on pommiin nukkuminen, opiskelija sanoo, ettei voi tietää sitä edellisenä iltana. Lisäksi opiskelija valehtelee opettajille toistuvasti myöhästymisen syystä. Hän sanoo esimerkiksi, ettei ole saanut tulkkia. Tiedät, ettei tämä ole totta, koska olet juuri edellisenä päivänä ollut odottamassa asiakasta. Silloin kun opiskelija tulee kouluun, hän ei keskity opiskeluun vaan haluaa

keskustella oppitunneilla tulkkien kanssa. Kaikki opettajat eivät puutu tähän. Opiskelijalla näyttää olevan vaikeuksia huolehtia myös henkilökohtaisesta hygieniasta, koska hän haisee pahalle. Haju on välillä niin voimakas, ettei kukaan luokkakavereista tohdi tehdä häneen tuttavuutta. Osittain tämän vuoksi asiakas yrittää kaveerata tulkkien kanssa.

- B Menet uutena tulkkina kaksi kertaa viikossa toistuvaan asioimistilanteeseen, jossa sinun on tarkoitus jatkaa tulkkina seuraavat kaksi kuukautta. Kun asiakas saapuu paikalle näet hänestä heti, että hän on tyytymätön siihen, ettei hänellä ole sama tulkki kuin aikaisemmin. Tilanne alkaa ja huomaat heti, että asiakas ei luota tulkkaustoosi. Hän käyttäytyy myös muita tilanteessa olevia kohtaan törkeästi. Hänen sanallinen ja sanaton viestintänsä on tilanteeseen sopimatonta. Ymmärrät hänen viittomistaan, mutta välillä asiakas puhuu sellaista, että et kehtaa sanoa sitä suomen kielellä ääneen. Hänen suivaantuessaan tilanteen kuuleville osapuolille, hän kääntää päänsä pois, eikä katso tulkkia.
- C Olet menossa tulkiksi asiakkaan kotiin. Sinulla on ennakkotietoa, että asiakas on myymässä taloaan. Olet ollut edellisellä viikolla tulkkina samalle asiakkaalle tilanteessa, jossa talossa on todettu kylpyhuoneen kosteusvaurio. Asiakas on teettänyt taloon kuntokartoituksen, joka näyttää luotettavalta. Kuuleva ostaja tulee paikalle ja aikoo jättää talosta tarjouksen. Asiakas ei kerro ostajalle kosteusvauriosta. Kuuleva ostaja lähtee ulos soittamaan puolisolleen. Jätätte asiakkaan kanssa kahdestaan sisälle. Asiakas alkaa kehua, kuinka taitava olet tulkkina, mutta myös sitä kuinka kaunis ja viehättävä olet.
- D Olet menossa syrjäytyneelle asiakkaalle tulkiksi lääkäriin. Tilauksessa ei ole tarkempia lisätietoja. Ennen tilannetta asiakas kertoo sinulle, ettei ole nukkunut moneen viikkoon kunnolla. Hänellä on myös säännöllinen mielialälääkitys ja hän kertoo itse lisänneensä

lääkeannosta kahdella tabletilla vuorokaudessa. Menette lääkäriin ja asiakas kertoo lääkärille vain unettomuudesta. Lääkäri kirjoittaa reseptin nukahtamislääkkeistä ja selittää miten lääkkeitä tulisi ottaa. Huomaat, ettei asiakas ymmärrä mitä tulkkaat. Tilanteen jälkeen asiakas haluaa soittaa äidilleen ja kertoa lääkärissä käynnin kuulumiset. Soitatte sinun puhelimellasi ja tulkkaat puhelun. Asiakkaan puhelin ei toimi. Muistat, että äidille kerrotut ohjeet ovat erilaiset kuin mitä lääkäri oli kertonut.

3 Ympäristö

- A Olet tulkkina yläkoulun metsäretkellä. Aikuisina retkellä olette sinä ja opettaja, ryhmässä on 10 oppilasta. Opettaja menee ryhmässä ensimmäisenä nopeammin kävelevien kanssa. Sinä kuljet asiakkaasi kanssa jälkimmäisessä ryhmässä. Maasto on vaihtelevaa. Liukkaassa mäessä yksi koululainen kompastuu kiven päälle ja jää makaamaan huutaen maahan. Oppilaan paras kaveri säikähtää tilannetta ja menee paniikkiin.
- B Olet opiskelutulkkina rakennusalalla. Päivät etenevät niin, että ensin on teoriaa ja sen jälkeen käytännön tekemistä. Opettaja jättää joskus käytännön tilanteissa opiskelijat keskenään. Sinä jäät kuitenkin tulkkina paikalle, koska asiakas juttelee kuulevien opiskelijoiden kanssa. Tulkkina huomaat, että opiskelijat tekevät maksavalle tilaajalle menevää tuotetta virheellisesti. Osa virheistä jää piiloon niin, ettei opettaja huomaa niitä. Lisäksi poikaporukassa meno yltyy hieman villiksi. Tilassa lentävät välillä vasarat ja sahat ja myös tohon käyttö on myös vastuutonta. Tilassa on niin kova meteli, ettet kuule mitä siellä puhutaan.
- C Olet säännöllisesti tulkkina sairaalassa hoitajaksolla olevalle kuuroille. Osaston henkilökunnalle on selitetty alkuvaiheessa, mikä on tulkin rooli ja mitä tulkin työhön kuuluu. Osasto tilaa tulkkia Kelan välityksestä säännöllisesti useana päivänä viikossa jutustelemaan asiakkaan kanssa. Asiakkaan asioita selitetään tulkille ja pyydetään

tulkkia kertomaan nämä tiedot kuurolle. Olet huomauttanut asiasta, että tulkki tulkkaa vähintään kahden ihmisen välistä keskustelua, mutta hoitajat eivät tunnu ymmärtävän asiaa. Asiakas on hyvin sympaattinen vanha rouva, ja hän mainitsee kaipaavansa viittomakielistä seuraa.

- D Olet tulkkina tilanteessa, jossa on sekä kuuroja että kuulevia, jotka osaavat viittoa. Kuulevat alkavat tulkkamaan. He eivät joko muista tulkin paikallaoloa tai eivät luota tulkkiin tai heidän mielestään tulkki tulkkaa väärin. Huomaat kuitenkin itse kuulevan tulkkavan väärin. Tulkkauksen jälkeen lähdet pois tilanteesta, ja sinulla on kiire seuraavaan tulkkaukseen. Poistut hissillä. Kun hissi saapuu perille, huomaat olevasi toimistorakennuksen kellarikerroksessa, josta ei pääse ylös ilman kulkukorttia. Kello on jo yli neljä ja suurin osa työntekijöistä on poistunut rakennuksesta.

Liite 3. Palautelomake.

1. Oliko case-työskentely mielestäsi sopiva työskentelytapa viittomakielen tulkeille työn kehittämiseen?
2. Koitko, että tästä koulutuspäivästä oli sinulle hyötyä? Jos oli, niin mitä hyötyä?
3. Haluaisitko jatkossa vastaavanlaisia koulutuspäiviä?
4. Kuinka usein tällainen koulutuspäivä olisi mielestäsi hyvä järjestää?
5. Mikä olisi mielestäsi muu hyvä tapa kehittää ILONAn toimintaa? Tai mistä muusta aiheesta toivoisit koulutusta?

Liite 4. Ammattieettiset säännöt.

AMMATTIETIIKKA

1. Tulkki noudattaa ehdotonta vaitiolovelvollisuutta.
2. Tulkki ei käytä väärin mitään tulkkauksen yhteydessä tietoonsa tulla.
3. Tulkki ottaa vastaan toimeksiannon vain, jos hänellä on siihen tarpeellinen pätevyys ja jossa hän ei ole jäävi.
4. Tulkki kunnioittaa ja tukee asiakkaidensa itsenäisyyttä ja itsemääräämisoikeutta.
5. Tulkki osoittaa solidaarisuutta ammattikuntaansa kohtaan.
6. Tulkki valmistautuu ajoissa ja huolellisesti tehtäväänsä.
7. Tulkki käyttäytyy toimeksiannon yhteydessä moitteettomasti.
8. Tulkki on puolueeton eikä anna henkilökohtaisten asenteidensa tai mielipiteidensä vaikuttaa työnsä laatuun.
9. Tulkki kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan.
10. Jos tulkki toimii sellaisessa asiakastyössä, jossa asiakkaat ovat myös tulkkipalvelun käyttäjiä, hän toimii niin että ammattiroolit eivät sekoitu.

Liite 5. Alaluokittain jäsenneetyt ongelmat.

Asiakkaasta johtuvat ongelmat/haastavat tilanteet/tulkin työtä häiritsevät tilanteet:

1. Asiakas ei luota tulkkiin.
2. Asiakkaasta näkee, ettei hän ole tyytyväinen saamaansa tulkkiin.
3. Asiakas haluaa keskustella tulkin kanssa kesken tulkkauksen.
4. Asiakas haisee pahalle.
5. Asiakas on aggressiivinen ympäristölleen.
6. Asiakas ei suuttuessaan katso tulkkia.
7. Asiakas valehtelee tulkille tai tilanteen kuulevalle osapuolelle.
8. Asiakas ei tiedä, miten jossain tilanteessa pitää toimia tai hänellä ei ole käsitystä käsiteltävästä asiasta.
9. Asiakas kehuu tulkin ulkonäköä.
10. Opiskelutulkkauksessa asiakas myöhästelee toistuvasti.
11. Asiakas viittooo jotain, jota tulkki epäröi tulkata suomen kielelle.
12. Asiakas kertoo tulkille jotain ennen tilanteen alkua, jolla merkitystä itse tilanteessa (esim. lääkärissä), mutta ei kerro enää samoja asioita, kun tilanne on käynnissä.

Tulkkiparista johtuvat ongelmat/haastavat tilanteet/tulkin työtä häiritsevät tilanteet:

1. Tulkkipari on niin pelottava, ettei häneltä uskalla kysyä mitään. Tulkkipari tiuskii.
2. Tulkkipari ei pysy roolissaan. Hän esimerkiksi ottaa osaa omana itsenään osaa keskusteluihin kesken tulkkauksen.
3. Vuorot sekoittuvat toistuvasti.
4. Tulkkiparilta puuttuu tilannetajua. Hänellä on esimerkiksi väärä vaatetus ja hän ei osaa käyttäytyä tilanteeseen sopivalla tavalla.
5. Tulkkipari sanoo juuri ennen tulkkauksen alkua, ettei tulkkaa lainkaan suomen kielelle päin.

6. Tulkkipari sanoo, että pystyy tulkkaamaan suomen kieleen päin, mutta ei kuitenkaan tulkkaa omalla vuorollaan.
7. Tulkkipari toimii toistuvasti etukäteen sovittujen toimintatapojen vastaisesti.
8. Tulkkiparin tuottama kieli on niin huonoa, ettei siitä saa selvää.
9. Tulkkipari kommentoi toistuvasti, mitä tulkkauksessa pitää seuravaksi tehdä.

Ympäristöstä johtuvat ongelmat/haasteet/tulkin työtä häiritsevät tilanteet:

1. Tilanteessa on niin paljon melua, ettei kuule tai ihmiset puhuvat niin hiljaa tai mumisevat, ettei kuule.
2. Ollaan ulkona ja on niin paljon itikoita, että se häiritsee työntekoa.
3. Opiskelutulkkauksessa, kun opettaja poistuu luokasta ja tulkki jää tulkkaamaan opiskelijoiden välisiä keskusteluja, tulkki näkee luokassa toimintaa, jota ei haluaisi nähdä ja tietää.
4. Tilanteen kuuleva osapuoli ei ymmärrä tulkin roolia.
5. Tulkkaustilanteessa tapahtuu onnettomuus.
6. Tulkki joutuu johonkin paikkaan, mistä hän ei pääse pois (esimerkiksi hissi).
7. ”Aputulkkaus” niissä tilanteissa, joissa on paikalla kuulevia viittomakieltä osaavia henkilöitä.