

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

TULKIT JA LAATU

Viittomakielentulkkien hyvinvointi tulkkauspalveluntuottajan laatukäsikirjassa

Hilla Eronen

Viittomakielentulkin koulutusohjelma (240 op)

Huhtikuu/2012

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Viittomakielen tulkin koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Hilla Eronen	Sivumäärä 62 ja 9 liitesivua
Työn nimi Tulkit ja laatu. Viittomakielentulkkiin hyvinvointi tulkkauspalveluntuottajan laatukäsikirjassa	
Ohjaava opettaja Liisa Martikainen	
Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja TulkkausLONA Oy	
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyö on TulkkausLONA Oy:n tilaama kartoitus palveluntuottajan palvelun laadun ja henkilöstön hyvinvoinnin suhteesta sekä yrityksen henkilöstön hyvinvoinnin tukemisen tavoista ja niiden kehittämisestä. Lisäksi tutkimuksen produktina on valmistettu tilaajalle laatukäsikirjan osa LaatuLONA ja henkilöstön hyvinvointi.</p> <p>Aineistonkeruu toteutettiin ryhmähaastattelulla helmikuussa 2012 yrityksen kolmelle neljästä yrittäjästä. Haastateltavat olivat haastatteluhetkellä toimineet 1,5 vuotta yrittäjinä ja kukin yli kymmenen vuotta viittomakielentulkkinä. TulkkausLONA Oy:n henkilöstöön, jonka hyvinvoinnin tukemista tutkimus käsittelee, kuului 15 viittomakielentulkkiä, joista 14 oli tuntiperusteisessa työsuhteessa ja yksi kuukausityöntekijä. Tutkimus oli kvalitatiivinen.</p> <p>Tutkimus osoitti, että haastateltujen yrittäjien mukaan, yrityksen palvelun laatu perustui ammattitaitoisille tulkeille. Haastateltavien mielestä tulkkiin hyvinvointi näkyi tulkkiin tavassa tuottaa palvelua ja heidän hyvinvointinsa mahdollisti palvelun tuottamisen esimerkiksi sairauspoissaolojen vähäisyyden kautta.</p> <p>Tutkimustulokset osoittivat, että TulkkausLONA Oy:n henkilöstön hyvinvoinnin huolehtimisen tavat liittyivät tulkkiin perustyöskentelyn tukemiseen, osaamisen arviointiin ja kehittämiseen sekä työyhteisön toimivuuden edistämiseen. Tulkkiin perustyöskentelyä tuettiin sisäisen välityksen keinoin ja turvaamalla tulkkiin työssäjaksaminen. Tulkkiin osaamista arvioitiin seuraamalla heidän tulkkaustaan ja arviointia kehitettiin yhteistyössä Humanistisen ammattikorkeakoulun kanssa, jonka lehtori tulee toteuttamaan taitotasoarvioinnin yrityksen työntekijöille. Osaamista kehitettiin yrityksessä haastavilla työtehtävillä, paritulkkausilla, työyhteisön sisäisellä tietotaidon jakamisella sekä koulutuksilla. Työyhteisön toimivuutta edistettiin kuukausittaisilla tulkkipalavereilla, yhteisellä vapaa-ajan toiminnalla sekä avoimuudella ja työyhteisön välisellä luottamuksella. TulkkausLONA Oy:n henkilöstön hyvinvoinnin tukemisen tapoja tullaan kehittämään ensisijaisesti keskittymällä tulkkiin yhteneväisiin toimintatapoihin.</p> <p>Laatukäsikirjan osa LaatuLONA ja henkilöstön hyvinvointi sisältää edellisessä kappaleessa luetellut aiheet. Laatukäsikirjan osiota on tarkoitus käyttää esimerkiksi työntekijöiden perehdytykseen. Tiettyä laatukäsikirjan osion sisältöä ei ole ennen suomalaisella viittomakielialalla tutkittu. Työ tarjoaakin tietoa laatukäsikirjan henkilöstöosiota työstäville viittomakielialan palveluntuottajille, muun alan yrittäjille sekä viittomakielentulkeille ja viittomakielentulkkipiskelijoille.</p>	
Asiasanat laatukäsikirja, viittomakieliala, palveluntuottaja, henkilöstö, hyvinvointi, tukeminen	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Degree Programme in Sign Language Interpreting

ABSTRACT

Author Hilla Eronen	Number of Pages 62 and 9 appendices
Title Interpreters and Quality. The Well-being of Sign Language Interpreters in the Quality Manual of an Interpreting Service Provider	
Supervisor Liisa Martikainen	
Subscriber and Mentor TulkkausILONA Oy	
Abstract <p>The thesis was commissioned by TulkkausILONA Oy, to map the relation between service provider's service quality to the well-being of its employees and the enterprise's methods of supporting the well-being of its employees and ways the methods will be developed. Furthermore, a part of the quality manual named LaatuILONA and the well-being of employees was made for the subscriber.</p> <p>The research material for this study was gathered by interviewing three of the four entrepreneurs of the enterprise in a group in February 2012. When the interview was carried out the interviewees had practiced as entrepreneurs for 1.5 years and each of them had worked as interpreters over ten years. The employees of TulkkausILONA Oy consisted of 15 interpreters, 14 of whom worked on hour-based contract and one received monthly salary. This study considered the methods of supporting their well-being. The research was qualitative by nature.</p> <p>The research showed that according to the interviewed entrepreneurs, the quality of enterprise's service was based on skilled interpreters. In the interviewees opinion the well-being of interpreters appeared in the way interpreters provided service and their well-being enabled providing the service for example through low number of sick-leaves.</p> <p>The results showed that TulkkausILONA Oy's methods of supporting the well-being of interpreters were related to supporting the interpreters' essential working, evaluating and advancing their skills and promoting the relations of work community. The interpreters' essential working was supported by in-house interpreting scheduling coordination and by securing interpreters' well-being at work. The skills of interpreters were evaluated by following their interpreting and evaluation methods were to be developed in co-operation with Humak University of Applied Sciences, of which senior lecturer will accomplish skill-level examination on the members of the staff. The skills were advanced in the enterprise by challenging work-assignments and education. The relations of work community were promoted by monthly interpreter meetings, shared free-time activities, openness and trust within the work community. The methods of supporting employees' well-being in TulkkausILONA Oy will be advanced primarily by focusing on interpreter's coherent functions at work.</p> <p>The part of the quality manual LaatuILONA and the well-being of employees contains the subjects mentioned above. The part of the quality manual is to be used for example in orientation of employees. A specific part of a quality manual has not been researched before in Finnish sign language branch. With reference to that the thesis provides information for sign language branch service providers, or entrepreneurs of other branches, who are making a part of quality manual about employees and for sign language interpreters and sign language interpreter students.</p>	
Keywords quality manual, service provider, employees, sign language branch, well-being, support	

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1 JOHDANTO	5
2 LAADUN KEHITTÄMINEN VIITTOMAKIELEN TULKKAUSALALLA	7
2.3 Viittomakielen tulkkausalan palveluntuottajan laatu	7
2.1 Laadunhallinta ja laatukäsikirjat	8
2.2 Viittomakielentulkkausalan palveluntuottajien laatutyö	9
3 TULKKIEN HYVINVOINNIN VAIKUTUS PALVELUN LAATUUN	13
3.1 Tulkkien hyvinvoinnin ja palvelun laadun suhde	14
3.2 Viittomakielialan erityispiirteet tulkkien hyvinvoinnin näkökulmasta	15
4 TULKKIEN HYVINVOINNIN TUKEMINEN	16
4.1 Rekrytointi	17
4.2 Uuden työntekijän hyvinvointi	19
4.3 Osaamisen arviointi ja kehittäminen	20
4.4 Perustyöskentelyn tukeminen	21
4.5 Työyhteisön toimivuus	23
4.6 Ongelmatilanteet	24
4.7 Palaute	25
4.8 Palkitseminen ja edut	25
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	26
5.1 Puolistrukturoitu ryhmähaastattelu	28
5.2 Aineiston purku ja analyysi	29
6 TUTKIMUSTULOKSET JA PRODUKTI	30
6.1 TulkkausILONA Oy:n palvelun laatu	30
6.1.1 Tulkkien hyvinvoinnin ja palvelun laadun suhde	31
6.2 TulkkausILONA Oy:n tulkkien hyvinvoinnin tukemisen tavat ja kehitys	32
6.2.1 Rekrytointi ja uuden työntekijän hyvinvointi	32
6.2.2 Tulkkien perustyöskentelyn tukeminen	36
6.2.3 Tulkkien osaamisen arviointi ja kehittäminen	41
6.2.4 Työyhteisön toimivuus ja ilmapiiri	45
6.2.5 Tulkkien yhtenäiset toimintatavat	46
6.3 Laatukäsikirjan osa	48
7 POHDINTA	49
7.1 Tutkimustulosten tarkastelu	50
7.2 Opinnäytetyöprosessi ja työn merkitys viittomakielialalla	55
LÄHTEET	58
LIITE 1. Haastattelun runko.	63
LIITE 2 Laatukäsikirjan osan sisällysluettelo	65
LIITE 3. Tuntipalkkaisten viittomakielen tulkkien palkka- ja työsuhteen ehdot	65

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tilaaja TulkkausILONA Oy on vuonna 2010 perustettu suomalaisen viittomakielen tulkkaus-, opetus- ja asiantuntijuuspalveluja tarjoava *palveluntuottaja*¹. Yritys tuottaa palvelua pääsääntöisesti Itä-Suomen alueella ja sen toimipiste sijaitsee Kuopiossa. Yrityksessä työskentelee 15 viittomakielen tulkkiä, joista yhdellä on myös puhevammaisten tulkin koulutus. (TulkkausILONA Oy 2012.) Viidestätoista työntekijästä neljätoista toimii tuntipalkkaisena ja yksi kuukausipalkkaisena (Kärkkäinen 2012). Yrityksessä toimii neljä yrittäjää. TulkkausILONA Oy:n toiminnan lähtökohtana on asiakaslähtöisyys, kokemus ja palvelualltius. (TulkkausILONA Oy 2012.)

Saman vuoden syyskuussa kuin TulkkausILONA perustettiin, kuulovammaisten, kuulonäkövammaisten ja puhevammaisten henkilöiden tulkkauspalveluiden järjestämisvelvollisuus siirtyi kunnilta Kansan eläkelaitokselle (myöh. Kela) (Kela 2011a). Muutoksen tavoitteena olivat valtakunnan tasolla yhdenmukaiset tulkkauspalvelut ja toimintatavat (Kela 2009a). Kela valitsi palveluntuottajat tarjouskilpailun perusteella 1.9.2010- 31.12.2012 väliselle ajalle, minkä jälkeen seuraa uusi kilpailutuskausi (Kela, 2010a).

Kelan järjestämän tarjouskilpailun yhteydessä palveluntuottajien tuli täyttää yritystään koskeva hankintailmoitus keväällä 2010 (Kela 2010b). Hankintailmoituksessa palveluntuottajien tuli todentaa tekniset, taloudelliset ja ammattitaitoon liittyvät edellytykset tuottaa tarjoamaansa palvelua (HILMA Julkiset hankinnat 2010). Valintaperusteena tarjouskilpailussa oli kokonaistaloudellisesti edullisin tarjous, minkä järjestyksen perusteella tulkkauksilaukset välitettäisiin (ks. s. 21) tulkeille (HILMA Julkiset hankinnat 2010, Kela 2009b). Vertailuperusteina olivat hinta ja *laatu*. Laatuun vaikuttavina tekijöinä otettiin huomioon henkilöstön koulutus, työkokemus ja palvelun ajallinen saatavuus. Valinnassa hintaa painotettiin kuusikymmentä prosenttia ja laatua neljäkymmentä prosenttia. (HILMA Julkiset hankinnat 2010.) Yleiset työelämän muutokset ovat jo 1990-luvulta lähtien pakottaneet erilaiset työyhteisöt, kuten tulkit, pohtimaan visioitaan ja työnsä laatua

¹ Organisaatio tai yksittäinen henkilö, joka saa aikaan palveluja (Yleinen suomalainen asiansasto 2012).

(Selin-Grönlund 2005, 1). Myös tulkkauspalvelun siirtyminen Kelalle toi palveluntuottajille tarpeen määrittää omat valmiutensa laadun kannalta.

Opinnäytetyöni aihe on syntynyt tästä laadun määrittämisen tarpeesta. Opinnäytetyöni on toiminnallinen ja sen tavoitteena on tuottaa tietoa opinnäytetyön tilaajalle, TulkkausLONA Oy:lle, osaksi sen *laatukäsikirjaa*² (ks. s. 8, 9). Rönkä (2011) on opinnäytetyössään tuottanut Carean viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaatiolle ehdotuksen laatukäsikirjan sisällöksi. Tutkielmassaan hän on todennut, että tällä hetkellä tulkkausalan laatukäsikirjat ovat salaisia, koska esimerkiksi Yrjölän (2011) mukaan laatukäsikirja liittyy tulkkauspalvelualan kilpailutukseen osana laadun pisteytystä ja vaikuttaa palveluntuottajien kilpailutusjärjestykseen. Tämän vuoksi ne kuuluvat liikesalaisuuden piiriin (Rönkä 2011, 44). Rönkän tutkielman lisäksi laatukäsikirjojen sisällönalueita ei ole viittomakielialalla tutkittu (mt., 71). Opinnäytetyöni tarjoaakin tulkkausalalle uutta tietoa ja sen käyttöarvo on tilaajalleen suuri. Opinnäytetyöni on siis erittäin vahvasti työelämälähtöinen ja ajankohtaisesta käytännöntarpeesta muodostunut, kuten Vilkan ja Airaksisen mukaan (2003,10) ammattikorkeakoulun opinnäytetyön tulee olla.

Työntekijät ovat yrityksen tärkein voimavara ja heistä riippuu koko yrityksen olemassaolo (Viitala 2006, 10; Riikonen, Tuomi, Vanhala & Seitsamo 2003, 33). Tämän vuoksi olen valinnut laatukäsikirjan osaan tuottamani tiedon näkökulmaksi *henkilöstön*³ hyvinvoinnin. Tulkkaus ei ole tuotteen kehittämistä tai suunnittelua, vaan tulkin tuottamaa tulketta. Se, miten tulkkaus loppujen lopuksi tuotetaan, on suurimmalta osalta kiinni tulkista – hänen taidoistaan ja kyvyistään. Tulkkaustilanteessa palveluntuottaja ei voi vaikuttaa kaikkeen. Palveluntuottaja voi kuitenkin vaikuttaa tulkkiin huolehtimalla hänen hyvinvoinnistaan, jotta tulkin on mahdollista keskittyä perustehtäväänsä, eli tulkkamiseen, mahdollisimman hyvin. Tämän vuoksi henkilöstön hyvinvoinnista huolehtiminen on yrityksen laadun määrittämisessä kriittinen tekijä.

² Laatukäsikirjaan on dokumentoituuna yrityksen laadunhallintajärjestelmä (Holma & Outinen & Idänpään-Heikkilä & Sainio 2001, 57)

³ Opinnäytetyössä henkilöstöllä, työntekijöillä ja yrityksen tulkeilla tarkoitetaan alaisia, eli ei yrityksen johtajia.

Olen kerännyt tietoa laatukäsikirjan osaa varten toteuttamalla puolistrukturoidun ryhmähaastattelun helmikuussa 2012 TulkkausILONA Oy:n johdolle. Keräämäni tiedon perusteella pyrin selvittämään opinnäytetyön tutkimusongelmat, jotka ovat:

- 1) Mikä on yrittäjien mielestä yrityksen henkilöstön hyvinvoinnin ja yrityksen palvelun laadun suhde?
- 2) Minkälaisia laatukäsikirjan kannalta keskeisiä keinoja palveluntuottajalla on henkilöstön hyvinvoinnin turvaamiseksi?
- 3) Miten laatukäsikirjan kannalta palveluntuottajan keskeisiä henkilöstön hyvinvoinnin turvaamiskeinoja on tarkoitus kehittää?

Opinnäytetyössäni esittelen lähdekirjallisuuden avulla miten laadun kehittäminen näyttäytyy viittomakielentulkkausalalla ja kuinka henkilöstön hyvinvointi vaikuttaa tulkkauspalvelun laatuun sekä millaisia osa-alueita henkilöstön hyvinvoinnissa tulee ottaa huomioon. Tämän jälkeen esittelen tutkimukseni kulun, työn tutkimustulokset sekä tuotetun laatukäsikirjan osan. Lopuksi pohdin työni onnistumista, sekä sen merkitystä viittomakielialalla.

2 LAADUN KEHITTÄMINEN VIITTOMAKIELEN TULKKAUSALALLA

Tässä osiossa esittelen lähdekirjallisuuden avulla mistä tekijöistä koostuu tulkkausalan palveluntuottajan laatu, määrittelen laatukäsikirjan, sekä kerron tulkkauspalveluntuottajien laatutyöstä.

2.3 Viittomakielen tulkkausalan palveluntuottajan laatu

Laatu-käsitteen määrittelemine tilannekohtaisesti on välttämätöntä, sillä laatu voidaan eri organisaatioissa ja tilanteissa määritellä hyvin eri tavoin (Sarala & Sarala 1996, 95, 96.) Laadun on esimerkiksi sanottu olevan käyttötarkoitukseen sopivuutta ja kykyä tyydyttää asiakkaan tarpeet (Lecklin & Laine 2009, 15).

Opinnäytetyössäni keskityn määrittelemään tulkkausalalan palveluntuottajan tarjoaman palvelun laadun. Aloitan määrittelemällä palvelun käsitteen.

Palveluilla on erityispiirteitä, jotka erottavat sen selkeästi tavaroita tuottavan teollisuuden toiminnasta. Palvelu on abstraktia ja aineetonta, toisin kuin tuotetut tavarat. Se on subjektiivisesti koettu toiminnoista muodostuva tapahtuma tai prosessi, jotka tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti. Tuotettujen tavaroiden tulee olla tietyn kokoisia ja muotoisia, mutta palveluissa tämä ei päde. Palvelussa jokainen asioimiskerta ja asiakas ovat erilaisia. Palvelun luonteeseen kuuluu, että myös asiakas osallistuu jossain määrin palveluntuotantoprosessiin. (Grönroos 2010, 78-79, 100; Äyväri ym. 1991, 60-63.)

Tulkkauksen laadun arviointiin vaikuttaa, kuka laatua arvioi, sillä kaikilla on oma käsityksensä siitä, mistä tekijöistä laatu koostuu (Kurz 1993, 323). Sama pätee palveluntuottajan palvelun laadun arviointiin. Palveluntuottaja tuottaa palvelua eri kohteille, esimerkiksi myymällä palvelunsa Kelalle ja tarjoamalla sen asiakkaille. Toisaalta palveluntuottaja voi olla laadukas työnantaja työntekijöilleen.

Kela määritteli hankintailmoituksessaan palveluntuottajien laadun tekijöiksi koulutuksen, työkokemuksen ja palvelun ajallisen saatavuuden (HILMA Julkiset hankinnat 2010). Määritelmässä korostuvat pätevät työntekijät palvelun laadun tuottajina. Työntekijäthän tuottavat tulkkauksen. Puolestaan asiakasnäkökulmasta katsottuna palvelu tarjotaan asiakkaille, jolloin heidän odotuksensa ovat laadun kokemisessa tärkeimmässä asemassa. Laatu siis perustuu asiakkaiden odotuksiin ja on mitä tahansa, mitä asiakkaat kokevat sen olevan (Grönroos 2009, 100, 154-155).

2.1 Laadunhallinta ja laatukäsikirjat

Laadunhallinta on toiminnan johtamista, suunnittelua, arviointia ja parantamista asetettujen laatutavoitteiden saavuttamiseksi (Hellstén & Röberg 2003, 6). Laatukäsikirja puolestaan on ISO 9000 laatustandardien mukaan asiakirja, jossa organisaation laadunhallintamenetelmät ovat dokumentoituina (Tuomi 2007, 19). Tällaiset laadun kehittämissjärjestelmät ovat yrityksille toimiva tapa määrittää omaa laatutyötään ja tutkimuksien mukaan niistä on yrityksille hyötyä (An-

dersson, Hiltunen & Villanen 2004, 31). Hyvin suunniteltu ja toteutettu laadunhallinta tukee yrityksen toiminta-ajatuksen toteutumista. Toimimalla ennalta suunnitellun ja jatkuvasti kehitettävän tavan mukaan voidaan ennaltaehkäistä virheitä sekä välttää virheiden korjaamisesta ja työn uudelleen tekemisestä koituvaa voimavarojen tuhlausta. Näin toimimalla pystytään myös paremmin kohtaamaan arkipäivän vaihtelevia palvelutilanteita. (Hellstén ym. 2003, 6.) Myönteisesti järjestelmät näkyvät myös henkilöstön laatutietouden lisääntymisenä, toiminnan laadun parantumisena ja toimintatapojen yhdenmukaistumisena. (Andersson ym. 2004, 31.) Laatukäsikirjan muoto riippuu yrityksestä ja tarkoituksena on, että se olisi yritykselle itselleen mahdollisimman sopiva (Tuomi 2007, 19-26). Laadun sisältö ja tavoitteet on aina määriteltävä omista lähtökohdista ja asiakaskunnan tarpeista, toimintaympäristöä huomioiden. Laatukäsikirjaa ja laadunhallintajärjestelmää ei voi koskaan suoraan kopioida muualta. Hyvä laadunhallintajärjestelmä on nimenomaan yrityksen omaa toimintaa tukeva. Tämän vuoksi järjestelmä on luotava itse. (Hellstén ym. 2003, 5.) Parhaimmillaan laatukäsikirjan laatiminen on yritykselle itselleen tärkeä ja opettavainen asia. (Tuomi 2007, 19- 26.)

2.2 Viittomakielentulkkausalalan palveluntuottajien laatutyö

Viittomakielialalla muutamilla palveluntuottajilla laatukäsikirja on käytössä tai tekeillä. Yrjölän (2011) mukaan alan palveluntuottajien laatukäsikirjojen sisällöt ovat yrityskohtaisia. Tulevaisuudessa tulkkauspalveluntuottajien laatukäsikirjojen sisällönalueet saattavat muodostua yhteneväisiksi, jos ne kirjataan esimerkiksi kilpailutusasiakirjoihin ja tulkkauspalvelusopimukseen. Yritysten laatukäsikirjan sisällön tarkka paljastaminen on vielä kuitenkin yrityksen liikesalaisuuden piiriin kuuluvan tiedon jakamista ja siksi sen kertominen ei ole mahdollista. (Rönkä 2011, 42-44.) Esittelen tässä seuraavaksi tietoa, jota palveluntuottajien laatukäsikirjoista on saatavilla.

Carean viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaatio on perustettu vuonna 2010 Kymenlaakson sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymän alaisuuteen. Carea tuottaa tulkkauspalveluita Kymenlaaksossa ja Etelä-Karjalassa (mt., 6). Apron (2010) mukaan, Carean sosiaalipalvelujen vastuualueen tulkkikeskuk-

sen toimintaa ohjaavia arvoja ovat asiantuntijuus, ammatillisuus ja osaaminen (Rönkä 2011, 8).

Rönkä (2011) on Viittomakielialan tulkkitoiminnan koulutusohjelman (YAMK) opinnäytetyössä toteuttanut tutkielman Kymenlaakson sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymän viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaatio Carean laatukäsikirjan sisällön suunnittelemiseksi. Rönkä on opinnäytetyöprosessissaan tutustunut erilaisiin, myös muihin kuin viittomakielialan tulkkauspalveluntuottajien, laatukäsikirjojen sisältöihin. Näiden pohjalta hän on luonut ehdotuksen viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaatio Carean laatukäsikirjan sisällöksi. Sisällysluettelon hän hyväksytti tulkkauspalveluorganisaation esimiehillä. Rönkä (2011, 51) valitsi laatukäsikirjan ensimmäisen version sisällönalueiksi yksitoista aihealuetta:

1. Carea ja sen johtaminen
2. Arvot ja toimintaa ohjaavat periaatteet
3. Organisaatio
4. Henkilöstö
5. Asiakkaat
6. Palveluprosessit
7. Toiminnan arviointi
8. Taloushallinto
9. Ohjekansiot
10. Tiedotus ja markkinointi
11. Toiminnan kehittäminen

Opinnäytetyössään Rönkä (2011, 54) myös toteutti kyselytutkimuksen Carean viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaation yhdeksälle viittomakielentulkille, joista kahdeksan vastasi kyselyyn. Kyselytutkimuksessa kysyttiin henkilöstön mielipidettä laatukäsikirjan sisällöksi valittujen aihealueiden tärkeydestä. Tutkimuksessa selvisi, että suurin osa henkilöstöstä piti valittuja aihealueita tärkeinä. Tämän lisäksi kyselytutkimuksessa Rönkä (2011, 64, 65) selvitti millaisia Carean henkilöstön toimintaperiaatteet ovat ja miten ne näkyvät käytännössä. Tämä toteutettiin kyselytutkimuksessa laatukäsikirjan neljän henkilöstöä eniten kosket-tavan aihealueen kautta. Aihealueet olivat henkilöstö, palveluprosessit, toiminta-

nan arvioiminen ja toiminnan kehittäminen. Vastausten perusteella henkilöstö osa-alueen toimintaperiaatteisiin kuului muun muassa valmius hyvän yhteisöllisyyden ja vuorovaikutuksen kehittämiseen, ammatillisen osaamisen kehittämiseen sekä valmius panostaa työhyvinvointiin ja työssäjaksamiseen.

Vastaajat pitivät ammatillisen osaamisen kehittämistä tärkeänä ja olivat valmiita kehittämään osaamistaan kouluttautumalla lisää sekä yhteistoiminnallisesti seuraamalla kokeneempien tulkkien työskentelyä, keskustelemalla asioista yhteisissä palavereissa ja tekemällä paritulkkauksia (Rönkä 2011., 65).

Suurin osa vastaajista piti yhteisöllisyyttä ja vuorovaikutusta tärkeänä. Careassa yhteisöllisyyden ja vuorovaikutuksen sisältämiä toimintaperiaatteita olivat yhteiset tapaamiset ja koulutustilaisuudet sekä ammatillisen tietotaidon ja hiljaisen tiedon jakaminen. (Rönkä 2011, 65.) Hyvään yhteisöllisyyteen vastaajien mielestä kuului luottamus, rehellisyys, avoimuus, toisten huomioon ottaminen, positiivinen ajattelu, yhteiseen viihtyvyyteen panostaminen ja asioiden kehittäminen. Vastauksissa selvisi myös, että henkilöstön mielestä esimiesten tuli ajaa alaisensa oikeuksia ja ongelmiin tuli löytää ratkaisut yhdessä. Hyvän vuorovaikutuksen tekijöitä vastaajien mielestä oli muun muassa hyvä henki, joustavuus, asioista suoraan puhuminen sekä valmius kuunnella ja ottaa vastaan palautetta. (Mt., 56, 57.)

Kaikki kahdeksan vastaajaa pitivät työhyvinvointia ja työssäjaksamista erittäin tärkeinä tulkkauspalveluorganisaatiossa. Vastauksien mukaan, Careassa toivottiin näitä edistettävien tyky-päivien ja yhteisten tapaamisten järjestämisellä, työergonomiaan keskittymällä, yhteisiä keskustelutilaisuuksia ja –mahdollisuuksia lisäämällä ja työaikojen rajoittamisella. Työssäjaksamista vastaajien mielestä tulisi kehittää työnohjauksella, yhteisillä ”pelisäännöillä”, tiedottamisella ja yhteisiä liikunnallisia tilaisuuksia järjestämällä. (Rönkä 2011, 57, 66.)

Carean laatukäsikirjan palveluprosessien aihealueen alle vastaajien mielestä sisältyisi tulkkaustilanteisiin valmistautuminen sekä valmius pohtia ja käsitellä tulkkaustilanteiden onnistumista ja epäonnistumista. Laatukäsikirjan toiminnan arviointi aihealueeseen vastausten perusteella kuului kyky ottaa vastaan ja käsitellä palautetta. Vastaajat olivat myös valmiita antamaan palautetta tulkkiparille.

Arviointiosiossa tärkeimpänä palautteeseen liittyvänä asiana pidettiin asiakaspalautejärjestelmän kehittämistä. Asiakaspalautteen tärkeys tiedostettiin henkilöstön kesken, mutta yhteistä linjaa siitä, miten tämä toteutettaisiin, ei vielä ollut. (Rönkä 2011, 66, 67.)

Carean viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaation laatukäsikirjan on tarkoituksenmukaista olla sähköisessä muodossa (Rönkä 2011, 68). Opinnäytetyössä Rönkä (2011, 9) toteaa, että tulevaisuudessa laatukäsikirjatyö tulee olemaan tulkkauspalveluorganisaation yhteinen projekti, jota käytetään palvelun ja laadun kehittämisen jatkuvasti kehittyvänä työkaluna.

Sign Line Oy on viittomakielen tulkkauspalveluja tarjoava yritys, jonka tärkeimpänä tavoitteena on toimia asiakaslähtöisesti ja näin turvata ihmisten tasa-arvoinen osallistuminen ja yhteiskunnallinen vaikuttaminen (Sign Line Oy, 2012). Yrjölän (2011) mukaan Sign Line Oy:lla on yrityksen laadun varmistamiseksi laatukäsikirja. Sen tekoon on osallistunut pääasiallisesti yrityksen viestintä- ja projektikoordinaattori sekä yrityksen johto. (Rönkä 2011, 42.)

Huuskon (2011) mukaan myös Viittomakielialan osuuskunta Viialla on käytössä laadun varmistamiseksi laatukäsikirja, jonka ensimmäinen versio ilmestyi vuonna 2005. Osuuskunnan laatukäsikirjan tekoon ovat osallistuneet yrityksen toimitusjohtaja, alue-esimiehet, välitykset, yrityksen hallitus ja taloushallinnon henkilöstö. Viassa laatutyö ja sen dokumentointi laatukäsikirjaksi on ollut pitkä prosessi ja sitä sekä päivitetään, että käytetään yrityksessä jatkuvasti. Viittomakielialan osuuskunta Vian laatukäsikirja sisältää yrityksen kuvauksen, henkilöstösuunnitelman sekä lyhyen kuvauksen taloushallinnosta. Yrityksen kuvauksessa esitellään esimerkiksi yrityksen arvot, organisaatio, asiakkaat, toimintaympäristö, palvelut, henkilöstö, talous, viestintä sekä käytössä olevat rekisterit. Henkilöstösuunnitelmassa kuvataan yrityksen johtamista, henkilöstön toimenkuvia, osaamisen kehittämistä ja muita henkilöstöön liittyviä tietoja, kuten tiimien toimintaa, työhyvinvointia sekä erilaisia ohjeistuksia. Taloushallinto-osassa kuvataan yrityksen taloushallinnon prosessit, käytössä olevat työkalut sekä talousraportointi. Viassa on myös erillinen asiakirja taloushallinnon järjestämisestä, minä vuoksi laatukäsikirjassa sen kuvaus on lyhyt. Lisäksi Vian laatukäsikirjassa on yleistietoa yrityksestä sekä muita dokumentteja, jotka löytyvät lisäksi erik-

seen muualta. Tällaisia asiakirjoja ovat esimerkiksi päihdeohjelma, TES, työsuojeluun liittyvät asiakirjat ja tulkin töiden raportointiohjeet. (Rönkä 2011, 42-43.)

Tulkkipalvelut Sivupersoon Oy:ssä on käytössä henkilökunnan ammatillista kehitystä tukeva yksityiskohtainen laatukäsikirja. Tulkkipalvelut Sivupersoonan verkkosivuilla kerrotaan laatukäsikirjan olevan yritykselle työkalu, joka huomioi työntekijöiden tarpeet ja toiveet. (Tulkkipalvelut Sivupersoon Oy 2012.)

Honkalampi -säätöillä on palvelun laadun takaamiseksi käytössä toiminnanhallintajärjestelmä ISO 9001. Tulkkeskukselle on myös myönnetty laatusertifikaatti 9.1.2007. Honkalampi-säätöillä on vuoden 2012 teemana tulkkauksen laatu. Säätö aloittaa projektia, jonka tarkoituksena on organisoida tulkkien koulutusta ja tulkkauksen laadun seurantaan vuoden aikana. (Honkalampi-säätö 2012.)

Silbersteinin (2009) mukaan Kuurojen Liitto ry:n tulkki- ja käännöstiimissä on hahmoteltu Viittomakielialan tulkkitoiminnan koulutusohjelman (YAMK) oppimistehtävänä tulkkaustoiminnan laatukäsikirja. Laatukäsikirjan hahmotelmassa on yritys- ja organisaatiokuvaus, yrityksen visiot ja arvot, tulkkaustoiminnan ja tulkkien tarkempi kuvaus sekä hahmotelma toiminnan kehittämistä. Tulkkaustoiminnan kuvauksessa on tulkkaustoiminnan toimintasuunnitelma, tulkkaustilauksen prosessikaavio, tulkkaustoimintaan liittyvät asiakirjat, noudatettavat säännöt ja kuvaus tulkkaustoiminnan asiakkaista. Tulkkien tarkempi kuvaus sisältää tulkkien osaamisrakenteen sekä Hyvinvointi ja työssä jaksaminen -osion. Toiminnan kehittämisen kuvaus esittelee käytössä olevat arviointimenetelmät sekä arvioinnin ja toiminnan kehittämisen hahmotelman. (Rönkä 2011, 43.)

3 TULKKIEN HYVINVOINNIN VAIKUTUS PALVELUN LAATUUN

Tässä luvussa käsittelen tulkkien hyvinvointia lähdekirjallisuuden avulla. Aloitan perustelemalla, miksi tulkit ovat palveluntuottajalle tärkeä voimavara. Tämän

jälkeen esittelen viittomakielialan asettamia erityispiirteitä tulkkien hyvinvoinnin näkökulmasta.

3.1 Tulkkien hyvinvoinnin ja palvelun laadun suhde

Ihminen on mielen, tunteiden ja fyysisen kehon muodostama kokonaisuus, jonka pitää voida hyvin kaikilla näillä osa-alueilla. Ihmisen suorituskykyyn vaikuttavat fyysinen ja psyykinen hyvinvointi, sosiaaliset kyvyt, tiedot taidot ja osaaminen sekä yksilön sisäiset arvot ja motivaatio. (Ojala ym. 2003, 19-22.)

Palvelun laadukkuus voidaan nähdä kilpailuetuna. Kilpailuetu tarkoittaa harvoin suoraviivaisesti samaa kuin hyvinvoiva henkilöstö. (Kehusmaa 2011, 145.) Kaikki organisaatiot kuitenkin toteuttavat toimintaansa henkilöstön avulla. Tämän vuoksi henkilöstö on yritykselle välttämätön voimavara. (Kauhanen 2006, 16.) Usein kuitenkin ajatellaan, että työyhteisön hyvinvoinnista huolehtiminen on työnteosta ja tuottavuudesta irrallinen tekijä. Hyvien tulosten ja viihtymisen saatetaan ajatella olevan toistensa vastakohtia tai ettei niihin ainakaan voida vaikuttaa samoin keinoin. (Järvinen 2004, 45). Henkilöstön vaaliminen voidaan kokea kuluna ja rahallisina henkilöstömenoina (Riikonen ym. 2003, 7, 8). Jurvansuun (1999) mukaan kuitenkin työelämän hyvä laatu, henkilöstön hyvinvointi ja motivoituneisuus johtavat palveluiden laadun paranemiseen sekä suurempaan asiakastyytyväisyyteen (Riikonen ym. 2003, 7, 8). Tällöin henkilöstön hyvinvoinnista huolehtimisen seurauksena myös tehokkuus ja tuloksellisuus paranevat (mt., 7, 8). Kilpailuedun eli palvelun laadukkuuden säilyttäminen ja kehittäminen vaatii henkilöstön panostuksia. Mitä motivoituneempi ja sitoutuneempi henkilöstö on, sitä paremmin heidän kykyjään saadaan organisaation käyttöön. (Kehusmaa 2011, 145.)

Tulkkauksen laadun määrittelyssä avainasemassa on onko arvioitavana tulkkausten tuote (product) vai tulkin kokonaissuoritus (performance) eli tulkkaustilanne (Pöchhacker 2000, 96-98; Pöchhacker 2004, 153). Asiakkaalle tulkkaustilanteen prosessin kokeminen ja prosessin vuorovaikutustilanteet ovat osa kokonaislaatua. Tällöin toiminnallinen laatu on tärkeä osa koetusta kokonaislaadusta. Laatu siis tuotetaan tilanteissa, jossa työntekijä kohtaa asiakkaan. Tällöin laatuun vaikuttaa jokainen työntekijä, ja laatu kärsii, jos työntekijä epäonnistuu

asiakaskontaktissa. (Grönroos 2009, 154.) Hyvinvoiva henkilöstö tuottaa suuremmalla todennäköisyydellä tyytyväisiä asiakkaita (Ojala ym. 2003, 56). Tulkkauspalveluntuottajat siis voivat vaikuttaa eniten yhteen tilanteeseen osallistuvaan henkilöön, joka on tulkki. Se miten yrityksessä tuetaan työntekijöiden hyvinvointia, on pitkälti kiinni johtamisesta (mt., 23).

3.2 Viittomakielialan erityispiirteet tulkkiin hyvinvoinnin näkökulmasta

Suomessa valtion kustantama viittomakielen tulkkipalvelu mahdollistui vuonna 1979, jolloin invalidihuoltolakiin lisättiin säädös kuurojen ja kuurosokeiden tulkkipalvelusta. Ammatin alkuvuosina sosiaalitoimi määritteli tulkkiin tuntipalkkioperusteet. 1980-luvun puolivälissä todettiin, että asiakas on tulkin työnantaja. Kunta maksoi tulkeille palkan ja huolehti ennakonpidätyksestä, eläke-, sosiaaliturva- ja muista työntantajamaksuista. Tämä käytäntö oli voimassa 2000-luvulle saakka yhdessä alalle yleisen freelancer –työskentelyn kanssa. Tulkkiin palkansaantikäytänteet ja –määrät ovat olleet alalla pitkään epäselviä ja tuottaneet tulkeille vaivaa. (Lappi 2003, 14-21.) Alanen ja Lauronen(2001) toteavat opinäytetyössään 32 tulkille toteuttamassa tutkimuksessa, että 2000-luvun alussa tulkkiin alan vaihtaminen oli yleistä ja siihen suurimpia syitä olivat työn epä säännöllisyys ja erityisesti epätarkoituksenmukaiset työolot vaikuttivat työssä jaksamiseen. Rasittavuutta lisäsi sosiaalisten kontaktien puute ja yksin työskentely vastuullisessa tehtävässä. Tulkin työ siis oli vastuullista ja yksinäistä ja tulkit kokivat, että työyhteisön tuki olisi ollut tärkeää työssä jaksamisen kannalta. Fyysisen työpaikan puuttuminen näkyi työpaikan jatkuvan muuttumisen aiheuttamana stressinä ja väsymyksenä. Myös ammatin arvostus ja ammatti-identiteetti vaikuttivat työtyytyväisyyteen. (Alanen & Lauronen 2001, 12.) 2000-luvulla osa tulkeista työskenteli selkeässä työ- tai virkasuhteessa, esimerkiksi kunnalla, yksityisellä tulkki keskuksella tai Viittomakielialan osuuskunta Viialla. Muiden tulkkiin työoikeudellinen asema oli epäselvä ja turvaton. (Lappi 2003, 14, 15.)

Kuten olen kertonut johdannossa (ks. s. 5), Kuulovammaisten, kuulonäkövammaisten ja puhevammaisten henkilöiden tulkkauspalveluiden järjestämistä vastuu siirtyi kunnilta Kelalle vuonna 2010 (Kela 2010a). Nikoskisen (2010) tutkimuksen mukaan tulkkauspalvelujen siirtymisen Kelan vastuulle odotettiin edistävän tulkkiin työoloja, ammatin laillista asemaa ja tulkkauspalveluiden järjestämistä

(Krook 2011, 73). Kelan järjestämään tarjouskilpailuun saivat osallistua vain tulkkauspalveluita tuottavat yksityiset ja julkiset palveluntuottajat sekä ennakkoperintärekisterissä olevat itsenäiset ammatinharjoittajat (Kela 2009b). Tämä tarkoitti, että tulkkien tuli alkaa yrittäjiksi tai hakeutua yritykseen töihin (Krook 2011, 73). Tämän seurauksena tulkkien työsuhteiden asema on huomattavasti parempi kuin aiemmin. Muutoksen myötä kaikilla tulkeilla on esimerkiksi selkeä työnantaja tai he toimivat yrittäjinä. (Karinen 2012.)

Kilpailutuksen aikana vaikuttikin siltä, että tulkkien työsuhteen asema olisi jatkossa hyvin turvattu. Alalle kuitenkin muodostui paljon tuntipalkkaisia työsuhteita. Osa tulkeista toimii tuntipalkkaisina olosuhteiden pakosta, sillä kuukausitöitä ei ole tarjolla. Tuntipalkkaisten asema vaihtelee jonkin verran yrityksittäin. Monesti tuntipalkkaiset joutuvat tekemään töitä normaalin työajan ulkopuolella, eivätkä voi täysin vaikuttaa omaan työaikaansa. Tuntipalkkaisten siis tulee tehdä töitä, milloin niitä on tarjolla. Vaikuttaisi siltä, että nyt tilanteen vakiinnuttua yritykset ovat lisänneet kuukausipalkkalaisten määrää sitouttaakseen työntekijöitä yritykseen. (Karinen 2012.)

Positiivisesti tulkkauspalvelujen Kelalle siirtyminen näkyy tulkkien palkansaamisessa. Nykyään tulkit lähtökohtaisesti saavat palkan säännöllisesti ja ajallaan. Yrityksille Kela maksaa laskutuksen mukaan, ellei laskutuksessa ilmene virheitä. Vakiintuneet työnantajat ja työyhteisöt ovat luoneet pohjaa tulkin ammatin professionalistumisen kehittymiselle. Tämä puolestaan vaikuttaa positiivisesti tulkkausten laatuun. (Karinen 2012.)

4 TULKKIEN HYVINVOINNIN TUKEMINEN

Tässä luvussa valotan viittomakielentulkin ammatin sisältöä. Tämän jälkeen esittelen tulkin työn osa-alueita, joissa hyvinvoinnista voi huolehtia.

Viittomakielentulkin perustehtävä on välittää informaatiota kieleltä toiselle, eli hän toimii sekä suomen kielen että viittomakielen asiantuntijana. Hän on myös molempien kulttuurien asiantuntija, jonka tavoitteena on asettaa tulkkaustilan-

teen osapuolet tasa-arvoiseen asemaan. (Mikkonen 2000, 7.) Viittomakielen-tulkki myös työskentelee hyvin heterogeenisen asiakasryhmän kanssa. Asiakasryhmään kuuluvat kuurot, kuurosokeat, kuuroutuneet ja huonokuuloiset. Myös tulkkauksilanteen kuuleva osapuoli on tulkin asiakas. (Hynynen ym. 2003, 45-59.)

Viittomakielen ja puhutun kielen välisessä tulkkauksessa visuaalinen kanava mahdollistaa yhtäaikaisen monikerroksisen viestin välityksen, jossa tulkki vastaanottaa viestiä ja tulkkaa sitä yhtäaikaisesti. Tätä kutsutaan *simultaaniseksi* tulkkaukseksi. Tulkkaus on informaation käsittelyprosessi, jossa tulkin tarkkaavaisuus jakaantuu vastaanottamansa viestin ymmärtämisen ja kohdekielisen viestin tuottamisen välillä, tilanteessa, jossa tulkki ei voi vaikuttaa käytössään olevaan aikaan. Simultaanitulkkaus on kuormittavaa tulkin työmuistille, sillä tulkin on pystyttävä pitämään laajojakin asiakokonaisuuksia aktiivisena työmuistissaan, jotta hän voi järjestellä uudelleen tulkattavan asian kohdekielen vaatimalla tavalla. Tulkki tekee tulkkauksessa lähdeviestistä yleistyksiä ja yhteenvetoja, eli työstää viestiä mielessään. (Tommola 2006, 128-129, 134-135.) Kurzin (2000, 195) mukaan viittomakiellentulkin toimenkuva on usein stressaava ja vaativa.

4.1 Rekrytointi

Rekrytointi on tarkoituksenmukaisinta silloin, kun avoinna olevaan tehtävään löytyy henkilö, joka sopii mahdollisimman hyvin yritykseen ja avoinna olevaan tehtävään (Juuti 2006, 85; Kauhanen 2006, 67). Työntekijän palkkaus aloitetaan hankkimalla tieto siitä, miten paljon ja minkälaisia työntekijöitä organisaatioon tarvitaan (Kauhanen 2006, 68-78). Viittomakielialalla palveluntuottajien on mahdollista toteuttaa henkilöstömuutoksia ja -lisäyksiä tarjotun palveluresurssin puitteissa. Tämä tarkoittaa, että vaikka yritys palkkaa lisää tulkkeja, yrityksen hankintailmoituksessa Kelalle tarjoaman tuntimäärä pitää pysyä samana. (Kärkkäinen S. 2012.) Viittomakielen tulkkausalalla Kela määrittää, milloin ja millä alueella kilpailutuksessa hyväksytyt palveluntuottajat saavat tarjota lisää palvelua, jolloin tulkkien palkkaaminen on yrityksen kannalta vapaampaa (mt.; Kela 2011b). Kela myös määrittää millaisia tulkkeja lisähankinnassa on lupa rekrytoida. Palveluntuottajilla voi esimerkiksi olla tiettyinä aikana lupa rekrytoida vain

kirjoitustulkkeja tai viittomakielentulkkeja opiskelutulkkaukseen. Tulkkien tulee kuitenkin täyttää aiempien tarjouspyyntöjen vähimmäisvaatimukset. Valmistumassa oleva tulkki voidaan tarjota resurssiksi, mutta hän voi osallistua tulkkaus-toimintaan vasta saatuaan tutkintotodistuksen. (Kela 2011b.)

Vaikka työ, johon henkilö ollaan rekrytoimassa, tunnetaan, saattavat esimiehet toivoa uudelta työntekijältä erilaisia asioita. Yhteisymmärrykseen odotuksista on suotavaa päästä ennen valintapäätösvaihetta. Tämän jälkeen rekrytointiprosessissa voidaan valita hankintalähteet, eli hankitaanko työntekijä esimerkiksi työvoimatoimiston, lehti-ilmoitusten tai omien verkkosivujen kautta. (Kauhanen 2006, 68-78.) Viittomakielialan työnhakuilmoituksia voi esittää esimerkiksi Suomen Viittomakielentulkkit ry:n (myöh. SVT) verkkosivuilla (Suomen Viittomakielentulkkit ry, 2012a). Hankintailmoituksessa on syytä miettiä, minkälaista tietoa sen on tarkoitus antaa potentiaalisille työnhakijoilleen. Työpaikkailmoittelu on usein tärkeä osa organisaation yrityskuvaviestintää. Lisäksi organisaatiossa joidenkin henkilöiden olisi hyvä valmistautua antamaan lisäinformaatiota organisaatiosta ja tehtävästä. Jos hakijan ei ole mahdollista saada lisäinformaatiota, tarkoituksenmukaisen hakemuksen laatiminen vaikeutuu. (Kauhanen 2006, 68-78.)

Rekrytoinnissa valintamenetelmillä pyritään selvittämään miten hyvin ehdokkaat täyttävät valintaperusteiksi asetetut vaatimukset. Keskeisimpiä valinnassa käytettäviä tietolähteitä ovat esimerkiksi hakemus ja ansioluettelo, haastattelut ja kielitaitotestit. (Kauhanen 2006, 79.) Esimerkiksi Viittomakielialan osuuskunta Vian hakemuksesta tulee käydä ilmi hakijan osaaminen ja koulutus ansioluettelosta ja asiaankuuluvista todistuksista. Viittomakielien tulkiksi hakevien tulee liittää hakemukseen myös tulkkausnäyte. (Viittomakielialan osuuskunta Via, 2010.) Vapaamuotoinen hakemus ja ansioluettelo toimivat usein alkukarsintamenettelynä. Valintamenetelmistä yleisimmin käytetty muoto on haastattelu. Haastattelun tulisi olla kaksisuuntainen vuorovaikutustilanne. Sen tarkoituksena on selvittää hakijan soveltuvuutta tehtävään, mutta myös antaa hakijalle tietoa avoimesta tehtävästä. (Kauhanen 2006, 79.)

Valintapäätöksestä tulisi ilmoittaa valitulle hakijalle mahdollisimman nopeasti. Niille hakijoille, joita ei ole valittu, on hyvä ilmoittaa asiasta ja kiittää organisaatiota.

tiota kohtaan osoitetusta mielenkiinnosta. Menettely vahvistaa tällöin organisaation työnantajakuva ja myös heidän hyvinvointiaan edistetään. (Kauhanen 2006, 84.)

Rekrytointi sinetöidään laatimalla työsopimus. Työsopimuksessa työntekijä sitoutuu tekemään työtä työnantajalleen palkkaa tai muuta vastiketta vastaan tämän johdon alaisena. (Kauhanen 2006, 85.) SVT ja Akavan erityisalat ry ovat julkaisseet suositukset viittomakielentulkkien sekä tuntiperusteisen, että kuukausipalkkaisen palkka- ja työsuhteen ehdoista. Suositukset ovat voimassa 1.2.2010-31.8.2012 välisenä aikana (LIITE 3). Tämän jälkeen suositukset jatkuvat uusilla päivityksillä (Suomen Viittomakielentulkit ry 2012b). Esimerkiksi Viittomakielialan osuuskunta Vian työsuhteen ehdot kuitenkin määrittellään Vian omassa työehtosopimuksessa ja henkilökohtaisissa työsopimuksissa. Tulkkausta ja opetusta tuntipalkkaisena tekeviin työntekijöihin sovelletaan Vian tuntityöntekijöiden työehtosopimusta. (Viittomakielialan osuuskunta Via, 2010.)

4.2 Uuden työntekijän hyvinvointi

Uuden työntekijän hyvinvoinnista voi huolehtia esimerkiksi perehdytyksellä. Perehdyttäminen tarkoittaa toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työyhteisönsä ja sen toiminta-ajatuksen, arvot ja tavat, työpaikkansa ihmiset sekä oman työnsä ja siihen liittyvät odotukset. Perehdyttämisellä siis pyritään antamaan uudelle työntekijälle oikea kuva organisaatiosta ja myönteisiä kokemuksia sekä organisaatiosta, että työtehtävistään. (Kauhanen 2006, 145.) Perehdytyksellä luodaan pohja myöhemmälle työmenestykselle (Juuti 2006, 85). Se myös nopeuttaa uuden työntekijän työtehon kasvamista optimaaliseksi (Kauhanen 2006, 88).

Vastuu perehdyttämisestä on esimiehellä, mutta sen toteuttamisen voi delegoida alaiselle tai tiimille, johon työntekijä sijoittuu. Perehdyttämisen tulisi olla nopeaa ja perusteellista, jotta virheitä välttyttäisiin. Perehdyttämisen kesto vaihtelee organisaatioissa ja se riippuu esimerkiksi työtehtävän luonteesta, uuden työntekijän koulutuksesta ja työkokemuksesta. (Kauhanen 2006, 88.)

4.3 Osaamisen arviointi ja kehittäminen

Aiemmin olen kertonut viittomakielialan muutoksista ja esimerkiksi tulkkipalvelujen siirtämisestä Kelan vastuulle (ks. s. 5). Hynysen ym. (2003, 45-59) mukaan viittomakielentulkki myös työskentelee hyvin heterogeenisen asiakasryhmän kanssa (ks. s. 16). Esimerkiksi kirjava asiakasryhmä ja muutokset asettavat laajat vaatimukset tulkin osaamiselle ja kyvyille kehittää osaamistaan alan tarpeiden mukaisiksi. Työntekijöiden osaamisen kehittämiskeinot ovat yritykselle tapa varmistaa liiketoiminnan vaatima osaaminen jatkossakin. (Kauhanen 2006, 140-141.) Työntekijän kehittyminen ja oppiminen on kuitenkin aina viimekädessä työntekijän itsensä vastuulla. Organisaatio voi kuitenkin luoda oppimisedellytyksiä, tukea työntekijän oppimista ja tarjota siihen erilaisia mahdollisuuksia. (mt., 140-141, 147.) Ennen kuin työntekijän osaamista lähdetään yrityksessä kehittämään, on osaamistaso hyvä arvioida. Näin löydetään aukot osaamisessa ja pystytään toteuttamaan mielekkäitä kehityssuunnitelmia. (Viitala 2003, 199.)

Viittomakielialan osuuskunta Viassa on vuonna 2007 alettu kehittämään työntekijöiden tulkkauksen taitotasoarviointia monivaiheisen prosessin kautta. Vuonna 2011 arvioinnit ovat muuttuneet virallisesti arkityöhön kuuluvaksi. Taitotasoarvioinnissa on tavoitteena määrittellä työntekijän teknistaidolliset kyvyt tulkkauksessa numeerisella asteikolla (1-5). Arvioinnit toteutetaan joka kuukausi yhdellä neljän henkilön ryhmällä. Tämä tapahtuu arvioimalla tulkin videoidut tulkkausnäytteet suomen kielestä suomalaiselle viittomakielelle, suomalaiselta viittomakieleltä suomen kielelle ja vapaa viittomakielinen kerronta. Työntekijä toteuttaa videoiden pohjalta itsearvion, minkä jälkeen virallisen arvion suorittaa tilanteesta riippuen Viittomakielialan osuuskunta Vian yksi tai kaksi työntekijää. Arvioijana toimii myös viittomakielinen henkilö. Arvioinnissa käytetään tarkoitukseen laadittua arviointisapluunaa, johon on kerätty erilaisia tulkkaukseen vaikuttavia osaluueita. Numeraalisen arvioinnin tavoitteena on kuvata millaisissa tilanteissa eri taitotasoissa olevat tulkit pystyvät toimimaan ja näin ne antavat apua esimerkiksi tulkin työhön sijoittamisessa. (Kurvinen 2012; Pakkala 2011.)

Henkilöstön osaamisen tukeminen voidaan aloittaa esimerkiksi laatimalla jokaiselle henkilökohtainen kehityssuunnitelma, joka on sekä organisaation että yksi-

lön tavoitteiden mukainen (Kauhanen 2006, 147). Kehityssuunnitelmaa voidaan tukea kehityskeskusteluilla. Kehityskeskustelu tarkoittaa ennalta sovittua ja suunniteltua päämäärällistä ja säännöllistä keskustelua esimiehen ja alaisen välillä. Kehityskeskustelulla voidaan luoda puitteet sopivan työmäärän tekemiselle, työntekijän kehitykselle ja sen seurannalle. (Juuti ym. 2002, 108.)

Henkilöstön kehittämiskeinoja voidaan toteuttaa sekä työpaikalla, että sen ulkopuolella. Työpaikalla tapahtuvia kehityskeinoja ovat esimerkiksi työkierto, vastuulliset erityistehtävät ja toimiminen ohjaajana tai kouluttajana. (Kauhanen 2006, 149.) Viittomakielentulkin ammatissa työnkierto voi merkitä esimerkiksi, että tulkin työtehtävät vaihtelevat opiskelutulkkauksen ja asioimistulkkauksen välillä. Tulkin taitoja voidaan kehittää myös antamalla tulkille haastavia tulkkaus-tehtäviä. Tulkin vastuullinen erityistehtävä voi tarkoittaa esimerkiksi vastuuta tietystä tulkkauspaikasta ja siihen liittyvästä tiedottamisesta. Viittomakielentulkit voivat myös toimia ohjaajina esimerkiksi harjoittelussa oleville tulkkiopiskelijoille. Työpaikalla toteutettavia henkilöstön kehittämismenetelmiä voi myös olla työntekijöiden käyttöön luodut viittomatermi- ja viittomakielipankit. Esimerkiksi Viittomakielen osuuskunta Viassa tällainen on käytössä. (Viittomakielialan osuuskunta Via 2010.)

Työpaikan ulkopuolella toteutettavia henkilöstön osaamisen kehittämiskeinoja ovat esimerkiksi opintokäynnit, ammattilehtien ja -kirjallisuuden lukeminen, opiskelu oppilaitoksissa, opiskelu kouluorganisaatioiden järjestämällä lyhyillä kursseilla, verkko-opiskelu ja itseopiskelu. Työnantajat voivat tukea työpaikan ulkopuolella tapahtuvaa henkilöstön kehittämistä esimerkiksi suhtautumalla siihen positiivisesti sekä maksamalla kurssimaksut ja oppimateriaalin. Tapahtuuko opiskelu työ- vai vapaa-ajalla, riippuu yrityksestä. (Kauhanen 2006, 149.) Nikoskisen (2010, 115) mukaan tulkin ammatin vaativan ja haasteellisen työnkuvan tueksi tarvitaan lyhytkestoista lisä- ja täydennyskoulutusta.

4.4 Perustyöskentelyn tukeminen

Tulkkauspalvelujen Kelalle siirron yhteydessä tarjouskilpailussa valittiin myös kuulo-, kuulonäkö- ja puhevammaisten henkilöiden tulkkauspalveluiden välityskeskuspalveluntuottajat ajalle 1.9.2010-31.12.2012 (Kela 2010a). Tulkkauspalvelunvälityksessä välitetään asiakkaiden tulkkaustilaukset kilpailutusjärjestyk-

sessä palveluntuottajalle ja asiakasprofiilin⁴ mukaisesti sopivalle tulkille, jolla on kalenteri auki (ks. s. 23) (Kela 2009b, Kela 2010d). Tulkkaukset välitetään Inno-factor Oy:n kehittämässä välitysjärjestelmässä, missä palveluntuottajat pystyvät siirtämään tilauksia omien tulkkiensa välillä (Kela 2010f). Tätä kutsutaan *sisäiseksi välitykseksi* (Honkaselkä 2011). Raevaara-Marjasen (2011) Viittomakielialan osuuskunta Viassa sisäiseen välitykseen liittyvässä tutkimuksessa on todettu, ettei kilpailutusjärjestyksen ja asiakasprofiilien huomioiminen aina riitä oikean tulkin löytämiseen asiakkaalle. Tämän vuoksi sisäisen välityksen tulkkausten siirtäminen palveluntuottajan sisällä toimivien tulkkien välillä on tärkeää. Tutkimuksen mukaan sisäinen tulkkausvälitys huolehtii tulkin hyvinvoinnista ja mahdollistaa tulkille omaan perustehtäväänsä keskittymisen.

Kelan välityskeskus välittää sille toimitetun materiaalin palveluntuottajalle, mutta ei hanki taustamateriaalia tilaajalta (Kela 2010d). Taustamateriaali tai *etukäteismateriaali* tarkoittaa materiaalia, jonka pohjalta tulkki voi valmistautua tilanteeseen. Tällaista materiaalia voi olla esimerkiksi luentojen tai juhlatilaisuuksien puheiden ja esitysten rungot. Etukäteismateriaali helpottaa tulkin perustyöskentelyä ja tilanteessa toimimista. (Hynynen ym. 2003, 72, 73.)

Ennen tulkkauspalvelujen siirtämistä Kelan vastuulle, Rinteen (2003, 55) pro-seminaari –tutkielmassa on todettu muun muassa työolosuhteissa kiireen, väsymyksen ja liian vähäisen ajan taukoihin olleen yksi tulkin työn ongelmatilanteista. Tämän vuoksi tulkin työssäjaksamisesta huolehtiminen on tärkeä osa perustyöskentelyn tukemista.

Viittomakielentulkin ammatissa esimerkiksi sairaille lapsille, vakavasti sairaille asiakkaille ja mielenterveysongelmallisille tulkkaminen voi olla stressaavaa ja emotionaalisesti vaativaa. Tulkkauksilanteen jälkeen raskas tilanne voi olla vaikeaa sulkea mielestään. (Niska 2000,143.) Työssä uupumisen riski onkin korkea erityisesti tunnollisilla työntekijöillä, jotka vaativat työssään itseltään paljon (Lyytinen ym. 2004, 108). Työssäjaksamisen tueksi työntekijän sopivalle työ-määrälle ja sopivanlaisille tehtäville voidaan luoda puitteet esimerkiksi kehityskeskusteluissa (Juuti ym. 2002, 108).

⁴ Kuulo-, kuulonäkövammaisten ja puhevammaisten tulkkauspalvelun asiakasprofiili, jossa on asiakkaan henkilötiedot ja hänen vastaanottamaan tulkkaukseen liittyviä tietoja (Kela 2010c).

Kelan välitysjärjestelmässä tulkeilla on omat tilauskalenterit, joihin tulkkaukset välitetään ja mistä tulkki näkee omat tulkkauksetapahtumansa. Tulkki avaa kalenteriinsa tulkkauksajat, jolloin hän on varattavissa. (Kela 2010f.) Kuten alaluvussa 3.2 kerrottiin, Karinen (2012) on todennut, että monesti tuntipalkkaiset tulkit joutuvat tekemään töitä normaalin työajan ulkopuolella, eivätkä voi vaikuttaa täysin omaan työaikaansa, vaan joutuvat tekemään töitä, milloin niitä on tarjolla. Ihmisillä on sisäinen tarve pystyä vaikuttamaan omaan toimintaansa, mikä vaikuttaa esimerkiksi motivoitumiseen (Moilanen 2001, 127). Tämän vuoksi työnantajien luoma mahdollisuus vaikuttaa omaan työaikaan on tärkeä osa työssäjaksamista.

4.5 Työyhteisön toimivuus

Toimiva työyhteisö perustuu vuorovaikutukselle. Turvallisen työyhteisön syntyminen vaatiikin säännöllistä työyhteisön jäsenten välistä keskustelua, jossa sovitaan esimerkiksi työhön liittyvistä yhteisistä käytänteistä (Nummelin 2007, 73, 74). Åbergin (1997) mukaan työyhteisön viestinnän perusmuodot ovat henkilökohtainen kanssakäyminen, sähköinen viestintä ja kirjallinen viestintä (Kauhanen 2006, 174). Sisäinen viestintä vaikuttaa toiminnan tulokseen antamalla henkilöstölle yhteisen tietoperustan, lisää työmotivaatiota, vaikuttaa työtyytyväisyyteen ja vaikuttaa oleellisesti työyhteisön sisäiseen ilmapiiriin (mt., 174). Työyhteisön ilmapiiriä tukevan keskustelun tulee olla avointa (Juuti ym. 2002, 71). Hyvä ilmapiiri rohkaiseekin puhumaan myös vaikeista asioista. Näin hyvä ilmapiiri ennaltaehkäisee ongelmien syntymistä ja helpottaa niiden ratkaisemista (Nummelin 2007, 74).

Työpaikan hyvä ilmapiiri perustuu myös työyhteisön sisäiseen luottamukseen. (Juuti ym. 2002, 71). Yksilöön kohdistuva luottamus sisältää odotuksen siitä, että henkilö käyttäytyy luottamuksen arvoisesti, pitämällä kiinni sovituista asioista ja olemalla rehellinen (Nummelin 2007, 52). Työilmapiiri ja työyhteisön toimivuus syntyvät yhteisen työn tuloksena ja vaativat suunnitelmallista ylläpitoa. Sitä tulee ylläpitää osana yrityksen muuta kehittämistoimintaa. (Nummelin 2007, 73.) Säännölliset palaverit on toimiva pohja keskustelevalle työyhteisölle (Juuti ym. 2002, 113).

4.6 Ongelmatilanteet

Työelämän jatkuvat muutokset asettavat henkilöstölle vaatimuksen olla joustava, tehokas ja taitava uusien asioiden omaksumisessa. Vaatimukset voivat koetella ihmisten jaksamista. Epävarmuus ja paineet muutoksesta voivat näkyä työyhteisössä ilmapiiriongelmina ja ristiriitoina. (Järvinen 2004, 15-17.) Ongelmatilanteet voivat myös olla perustyöskentelyn ongelmatilanteita, joissa tulkki ei tiedä parasta tapaa toimia. Toimivan työyhteisön ja toiminnan merkki kuitenkin ei ole ongelmattomuus, vaan kyky käsitellä ja ratkoa ongelmia. HankaluuDET antavat tärkeää tietoa työn kehittämisen kannalta tärkeistä parannusta vaativista asioista. (Mt., 15-17.) Johtajien asema ongelmatilanteiden ratkaisemisessa on tärkeä. Ennen kaikkea johtajien tehtävä on huolehtia normaalista työyhteisön toimivuudesta ja ongelmatilanteiden ennaltaehkäisystä seuraamalla työyhteisön toimivuutta ja tukemalla työntekijöitä. (mt., 155.)

Monesti esimerkiksi työyhteisön ongelmat eivät vaadi esimiehen aktiivista ongelmaan puuttumista, vaan sivusta seuraamista ja sen varmistamista, että työyhteisö kykenee asiallisesti ratkaisemaan toimintaansa liittyvät ongelmat. Jos ongelmatilanne on kärjistynyt pahaksi, vaatii tilanne esimiestä, joka osoittaa riiteleville osapuolille uuden suunnan ja vaatii muutosta. Tärkeää on, että johtaja pysäyttää tilanteen ja perustelee, miksi ongelmat haittaavat työn sujuvuutta, tuloksellisuutta ja laatua. Esimies toimii työntekijöilleen esimerkkinä ammatillisesta suhtautumisesta työhön. Asioita käsitellään yksikön perustehtävästä ja henkilöiden työhön liittyvästä roolista käsin. Asiat saavat riidellä, eivät ihmiset. Kun työpaikan työlähtöinen asenne on vahva, ongelmat voidaan kokea haasteeksi kehittää työtä ja yhteistoimintaa. Työyhteisön myönteisyyden kannalta on tärkeää, että henkilöstö osaa suunnata kielteiset tunteet työhön ja siihen liittyviin ongelmiin, ei muihin työyhteisön jäseniin. (mt., 155-160.)

Yleensä työnohjausta käytetään apuvälineenä kriisi-, muutos- tai ongelmatilanteen ratkaisemiseksi. Työnohjauksen tavoitteena on yksilön, ryhmän tai työyhteisön ammatillinen kasvu tarkastelemalla työhön liittyviä kokemuksia. Ohjauksen päämenetelmänä on keskustelu, mutta työskentelyä voidaan syventää toiminnallisten harjoitusten avulla. Työnohjauksesta vastaa työnohjaajakoulutuk-

sen saanut asiantuntija. (Nummelin 2007, 134-134; Räsänen 2006, 163-171.) Työnohjauksen yhtenä tavoitteena on nostaa työn laatutasoa. Ammattitaitoinen työnohjaus, johon ohjattavat ovat sitoutuneita kohentaa hyvin todennäköisesti myös työhyvinvointia. (Räsänen 2006, 163-171.)

4.7 Palaute

Palaute on olennainen tekijä vallitsevan tilanteen heikkouksien ja vahvuuksien tunnistamisessa. Palaute auttaa muuttamaan toimintatapoja, parantamaan työn laatua tai kehittämään sen sisältöä. Palautetta voi saada monessa eri muodossa ja eri lähteestä. Se voi esimerkiksi olla suullista tai kirjallista. Palaute on parhaimmillaan keskustelua – välitöntä ja riittävän konkreettista. Yrityksessä olisi hyvä olla tilaisuuksia palautteen antamiselle ja käsittelemiselle. Tällaisia tilanteita voi olla esimerkiksi viikko- tai kuukausipalaverit ja kehityskeskustelut. (Ranki 1999, 95-97.)

Kelan tavoitteena on kehittää yhtenäistä asiakaspalautejärjestelmää edelleen (Rautio-Rajala 2012). Tällä hetkellä Kelan mukaan asiakaspalautetta voi antaa tulkille, palveluntuottajalle, välityskeskukselle, Kelan www-sivujen kautta ja suoraan VATU-keskukselle⁵ (Kela 2010d).

4.8 Palkitseminen ja edut

Palkitseminen on yrityksen tapa tukea organisaation menestystä, parantaa sen kilpailukykyä ja kannustaa henkilöstöä. Palkitsemisella kannustetaan työntekijöitä toimimaan organisaation arvojen ja tavoitteiden mukaisesti. Palkitsemistapoja on paljon erilaisia ja tärkeää onkin, että ne ovat oikein valitut. Henkilöstön motiivoinnissa palkitseminen on hyvin herkkä väline. Tämän vuoksi johdolla pitäisi olla tietämystä esimerkiksi yksilöiden käyttäytymisestä ja motivaatiosta, sekä oman yrityksen henkilöstön rakenteesta ja sen mielenkiinnoista. (Kauhanen 2006, 105-106.)

⁵ Vammaisten tulkkaukspalvelukeskus Turussa. VATU:n tehtäviin kuuluvat mm. viittomakielen, viitotun puheen sekä puhetulkkauksen ynnä muiden erityisryhmien tarvitsemien tulkkaukspalveluiden järjestäminen, välitystoiminnan koordinointi ja kustannusten korvaaminen. (Kela 2009a.)

Palkitseminen voidaan jakaa taloudellisiin palkitsemiskeinoihin ja aineettomiin eli uraan ja sosiaalisiin seikkoihin liittyviin keinoihin. Taloudellisia palkitsemiskeinoja on sekä suoria, että epäsuoria. Suoraan taloudelliseen palkitsemiseen kuuluu peruspalkka ja suorituspalkka, joka voi vaihdella esimerkiksi tulospalkkiosta henkilökohtaiseen lisään sekä taitolisä, jota voidaan maksaa esimerkiksi kielitaidosta tai monitaitoisuudesta. SVT:n ja Akavan erityisalot ry:n tuntipalkkaisten viittomakielentulkkien palkka- ja työsuhteiden ehdoista näkee esimerkiksi suositukset vaativan tason tulkkauksen palkkalisään (LIITE 3).

Epäsuora palkitseminen pitää sisällään Suomen lakisääteiset sosiaaliturvaetudet, kuten työturvaeläkkeen, sairausvakuutuksen, tapaturmavakuutuksen ja työttömyysvakuutuksen. Vapaaehtoisia epäsuoran palkitsemisen keinoja ovat esimerkiksi lisävakuutukset, lakisääteistä kattavampi terveydenhuolto, vapaaajan harrastustoiminnan tukeminen esimerkiksi liikunta- ja kulttuuriseteileillä, puhelinetu ja vaikkapa polkupyöräetu. Palkitsemiskeinot voivat olla todella innovatiivisia ja juuri kyseiselle organisaatiolle sopivia. (Kauhanen 2006, 109-115, 204.)

Aineettoman palkitsemisen uraan liittyvät palkkiot voi olla itsensä kehittämisen mahdollistaminen, uran joustavuus ja mahdollisuus tulojen lisäykseen. Sosiaalisia palkkioita ovat esimerkiksi statussymbolit, kiitos ja tunnustus, tyytyväisyys työtehtäviin ja esimerkiksi edustustehtävissä toimiminen. (Kauhanen 2006, 110, 132-133.) Esimerkiksi Kärkkäisen (2010) opinnäytetyön tutkimuksessa todettiin hoitotyönlähihoitajien arvioivan aineettoman palkitsemisen keinot todella tärkeäksi osaksi työntekijän palkitsemista ja työhyvinvointia. Käytetyimpiä menetelmiä olivat työajan järjestelyt ja joustot sekä kiitos. Mikään yksittäinen palkitsemistapa ei kuitenkaan ole ratkaisu palkitsemisen haasteisiin (Ojala ym. 128).

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Opinnäytetyöprosessin aluksi tutustuin aihealueeseen laadusta ja kartoitin minikälaisia osioita laatukäsikirjat yleensä pitävät sisällään. Prosessin alkupuolella työ oli tarkoitus toteuttaa parityönä ja teorian pohjalta teimme aiheen-

rajauksen. Aihealueen rajaus oli haastavaa, koska viittomakielialan palveluntuottajien laatukäsikirjoihin liittyvä tieto on paljolti yrityssalaisuuden alaista ja saatavilla oleva tieto on hyvin yleisluontoista (esim. Rönkä 2011). Opinnäytetyön tilanneella palveluntuottajalla ei myöskään ennestään ollut laatukäsikirjaa ja saimme hyvin vapaasti ideoida, miten tahtoisimme opinnäytetyön toteuttaa. Rajausta henkilöstön eli tulkkien hyvinvointiin ja sen vaikutukseen palvelun laadussa löytyi vuoden 2011 keväällä. Olen perustellut henkilöstön hyvinvoinnin merkityksen palvelun laadussa luvussa 3. Tämän jälkeen syvennyimme teoria-tietoon henkilöstön hyvinvoinnin huolehtimisen tavoista. Olen esitellyt henkilöstön hyvinvointiin liittyvää tietoa luvussa neljä. Elokuussa 2011 sovimme parini kanssa, että toteutan opinnäytetyön yksilötyönä. Henkilöstön hyvinvointiin liittyvä aihe pysyi samana, mutta sekä yrittäjistä, että työntekijöistä koostunut kohderyhmä rajautui pelkkiin TulkkausILONA Oy:n yrittäjiin.

Tiedonkeruun kohderyhmä on TulkkausILONA Oy:n neljä yrittäjää, joista kolme on naisia ja yksi mies. Henkilöstön hyvinvoinnin ylläpito- ja kehittämistoimet kuuluvat ideoinniltaan ja toteutukseltaan ensisijaisesti johdon vastuualueeseen (Nummelin 2007, 91; Ojala ym. 2003, 23). Tämän vuoksi valitsin yrittäjät haastattelun kohderyhmäksi. Yrittäjillä on kullakin yli kymmenen vuoden kokemus viittomakielentulkkausalalla toimimisesta. Yrittäjinä he olivat toimineet haastatteluhetkellä noin 1,5 vuotta.

Toteutin haastattelun puolistrukturoituna ryhmähaastatteluna helmikuussa 2012 TulkkausILONA Oy:n toimistolla. Haastattelurunko koostui neljästätoista kysymyksestä (LIITE 1). Perustin haastattelukysymykset alaluvun 3.1 ja luvun 4 aiheille. Osaan kysymyksistä liittyi lisäkysymyksiä ja lähes kaikkiin tiedustelu siitä, kuinka osa-aluetta on jatkossa tarkoitus kehittää. Lopuksi pyysin haastateltavia valitsemaan yhdessä haastattelun neljä aiheeltaan tärkeintä kysymystä. Videoin haastattelutilanteen ja videoitua materiaalia kertyi noin kaksi tuntia. Haastattelun toteutusvaiheessa kohderyhmä pieneni, koska yksi yrittäjä estyi työkiireiden vuoksi ja toinen yrittäjä osallistui samasta syystä vain haastattelun loppupuoliskoon. Sain haastatteluaineistoa runsaasti tutkimustani varten tälläkin kokoonpanolla. Sekä minä, että paikalla olleet yrittäjät koimme, että tiedot riittivät laatukäsikirjan osiota ja tutkimustuloksia ajatellen. Tämän vuoksi en toteuttanut yksilöhaastattelua ryhmähaastattelusta estyneelle yrittäjälle.

5.1 Puolistrukturoitu ryhmähaastattelu

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusmenetelmä palvelee toiminnallista opin- näytetyötä, kun tarkoituksena on esimerkiksi toteuttaa kohderyhmän näkemyk- siin pohjautuva idea (Vilka ym. 2004, 63). Tässä opinnäytetyössä laatukäsikir- jan osa pohjautuu TulkkausLONA Oy:n yrittäjien näkemyksiin. Laadullinen tut- kimus sopii menetelmäksi myös, kun tapausta käsitellään ainutlaatuisena ja aineistoa analysoidaan sen mukaisesti (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 160). Tutkimuskysymyksillä pyrin selvittämään nimenomaan TulkkausLONA Oy:n yrittäjien mielipiteitä ja kyseisen yrityksen toimintatapoja. Tällöin tutkimus- tuloksien voidaan ajatella olevan ainutlaatuisia, vain kyseistä yritystä koskevia toiminta- ja ajattelutapoja.

Tiedonkeruumenetelmäksi valitsin puolistrukturoidun ryhmähaastattelun, sillä haastattelu antoi yrittäjille tarpeeksi vapautta kertoa tavoista ylläpitää ja kehittää henkilöstön hyvinvointia yrityksessä. Haastattelun käyttämisessä tiedonkeruu- menetelmänä etuna onkin sen joustavuus (mt., 200; Tuomi & Sarajärvi 2003, 75). Puolistrukturoidulle haastattelulle ominaisesti valmistelin haastattelurungon kysymykset etukäteen, mutta säilytin mahdollisuuden tarvittaessa esittää yrittä- jille lisäkysymyksiä.

Ryhmähaastattelu puolestaan on tiedonkeruumuotona tehokas, koska siinä saadaan tietoja usealta henkilöltä yhtä aikaa (Hirsjärvi ym. 2008, 205; Sulkunen 1990, 264). Päädyinkin tähän haastattelumuotoon, sillä tällä tavoin välttyin sa- mojen asioiden kertaamiselta, onhan kyseessä sama yritys ja sen tavat ylläpitää ja kehittää henkilöstön hyvinvointia. Ehdotin kahdelle haastateltavalle syksyllä 2011 opinnäytetyösopimuksen teon yhteydessä ryhmähaastattelua ja he innos- tuivat ajatuksesta. Samassa tilanteessa heiltä myös tiedusteltiin kokivatko he haastattelumuodon vaaraksi, etteivät kaikki uskaltaisi sanoa vapaasti ajatuksi- aan. Hirsjärven ym. (2008, 205) mukaan ryhmä voi esimerkiksi estää kielteisten asioiden esiintulon. Kahden yrittäjän mielestä tätä vaaraa ei ollut. Ryhmähaas- tattelun hankaluutena on kuitenkin yhteisen ajankohdan löytäminen, jotta use- ampi ihminen saataisiin yhtä aikaa paikalle (Eskola & Suoranta 1999, 98). Tä- män huomasi todeksi, sillä kuten kerroin, kohderyhmä pieni alkuperäisestä

juuri aikataulujen vuoksi. Ryhmähaastattelun rikkautena puolestaan oli vapautunut, mutta asiassa pitäytyvä tunnelma, haastattelutilanteesta ja videoimisesta huolimatta. Tilanteen luonnollisuudesta kertoo muun muassa se, että haastateltavat käyttivät epämuodollista puheen rekisteriä, josta kerron lisää alaluvussa 5.2. Haastateltavat siis keskittyivät puhumaan haastattelijalle, eivätkä järjestelleet sanojaan esimerkiksi opinnäytetyötä varten.

5.2 Aineiston purku ja analyysi

Laadullisessa tutkimuksessa on yleensä tarkoituksenmukaista litteroida eli kirjoittaa tallennettu aineisto puhtaaksi sananasaisesti. Tämä on yleisempää kuin päätelmien tekeminen suoraan videolta. (Hirsjärvi ym. 2008, 217.) Litteroin keräämäni tutkimustiedon kokonaan, jotta sekä sen hyödynnettävyys laatukäsikirjan osiota varten, että sen analysoiminen helpottui. Hirsjärven ym. (2008, 220) mukaan laadullisen tutkimuksen aineistoa voi kertyä runsaasti. Litteroituna toteuttamastani ryhmähaastattelusta kertyi 39 sivua tekstiä.

Laadullista aineistoa voidaan analysoida monen eri analyysimenetelmän avulla, kuten teemoittelun, tyypittelyn ja sisällönerittelyn kautta (mt., 219; Eskola & Suoranta 1998, 161). Hirsjärven ym. (2008, 220) mukaan kaikkea materiaalia ei ole tarpeen analysoida. Tekstistä on olennaista löytää ja erotella tutkimusongelmien kannalta keskeiset aiheet. Teemoittelussa aineistosta nostetaan esiin tutkimusongelmia valaisevia teemoja. Tällöin tekstistä on mahdollista saada erilaisia vastauksia tai tuloksia esitettyihin kysymyksiin. Tyypittelyssä puolestaan tekstistä etsitään samankaltaisuuksia. (Eskola ym. 1998, 175-182.)

Litteroinnin jälkeen analysoin ryhmähaastattelusta saadun materiaalin. Käytin analyysitapana teemoittelua haastattelukysymysten aiheiden mukaan, koska näin pystyin jaottelemaan aiheiden alle erilaiset henkilöstön tukemisen tavat, TulkkauksILONA Oy:n palvelun laadun tekijät ja laadun suhteen henkilöstön hyvinvointiin. Teemoittelu auttoi lajittelua myös tilanteissa, joissa aiheita käsiteltiin usean kysymyksen yhteydessä. Kysymysten aiheiden lisäksi erilliseksi teemaksi muodostui yhteneväisten toimintatapojen malli.

Olen liittänyt tutkimustuloksiini haastattelun litteroituja vastauksia selventämään ilmenneitä asioita. Olen litterointien yhteyteen nimennyt puhujat nimikkeillä yrittäjä A, yrittäjä B ja yrittäjä C, haastattelun alun puhumisjärjestyksen mukaisesti, selventääkseni, kuka yrittäjistä puhuu. Alkuperäisten vastausten ja niistä tehtyjen lainausten tulee olla merkattuna täsmälleen samassa muodossa (Hirsjärvi ym. 2007, 341). Joosin (1961) mukaan epämuodolliselle rekisterille on tavanomaista, että kuulijalta edellytetään taustatietoa käsiteltävistä asioista, puhujat käyttävät slangia ja kuulijan odotetaan täyttävän puheessa ilmenevät aukot omilla tiedoillaan (Laine 2006, 150). Tämän vuoksi olen tarvittaessa selventänyt esimerkiksi pronomini viittauksia, jotta vastaus, joka oli haastattelijalle esitettyinä ymmärrettävä, olisi ymmärrettävä myös lukijalle, jolle sisältö ei muuten välttämättä välity. Selventävät ainekset on merkitty lainauksiin hakasulkeisissa. Lainauksissa on myös poisjättöjä turhien toistojen tai selventämisen vuoksi. Poisjättöt, eli ellipsit, ovat kirjattuina lainauksiin kahdella peräkkäisellä ajatusviivalla.

6 TUTKIMUSTULOKSET JA PRODUKTI

Tässä luvussa kuvaan ryhmähaastattelun pohjalta TulkkausILONA Oy:n palvelun laatua ja sen suhdetta yrityksen henkilöstön hyvinvointiin, sekä esittelen laatukäsikirjan osan kannalta keskeisiä henkilöstön hyvinvoinnin tukemisen tapoja ja kuinka niitä on tarkoitus kehittää palveluntuottajan toiminnassa. Lopuksi esittelen opinnäytetyön yhteydessä tuotetun laatukäsikirjan osan, eli produktin.

6.1 TulkkausILONA Oy:n palvelun laatu

Haastattelun perusteella TulkkausILONA Oy:n palvelun laatu koostuu ammattitaitoisista tulkeista ja yrittäjien pitkästä kokemuksesta alalla. Yrittäjät A:n ja B:n mukaan työkokemus on kerryttänyt TulkkausILONA:an paitsi asiakastuntemusta, myös aluetuntemusta. Yrittäjä A kertoi, että asiakastuntemus mahdollista, että oikeanlainen tulkki on tilanteen ja asiakkaan tarpeen vaatimassa paikassa. Hän totesi, että yrityksessä myös pyritään vastaamaan asiakkaan tarpeeseen mahdollisimman hyvin. Yrittäjä B kuvaili aluetuntemuksen puolestaan tukevan

laadukasta palvelua niin, että niukoillakin etukäteistiedoilla tulkkauspaikan perusteella hyvä etukäteisvalmistautuminen on mahdollista.

Haastattelussa selvisi, että tulevaisuudessa TulkkausILONA Oy:n laatu perustuu myös tulkkien yhtenäisten toimintatapojen mallille. Mallin tarkoituksena on luoda työyhteisölle yhteneväiset ja tukea antavat toimintatavat arjen tulkkaustilanteisiin. Kun työyhteisön toimintatavat ovat kaikilla samanlaiset, voidaan luottaa, että palvelu on tasaista ja sen laatu yhteneväistä. Koska malli myös tukee työntekijää, kerron aiheesta lisää kappaleessa 6.2.4.

6.1.1 Tulkkien hyvinvoinnin ja palvelun laadun suhde

Tässä alaluvussa vastaan ensimmäiseen opinnäytetyön ensimmäiseen tutkimuskysymykseen:

- 1) Mikä on yrittäjien mielestä yrityksen henkilöstön hyvinvoinnin ja yrityksen palvelun laadun suhde?

Kuten edellisessä kappaleessa todettiin, TulkkausILONA Oy:n palvelun laatu perustuu ammattitaitoisiin tulkkieihin. Haastattelussa selvisi, että TulkkausILONA Oy:n henkilöstön hyvinvointi asettaa pohjan sille, että laadukasta palvelua on mahdollista tuottaa. Yrittäjä A:n mukaan tulkin hyvinvointi tai pahoinvointi loistaa läpi tulkin tavasta tehdä töitä. Hän totesi henkilöstön hyvinvoinnintason kuuluvan aina yrityksen imagoon.

Tulkkien hyvinvointi ja sen tukeminen vaikutti haastateltavien mielestä esimerkiksi työssä jaksamiseen. Jos tulkit voivat huonosti, he eivät jaksaa tuottaa palvelua. Vain terve ihminen voi tehdä hyviä tuloksia. Terveydellä tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista terveyttä. (Juuti ym. 2002, 29.) Yrittäjä A kertoi, että kun yrityksen tulkille tarjota taustatuki on kunnossa, laadukasta palvelua on mahdollista tuottaa myös vaikeissa ja yllättävissä tilanteissa. Tämä korostaa, että TulkkausILONA Oy:ssä tulkkien hyvinvoinnista huolehtimista pidetään tärkeänä laadun tekijänä.

Yrittäjä B:n mukaan työssäjaksaminen näkyy palvelun laadussa myös fyysisenä hyvinvointina, jolloin palvelua on mahdollista tuottaa. Henkilöstön hyvinvoinnin onkin todettu näkyvän taloudellisena menestyksenä, esimerkiksi sairauspoissaolojen vähentymisen johdosta (Nummelin 2007, 91). Tätä tukee yrittäjä B:n haastatteluvastaus:

”Laatu näkyy myös siinä, et – – ei tulkeilla oo sairaspoissaoloja, mitä nyt perus flunssia ja muita. – – Meidän sairaspoissaolot on hyvin minimissään, eikä pitkiä poissaoloja oikeestaan edes ole. – – Ihmiset kun jaksaa töissä, niin ei se myöskään sairastu.”

6.2 TulkkauksILONA Oy:n tulkkien hyvinvoinnin tukemisen tavat ja kehitys

Esittelen tässä alaluvussa TulkkauksILONA Oy:n hyvinvoinnin tukemisen tapoja kolmelle yrittäjälle toteutetun ryhmähaastattelun vastausten pohjalta. Haastattelussa yrittäjät valitsivat tulkkien hyvinvoinnin tukemisen kolmeksi tärkeimmäksi osa-alueeksi tulkkien perustyöskentelyn tukemisen, osaamisen arvioinnin ja kehittämisen sekä työyhteisön toimivuuden edistämisen. Haastattelussa selvisi myös yhtenäisten toimintatapojen mallin olevan tulevaisuudessa tärkeä osa yrityksen tulkkien hyvinvoinnin edistämistä. Olenkin teemoittelun avulla raportoinut tähän nämä neljä osa-aluetta, joihin muut haastattelun osa-alueet sisältyvät. Lisäksi olen alkuun esitellyt rekrytointiprosessin ja uuden työntekijän hyvinvoinnista huolehtimisen. Nekin liittyvät vahvasti neljään osa-alueeseen, mutta selkeyden vuoksi olen muodostanut niistä oman alaluvun. Alaluvuissa 6.2.1, 6.2.2, 6.2.3, 6.2.4, 6.2.5 ja 6.3 vastaan opinnäytetyön toiseen ja kolmanteen tutkimuskysymykseen:

- 2) Minkälaisia laatukäsikirjan kannalta keskeisiä keinoja palveluntuottajalla on henkilöstön hyvinvoinnin turvaamiseksi?
- 3) Miten laatukäsikirjan kannalta palveluntuottajan keskeisiä henkilöstön hyvinvoinnin turvaamiskeinoja on tarkoitus kehittää?

6.2.1 Rekrytointi ja uuden työntekijän hyvinvointi

Kuten alaluvussa 4.1 on todettu, rekrytointi on tarkoituksenmukaisinta silloin, kun palkattava henkilö sopii mahdollisimman hyvin yritykseen ja avoimna olevaan tehtävään (Juuti 2006, 85; Kauhanen 2006, 67). Haastattelussa selvisi, että TulkkausLONA Oy:ssä uuden työntekijän etsinnässä painotettiin tämän sopivuutta yrityksen työyhteisöön. Yrittäjien A ja B mukaan yritykseen etsitään persoonaa, joka tuntee olevansa yrityksessä kotonaan. TulkkausLONAssa korostuu positiivinen ilmapiiri, johon uuden työntekijän toivotaan solahdavan. Toimivalla työyhteisöllä voidaankin tukea tulevan työntekijän hyvinvointia (Juuti & Vuorela 2002, 29). Positiivista ilmapiiriä kuvaa yrittäjä A:

”Pidetään hauskaa töissä, että mun mun mielestä vähän niinku, että työt tehdään asiallisesti, mut muuten ollaan kun Ellun kanat. Että semmonen, et hyvä mieli töissä pitää olla ja töistä pitää tykätä.”

Alaluvussa 4.1 on kerrottu, että rekrytointi aloitetaan hankkimalla tieto siitä, miten paljon ja minkälaisia työntekijöitä yritykseen tarvitaan (Kauhanen 2006, 68-78). Haastattelussa kävi ilmi, että myös TulkkausLONA Oy:ssä Kela vaikuttaa paljon siihen, minkä verran ja minkälaisia viittomakielen tulkkeja yritykseen palkataan (ks. s. 17). TulkkausLONA Oy:n rekrytoinnissa tämä käy selkeästi ilmi seuraavasta yrittäjä B:n toteamuksesta:

”Jos on lupa rekrytoida vaikka kirjoitustulkkeja, niin silloin pitää olla kirjoitustulkki. Että se sitten rajaa jo aika paljon ihmisiä pois, että meillekin sanellaan niitä ehtoja ylempää, että ketä on työllistää.”

Kappaleessa 4.1 kerrottiin, että valintamenetelmien tarkoitus on selvittää, miten hakijat täyttävät valintaperusteiksi asetetut vaatimukset (mt., 79). Kuten luvussa neljä on todettu, Mikkosen (2000, 7) mukaan, viittomakielentulkin perustehtävä on välittää informaatiota kieleltä toiselle, eli hän toimii sekä suomen kielen että viittomakielen asiantuntijana. Tämän vuoksi viittomakielentulkin kielitaito on valinnassa olennaista. Yrittäjä B:n mukaan TulkkausLONA Oy:ssä hakijalta vaaditaan taidonnäyte tulkkauksesta. Haastattelussa selvisi, että yrittäjien työkokemus edisti rekrytointia. Kertomansa mukaan, yrittäjien työkokemus vaikutti niin, että monet hakijat ja heidän taitonsa saattoivat olla etukäteen tiedossa esimerkiksi yhteisistä tulkkaustilanteista ja hakijan opiskeluaikaisilta harjoittelujaksoilta. Tämä tietenkin helpotti työntekijän valitsemista ja näin turvasi, että työntekijä on yritykseen sopiva.

Valintamenetelmistä yleisimmin käytetty muoto on haastattelu, kuten alaluvussa 4.1 selvisi. Haastattelun tulisi olla kaksisuuntainen vuorovaikutustilanne. (Kauhanen 2006, 79.) Pyrkimys saada haastattelutilanteesta keskustelunomainen oli pyrkimyksenä myös TulkkausILONA Oy:ssä. Tämä selviää yrittäjä A:n sanoista:

”Ihan hyvässä hengessä ja niinku sillä tavalla keskustellaan.”

Alaluvussa 4.1 on kerrottu, että haastattelutilanteen tarkoituksena on selvittää hakijan soveltuvuutta tehtävään, mutta myös antaa hakijalle tietoa avoimesta tehtävästä. (Kauhanen 2006, 79.) Yrittäjä A totesi, että TulkkausILONA Oy:ssä haastattelussa pyrittiin esittelemään omaa yritystä ja sitä, mitä heillä on tarjota työntekijöilleen. Hänen mukaansa haluttiin keskittyä myös hakijaan eli siihen, mitä hän kertoo itsestään ja toiveistaan. Näin edesautettiin tulevan työntekijän hyvinvointia varmistamalla, että työntekijän resurssit ja tehtävä vastaavat toisiinsa mahdollisimman hyvin.

Haastattelussa selvisi, että rekrytointikulttuuri oli yrittäjille uutta. Yrittäjä A nimesi sen haastattelumenetelmien hallinnan yrittäjien rekrytointiin liittyväksi kehitysoitteeksi. Yrittäjä B kuvailee rekrytointikulttuuria alalla selventävästi:

”Niin ja ehkä koko tällä alalla tällanen työhaastattelu ja rekrytointikulttuuri on vasta alkamassa, koska niin silloin, kun me ollaan valmistuttu, niin automaattisesti sinä työllistyt. – – Se on uutta kaikille, se on uutta yrittäjille, mutta se on uutta myös tulkeille. Et, siinä on varmaan sellasta kehitettävää edelleen. Ja se tulee kehittymään, mitä pidempään tämä työhaastattelukulttuuri tällä alalla sitten on.”

Yrittäjä B:n kertomasta selviää myös, että haastattelumenetelmissä kehittyminen tulee toteutumaan ajan myötä, kun yrittäjät saavat siitä lisää kokemusta.

Kauhasen (2006, 84) mukaan haastattelujen jälkeen valintapäätöksestä tulisi ilmoittaa valitulle hakijalle mahdollisimman nopeasti. TulkkausILONA Oy:ssä sovittiin heti töihin ottamisen päätösilmoituksen jälkeen työsopimuksen laatimiseen aika. Yrittäjä A:n mukaan työsopimus nähtiin tärkeäksi paperiksi, joka toi turvallisuuden tunnetta työntekijälle. Alaluvun 4.1 tietojen mukaisesti myös niille hakijoille, joita ei ole valittu, on hyvä ilmoittaa asiasta (Kauhanen 2006, 84). Yrit-

täjä B:n mukaan TulkkausILONA Oy:ssä tämä oli huomioitu. Niille hakijoille, joita ei ole yritykseen valittu, ilmoitetaan asiasta huomaavaisesti heidän hyvinvointinsa muistaen. Yrittäjä B mainitsi myös, että yrityksessä muistettiin, että seuraavalla kerralla valinta saattaa kohdistua joihinkin heistä.

Yrittäjät A ja B kertoivat, että uuden työntekijän hyvinvointia huomioitiin työsopimusta solmittaessa opastamalla, mitä työsopimus pitää sisällään. Yrittäjän B mukaan työntekijän kuului saada tietää, mitä hänelle tarjotaan ja mitä häneltä odotetaan. Yrittäjä A:n mukaan TulkkausILONA Oy:n neljäntoista tuntityöntekijän työsopimukset perustuivat SVT:n ja Akavan erityisalat ry:n suosituksiin. Suositukset ovat siis tärkeä osa TulkkausILONA Oy:n tuntityöntekijöiden hyvinvoinnista huolehtimista. Tämän vuoksi olen sisällyttänyt suositukset opinnäytetyön liitteeksi (LIITE 3). Työsopimus nähtiin yrityksessä voimavarana, jonka tulee vastata työyhteisön tarpeita. Yrityksessä työsopimusta oli myös tarvittaessa muokattu tämän vuoksi. Yrittäjien mukaan kehitystavoitteena oli, että työsopimusta muokataan jatkossakin, jos puutteita ilmenee.

Haastattelussa selvisi, että uuden työntekijän hyvinvoinnista TulkkausILONA Oy:ssä huolehditaan perehdytyksellä. Kuten alaluvussa 4.2 todettiin, Kauhasen (2006, 145) mukaan perehdyttäminen tarkoittaa toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työyhteisönsä ja sen toiminta-ajatuksen, arvot ja tavat, työpaikkansa ihmiset sekä oman työnsä ja siihen liittyvät odotukset. Yrittäjä B:n mielestä kaikkein tärkein asia uuden työntekijän perehdyttämisessä oli työyhteisöön tervetulleeksi toivottaminen. Yrittäjä A:n mukaan tämä mahdollistettiin esimerkiksi yrityksen tulkkipöytäkokoukseen osallistumalla.

Yrittäjien mukaan TulkkausILONA Oy:ssä perehdytyksen suorittaa siihen valittu vastuuhenkilö, joka opettaa uuden työntekijän talon tavoille. Yrittäjä A:n mukaan uutta työntekijää myös tarvittaessa avustetaan vaadittujen asiakirjojen ja lomakkeiden täytössä. Kela vaatii tulkeilta esimerkiksi profiililomakkeen, joka tulee täyttää kaikkien Kelan kilpailutukseen hyväksytyjen tulkkien osalta ja palauttaa Kelaan. Tulkkiprofiilissa tulkki erittelee esimerkiksi tulkkausalan liittyvät taitonsa. Tulkkiprofiilin tietojen avulla välityskeskus pystyy etsimään asiakkaan tilaukseen sopivan tulkin. Tulkkiprofiili on tallennettu Kelan toimesta välitysjärjestelmään (ks. s. 22). (Kela 2010d.) TulkkausILONA Oy:ssä perehdytyksenkin jäl-

keen opetettuihin asioihin on mahdollista palata kysymällä yrittäjiltä, jotka neuvovat mielellään. Yrittäjä A toteaa aiheesta näin:

”Aina voi soittaa ja kysyä mielellään me neuvotaan ja annetaan apua ja kun niitä asioita tulee kerralla paljon, niin saa niinkun tavallaan rauhassa ottaa niitä haltuun. Ei tarvitse yhdellä rykäyksellä kaikkia asioita omaksua.”

Monissa organisaatioissa perehdyttämishjelma on laadittu kirjallisesti (Kauhanen 2006, 146). Yrittäjä A mainitsi haastattelussa kirjallisen perehdyttämiskansion kehitystavoitteeksi uuden työntekijän hyvinvoinnista huolehtimisessa. Hänen mukaansa perehdytyskansio edistäisi työntekijöiden saaman perehdytyksen yhteneväisyyttä.

TulkkausILONA Oy:ssä myös parityöskentely oli huomattu toimivaksi tavaksi tukea aloittelevaa tulkkia. Nikoskinen (2010, 111) on todennut, että viittomakielentulkeille erityisesti työuran alku on aikaa, jolloin ammatillisuuden kehittymiseen tarvitaan tukea. Työnohjauksen, mentoroinnin tai työyhteisön tuen merkitys on aloitteleville tulkeille huomattava. Parityöskentelyssä mentorointi ja työyhteisön tuen saatavuus helpottuu. Yrittäjä A myös esitti kehittämissideana uudelle työntekijälle mahdollisen ”kummitulkin”, joka voisi tulevaisuudessa olla joku TulkkausILONA Oy:n työntekijöistä.

Uusille työntekijöille pyritään TulkkausILONA Oy:ssä muutenkin antamaan mahdollisimman paljon tukea ennen tulkkaustilanteeseen menoa, esimerkiksi kertomalla kattavasti, mitä käytännön asioita tulkkaustilanteessa tulee huomioida. Tällaisia asioita voi olla esimerkiksi asiakkaan kieli, sopiva pukeutuminen ja yllättävät asiat tilanteessa. Ohjeistuksella pyritään vaikuttamaan siihen, ettei uudella tulkilla olisi turvaton olo. Ohjeistuksen antamisesta seuraavassa kertoo yrittäjä A:

”On aina yritetty kaikkia töitä ennen antaa mahdollisimman hyvin antaa ohjeistusta siitä mitä se työ sisällään pitää, mitä siinä tilanteessa pitää osata huomioida.”

6.2.2 Tulkkien perustyöskentelyn tukeminen

Haastateltujen yrittäjien mukaan TulkkausLONA Oy:ssä tulkkien perustyöskentelyä tuettiin sisäisen välityksen keinoin. Sisäisessä välityksessä palveluntuottajat pystyvät siirtämään tilauksia omien tulkkiensa välillä (Kela 2010f). Raevaara-Marjasen (2011) sisäiseen välitykseen liittyvän tutkimuksen mukaan, sisäinen tulkkausvälitys huolehtii tulkin hyvinvoinnista ja mahdollistaa tulkille perustehtävänsä keskittymisen.

Yrittäjä A:n mukaan TulkkausLONA Oy:ssä sisäisen välityksellä pyrittiin turvaamaan, että tulkkien työpäivät pysyivät pituudeltaan ja sisällöltään inhimillisinä toteuttaa. Yrittäjä C kertoi, että sisäisessä välityksessä seurattiin myös, että tulkeilla on omalle taitotasolleen sopivia tulkkaustilanteita. Yrityksessä tavoitteena oli, että oikea tulkki on oikeassa paikassa. Esimerkiksi näillä perusteilla sisäisessä välityksessä toteutettiin sisäisiä siirtoja tulkkien välillä.

Yrittäjät kertoivat, että TulkkausLONA Oy:ssä sisäisen välityksen vaiheessa myös selvitettiin onko tilaajalta saatavilla etukäteismateriaalia ja tehtiin tilaukseen liittyviä tarkennuksia. Kuten alaluvussa 4.4 on kerrottu, Kelan välityskeskus välittää sille toimitetun materiaalin palveluntuottajalle, mutta ei hanki taustamateriaalia tilaajalta (Kela 2010d). Hynysen ym. (2003, 72-73) mukaan etukäteismateriaali helpottaa tulkin työskentelyä. Yrittäjä A:n mukaan sisäisen välityksen tekemät tarkennukset saattoivat tarkoittaa lisätietoja osoitteeseen, informaatiota asiakkaasta, tulisiko tilanteeseen muita tulkkeja ja oliko tilaisuuteen yhteys henkilöä. Yrittäjät pyrkivät myös jatkuvasti olemaan tietoisia siitä, missä yrityksen tulkit työskentelivät.

Perustyöskentelyn tukemisessa kaikki haastateltavat korostivat tulkkien pitkäaikaisen työssäjaksamisen tärkeyttä. Jo rekrytointivaiheessa potentiaalisen työntekijän tulevaa työssäjaksamista tuettiin hänen resurssiensa kannalta, jotta ongelmatilanteet eivät pääsisi väsyttämään tulkkia tulevassa työsuhteessa liiaksi. Tämä selviää seuraavista yrittäjä A:n ja B:n vastauksista:

”Rekrytointivaiheessa on on ihmisille sanottu, että muistathan siten, kun osa on hyvinkin innokkaasti ja kovasti töihin tulossa ja hän voi tehdä vaikka miten pitkää päivää. Niin on kyllä sanottu että pitää muistaa ne lepopäivät siellä siellä välissä, että muistakaa pitää kiinni harrastuksistanne, muistakaa pitää huolta kunnostanne. Kos-

ka, on sit tulee tulee pitkiä päiviä, on pitkiä ajomatkoja, niin siellä, jos on paikat kremppaa, niin sit ei jaksaa kyllä ajella, eikä tehdä niitä töitä.”

”Jos rekrytoijaan meille uusia työntekijöitä, niin tavallaan heitä pitää opastaa myös siihen, että ei ota liian isoo palaa kakkua, eli mikä myöskin pitää opettaa myöskin missä vaiheessa pitää vähän hidastaa, että sä jaksat niin se on kans hirveen tärkeätä ei uuvuta itseään, mikä on hyvin yleistä tällä alalla heti alkuun työuralla.”

Yrittäjä C puolestaan kertoo työssäjaksamisen tukemisesta yrityksessä jo töissä olevien tulkkien näkökulmasta hyvin samansuuntaisesti:

”Niistä vapaapäivistä pyritään huolehtimaan, että niinkun, kun teidän tuntiperusteisesti töitä, niin sitten saattaa siihen, että hanat auki kaakkoon ja koko aika otetaan töitä vastaan, niin sitten myöskin toppuutella sitä – eli näin tuetaan sitä pitempiaikasta työssäjaksamista, ettei polteta heti itseään loppuun.”

Kuten yrittäjä A:n vastauksesta näkyy, tulkkien työssähyvinvointia tuetaan muistuttamalla tulkeille vapaa-ajan ja liikunnan merkityksestä. Harrastusten ja liikunnan merkitystä työssäjaksamisessa tukee Juutin ja Vuorelan (2002, 74) selostus liikunnan positiivisesta vaikutuksesta ihmisen fyysiseen ja psyykkiseen tilaan. Liikunta kohottaa ihmisen kuntoa, mutta samalla se toimii tapana tyhjentää mieltä ja vapautua mieltä painavista asioista. Liikunta tuo ihmiselle myös onnistumisen ja hyvän olon tunnetta, joka heijastuu muille elämänalueille. Yrittäjä B kertoi myös, että työntekijöiden eduista kehitysideana on kulttuuri- tai liikuntasetelit. Tämä etu tukisi myös tulkkien perustyöskentelyä vapaa-ajan virkistymisen ja työssäjaksamisen kautta.

Alaluvussa 4.4 on todettu, että Niskan (2000, 143) mukaan viittomakielentulkki voi kohdata työssään raskaita tilanteita, jotka voi olla tulkkauksilanteen jälkeen vaikeaa sulkea mielestään. Yrittäjä C korostikin, että työssäjaksamisessa tulisi huomioida myös psyykkistä puolta:

”Mun mielestä fyysisen kunnon ylläpitämiseen kannustaminen on tärkeätä, mutta yhtä tärkeätä on mun mielestä tuulettaa päätä välillä. Koska meidän [eli tulkkien] pään kautta täältä välittyy niin paljon tietoa [tulkkauksessa] ja se kaikki tieto ei todellakaan ole kevyttä. Vaikka sitä ei tulkkauksen jälkeen ihan kaikkee muistakaan, niin

kylhän siitä jotain jää ja se voi olla sitä rankempaa, kun se fyysinen.”

Haastattelussa kävi ilmi, että TulkkausILONA Oy:ssä tulkkien työssäjaksamista tuetaan myös kertomalla työntekijöille, ettei sairaana tarvitse olla töissä. Yrittäjä A koki, että viittomakielentulkeilla on yleensä hyvin korkea työmoraali. Työssä uupumisen riski onkin korkea erityisesti tunnollisilla työntekijöillä, jotka vaativat työssään itseltään paljon (Lyytinen ym. 2004, 108). Yrittäjä A kertoi työntekijöiden opastamisesta kyseisessä tilanteessa näin:

”Musta tuntuu, että tulkeilla yleensäkin on – – hirveen tavallaan korkea työmoraali. Et on vaikea jäädä pois töistä vaik ois sairas. – – Niin tavallaan [kerrotaan] sitäkin ihmisille, ettei tarvii tuntea huonoa omaatuntoa siitä, että on sairas, voi jäähä sairauslomalle ja sitten palata uusin entistä ehommin voimin takasin töihin.”

Yrittäjien vastauksista näkee myös, että TulkkausILONA Oy:ssä painotetaan lepopäivien merkitystä. Yrittäjä A totesi haastattelussa myös, että yrityksessä olevan tietty päivittäinen ja viikkokohtainen työaika, jossa pyritään pysymään, jotta tulkit eivät tekisi liikaa töitä. Alaluvussa 4.4 on kerrottu työntekijöiden tarpeesta vaikuttaa omaan toimintaansa ja tätä kautta esimerkiksi työaikaansa. Alaluvussa 3.2 puolestaan todettiin, että Karisen (2012) mukaan monesti tuntipalkkaiset joutuvat tekemään töitä normaalin työajan ulkopuolella, eivätkä voi vaikuttaa täysin omaan työaikaansa. Tuntipalkkaisten siis tulee tehdä töitä, milloin niitä on tarjolla. Haastateltavien mukaan TulkkausILONA Oy:n työsopimus antaa tulkeille mahdollisuuden vaikuttaa omaan työaikaan ja näin kielteinen tilanne on pystytty torjumaan. Työsopimuksessa on määritelty raamit, minkä verran tulkkausta tulee tarjota. Työntekijä saa kuitenkin itse sijoittaa tarjoamansa työtunnit Kelan työkalenteriin toivomallaan tavalla. Yrittäjä B kertoi, että TulkkausILONA Oy:n tulkeille on toteutettu kysely heidän tyytyväisyydestä oman työn ja vapaa-ajan suhteeseen. Kyselyssä selvisi, että yrityksen kaikki tulkit olivat tyytyväisiä omiin vaikuttamismahdollisuuksiinsa työn ja vapaa-ajan välillä.

Haastateltavat kertoivat, että TulkkausILONA Oy:ssä työntekijöiden hyvinvointia tuetaan antamalla heille positiivista ja rakentavaa palautetta. Muun muassa julkinen kiitos on yksi aineettoman palkitsemisen muodoista (Kauhanen 2006,

135). Yrittäjä A kertoi, että tulkkeja palkitaan juuri julkisella kiitoksella esimerkiksi tulkkikokouksissa. Näin muukin työyhteisö saa kuulla työntekijän onnistumisesta. Yrittäjä A totesi myös, ettei rahallinen palkitseminen välttämättä ole avain työntekijän tyytyväiseksi saattamiseen. Yrittäjät kokivat, että TulkkkausILONA Oy:ssä tulkkien aineeton palkitseminen, käytännönasiat ja työhyvinvoinnin tukeminen ovat rahallista korvausta tärkeämpiä. Tällaiset asiat vaikuttavat myös tulkin perustyöskentelyyn ja työssä viihtymiseen.

Tällaisia palkitsemisen tapoja olivat esimerkiksi joululahjat, jotka yrittäjä B:n mukaan olivat aina ajatuksella toteutettu. Hän kertoi myös pienistä arkea piristävästä yllätyksistä:

”Ja kyllä mun mielestä ne pienet arkipäivän elämän ilot pikku tease-rit, on sit semmosia, et keksitään, että nyt pidetään arpajaiset ja nyt arvotaan meillä on täällä pelastus, ei pelastusliivejä vaan mitä ne on, huomioliivejä, et ARPAJAISET, niin ku, et se tulee yks kaks. Minä ite tykkään siitä ja ihan selkeesti tulkit tykkää siitä, että niitä pieniä yllätyksiä tulee läpi vuoden.”

Yrittäjä C koki, että koko työ voi olla palkitsevaa, jos se järjestetään oikein ja työntekijöiden hyvinvoinnista huolehditaan. Tämä onkin hyvin valveutuneesti ajateltu, sillä palkitseminen on todella laaja käsite ja se leviää sateenvarjona koko työhyvinvoinnin ylle. Yrittäjä C kertoi aiheesta näin:

”Me palkitaan koko aika meidän henkilöstöä hyvillä työolosuhteilla. – – Arkityö on palkitsevaa mun mielestä. Se ja ainakin, mitä me on saatu palautetta nii tulkit arvostaa sitä. Et se ei oo niin ku semmonen, että tänä päivänä pannaan pöyvät matalaks ja tehhään kaikkee kivvaa ja ihanaa ja sitte huomenna on niinku (viitto TYLSÄ) tehhään töitä, vitsi taas tuli tavan työpäivä. Et se ei oo niin ku meillä semmonen vuoristorata, vaan niinku mä koen, että niinku ihan koko työ on palkitsevaa, kun sitä oikealla tavalla tehhään johdetaan. – – Tarviiko aina olla se rahallinen korvaus? Tai se voi olla tää tulkkikyltti, ”Kenellä on huono, ostetaan uudet, nyt tarvitaan”. Pidetään huolta niinku siitä, että koko aika on hyvä tehdä töitä, niin mun mielestä se on myös palkitsevaa. Mut sitte ne on pikkubonuksia päälle nää kaikki muut.”

Haastateltavat kertoivat, että puolestaan perustyöskentelyn ongelmatilanteissa tulkkeja tuetaan jatkuvasti. Jos tietty toimintatapa liittyy koko työyhteisöön, ongelmaa voidaan käsitellä yhteisissä tulkkipalavereissa. Yrittäjä B:n mukaan opi-

tuista asioista myös muistutetaan aika ajoin, jotta työyhteisö pääsisi kehittymään ongelmien ratkaisun kautta. Yrittäjä C totesi, että TulkkausILONA Oy:ssä perustyöskentelyn ongelmatilanteissa johtajien ei aina tarvinnut olla tukija, vaan ohjeistusta ja tukea saattoi antaa joku muu työyhteisön jäsen. Esimerkiksi asiakaspalvelun ongelmatilanteissa toisella työntekijällä saattoi olla arvokasta tietoa, jonka pystyi jakamaan toiselle tulkille. Vaikkapa ennen tulkkaustilanteeseen menoa tietoa jaettiin tällä tavoin.

Yrittäjä C kertoi perustyöskentelyn tukemisen ja kehittämisen kulkevan jatkuvasti arjessa mukana. Hänen mukaansa kehittäminen tapahtui erityisesti tulkeilta tulevien kehitysideoiden pohjalta, joiden antaminen oli yrittäjän mielestä toivottua. Palautetta pystyi antamaan joustavasti arkityöskentelyn lomassa. Yrittäjä C kertoo perustyöskentelyn tukemisen kehittämisestä näin:

”Kehittämisideoita otetaan koko ajan työntekijöiltä kyllä vastaan, ja niitä tulee ehkä siinä joka päiväsissä vuorovaikutustilanteissa, et ne ohjautuu vähän niinkun sillain automaattisesti.”

Kehitysideoiden ei tarvinnut TulkkausILONA Oy:ssä olla suuria, vaan pienetkin asiat saattoivat vaikuttaa oleellisesti työn sujuvuuteen. Yrittäjä A kuvailee:

”Eikä niiden tosiaankaan tarvii olla mitään isoja niiden kehittämisjuttujen, se voi olla hyvinkin pieni asia, millä sitä käytäntöön saadaan joustavammaks ja johdonmukasemmaks ja se toimii sit paremmin työssä ja työssäjaksamisessa. – – Ei itekään joskus ees osaa aatella, mikä on sitä työn kehittämistä, et se voi olla hyvin tyyliin hyvin mitätön asia millä sitä saadaan sitä työtä eteenpäin.”

Kehitystapana palautteenannossa yrittäjä A esitti työntekijöille tarjottavan mahdollisuuden antaa nimetöntä palautetta.

6.2.3 Tulkkien osaamisen arviointi ja kehittäminen

Yrittäjä C koki osaamisen hyvin laajana käsitteenä. Hänen mukaansa tulkin osaaminen etenee pukeutumisesta tervehtimiseen aina tilanteesta poistumiseen saakka ja sisältää kaiken, mitä tällä välillä tapahtuu. Alaluvussa 4.3 on

kerrottu, että tulkin osaamisentaso on hyvä arvioida ennen kuin osaamista lähdetään kehittämään (Viitala 2003, 199). Yrittäjä A kertoi, että TulkkausILONA Oy:ssä työntekijöiden osaamista oli arvioinut johto ja työntekijät menemällä tulkin mukaan tulkkaustilanteeseen seuraamaan tulkin työskentelyä.

Yrittäjä B totesi haastattelussa, että TulkkausILONA Oy:ssä osaamisen arviointia kehitetään tekemällä tulkkien taitotasoarviointeja yhteistyössä Humanistisen ammattikorkeakoulun kanssa. Työelämän ja koulutuksen vuoropuhelu ja yhteistyö saa aikaan uusia valmiuksia ja nostaa ammattilaisten uskoa omiin taitoihinsa (Pakkala 2011, 13). Yrittäjä B kertoo taitotasoarvioinnista näin:

”Työntekijöiden osaamista, niinku, teknillisesti lähdetään arvioimaan yhteistyössä HUMAKin kanssa, eli sieltä lehtori tulee järjestelmällisesti antamaan palautetta kaikille mejän tulkeille, joko videomateriaalin välityksellä tai sitten livetilanteissa.”

Kauhasen (2006, 147) mukaan henkilöstön osaamisen tukeminen voidaan aloittaa esimerkiksi laatimalla jokaiselle henkilökohtainen kehityssuunnitelma, kuten alaluvussa 4.3 on todettu. Kehityssuunnitelmaa voidaan tukea kehityskeskusteluilla, joilla luodaan puitteet työntekijän kehitykselle ja sen seurannalle (Juuti ym. 2002, 108). TulkkausILONA Oy:ssä kehityskeskustelut olivat käytössä, juuri työntekijän osaamisen kehittämisen ja seuraamisen välineenä. Tämä ilmenee yrittäjä C:n sanoista:

”Meillä on kerran vuodessa semmonen laajempi kehityskeskustelu puhutaan menneestä ja suunnataan katseet tulevaan ja sitte puolella välissä sitä on semmonen lyhyempi keskustelu vähän et mitkä oli sen edellisen keskustelun tulevaisuuden katseet niin ollaanko me päästy siihen suuntaan, et vähän tsekataan siinä välissä, ennen kun sit taas puolen vuoden päästä on se koko vuosikatsaus.”

Yrittäjä A:n mukaan kehityskeskustelu toimii TulkkausILONA Oy:ssä paikkana, jossa voidaan keskustella esimerkiksi työntekijän lisäkoulutuksen tarpeesta ja suunnitella niiden toteutuminen. Yrittäjien mukaan kehityskeskusteluilla voidaan turvata työntekijälle sopiva työmäärä ja mielekkäät työtehtävät. Kehityskeskustelussa työntekijä voi tuoda esiin, jos tarvitsee tukea jollakin taitoalueella, ei tahdo tehdä jonkinlaisia tehtäviä tai tahtoo lisää haastetta työtehtäviin. Yrittäjä B

kertoi, että kehityskeskustelussa yrittäjät suunnittelevat yhdessä työntekijän kanssa, kuinka tällaiset toiveet voisi toteuttaa.

Työpaikalla tapahtuvia kehityskeinoja ovat esimerkiksi vastuulliset erityistehtävät (Kauhanen 2006, 149). TulkkausILONA Oy:ssä vastuullinen erityistehtävä voi tarkoittaa esimerkiksi vastuuta tietystä opiskelutulkkauspaikasta ja siihen liittyvästä tiedottamisesta. Yrittäjä C:n mukaan, työpaikan sisäisesti tulkin taitoja kehitetään myös antamalla tälle riittävän haastavia tulkkaustehtäviä. Yrittäjän A mukaan haastaviin tilanteisiin on mahdollista mennä myös oppimaan kokeneemman työntekijän avustuksella. Alaluvussa 4.3 todettiin, että paritulkkaus tukee tulkin osaamisen kehitystä. Paritulkkausessa pääsee näkemään toisen tulkkausratkaisuja ja keskustelemaan niistä (Hynynen ym. 2003, 78, 79). TulkkausILONA Oy:ssä esimerkiksi opiskelutulkkausessa oli mahdollista tehdä paljon parityötä. Yrittäjä B kertoo paritulkkauksesta oppimisen tukena:

”Opiskelutulkkausissa pystytään tekemään tosi paljon parityötä, et vastavalmistuneet on meillä perinteisesti ollu kokeneemman tulkin kanssa ja se on jo kaikunut kentältä, että nämä tulkit, jotka on päässeet tällaseen opiskelutulkkaus rytmiin, että kierretään eri kokeneempien tulkkien mukana, niin heidän ammattitaito on kehittynyt myös tosi paljon.”

Yrittäjä A totesi, että TulkkausILONA Oy:ssä henkilöstöä kehitetään työpaikalla myös jakamalla työntekijöiden tietotaitoja työyhteisön kesken. Tietotaitoa jaetaan hänen mukaansa tulkkipöytätyöskentelyssä valitsemalla aihe, johon mietitään yhdessä hyvä toimintamalli sekä vaihdetaan kokemuksia siitä, mikä on onnistunut ja mikä ei. Yrittäjien mukaan ennen tulkkausilanteeseen menoa tietotaitoa jaetaan työyhteisön sisällä perehdyttämällä tulkkausilanteeseen menevä tulkki. Tämä toteutetaan esimerkiksi kertomalla mitä viittomia aiemmin tulkkausilanteessa on käytetty.

TulkkausILONA Oy:ssä on yrittäjä A:n mukaan myös työstetty pienimuotoisia sanastotöitä keräämällä valitusta aiheesta viittomia ja opettamalla ne muille. Tulkkeja on myös kehoitettu aika ajoin kertaamaan ajankohtaisten aiheiden viittomia. Jos työntekijä esimerkiksi löytää hyvän sivuston, hänen toivotaan jakavan sen työyhteisön kesken.

Asiakaspalaute antaa suuntaa taitojen kehittymiselle. Yrittäjä B sanoi, että TulkkausILONA Oy:n toiminnasta on lähdetty keräämään asiakaspalautetta Humanistisen ammattikorkeakoulun opinnäytetyön kautta. Opinnäytetyössä on tehty kysely asiakkaille, jotka käyttävät TulkkausILONA Oy:n tulkkeja. Tutkimus on toteutettu kirjallisesti suomen kielellä.

Yrittäjät kertoivat, että tähän asti asiakaspalautteen kerääminen on koettu yrityksessä ongelmalliseksi. Kuten kappaleessa 4.7 on kerrottu, Kelan tavoitteena on kehittää yhtenäistä asiakaspalauttejärjestelmää edelleen (Rautio-Rajala 2012). Tällä hetkellä Kelan on tiedottanut, että asiakaspalautetta voi antaa tulkille, palveluntuottajalle, välityskeskukselle, Kelan www-sivujen kautta ja suoraan VATU-keskukselle (Kela 2010d). Yrittäjien mukaan, asiakkaat eivät kuitenkaan vielä usein tiedä minne palautteen kohdistaisi. Useimmiten tulkeille annetaan palautetta henkilökohtaisesti tai asiakkaat kokevat, etteivät he välttämättä osaa arvioida tulkkia. Ongelmallista asiakaspalautteenannossa on myös se, ettei viittomakielisillä asiakkailla ole mahdollisuutta antaa nimetöntä palautetta äidinkielellään. Myös viittomakielisen muun palautteen antaminen voidaan kokea haasteelliseksi, sillä se vaatii tietotekniikan hallintaa.

Työpaikan ulkopuolisista kehitysmenetelmistä haastateltavat kertoivat, että TulkkausILONA Oy:ssä työntekijöitä kannustettiin osallistumaan erilaisiin koulutuksiin. Kuten alaluvussa 4.3 on todettu, tulkin ammatin vaativan ja haasteellisen työnkuvan tueksi tarvitaankin lyhytkestoista lisä- ja täydennyskoulutusta (Nikoskinen 2010, 155). Haastateltavat kertoivat, että monet yrityksen tulkit ovat saaneet koulutusta yrityksessä työskennellessään. Yrittäjä C kertoo aiheesta:

”Valtaosa meidän tulkeista – – on saanut koulutustua ulkopuolella. On saanut mahdollisuuden, et löytynyt semmonen lyhyt kurssi tai vähän pitempi koulutus. Tälläkin hetkellä meillä on aika moni tulkki erilaisissa koulutuksissa. Jota sitten työn ohella käyvät.”

Yrittäjä B:n mukaan TulkkausILONA Oy:ssä arvostetaan sitä, jos työntekijä tahoo kehittää ammattitaitoaan. Tästä tahdotaan myös palkita työntekijää. Yrittäjien mukaan tilanne- ja koulutuskohtaisesti työntekijä voi saada rahallisen korvauksen yritykseltä.

TulkkausILONA Oy:ssä tulkkien kouluttautumista tuki yrityksen yhteistyö oppilaitosten kanssa. Oppilaitosten koulutuksista oli mahdollisuus saada alan tuoreinta tietoa tulkkien käyttöön. Yrittäjä B kertoo yhteistyöstä näin:

”Sitä yhteistyötä HUMAKin kanssa, että me luennoidaan sinne tulkin työstä ja sitten taas sieltä tulee lehtori kouluttamaan meidän tulkkeja, esimerkiksi johonkin lingvistiikkaan liittyen, ikäänkun päivittämään meidän tulkkien tietotaitoa siitä, et missä tällä hetkellä viittomakielen lingvistiikan tutkimuksessa ja koulutuksessa mennään.”

6.2.4 Työyhteisön toimivuus ja ilmapiiri

TulkkausILONA Oy:n työyhteisön toimivuus perustuu yrittäjä C:n mukaan avoimuudelle ja luottamukselle. Alaluvussa 4.5 on kerrottu, että Juutin ja Vuorelan (2002, 71) mukaan, ilmapiiriä tukevan keskustelun tulee olla nimenomaan avointa. Työpaikan hyvä ilmapiiri perustuu myös työyhteisön sisäiseen luottamukseen. Työyhteisön sisäisestä luottamuksesta yrittäjä C kertoo seuraavassa:

”Luottamus, on niinku ehkä semmonen keskinäinen, luottamus niinku työnantajiin ja meillä myös sitten työntekijöihin. Et, on tavallaan, tai meidän näkemys on se, että tää on ollu aika turvallinen työyhteisö, et täällä niinkun pystyy jokainen keskustelemaan asioista.”

Alaluvussa 4.5 on kerrottu myös, että avoin ilmapiiri rohkaisee puhumaan vaikeistakin asioista. Näin hyvä ilmapiiri ennaltaehkäisee ongelmien syntymistä ja helpottaa niiden ratkaisemista. (Nummelin 2007, 74.) Säännölliset palaverit on toimiva pohja keskustelevalle työyhteisölle (Juuti ym. 2002, 113). Yrittäjät kertoivat haastattelussa, että TulkkausILONA Oy:ssä tulkit työskentelevät paritulkkauksissa yhdessä ja työyhteisön toimivuudesta huolehditaan myös säännöllisillä tulkkipöytäkokouksilla, joissa työntekijät pääsivät näkemään toisiaan.

TulkkausILONA Oy:ssä työyhteisön toimivuutta turvattiin myös yhteisellä vapaa-ajantoiminnalla. Yrittäjät kertoivat, että yhteistä toimintaa järjestetään useita kertoja vuodessa. Näin työyhteisö pääsee tutustumaan toisiinsa vapautuneesti työajan ulkopuolella. Myös työntekijät toivovat vapaa-ajan toimintaa ja saavat osallistua sen suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Kaikissa työyhteisöissä kohdataan ongelmatilanteita. Alaluvussa 4.5 kerrottiin, että johtajien tehtävä on huolehtia normaalista työyhteisön toimivuudesta ja ongelmatilanteiden ennaltaehkäisystä seuraamalla työyhteisön toimivuutta ja tukemalla työntekijöitä. (Järvinen 2004, 155.) TulkkausILONA Oy:ssä painotettiin kin nimenomaan ongelmatilanteiden ennaltaehkäisyä, kuten yrittäjä C sanoo:

”No oikeestaan me mennään nyt sillä linjalla, että me yritetään ennalta ehkäistä toiminnallamme sitä, että ei tulisi akuutteja tilanteita tai isompia ristiriitatilanteita tai sellasia tilanteita, jotka johtaisivat sitten, että tarttee jotain tehdä. Et, ehkä me ollaan pyritty sellaseen koko aikaseen työssähyvinvointiin ja ennalta ehkäsevään toimintaan, et on niinkun tuettu.”

Yrittäjä C:n mukaan TulkkausILONAn voimavara on, että työnantajat myös toimivat työntekijöidensä kanssa tulkkina. Työnantajat siis ovat tulkkien arjessa mukana ja tätä kautta ongelmatilanteiden havaitseminen helpottuu. Näin ennaltaehkäisevä toiminta voidaan aloittaa tarpeeksi ajoissa, ettei suuria ristiriitatilanteita pääsisi syntymään

Ongelmatilanteissa, jotka vaativat jatkokäsittelyä, kaikki yrittäjät korostivat avoimuuden tärkeyttä. Tulkit voivat kertoa ongelmista työnantajille vaikkapa arjen kohtaamisissa, puhelimitse tai sähköpostitse. Yrittäjä A:n mukaan ongelmia kuitenkin lähdetään mieluiten ratkaisemaan kasvotusten, jotta väärin ymmärryksiltä voitaisiin välttyä. TulkkausILONA Oy:ssä työntekijöillä on myös mahdollisuus ulkopuoliseen työnohjaukseen työterveyshuollon kautta. Työnohjauksesta on kerrottu enemmän alaluvussa 4.6.

6.2.5 Tulkkien yhtenäiset toimintatavat

Kuten olen alaluvussa 6.1 kertonut, TulkkausILONA Oy:ssä haastateltavien mukaan kehitetään yhtenäisten toimintatapojen mallia, jossa työyhteisön yhteneväiset toimintatavat antavat tulkeille tukea arjen tulkkauksitilanteisiin. Yrittäjä C:n sanoi työyhteisön toimintatapoihin kuuluvan tulkin tilanteenhallinta, olemus ja esimerkiksi tilanteeseen sopiva vaatetus. Toimintatavat siis liittyvät vahvasti tulkin sosiaalisiin taitoihin, jotka välittävät asiakkaille kuvaa tulkista. Tarkoituksena ei ole, että kaikkien tulkkien tulisi tulkata samoilla tulkkauksratkaisulla, käyttäytyä kuin kloonit tai pitää samantlaisia työasuja. Yrittäjä B kertoi, että ta-

voitteena on enemmänkin, että toimintatapojen ollessa yhteneväiset, asiakas tietää millaisen tulkin hän saa, kun on kyseessä TulkkausLONA Oy:n tulkki. Yrittäjä A kuvaili, että paikalle tulee persoona, joka työyhteisön tuen vuoksi tietää, miten tilanteessa toimitaan.

Yrittäjä A:n mukaan yhteneväisten toimintatapojen taustalla vaikuttaa tulkin työnkuvan historia. Tulkit ovat perinteisesti olleet freelancer-tulkkeja, joilla jokaisella on ollut omat toimintatavat, jotka perustuvat tulkin tunteeseen siitä, miten asiat olisi hyvä hoitaa. Tulkkien toimintatavat saattavat siis olla keskenään hyvinkin erilaisia. Hän totesi, että TulkkausLONA Oy:ssä mallin kautta tahdotaan sopia tulkkien toimintatavoille kompromissina ratkaisu, jota kaikki voivat noudattaa. Yrittäjä B kertoi, että yhteneväisiä toimintatapoja kehitetään yrityksessä opinnäytetyön kautta. Opinnäytetyön tavoitteena on ensin havainnoida yrityksen tulkkien nykyisiä toimintatapoja tulkkaustilanteissa, minkä jälkeen kehitetään malli yhteneväisille toimintatavoille.

Yrittäjät kertoivat haastattelussa yhteneväisten toimintatapojen liittyvän esimerkiksi työyhteisön toimivuuteen, tulkin työssäjaksamiseen, perustyöskentelyn tukemiseen ja ongelmatilanteiden ennaltaehkäisyyn. Yrittäjä B:n mukaan mallin avulla tulkki saa itsevarmuutta tilanteenhallintaan, sillä hän voi luottaa toimivansa oikein hänen toimintatapojensa ollessa yhdessä sovittu. Yrittäjä A sanoi, että esimerkiksi opiskelutulkkauspaikassa tulkki voi yhtenäisten toimintatapojen pohjalta tietää, miten opiskelijan tavoitteita huomioidaan koulu yhteisössä.

Yrittäjät A ja C kertoivat, että tilanteessa, joka voisi olla tulkille ongelmallinen, mallin avulla tulkilla on valmiina ratkaisu, joka on työyhteisössä ennalta suunniteltu. Jos asiakas vaikkapa ehdottaa, että molemmat matkustaisivat tulkin autolla, tulkki tietää, miksi ja miten hän voi ehdotuksesta kieltäytyä. Tällöin ongelmalliset tilanteet pystytään ratkaisemaan kohteliaasti, eikä niistä ehdi syntyä varsinaisia ongelmatilanteita.

Yrittäjä A:n mukaan yhtenäisten toimintatapojen avulla tulkki ei myöskään omalla toiminnallaan aseta työtoveriaan erilaiseen asemaan, esimerkiksi jos toinen tulkeista kantaa asiakkaan kauppakassit, mutta toinen ei. Tällöin asiakas voi

helposti ajatella, että toinen tulkeista on mukavampi kuin toinen. Mallin pohjalta molemmilla on sama ratkaisu tilanteeseen.

Yrittäjä C totesi, että yhteneväiset toimintatavat huolehtivat tulkin työssäjaksamisesta niin, että tulkki tiedostaa esimerkiksi opiskelutulkkauspaikoissa taukojensa tärkeyden. Yrittäjä A:n mukaan sijaisuuksia järjestettäessä asiakkaalle ei välity, että tulkkia on tarvinnut vaihtaa. Mallin avulla asiakas voi luottaa saavansa samaa palvelua kaikilta TulkkausILONA Oy:n tulkeilta.

6.3 Laatukäsikirjan osa

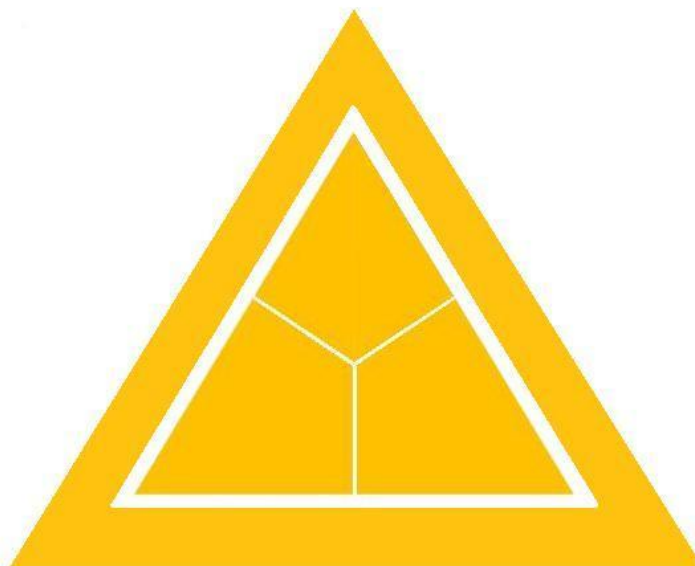
Laatukäsikirjalla on TulkkausILONA Oy:ssä tärkeä rooli. Laatukäsikirjassa kuvataan, kuinka yritys toimii, yrityksen toimintaprosesseja sekä laadunhallintajärjestelmää. Laatukäsikirjaa on tarkoitus kehittää edelleen. (Ahosilta 2012.) Opinnäytetyössä toteutin produktina laatukäsikirjan osan tilaajan henkilöstön hyvinvoinnin huolehtimisen tavoista. Tuotoksen nimeksi tuli LaatuILONA ja henkilöstön hyvinvointi. Yrittäjä B totesi haastattelussa, että laatukäsikirja voi tulevaisuudessa toimia välineenä, joka perehdyttää työntekijät siihen, miten yrityksessä toimitaan. Hänen mukaansa yrittäjille on todella tärkeää, että ohjeistukset olisivat yrityksessä painettuna. Idea opinnäytetyöhöni on lähtenyt tästä ajatuksesta.

Työstin laatukäsikirjan osan helmikuussa 2012 TulkkausILONA Oy:n kolmelle yrittäjälle toteuttamani ryhmähaastattelun vastausten pohjalta. Produkti valmistui helmikuussa 2012 ja se annettiin yrityksen käyttöön Word-asiakirjana⁶ ja PDF-tiedostona⁷. Koska laatukäsikirjan työstämistä jatketaan edelleen, sähköisessä muodossa olevaa produktia on helppo kehittää yrityksen tarpeiden mukaiseksi ja tulostaa haluttaessa. Laatukäsikirjan osa ei ole julkinen asiakirja, vaan se jää ainoastaan TulkkausILONA Oy:n käyttöön. Olen sisällyttänyt opinnäytetyön liitteeksi laatukäsikirjan osan sisällysluettelon, josta saa yleiskuvan produktin sisällöstä (LIITE 2).

⁶ Microsoftin Corporationin Microsoft Officen kirjoitusohjelman tiedostomuoto (Microsoft Corporation 2012).

⁷ Adobe Systemsin kehittämän tiedostomuoto PDF (Portable Document Format) (Adobe Systems Incorporated 2012).

Haastattelussa yrittäjät valitsivat henkilöstön hyvinvoinnin tukemisen tavoista kolmeksi tärkeimmäksi aiheeksi tulkin perustyöskentelyn tukemisen, henkilöstön osaamisen arvioinnin ja kehittämisen sekä työyhteisön toimivuuden turvaamisen. Laatukäsikirjan osa perustuu näille kolmelle aiheelle. Haastattelussa korostui myös yhteneväisten toimintatapojen malli. Tämän vuoksi laatukäsikirjan osassa tämä on neljäs tärkeä osa-alue. Laatukäsikirjan osan kannalta keskeiset tavat tukea henkilöstön hyvinvointia ja tapojen kehittäminen sisältyivät näihin neljään osa-alueeseen. Olen kuvannut näitä tapoja alaluvuissa 6.2.1, 6.2.2, 6.2.3, 6.2.4 ja 6.2.5. Kehitin laatukäsikirjan osaan havainnollistavan kuvan, jossa TulkkausILONA Oy:n henkilöstön hyvinvoinnin tukemisen neljä tärkeää osa-aluetta linkittyvät. Yrittäjien kolme tärkeäksi valitsemaa aihetta muodostavat yhdessä kolmion, jonka yhteneväiset toimintatavat yhdistävät.



Kuva 1. Laatukäsikirjan osan tärkeimmät osa-alueet.

7 POHDINTA

Tässä luvussa tarkastelen opinnäytetyön tutkimustuloksia ja arvioin opinnäytetyöprosessini onnistumista. Lisäksi kuvaan tutkielman merkitystä viittomakielialalla ja esittelen ehdotukset jatkotutkimusaiheiksi.

7.1 Tutkimustulosten tarkastelu

Tutkielmassani toteutin ryhmähaastattelun helmikuussa 2012 TulkkausILONA Oy:n kolmelle neljästä yrittäjästä. Opinnäytetyön ensimmäisenä tutkimuskysymyksenä oli mikä yrittäjien mielestä on henkilöstön hyvinvoinnin ja palvelun laadun suhde. Haastattelun pohjalta selvisi, että yrityksen palvelun laatu perustuu ammattitaitoisille tulkeille ja yrittäjien pitkälle työkokemukselle alasta. Yrityksen laadussa keskeisessä asemassa olivat asiakkaan odotukset, sillä yrityksen palvelussa asiakkaiden tarpeisiin pyrittiin vastaamaan parhaalla mahdollisella tavalla. Grönroos (2009, 154) on todennut, että laatu perustuukin asiakkaiden odotuksiin ja on mitä tahansa, mitä asiakkaat kokevat sen olevan. Otalan ym. (2003, 56) mukaan hyvinvoiva henkilöstö tuottaa suuremmalla todennäköisyydellä tyytyväisiä asiakkaita. Myös haastateltavien mielestä tulkin hyvinvointi tai pahoinvointi näkyi tulkin tavassa tehdä töitä.

Haastateltavien mielestä tulkkien hyvinvointi vaikutti työssäjaksamiseen ja sairauspoissaolojen määrään. Heistä henkilöstön hyvinvointi siis loi pohjan sille, että palvelua on ylipäättään mahdollista tuottaa. Nummelin (2007, 91) on todennut, että henkilöstön hyvinvointi näkyy yrityksen taloudellisena menestyksenä, esimerkiksi sairauspoissaolojen vähentymisen johdosta (Nummelin 2007, 91). Lisäksi vain terve ihminen voi tuottaa hyvää laatua. (Juuti ym. 2002, 29.)

Opinnäytetyön toisen ja kolmannen tutkimuskysymyksen tavoitteena oli selvittää, millaisia laatukäsikirjan osan kannalta keskeisiä keinoja palveluntuottajalla on henkilöstön hyvinvoinnin turvaamiseksi ja kuinka näitä keinoja on tarkoitus kehittää. Haastattelussa selvisi, että yrityksen esimiehillä oli valmius tukea henkilöstönsä hyvinvointia ja että he kokivat tärkeäksi, että henkilöstöä tukevat taustatekijät olivat kunnossa. Haastattelussa selvisi todella paljon erilaisia tapoja henkilöstön hyvinvoinnin tukemiselle yrityksessä. Haastateltavat toivat esiin myös paljon kehitystapoja.

Laatukäsikirjan kannalta keskeisimpiä ja tärkeimpiä tapoja tukea henkilöstön hyvinvointia oli yrittäjien mielestä tulkkien perustyöskentelyn tukeminen, osaa-

misen arviointi ja kehittäminen sekä työyhteisön toimivuuden edistäminen. Rön-
gän (2011, 65) toteuttamassa kyselytutkimuksessa henkilöstön mielestä Carean
viittomakielialan palveluorganisaation laatukäsikirjan henkilöstö osa-alueen toi-
mintaperiaatteisiin kuului muun muassa valmius hyvän yhteisöllisyyden ja vuo-
rovaikutuksen kehittämiseen, ammatillisen osaamisen kehittämiseen sekä val-
mius panostaa työhyvinvointiin ja työssäjaksamiseen. Nämä vastaavat Tulk-
kausILONA Oy:n yrittäjien tärkeimmäksi valitsemia aiheita, sillä perustyöskente-
lyyn tukemiseen yrityksessä kuului vahvasti työhyvinvoinnin ja työssäjaksami-
sen tukeminen. Neljäs mielestäni laatukäsikirjan kannalta keskeinen tapa huo-
lehtia henkilöstön hyvinvoinnista oli tulkkien yhteneväiset toimintatavat, joista
haastateltavat kertoivat. Myös Rön-
gän (2011, 57) kyselytutkimuksessa oli todet-
tu yhteiset ”pelisäännöt” tulkkien työssäjaksamisen tueksi. Haastattelussa sel-
vinneet henkilöstön hyvinvoinnin tukemisen tavat ja niiden kehittäminen sisältyi-
vät kaikki näihin neljään osa-alueeseen. Esittelen rekrytoinnin ja uuden työnteki-
jän hyvinvoinnin tukemisen tavat erikseen.

Yrittäjien mukaan rekrytoinnissa hakijan hyvinvointia tuetaan etsimällä yrityk-
seen henkilöä, joka sopii yrityksen työyhteisöön. Juutin ja Vuorelan (2002, 29)
mukaan toimivalla työyhteisöllä voi tukea työntekijän hyvinvointia. Yrittäjät ker-
toivat, että rekrytointihaastattelusta pyritään saamaan keskustelunomainen ti-
lanne, jossa esitellään TulkkausILONA Oy:tä ja kuunnellaan hakijan toiveita ja
sitä, mitä tämä kertoo itsestään. Kauhasen (2006, 79) mukaan rekrytoinnissa
onkin tärkeää antaa hakijalle tietoa avoimesta työpaikasta ja selvittää hakijan
soveltuvuutta tehtävään. Haastattelussa selvisi, että rekrytointikuluttuuri oli viit-
tomakielialalla uutta ja näin myös yrittäjille uusi asia. Haastattelumenetelmien
hallinta oli yrittäjien rekrytointiin liittyvä kehitystavoite. Yrittäjien mukaan haastat-
telumenetelmissä kehittyminen tulee toteutumaan ajan myötä, kun he saavat
siitä lisää kokemusta.

Haastattelussa selvinneistä uuden työntekijän hyvinvoinnin edistämisen tavoista
tärkeimmät olivat työyhteisöön sisälle pääsemisen tukeminen sekä perehdytyk-
sen toteuttaminen. Perehdyttämisessä työntekijä oppii tuntemaan työyhteisönsä
ja sen toiminta-ajatuksen, arvot ja tavat, työpaikkansa ihmiset sekä oman työn-
sä ja siihen liittyvät odotukset (Kauhanen 2006, 145). Haastateltavien mukaan
tulevaisuudessa perehdytystä kehitetään työstämällä kirjallinen perehdytyskan-

sio, jotta työntekijät saavat keskenään samanlaisen perehdytyksen. Uutta työntekijää tuettiin haastateltavien mukaan myös työskentelemällä paljon paritulkkauksissa ja antamalla tälle ohjeistuksia ennen tulkkauksilanteeseen menoa. Nikoskisen (2010, 111) mukaan erityisesti työuran alussa viittomakielentulkkit tarvitsevat tukea työyhteisöltä ammatillisuutensa kehittymiseen. Parityöskentelyssä työyhteisön tuen saatavuus helpottuu. Haastattelussa esitettiin kehittämisideana uudelle työntekijälle ”kummitulkki”, joka voisi tulevaisuudessa olla joku TulkkausILONA Oy:n työntekijöistä.

Tulkkien perustyöskentelyn tukemisen tavoista tärkeimmät olivat sisäisen välityksen tarjoama tuki, tulkin työssäjaksamisesta huolehtiminen, palautteen antaminen ja vastaanottaminen sekä tulkkien palkitseminen. Sisäinen välitys tuki tulkkia, esimerkiksi sisäisillä tulkkauksien siirroilla, jotta työpäivä olisi inhimillinen toteuttaa ja tulkin taitotaso olisi tilauksiin sopiva. Honkaselän (2011) mukaan sisäinen välitys voikin siirtää tilauksen tulkkien välillä, jos työpäivä on liian pitkä toteutettavaksi tai koetaan, että toinen tulkki olisi tulkkauksilanteeseen pätevämpi. Sisäisessä välityksessä haastateltavien mukaan myös hankittiin tulkille etukäteismateriaalia tulkkauksilanteisiin ja kysyttiin tilauksiin tarkennuksia. Raevaara-Marjasen (2011) mukaan, sisäinen tulkkauksivälitys huolehtii tulkin hyvinvoinnista ja mahdollistaa tulkille perustehtävänsä keskittymisen.

Haastateltavat kertoivat, että tulkin perustyöskentelyssä työssäjaksamista tuettiin korostamalla tulkeille lepopäivien ja vapaa-ajan merkitystä, rajoittamalla heidän työaikaansa sekä mahdollistamalla heille työaikaansa vaikuttamisen. Myös Röngän (2011, 57) Carean henkilöstölle toteuttamassa kyselyssä nousi esiin työssäjaksamisen tukemisen tapana työajan rajoittaminen. TulkkausILONA Oy:n tulkeille myös muistutettiin, ettei sairaana tarvitse olla töissä. Haastateltavat totesivat, että vapaa-aika tasapainottaa tulkkien pitkien ja raskaiden työpäivien vaikutusta. Viittomakielentulkki voi kohdata työssään myös psyykkisesti raskaita tilanteita, jotka voi olla tulkkauksilanteen jälkeen vaikeaa sulkea mielestään (Niska 2000, 143). Myös haastateltavat korostivat myös psyykkisen kuorman huomioimista.

Juutin ym. (2002, 74) mukaan liikunta kohottaa ihmisen kuntoa, mutta samalla se toimii tapana tyhjentää mieltä ja vapautua mieltä painavista asioista. Tämä

tukee haastateltavien vapaa-ajan merkityksen korostamista työssäjaksamisen tukemisessa. Vapaa-ajan tukemista tulevaisuudessa haastateltavien mukaan kehitetään tarjoamalla tulkeille kulttuuri- tai liikuntaseteleitä. Yrittäjät muistuttivat tulkkeja, ettei sairaana olla töissä, koska he kokivat, että viittomakielentulkeilla on yleensä hyvin korkea työmoraali ja tämän vuoksi he eivät jää sairauslomalle. Työssä uupumisen riski onkin korkea erityisesti tunnollisilla työntekijöillä (Lyytinen ym. 2004, 108). Karisen (2012) mukaan monesti tuntipalkkaiset joutuvat tekemään töitä normaalin työajan ulkopuolella, eivätkä voi vaikuttaa täysin omaan työaikaansa. Haastateltavien mukaan TulkkausLONA Oy:n työsopimuksessa on määritelty raamit, minkä verran tulkkausta tulee tarjota ja työntekijä saa itse sijoittaa työtuntinsa Kelan työkalenteriin toivomallaan tavalla. Moilaisen (2001, 127) mukaan ihmisillä onkin sisäinen tarve pystyä vaikuttamaan omaan toimintaansa, mikä vaikuttaa esimerkiksi motivoitumiseen.

Tulkkien perustyöskentelyä tuettiin myös antamalla heille positiivista ja rakentavaa palautetta. Julkista kiitosta käytettiin yrityksessä palkitsemistapana (ks. esim. Kauhanen 2006, 135). Työntekijöiltä toivottiin palautetta ja kehitysideoita, joilla kehitettiin jatkuvasti perustyöskentelyn tukemista. Kehittämistä oli tarkoitus jatkaa tällä tavoin tulevaisuudessakin. Haastattelussa myös todettiin, että tulkeille voitaisiin kehittää tapa antaa nimetöntä palautetta. Muita palkitsemistapoja, jotka tukivat tulkkien työssähyvinvointia ja perustyöskentelyä olivat pienet arjen piristykset ja tulkkien työolosuhteista huolehtiminen.

Tulkkien osaamista arvioitiin haastateltavien mukaan seuraamalla tulkkien tulkkausta silloin tällöin. Osaamisen arviointia kehitettiin yrityksessä Humanistisen ammattikorkeakoulun kanssa yhteistyössä, niin, että lehtori toteuttaisi tulkeille taitotasoarvioinnin kevään 2012 aikana. Viitalan (2003, 199) mukaan työntekijän osaamistaso on mielekästä välillä arvioida ennen kuin osaamista lähdetään entisestään kehittämään. Tulkkien osaamisen kehittämistä tuettiin yrityksessä kehityskeskusteluissa ja työpaikan sisäisesti esimerkiksi parityöskentelyllä, haastavilla tulkkaustilanteilla, vastuutehtävillä sekä jakamalla työyhteisön sisäistä tietotaitoa. Työpaikan ulkopuolella tulkkien osaamisen kehittymistä tuettiin kannustamalla työntekijöitä hankkimaan lisäkoulutusta työn ohella. Nikoskisen (2010, 155) mukaan ammatin vaativan ja haasteellisen työnkuvan tueksi tarvitaan lisä- ja täydennyskoulutusta. Lisäkoulutuksesta yrittäjien mukaan tulkkeja

voitiin palkita myös rahallisesti. Tulkkien osaamisen kehittymistä tuettiin myös tekemällä yhteistyötä Humanistisen ammattikorkeakoulun kanssa, mistä tulkit saivat alan uusinta koulutusta esimerkiksi suomalaisen viittomakielen lingvistikasta.

Haastateltavien mukaan työyhteisön toimivuutta tuettiin TulkkausILONA Oy:ssä avoimuudella ja luottamuksella. Juutin ja Vuorelan (2002, 71) mukaan työpaikan hyvä ilmapiiri perustuu työyhteisön sisäiseen luottamukseen ja ilmapiiriä tukevan keskustelun tulee avointa. Hyvä ilmapiiri ennaltaehkäisee ongelmien syntymistä ja helpottaa niiden ratkaisemista (Nummelin 2007, 74.) Säännölliset palaverit on toimiva pohja keskustelevalle työyhteisölle (Juuti ym. 2002, 113). Yrittäjät totesivat, että tulkit työskentelevät paritulkkausissa yhdessä ja työyhteisön toimivuutta tuetaan säännöllisillä tulkkipöytäkokouksilla, missä työntekijät pääsivät näkemään toisiaan. Lisäksi työyhteisön toimivuutta tuettiin yhteisellä vapaaajantoiminnalla, jota järjestettiin useita kertoja vuodessa. Haastateltavat kertoivat, että TulkkausILONA Oy:ssä työyhteisön ongelmatilanteita pyrittiin ennaltaehkäisemään nimenomaan avoimuudella. Järvisen (2004, 155) mukaan johtajien tehtävä on huolehtia normaalista työyhteisön toimivuudesta ja ongelmatilanteiden ennaltaehkäisystä seuraamalla työyhteisön toimivuutta ja tukemalla työntekijöitä. (Järvinen 2004, 155.) Haastattelussa selvisi, että yrittäjät pystyvät tukemaan ongelmatilanteiden ennaltaehkäisyä erityisesti sen vuoksi, että ovat tulkkiarjessa mukana, koska toimivat itsekin tulkkeina.

Tulkkiyhteisöjen toimintatavat olivat haastateltavien mukaan tulkkiyhdyntöjen tukemisen tapojen kehitysmetodi. Yhteisötoimintatavat liittyivät vahvasti tulkkiyhdyntöjen perustöytäskentelyyn, työyhteisön toimivuuden ja tulkkiyhdyntöjen osaamisen kehittämiseen sekä ongelmatilanteiden ennaltaehkäisyyn. Haastattelussa yrittäjät toivat esiin, että yhteisötoimintatapojen avulla tulkit saavat itsevarmuutta tilanteidenhallintaan ja ongelmatilanteisiin toimimalla tavalla, joka on työyhteisössä ennalta sovittu. Toiminnan ollessa yhteisötoimintatavista tulkit ei myöskään omalla toiminnallaan aseta työtoveriaan erilaiseen asemaan asiakkaan silmissä. Yhteisötoimintatavat huolehtivat tulkin työtyytyväisyydestä niin, että niiden pohjalta tulkit saadaan tiedostamaan esimerkiksi taukojensa tärkeyden. Yhteisötoimintatapoja tulkit kehittämään yrittäjien mukaan opinnäytetyön kautta ja ne myös dokumentoimaan.

7.2 Opinnäytetyöprosessi ja työn merkitys viittomakielialalla

Ryhmähaastattelussa TulkkausILONA Oy:n kolmelta neljästä yrittäjästä keräämiini tietojen pohjalta sain vastaukset opinnäytetyön tutkimusongelmiin. Työstin tietojen pohjalta TulkkausILONA Oy:lle produktin laatukäsikirjan osaksi, jota tullaan käyttämään yrityksessä esimerkiksi työntekijöiden perehdytyksessä. Tutkielmani oli laadullinen ja saadut tutkimustulokset kuvaavat vain TulkkausILONA Oy:n toimintatapoja ja haastateltavien ajatuksia henkilöstön hyvinvoinnin tukemisesta ja yrityksen palvelun laadusta. Tämän vuoksi tutkielmani tuloksia ei voi esimerkiksi suoraan kopioida muiden laatukäsikirjojen sisällöksi. Hellsténin ja Röbergin (2003, 5) mukaan yrityksen laatukäsikirjaa ei tulekaan kopioida muualta vaan laatukäsikirjan on tarkoitus tukea nimenomaan tietyn yrityksen omia toimintamalleja. Tämän vuoksi laatukäsikirja on jokaisen palveluntuottajan itse luotava. Viittomakielialalla ei kuitenkaan ole käsitelty ennen yhtä palveluntuottajan laatukäsikirjan osaa ja tämän vuoksi tutkielmani valottaa aihetta alalla.

Tutkielmassani selvinneet tutkimustulokset seurailivat pitkälti jo olemassa olevaa tutkimustietoa henkilöstön hyvinvoinnin vaikutuksesta palvelun laatuun ja siitä, miten henkilöstön hyvinvointia voidaan yrityksessä tukea. Tämän vuoksi TulkkausILONA Oy:n henkilöstön hyvinvoinnin huolehtimisen tavat voivat toimia esimerkkinä niin tulkkausalan palveluntuottajille, kuin muiden alojen yrityksille, joille henkilöstön hyvinvoinnin tukeminen on yhtäläillä tärkeää ja samoja metodeja seurailevaa. Opinnäytetyöstäni myös viittomakielentulkkit ja viittomakielentulkkiopiskelijat pystyvät saamaan tietoa, kuinka heidän hyvinvointiaan mahdollisesti voitaisiin tukea nyt ja tulevaisuudessa. Ryhmähaastattelu tiedonkeruunä metodina oli tässä tutkielmassa toimiva ratkaisu. Sen kautta sain paljon tietoa samanaikaisesti kolmelta TulkkausILONA Oy:n yrittäjältä. Kuten Eskola ym. (1999, 98) ovat todenneet, että ryhmähaastattelun hankaluutena on yhteisen ajankohdan löytäminen, jotta useampi ihminen saataisiin yhtä aikaa paikalle. Tämän vuoksi haastattelun kohderyhmän pieneäni TulkkausILONA Oy:n neljästä yrittäjästä kolmeen. Neljännen yrittäjän näkemykset olisivat voineet tuoda lisää tutkimustuloksia tai ainakin valottaa hänen näkökulmaansa niihin. Tutkimustu-

loksia kertyi haastattelun pohjalta todella paljon, joten mielestäni onnistuin haastattelutilanteen tavoitteessa. Haastattelurungon muodostin perusteellisesti kirjallisuuteen ja aiempiin tutkimuksiin tutustumalla, enkä tiedustellut yrittäjiltä, minkälaisia asioita he tahtoivat laatukäsikirjan osioon. Tällä tahdoin vaikuttaa siihen, että haastattelu pysyi autenttisena tilanteena, jossa haastateltavilla ei ollut valmisteltuja vastauksia. Voikin pohtia, jäikö haastattelussa käsittelemättä jokin tärkeä osa-alue, kuten viittomakielentulkkien ammattieettisten säännösten vaikutus tulkkien hyvinvointiin. Opinnäytetyö oli kuitenkin todella suuritöinen, joten olen tyytyväinen, ettei rajaus enää ainakaan laajentunut.

Aikataulullisesti opinnäytetyön työstö myös ruuhkautui loppua kohden. Jos aikaa olisi ollut lisää, opinnäytetyö olisi voinut muotoutua vielä toisenlaiseksi. Olen kuitenkin tyytyväinen tällä aikataululla toteuttamaani työhön. Kiire työn loppuvaiheessa näkyi esimerkiksi siinä, etten ehtinyt saada palautetta TulkkausILONA Oy:n yrittäjiltä laatukäsikirjan osasta ennen opinnäytetyön palautusta. Mielestäni kuitenkin onnistuin hyvin tavoitteessani tuottaa laatukäsikirjan osa. Laatukäsikirjan työstöä on myös tarkoituksenmukaista jatkaa TulkkausILONA Oy:ssä ja he voivat käyttää tuotostani pohjana tälle työlle ja muokata sitä toivomallaan tavalla.

Voi pohtia myös, vaikuttiko positiivisiin tutkimustuloksiin se, että haastateltavina olivat nimenomaan yrittäjät. TulkkausILONA Oy:n yrittäjät kuitenkin vaikuttivat realistisilta, esimerkiksi tiedostaessaan, että kaikissa työyhteisöissä on myös ongelmatilanteita (Kärkkäinen 2012). Esimerkiksi Röngän (2011, 62) kyselytutkimuksessa viittomakielentulkkit olivat sitä mieltä, että Carean tulkkauspalvelujen toiminnan kehittämisen vastuu oli ensisijaisesti esimiehillä. Myös Otalan ja Ahoosen (2003, 23) sekä Nummelinin (2007, 91) mukaa henkilöstön hyvinvoinnin ylläpito- ja kehittämistoimet kuuluvat johdon vastuualueeseen. Alun perin opinnäytetyö oli tarkoitus toteuttaa parityönä ja yrittäjien haastattelun lisäksi tehdä kyselytutkimus yrityksen henkilöstölle. Tällöin tutkielmaan olisi saatu myös henkilöstön näkökulma yrityksen tulkkien hyvinvoinnin tukemisen tavoista. Jatkotutkimusaiheeksi tämä näkökulma olisikin sopiva, joko toteutetun laatukäsikirjan osan täydennykseksi ja kehittämiseksi tai johonkin muuhun laatukäsikirjan osa-

alueeseen. Tähän tietenkin tulisi tiedustella TulkkausILONA Oy:n kiinnostusta projektille.

Tulkkauspalvelujen Kelalle siirron yhteydessä laatukäsikirjojen rooli tulkkausalan palveluntuottajien toiminnassa korostui. Koska Kelan järjestämään tarjouskilpailuun saivat osallistua vain tulkkauspalveluita tuottavat yksityiset ja julkiset palveluntuottajat ja ennakkoperintärekisterissä olevat itsenäiset ammatinharjoittajat, tulkkien tuli alkaa yrittäjiksi tai hakeutua yritykseen töihin (Kela 2009b; Krook 2011, 73). Tämän vuoksi viittomakielialalla on paljon nuoria yrityksiä kuten TulkkausILONA Oy, joiden laatukäsikirjan tuottaminen on vasta alkutaipaleella. Tällaisissa viittomakielialan yrityksissä jatkotutkimusta aiheesta saatettaisiin mahdollistaa mielellään.

LÄHTEET

- Adobe Systems Incorporated 2012. Adobe PDF:n historia. Viitattu 30.4.2012.
<http://www.adobe.com/fi/products/acrobat/adobepdf.html>
- Ahosilta, Reeta 2012. Laatukäsikirja. Email hilla.eronen@humak.edu 18.4.2012.
- Alanen, Elina & Lauronen, Hanna 2001. Miksi viittomakielentulkkit eivät jää alalle? Humanistinen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö Teoksessa Mikko Karinen (toim.) Voimaa ammattilaiselle. Viittomakielentulkkiä työelämäprojekti 2001-2003. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Sarja B. Projektiraportit ja selvitykset 1/2003, 11-13.
- Andersson, Paul H. & Hiltunen, Kirsi & Villanen, Hannu 2004. Teoksessa Sami Tuurna (toim.) Laatutoiminta suomalaisissa yrityksissä. KTM Rahoitetut tutkimukset 7/2004. Helsinki: Edita.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 3. painos. Tampere: Vastapaino.
- Grönroos, Christian 2010. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 4. painos. Ekonomia –sarja. Helsinki: WSOYpro.
- Hellstén, Kristiina & Röberg, Monica 2003. Kirjaa ja kehitä. Opas laadun kehittämiseen fysioterapialle. Turku: Kvaliteekki.
- HILMA Julkiset hankinnat 2010. Kansallinen hankintailmoitus: ”Kansaneläkelaitos: Kuulo- ja kuulonäkövammaisten henkilöiden tulkkauspalvelut ajalle 1.9.2010- 31.12.2012 ja optio vuodelle 2013”. Viitattu 22.8.2011.
<http://www.hankintailmoitukset.fi/fi/notice/view/2010-000791/>
- Holma, Tupu & Outinen, Maarit & Idänpään-Heikkilä, Ulla & Sainio, Salla 2001. Kirkasta ja uudista laadunhallintaa – kehitä laatutalo. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille. Helsinki: Suomen kuntaliitto.
- Honkalampi-säätiö 2012. Työnhakuilmoitus. Tulkkaukseen laatua!
- Honkaselkä, Katja 2011. Palveluntuottajien sisäinen välitys –luento 2.9.2011. Humanistinen ammattikorkeakoulu.
- Hynynen, Heidi & Pyörre, Susanna & Roslöf, Raija 2003. Elämä käsillä. Viittomakielentulkkiä ammattikuva. Diakonia-ammattikorkeakoulun A tutkimuksia 5. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Juuti, Pauli 2006. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Teoksessa Pirkko Vesterinen (toim.) Työhyvinvointi ja esimiestyö. Helsinki: WSOYpro, 77-91.
- Juuti, Pauli & Vuorela, Antti 2002. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Järvinen, Pekka 2004. Esimiestyö ongelmatilanteissa – konfliktien luomat haasteet työyhteisössä. 6. painos. Ekonomia –sarja. Helsinki: WSOY.
- Kauhanen, Juhani 2006. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. 8. uudistettu painos. Helsinki: WSOY.

- Karinen, Mikko 2012. Henkilökohtainen tiedonanto 13.4.2012. Kuopio: TKI-HUMAK Otto.
- Kehusmaa, Kirsti 2011. Työhyvinvointi kilpailuetuna. Helsinki: Kauppakamari.
- Kela 2009a. Tietoa Kelasta. Viestintä. Tiedotteet 2009. Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelut Kelalle 1.9.2010 – uusi yksikkö Turkuun. Viitattu 16.4.2012.
<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/110609122919ML?OpenDocument>
- Kela 2009b. Tulkkien ja välityskeskusten kilpailutus. Tiedotustilaisuuden materiaali.
<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/150609144124PB?OpenDocument>
- Kela 2010a. Tiedote ”Valitut palvelun tuottajat”. Viitattu 16.4.2012..
<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/210610131237NJ?OpenDocument>
- Kela 2010b. Tiedote ”Kuulo- ja kuulonäkövammaisten henkilöiden tulkkauspalvelua koskevat asiakirjat”. Viitattu 22.8.2011.
<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/120110151501NJ?OpenDocument>
- Kela 2010c. Asiakasprofiililomake TU 10 & TU 11. Viitattu 16.4.2012.
<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/150609144124PB?OpenDocument>
- Kela 2010d. Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun palveluntuottajien koulutus. Luentomateriaali elokuu 2010.
<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/150609144124PB?OpenDocument>
- Kela 2010e. Tietoa palveluntuottajille. Tulkkiprofiilin täyttäminen. Viitattu 12.4.2012.
<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/090710131725NJ?OpenDocument>
- Kela 2010f. Tulkit välitysjärjestelmän käyttäjinä. Tulkkauspalveluntuottajien ja tulkkien koulutuksen materiaali elokuu 2010. Viitattu 16.4.2012.
<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/150609144124PB?OpenDocument>
- Kela 2011a. Tulkkauspalvelut. Viitattu 22.8.2011.
<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/150609125857PB?OpenDocument>
- Kela 2011b. Tulkkauspalvelut. Ilmoitustaulu. Huhtikuu. Viitattu 5.4.2012.
<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/150609144124PB?OpenDocument>
- Krook, Mirkka 2011. From the Municipalities to the State. A New Stage in the Development of the Profession? Humanistinen ammattikorkeakoulu. Degree Programme in Sign Language Interpreting, EUMASLI, opinnäytetyö.
- Kurvinen, Mervi. Ammatillinen kasvu ja työelämätaidot: yrittäjyys –luennot 19.3.2012. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu.

- Kurz, Ingrid 1993. Conference interpretation: Expectations of Different user groups. Teoksessa Pöchhacker, Franz & Shlesinger, Miriam (toim.) *The Interpreting Studies Reader*. 1. painos. Lontoo/New York: Routledge, 312-324.
- Kärkkäinen, Mari 2010. Vetovoimainen sairaala. Aineeton palkitseminen osa työhyvinvointia. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelman, YAMK, opinnäytetyö.
- Kärkkäinen, Sari 2012. Henkilökohtainen tiedonanto 18.4.2012. Tulkkauksen LONA Oy.
- Laine, Jenni 2006. Tulkkauksen tutkimus viittomakielen tulkin työn kehittäjänä. Teoksessa Niina Hytönen & Terhi Rissanen (toim.) *Käden käänteessä. Viittomakielen kääntämisen ja tulkkauksen teoriaa sekä käytäntöä*. Helsinki: FINN LECTURA, 143-162.
- Lappi, Päivi 2003. Viittomakielentulkki työoikeudellinen asema ja sen kehittämisen haasteet. Teoksessa Mikko Karinen (toim.) *Voimaa ammattilaiselle. Viittomakielentulkki työelämäprojekti 2001-2003*. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Sarja B. Projektiraportit ja selvitykset 1/2003, 14-22.
- Lecklin, Olli & Laine, Risto O. 2009. Laadunkehittäjän työkalupakki. Innovatiivisen johtamisjärjestelmän rakentaminen. Helsinki: Talentum.
- Lyytinen, Heikki & Laine, Vesa & Himberg, Lea 2004. Ihmisen toiminnan neuropsykologia. *Psykologia* 4. 1.-4. painos. Porvoo: WSOY.
- Microsoft Corporation 2012. Tuki. Asiakirjan luominen. Viitattu 30.4.2012. <http://office.microsoft.com/fi-fi/word-help/asiakirjan-luominen-HA010368877.aspx>
- Mikkonen, Pirkko 2000. Viittomakielentulkki kuuron lapsen vuorovaikutustilanteissa. Varhaiskasvatuksen laitos. Jyväskylän yliopisto. Pro gradu –tutkielma. Julkaisusarja L 5/2000. Helsinki: Kuurojen Liitto Ry.
- Moilanen, Raili 2001. Oppivan organisaation mahdollisuudet. Helsinki: Tammi.
- Nikoskinen, Elina 2010. Viittomakielentulkki (AMK) työelämään sijoittuminen, koulutuskokemukset ja jatko-opintosuunnitelmat. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Sarja B. Projektiraportit ja selvitykset 16, 2010.
- Niska, Helge 2002. Community interpreting training: Past, present, future. Teoksessa Giuliana Garzone & Maurizio Viezzi (toim.) *Interpreting in the 21st Century. Challenges and opportunities. Selected papers from the 1st Forlì Conference on Interpreting Studies, 9-11 November 2000*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 133-144.
- Nummelin, Tarja 2007. Keskusteleva esimiestyö – opitaan kokemuksesta. Helsinki: WSOYpro.
- Otala, Leenamajja & Ahonen, Guy 2003. Työhyvinvointi tuloksen tekijänä. *Ekonomia –sarja*. Helsinki: WSOY
- Pakkala, Pigga-Maiju 2011. Tulkkien ammattitaidon kehittäminen Viittomakielialan osuuskunta Viassa. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Sarja F. *Katsauksia ja aineistoja* 3, 2011.
- Pöchhacker, Franz 2000. Researching interpreting quality: Models and Methods. Teoksessa Garzone, Giuliana & Viezzi, Maurizio (toim.) *Interpreting in*

- the 21st Century. 1. painos. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 95-106.
- Pöchhacker, Franz 2004. *Introducing Interpreting Studies*. 1. painos. Lontoo/New York: Routledge.
- Raevaara-Marjanen, Annika 2011. Väilytoiminta ja onnistunut tulkkauspalvelu. *Kielisilta* (3) 9/2011, 19.
- Ranki, Anneli 1999. Vastaako henkilöstön osaaminen yrityksen tarpeita? Helsinki: Kauppakaari.
- Rautio-Rajala, Merja 2012. Tulkkauspalvelujen hankinnat. Luentomateriaali 28.3.2012.
- Riikonen, Eila & Tuomi, Kaija & Vanhala, Sinikka & Seitsamo, Jorma 2003. Hyvinvoiva henkilöstö – menestyvä yritys. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Rinne, Merja 2003. Viittomakielentulkkiensa työssään kokemat ongelmat ja koettu koulutustarve. Aikuiskasvatustieteen proseminaari –tutkielma. Teoksessa Mikko Karinen (toim.) *Voimaa ammattilaiselle. Viittomakielentulkkiensa työelämäprojekti 2001-2003*. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Sarja B. Projektiraportit ja selvitykset 1/2003, 52-62.
- Räsänen, Mikko 2006. Työnohjaus ja työhyvinvointi. Teoksessa Pirkko Vesterinen (toim.) *Työhyvinvointi ja esimiestyö*. Helsinki: WSOYpro, 163-171.
- Rönkä, Helka 2011. Aivan tavallisia tekoja – laadukkaasti. Suunnitelma Carean viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaation laatukäsikirjan sisällöksi. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Viittomakielialan tulkkitoiminnan koulutusohjelman, YAMK, opinnäytetyö.
- Sarala, Urpo & Sarala, Anita 1996. *Oppiva organisaatio. Oppimisen, laadun ja tuottavuuden yhdistäminen*. 3. painos. Lahti: Helsingin yliopiston Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus.
- Selin-Grönlund, Pirkko 2005. Tulkin valta - vaiettu näkökulma tulkkausten laadun määrittelyssä. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Viittomakielentulkin koulutusohjelma, viittomakielentulkin aikuiskoulutuksen opinnäytetyö
- Sign Line Oy 2012. Yrityskuvaus. Viitattu 5.4.2012. <http://www.signline.fi/fi-FI/yrityskuvaus/>
- Sulkunen, Pekka 1990. Ryhmähaastatteluiden analyysi. Teoksessa Klaus Mäkelä (toim.) *Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta*. Helsinki: Gaudeamus, 264-258.
- Suomen Viittomakielentulkit ry 2012a. Ajankohtaista. Töitä tarjolla! Viitattu 5.4.2012. <http://www.tulkit.net/ajankohtaista/toita-tarjolla/>
- Suomen Viittomakielentulkit ry 2012b. SVT:n palkkasuosituksien päivittäminen lähestyy. Viitattu 30.4.2012. <http://www.tulkit.net/>
- Tommola, Jorma 2006. Tulkkaus kognitiivisesta näkökulmasta. Teoksessa Niina Hytönen & Terhi Rissanen (toim.) *Käden käänteessä. Viittomakielien kääntämisen ja tulkkausten teoriaa sekä käytäntöä*. Helsinki: FINN LECTURA, 128-142.
- TulkkausILONA Oy 2012. Yritys. Viitattu 30.4.2012. <http://www.tulkkausilona.fi/index.php?id=48>

Tulkkipalvelut Sivupersoonaa. Laatusyö. Viitattu 30.4.2012.

<http://www.sivupersoonaa.com/laatusyö/>

Tuomi, Ville 2007. Laatu ratkaisee. Teoksessa Ari Rouvari, Markku Laitinen, Sinikka Luokkanen, Jarmo Saarti & Jari Tyrväinen (toim.) Laatu ratkaisee. Laatusyön opas korkeakoulukirjastoille. Helsinki: Suomen tieteellisen kirjasto-seura, 19-26.

Viitala, Riitta 2006. Henkilöstöjohtaminen. 4.-5. painos. Helsinki: Edita.

Viittomakielialan osuuskunta Via. Työnhaku ja harjoittelu. Viitattu 5.4.2012.

<http://www.via-ok.net/työnhaku/>

Viittomakielialan osuuskunta Via. Työntekijöille. Viitattu 14.2.2012.

<http://www.via-ok.net/työntekijöille/>

Vilka, Hanna & Airaksinen, Tiina 2004. Toiminnallinen oppinäytetyö. 1.-2. painos. Helsinki: Tammi

Yleinen suomalainen asiasanasto. Palveluntuottaja. Viitattu 30.4.2012.

http://onki.fi/fi/browser/search?q=palveluntuottaja&q_langs=fi&os=ysa

Äyväri, Anne & Suvanto, Pirkko & Vitikainen, Markku 1991. Markkinoiden palveluja. Tampere: Welin+Göös

LIITE 1. Haastattelun runko.

Ryhmähaastattelu 23.2.2012 TulkkausILONA Oy:n yrittäjille
Haastattelijana Hilla Eronen

- 1 Mistä asioista koette, että yrityksenne palvelun laatu koostuu?
- 2 Minkälaisilla asioilla koette olevan vaikutusta edeltäviin laadun tekijöihin?
Miksi?
- 3 Miten koette, että henkilöstön hyvinvointi vaikuttaa yrityksenne palvelun laadun tekijöihin?
Miksi?
- 4 Tukeeko yrityksenne rekrytointiprosessi tuntityöntekijän tulevaa hyvinvointia? Jos tukee, niin miten?
Onko tuntityöntekijöiden hyvinvoinnin huomioimista rekrytoinnissa tarkoitus kehittää? Jos on, niin miten?
Oletteko huomanneet puutteita tai vaikeuksia rekrytointiprosessissa?
- 5 Tukeeko tuntityöntekijän työsopimus hänen tulevaa hyvinvointiaan työssä? Jos tukee, kuinka?
Onko työsopimuksia tarkoitus kehittää?
- 6 Pyritäänkö uuden tuntityöntekijän hyvinvointia jollain tavalla tukemaan?
Jos pyritään, niin miten?
Onko uuden tuntityöntekijän hyvinvoinnin huomioimisen keinoja tarkoitus kehittää? Jos on, niin miten?
- 7 Tuetaanko tuntityöntekijöitä kunkin toimenkuvan mukaisessa perustyöskentelyssä? Jos tuetaan, niin kuinka?
Onko tavallisen työskentelyn tukemisen keinoja tarkoitus kehittää? Jos on, niin miten?
- 8 Onko teillä keinoja arvioida työntekijöiden osaamista? Jos on, niin mitä keinot ovat?
Onko työntekijöiden osaamisen arvioimisen tapoja tarkoitus kehittää? Jos on, niin mitä nämä tavat ovat?
- 9 Onko teillä yrityksen sisällä toteutettavia tapoja ylläpitää ja kehittää henkilöstön osaamista?
Jos keinoja on, mitä ne ovat?
Onko teillä keinoja ylläpitää ja kehittää tuntityöntekijän osaamista yksilöllisesti?
Onko teillä yrityksen ulkopuolella toteutettavia tapoja tukea henkilöstön osaamista?
Tuetaanko ja rohkaistaanko jonkinlaisin käytännöntavoin henkilöstöä kehittämään osaamistaan? Jos on, niin kuinka?
Onko henkilöstön osaamisen ylläpitämisen ja kehittämisen keinoja tarkoitus jatkossa kehittää? Jos on, niin miten?

- 10 Onko teillä esimiehinä tapoja mahdollistaa toimintaa, joka tukee ja ohjaa henkilöstöä?
Onko henkilöstön tukemista johtamisen keinoin tarkoitus jatkossa kehittää? Jos on, niin millä keinoin?
- 11 Turvaatteko jotenkin, että työyhteisön sisäinen vuorovaikutus ja ilmapiiri pysyvät toimivana? Jos turvaatte, miten?
Onko yhteisön toimivuutta tarkoitus kehittää? Jos on, niin kuinka?
- 12 Onko henkilöstöllä mahdollisuus antaa palautetta, esittää kehitysideoita tai toiveita omaan työskentelyyn ja hyvinvointiin liittyen? Jos on, niin missä tilanteessa?
Onko palautteenantomahdollisuuksia tarkoitus kehittää? Jos on, niin miten?
- 13 Tuetaanko henkilöstöä asiakaspalveluun tai työyhteisöön liittyvissä ongelmatilanteissa? Jos tuetaan, miten?
Onko henkilöstön tukemisen tapoja ongelmatilanteissa tarkoitus kehittää? Jos on, niin miten?
- 14 Palkitaanko henkilöstöä ja kuuluuko heille etuja? Jos palkitaan, miten? Jos on, millaisia?
Onko henkilöstön palkitsemisen keinoja tarkoitus kehittää? Jos on, niin miten?

LIITE 2 LaatuKäsikirjan osan sisällysluettelo

LaatuLONA ja henkilöstön hyvinvointi

Rekrytointi

Uuden työntekijän hyvinvointi

- Työsopimus

- Perehdytys

- Muut tukemisen tavat

Tulkkien perustyöskentelyn tukeminen

- Sisäinen välitys

- Tulkkauksen siirrot

- Materiaali ja tarkennukset

- Työssäjaksaminen

- Lepopäivät ja vapaa-ajan merkitys

- Terveenä töissä

- Työaikoihin vaikuttaminen

Yhtenäiset toimintatavat

- Tausta ja toteutus

- Tulkin tukeminen

- Summa summarum

Henkilöstön osaaminen

- Henkilöstön osaamisen arviointi

- Henkilöstön osaamisen kehittäminen

- Osaamisen kehittäminen työpaikalla

- Osaamisen kehittäminen työpaikan ulkopuolella

Työyhteisön toimivuus

- Avoimuus ja luottamus

- Vuorovaikutus

- Yhteiset tapahtumat

Ongelmatilanteet

- Johtajuus ja ongelmien ennaltaehkäisy

- Keskustelu

- Työyhteisön tuki ongelmatilanteissa

- Työnohjaus

Palaute

- Positiivinen ja rakentava palaute

- Asiakaspalaute

Palkitseminen ja edut

- Tulkkien hyvinvoinnin tukeminen ja palkitseminen

Lähteet

LIITE 3. Tuntipalkkaisten viittomakielen tulkkien palkka- ja työsuhteen ehdot

PALKKASUOSITUS 1.2.2010 – 31.8.2012

VIITTOMAKIELEN TULKKIEN PALKKA- JA MUUT TYÖSUHTEEN EHDOT TUNTIPALKKAAN PERUSTUVASSA TYÖSUHTEESSA

Tämä suositus koskee tuntipalkkaan perustuvassa työsuhteessa maksettavia palkkoja ja muita työsuhteen ehtoja. Suositus koskee työsuhteen mukaista työsuhdetta yksityissektorilla.

Tämä suositus on ajalle 1.2.2010 – 31.8.2012. Suosituksen mukaisesti palkkoja korotetaan 1.3.2010 lukien yleiskorotuksella, jonka suuruus on 1,0 prosenttia. 1.3.2011 alkaen palkkoja korotetaan yleiskorotuksella, jonka suuruus on 1,5 prosenttia ja 1.3.2012 alkaen yleiskorotuksella, jonka suuruus on 1,8 prosenttia.

Tämä suositus koskee Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmän ylläpitämässä tulkkierekisterissä olevia viittomakielen tulkkeja (www.tulkit.net/viittomakielentulkit-suomessa/ammatti/tulkkierekisteri).

Lisätietoja suosituksesta saa: Suomen Viittomakielen Tulkit ry, neuvonta@tulkit.net , www.tulkit.net/viittomakielen-tulkit-suomessa/palkkaus/ ja Akavan Erityisalat ry, sähköposti: tuire.torvela@akavanerityisalat.fi.

Helsingissä 1. päivänä helmikuuta 2010.

SUOMEN VIITTOMAKIELEN TULKIT RY

Liisa Halkosaari	Essi Ekman
puheenjohtaja	sihteeri

AKAVAN ERITYISALAT TY

Salla Luomanmäki	Tuire Torvela
toiminnanjohtaja	lakimies

SUOSITUS TUNTIPALKKAAN PERUSTUVASSA TYÖSUHTEESSA

1. Perustuntipalkka

1.2.2010

Perustuntipalkka 1.2.2010 on 20,45 euroa.

1.3.2010

Perustuntipalkka 1.3.2010 alkaen on 20,65 euroa.

1.3.2011

Perustuntipalkka 1.3.2011 alkaen on 20,96 euroa.

1.3.2012

Perustuntipalkka 1.3.2012 alkaen on 21,34 euroa.

Palkka tulee maksaa sovitulta työsuhteen kestoajalta, vaikka varsinainen tulkkausaika jäisi lyhyemmäksi

2. Vaativan tason tuntipalkka

Vaativan tason tulkkaukset ovat tyypillisesti tilanteita, jotka tulkin työkokemuksesta riippumatta kuormittavat henkisesti ja kognitiivisesti erityisen paljon. Tällaisia ovat esimerkiksi terapia-, kongressi-, seminaari-, vieraan kielen-, teatteri- ja oikeustulkkaus.

1.2.2010

Vaativan tason tuntipalkka 1.2.2010 on 26,34 €.

1.3.2010

Vaativan tason tuntipalkka 1.3.2010 alkaen on 26,60 euroa.

1.3.2011

Vaativan tason tuntipalkka 1.3.2011 alkaen on 27,00 euroa.

1.3.2012

Vaativan tason tuntipalkka 1.3.2012 alkaen on 27,49 euroa.

Palkka tulee maksaa sovitulta työsuhteen kestoajalta, vaikka varsinainen tulkkausaika jäisi lyhyemmäksi.

3. Valmistautumisaika

Mikäli tulkkaustyön suorittaminen edellyttää erityistä valmistautumista maksetaan valmistautumiseen käytetyltä ajalta perustuntipalkka. Erityistä valmistautumista edellyttävät muun muassa vaativan tason tulkkaukset sekä kirkolliset toimitukset ja ohjelmalliset tilaisuudet. Valmistautumisaikojen pituudesta tulee etukäteen sopia. Tulkin tulee esittää selvitys valmistautumisaikojen käytöstä.

4. Paritulkkaus

Vaativan tason tulkkaustyö ja yli 2 tuntia kestävä tulkkaustyö on pyrittävä järjestämään paritulkkauksena.

5. Harjoittelijan palkka

Harjoittelijan palkka on 85% perustuntipalkasta. Harjoittelijalla tarkoitetaan tulkkirekisterikokeen suorittanutta viittomakielen tulkkioiskelijää.

6. Ilta- ja yötyö

1. Mikäli tulkkaustyö tehdään kello 18.00 - 22.00 välisenä aikana, maksetaan perustuntipalkkaan / vaativan tason tuntipalkkaan iltatyölisänä 15 %:n korotus.

2. Mikäli tulkkaustyö tehdään kello 22.00 - 06.00 välisenä aikana, maksetaan perustuntipalkkaan / vaativan tason tuntipalkkaan yötyölisänä 30 %:n korotus.

7. Lauantaityökorvaus

Mikäli tulkkaustyö tehdään lauantaina, maksetaan perustuntipalkkaan / vaativan tason tuntipalkkaan 25 %:n suuruinen lauantaityökorotus.

8. Sunnuntaityökorvaus

Kun tulkkaustyö tehdään sunnuntaina tai muuna kirkollisena juhlapäivänä maksetaan tuntipalkka kaksinkertaisena. Tämä perustuu työaikalain 33 §:än, jonka perusteella työsuhteessa on sunnuntaina tai muuna kirkollisena juhlapäivänä tehtävästä työstä maksettava 100 %:lla korotettu palkka. Muunlainen sopiminen asiasta ei lain perusteella ole mahdollista.

9. Varallaolo

Jos tulkki sopimuksen mukaan on velvollinen olemaan päivistysvalmiudessa, jolloin hänet voidaan sovitulla tavalla kutsua töihin, maksetaan varallaoloajalta puolet tuntiansion mukaisesta peruspalkasta. Varallaolosta ja sen pituudesta on aina sovittava etukäteen. Varallaolo voi tulla kysymykseen esim. synnytyksen yhteydessä.

10. Matka-ajalta ja odotusajalta maksettava korvaus

Matka-ajalla tarkoitetaan matkustamiseen käytettyä aikaa.

Odotusajalla tarkoitetaan aikaa, jonka työntekijä odottaa työntekopaikkakunnalla seuraavan työtehtävän alkamista.

1.2.2010

Matka-ajalta ja odotusajalta korvataan **6,85 euroa** tunnilta siten, että korvattavana aikana huomioidaan jokainen alkanut neljännestunti.

1.3.2010

Matka-ajalta ja odotusajalta korvataan **6,92 euroa** tunnilta siten, että korvattavana aikana huomioidaan jokainen alkanut neljännestantunti.

1.3.2011

Matka-ajalta ja odotusajalta korvataan **7,02 euroa** tunnilta siten, että korvattavana aikana huomioidaan jokainen alkanut neljännestantunti.

1.3.2012

Matka-ajalta ja odotusajalta korvataan **7,15 euroa** tunnilta siten, että korvattavana aikana huomioidaan jokainen alkanut neljännestantunti.

Mikäli tulkki matka-ajalla opastaa kuurosokeaa henkilöä, maksetaan matka-ajan korvaukseen **15 %:n korotus**.

Matka-ajan korvaukseen ei makseta ilt-, yötyö-, lauantaityo- ja sunnuntaityökorotuksia.

11. Opastuslisä

Mikäli tulkkaustyö käsittää myös kuurosokean henkilön opastamisen, maksetaan perustuntipalkkaan / vaativan tason tuntipalkkaan **15 %:n korotus**.

12. Taktiilit tulkkausmuodot

Mikäli tulkkaustyö tehdään käyttäen taktiileja tulkkausmuotoja, maksetaan perustuntipalkkaan / vaativan tason tuntipalkkaan **25 %:n korotus**.

13. Sairausajan palkan maksaminen

1. Työnantaja maksaa tulkille sairausajalta palkkaa, jos tulkki on sairastumisen tai tapaturman vuoksi estynyt tekemästä työtä ja tulkki ei ole aiheuttanut työkyvyttömyyttä tahallisesti tai törkeällä tuottamuksella.

2. Tulkin on viipymättä ilmoitettava poissaolosta ja jos mahdollista sen kestosta. Tulkin on vaadittaessa esitettävä työkyvyttömyydestä lääkärintodistus tai muu työnantajan hyväksymä selvitys.

3. Sairausajan palkka maksetaan seuraavasti:

- jos työsuhde on kestänyt alle 1 kk:n, 50 % sovittujen työtuntien palkasta sairastumispäivältä ja 9 seuraavalta arkipäivältä

- jos työsuhde on kestänyt vähintään kuukauden sairastumispäivältä ja 9 seuraavalta arkipäivältä sovittujen työtuntien mukaan

- jos työsuhde on kestänyt vähintään kuukauden ja tulkki on ollut saman työnantajan työssä keskimäärin yli 40 tuntia kuukaudessa sairastumista edeltävän kolmen kuukauden aikana, neljän viikon ajalta sovittujen työtuntien mukaan.

4. Työnantaja toteuttaa sairausajan palkan maksamisen joko siten, että työnantaja maksaa palkan tulkille ja hakee itse sairausvakuutuskorvauksen tai siten, että työnantaja maksaa palkan sairaus-

vakuutuslain karenssipäiviltä ja tämän jälkeisiltä päiviltä työnantaja maksaa päiväpalkan ja sairausvakuutuslain perusteella suoritettavan päivärahan erotuksen.

14. Vuosiloma

Tulkki ansaitsee vuosilomaa vuosilomalain mukaan.

Vuosilomaa ansaitaan 2 arkipäivää jokaiselta täydeltä lomanmääräytymiskuukaudelta. Mikäli työsuhde on lomanmääräytymisvuoden loppuun mennessä kestänyt vähintään vuoden, ansaitaan vuosilomaa 2,5 arkipäivää jokaiselta täydeltä lomanmääräytymiskuukaudelta.

Täydeksi lomanmääräytymiskuukaudeksi katsotaan sellainen kuukausi, jonka aikana tulkki on ollut työssä vähintään 14 päivää. Jos tulkki on sopimuksen mukaan työssä niin harvoin päivinä, ettei hänelle kerry 14 päivää sisältäviä kuukausia tai vain osa kalenterikuukausista sisältää 14 päivää, katsotaan täydeksi lomanmääräytymiskuukaudeksi sellainen kalenterikuukausi, jonka aikana tulkki on ollut työssä vähintään 35 työntuntia.

15. Lomaraha

Tulkille maksetaan lomarahana 50 % vuosiloman palkasta. Lomaraha maksetaan vuosilomapalkan maksamisen yhteydessä ja sen maksaminen edellyttää vuosiloman pitämistä.

16. Lomakorvaus

Mikäli tulkille ei työsuhteen päättyessä ole kertynyt oikeutta vuosilomaan, maksetaan hänelle lomakorvauksena 9,0 % työssäoloajalta maksetusta palkasta. Jos työsuhde on kestänyt vähintään vuoden, maksetaan lomakorvauksena 11,5 % työssäolon ajalta maksetusta palkasta. Lomakorvaukseen ei makseta lomarahaa.

17. Matkakustannukset

Tulkin työ on luonteeltaan sellaista, että tulkilla ei ole sellaista vakinaista, kiinteää työpaikkaa, jonne tulkki joka päivä menisi, vaan työpaikat määräytyvät sen mukaan, missä häntä tarvitseva asiakas on. Työmatkat vaihtelevat päivittäin kohteeltaan ja pituudeltaan.

Matkakustannukset tulee korvata tulkin käyttämän kulkuneuvon mukaan. Tulkille tulee maksaa päiväraha, kun työmatka ulottuu yli 15 kilometrin etäisyydelle tulkin asunnosta. Osapäiväraha tulee maksaa, kun työmatka kestää yli 6 tuntia ja kokopäiväraha, kun työmatka kestää yli 10 tuntia.

18. Tulkkaustyön peruuntuminen

Sovitun tulkkaustyön peruutus on tehtävä 48 tuntia ennen tulkkausta. Mikäli peruutus tapahtuu alle 72 tuntia, mutta yli 24 tuntia ennen sovituksen alkua, maksetaan 50 % sovitusta tulkkaustyön palkasta.

Mikäli peruutus tapahtuu alle 24 tuntia ennen sovitun tulkkauksen alkua, maksetaan palkka koko sovitun tulkkauksen ajalta.

Mikäli tulkki saapuu sovittuna tulkkauksen alkamisajankohtana sovitulle työntekopaikalle, mutta tulkkauksen peruuntuu sen vuoksi, että tulkattava ei saavu paikalle, maksetaan tulkkauksen matkakustannusten korvaus, matka-ajan korvaus ja palkka koko sovitulta tulkkaukselta.

19. Voimassaolo

Tämä suositus on voimassa 1.2.2010 – 31.8.2012 välisen ajan.

Helsingissä 1. päivänä helmikuuta 2010.

SUOMEN VIITTOMAKIELEN TULKIT RY

Liisa Halkosaari	Essi Ekman
puheenjohtaja	sihteeri

AKAVAN ERITYISALAT TY

Salla Luomanmäki	Tuire Torvela
toiminnanjohtaja	lakimies

Suomen Viittomakielen Tulkit ry
Maistraatinportti 4 A
00240 Helsinki
Puheenjohtaja Liisa Halkosaari
E-mail: liisa.halkosaari@tulkit.net
www.tulkit.net
Akavan Erityisalat ry
Maistraatinportti 4 A
00240 Helsinki
www.akavanerityisalat.fi