



**Riikka Paavonperä**  
Diakonia-ammattikorkeakoulu  
Humanistisen alan YAMK-tutkinto  
Tulkki YAMK  
Opinnäytetyö, 2022

# KOHTI YHTEISTÄ PÄÄMÄÄRÄÄ

**Toimijuus ja luottamus vammaisten tulkkaukspalvelun välitystoiminnassa**



## TIIVISTELMÄ

Riikka Paavonperä

Kohti yhteistä päämäärää – toimijuus ja luottamus vammaisten tulkkauspalvelun välitystoiminnassa

138 sivua, 3 liitettä

Kevät 2022

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Humanistisen alan YAMK-tutkinto

Tulkki (YAMK)

Tulkkaustoiminnan kehittäminen

Kansaneläkelaitos (Kela) on toimeenpannut vammaisten tulkkauspalvelua vuodesta 2010 alkaen. Välitystoiminnan kotiuttaminen Kelan omaksi toiminnaksi vuonna 2014 oli iso muutos Kelan sopimuskumppaneina toimiville tulkkauspalvelua tuottaville palveluntuottajille. Muutos herätti alalla paljon keskustelua, ja luottamusta alettiin rakentaa toimijoiden välille uuden edessä.

Tutkimuksellisessa kehittämistyössä tarkasteltiin välitystoiminnan näkökulmasta Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen (Vatu-keskus) tulkkivälityksen sekä palveluntuottajien eri toimijoiden yhdyspintatyöskentelyä, jossa eri toimijat kohtaavat. Kehittämistyön tutkimuskohteena olivat luottamus ja luottamukseen vaikuttavat tekijät toimijoiden välillä. Työn tavoitteena oli parantaa yhteisen asiakkaan palvelua, edistää Vatu-keskuksen ja palveluntuottajien yhteistyötä sekä kehittää välitystoimintaa. Tavoitteena oli lisäksi vahvistaa yhdyspintatoimintaa avaamalla kehittävä vuoropuhelu toimijoiden välille. Tietoperustassa kuvataan välitystoiminnan toimintaympäristö sekä käsitellään toimijuutta sekä toimijuuden ja rakenteiden välistä suhdetta eri tieteenalojen näkökulmista. Toimijoiden välistä vuorovaiikutusta tarkastellaan tuotantoverkoston ja päämies-agenttiteorian näkökulmista. Lisäksi luodaan katsaus yhteistyön lainalaisuuksiin sekä luottamustekijöihin ja luottamusedynamiikkaan.

Kehittämistyön tutkimusote oli kuvaileva ja kartoittava. Tutkimusaineisto kerättiin monimenetelmällisesti. Alkukartoittavat kyselyt lähetettiin 64:lle tulkkivälittäjälle sekä tulkkauspalveluyrityksille 176: en eri sähköpostiosoitteeseen. Tulkkivälittäjien kyselyyn vastasi yhteensä 16 henkilöä ja tulkkauspalveluyrityksille suunnattuun kyselyyn vastasi yhteensä 68 henkilöä. Teemahaastattelut toteutettiin ryhmähaastatteluin, joihin osallistui yhteensä 11 henkilöä. Kyselyjen aineisto analysoitiin kvantitatiivisesti ja kvalitatiiviselle aineistolle mukaan lukien haastatteluaineisto, tehtiin sisällön analyysi. Kehittämistyön tulosten mukaan palveluntuottajat kokevat vähemmän luottamusta tulkkivälitystä kohtaan kuin tulkkivälittäjät palveluntuottajia kohtaan. Tuloksissa luottamustekijöinä korostuivat ammattitaitoon, asiantuntijuuteen, läpinäkyvyyteen ja valtasuhteisiin liittyvät seikat. Mielenkiintoisina ilmiöinä nousivat esiin myös tulkkivälittäjän toimijuus ja rakenteista lähtöisin olevat toimijuuksiin vaikuttavat tekijät.

Asiasanat: luottamus, toimijuus, yhteistyö, vammaisten tulkkauspalvelu, välitystoiminta

## ABSTRACT

Riikka Paavonperä

Towards a common goal – agency and trust in mediatory action of the Interpreting Service for the Disabled

138 pages, 3 appendices

Spring 2022

Diaconia University of Applied Sciences

Master's degree in humanities

Master's Degree Programme in the Development of Interpreting Practices

The Finnish social Insurance Institute (Kela) has implemented the Interpreting Service for people with disabilities since 2010. The repatriation of the mediatory action of interpreter bookings into Kela's own operations in 2014 was a big change for Kela's contractual service providers. The change provoked a lot of debate in the sector and trust had to be built between actors in front of the new era.

This development research work examined connecting surface cooperation between the Centre of interpreting service for disabled (Vatu Centre) and service providers' different actors from the point of view of the mediatory work of the interpreting bookings. The research focus of the development work was trust and factors affecting trust between actors. The aim of the work was to improve the service of the common customer, promote cooperation between Vatu Centre and service providers and develop mediatory action of interpreting bookings. Furthermore, the aim was also to strengthen cooperation in common working surface and to build a dialogue between actors. The theoretical framework describes the operating environment of mediatory action and discusses agency and the relationship between agency and structure from different disciplines. Interactions between actors are examined from the perspective of the production network and the principal-agency theory. Furthermore, a review of the conformity of cooperation was made. Trust factors and trust dynamics were created as well.

The research extract of the development work was descriptive and charting. The research data was collected multi-methodologically. The initial questionnaire was sent to 64 mediators and interpreting service companies to 176 different email-addresses. A total of 16 people responded to the mediators' questionnaire and a total of 68 people responded to the questionnaire for interpreting service companies. The semi-structured interviews were conducted as group interviews involving a total of 11 people. The data from the questionnaire were analyzed quantitatively and the qualitative data, including the interview data, were examined using content analysis. According to the results of this thesis, service providers experience less trust towards interpreter mediation agencies than mediatory agencies towards service providers. In the results, factors related to professional skill, expertise, transparency and power relations were highlighted as trust factors. As interesting phenomena, also the agency of the mediator and the factors originating from the structures affecting agencies emerged in the study.

Keywords: trust, agency, cooperation, interpreting service for the disabled, mediatory action

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	4
2 KEHITTÄMISTYÖN TAUSTAA JA LÄHTÖKOHTIA.....	6
3 VAMMAISTEN TULKKAUSPALVELU .....	9
3.1 Vammaisten tulkkauspalvelut siirtyvät Kelalle .....	11
3.2 Vammaisten tulkkauspalvelun asiakkaat.....	13
3.2.1 Palveluun oikeutetut ja käyttäjät.....	15
3.3 Vammaisten tulkkauspalvelun organisointi Kelassa.....	17
3.4 Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen toiminta .....	17
4 VAMMAISTEN TULKKAUSPALVELUN VÄLITYSTOIMINNAN TOIMINTAYMPÄRISTÖ.....	18
4.1 Välytystoimintaa ohjaava perusta .....	18
4.2 Vammaisten tulkkauspalvelun järjestämismalli eri hankintakausina ...	20
4.3 Välytystoiminnan organisointi Kelassa .....	21
4.4 Toimijoiden välinen vuorovaikutus välytystoiminnassa .....	22
4.5 Tulkkivälittäjän työnkuva .....	24
4.6 Palveluntuottajat ja tulkit .....	29
5 TOIMIJUUS.....	34
5.1 Näkökulmia toimijuudesta eri tieteenaloilta .....	35
5.2 Toimijuus käänös - ja asioimistulkkausalalla.....	41
5.3 Käänösalan tuotantoverkostot.....	44
5.4 Vammaisten tulkkauspalvelun tuotantoverkosto .....	46
6 YHTEISTYÖN EDELLYTYKSIÄ JA KOMPASTUSKIVIÄ .....	48
6.1 Yhteistyö, vuorovaikutus, luottamus ja yhteinen päämäärä .....	48
6.2 Luottamuksen dynamiikka.....	50
7 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	53
7.1 Tutkimusjoukko ja aineiston keruu .....	53
7.2 Kyselylomakkeet .....	54
7.3 Ryhmähaastattelut .....	56
7.4 Aineiston käsittely ja analyysimenetelmät.....	59

8 KYSELYJEN TULOKSET .....	60
8.1 Kysely tulkkaukspalveluyritysten työntekijöille .....	60
8.1.1 Taustatiedot .....	60
8.1.2 Yhteydenpito Vatu-keskuksen kanssa .....	64
8.1.3 Luottamus .....	73
8.2 Kysely Vatu-keskuksen tulkkivälittäjille .....	77
8.2.1 Taustatiedot .....	77
8.2.2 Yhteydenpito palveluntuottajien ja tulkkien kanssa .....	78
8.2.3 Luottamus .....	80
8.3 Haastatteluaineisto kuvaus .....	83
8.3.1 Toimijuus.....	85
8.3.2 Ennustettavuus ja turvallisuus.....	93
8.3.3 Vastavuoroisuus .....	96
8.3.4 Keskinäinen kunnioitus ja arvostus .....	97
8.3.5 Yhteinen tavoite, sitoutuminen .....	101
8.3.6 Avoin vuorovaikutus .....	104
9 YHTEENVETO.....	107
9.1 Tulkkaukspalveluyritysten työntekijöille suunnattu kysely .....	107
9.2 Vatu-keskuksen tulkkivälittäjille suunnattu kysely .....	111
9.3 Haastattelujen yhteenveto.....	114
10 POHDINTA .....	120

LIITE 1. Kyselylomake tulkkaukspalveluyrityksen työntekijöille

LIITE 2. Kysely Vatu-keskuksessa työskentelevälle välittäjälle

LIITE 3: Teemahaastattelun runko

## 1 JOHDANTO

Vammaisten tulkkauspalvelun järjestämisvelvollisuus on ollut Kelalla vuodesta 2010 alkaen. Toimintaa ohjaa laki vammaisten tulkkauspalvelusta (L133/2010), joka takaa asiakkaalle subjektiivisen oikeuden palveluun. Asiakkaalla voi olla oikeus tulkkauspalveluun myös muiden lakien (mm. perusopetuslaki, hallintolaki, ns. potilaslaki ja asiakaslaki) perusteella. Näihin lakeihin nähden tulkkauspalvelulaki on luonteeltaan toissijainen. (Kela, 2020 -a.)

Tulkkauspalveluun liittyvä välitystoiminta voidaan katsoa olevan ainutlaatuista toimintaa kansainväliselläkin tasolla, ja sitä on tutkittu toistaiseksi vähän (ks. muun muassa Tupi, 2019, s. 34–35). Välitystoiminnasta on vastannut vuodesta 2014 alkaen Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskus (Vatu-keskus). Vatu-keskus on Turussa sijaitseva valtakunnallinen erityisyksikkö, jonka tehtävänä on vammaisten tulkkauspalvelun toimeenpano ja operatiivinen toiminta. Tulkkauspalvelun hankinnasta, palvelunjärjestämisen mallista sekä välitystyön ohjeesta vastaa Etuuksien ja palvelujen suunnitteluyksikön vammaisetusryhmä.

Välitystoiminnan kotiuttaminen Kelan omaksi toiminnaksi oli Kelan sopimus-kumppaneille toimiville palveluntuottajille iso muutos. Huuskon (2017, s.15) mukaan välitystoiminnan keskittäminen Kelaan muutti palvelun käytänteitä merkittävästi, ja se on vaikuttanut myös alan yritystoimintaan. Kilpeläisen (2014) mukaan välitystoiminnan keskittäminen vaikutti koko alan organisoitumiseen (Martikainen, s.1). Liisa Martikaisen (2016, s.31) työn tuloksissa nousee esille se, että välitystoiminnalla on merkittävä vaikutus myös tulkkien työtyytyväisyyteen sekä tulkkien työn hallinnan kokemukseen. Välitystoiminnan kotiuttaminen herätti paljon keskustelua alan toimijoiden keskuudessa, ja toimijoiden kokema luottamus-pula tulee esille varsinkin toiminnan alkuaikoina muutamissa alaa koskevissa lähteissä. (Ks. Huusko, 2017, s. 28, 67 ja Martikainen 2016, s. 27.) Noora Heikkilän (2021, s.47–48, 52) pro-gradu -tutkielmassa tarkastellaan vammaisten tulkkauspalvelun toimijoina Kelaa ja palveluntuottajia kilpailutuksen ja sopimusehtojen näkökulmasta. Kun tarkastelu tehdään kilpailutuksen ja sopimuksen näkökulmista, toimijana on tarkasteltava Kelan vammaisetusryhmää, joka vastaa palvelun suunnittelusta. Vaikka tässä työssä hankintamenettelyn ja palvelumallin vaikutus

luottamukseen on rajattu pois, on tärkeää hahmottaa toimintaa ohjaava perusta ja sen vaikutukset luottamuksen syntyyn. Hankintatapa ja palvelun järjestämisen malli ovat elementtejä, jotka ohjaavat ja raamittavat eri toimijoiden toimintaa. Heikkilän työn tulosten mukaan Kela nähtiin erillisenä toimijana palveluntuottajista ja tulkeista. Kela sopimuskumppanina koettiin ymmärtämättömäksi kumppaniksi, jonka kanssa vuorovaikutus ja dialogi on ollut puutteellista, eikä tulkkauksen alan asiantuntijuutta oteta huomioon.

Välitystoiminnan keskiössä ovat Kelan Vatu-keskuksen tulkkivälitys, kilpailuttamalla valitut palvelua tuottavat palveluntuottajat sekä asiakkaat. Sopimuskausien aikana toimintaa ohjaa palvelukuvaus (Kela, 2020 -a), jossa määritellään palvelun tuottamisen kriteerit ja ehdot sekä, se miten palvelu järjestetään asiakkaalle. Vatu-keskuksessa työskentelevät välittäjät vastaanottavat asiakkaiden tulkkauksilaukset ja välittävät ne palveluntuottajien tulkeille. Tulkkivälittäjien työtä ohjaavat lakiin perustuva velvoite järjestää asiakkaan tulkkaukspalvelu asiakkaan etu ja näkemys huomioiden, ja toisaalta velvoite järjestää palvelu kilpailutuksen ehtojen mukaisesti. Tulkkivälittäjän positio on haastava ja moniselitteinen, jota olen oman positioni kautta Vatu-keskuksen ryhmäpäällikkönä tarkastellut noin kahdeksan vuoden ajan.

Yhteistyön onnistumiseksi tarvitaan luottamuksellista suhdetta ja toimivaa vuorovaikutusta toimijoiden välille. Jotta yhteistyö mahdollistuu, on tärkeää hahmottaa toiminnan reunaehdot sekä tarkastella toiminnan keskiössä olevien toimijuutta sekä rakenteita, jotka voivat olla sekä rajaavia mutta myös resursseja (ks. mm. Giddens, 1984.) Luottamus on yhdessä toimimisen tärkeimpiä elementtejä (Kekoni, 2019, s.20,22). Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä tarkastellaan kahden eri toimijan; Vatu-keskuksen tulkkivälityksen sekä palveluntuottajien eri toimijoiden välistä yhteistyötä sekä luottamusta. Työssä keskitytään tarkastelemaan yhdyspintaa, jossa toimijat kohtaavat arjen välitystoiminnassa. Työssä etsitään vastauksia siihen, miten välitystoimintaa voidaan kehittää luottamuksen näkökulmasta, jotta voisimme asettaa yhteiselle päämäärälle yhteisen suunnan ja valjastaa keskiössä olevien toimijoiden tietotaidon yhteiseksi resurssiksi.

## 2 KEHITTÄMISTYÖN TAUSTAA JA LÄHTÖKOHTIA

Välitystoiminta ei ole vammaisten tulkkaustralalla uutta toimintaa. Ennen palvelun järjestämisen vastuun siirtoa Kelalle, kunnilla ja kaupungeilla oli omia tulkkikeskuksia, jotka välittivät tulkkaustralauksia joko omille tulkeille tai freelance-tulkeille. Alan rakenteellisen muutoksen myötä, toiminta alkoi järjestäytyä pikkuhiljaa. Uudenmaan hankintapiirin myötä syntyi ensimmäinen keskitetty välitys. Keskitetyllä välityksellä tarkoitetaan sitä, että välitystoiminta on keskitetty usealta toimijalta yhdelle toimijalle, joka vastaa isomman alueen välitystoiminnasta. Palvelun siirto Kelalle merkitsi alalla suurta muutosta, muun muassa yksittäisen tulkin kohdalla se tarkoitti sitä, että freelance-aika tuli lopulliseen päätökseen (ks. Raitio-Virtanen, 2013, s. 25). Vielä vuonna 2010, Kela hankki myös välitystoiminnan ulkopuolisilta palveluntuottajilta. Suurin muutos oli kuitenkin välitystoiminnan kotiuttaminen Kelan omaksi toiminnaksi vuonna 2014. (ks. Huusko, 2017, s.15.)

Välitystoiminnalla tarkoitetaan tässä työssä toimintaa, jossa palvelun toimeenpanosta vastaava taho (Vatu-keskus) välittää asiakkaiden tulkkaustralauksia sopimus Kumppaneille eli palveluntuottajille. Muun muassa Åby (2011, s. 5) käyttää käsitettä tulkkivälitys kuvaamaan prosessia, jonka asiakas käynnistää tekemällä tulkkaustralauksen ja joka päättyy siihen, että asiakas on saanut tiedon hänelle varatusta tulkista tai vaihtoehtoisesti asiakas saa tiedon, että tulkkia ei löytynyt. Tässä kehittämistyössä tulkkivälityksellä tarkoitetaan kollektiivista toimijaa, joka toimeenpanee välitystoimintaa. Kollektiivisella toimijuudella tarkoitetaan yksilöiden muodostamaa ryhmää tai tiimiä, jotka työskentelevät yhteistoiminnallisesti. Se on vastakohta sille, että yksilö edistää yksin omaa etuaan. Kollektiivinen toiminta voidaan nähdä ajatteluna, näkemisenä ja tuntemisena toisen kanssa. (Palsoja-kollektiivi, 2018, s. 242.) Palveluntuottajilla tarkoitetaan tässä yhteydessä tulkkaustralpalveluyrityksiä, jotka ovat valittu kilpailuttamalla tuottamaan vammaisten tulkkaustralpalvelua. Tässä työssä käsittelen palveluntuottajia kollektiivisena toimijana, joka käsittää myös yksittäiset tulkit tai muut henkilöt, jotka työskentelevät eri tulkkaustralpalveluyrityksissä. Käytän työssäni joko käsitettä palveluntuottajat ja tai tulkkaustralpalveluyritykset asiayhteydestä riippuen. Niillä tarkoitetaan kuitenkin samaa toimijaa. Tulkillla tarkoitetaan tulkkaustralpalveluyrityksessä toimivia viittoma-



kielen- tai puhevammaisten tulkkia. Tulkkivälittäjällä tarkoitetaan Kelan Vatu-keskuksessa työskentelevää henkilöä, jonka työhön kuuluu tulkkauksien välitystyö. Välitystyöllä tarkoitetaan tulkkivälittäjän suorittamaa käytännön tulkkauksien koordinoitua työtä.

Varsinaista välitystoimintaa on vammaisten tulkkauksialueella tutkittu vielä vähän. Saatavilla on aiemminkin jo mainittu Maria Åbyn opinnäytetyövuodelta 2011, joka käsittelee tulkkivälitystä osana viittomakielen tulkkauksialuetta ja Annika Raevaara-Marjasen työ niin ikään vuodelta 2011, joka käsittelee yrityksen omien tulkkivälittäjien kokemuksia tulkkauksialueen siirrosta Kelaan. Vammaisten tulkkauksialueen välitystoimintaa käsittelevää tutkimusta ei juurikaan ole saatavilla Suomessa eikä ulkomailla, jonka Åbykin toteaa omassa työssään.

Molemmilla puolilla luottamus on toimivan yhteistyön yksi peruspilareista. Luottamuksen näkökulmasta, olennaista on tarkastella toimijoiden välistä yhteistyötä ja niiden välistä vuorovaikutusta ja vastavuoroisuutta. Luottamuksen tarkastelu on toiminnan toimivuuden näkökulmasta mielenkiintoista, mutta samalla ilmiö on myös vaikeaselkoinen ja vaikeasti konkretisoitavissa. (Mäkipeska & Niemelä, 2005, s. 26.) Tässä kehittämistyössä tarkastelen kahden toimijan; Vatu-keskuksen ja palveluntuottajien välistä yhteistyötä. Kehittämistyön avaintoimijoita tarkastelen sekä kollektiivisina toimijoina mutta myös erillisinä toimijoina. Erillisillä toimijoilla tarkoitetaan Vatu-keskuksen tulkkivälittäjiä sekä tulkkauksialueyrityksissä toimivia työntekijöitä; palveluntuottajia, tulkkeja ja muita henkilöitä, jotka ovat vuorovaikutuksessa Vatu-keskuksen kanssa tulkkauksien välityksessä. Työssä keskitytään tarkastelemaan yhdyspintaa, jossa palveluntuottajat, tulkit ja välittäjät kohtaavat arjen välitystyössä. Toimijuuden tarkastelu on tärkeää, sillä se, miten toimijuutta ilmennetään, miten se ilmenee keskinäisessä yhteistyössä ja mikä sitä ehkä rajaa, on luottamuksen näkökulmasta olennaista (Ks. mm. Vanhalakka-Ruoko, 2015). Työssä selvitetään Kelan Vatu-keskuksen välittäjien, palveluntuottajien ja tulkkien kokemuksia ja näkemyksiä toimijuudesta, luottamuksesta, sen rakentumisesta ja merkityksestä välitystoiminnassa.

Kehittämistyötä ohjaa myös Kelan määritelmä sopimuskumppanuudesta sekä kumppanuusyhteistyön toimintaperiaatteista. Kelan määritelmän mukaan sopimuskumppanilla tarkoitetaan kumppania, joka tuottaa Kela-palvelua ja joka on pääsääntöisesti lähempänä asiakkaan elämäntilannetta kuin Kela. Sidos- ja kumppanuustyötä ohjaa suunnitelmallisuus, joka tukee samalla Kelan strategiaa. Strategian pääpainotus on hyvässä asiakaskokemuksessa, jota tavoitellaan myös kumppanuusyhteistyöllä. Tavoitteena on parantaa **yhteisen** asiakkaan palvelua ja asioiden hoitoa. Yhteistyön tavoitteista sovitaan yhdessä kumppanin kanssa ja toiminnassa tähdätään tasavertaisuuteen, vastavuoroisuuteen ja pitkäjänteiseen työskentelyyn. Tämän työn kannalta tärkein toimintaperiaate on keskinäisen tuntemuksen ja luottamuksen rakentaminen. (Kela, 2021 -a.) Vammaisten tulkkauspalvelun viitekehyksessä palvelun tavoitteet ovat määritelty vammaisten tulkkauspalvelulaissa ja palvelukuvauksessa (Kela, 2020 -a.) Tavoitteena on edistää Kelan Vatu-keskuksen ja palveluntuottajien yhteistyötä ja välitystyön laatua, ja avata lisäksi välitystoimintaa kehittävä vuoropuhelu toimijoiden välille.

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Millä tasolla välitystoiminnan yhdyspinnassa kohtaavien toimijoiden välinen luottamus on tällä hetkellä?
2. Mitkä tekijät vaikuttavat luottamuksen syntyyn toimijoiden välillä välitystoiminnassa?
3. Miten luottamusta voidaan parantaa toimijoiden välillä?

Tietoperustassa kuvaillaan vammaisten tulkkauspalvelun toimintaympäristö, jonka tarkoituksena on kuvata lukijalle ympäristö, jossa toimijat työskentelevät, ovat vuorovaikutuksessa keskenään ja tekevät päätöksiä. Toimintaympäristön kuvauksessa kuvataan myös toimintaa ohjaavat keskeiset periaatteet sekä tekninen alusta, jossa vuorovaikutus ja työskentely tapahtuvat.

Työn toissijaisena tavoitteena on edistää alalla toimivien toimijoiden ymmärrystä siitä, millaiset raamit Vatu-keskuksella on välitystoiminnan osalta; mihin voidaan vaikuttaa ja mihin ei. Lisäksi kuvataan toimijoiden työnkuvat. Toimijuudesta on käyty monipuolista keskustelua eri tieteenaloilla ja monissa eri konteksteissa hiukan erilaisin painotuksin. Tässä työssä määritellään toimijuutta sosiologian ja

kasvatustieteen sekä käänös – ja tulkkausalalan näkökulmista. Kristiina Abdallah ja Kaisa Koskinen (2007) ovat tarkastelleet kääntäjien työtä tuotantoverkoston ja päämies-agenttiteorian näkökulmista. Yksi heidän keskeisistä tutkimustuloksistaan oli se, että tuotantoverkoston muodon vuoksi erityisen haavoittuva ulottuvuus on luottamus ja sen rakentuminen. Kehittämistyön tietoperustassa käsitellään lisäksi yhteistyötä, vuorovaikutusta ja yhteistä päämäärää, jotka ovat kaikki luottamukseen vaikuttavia tekijöitä.

Työn tilaaja on Kelan Vammaisten tulkkaukspalvelukeskus (Vatu-keskus), jossa työskentelen ryhmäpäällikkönä.

### 3 VAMMAISTEN TULKKAUSPALVELU

Vammaisten tulkkaukspalvelun tausta juontaa vuoteen 1979, jolloin silloiseen invalidilakiin (L581/79) lisättiin vaikeasti kuulovammaisten tulkkipalvelu. (Rainó, 2020, s. 13.) Tulkkipalvelun rahoitus saatiin RAY:ltä. Järjestäytynyttä välitystoimintaa ei vielä ollut, ja tulkkitoiminta perustui paljolti Kuurojen liiton ylläpitämään tulkkien verkostoon. (Lappi, 2010; Salmi & Laakso; Huusko, 2017.) Puhevammaiset asiakkaat mainittiin ensimmäistä kertaa Invalidihuoltolain korvaamassa vuonna 1988 voimaan tullessa vammaispalvelulaissa (L380/1987). (Roisko ym., 2018, s.12). Kuntiin alkoi vähitellen ilmestyä kunnallisia tulkkikeskuksia, ja vuonna 1984 Kuurojen liitto perusti pääkaupunkiseudun yhteisen tulkkikeskuksen. Vuonna 1985 perustettiin oma tulkkikeskus myös Turkuun. Tulkkikeskuksissa työskenteli muutamia tulkkereja palkkasuhteessa, mutta suurin osa tulkkaustoiminnasta perustui vielä vahvasti freelance-toimintaan. (Salmi & Laakso, 2015; Huusko, 2005.)

Oikeus tulkkaukseen muuttui ensimmäistä kertaa subjektiiviseksi vuonna 1994, kun tulkkipalvelut siirtyivät kuntien ja kaupunkien erityisjärjestämisvelvollisuuden piiriin. Samassa yhteydessä myös vaikeasti puhevammaiset henkilöt katsottiin oikeutetuiksi saamaan tulkkipalveluita. Kunnissa sosiaalitoimen vastuulla olevaa tulkkipalvelua myönnettiin työssä käymiseen, opiskeluun, asioimiseen ja virkistykseen. (Rainó, 2020, s. 13.) Välitystoiminta ei ollut vielä järjestäytynyttä eikä

yhtenäistä. Lisäksi alueesta riippuen tulkkaukspalvelua tuottavien yritysten sisäisissä välityksissä oli eroja käytänteissä tulkkien välittämisessä. Perustetuilla tulkikeskuksilla jo itsessään tavoiteltiin järjestäytyneempää toimintaa. Asiakkaat tilasivat tulkin yhä useammin tulkkeskuksista, mutta saattoivat olla yhä yhteydessä myös suoraan tulkkiin, jos toiveena oli saada tietty tulkki tilaukseen. (Raevaara-Marjanen, 2011, s. 9; Åby, 2011, s. 12–13.) Tulkin saaminen ei ollut aina varmaa, sillä tulkkaukspalvelun järjestäytyminen vaihteli kunnasta ja kaupungista riippuen. Ongelmana oli lähinnä erimielisyydet rahoitusvastuusta ja puutteellinen organisointi. (Pietiäinen, 2015, s. 2; Lappi, 2000, s. 75.)

Tulkkeskuksissa työskentelevät tulkit toimivat samaan aikaan tulkkivälittäjinä. Tulkkien välitystyö vaati hyvää paikallistuntemusta ja asiakkaiden tuntemusta. Tulkkivälittäjillä oli oltava tiedossa myös kunkin tulkin taitotaso. Välitystyö oli huomattavasti hitaampaa, ja nopea reagointi lyhyellä varoitusajalla tuleviin tilauksiin oli haasteellista. Välitystyötä ei tehty vielä kokopäiväisesti, sillä tulkit olivat osan päivää tekemässä tulkkaukstyötä. Työvälineinä olivat lankapuhelin, vastaaja, taulukot ja tilauskirja. Tulkit ilmoittivat omista aikatauluistaan tulkkivälityksille muun muassa kaavakkeilla. Työn vastaanottaminen oli tulkin harkinnan varassa, sillä tulkeilla ei ollut velvoitetta ottaa työtä vastaan. (Åby, 2011, s. 13–14.)

Uudelle vuosituhannele siirryttäessä Suomessa oli yhteensä 23 tulkkeskusta. Välitystoiminta oli alkanut vakiintua, ja kuntien tulkkeskukset välittivät tulkkauksetilaukset joko tulkkeskusten omille tulkeille tai tulkeille, jotka työskentelivät freelancereina. (Huusko, 2017, s. 10.) Päätoimisesti työskenteleviä tulkkeja oli vain 38. Suurin osa tulkeista toimi vielä freelancereina. Tulkeista oli pulaa, ja tulkin saaminen varsinkin kiireellisiin ja virka-ajan ulkopuolella tapahtuviin tilauksiin oli haastavaa. (Salmi & Laakso, 2005, s. 286.) 2000-luvun alussa järjestäytyminen nytkähti jälleen eteenpäin, sillä viittomakielialan tulkkaukspalvelut hankittiin ensimmäistä kertaa keskitetysti Uudenmaan alueella.

Vuonna 2005 syntyi Uudenmaan hankintapiiri, joka kilpailutti Uudenmaan alueen 36:n kunnan tulkkaukspalvelut. Kilpailuttaminen perustui julkisia hankintoja koskevan lainsäädännön muutokseen, joka velvoitti kunnat kilpailuttamaan myös tulkkaukspalvelut. (HE 237/2004; Åby, 2011, s. 15.) Samalla tulkkaukspalvelun osa-

alueet piti tuotteistaa. Keskitetty hankinta ei rajoittunut vain tulkkaustilauksiin vaan samalla hankittiin ensimmäistä kertaa myös keskitetty välitys, joka selkeytti tilausten välitystä tulkkauspalvelualan yrityksille ja tulkeille. Välitystoiminta on muotoutunut alan kehityksen myötä, ja voidaan katsoa, että keskitetyn välityksen juuret ulottuvat juuri tähän aikaan. (Raevaara-Marjanen, 2011, s. 9.) Samana vuonna myöhemmin Pirkanmaan alueella kilpailutettiin 12 kunnan tulkkauspalvelut. (Huusko, 2017, s. 11–12.) Vuosituhannen alkuun sijoittuu myös varsinainen yritystoiminnan käynnistyminen alalla. Toiminta alkoi pikkuhiljaa vakiintua ja rakentua yhä järjestäytyneemmäksi. Valtakunnallista vaikutusta tällä ei vielä kuitenkaan ollut, sillä hankintapiirit rajoittuivat vain tiettyihin kuntiin. (Huusko, 2017, s.12.) Tulkki välitysten käyttöön saatiin tietokoneavusteisia ohjelmia kuten Excel ja Loitsu, jotka olivat suunniteltu viittomakielen tulkkauspalvelun välitystarpeisiin (Åby, 2011, s. 13–14).

Alueellisten kilpailutusten myötä myös välitystoiminta alkoi muuttua keskitetyemmäksi. Asiakkaiden sekä tulkkien profiilit kerättiin sähköiseen tietojärjestelmään, jolla pystyttiin kohdentamaan käytettävissä olevaa resurssia ja osaamista tehokkaammin. Vaikka työtä ohjasi nyt enemmän sähköinen tietojärjestelmä, Lausvaara ja Numminen (2006) ovat painotteet, että välitystyö vaatii myös inhimillistä harkintaa; sähköinen ohjelmisto oli ennemminkin apuväline. (Åby, 2011, s. 18.)

### 3.1 Vammaisten tulkkauspalvelut siirtyvät Kelalle

Tulkkauspalvelun järjestämisvastuu siirtyi Kelalle 1.9.2010. Siirron taustalla oli kunta- ja palvelurakennemuutos, jossa sovittiin lain mukaisista vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluiden ja tukitoimien siirtämisestä kunnilta valtiolle. Siirron yhteydessä ehdotettiin säädettäväksi vuonna 2010 voimaan tullut laki vammaisten tulkkauspalvelusta (L133/2010), jonka tavoitteena oli edistää vammaisten henkilöiden asemaa ja mahdollisuuksia toimia yhteiskunnan yhdenvertaisina jäseninä. Lain toimeenpano määrättiin Kelalle, joka päätti tulkkauspalvelun järjestämisen tavasta ja siitä, kuinka kustannukset korvataan. Tulkkauspalvelun siirtämisellä Kelaan, tavoiteltiin valtakunnallisesti yhdenvertaista ja tasaverstaista tulkkipalvelua tulkin käyttäjille. Tavoitteena oli yhdenmukaistaa etuuden

myöntämisen perusteet ja tulkkauspalvelun järjestämisprosessi. Tavoite yhdenmukaistamisesta ei koskenut vain palvelunkäyttäjiä vaan yhdenvertaisuutta tavoiteltiin myös tulkkien keskuuteen. Lain toimeenpanosta vastaa sosiaali – ja terveysministeriö, jonka vastuulla on myös lain mukaisen tulkkauspalvelun kehittäminen. (HE220/2009.)

Palvelun järjestämisvastuun siirtyminen Kelalle oli yksi merkittävimmistä muutoksista palveluntuottajien näkökulmasta. Järjestämisvastuun siirtyminen uudelle isolle toimijalle (Kela), on tarkoittanut muutosta myös palvelua tuottavien yritysten toimintaan. Outi Huusko (2017, s. 6) on esittänyt varovaisen arvion siitä, että vähintään 90% yritysten liikevaihdosta tulee tällä hetkellä Kelan ostoista. Alalla toimivat yritykset ovat siis varsin riippuvaisia Kelan toiminnasta.

Muutoksen myötä, uusia tulkkauspalveluyrityksiä alkoi syntyä Suomeen valtakunnallisesti ja tulkkauspalvelujen tuottaminen liiketoimintana kehittyi. Vuonna 2010 Kela perusti Turkuun Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen (Vatu-keskus), jonne keskitettiin tulkkauspalveluhakemusten käsittely, palveluntuottajien ja välitysjärjestelmän tekninen tuki sekä laskuntarkastus. Tulkkauspalvelu ja tilauksien välitystoiminta kilpailutettiin ja ostettiin alan tulkkausta tuottavilta yrityksiltä. Myös välitysjärjestelmä hankittiin kilpailuttamalla. Välityskeskukset sijaitsivat eri puolella Suomea isoissa kaupungeissa: Helsingissä, Oulussa, Jyväskylässä, Joensuussa ja Turussa. Viiden päätoimipisteen lisäksi eri puolella Suomea oli 11 sivutoimipistettä. (Kela, 2011; Surakka, 2010.)

Kelan tulkkivälitykset palvelivat asiakkaita pääsääntöisesti arkisin klo 8–16. Tulkkivälitysten toimintaa ohjasivat Kelan laatima ohjeistus, palveluntuottajien ja Kelan välinen sopimus sekä tarjouspyyntö. Jokaisessa viidessä toimipisteessä tarjottiin myös vastaanottopalvelua, joka tarkoitti sitä, että asiakkailla oli mahdollisuus asioida tulkkivälityksissä paikan päällä. Vuonna 2011 perustettiin päivystyksellinen tulkkivälitys, joka oli avoinna arki-iltaisina ja viikonloppuisin. Päivystyksellisen tulkkivälityksen oli tarkoitus välittää tulkki kiireellisiin tilauksiin kuten terveyttä ja turvallisuutta koskeviin tilanteisiin. Tulkkien välitystä varten Kela kilpailutti myös ohjelmiston ja käyttöön otettiin Innofactor Prime. Tulkki oli mahdollista tilata 3G-puhelimella, tavallisella puhelimella, sähköpostilla tai tekstiviestillä.

(Åby, 2011, s.18–19.) Tulkin välitys tapahtui ohjelmallisesti. Tulkin valintaa ohjasivat välitysjärjestelmään tallennetut tulkkien ja asiakkaiden profiilit. Tulkkeja välitettiin neljän viikon jaksoissa kokonaistaloudellisesti edullisimmalle vapaalle asiakkaan profiiliin sopivalle tulkille. Tulkin välityksessä oli otettava huomioon kilpailutusjärjestys, tulkkauksen sisältö tai aihe sekä asiakkaan erityispiirteet.

Seuraava iso muutos tulkkauspalvelun järjestämisessä tapahtui vuonna 2014, jolloin Kela kotiutti välitystoiminnan ja se siirtyi osaksi Kelan omaa toimintaa. Kotiuttamisen tavoitteena oli erityisesti tulkkauspalvelun toimeenpanon yhdenmuikaistaminen sekä asiakkaan palvelupolun virtaviivaistaminen keskittämällä koko toimeenpano saman katon alle. Välitystoiminnan kotiuttamista alettiin valmistella Kelassa vuoden 2013 aikana, ja varsinainen toiminta alkoi vuoden 2014 alussa samaan aikaan uuden sopimuskauden alkaessa. (Sari Paloposki, Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen päällikkö, henkilökohtainen tiedonanto 20.5.2022.)

### 3.2 Vammaisten tulkkauspalvelun asiakkaat

Vammaisten tulkkauspalvelun asiakkaita ovat puhevammaiset, kuulovammaiset ja kuulonäkövammaiset asiakkaat, joilla on oikeus vammaisten tulkkauspalveluun. Kelan määritelmän mukaan **kuulovammainen henkilö** on kuuro, kuuroutunut tai huonosti kuuleva, joka ei selviydy kuulolaitteen tai sisäkorvaimplantin avulla normaaleista vuorovaikutustilanteista. **Kuulonäkövammainen henkilö** on henkilö, joka käyttää tulkkauksessa puhetta, viittomakieltä viitottua puhetta tai kirjoitustulkausta. Kuulonäkövammaisten tulkkauksessa käytetään tulkkausmenetelmiä, joissa informaation välittäminen voi perustua kosketukseen kuten taktiiliviittomiseen, haptiiseihin tai muihin taktiilimenetelmiin. Tulkkausmenetelminä käytetään myös kuvailua ja opastusta, joiden tarkoituksena on välittää kuulonäkövammaiselle henkilölle informaatiota ympäristöstä. **Puhevammainen henkilö** on henkilö, jolla on vaikeuksia ilmaista itseään puheen avulla ja / tai ymmärtää puhetta. Puhevammaisten kommunikointikeinot ovat usein hyvin yksilöllisiä. Tällaisia kommunikointikeinoja ovat muun muassa puhe, kirjoittaminen, viit-

tomat, blisskieli, erilaiset graafiset merkit kuten pikto- tai PCS-kuvat. Usein kommunikaation tukena tarvitaan myös apuvälineitä. Tällaisia apuvälineitä ovat esimerkiksi kuvakansiot ja puhelaitteet. (Kela, 2021 -b.)

Vammaisten tulkkauspalveluun oikeutetulla henkilöllä on subjektiivinen oikeus tulkkauspalveluun. Arajärven (2011) mukaan subjektiivinen oikeus tarkoittaa sitä, että viranomaisella on velvollisuus järjestää palvelu kaikissa olosuhteissa määrärahoista riippumatta (Pietiäinen, 2015, s. 24). Oikeudesta vammaisten tulkkauspalveluun säädetään vammaisten tulkkauspalvelulaissa (L133/2010). Vammaisten tulkkauspalvelulaki on erityislaki, jonka tarkoitus on täsmentää ja täydentää yleislakeja (Tieteen termipankki, i.a.) Lain tarkoituksena on edistää vammaisen henkilön yhdenvertaisuutta ja mahdollisuutta toimia yhteiskunnan jäsenenä. Laissa määritellään tulkkauspalvelun saamisen edellytykset: ”Oikeus tulkkauspalveluun on henkilöllä, jolla on kuulonäkövamma, kuulovamma tai puhevamma ja joka vammansa vuoksi tarvitsee tulkkausta.” Lisäksi edellytetään, että henkilö asuu Suomessa, ja henkilöllä on kyky ilmaista omaa tahtoa ja hänellä on käytössä toimiva kommunikointikeino. Tulkkauspalvelu voidaan järjestää lähitulkkauksena tai etätulkkauksena. (L133/2010; Kela, 2021 -b.)

Tulkkauspalvelua myönnetään työssä käymiseen, opiskeluun, asiointiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen, harrastamiseen tai virkistäytymiseen. Kuulo- tai puhevammaisella henkilöllä on oikeus saada tulkkausta 180 tuntia vuodessa ja kuulonäkövammaisella henkilöllä 360 tuntia vuodessa. Palveluun oikeutetulla henkilöllä on aina mahdollisuus hakea tulkkaustunteja lisää. Oikeutta opiskelutulkkaukseen haetaan erikseen, ja sitä myönnetään peruskoulun jälkeisiin opintoihin. Opiskelutulkkaus ei vähennä asiakkaalle myönnettyjä tulkkaustunteja. (Kela, 2021 -b; Kela, 2021 -c.) Myös ulkomaanmatkalle haetaan oikeutta tulkkauspalveluun erikseen. Tulkki myönnetään enintään kahden viikon ulkomaanmatkalle. Perustellusta syystä tulkki voidaan myöntää pidemmälle ajalle. Perusteltu syy voi liittyä esimerkiksi opiskeluun tai työhön. (Kela, 2021 -d.)

Laki vammaisten tulkkauspalvelusta on toissijaisesti sovellettava laki muihin lakeihin nähden, joissa säädetään henkilön oikeudesta tulkkaukseen. Vammaiselle henkilölle järjestetään tulkkaus tulkkauspalvelulain perusteella, mikäli hän ei saa

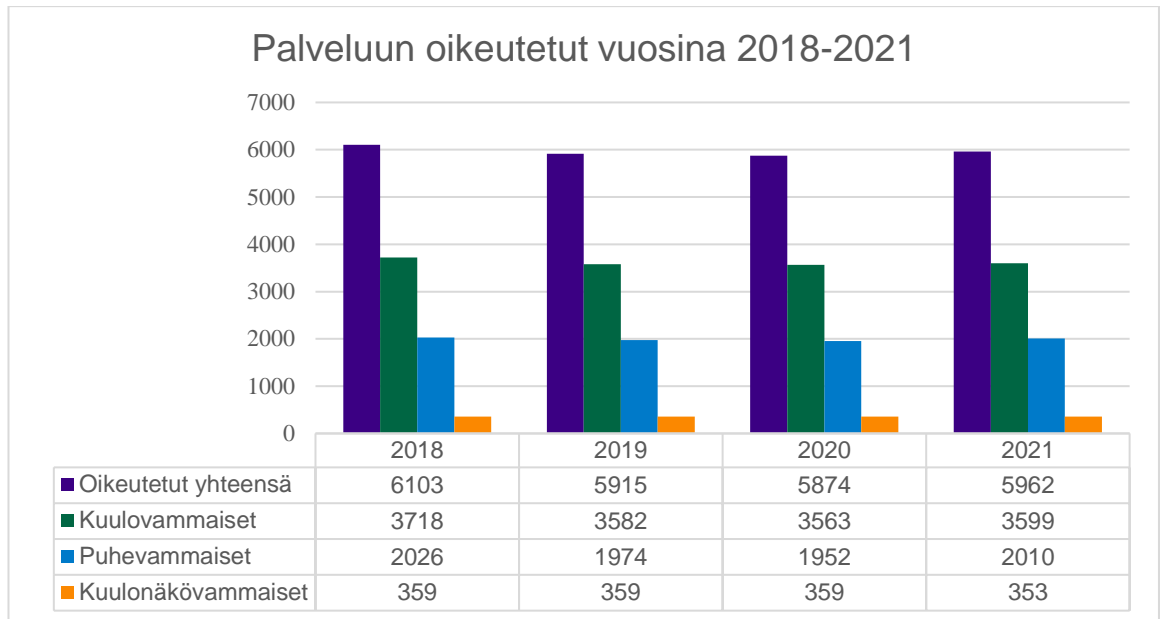


riittävää tulkkausta ensisijaisen lain perusteella. (L133/2010.) Tulkkauspalvelulakiin nähden tällaisia ensisijaisia lakeja ovat muun muassa hallintolaki (L434/2003), perusopetuslaki (L628/1998), niin sanottu potilaslaki (758/1992), asiakaslaki (L812/2000) sekä esitutkintalaki (L805/2011). Kela turvaa vammaisen henkilön oikeuden saada tulkkausta niissä tilanteissa, joissa katsotaan, että toisella viranomaisella ei ole mahdollisuutta järjestää tulkkausta tai tulkkauksen saaminen viivästyisi kohtuuttomasti. Vatu-keskus ohjaa ja neuvoo tarvittaessa muita viranomaistahoja tulkkauspalvelun järjestämiseen ja järjestämisvelvollisuuteen liittyvissä asioissa. (Kela, 2021 -d.)

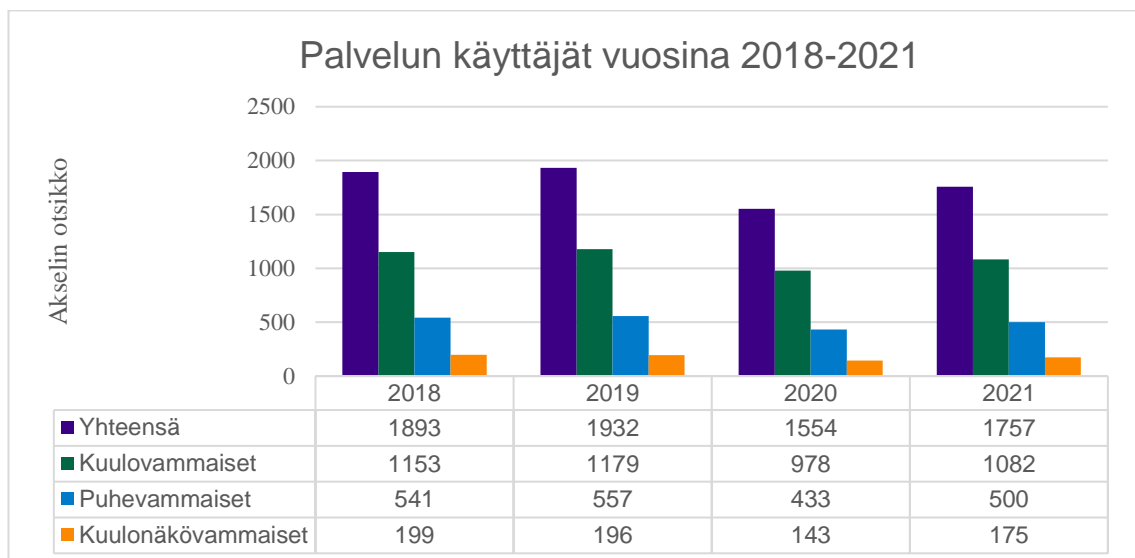
### 3.2.1 Palveluun oikeutetut ja käyttäjät

Vammaisten tulkkauspalveluun oikeutetuilla tarkoitetaan henkilöä, jolla on tilaston laatimishetkellä voimassa oleva päätös oikeudesta tulkkauspalveluun. Käyttäjäksi määritellään henkilö, jolla on tilastointijakson aikana enemmän kuin nolla laskutettua tulkkaustuntia. (Kela, 2020 -c.)

Vuoden 2019 lopussa tulkkauspalveluun oikeutettuja oli yhteensä 5900. Tästä määrästä 3400 henkilöä käytti palvelua vähintään yhden (1) tunnin. Suurin osa palvelun käyttäjistä oli kuulovammaisia (2300 asiakasta). Samana vuonna palvelua käytti 800 puhevammaista asiakasta ja 270 puhevammaista asiakasta. (Kela, 2020 -b.) Vuoden 2021 lopussa tulkkauspalveluun oikeutettuja oli marraskuussa yhteensä 5962.



Kuvio 1. Palveluun oikeutetut vuosina joulukuussa 31.12. 2018–2021 (Pösö, 2018–2021; Kela, 2021 -f).



Kuvio 2. Tulkkauspalvelua käyttäneet asiakkaat joulukuussa 31.12 vuosina 2018–2021 (Pösö, 2018–2021; Kela, 2021 -f).

### 3.3 Vammaisten tulkkauspalvelun organisointi Kelassa

Vammaisten tulkkauspalvelun suunnittelu- ja kehittämistyöstä sekä toimeenpanosta huolehditaan Kelan valtakunnallisten asiakkuuspalvelujen tulosityksikössä. Etuuden suunnittelu sekä etuus- ja välitystyön ohjeistus tapahtuvat Kelan etuuk-sien ja palvelujen suunnitteluyksikön vammaisetusryhmässä. Suunnitteluyksi-kön vastuulle kuuluvat myös sopimuskauteen liittyvien sopimuksellisten asioiden hoito palveluntuottajien kanssa. (Mikko Toivanen, keskuksen päällikkö, henkilökohtainen tiedonanto, 23.5.2022.)

Toimeenpanolla tarkoitetaan etuuden käytännön toteuttamisesta (Tepa-termi-pankki, i.a). Etuuden toimeenpanosta vastaa Kelassa Vatu-keskus, joka on Tu-russa sijaitseva valtakunnallinen erityisyksikkö. Yksikön tehtäviin kuuluvat tulk-kauspalveluun liittyvien etuuk-sien ratkaisu, asiakaspalvelu, kuntoutuksen vie-raankielen tulkkivälitystyö sekä vammaisten tulkkauspalvelun tulkkauksilausten koordinointi sekä etäpalvelu. (Kelan sisäinen verkko, 2021.) Vatu-keskus ja etuuk-sien ja palvelujen suunnitteluyksikön vammaisetusryhmä tekevät päivittäin tiivistä yhteistyötä etuuden kehittämisessä sekä toimeenpanossa

### 3.4 Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen toiminta

Vatu-keskus vastaa asiakkaiden tulkkauspalveluhakemusten käsittelystä, tulk-kaustilausten välitystyöstä ja palveluntuottajien laskutus- ja järjestelmätukiasi-oista. Vatu-keskus tuottaa myös päivystyksellistä etätulkkauksena osana vammais-ten tulkkauspalvelun etäpalvelua. Etäpalvelu on yksi asiointikanavista, jossa asiakas voi tehdä tulkkauksilauksen tai toimittaa esimerkiksi lisätietoja etuusha-kemuksiin. Keskuksen tehtäviin kuuluu myös vieraan kielen tulkkauksen koordi-nointi Kelan kuntoutuksessa ja arvioinnissa. (Sari Paloposki, Vammaisten tulk-kauspalvelukeskuksen päällikkö, henkilökohtainen tiedonanto 20.5.2022.)

Vatu-keskuksen organisaatio muodostuu neljästä hallinnollisesta ryhmästä. Pal-veluryhmän tehtäviin kuuluvat vammaisten tulkkauspalvelun etuusratkaisutyö asiakaspalvelu, tulkkauspalvelulaskujen tarkastus, välitysjärjestelmän tekniseen

tukeen liittyvät palvelut, kuntoutuksen vieraankielen tulkkivälitys sekä ulkomaanmatkatilausten välitys. Välitysryhmiä on kolme ja niiden tehtäviin kuuluvat tulkkaustilausten välitystyö, asiakaspalvelu sekä etäpalvelu. Lisäksi yksikössä työskentelee suunnittelija, joka työskentelee suoraan keskuksen päällikön alaisuudessa. Keskuksessa työskentelee noin 75 toimihenkilöä, joista vajaa kolmasosa ovat taustaltaan viittomakielen- tai puhevammaisten tulkkeja. (Sari Paloposki, Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen päällikkö, henkilökohtainen tiedonanto 20.5.2022.)

Vatu-keskuksen toiminta-ajatus on ”turvata väestön toimeen tulemistä, edistää terveyttä ja tukea itsenäistä selviytymistä asiakkaiden elämäntilanteissa toimeenpanemalla lakisääteistä sosiaaliturvaa valtakunnallisen tulkkauspalvelun muodossa” (Kelan sisäinen verkko, 2021). Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen palveluajat ovat laajat. Asiakkaita palvelee arkisin klo 7.30–20 ja lauantaisin klo 8–15. Arkipyhinä ja sunnuntaisin keskus on suljettuna. Etäpalvelu on avoinna arkisin klo 8–16. (Sari Paloposki, Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen päällikkö, henkilökohtainen tiedonanto 20.5.2022.)

## 4 VAMMAISTEN TULKKAUSPALVELUN VÄLITYSTOIMINNAN TOIMINTAYMPÄRISTÖ

### 4.1 Välitystoimintaa ohjaava perusta

Kela huolehtii Suomessa asuvien ja ulkomailla asuvien suomalaisten sosiaaliturvasta. Kela on eduskunnan valvonnassa toimiva itsenäinen julkisoikeudellinen laitos. Etuushakemukset käsitellään ja ratkaistaan vakuutuspiireittäin. Osa päätöksistä on keskitetty niihin erikoistuneisiin yksiköihin. Vatu-keskus on yksi tällaisista valtakunnallisista erityisyksiköistä. (L731/2001; Kela, 2022 -a.) Julkisoikeudellisena laitoksena Kelan ja Vatu-keskuksen toimintaa ohjaa hyvän hallinnon periaatteet. Perustuslain 21. §:ssä säädetään oikeusturvasta, joka takaa jokaiselle oikeuden saada asiansa käsitellyksi ”asianmukaisesti ja ilman aiheutonta viivästystä viranomaisasiassa”. Perustuslaissa säädetään myös julkisen vallan periaatteista (Suomen perustuslaki, 11.6.1999/731). Kelassa käytetään julkista

valtaa. Aina kun etuusratkaisija tekee asiakkaan etuusratkaisussa ratkaisun, hän käyttää julkista valtaa. (Kelan sisäinen verkko, 2018.) Yksittäisen tulkkivälittäjän välitys voidaan katsoa tällaiseksi ratkaisuksi, jolloin hän käyttää työssään julkista valtaa ratkaistessaan asiakkaan tulkkauspalveluun liittyvää oikeutta tai etua.

Hyvästä hallinnosta säädetään hallintolaissa. Hallintolaki on erityissäännöksiin nähden toissijainen. Hallintolaki (L434/2003) on menettelysäännöksistä tärkein ja se määrittelee muun muassa palvelun minimivaatimukset niin asiakaspalvelussa kuin ratkaisutoiminnassa. Tulkkivälittäjän toimintaa ohjaavat myös hyvän hallinnon periaatteet, joihin lukeutuvat esimerkiksi harkintavallan käyttö ja tietyt laatuvaatimukset. Hallinnon oikeusperiaatteiden mukaisesti tulkkivälittäjän on otettava työssään huomioon yhdenvertaisuus, tarkoitussidonnaisuus, puolueettomuus (objektiivisuus ja ratkaisujen asialliset perusteet), suhteellisuus (järkevät ja kohtuulliset toimenpiteet) sekä luottamuksen suoja. Hyvän hallinnon perusteita ovat palveluperiaate ja palvelun asianmukaisuus, neuvontavelvollisuus, hyvän kielenkäytön vaatimus sekä viranomaisten keskinäinen yhteistyö. (L434/2003; Kelan sisäinen verkko, 2018.)

Kelan ja kilpailutuksessa valittujen palveluntuottajien välinen hankintakausikohmainen sopimus perustuu palvelukuvaukseen (Kela, 2020 -a.) Palvelukuvauksessa kuvataan palvelun tuottamisen kriteerit ja ehdot sekä se, millä periaatteilla tulkkauksilaukset välitetään tulkeille. Palvelukuvaus on Kelan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen liite, joka edellyttää palvelun tuottamista palvelukuvauksen mukaisesti. Palvelukuvaus on asiakirja, jonka perusteella palveluntuottajat ovat jättäneet tarjouksen palvelun hankintavaiheessa. (Mikko Toivanen, keskuksen päällikkö, henkilökohtainen tiedonanto 23.5.2022.)

Kelassa etuuksien käsittelyä ohjaavat etuuskohtaiset etuusohjeet. Etuusohjeet perustuvat aina etuutta koskevaan lakiin. Etuusratkaisut tehdään etuusohjeiden mukaisesti. Vammaisten tulkkauspalvelun toimintaa ohjaavat kaksi etuusohjetta: varsinaista etuutta koskeva etuusohje (Kela, 2021 -b) ja välitystoimintaa ohjaava palvelukuvaukseen perustuva vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun välitystyön ohje (Kela, 2021 -d). Välitystyön ohje kuvaa tarkemmalla tasolla palvelun

järjestämisprosessin. Välitystyön ohje ei voi poiketa palvelukuvauksen kirjauksista. Kelan etuusohjeet ovat julkisia ja ne ovat luettavissa Kela.fi-sivuilla.

#### 4.2 Vammaisten tulkkauspalvelun järjestämismalli eri hankintakausina

Palvelun järjestämismalli on kehittynyt ja muuttunut eri hankintakausien aikana. 1.1.2014 alkaneella hankintakaudella palvelu hankittiin kahdelle hankinta-alueelle, jotka muodostivat samalla välitystoiminnan perustan. Tulkin valintaa ohjasi kokonaisedullisuus asiakkaan etu ja tarve huomioiden. (Kela, 2014). Vuosien saatossa eri hankintakausien kehittämistyötä on ohjannut se, että tulkkauspalvelun hengen mukaisesti asiakkaan mahdollisuuksia vaikuttaa oman palvelunsa järjestämiseen on pyritty edistämään. Nämä vaikutusmahdollisuudet tarkoittivat käytännössä sitä, että asiakkaalla oli mahdollisuus rakentaa itselleen tulkkilista ja määrittää sopivat tulkit eri tilanteisiin. Vuonna 2017 kahden alueen sijasta palvelu kilpailutettiin kuudella eri alueella. Kokonaiskustannusten tarkastelu vaihtui lähipalveluperiaatteeseen, jossa jokaiselle asiakkaalle muodostettiin oma palvelunjärjestämisen alue. Tavoitteena oli, että tulkit tulisivat mahdollisimman läheltä asiakasta. Lähipalveluperiaatteella haluttiin varmistaa resurssien tehokas käyttö, ja se, että asiakas saisi mahdollisimman tutun tulkin lähialueelta. (Kela, 2020 -d.)

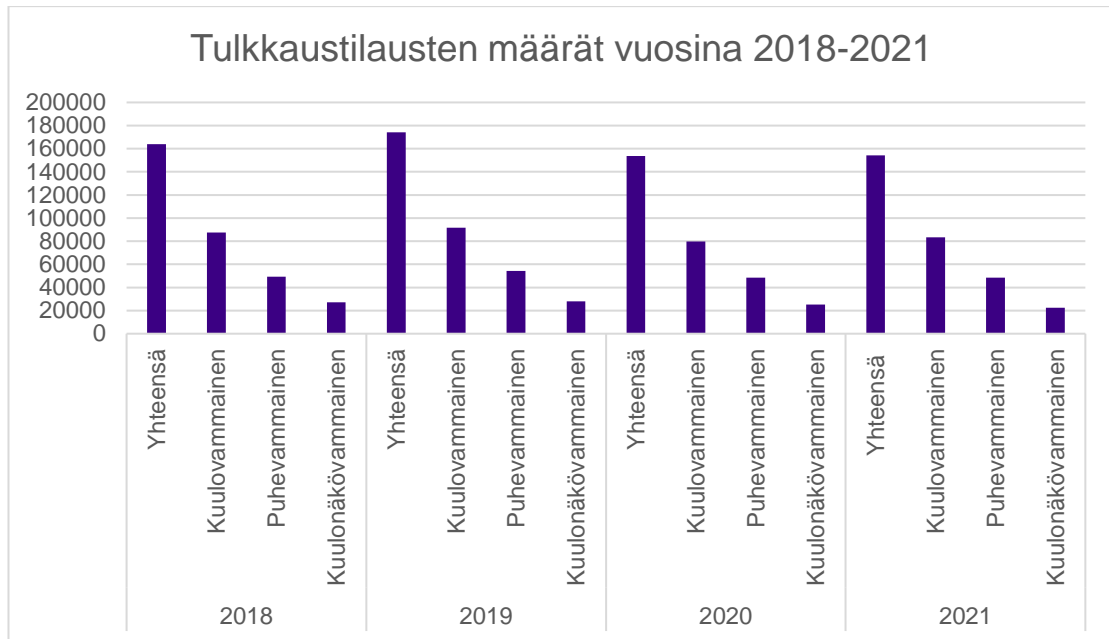
Uusin sopimuskausi käynnistyi 1.4.2021. Hankintaprosessin aikana järjestettiin markkinavuoropuhelu palveluntuottajien kanssa, ja heidän oli mahdollisuus esittää kehittämissuhteita ja näkemyksiä sopimuskauden 2018–2020 palvelukuvauksen pohjalta. Markkinavuoropuhelua käytiin useammassa vaiheessa, ja valmistelussa olivat mukana myös alan asiakas-, tulkki- ja palveluntuottajajärjestöt sekä tulkkeja kouluttavat oppilaitokset (Pyykkö, 2021; Kelan sisäinen verkko). Uuden sopimuskauden mukainen palvelun järjestäminen on raameiltaan melko saman tyyppinen kuin edeltävän sopimuskauden malli. Palvelun järjestämisen mekanismeja on hiottu edelleen, ja asiakkaalla on kuluvalle kaudella mahdollisuus käyttää tulkkilistaa joustavammin. Osittain vuonna 2020 alkaneen koronapandemian vuoksi, nopealla aikataululla palvelun järjestämiseen otettiin mukaan myös etätulkkaus. Asiakas voi tilata tulkin joko lähitulkkaukseen tai etätulkkaukseen. (Kela, 2020 -a.)

### 4.3 Välitystoiminnan organisointi Kelassa

Vammaisten tulkkaukspalvelu on hankittu kuudelle eri alueelle. Jokaiselle alueelle on muodostettu hankintahinnasto tulkkaustuotteittain. Välitystoiminta on alueellista toimintaa, jossa tulkkivälittäjät työskentelevät pääsääntöisesti kukin omalla alueellaan. Asiakkaan alue määräytyy kotikunnan perusteella. Asiakkaalle välitetään tulkkeja lähtökohtaisesti omalta alueelta lähipalveluperiaatteen mukaisesti. Lähipalveluperiaate on palvelukuvauksessa kuvattu periaate, jonka mukaan asiakkaalle välitetään tulkki. Palvelukuvauksen mukaisesti tavoite on, että asiakkaan palvelu saadaan järjestymään mahdollisimman läheltä. (Kela, 2020 -a).

Vatu-keskuksella on hankinta-alueittain organisoidut yhteydenottokanavat, joihin asiakkaat ja palveluntuottajat ovat yhteydessä. Alueet ovat Uudenmaan alue, Läntinen alue, Keskinen alue, Pohjanmaan alue, Itäinen alue ja Pohjoinen alue. Tulkkivälittäjät käsittelevät asiakkaiden yhteydenotot alueellisesti. Alueellisiin yhteydenottokanaviin voi olla yhteydessä puhelimitse, sähköpostitse tai tekstiviestitse. Jokaisella välitysalueella työskentelevät omat tulkkivälittäjät, jotka tuntevat alueen maantieteen, asiakkaat ja alueella palvelua tuottavat palveluntuottajat ja tulkit. Tulkkivälittäjät käsittelevät alueellisesti myös palveluntuottajien ja tulkkien yhteydenotot. (Mari Anttila, Vammaisten tulkkaukspalvelukeskuksen ryhmäpäällikkö, henkilökohtainen tiedonanto 19.5.2022.)

Tulkkaukspalveluun oikeutetut asiakkaat tekevät vuosittain noin 150000–175000 tulkkaustilausta. Vatu-keskuksessa käsitellään kuukausittain noin 7000–17000 tilausta. Tämän lisäksi käsitellään päivittäin eri asiointikanavissa lukuisia yhteydenottoja asiakkailta, palveluntuottajilta, tulkeilta, toisilta viranomaisilta ja sidosryhmiltä.



Kuvio 3. Tulkkauksilausten määrä vuosina 2018-2021 (Kela, 2022 -b).

Koko maa												
Aika	Saajatyyppi	Tulkkauksilaukset		Saajatyyppi	Tulkkauksilaukset		Saajatyyppi	Tulkkauksilaukset		Saajatyyppi	Tulkkauksilaukset	
		Ikä	Aika		Ikä	Aika		Ikä	Aika		Ikä	Aika
2018-12	Yhteensä	12 149	2019-12	Yhteensä	13 321	2020-12	Yhteensä	11 794	2021-03	Yhteensä	13 991	
2018-11	Yhteensä	17 037	2019-11	Yhteensä	17 336	2020-11	Yhteensä	15 216	2021-02	Yhteensä	12 113	
2018-10	Yhteensä	16 658	2019-10	Yhteensä	17 552	2020-10	Yhteensä	14 686	2021-01	Yhteensä	11 058	
2018-09	Yhteensä	15 520	2019-09	Yhteensä	16 928	2020-09	Yhteensä	15 372				
2018-08	Yhteensä	13 035	2019-08	Yhteensä	13 959	2020-08	Yhteensä	12 286				
2018-07	Yhteensä	7 336	2019-07	Yhteensä	7 866	2020-07	Yhteensä	7 270				
2018-06	Yhteensä	10 764	2019-06	Yhteensä	11 326	2020-06	Yhteensä	9 583				
2018-05	Yhteensä	14 692	2019-05	Yhteensä	16 119	2020-05	Yhteensä	10 436				
2018-04	Yhteensä	14 974	2019-04	Yhteensä	15 784	2020-04	Yhteensä	11 587				
2018-03	Yhteensä	15 096	2019-03	Yhteensä	16 108	2020-03	Yhteensä	16 114				
2018-02	Yhteensä	13 347	2019-02	Yhteensä	13 935	2020-02	Yhteensä	14 746				
2018-01	Yhteensä	13 388	2019-01	Yhteensä	13 954	2020-01	Yhteensä	14 485				

Taulukko 1. Tulkkauksilausten määrä kuukausittain vuosina 2018-2021 (Kela, 2022 -c).

#### 4.4 Toimijoiden välinen vuorovaikutus välitystoiminnassa

Välitystyössä on tärkeää olla jatkuvassa vuorovaikutuksessa alueen muiden tulkkivälittäjien kanssa, sillä hyvä alueen sisäinen kommunikointi edesauttaa yhdenmukaista toimintaa. Tulkkivälittäjät ovat päivittäin vuorovaikutuksessa myös palveluntuottajien ja tulkkien kanssa, puhelimitse, sähköpostitse ja tekstiviestien välityksellä. Palvelukuvauksessa on erikseen määritelty se, miten Vatu-keskuksen,



palveluntuottajien ja tulkkien yhteydenpito tapahtuu tilauksien välityksessä. Palveluntuottajan on nimettävä päivittäisasioiden yhteyshenkilö, joka vastaa yrityksen tulkkauksilauksiin liittyvistä asioista.

Kelan tulkkivälitys on pääsääntöisesti yhteydessä palveluntuottajan nimeämään päivittäisasioiden yhteyshenkilöön virka-aikana ja virka-ajan ulkopuolella yhteyttä otetaan suoraan tulkkiin. Kun tilauksen aikaikkuna on sulkeutunut, tulkkivälitys on aina suoraan tulkkiin, jotta varmistetaan riipeä tiedon kulku. Aikaikkunalla tarkoitetaan ajanjaksoa, jonka puitteissa tulkeille voidaan välittää tulkkauksilauksia suoraan auki olevaan tulkkiaikaan ilman, että siitä pitää erikseen ilmoittaa tulkille. Aikaikkuna sulkeutuu tulkkauispäivää edeltävänä päivänä klo 16. Jos tulkkaustahtuman päivä on sunnuntai tai maanantai, aikaikkuna sulkeutuu lauantaina klo 15. Aikaikkunan sulkeutumisen jälkeen käsitellään käytännössä saman päivän tilauksia ja seuraavalle päivälle sijoittuvia tilauksia. Aikaikkunan sulkeutumisen jälkeen tapahtuvat tilauksen välitykset tai muutokset katsotaan pääsääntöisesti kiireellisiksi asioiksi. Kiireellisillä tulkkauksilauksilla tarkoitetaan tilauksia, jotka ovat saapuneet Vatu-keskukseen tai käsitellään jo aikaikkunan sulkeuduttua tai alle kahdeksan tuntia ennen aikaikkunan sulkeutumista. (Kela, 2020 -a.)

Päivittäinen yhteydenpito toimijoiden välillä voi liittyä myös tilauksen lisätietoihin, tilauksesta luopumiseen tai tulkki ilmoittautuu tilaukseen, johon on etsitty tulkkia käytettävyykselyllä. Palveluntuottajat ja tulkit ovat yhteydessä Kelan tulkkivälitykseen myös ohjeisiin liittyen tai he voivat pyytää selvitystä siitä, millä perustein tilaus on välitetty. Päivittäin pidetään yhtyettä myös tulkkilistaan liittyvissä asioissa. (Mari Anttila, Vammaisten tulkkauksipalvelukeskuksen ryhmäpäällikkö, henkilökohtainen tiedonanto 19.5.2022.)

Palveluntuottajien päivittäisasioiden yhteyshenkilöinä voivat toimia yksittäiset tulkit tai yrityksellä voi olla niin sanottu sisäinen välitys, joka koordinoi tulkkauksilauksen kulkua yrityksen sisällä, ja jotka ovat pääsääntöisesti Vatu-keskukseen yhteydessä. Sisäisellä välityksellä tarkoitetaan tulkkauksipalveluyrityksessä toimivaa tahoja, joka toimii yrityksen yhteystahona. Sisäisissä välityksissä toimivien

henkilöiden tehtäviin voi kuulua asioiden- ja opiskelutulkkausten koordinointi. Sisäisillä välityksillä voi olla myös työnjohdollisia oikeuksia. (Ks. Raevaara-Marjanen, 2011, s. 20.)

Keskinäisessä yhteydenpidossa huomioitavaa on se, että Vatu-keskuksella ja tulkilla ei välttämättä ole aina suoraa yhteyttä toisiinsa vaan vuorovaikutus tulkkeihin välillistä ja tieto kulkee tulkille tällöin päivittäisasioiden yhteyshenkilön kautta. Välillisellä vuorovaikutuksella tarkoitetaan tilannetta, jossa vuorovaikutuksen osapuolet ovat fyysisesti etäällä toisistaan, jolloin henkilöt eivät voi viestiä toisilleen katseen, liikkeen ja elein. (Lahikainen & Pirttilä-Backman, 1996, s. 13.)

#### 4.5 Tulkki välittäjän työnkuva

Laine (2010) on kuvaillut hyvän tulkki välittäjän ominaisuuksia, jotka tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä on koostanut vuonna 2010. Vaadittavat ominaisuudet ovat sijoitettu kolmen kategorian alle: sisällöllinen tietotaito, tekniset ja ongelmanratkaisutaidot sekä yhteistyötaidot. (Åby, 2011, s. 24–25.)

Sisällöllisessä tietotaidossa korostuu tulkkausalan, tulkin rooliin, tulkkausalan, tulkkauspalveluprosessin, tulkin taitojen, asiakasryhmien, kuurojen kulttuurin, viittomakielen ja kokonaisuuksien hahmottaminen. Teknisissä- ja ongelmaratkaisutaidoissa korostuvat toiminta-alueen, viranomaisverkoston tuntemus, maantieteellinen hahmottaminen, tarkkuus, epäselvän puheen ymmärtäminen, atk-taitojen ja työläisäädännön hallitseminen. Yhteistyötaidoissa korostuvat hyvät ja monipuoliset viestintä- ja asiakaspalvelutaidot, hyvä yhteistyötaito ja tasavertaisuuden huomioiminen, yhteistyön rakentamisen taito, tulkkaustarpeen ennakoiminen, vastuullisuus ja hahmottamisen taito ja kilpailutuskuvion ymmärtäminen. Laineen (2010) mukaan tulkki välittäjiltä vaaditaan lisäksi monipuolista ammattitaitoa, uudistuvassa ympäristössä työskentelyä sekä ennakoivaa työtötta. Tulkki välittäjältä vaaditaan myös hyvää tiedonhakutaitoa. (Åby, 2011, s. 24–25.)

Åbyn (2011, s. 38) opinnäytetyössä nousi esille viisi ominaisuutta, jotka koettiin tärkeimmiksi tulkki välittäjän työn näkökulmasta. Nämä ominaisuudet olivat välitysohjelmien hallinta, yhteistyökyky, tarkkuus, taito saada selville asiakkaan tarve

ja paikallistuntemus. Vähemmän merkityksellisiksi koettiin suomenruotsalaisen viittomakielen taito, yrityselämän tuntemus, tulkkivälittäjien nimettömyys, viittomakielen tulkin koulutus ja hyvä ruotsin kielen taito.

Tulkkivälittäjät työskentelevät Vatu-keskuksessa hankinta-aluekohtaisesti. Alueet ovat muodostettu ja organisoitu hankinta-alueiden mukaisesti. Tavoitteena on varmistaa välitystyössä tarvittava paikallistuntemus ja tehokas tulkkiressurssin käyttö. Työnkuvaan kuuluvat tulkkaustilausten vastaanottaminen, kirjaaminen ja välittäminen välitysjärjestelmässä. Tehtäviin sisältyy yhteistyö palveluntuottajien kanssa sekä viranomaisten neuvonta tulkkauspalveluasioissa. Tulkkivälittäjä palvelee asiakkaita eri asiointikanavissa ja lisäksi tehtäviin olennaisena osana kuuluu asiakkaan kokonaistilanteen kartoittaminen ja palvelun toteutumisen seuranta. Asiakkaan kokonaistilanteen kartoittamisella ja palvelun toteutumisen seurannalla tarkoitetaan sitä, että yksittäinen välittäjä kiinnittää huomiota jokaisen tilauksen välityksen yhteydessä siihen, kuinka hyvin asiakkaan tulkkilista toimii ja onko asiakkaan tilauksiin järjestynyt tulkki. (Mari Anttila, Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen ryhmäpäällikkö, henkilökohtainen tiedonanto 19.5.2022.)

Tulkkivälittäjät työskentelevät Vatu-keskuksessa vuoroissa laajojen palveluaikojen kattamiseksi. Tulkkivälittäjät käsittelevät asiakkaiden ja palveluntuottajien yhteydenottoja asiointikanavassa sekä vastaanottavat samanaikaisesti puheluja. Yhteydenottoja priorisoidaan jatkuvasti asiointikanavassa. Saman ja seuraavan päivän tilaukset sekä niihin tulevat muutokset ja peruutukset käsitellään ensin. Aamut ovat yleensä hyvin kiireisiä, sillä välitettyihin tilauksiin tulee usein muutoksia ja peruutuksia, ja tulkki on välitettävä niihin uudelleen. Tilauksia tehdään usein hyvin nopealla varoitusajalla, jolloin tilaukset on käsiteltävä nopeasti. (Mari Anttila, Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen ryhmäpäällikkö, henkilökohtainen tiedonanto 19.5.2022.)

Työ on hetkistä ja vaativaa ja edellyttää hyvää kokonaisuusien hallintaa sekä paineensietokykyä. Työpäivän aikana välittäjät ovat vuorovaikutuksessa toistensa sekä asiakkaiden että palveluntuottajien, palveluntuottajien sisäisten välitysten ja tulkkien kanssa. Työ vaatii hyviä vuorovaikutus- ja viestintätaitoja. Suu-

rin osa viestinnästä on kirjallista ja viestintää on osattava mukauttaa asiakaskoh-  
teisesti. Työssä edellytetään hyvää asiakaspalvelutaitoa, sillä työssä kohtaa  
usein haastavia asiakastilanteita. (Mari Anttila, Vammaisten tulkkauspalvelukes-  
kuksen ryhmäpäällikkö, henkilökohtainen tiedonanto 19.5.2022.)

Tulkki välittäjän työssä on hallittava hyvät tiedonhakutaidot. Palvelun kokonaisuus  
ja sitä määrittävät ohjeet ovat hahmotettava kokonaisuutena. Tämä muodostaa  
työlle raamit, joiden sisällä välitystyötä tehdään. Tulkki välittäjän on myös hahmo-  
tettava soveltamisen rajat ja tiedostettava se, milloin asian käsittelyyn liittyvää  
linjausta on tarkasteltava laajemmin ja tarkemmin. Työssä käytetään pääasiassa  
tietoteknisiä laitteita ja ohjelmistoja. Tietotekninen osaamisen on oltava hyvä, sillä  
monia ohjelmistoja ja järjestelmiä käytetään rinnakkain. Välittäjän perustyökaluja  
ovat asiointikanaviin liittyvä järjestelmät, puhelunohjausjärjestelmä, välitysjärjes-  
telmä, Kelan asiakashallintajärjestelmä sekä muun muassa Google maps. (Mari  
Anttila, Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen ryhmäpäällikkö, henkilökohtai-  
nen tiedonanto 19.5.2022.)

Vammaisten tulkkauspalveluun liittyvä lainsäädäntö kuuluu välittäjän perusosa-  
amiseen. Tulkki välittäjän on hahmotettava myös muu lainsäädäntö, joka ohjaa  
tulkkauksen järjestämistä. Tulkki välittäjät ovat vuorovaikutuksessa eri viran-  
omaisten kanssa säännöllisesti. Tämän lisäksi hallintolaki ja hyvään hallintoon  
ohjaavat periaatteet ohjaavat työskentelyä. Palvelukokonaisuus (Kela, 2021 -d)  
hahmottuu seuraaviin osa-alueisiin, jotka antavat käsityksen pääpiirteittäin siitä,  
mitä asioita tilauksen välittämisessä on otettava huomioon:

1. **Palvelunjärjestämisen tapa** (lähitulkkaus, etätulkkaus, ruotsinkielinen ti-  
laus) vai järjestetäänkö tulkkaus kenties toisen vamma ryhmän tulkilla, mi-  
käli asiakkaalle ei löydy oman vamma ryhmän tulkkiä, eikä hän tarvitse  
tulkkauksessa kuurosokeusmenetelmiä.

2. **Asiakasryhmät.** Mille asiakasryhmälle ollaan järjestämässä palvelua? Asiakasryhmät jakaantuvat kuulovammaisiin, kuulonäkövammaisiin sekä puhevammaisiin. Asiakkaalla voi olla myös toissijainen asiakasprofiili<sup>1</sup>.
3. **Tulkkaustapa.** Mitä tulkkausmenetelmiä asiakas käyttää? Erilaisia tulkkausmenetelmiä ovat viittomakieli, viitottu puhe, taktiilitulkkaus, kirjoitus-tulkkaus, puheentoisto sekä erilaiset puhevammaisten tulkkausmenetelmät.
4. **Hankinta-alueet.** Tulkkivälittäjän on hahmotettava hankinta-alueet ja sekä niiden alueelliset erityispiirteet. Lisäksi jokaiselle asiakkaalle hahmotetaan oma palvelujärjestämisen alue. Palvelu järjestetään asiakkaalle ensisijaisesti niistä tulkeista, joiden lähtökunta sijaitsee asiakkaan asuin- tai kotipaikan hankinta-alueella. Palvelu järjestetään lähipalveluna. Lähipalveluksi katsotaan tulkkauksen tuottaminen silloin, kun tilauksen matkaan on käytetty keskimäärin 1–1,5 tunti/suunta tai matka on noin 100–150 kilometriä/suunta. (Kela, 2020 -a.)
5. **Tulkkilista.** Tilauksen välitysprosessi riippuu siitä, onko asiakkaalla käytössään tulkkilista vai ei. Lisäksi välittäjän on osattava muodostaa asiakkaalle tulkkilista ja osattava käsitellä tulkkilistaan liittyviä muutostilanteita.
6. **Tilauksen kirjaaminen.** Tilaus on kirjattava huolellisesti, ja tarvittaessa asiakkaalta on pyydettävä lisätietoja, mikäli välttämättömiä tietoja tilauksen kirjaamiseksi ei ole saatu. Tilauksessa on oltava tarvittavat tiedot, kirjaamisessa on huomioita erityispiirteet, mahdollinen materiaali, onko kyseessä mahdollisesti yleisötulkkaus ja onko tilaus lähi- vai etätulkkaus. Tilaus on tuotteistettava oikein, sillä se ohjaa tulkkihakua. Kirjaamistavat eroavat teknisesti myös silloin, kun kyseessä on esimerkiksi toistuva tai pitkätilaus.
7. **Tilauksen välitys.** Tilauksen välityksessä on huomioita välitysjakso, aikaikkuna, kiireellisyys, tulkin lähtöpiste sekä etätulkkaus-piste, etätulkkaus-ohjelmisto, tulkkitoive, tarvittavien tulkkien määrä, lisäostoehto, onko tilaus ruotsinkielinen vai onko tilauksesta tehtävä käytettävyysskysely, jos tilaukseen ei löydy tulkkia järjestelmähaussa. Tilaus käsitellään eri prosessin

---

<sup>1</sup> Asiakkaalle voidaan muodostaa toissijainen asiakasprofiili tilanteissa, joissa asiakas käyttää myös toisen asiakasprofiilin mukaisia kommunikointimenetelmiä. Toissijaisena asiakasprofiilina voi olla vain puhe- tai kuulovammaisen profiili (Kela, 2021 -b).

mukaan riippuen siitä, onko kyseessä lähitulkkaukset vai etätulkkaukset. Tärkeänä välitystä ohjaavana elementtinä voidaan tulkkauksen näkökulmasta pitää myös jatkumoa, jolla on usein iso merkitys asiakkaalle ja tulkille esimerkiksi työelämätilauksissa.

8. **Muutostilanteet.** Muutostilanteet voidaan jakaa karkeasti kahteen osaan. Muutostilanteet ennen tilauksen alkua ja tilauksen alkamisen jälkeen. Muutostilanteet ovat iso kokonaisuus, jossa asiakas voi perua tilauksen tai asiakas ei saavu paikalle. Tilausaikaan voi tulla muutoksia tai tilauksen sisältö muuttuu. Tulkki voi sairastua tai tulkki luopuu tilauksesta ammatteettisista syistä. Asiakas voi pyytää tulkin vaihtoa tai palveluntuottaja pyytää siirtämään tilauksen toiselle tulkille.
9. **Välitystyön osa-alueet.** Välitystyön osa-alueiksi voidaan lukea muun muassa opiskelutulkkaukset, ulkomaanmatkojen välitys sekä isojen tapahtumien koordinaatio.
10. **Tulkkaukspalvelun käytön opastus ja etätulkkauksohjelmiston käytön opastus.** Tulkkaukspalvelun asiakkaille järjestetään heidän halutessaan tulkkaukspalvelun käytön opastusta sekä etätulkkauksohjelmiston käytön opastusta. Tilaukset välitetään palveluntuottajien tulkeille oman prosessin mukaan.
11. **Varallaolo synnytystä varten.** Asiakkaalle voidaan turvata erikseen tulkkaukspalvelu synnytykseen. Asiakkaalle muodostetaan varallaololista synnytystä varten. Niin sanotun synnytysringin muodostamista ohjaa oma prosessi.
12. **Hätätulkkaukset ja tilauksen jälkikirjaaminen.** Tulkkaukspalvelun asiakkaalla on oikeus tilata tulkki hätätilanteissa suoraan palveluntuottajalta tai tulkilta, vaikka Vatu-keskus on avoinna. Tilaukset kirjataan poikkeuksellisesti välitysjärjestelmään tulkkauksetapahtuman jälkeen.
13. **Palvelun järjestäminen ja palveluntuottamisen seuranta ja palautteen käsittely.** Tulkkivälittäjä seuraa jatkuvasti asiakkaiden palvelun toteutumista. Mikäli asiakkaan palvelun järjestymisessä havaitaan puutteita, välittäjä alkaa selvittää mahdollisia syitä, jotka hankaloittavat palvelun järjestämistä. Tulkkivälittäjät seuraavat alueellisesti myös palvelun tuottamista, joka tarkoittaa muun muassa sitä, että palveluntuottajien tarjoamaa resurssia seurataan tulkki-aikoja seuraamalla.

Vammaisten tulkkauspalveluun liittyviä ohjeita ja huomioitavia seikkoja on paljon, ja tämän lisäksi tulkkivälittäjän on hallittava tietoturva- ja tietosuojakokonaisuudet sekä hyvän hallinnon periaatteet. Jokaisella hankinta-alueella noudatetaan samoja ohjeita. Tulkkivälittäjällä on oltava taitoa soveltaa ohjeita erilaisissa tilanteissa. Soveltaminen voi olla haastavaa, sillä toisaalla ratkaisua ohjaa asiakkaan subjektiivinen oikeus palveluun ja toisaalla palveluntuottajan ja tulkin näkemys tulkkauksen järjestämisestä. Lisäksi on pyrittävä aina yhdenvertaiseen toimintaan. Jokainen tulkkivälittäjän tekemä tilauksen välitys voidaan nähdä yksittäisenä etuusratkaisuna, joka on tehty sen hetkisen tulkkien kalenteritilanteen mukaan huomioiden asiakkaan näkemys (esimerkiksi tulkkilista, jatkumo ja tulkkitoive), Kelaa ja palveluntuottajia sitova yhteinen sopimus; palvelukuvaus, hankinnan mukainen etusijajärjestys ja sen sovittaminen lähipalveluperiaatteeseen. (Mari Anttila, Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen ryhmäpäällikkö, henkilökohtainen tiedonanto 19.5.2022.) Niin kuin Huuskokin (2017, s. 59) mainitsee, tilauksen välityksessä on otettava huomioon monet muuttujat. Tällaisia muuttujia ovat muun muassa tulkattava asia, osaaminen, erikoisosaaminen, läsnäolijat sekä käytettävät kielet.

#### 4.6 Palveluntuottajat ja tulkit

Vammaisten tulkkauspalvelualalla toimivat yritykset tuottavat viittomakielen tulkkausta, kuurosokeiden tulkkausta, puhevammaisten tulkkausta ja usein yritykset tarjoavat myös viittomakommunikaation opetusta, joka ei ole Kelan järjestämää palvelua. Alan yritykset ovat yhtiömuodoiltaan kommandiittiyhtiöitä, osuuskuntia, osakeyhtiöitä tai yksittäisen tulkit toimivat toiminimellä. Huuskon (2017, s. 38) mukaan kuulovammaisten tulkkauspalvelua tuottavien yritysten ja yhteisöjen määrä on kolminkertaistunut vajaassa kymmenessä vuodessa alan rakenteellisen muutoksen vuoksi. Huusko on arvioinut, että valtaosa tulkkauspalveluyrityksistä on joko mikroyrityksiä tai pieniä yrityksiä, jotka työllistävät alle 50 henkilöä. (Huusko, 2017, s.41.) Alan rakenteellisen muutoksen myötä, tulkkauspalveluyrityksiin on syntynyt myös uusia työtehtäviä esimerkkinä tällaisesta muun muassa sisäinen välittäjä, joka koordinoi tulkkaustilausten vastaanottamista tulkkauspal-

veluyrityksen sisällä. Käsitettä tulkkivälitys voidaan käyttää myös yritysten sisäisistä välityksistä, mutta nykyään käytetään mieluummin termiä sisäinen välitys ja Kelan keskitetystä välityksestä käytetään nimitystä tulkkivälitys. Yritysten sisäisten välitysten tehtäviin kuuluu Kelan tulkkivälityksen välittämien tilausten siirto työntekijöiden kesken esim. sairaustapauksissa sekä yrityksille suoraan tulleiden toimeksiantojen käsittely. (Åby, 2011, s. 6.)

1.4.2021 alkaneella sopimuskaudelle palvelua tuottamaan valittiin 149 palveluntuottajaa, joihin kuuluu 658 tulkkiä. Sama tulkki voi toimia kahdella alueella tulkkinä. (Kela, 2021 -g.) Kelan sopimuskuoppina toimivat palveluntuottajat löytyvät Kela.fi-sivuilta, jossa palveluntuottajia voi hakea hankinta-alueittain ja asiakasryhmittäin. Palveluntuottajan linkin kautta pääsee tulkkauspalveluyritysten verkkosivuille, joista voi tarkastaa ne tulkit, jotka tuottavat tulkkauspalvelua Kelan asiakkaille. (Kela, 2021 -h.)

Tulkit ovat tulkkauksen ja viestinnän asiantuntijoita. Kieliasiantuntijat ry:n sivuilla olevan määritelmän mukaan kieliasiantuntijat työskentelevät monissa eri tehtävissä ja he ovat kielten kulttuurien, monikielisenviestinnän, kääntämisen ja tulkkauksen ammattilaisia. Kieliasiantuntijan tiedollisia ja taidollisia ominaisuuksia kuvaillaan seuraavasti: ”Kieliasiantuntija tarvitsee työssään erinomaista äidinkielen ja vieraiden kielten hallintaa sekä oman ja vieraan kulttuurin tuntemusta. Lisäksi työssä tarvitaan laaja-alaista kokonaisuuksien hallintaa, hyvää ilmaisutaitoa, kielellistä tyyliä, laajaa yleissivistystä, kriittistä ajattelua ja kykyä analysoida sekä taitoa etsiä tietoa”. Tulkkauksilanteet ovat kaikki erilaisia eikä tapahtumien kulkua voi koskaan täysin ennakoita etukäteen. Tämän vuoksi tulkilta vaaditaan hyvää keskittymis- ja paineensietokykyä. Työ vaatii hyvää hahmottamiskykyä ja erilaisiin tilanteisiin pitää pystyä reagoimaan nopeasti. (Kieliasiantuntijat ry, i.a.) Tulkit eivät vain käännä kieltä, vaan he kannattelevat koko vuorovaikutustilannetta ja mahdollistavat kommunikaation osapuolten välillä. Tulkki voi työskennellä eri aihepiirien parissa laidasta laitaan; autokorjaamoilta asiantuntijatyöhön.



Viittomakielen tulkkien tulkkausmenetelmiin kuuluvat tulkkaus suomalaisella tai suomenruotsalaisella viittomakielellä. Viittomakielen tulkki tulkaa viitotulta kieleltä puhutulle kielelle ja päinvastoin. Tulkkaus on pääasiassa simultaanitulkkausta, joka tarkoittaa sitä, että tulkkaus tapahtuu samanaikaisesti, kun tulkattava puhuu tai viittoo. Viittomakielen tulkki hallitsee usein myös muita tulkkausmenetelmiä kuten viitottua puhetta ja eri kuurosokeiden tulkkausmenetelmiä (esim. kädestä käteen viittominen eli taktiilitulkkaus). (Kieliasiantuntijat ry, i.a.; Raitio-Virtanen, 2013, s. 27.) Kirjoitustulkkaus on yhden kielen sisäistä tulkkausta, jossa tulkki kirjoittaa kuulemansa kirjoitettuun muotoon joko tietokoneella tai kirjoittamalla käsin. Kirjoitustulkkausta käyttävät yleensä kuuroutuneet tai huonokuuloiset henkilöt. Kirjoitustulkin tavoitteena on puhutun kielen viestin saattaminen kirjoitettuun muotoon mahdollisimman täydellisesti. Kirjoitustulkkausta toteutetaan pääasiassa joko tietokoneella, tabletilla tai käsin kirjoittaen. (Suomen kirjoitustulkit ry, i.a.; Raitio-Virtanen, 2013, s. 27.) Tulkki on aina tilanteessa neutraali ja puolueeton. Tulkkien työtä ohjaavat tulkkien ammattieettinen säännöstö, jota myös Kela on sitoutunut noudattamaan. (Kieliasiantuntija ry, i.a.; Suomen kirjoitustulkit ry, i.a.; Kela, 2020 -a.)

Puhevammaisten tulkit tulkaavat puhevammaisille henkilöille erilaisilla puhetta tukevilla- ja korvaavilla menetelmillä. Puhevammaisten tulkin tehtävä on tukea ja avustaa puhevammaista henkilöä kommunikoinnissa ja erilaisissa vuorovaikutustilanteissa. Puhevammaisten tulkki hallitsee erilaisten kommunikoinnin apuvälineiden käytön ja tulkaa viestejä puheeksi tai kirjoitetuiksi lauseiksi. Tulkkausmenetelmiä ovat esimerkiksi epäselvän puheen selventäminen ja erilaiset puhetta tukevat ja korvaavat menetelmät. (Roisko ym., 2018, s. 14.)

Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun palvelukuvauksessa (Kela, 2020 -a) on määritelty henkilöstön vähimmäisvaatimukset, jotka voivat tuottaa Kelan vammaisten tulkkauspalvelua. Kuulovammaisten tulkkauksessa viittomakielen tulkin loppukoe pitää olla suoritettuna vähintään arvosanalla 3. Lisäksi henkilöllä tulee olla suoritettuna 3-vuotinen opistotason viittomakielen tulkin koulutusohjelma tai viittomakielen tulkki AMK- tai tulkki AMK-tutkinto. Kuulovammaisten kirjoitustulkkauksessa kirjoitustulkkauksen loppukoe tulee olla suoritettuna vähintään arvo-

sanalla 3. Lisäksi tulkilla tulee olla suoritettuna joko kuulonhuoltoliitto ry:n järjestämä kirjoitustulkkauksen tai vähintään 20 opintopisteen kirjoitustulkkauksen erikoistumisopinnot tai 3-vuotinen opistotason viittomakielen tulkin koulutusohjelma, johon sisältyy kirjoitustulkkauksen opinnot tai viittomakielen tulkki AMK- tai tulkki AMK-tutkinto, johon sisältyy kirjoitustulkkauksen opinnot. Myös kuulonäkövammaisten tulkkauksessa loppukoe tulee olla suoritettuna vähintään arvosanalla 3. Tulkilla on oltava pohjalla joko opistotason tai AMK-tason tulkin -tutkinto. Tämän lisäksi tulkilla on oltava suoritettuna kuurosokeiden tulkkauksenmenetelmiin pätevöittävät opinnot, esimerkiksi osana AMK-tutkintoa suuntautumisvaihtoehtona tulkkauksen kuuroutuneille tai kuurosokeille tai vähintään 10 opintopisteen laajuiset erikoistumisopinnot kuurosokeille tulkkauksesta. Kuulonäkövammaisten kirjoitustulkkauksessa, tulkin pitää olla edellä mainittu kirjoitustulkin koulutus ja tämän lisäksi kuurosokeiden tulkkaukseen pätevöittävät erikoistumisopinnot. Puhevammaisten tulkkauksessa tulkilla tulee olla suoritettuna joko AAC-koulutus ja vähintään kuuden vuoden kokemus puhevammaisen tulkin työstä tai puhevammaisten tulkin erikoistumisopinnot tai tulkki AMK-tutkinto. (Kela, 2020 -a.)

Tulkit tuottavat tulkkauksia joko lähitulkkauksena tai etätulkkauksena. Kelan palvelukuvauksen (2020 -a) mukaan lähitulkkauksella tarkoitetaan tulkkauksia, jossa tulkki ja asiakas ovat fyysisesti samassa paikassa. Tulkkauksen kolmas osapuoli voi olla samassa tai eri paikassa kuin tulkki. Etätulkkauksella tarkoitetaan tulkkauksia, jossa asiakas ja tulkki ovat fyysisesti eri paikassa ja ovat toisiinsa yhteydessä teknisten laitteiden kautta. Tulkkaukset jaetaan tulkkauksiin (viittomakielialalla yleisesti käytetty termi on asioimistulkkauksia) tai opiskelutulkkauksiin. Opiskelutulkkauksia tuotetaan asiakkaalle, jolla on erillinen oikeus opiskelutulkkaukseen. Tulkkauksia arvioidaan myös vaativuustason näkökulmasta. Tulkkauksia voi olla perustason tulkkauksia tai vaativan tason tulkkauksia. Perustason tulkkauksia ovat niin sanottu tavanomaiset tulkkauksilanteet, kuten lääkärikäynnit, harrastukset ja virastoasioinnit. Vaativan tason tulkkauksiksi määritellään tulkkauksilanteita, jotka ovat sisällöllisesti, henkisesti tai kognitiivisesti kuormittavia. Tällaisia tulkkauksilanteita ovat muun muassa seminaarit ja kongressit tai psykoterapia. Tulkilla tulee olla vähintään neljän vuoden työkokemus tulkkauksesta, jotta hän voi tuottaa vaativan tason tulkkauksia. (Kela, 2020 -a.)

Tulkkaukset toteutetaan joko yhdellä tulkilla tai paritulkkauksena. Paritulkkaus on huomioitu vammaisten tulkkauspalvelulaissa (L133/2010), jossa mainitaan, että vaativissa tulkkaustilanteissa palvelu voidaan järjestää siten, että käytettävissä on kaksi tai useampia tulkkeja. Paritulkkauksen tarve arvioidaan Vatu-keskuksessa, kun tilaus otetaan vastaan. Tarvittavien tulkkien määrään voi vaikuttaa muun muassa tilauksen ajallinen kesto, tulkkaustapahtuma voi olla sisällöltään niin vaativa, että hyvän tulkkauspalvelun järjestämiseksi tarvitaan kahta tai useampaa tulkkia. (Kela, 2020 -a.)

Olellaisena osana tulkin työtä kuuluu toimeksiantoihin valmistautuminen ja esimerkiksi tulkkaustyön raportointi (Raitio-Virtanen, 2013, s. 29). Tulkit voivat toimia yrityksissä myös esimiehinä tai sisäisinä välittäjinä. Sisäisissä välityksissä seurataan tulkkien kalentereita ja hallinnoidaan tulkkien poissaoloja ja ollaan yhteydessä Kelan tulkkivälitykseen. Sisäiset välitykset ovat aktiivisesti yhteydessä tulkkeihin kentällä ja välittävät heille tarvittaessa lisää tietoa. Sisäiset välitykset toimivat linkkeinä tulkkien ja Kela tulkkivälityksen välissä, ja ne ovat usein nimetty päivittäisasioiden yhteyshenkilöiksi Kelan kanssa käytävää viestinvaihtoa varten tulkkaustilausten välityksessä. Sisäisten välitysten tehtävänä on usein myös koordinoida palveluntuottajien koordinoimia opiskelutulkkauksia (Raevaara-Markanen, 2011, s. 20). Tulkin ammattiin kuuluu olellaisena osana myös jatkuva osaamisen kehittäminen (ks. muun muassa Raitio-Virtanen, 2013, s. 29).

## 5 TOIMIJUUS

Toimijuudesta on käyty monipuolista keskustelua eri tieteenaloilla ja monissa eri konteksteissa hiukan erilaisin painotuksin. Toimijuuden tarkastelussa kontekstilla on olennainen merkitys, sillä käsite on lähtökohtaisesti moniulotteinen ja toimijuus ilmenee eri tavalla riippuen siihen, mihin kontekstiin se asetetaan. (Eteläpelto ym., 2014, s. 203.) Toimijuus on lähtökohtaisesti hyvin moniselitteinen ilmiö, jossa tarkasteltavaan ilmiöön voi vaikuttaa moni muuttuja ja toimijuus voi olla vahvaa tai heikkoa tulokulmasta riippuen. Toimijuuden tarkastelussa muuttumattomana seikkana voidaan pitää sitä, että toimijuus on aina keskinäisiin suhteisiin perustuvaa, joka rakentuu vuorovaikutuksen kautta ja joka kytkeytyy yhteiskunnallisiin suhteisiin. (Vanhalakka-Ruoko ym., 2015, s. 5.)

Perinteisesti toimijuutta on tarkastelu paljon sosiologian alalla. Tällä tieteen alalla toimijuutta tarkastellaan yksilön ja rakenteiden välisen vuorovaikutuksen näkökulmasta. Sosiologiassa tarkastelu kohdistuu yksilön ominaisuuksiin, persoonaan, minä-kuvaan ja toisaalta rakenteisiin, joissa yksilö toimii. Keskustelu voi olla hyvinkin filosofista ja voidaan sanoa, että karkeasti jaotellen koulukuntia on kaksi. Sosiologit ovat käyneet keskustelua varsinkin siitä, kumpi oli ensin; muna vai kana: yksilö vai rakenne. Siihen, kumpi tuli ensin, ei ole olemassa yksiselitteistä vastausta. Sen sijaan tarkastelu voidaan fokusoida siihen, miten nämä kaksi asiaa voidaan yhdistää. (Heiskala, 2000, s. 13–15.)

Kasvatustieteissä toimijuutta on tarkasteltu muun muassa ammatillisuuden näkökulmasta ja työkaluja toimijuuden määrittelyyn on haettu sosiologian alalta. Työelämässä toimijuus on usein liitetty rakenteelliseen vallankäyttöön ja toimijuutta on tarkastelu myös epävirallisen vallankäytön näkökulmasta, jota ilmenee sosiaalisissa suhteissa ja vuorovaikutuksessa. Ammatillista toimijuutta pohdittaessa on keskusteltu myös siitä, miten vaikutusmahdollisuudet, vastarinta, motivaatio ja työkäytänteet vaikuttavat ja ilmentyvät toimijuudessa. (Eteläpelto ym., 2014, s. 202.)

Toimijuutta on tarkasteltu enenevässä määrin myös käännytieteen alalla. Näkökulma tämän työn kannalta on tärkeä, sillä alalla on pohdittu kääntäjien ja tulkkien

toimijuutta siinä haastavassa moninaisessa toimintaympäristössä, jossa tulkit ja kääntäjät toimivat tällä hetkellä (Määttä ym., 2014, s. 92). Toimijuuden tarkastelun ohella, Abdallah (2012) on tarkastellut myös kääntäjien tuotantoverkostoa ja sen vaikutusta kääntäjien toimijuuteen. Toimijuudesta ja tuotantoverkostosta on löydettävissä monia vastaavuuksia vammaisten tulkkauspalvelun toimintaympäristöön.

Tässä kehittämistyössä tarkastelen toimijuutta välitystoiminnan kontekstissa, jossa kaksi kollektiivista toimijaa (Vatu-keskuksen tulkki välittäjät sekä palveluntuottajat) kohtaavat vuorovaikutuksellisessa toimintaympäristössä, jossa tulkkauspalvelun asiakkaalle järjestetään tulkkauspalvelua. Kummallakin toimijalla on kaukaa katsottuna sama päämäärä, osittain samat toiminnan raamit, mutta näkökulmat voivat kuitenkin erota toisistaan. Työni näkökulmasta on olennaista tarkastella toimijuutta ja siihen vaikuttavia olosuhteita, valtarakenteita, toimijuuden rajoitteita sekä resursseja luottamuksen näkökulmasta.

Kun toimijuutta tarkastellaan, samalla on pohdittava sitä, mitä toimijuus kulloinkin tarkoittaa, mitä se edellyttää, mikä sitä rajoittaa ja miten sitä voidaan edistää. Toisaalla korostetaan rakenteiden merkitystä ja toisaalla taas tarkastellaan enemmän yksilöä, joka on irrotettu ympäröivistä rakenteista. Tässä yhteydessä rakenteilla tarkoitetaan esimerkiksi sosiaaliluokkaa, roolia, habitusta, diskurssia, taloudellisia ja ammatillisia olosuhteita sekä valtaa. Yksilöön voidaan taas liittää sellaiset käsitteet kuin minäpystyvyys tai koherenssin tunne. (Silvonen, 2015, s. 5). Rakenteet voivat rajoittaa toimijuutta, mutta ne voivat olla myös resurssi.

### 5.1 Näkökulmia toimijuudesta eri tieteenaloilta

Sosiologisessa tutkimuksessa toimijuuden tarkastelussa pohditaan sitä, missä määrin ihmiset itse vaikuttavat sosiaaliseen organisaatioon tai järjestelmän toimintaan. Toimijuutta voidaan lähestyä subjekti tai objekti -lähtöisesti tai niistä pyritään samaan aikaan jonkinlainen synteesi; kompromissiratkaisu, jossa korostetaan vastavuoroisuutta. Toimijuus nähdään usein kuitenkin varsinkin intentionaa-

liseksi toiminnaksi. Toisaalta toimijuus on nähty paljon moninaisemmaksi ilmiöksi, jolloin intentionaalinen yksilötoimijuuden käsite ei ole riittävä. On myös todettu, että yksilöä ja rakennetta ei tulisi asettaa vastakkain. Rakenteet ovat nähty eräiden sosiologien mukaan toimintaa ohjaavina. Toimintaan vaikuttaa yksilön tahdonvaraisuus sekä rakenteet. Merly Pontin (1962) mukaan toimijuus rakentuu toimijan aiempien kokemusten perusteella tilannesidosteisessa ympäristössä. (Honkasalo, 2014, s. 366). Kun toimijuutta on varta vasten korostettu, tärkeänä on pidetty sitä, että toimijan psykologinen ja sosiaalipsykologinen puoli otetaan huomioon (Kuusela, 2005, s. 154).

Margaret Archerin (2000) mukaan toimijuus (engl. agency) on erottamaton osa ihmisyyttä. Archerin teoria perustuu kriittiseen realismiin, joka on oma tieteenfilosofinen koulukuntansa. Koulukuntana kriittinen realismi tarkastelee yhteiskuntatieteiden luonnetta filosofisesta näkökulmasta ja pohtii päämääriä sekä niiden suhdetta luonnontieteisiin. Kriittinen realismi perustuu siihen, että syy-seuraus -suhteet eivät ole säännönmukaisia vaan niihin vaikuttavat erilaiset voimasuhteet ja mekanismit. (Kuorikoski & Ylikoski, 2006, s. 1.)

Archerin teoriassa minä-kuvan ja persoonallisen identiteetin perustana ovat ihmisen kapasiteetit ja kompetenssit. Archerin teoriassa toiminta nähdään vuorovaikutuksena ympäristön kanssa, josta ei voi erottaa yksilön tietoisuutta, tunnemaailmaa tai henkilökohtaista identiteettiä. Ihmisellä on sekä praktinen ja kehollinen suhde todellisuuteen. Archer painottaa rakenteiden ja toimijoiden välistä vuorovaikutusta toisiinsa ja sitä, että yhteiskunta muodostuu ihmisten; toimijoiden toiminnan kautta. Teoriassa painottuu yksilön identiteetti ja sen vaikutus toimijuuteen. Hänen mukaansa yksilö käy jatkuvaa emotionaalista vuoropuhelua itsensä ja sosiaalisen ympäristön kanssa. Archer (2003) kutsuu tätä sisäiseksi keskusteluksi (engl. internal conversation) (Eteläpelto ym., 2014, s. 204–205).

Toimijoiden välinen vuorovaikutus on kausaalista eli vastavuoroista, jolloin toimijoilla on mahdollisuus vaikuttaa omilla toimillaan ympäröiviin sosiaalisiin rakenteisiin joko yksin tai yhdessä. Archer näkee ihmiset sosiokulttuurisen ympäristönsä aktiivisina muokkaajina, joilla on taito arvioida sosiaalista ympäristöä kriit-

tisesti. Toisaalta heillä on taito muovata ympäristöä, sen instituutionaalista ja käsitteellistä muotoa yhdessä muiden kanssa muutoksen aikaansaamiseksi. (Archer, 2000, s. 307–308.) Yksilöllä on myös kyky oman toimintansa reflektiiviseen tarkasteluun. Oman toiminnan ja sen seurauksien tarkastelun myötä, yksilöllä on mahdollisuus muokata toimintaansa ja ympäristöään (Archer, 2000; Kinnunen, 2014).

Barry Barnesin mukaan (2000, s. 25) ihmiset ovat monimutkaisia kokonaisuuksia ja niin kuin Archer, myös Barnes toteaa, että toimijuuden näkökulmasta ihmisen sisimmän ymmärtäminen on olennaista; yksilön näkökulmasta toimijuutta ilmentään sisäisten voimien ja kykyjen kautta. Samalla yksilö vaikuttaa jatkuvasti ympäristön tapahtumiin. Barnes puhuu myös kollektiivisista toimista, joilla on pyrkimys saavuttaa kollektiivista hyvää. Tällaiset toimet pitävät yllä muun muassa sosiaalista järjestystä. (Barnes, 2000, s. 56.) Barnes tuo esille myös sosiaalisen vuorovaikutuksen kautta tapahtuvan oppimisen ja kehittymisen, joka mahdollistaa eri yhteisöjen vastuullisen toiminnan (Barnes, 2000, s. 76).

Barnes painottaa ihmisen sosiaalista luonnetta; ihmiset ovat toisistaan riippuvaisia sosiaalisia toimijoita (Barnes, 2000, s. 64.) Yhteisymmärryksen ja yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi tarvitaan vastuullisuutta ja yhteinen käsitys siitä, mitä tulevaisuudessa tehdään. Toimijat kykenevät arvioimaan toisten toimijoiden toimintaa ja reagoimaan niihin. Barnesin mukaan yhteistyö vaatii toimijoilta hienotunteisuutta, jotta yhteinen päämäärä on mahdollista saavuttaa. Kun ihmisellä on herkkyys arvioida toisten toimijoiden toimintaa, samalla ilmentetään vastuullisuutta ja luotettavuutta. Nämä elementit luovat Barnesin mukaan perustan sosiaaliselle toiminnalle. Toimijat kykenevät myös selkeästi perustelemaan sen, mitä he ovat tekemässä ja miksi. Tämä voidaan nähdä tekojen perusteluksi ja oikeutukseksi. (Barnes, 2000, s. 74.)

Anthony Giddensin (1984) toimijuuden näkemyksessä painottuu se, että yksilöllistä ja sosiaalista ei ole erotettu, jolloin inhimillinen toiminta pelkistyy yksilön rationaaliseen toimintaan. Giddens (1976) ei tee eroa toimijan ja rakenteen välillä vaan tavoitteena on inhimillisen toiminnan ja sosiaalisten instituutioiden saman-

aikainen tarkastelu (Ilmonen, 2000, s. 316). Tätä ratkaisuaan Giddens kutsuu rakenteen kaksitahoisuudeksi (engl. duality of structure) (Ilmonen, 2000, s. 318). Rakenteen kaksitahoisuudessa on kysymys toimijoiden välisistä vuorovaikutusprosesseista, joissa käytetään hyväksi rakenteita eli sääntöjä ja käytettävissä olevia voimavaroja. Vuorovaikutusprosesseissa, säännöt ja voimavarat jäsentyvät uudelleen. (Giddens, 1984, s. 118–119.) Yhteiskunnallinen rakenne muotoutuu toimijoiden ja toimijoiden välisestä vuorovaikutuksesta. Rakenteet rakentuvat säännöistä ja resursseista, joka ovat aikaan sitoutumattomia periaatteita. (Giddens, 1984, s. 106–107; Ilmonen, 2000, s. 322.) Archer on kritisoinut teoriaa siitä, että ilman yksilön ja sosiaalisen erottamista, yksilön ja hänen sosiaalisten suhteiden välisen vuorovaikutuksen tarkastelu on mahdotonta (Eteläpelto ym., 2014, s. 204).

Giddens (1984) näkee inhimillisen toiminnan aina intentionaalisenä, samoin kuin Archer. Toimija toimii siis aina tarkoituksenhakuisesti siten, että tekemisellä on aina jokin tulos tai seuraamus. Giddens painottaa, että tiedostamaton tai rutiineihin perustuva toiminta ei ole toimijuutta. Jotta voidaan puhua toimijuudesta, siihen on liityttävä aina tietoisuus siitä, millaisia seuraamuksia toimijan toiminnalla on ympäröivään yhteisöön. Toimijuuteen hän liittää vahvasti myös toimijan tarkoituksiperän (intentionaalisuuden), joka tarkoittaa samalla myös sitä, että toimijalla on valta toimia myös aina toisin. Yksi teorian ydinkäsitteistä on käytännöllinen tietoisuus (praktinen tietoisuus). Praktisella tietoisuudella Giddens tarkoittaa ihmisen kykyä reflektiivisen tarkkailuun, joka kuitenkin nähdään tiedostamattomana toimintana, joka perustuu olemassa olevaan ihmisen tietopohjaan. (Ilmonen, 2000, s. 320.) Teoriaa on kritisoitu siitä, että määritelmästä jää puuttumaan yhteisöllinen näkemys. Yksilön toimintaan vaikuttaa aina jossain määrin sosiaaliset suhteet ja niiden välinen vuorovaikutus. Teorian vahvuutena voidaan kuitenkin pitää toimijuuteen liittyvän valtasuhteiden käsittelyä; päämäärän saavuttamiseen tarvitaan aina valtaa. (Eteläpelto ym., 2014, s. 204.) Vallankäytön Giddens (1984) näkee ilmiönä, joka ilmenee kaiken toiminnan yhteydessä säännöllisesti ja rutiininomaisesti, joka ohjaa tapahtumien kulkua (Giddens, 1984, s. 150; Ilmonen, 2000, s. 338). Valtasuhteet Giddens (1984, s. 152–153) näkee aika kaksi-



suuntaisina. Toimijalla on mahdollisuus tehdä aina toisin ja toisin tekemisen mahdollisuus kytkeytyy vahvasti vallan käsitteeseen; päämääränä muutos edellyttää aina valtaa (Giddens, 1984, s. 98–101; Ilmonen, 2000, s. 319–320.)

Yhteiskunnallisessa järjestelmässä Giddens (1984, s. 185–186) näkee roolin normatiivisena käsitteenä. Yhteiskunta on jäsentänyt roolit, ja toimijat sopeutuvat niihin parhaansa mukaan. Roolit sisältävät normatiivisia odotuksia, joka tarkoittaa myös sitä, että niistä ollaan yhteiskunnallisesti yksimielisiä. Tärkeää on huomata, että yhteiskunnallinen järjestelmä ei rakennu roolien varaan vaan ne ovat mieluummin yhteiskunnallisia käytänteitä (Giddens, 1984, s. 188). Erilaiset roolit voivat aiheuttaa jännitteitä ja ristiriitatilanteita, jotka johtavat konflikteihin. Toimijan rooli voi olla ulkoa määrätty ja toimijan voi olla vaikea sopeutua siihen. Jännite syntyy tällöin yksilön tarpeiden ja yhteiskunnallisen (roolimääräys) identiteetin välille. Ulkoa määritellyt roolimääräykset voidaan kyseenalaistaa, jolloin kyse on valta-asemien haastamista; toisin sanoen valtataistelusta. (Giddens, 1984, s. 190–191.) Valtaan liittyvät olennaisesti erilaiset auktoriteettisuhteet. Merkittävää on huomata, että organisaatiossa joustamattomat auktoriteettisuhteet ja suuri määrä erilaisia sääntöjä voivat johtaa konflikteihin. Mitä enemmän sääntöjä, sitä enemmän niitä on tarve ”taivuttaa”, jolloin ne kääntyvät itseään vastaan. (Giddens, 1984, s. 229–230.) Valtasuhteita tarkasteltaessa rakenteiden synnyttämät voimavarat voivat jakaantua eri toimijoiden välille epätasaisesti. Valtasuhteet ovat aina vastavuoroisia ja riippuvuussuhteisia, ja jos toisella osapuolella ei ole mahdollisuutta osallistua keskusteluun, kontrollin tunnetta omasta toiminnasta ei ole. Giddensin mukaan kontrollin käsite on valtasuhteiden tarkastelun näkökulmasta olennaista. (Giddens, 1984, s. 231–232.) Konflikteihin voivat johtaa myös toimijoiden erilaiset intressit. Intressit ohjaavat toimintaa ja vaikuttavat myös siihen, mihin eri ryhmiin toimijat kuuluvat. (Giddens, 1984, s. 286.)

Ammatillisen toimijuuden näkökulmasta subjektilähtöistä lähestymistapaa on painotettu. Toimijuuden ilmiön tarkastelussa ihmisen emotionaalisen puolen huomiointi on olennaista. Toimijuuden yksilöllistä ja kollektiivista näkökulmaa on mahdollista tarkastella vain, mikäli huomioidaan myös minuuden käsite. Samalla on mahdollista tarkastella rakenteen vaikutusta toimijuuteen. (Eteläpelto ym., 2014, s. 205.) Eteläpelto ym. (2014, s. 207–208) tähdentävät, että minä-käsitys

eli henkilön käsitys itsestään vaikuttaa paljon siihen, millaista toimijuutta hän harjoittaa. Yksilön toimijuuteen vaikuttavat taustalla myös muun muassa sosiaalisten käytäntöjen luonne, tavoitteet sekä jatkumo. Kun minä-käsitys on vahva, sitä paremmin yksilö pystyy toteuttamaan toimijuuttaan. Huomiotta ei voi jättää myöskään ihmisen ajatteluun, toimintaan ja oppimiseen vaikuttavaa sosiokulttuurista kontekstia ja diskursiivista todellisuutta, johon liittyvät kielet, kulttuuriset käytännöt sekä sosiaaliset normit. Esimerkiksi kieli ja kielenkäyttö voivat ilmentää erilaisia valtarakenteita. Kieli ja kielenkäyttö ovat olennainen osa vuorovaikutusta ja ne rakentavat ja antavat merkityksiä todellisuudelle. (Eteläpelto ym., 2014, s. 205.) Niin kuin Giddenskin (1984) on todennut, toimijuus vaihtelee ajan ja olosuhteiden mukaan. Ilmiönä toimijuus on siis myös aikaan sidottu.

Eteläpelto ym. (2014, s. 210–211) määrittelevät toimijuuden prosessiksi, jossa ”toimijuutta ilmennetään työntekijän valinnoilla, kannanotoilla omaan työhönsä ja ammatilliseen identiteettiin”. Tässä määritelmässä ajatellaan, että ihmisellä on todellisuuteen kolmitasoinen todellisuussuhde, jossa painottuvat praktinen, kehollinen ja diskursiivinen taso. Tässä todellisuudessa toimijuus ilmenee ajallisesti ja muuttuu sen mukaisesti, kun yksilö kehittyy. Samalla ammatillisen toimijuuden näkökulmaan nivoutuu se, miten toimijuutta harjoitetaan, mikä sitä rajoittaa, mikä resurssi ja mihin kontekstiin toimijuus sillä hetkellä on sidottu. Tällaisia kontekstitekijöitä ovat muun muassa valtasuhteet, diskurssit, sosiaaliset olosuhteet ja sosiaalinen vuorovaikutus. Toimijuuteen liittyy vahvasti myös persoonallinen identiteetti. Sosiaalisen ja yksilön suhteen he näkevät Archerin tapaan erillisinä, jotta sosiaalisen ja yksilön; rakenteiden ja toimijan välisen suhteen ja vastavuoroisuuden tarkastelu olisi mahdollista. Lisäksi he tuovat esille, että toimijuutta pitää voida tarkastella myös yhteisön näkökulmasta. Toiminnan subjektina voi olla yksilön sijaan myös yhteisö.

Vähäsantasen (2014, s. 130–131) mukaan toimijuuteen voidaan liittää sellaisia määreitä kuten aktiivisuus, kannanotto, osallisuus, vaikutus- ja valinnanmahdollisuus sekä toimintavoista päättäminen. Muun muassa opettajien ammatillinen toimijuus tarkoittaa mahdollisuutena vaikuttaa omaan työhönsä ja sitä koskeviin

uudistuksiin, osallistumisena (kannanotot, valinnat ja toimet) opetussuunnitelmauudistuksen toteutukseen sekä vaikuttamisena omaan ammatilliseen identiteettiin. Viimeisellä tarkoitetaan ymmärrystä itsestä ammatillisena toimijana.

Opettajien toimijuutta tarkasteltaessa huomioitavaa oli se, että ulkoinen kontrolli oli vahvaa, sillä työtä on säädelty tiukoilla hallinnollisilla määräyksillä. Lisäksi opettajilla oli melko heikot mahdollisuudet vaikuttaa työnsä sisältöön. Opetussuunnitelmauudistuksen aikana toimijuutta ilmennettiin muutostilanteessa. Proessin aikana toimijuus vaihteli ja muuttui, ja muutoksia käsiteltiin harjoittamalla toimijuutta muun muassa ottamalla kantaa. Näin ollen toimijuus ei ollut täysin rajoitettua vaan kannanottojen lisäksi toimijuutta tuotiin esille tekemällä valintoja ja neuvottelemalla. Ammatillisen identiteetin rakentumisella ja toimintaympäristön uudistumisessa toimijuudella on iso merkitys. Vähäsantanen toteaa, että uudistuksia tulisi toteuttaa osallistavalla ja vastavuoroisella tavalla niin että työntekijöillä on vaikutusmahdollisuuksia muutostilanteessa, jolloin toimijuuden toteuttaminen mahdollistuu. Hän kuitenkin myös muistuttaa, että vaikuttamismahdollisuuksia ei voi olla loputtomasti, jolloin uudistusta ei saada lainkaan aikaiseksi. (Vähäsantanen, 2014, s. 132.)

## 5.2 Toimijuus käänös - ja asioimistulkkauslalla

Käänösalla toimijuus on määritelty yksilön toimintahalukkuudeksi ja mahdollisuudeksi (engl. willingness and ability to act). Toimintahalukkuus (engl. willingness) kuvaa toimijan sisäistä tilaa ja halukkuutta toimia. Mahdollisuus (engl. ability) kuvastaa rakenteita ja valtaa, jotka voivat myös rajata toimijuutta. Käsitteessä korostuu hyvin toimijuuden ja vallan välinen suhde. Toimijalla on myös aina mahdollisuus valita toisin. Käsitteellä toiminta (engl. act) tarkoitetaan sellaista toimintaa, jolla on vaikutus ympäröivään maailmaan. Toimijuus voidaan ajatella olevan eri tekojen tulos. Tässä määritelmässä on haluttu alleviivata sitä, että toimijuus on luonteeltaan myös kollektiivista; se ei rajoitu pelkästään yksilön näkökulmaan. (Koskinen & Kinnunen, 2010, s. 6–7.) Käänöstieteissä huomiota on kiinnitetty varsinkin rakenteiden (engl. structure) vaikutukseen. Rakenteiden ja toimijuuden välistä suhdetta ei voi olla huomioimatta. Koskinen ja Kinnunen toteavatkin, että

tämän hetkinen konsensus vaikuttaisi olevan se, että toimijuus ja rakenne ovat toisistaan riippuvaisia. Toimijat sekä heidän toimintansa ylläpitävät rakenteita ja rakenteet voivat puolestaan rajoittaa toimijuutta. Toimijuus rakentuu sen hetkisestä kontekstista ja toisaalta toimijuus on myös rakenteista riippuvaista. (Koskinen & Kinnunen, 2010, s. 7–8.)

Asioimistulkin toimijuus on määritelty ”yhteisöllisessä toiminnassa syntyväksi yksilön identiteetin ja kulttuurisiin malleihin perustuvaksi toimintavalmiudeksi, joka voi olla sekä yksilöllistä että yhteisöllistä”. Asioimistulkkauksympäristö on hyvin moninainen. Tulkit ilmentävät toimijuuttaan hyvin erilaisissa ympäristöissä ja kohtaavat erilaisia toimijoita. (Määttä ym., 2014, s. 92.) Kinnunen (2014, s. 90) tähdentää, että määritelmässä korostuu ajatus toimintavalmiista yksilöstä, jolla on hallussaan monenlaisia mahdollisuuksia toimia. Koska toimijuus sisältää aina myös toimijan valinnan mahdollisuuden, on tarkasteltava toimijuuden ja toimintaympäristön rakenteiden keskinäistä vuorovaikutussuhdetta. Tässä yhteydessä on tarkasteltu myös toimijuuden kausaalisuutta eli syy-seuraus -suhdetta. (Kinnunen & Koskinen, 2014, s. 91.) Riippuen toimijan kulloisesta toimijapositionista ja kontekstista, toimijuuteen liittyy vahvasti myös yhteistyön käsite. Alasuutari (2007) on huomauttanut, että toimijan mahdollisuuteen tehdä toisin vaikuttaa aina se, millainen toimijaposition yksilöllä on. Tällä tarkoitetaan sitä, että yksilö ei voi koskaan valita vapaasti, millaisen position hän ottaa itselleen, sillä toimintapositiont määrittyvät sosiaalisesti. Kinnusen ja Vikin (2011) mukaan, kun yhteistyötä tarkastellaan etiikan näkökulmasta, korostuu tarve toisen työn huomioon ottamiseen ja kunnioittamiseen, jotta on mahdollista päästä onnistuneeseen lopputulokseen. (Kinnunen, 2014, s. 91–92.)

Alasuutarin (2007) mukaan, ammatti on enemmän ja vähemmän pysyvä toimijaposition. Ammatti on lähtökohta ammatilliselle toiminnalle. Samalla se voidaan nähdä roolina tietyssä toimintaympäristössä, johon kohdistuu tietynlaisia odotuksia. Jos ajatellaan asiaa käänös- ja tulkkauksialan näkökulmasta, tulkeilla on paras asiantuntemus siitä, miten tulkkauks viestintätilanteessa on parasta toteuttaa. Tulkki toteuttaa tällaisessa tilanteessa toimijuuttaan. Tulkki on kykenevä tarkastelemaan tilannetta monipuolisesti ja hän pystyy perustelevaan ratkaisun muille osapuolille perustellusti ja ymmärrettävästi. (Kinnunen, 2014, s. 92.)

Kinnunen näkee tulkkien ammatilliset toimintaoikeudet rakenteelliseksi resursiksi muiden ammattiryhmien kanssa toimittaessa. Ammattiryhmän edustajalla eli toimijaposition haltijalla on oikeus toimia ammatin edellyttämällä tavalla suhteessa muiden ammattiryhmien edustajiin. Ammattiryhmien edustajien työtä ohjaavat esimerkiksi vastuut, velvoitteet ja oikeudet, jotka ovat yleensä hyvin vahvasti määriteltyjä. Tämä vahvistaa yksilöllistä toimijuutta. Tulkin toimijuutta vahvistaa esimerkiksi ammattiliittojen kehittämä ammattisäännöstö. Kinnunen kuitenkin toteaa, että nämä ammattisäännöstöt ovat huonosti tunnettuja käänösalan ulkopuolella. (Kinnunen, 2014, s. 92.)

Tulkin toimijuuteen ja sen rajoihin voi vaikuttaa myös se, järjestetäänkö tulkkaukset simultaanisesti vai konsekutiivisesti. Tulkin työ on kognitiivisesti kuormittavaa, joka osaltaan vaikuttaa toimijuuteen. Kuormitusta lisäävät myös kiire ja stressi, ja työtä on toisinaan vaikea ennakoida. Tulkki voi työssään törmätä institutionaalsiin rakenteisiin (erilaiset käytännöt ja kielenkäyttötavat, jotka rajoittavat tulkin toimijuutta). Työtä voi vaikeuttaa myös se, että tulkki ei saa tarvitsemiaan taukoja tai hänelle ei suostuta toimittamaan tulkkauksta helpottavaa ennakkomateriaalia. Tällaiset ristiriitatilanteet rajaavat tulkin toimijuutta ja aiheuttavat eettistä stressiä. (Määttä, 2014, s. 93–95.)

Rautavuoma (2014) on kirjoittanut toimijuudesta tulkkikeskuksen ja tulkkikeskuksen johtajan näkökulmasta. Myös Rautavuoma tuo esille toimijan valinnanmahdollisuuden. Toimija voi joko tehdä tai jättää jotakin tekemättä tai hän voi tehdä asian toisin. Tämä voidaan nähdä myös siten, että eri valinnanmahdollisuuksien hahmottaminen on myös tietoisuutta omasta toimijuudesta. Tällaisten valintojen eteen joutuvat tulkkien lisäksi myös muut kielipalvelualan ammattilaiset mm. tulkkikeskuksissa työskentelevät välittäjät. Välittäjiä ei Rautavuoman mukaan voi nähdä pelkkinä mekaanisina linkkeinä tulkkien ja tilaajien välillä, sillä välittäjillä on merkittävä rooli toimintaympäristössä. Välittäjät toteuttavat toimijuuttaan, opastavat ja neuvovat tilaaja-asiakkaita, soveltavat lainsäädäntöä ja heidän pitää hallita ohjeistus. Jokapäiväisillä arjen valinnoilla on välittäjän työssä suuri merkitys. Välittäjän näkökulmasta on tärkeää, että toimeksiannosta annetaan riittävät

tiedot, sillä tällä tavalla voidaan helpottaa myös tulkkien työtä. Tulkillla on mahdollisuus muun muassa arvioida, onko hän riittävän pätevä tuottamaan tulkkkaus. (Rautavuoma, 2014, s. 98.)

### 5.3 Käännösalan tuotantoverkostot

Toimijoiden välistä vuorovaikutusta voidaan tarkastella tuotantoverkoston ja päämies-agentti -teorian (engl. principal-agent -theory) näkökulmista. Kristiina Abdallah ja Kaisa Koskinen (2007, s. 674) ovat tutkineet tuotantoverkosta, jossa kääntäjät toimivat. Tuotantoverkostolla tarkoitetaan joukkoa eri kokoisia toimijoita, jotka ovat vuorovaikutuksessa keskenään ja jotka muodostavan laajemman ekonominen kokonaisuuden. Tuotantoverkosta voidaan tarkastella myös päämies-agentti -teorian näkökulmasta, jonka perinteet ovat pitkälti taloustieteissä. Teorian avulla voidaan kuvata, ymmärtää ja selittää tuotantoverkostoissa tapahtuvia ilmiöitä. Teoria selittää hyvin toiminnan seurauksia, jossa on mukana toimintaa delegoiva auktoriteetti. (Eisenhardt, 1989, s. 58; Abdallah, 2000, s. 13.) Agenttiteoriaa tai päämies-agenttiteoriaa voidaan hyvin soveltaa, kun tarkastellaan tai analysoidaan yhteistyötä päämies-agenttisuhteessa. Agenttisuhteet voivat olla suoria kuten potilaan ja lääkärin välinen suhde tai pakottavia kuten mestari-kisälli -suhde. (Eisenhardt, 1989, s. 72; Kivistö, 2007, s. 2.) Petersenin (1993) mukaan agenttiteorian lähtökohtana voidaan pitää myös sitä, että päämies delegoi tehtävän agentille, jota itse ei osaa tehdä. Kyseessä on tällöin toimeksiantosuhde. Kivistön mukaan toimeksiantosuhteet perustuvat yleensä ”vapaaehtoiseen vaihdantaan”, mutta ne voivat perustua myös julkiseen pakkoon. (Kivistö, 2009, s. 51–52.) Kivistön (2007) mukaan teorian keskeisin käsite on sopimus. Sopimus mahdollistaa yhteistyön eri toimijoiden välillä mutta myös kontrolloi sitä. Toimijoiden välinen suhde voi olla vastavuoroinen, mutta se voi olla toisiinsa nähden myös pakottava. Kun pääagentti välittää työn ja toisaalta siirtää myös vastuun toisille toimijoille, pelkkä luottamus ei riitä enää toimijoiden välillä. Jotta toimintaa olisi mahdollista valvoa, tarvitaan taloudellisia kannustimia mutta myös siihen sopivia välineitä tai järjestelmiä. (Eisenhardt, 1989, s. 59–60; Abdallah, 2012, s. 25.)

Kivistö on todennut, että agenttiteoria luotaa osapuolten välisen suhteen ongelmiin ja niiden seuraukseen. Voi olla, että osapuolten tavoitteet eivät kohtaa tai informaation kulku on ollut heikkoa ja epätasapuolista. Väärä tai heikko informaatio syntyy tilanteissa, joissa toiminnan kannalta olennainen tieto ei kulje osapuolten välillä. Tällainen toiminta voi olla joko tahallista tai tarkoituksenmukaista. Epäsymmetrisellä tiedolla (engl. information asymmetry) tarkoitetaan tilannetta, jossa agentilla on tehtävänannosta, sen suorittamisesta, omista kyvyistään ja motivaatiosta enemmän tietoa kuin päämiehellä. Agenttiteorian näkökulmasta oletuksena on, että agentilla on suoritettavasta tehtävästä enemmän tietoa kuin päämiehellä. Tiedon epäsymmetrisyys ilmenee siten, että ”agentin toimintaa ja tehtävän suorittamista koskeva tieto on epätasaisesti jakautunut”. (Kivistö, 2009, s. 52.)

Abdallahin ja Koskisen mukaan kääntäjät toimivat tällä hetkellä hyvin monimutkaisessa työympäristössä, jossa varsinkin yksityisellä sektorilla yritykset ovat ulkoistaneet omia toimintojaan alihankkijoille, joilla edelleen on omia alihankkijoita. Tällainen tuotantoketju on muodoltaan vertikaalinen, joka tekee siitä hyvin hierarkkisen, epädemokraattisen ja haastavan varsinkin uusille toimijoille. Kääntäjä voi kokea eettistä stressiä tilanteessa, jossa loppukäyttäjän (lukija) ja tilaajan (käännösyritys) intressit eivät kohtaa. Lukijan vaatimukset voivat olla kovemmat siihen nähden, millaiset resurssit ja puitteet käännösyritys tarjoaa kääntäjälle. Kääntäjälle tällainen asetelma voi tarkoittaa sitä, että työn laadusta joutuu väkisin tinkimään. Kivistön (2007) ja Chanin (2005) mukaan yhteisen konseksuksen ja informaation puute voi johtaa muun muassa palvelun tai tuotteen laadun heikkenemiseen (Abdallah, 2012, s. 26). Käytännössä alihankkijoilla on hyvin rajalliset mahdollisuudet vaikuttaa työhönsä liittyviin seikkoihin kuten palkkioihin tai työoloihin (Abdallah & Koskinen, 2007; ks. myös Mikkola-Majamaa, 2020, s.4).

Abdallah ja Koskinen havaitsivat, että tuotantoverkoston monimutkaisen ja vertikaalisen muotonsa takia, erityisen haavoittuva ulottuvuus on luottamus ja sen rakentuminen. Luottamusta murentavat muun muassa pitkät tuotantoketjut ja epäsymmetrinen tieto sekä osapuolten tavoitteiden kohtaamattomuus. (Abdallah, 2007; Kivistö, 2009, s. 52.) Korten (1999) korostaa, että informaation tulisi olla kaikkien saatavilla samassa muodossa. Tämä edellyttää sitä, että osapuolten tulisi olla täysin yksimielisiä ja tietoisia siitä, mitä sopimuksessa tarkoitetaan ja mitä

muun muassa palvelun laadulta odotetaan. Luottamuksen rakentuminen vaatii sitä, että jokaisen verkostossa toimijan näkökulma ja etu on tunnustettu, tietoa jaetaan tasapuolisesti, se on selkeää ja oikeudenmukaista. Frances Fukuyama (1995) on määritellyt luottamuksen yhteisöstä nousevaksi odotukseksi, joka perustuu säännölliseen, rehelliseen ja yhteistyökykyiseen käyttäytymiseen. (Abdallah & Koskinen, 2007.) Luottamus edellyttää myös vapaaehtoisuutta. Kääntäjien tuotantoverkostossa, kääntäjillä ei ollut muuta mahdollisuutta kuin luottaa käännöstoimistoon. Verkoston alihankkijoilla oli käytännössä hyvin rajalliset mahdollisuudet vaikuttaa työhönsä. Sen sijaan pääagentilla, joka toimii verkostossa välittäjänä, on parhaimmat mahdollisuudet saada tietoa eri toimijoiden tahoilta. (Abdallah & Koskinen, 2007.)

Kun toimijat ovat etäällä toisistaan, luottamuksen hallinta ja johtaminen voi olla haastavaa. Monimutkaisessa työympäristössä etäälle jääneet kääntäjät ovat kokeneet, että heidän asiantuntemuksensa ja ammattitaidon ääni on heikentynyt tuotantoverkostoissa. Etäällä olevien toimijoiden vuorovaikutus jää pinnalliseksi, eikä luottamuksellista suhdetta välttämättä synny. Tuttavallinen ja henkilökohtainen vuorovaikutus taas synnyttää luottamusta. (Abdallah & Koskinen, 2007.) Abdallah ja Koskinen (2017) kuvaavat kääntäjän toimijuutta tällaisessa verkostossa rajoittuneeksi. Heidän näkemyksensä mukaan verkoston epädemokraattisen ulottuvuuden ja periaatteiden vuoksi, luottamuksen rakentuminen näyttäisi olevan haasteellista. (Abdallah & Koskinen, 2007.)

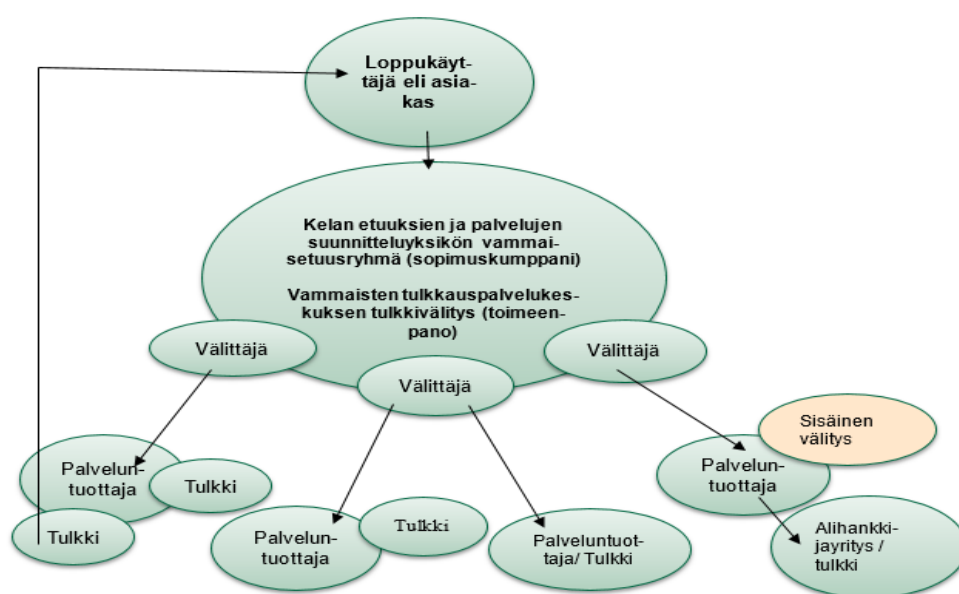
#### 5.4 Vammaisten tulkkauspalvelun tuotantoverkosto

Mikkola-Majamaa (2020, s. 5–6) on kuvaillut viittomakielen tulkkauspalvelun tuotantoverkostoa Abdallahin mallintaman vertikaalisen tuotantoverkoston pohjalta. Viittomakielen tulkkauksen tuotantoverkoston toimijoiksi hän nimeää tulkit (yksinyrittäjät tai yritysten työntekijät), tulkkien työnantajayritykset, loppukäyttäjän eli tulkkausta tarvitsevan asiakkaan, Kelan, joka hankkii palvelun palveluntuottajilta (tulkkauspalveluyritykset, yksinyrittäjät) sekä Kelan hallinnoiman Vammaisten tulkkauspalvelun tulkkivälityksen, joka välittää asiakkaiden tulkkaustilaukset palveluntuottajien tulkeille. Viittomakielen tulkin toimijuutta tuotantoverkostossa hän



kuvailee rajoittuneeksi varsinkin suhteessa Kelaan ja osittain suhteessa työantajajärjestyksiin. Mikkola-Majamaa ei määrittele Kelan toimijoita tarkemmin vaan hän käyttää pelkkää käsitettä ”Kela” kuvatessaan viittomakielen toimijuuden rajoittuneisuutta. Hän kuitenkin kuvaa Kelaa sopimuskumppanina, jolloin toimijaksi voidaan ajatella tässä yhteydessä Kelan etuuskien ja palvelun suunnitteluyksikön vammaisetusryhmää. Vahvimmillaan viittomakielen tulkin toimijuus on hänen mukaansa asiakkaan ja tulkin välisessä kohtaamisessa, jossa tulkki työskentelee itsenäisesti.

Vammaisten tulkkauksen palvelun tuotantoverkoston voidaan katsoa olevan saman tyyppinen vertikaalinen tuotantoverkosto kuin Abdallahin ja Koskisen (2007) mallintama kääntäjien tuotantoverkosto. Kuviossa kuvataan palvelun hankkija eli Kela, jonka etuuskien ja palvelujen suunnitteluyksikön vammaisetusryhmä on sopimussuhteessa kilpailutuksessa valittuihin palveluntuottajiin. Palveluntuottaja voi olla iso tulkkauksen palveluyritys tai toiminimellä toimiva yksittäinen tulkki. Palvelun toimeenpaneva yksikkö on Vammaisten tulkkauksen palvelukeskus, jonka tulkkivälityksen tulkkivälittäjä vastaanottaa asiakkaan tulkkauksilauksen ja välittää sen eteenpäin palveluntuottajan tulkkille palvelukuvauksen mukaisesti. Palveluntuottajan tulkki tuottaa tulkkauksen palvelun asiakkaalle. Tulkkauksen palveluyrityksillä voi olla keskenään alihankintasopimuksia.



Kuvio 5. Vammaisten tulkkauksen palvelun tuotantoverkosto mukailien Abdallah & Koskinen, 2007 s. 677.

## 6 YHTEISTYÖN EDELLYTYKSIÄ JA KOMPASTUSKIVIÄ

### 6.1 Yhteistyö, vuorovaikutus, luottamus ja yhteinen päämäärä

Yhteistyötä on kuvattu sosiaali- ja terveysalan tutkimuksissa muun muassa vuorovaikutuksen vaihtoalueeksi, asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoiminnallisuudeksi, jaetuksi asiakkuudeksi tai jaetuksi asiantuntijuudeksi. Rajapinnan tai raja-alueen tilalle on ehdotettu käsitettä yhdyspinta, joka kuvaa mieluummin yhtymäkohtia ja on kuvaavampi käsite yhteistyön näkökulmasta. (Kekoni ym., 2019, s. 16.)

Olemassa olevat rakenteet voivat mahdollistaa eri toimijoiden välisen yhteistoiminnan, mutta ne voivat myös rajata sitä tai vaikuttaa yhteistyön onnistumiseen. Ammattilainen, jolla on kyllin vahva identiteetti ja varmuus omasta osaamisesta, kykenee yhteistyöhön muiden ammattilaisten kanssa ilman epävarmuuden tunnetta. Kun työskennellään yhdessä, tärkeitä toiminnan elementtejä ovat avoimuus ja luottamus. Kun toimijoiden välillä on luottamusta, se edistää myös sitoutumista. (Kekoni ym., 2019, s. 20, 22.) Sitoutumattomuus sen sijaan kumpuaa luottamuksen puutteesta. Luottamuksen puute voi johtua ennakkoluuloista ja taustalla voi lisäksi olla erilaisia stereotypioita tietyistä ammattiryhmistä. (Kekoni ym., 2019, s. 27.)

Yhteistyöstä voidaan puhua silloin kun ryhmällä on yhteinen suunta ja työnjako on selkeä. Yhteistoiminnalta vaaditaan jo enemmän. Yhteistoiminnalla tarkoitetaan ryhmän toimintaa, jonka jäsenten tietotaito on ”sulautunut yhteiseksi tietämykseksi”. Yhteistoiminnassa ryhmän jäsenillä on yhteinen kieli, kohtaamiset ovat avoimia ja erilaiset näkökulmat tulevat kuulluksi. (Kekoni ym., 2019, s. 27–30.) Yhteistyön muoto voi olla myös hierarkkinen. Tällaisessa yhteistyön muodossa yhteistyötä määritellään voimakkaasti ylhäältä päin. Päätökset tehdään usein ylemmillä tasoilla, ilman että toimijoilla on mahdollisuutta vaikuttaa niihin. (Kekoni ym., 2019, s. 37.)

Mönkkönen ym., (2019, s. 47–48) määrittelevät vuorovaikutuksen olevan dialoginen kohtaaminen, jossa rakennetaan yhteinen ymmärrys, ymmärretään erilaisia ajattelutapoja ja saavutetaan luottamus eri osapuolten välille. Vuorovaikutus on ensisijaisen tärkeää, kun työskennellään yhdessä. Vuorovaikutus edellyttää sitä, että toimijat suhtautuvat toisiinsa tasavertaisina toimijoina, toimivat kunnioittavasti ja ottavat huomioon erilaiset näkökulmat. Tämä liittyy vahvasti kokemukseen arvostetuksi tulemisesta. (Mönkkönen ym., 2019, s. 51.) Toimiva vuorovaikutus johtaa parhaimmillaan yhteiseen dialogiin, jossa päämääränä on yhteisymmärrys ja halu oppia toisten kokemuksista ja näkökulmista. (Mönkkönen, 2019 ym., 2019, s. 53–54.) Yhteinen dialogi mahdollistaa myös toiminnan arvioinnin ja kehittämisen (Mäkipeska & Niemelä, 2005, s. 25).

Mahdollisuus osallistua vahvistaa toimijuutta ja se ymmärretään myös mahdollisuutena vaikuttaa ja päättää (Pehkonen ym., 2019, s. 92). Kun useampi ihminen tavoittelee samaa päämäärää, voidaan puhua yhteistoiminnasta (Hallamaa, 2017, s. 97). Osapuolten tekojen pitää edesauttaa yhteisen päämäärän toteutumista. Toisin sanoen toimija tunnistaa yhteisen päämäärän omaksi päämääräkseen. Toimijan sitoutumisen asteeseen vaikuttaa se, kuinka hyvin osapuolten intressit nivoutuvat toisiinsa. Toiminnan keinot eivät voi olla ristiriidassa keskenään, sillä vaarana on, että toisen osapuolen tavoitteen saavuttaminen vaikeutuu. (Hallamaa, 2017, s. 16.) Von Wrightin (2001) mukaan yhteinen tavoite on se, mikä yhdistää ja sitoo toimijat toisiinsa. Samalla on tarkasteltava sitä, millaiset intressit toimijoilla on päämäärän suhteen. Tärkeää on huomata, että osapuolilla voi olla yhteinen päämäärä, mutta sitä tavoitellaan eri intressien perusteella ja eri keinoin. (Hallamaa, 2017, s. 102.) Päämäärä voidaan saavuttaa eri keinoilla, mutta niistä pitää olla osapuolten yhteinen näkemys. Myös asenteella on iso merkitys, jotta voidaan toteuttaa yhteistoimintaa aidosti. On hyväksyttävä se, että toisen toimijan keinot saavuttaa yhteinen päämäärä voivat vaikuttaa omiin toimintaedellytyksiin. Mäkipeskan ja Niemelän (2005, s. 18) mukaan toisaalta yhteisillä rakentavilla intresseillä saadaan luotua yhteisiä vahvoja päämääriä. Yhteisiksi intresseiksi he nimeävät muun muassa asiantuntemuksen käytön ja kehittämisen, tiedon kulun sekä uusien toimintamuotojen ja innovaatioiden kehittämisen. Mäkipeska ja Niemelä kuitenkin painottavat, että yhteisen näkemyksen saavuttamiseksi on käytävä riittävästi avointa keskustelua.

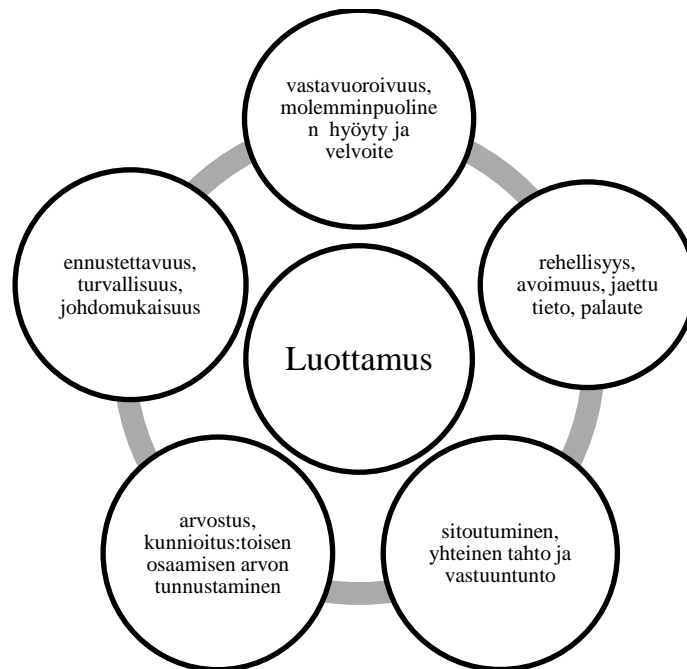
Mäkipeskan ja Niemelän (2005, s. 27) luottamuksesta voidaan erottaa kaksi erilaista muotoa. Luottamuksella (engl. trust) tarkoitetaan ihmisten välistä luottamusta ja kun puhutaan luottamuksesta instituutioita ja systeemejä kohtaan on käytetty käsitettä luottavaisuus (engl. confidence). Ilmonen (2000, s. 175) on yhdistänyt nämä kaksi käsitettä siten, että ihmisten luottaessa instituutioihin ja järjestelmiin, syntyy luottamusta myös ihmisten välillä. Ilmonen käyttää näiden kahden käsitteen yhdistelmästä nimitystä luottamusrakenne. (Mäkipeska & Niemelä, 2005, s. 27; Ilmonen, 2000, s. 175.) Suuret valtaerot vaikuttavat luottamuksen muodostumiseen paljon. Kun valtaero on huomattava, osapuolten intressien ei ole mahdollista yhdistyä. Toisaalta vaikka toimijoiden välillä olisikin valtaero, luottamusta voi syntyä, mikäli valta-asemassa olevalla on moraalinen valta-asema. Luottamuksen voi rakentaa sen pohjalle, että valta-asemassa oleva kantaa vastuun toiminnastaan suhteessa siihen, joihin valta kohdistuu. Tämä edellyttää sitä, että toisen toimijan intressit otetaan aidosti huomioon, toiminta on reilua, johdonmukaista ja sitä, että toisen osapuolen näkemyksiä ja kuullaan. (Hallamaa, 2017, s. 128–129, 131.)

Luottamus on sosiaalisen pääoman keskeisin muoto. Sosiaalisella pääomalla tarkoitetaan yhteisesti sovittuja normeja, sosiaalisia verkostoja sekä sitä, millainen luottamuksen kokemus toimijoilla on suhteessa ympäröivään toimintaan. Sosiaalisen pääoman keskeisin elementti on ihmisten väliset suhteet sekä toiminta. Kun sosiaalista pääomaa on paljon se antaa tilaa tiedonkululle, innovaatioille sekä ylipäättään ihmisten väliselle toiminnalle. Toimiva tiedonkulku tarkoittaa mahdollisimman esteetöntä vuorovaikutusta organisaatiossa ja toimijoiden välillä. Kun vuorovaikutus on avointa ja vahvaa, hahmottuu myös yhteinen päämäärä paremmin. (Mäkipeska & Niemelä, 2005, s. 22–23.)

## 6.2 Luottamuksen dynamiikka

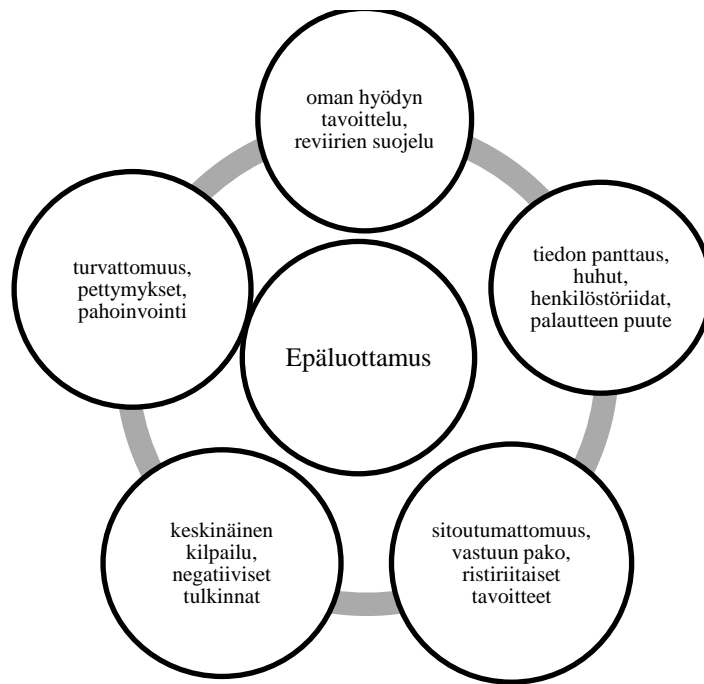
Mäkipeska ja Niemelä (2005, s. 32–34) kuvaavat luottamusta luottamusdynamiikan avulla, jonka osa-alueet ovat arvostus, kunnioitus; toisen osaamisen arvon tunnustaminen, ennustettavuus, johdonmukaisuus, vastavuoroisuus: molemmin

puolinen hyöty ja velvoite; rehellisyys, avoimuus, jaettu tieto, palaute sekä sitoutuminen: yhteinen tahto ja vastaanotto. Luottamusdynamiiikan osa-alueet muodostavat kierteen ja kun kierteen kaikki osa-alueet ovat kunnossa, syntyy luottamusta. Luottamusdynamiiikan jotakin osa-alueita vahvistamalla tai kehittämällä saadaan aikaan luottamuksen positiivinen kierre.



Kuvio 6. Luottamusdynamiiikka (Mäkipeska & Niemelä, 2005, s. 34).

Luottamuksen dynamiikkaa voidaan tarkastella myös epäluottamuksen dynamiikkana. Epäluottamuksen dynamiikan osa-alueet ovat keskinäinen kilpailu, negatiiviset tulkinnat, turvattomuus, pettymykset, pahoinvointi, oman hyödyn tavoittelu, reviirien suojeleminen, tiedon panttaus, huhut, henkilöstöriidat, palautteen puute, sitoutumattomuus, vastuun pako, ristiriitaiset tavoitteet. Epäluottamuksen kierre voi alkaa, jos yksikin luottamusrakenteen osatekijä on negatiivinen. Negatiivinen vahvistaa negatiivista. Luottamuksen synty voidaan kuvailla olevan hyvin tunnevaltainen prosessi. Kun ihminen toimii tunteiden vallassa, toiminta voi näyttäytyä epärationaalisenä.



Kuvio 7. Epäluottamuksen dynamiikka (Mäkipeska & Niemelä, 2005, s. 47).

Mäkipeska ja Niemelä (2005, s. 45) ovat taulukoineet luottamukseen vaikuttavat tekijät. Heidän mukaansa, mitä enemmän ihminen on toiminnan keskipisteessä, sitä enemmän luottamus lisääntyy.

Luottamustekijä	Luottamusta vähentää	Luottamusta lisää
Vastavuoroisuus	Valvonta Hierarkia Eriytynyt tehtäväjako	Itseohjautuvuus Verkostot Osaamisen kehittäminen ja jakaminen
Avoin vuorovaikutus, palaute	Tieto on johdolla Johdon monologi (Yksisuuntainen viestintä) Palaute kritiikkinä	Tieto on kaikilla Dialogi Palaute kehittämisen edellytyksensä Johtaminen on kanssakäymistä
Yhteinen tavoite, sitoutuminen	Tavoitteet ylhäältä Sitoutuminen "pakolla" Vastuu johdolla	Tavoitteet yhdessä Sitoutuminen sydämellä Vastuu yhteisestä päämäärästä Vapaus ja väljyys tehdä
Keskinäinen kunnioitus, erilaisuuden arvostaminen	Aseman kunnioitus Samanlaisuuden arvostaminen Erilaisuus uhkana	Asiantuntemuksen arvostus Erilaisuuden arvostaminen Yhdessä oppiminen
Ennustettavuus, turvallisuus	Odotus pysyvyydestä Tulevaisuus johdon käsissä	Tulevaisuus oman osaamisen ja sosiaalisten suhteiden varassa

## 7 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 7.1 Tutkimusjoukko ja aineiston keruu

Kehittämistyön tarkoituksena oli selvittää Kelan Vatu-keskuksen välitystä tekevien tulkkivälittäjien ja palveluntuottajien näkemyksiä luottamuksesta, sen rakentumisesta ja merkityksestä välitystoiminnassa. Tutkimusote- ja strategia oli kuvailtava ja kartoittava, jossa tavoitteena on kuvailla käsillä olevaa ilmiötä ja etsiä merkityksiä (Hirsjärvi ym., 2015, s.128). Kehittämistyön ensimmäistä kohderyhmää eli toimijajoukkoa edustavat tulkkaukspalveluyritysten työntekijät, jotka ovat vuorovaikutuksessa Vatu-keskuksen kanssa tulkkauksilauksien välityksessä. Kehittämistyön toisena tarkasteltavana toimijajoukkona ovat Vatu-keskuksen tulkkivälittäjät, joiden työnkuvaan kuuluu tulkkauksilauksien välitys.

Tutkimusaineisto kerättiin monimenetelmällisesti. Tutkimusmenetelminä olivat kysely ja puolistrukturoitu teemahaastattelu. Kyselyn luonne oli alkukartoittava, jonka tarkoituksena oli selvittää tämän hetkistä luottamuksen tilaa välitystyön yhdyspinnassa, jossa muun muassa palveluntuottajat, tulkit ja välittäjät kohtaavat arjessa. Kyselyjen tarkoituksena oli lisäksi ohjata ryhmähaastattelujen teemoittelua. Kohderyhmille työstettiin omat kyselyt, jotka koostuivat kolmesta osiosta: 1. taustatiedoista, 2. yhteydenpitoa koskevista kysymyksistä sekä 3. luottamusta koskevista kysymyksistä. Lopuksi kyselyssä kartoitettiin vastaajien halukkuutta osallistua kehittämistyötä koskeviin ryhmähaastatteluihin. Kyselyt toteutettiin Kelan käyttämällä Questback Essentials – järjestelmällä. Kyselyjen teknisen toteutuksen toteutti Kelan Digitaalisten tiedonkeruun palvelu. Tiedonkeruussa varmistettiin, että vastaaminen on vastaajille turvallista ja luotettavaa. Tiedonkeruussa huomioitiin lisäksi tietosuoja ja tietoturvallisuus. Kyselyt lähetettiin kohderyhmille 22. kesäkuuta 2021. Kysely oli avoinna elokuun 15. päivään asti. Kyselystä lähetettiin muistutusviesti tulkkivälittäjille ja palveluntuottajille noin viikkoa ennen varsinaisen vastausajan päättymistä.

Kyselyjen lisäksi aineistoa kerättiin teemahaastatteluilla. Teemahaastattelut toteutettiin ryhmähaastatteluina. palveluntuottajien ja tulkkien haastattelut toteutettiin loppuvuodesta 2021 30.11. ja 1.12. Tulkkivälittäjien haastattelu toteutettiin 11.1.2022. Kehittämistyön kohderyhmistä yhteensä 14 henkilöä vastasi, että oli halukas osallistumaan teemahaastatteluun. Vatu-keskuksen tulkkivälittäjistä yhteensä neljä henkilöä olivat halukkaita osallistumaan haastatteluun ja palveluntuottajista ja tulkeista yhteensä 10 henkilöä vastasivat voivansa osallistua haastatteluun. 10:stä henkilöstä tavoitettiin loppujen lopuksi seitsemän (7) henkilöä, jotka osallistuivat haastatteluihin. Teemahaastatteluja varten muodostettiin yhteensä kolme ryhmää. Vatu-keskuksen välittäjät muodostivat yhden ryhmän, jossa oli neljä (4) haastateltavaa ja palveluntuottajien ja tulkkien ryhmä oli kaksi, joissa toisessa ryhmässä oli kolme (3) haastateltavaa ja toisessa oli neljä (4) haastateltavaa. Kohderyhmät päädyttiin haastattelemaan omissa ryhmissään, jotta mahdolliset jännitteet eivät häiritsisi syvällisemmän tiedon saantia.

## 7.2 Kyselylomakkeet

Kyselyt suunnattiin kahdelle kohderyhmälle, jotka kohtaavat välitystoiminnan yhdyspinnassa. Kyselylomakkeen sisällön suunnittelua ohjasivat tutkimuskysymykset. Kyselyjen taustaa kartoittavat kysymykset muodostettiin kehittämistyön tekijän oman tietämyksen sekä tietoperustasta saadun tiedon perusteella siitä, millaisissa rooleissa tulkkaukspalveluyrityksissä toimitaan (ks. mm. Huusko 2017, Raevaara-Marjanen, 2011, Siivonen, 2019 ja Åby, 2011). Kysymyksen asettelua ohjasi myös Kelan palvelukuvaus (2020 -a), joka ohjaa Kelan tulkkivälityksen, palveluntuottajien ja tulkkien yhteydenpitoa eri kellonaikoina. Tulkkivälittäjille suunnatun kyselyn taustatiedot perustuvat tekijän oman position kautta tulevaan tietämykseen tulkkivälittäjien työn organisoinnista

Luottamuksellisen toiminnan yksi tärkeimmistä elementeistä on vuorovaikutus (Mäkipeska & Niemelä, 2005, s. 22-23), jonka vuoksi sisällön suunnittelua ohjasi tavoite saada tietoa siitä, miten, millä viestintävälineillä ja millaisissa asioissa kaksi toimijaa pitävät yhteyttä toisiinsa. Kyselyn kolmas osio käsitteli luottamuk-



sen tämän hetkisen tason kartoittamista sekä sitä, millaiset asiat edistävät ja vähentävät luottamuksen kokemusta. Kyselylomakkeiden saatujen tietojen perusteella suunniteltiin ryhmähaastattelun teemat ja alateemat asian syvällisempää käsittelyä varten.

Vatu-keskuksen välittäjien kyselyssä (ks. liite 2) kartoitettiin tulkkivälittäjien taustatietoja ja sitä, miten tulkkivälittäjät ovat yhteydessä päivittäisasioiden yhteyshenkilöihin ja tulkkeihin. Kyselyn kolmas osio käsitteli luottamusta, jossa kartoitettiin tulkkivälittäjien luottamuksen tasoa palveluntuottajien ja tulkkien toimintaa kohtaan sekä sitä, kokevatko tulkkivälittäjät, että heidän toimintaansa luotetaan. Kysely lähetettiin sähköpostitse 64:lle Vatu-keskuksen työntekijälle, joiden toimenkuvaan kuuluu tulkkauksenaisten välitystyö. Kyselyyn vastasi yhteensä 16 henkilöä.

Tulkkauksipalveluyrityksien kyselyn (ks. liite 1) taustatiedoissa kartoitettiin vastaajien taustatietoja sekä yhteydenpitoa Vatu-keskuksen kanssa. Yhteydenpito-osion kysymyksillä tavoiteltiin tietoa siitä, miten tulkkauksipalveluyritykset ovat koordinoineet yhteydenpidon Vatu-keskukseen ja millaisissa asioissa he yleisimmin ovat yhteydessä. Lisäksi tavoitteena oli saada tietoa siitä, missä määrin kyse on välillisestä vuorovaikutuksesta toimijoiden välillä. Kolmannessa osiossa käsiteltiin luottamuksen tämän hetkistä tasoa ja sitä, mitkä asiat edistävät luottamusta ja mitkä asiat taas vähentävät luottamusta. Kysely lähetettiin tulkkauksipalveluyrityksille, jotka ovat Kelan sopimuskumppaneita kuluvalle sopimuskaudella 2021–2022. Kysymys lähetettiin valtakunnallisesti kaikille palveluntuottajille, jotka tuottavat tulkkauksipalvelua Kelan asiakkaille. Kysely lähetettiin tulkkauksipalveluyritysten verkkosivuilla ilmoittamiin julkisiin sähköpostiosoitteisiin. Kyselyn saatteessa pyydettiin vastaanottajaa lähettämään kysely kaikille yrityksessä työskenteleville henkilöille, jotka ovat vuorovaikutuksessa Vatu-keskuksen kanssa tulkkauksenaisten välityksessä. Kysely lähetettiin yhteensä 176 eri sähköpostiosoitteeseen. Joissakin tapauksissa kysely lähetettiin saman tulkkauksipalveluyrityksen useammalle henkilölle tavoitettavuuden varmistamiseksi. Lopullisen kohderyhmän tarkkaa määrää ei voida arvioida sillä, sitä kuinka moni palveluntuottaja tai kuinka moni yritysten työntekijöistä on saanut kyselyn ei pystytä arvioimaan. Vammaisten tulkkauksipalvelun hankinnan tuloksen mukaan 9.3.2021 Kelan palvelua tuotti

137 palveluntuottajaa ja yhteensä 733 tulkkiä (Kela, 2021 -i). Tämän joukon lisäksi kysely on osoitettu kaikille niille henkilöille, jotka ovat vuorovaikutuksessa Vatu-keskuksen kanssa ja jotka eivät tee tulkkaustyötä. Tästä joukosta ei ole määrällistä tietoa saatavilla. Vastauksia saatiin jokaiselta hankinta-alueelta, joten kyselyn maantieteellinen kattavuus oli hyvä. Kyselyyn saatiin vastauksia yhteensä 68 kappaletta.

### 7.3 Ryhmähaastattelut

Teemahaastatteluista saatu aineisto koostui yhteensä 11 henkilön haastattelusta. Laadullista tutkimusta käsittelevässä kirjallisuudessa on esitetty, että tutkimuksen saturaation näkökulmasta, riittävä haastateltavien määrä on 12–15 haastateltavaa. Lopullisen riittävän haastateltavien määrän määrittää kuitenkin ilmiö. (Kananen, 2012, s. 101.) Haastattelut järjestettiin ryhmähaastatteluina siten, että tulkkivälittäjät muodostivat oman ryhmänsä, jossa haastateltavia oli yhteensä neljä (4) henkilöä ja palveluntuottajat ja tulkit muodostivat oman ryhmänsä. Ryhmähaastatteluissa on hyvä välttää liian isoja ryhmiä, joten palveluntuottajat ja tulkit päädyttiin jakamaan vielä kahteen erilliseen ryhmään. Toisessa ryhmässä oli kolme (3) haastateltavaa ja toisessa ryhmässä oli neljä (4) haastateltavaa. Ryhmien muodostumista ohjasi pääasiallisesti se, miten aikataulut saatiin sovitettua yhteen ja se, että ryhmistä ei muodostuisi liian isoja tai pieniä.

Tarkoituksena oli kartoittaa eri toimijoiden yhteisiä näkemyksiä ilmiöstä, ja tähän tarkoitukseen ryhmähaastattelu sopii hyvin (Hyvärinen, 2017, s. 26). Tämän kehittämistyön näkökulmasta teemahaastattelu oli perusteltu valinta, sillä metodi ei rajaa liiaksi keskustelua vaan mahdollistaa eri ilmiöiden esille tulon. Lisäksi haastattelu voi edetä joustavasti, ja haastattelun aikana on mahdollista kirkastaa rooleja, oikaista väärinkäsityksiä sekä avata vielä tutkimuksen kannalta olennaisia käsitteitä. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 62.)

Palveluntuottajien ja tulkkiä kohdalla tavoitteena oli se, että haastateltavat edustaisivat sekä viittomakielialalla työskenteleviä henkilöitä sekä puhevammaisten tulkkausialalla työskenteleviä henkilöitä. Palveluntuottajista ja tulkeista yhteensä

viisi (5) haastateltavaa olivat viittomakielen tulkkeja, jotka tuottavat palvelua kuulovammaisille ja kuulonäkövammaisille henkilöille. Haastateltavista kaksi (2) henkilöä olivat puhevammaisten tulkkeja, jotka tuottavat palvelua puhevammaisille henkilöille. Kummassakin palveluntuottajien ja tulkkien ryhmässä oli sekä viittomakielen tulkkeja ja puhevammaisten tulkkeja. Alueellisen kattavuuden näkökulmasta otanta oli kohtalainen. Haastateltavat työskentelivät Läntisellä hankinta-alueella, Uudenmaan hankinta-alueella, Keskisellä hankinta-alueella sekä Pohjanmaan hankinta-alueella. Haastatteluihin ei saatu edustusta Pohjoiselta eikä Itäiseltä hankinta-alueelta.

Haastateltavat olivat mikroyrityksistä, pienistä sekä keskikokoisista tulkkaukspalveluyrityksistä. Mikroyritykseksi katsotaan yritys, jonka palveluksessa on vähemmän kuin 10 työntekijää, pieneksi yritykseksi määritellään yritys, jonka palveluksessa on vähemmän kuin 50 työntekijää. Keskisuurissa yrityksissä on vähemmän kuin 250 työntekijää. (Euroopan komission suositus, 2003.) Kolme haastateltavaa voitiin katsoa edustavan pieniä tulkkaukspalveluyrityksiä, kaksi haastateltavaa työskentelivät mikroyrityksissä katsottaviksi tulkkaukspalveluyrityksissä (0–10) työntekijää ja kaksi haastateltavaa työskentelivät keskisuurissa tulkkaukspalveluyrityksissä (50–250 työntekijää). Roolejaan he kuvailivat muun muassa yksinyrittäjäksi, pienpalveluntuottajaksi, viittomakielen tulkiksi, puhevammaisten tulkiksi, tulkkipalveluvastaavaksi, päivittäisasioiden yhteyshenkilöksi sekä henkilöstöjohtajaksi. Haastateltavalla saattoi olla tulkkaukspalveluyrityksessä useampi kuin yksi rooli. Haastateltavaksi ei saatu yhtään henkilöä, joka olisi työskennellyt tulkkaukspalveluyrityksen sisäisessä välityksessä. Kaikki haastateltavat tekivät tulkkaukstyötä.

Tulkkivälittäjien haastateltava ryhmä koostui neljästä tulkkivälittäjästä, joista kahdella oli pitkä kokemus välitystyöstä ja kahdesta tulkkivälittäjästä, joilla oli kokemusta välitystyöstä alle kaksi vuotta. Tulkkivälittäjät työskentelivät kolmella eri alueella. Anonymiteetin varmistamiseksi alueita ei tässä kerrota tarkemmin.

Kaikki kolme haastattelua järjestettiin Kelan käytössä olevalla Skype for business-ohjelmalla, jolla ne myös tallennettiin. Etänä pidettyihin haastatteluihin päädyttiin osittain vallitsevan korona-pandemian vuoksi ja osittain haastateltavien

maantieteellisen sijainnin vuoksi. Haastattelujen tallenteet olivat hyvälaatuisia, joissa ei ilmennyt häiriöitä tai puutteita. Jokaiseen ryhmähaastatteluun oli varattu aikaa kaksi tuntia. Haastattelun alussa haasteltaville esiteltiin tutkimusaihe, tutkimuksen tavoite ja tarkoitus. Haastattelujen alussa käytettiin aikaa myös siihen, että haastateltaville kerrottiin, mistä näkökulmasta työn aihetta tarkastellaan, keitä toimijoita työssä tarkastellaan sekä tehdyt rajaukset. Asiaa tähdennettiin sen vuoksi, jotta haastateltavat osaisivat lähestyä tutkittavaa aihetta oikeasta näkökulmasta. Alustuksen lisäksi kerrottiin haastattelijan oma positio sekä se, miten tallenteita käsitellään ja miten tutkimustulokset julkaistaan. Haastattelun alussa kerrottiin lisäksi, että haastatteluun osallistumalla haasteltava antaa samalla suostumuksen käyttää nauhoitetussa haastattelutilanteessa saatua aineistoa kirjallisessa opinnäytetyössä/kehittämisorjoissa. Lisäksi haastattelijalle ilmoitettiin myös, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja saatuja tietoja käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti. Teemahaastattelun kulku ja teemahaastattelun runko toimitettiin kaikille haastateltaville haastattelukutsujen yhteydessä etukäteen nähtäväksi. (ks. Liite 3.)

Alustuksen jälkeen haasteltaville ilmoitettiin vielä erikseen se, että nauhoitus on alkanut. Palveluntuottajien ja tulkkien ryhmähaastattelussa, ennen teemoihin pureutumista toteutettiin esittelykierrros, jossa jokainen haastateltava kertoi nimensä, oman roolinsa tulkkauspalveluyrityksessä, hankinta-alueen tai hankinta-alueet sekä tulkkauspalveluyrityksen koon. Tulkkivälittäjien haastattelussa jokainen haastateltava kertoi ensiksi nimensä, työtehtävän Vatu-keskuksessa sekä kuinka pitkä kokemus hänellä on välitystyöstä. Jokaisen haastattelun alussa pyydettiin haastateltavia kertomaan oma nimensä puheenvuoron aluksi, jotta haastattelijat tietävät varmasti myöhemmin aineistoa käsiteltäessä, kuka haasteltavista puhuu.

Ryhmähaastatteluilla tavoiteltiin syventävää näkemystä kyselyissä esille tulleisiin teemoihin. Haastattelurunko yläteemat (yläluokat) muodostettiin tietoperustan perusteella ja rungon alateemat (alaluokat) muodostettiin kyselyjen tulosten perusteella. Kyselyistä nostetut alaluokat sovitettiin yläluokkien alle soveltaen tietoperustassa esitellyn luottamuksen dynamiikan mukaisesti.

Haastattelijan oman position vuoksi, haastatteluote pyrittiin pitämään mahdollisimman objektiivisena ja haastattelun aikana haastatteliija piti tarkoin huolta siitä, että haastattelun kulkua ei ohjata johdattelevilla kysymyksillä. Haastattelutilanteista pyrittiin luomaan mahdollisimman luottamuksellisia. Varsinkin tulkkivälittäjien haastattelussa haastatteliija pyrki huomioon sen, että suhteessa haastateltaviin haasteltava oli esihenkilöasemassa (Kananen, 2015, s. 149). Tästä huolimatta haastattelussa oli avoin ilmapiiri ja haastateltavat uskalsivat tuoda ajatuksiaan avoimesti esille. Myös palveluntuottajien ja tulkkien haastatteluissa onnistuttiin luomaan avoin ilmapiiri, jossa haastateltavat uskalsivat kertoa avoimesti ja rohkeasti näkemyksiä, vaikka haastatteliija edusti Kelaa ja yhtä välitysryhmän esihenkilöä.

Teemahaastattelun rungossa esiteltiin keskusteltavat aiheet, eikä etenemisjärjestystä oltu etukäteen määritelty. Haastateltavat itse määrittelivät keskustelun kulun. Jos keskustelu oli vaarassa tyrehtyä, haastatteliija ohjasi keskustelun tällaisissa tilanteissa seuraavaan yläteemaan. Haastattelussa ei esitetty strukturoituja tai dikotomisia kysymyksiä, jotta haasteltavia ei ohjattaisi vastaamaan tietyllä tavalla. Haastatteliija pyrki tekemään mahdollisimman avoimia kysymyksiä käyttäen kysymysanoja: mitä, miksi ja kuinka? Lisäksi haastatteliija käytti ”entä-sitten-tekniikkaa” (Kananen, 2012, s. 104–107). Ryhmähaastattelujen tarkoituksena oli saada syvempää tietoa kyselyissä esille nousseiden teemojen ympärille. Alateemoja oli paljon ja ne itsessään kuvasivat jo hyvin, millaisia seikkoja luottamuksen osalta nousee toimijoiden välille välitystyön yhdyspinnassa. Haastattelujen tavoitteena oli saada yksityiskohtaisempaa tietoa siitä, mitä kyseinen yläteema tai alateema pitää sisällään välitystyön kontekstissa.

#### 7.4 Aineiston käsittely ja analyysimenetelmät

Kyselyjen tulokset koostuvat kvantitatiivisesta ja kvalitatiivisesta aineistosta. Määrällinen aineisto on esitelty pääasiallisesti suoran jakauman analyysikeinoin, jossa käsitellään yhtä muuttujaa (Kananen, 2017, s. 288). Kysymykset, joissa on käytetty suoran jakauman esittelytapaa, on esitelty aina suhteellisina taulukoina, joissa käytetään prosenttilukuja. Tulokset ovat esitetty kuitenkin sanallisessa

analyysissä myös lukumäärinä. Osassa kysymyksiä tuloksia on analysoitu myös ristiin, joissa on tarkasteltu samanaikaisesti kahta muuttujaa. (Kananen, 2017, s. 290–291.) Kyselyissä oli mukana myös skaalakysymyksiä, joiden tulokset ovat esitetty prosenttitaulukkoina (Kananen, 2017, s. 292).

Kyselyjen avovastaukset ovat analysoitu sisällön analyysillä. Aineiston alkuperäiset ilmaukset ovat ensin pelkistetty, jonka jälkeen on suoritettu klusterointi asiasisältöä kuvaavaan alaluokkaan. (Tuomi & Sarajärvi, 2013, s. 108–111). Tämän jälkeen aineisto on vielä kvantifioitu. Avovastauksien analysointi on osassa kysymyksissä tehty teoriaohjaavasti. Aineisto on pelkistetty, jonka jälkeen pelkistetyn ilmauksen perusteella on muodostettu asiasisältöä kuvaava alaluokka. Alaluokka on sijoitettu tietoperustasta nostetun yläluokan alle. Tulokset ovat esitetty taulukoina, joiden teemat ovat nostettu luottamusdynamiikan (ks. s. 50–51) pohjalta.

## 8 KYSELYJEN TULOKSET

### 8.1 Kysely tulkkauspalveluyritysten työntekijöille

Kyselyjen tulokset käsitellään ja esitellään osa-alueittain. Kyselyt rakentuivat kolmesta eri osa-alueesta: taustatiedoista, vuorovaikutuksesta ja yhteydenpidosta sekä luottamuksesta.

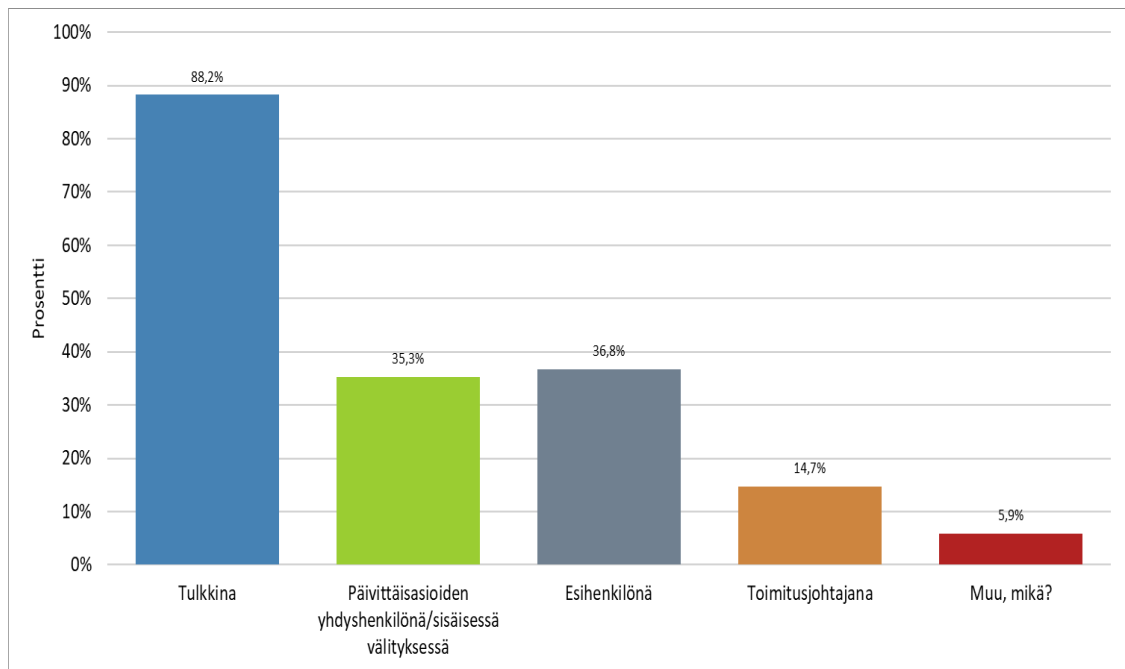
#### 8.1.1 Taustatiedot

Kyselyn taustatiedoissa tarkasteltiin ensimmäisenä sitä, missä rooleissa tai tehtävissä vastaajat toimivat tulkkauspalveluyrityksissä (kuvio 8). Kysymykseen vastasi yhteensä 68 vastaajaa. Kysymykseen oli mahdollista vastata yhteen tai useampaan vaihtoehtoon.

Suurin osa vastaajista toimi tulkkauspalveluyrityksessä tulkkina (60 kpl). Vastaajista 25 toimi tulkkauspalveluyrityksessä esihenkilöinä. Päivittäisasioiden yhteyshenkilöinä toimi yhteensä 24 vastaajaa. Toimitusjohtajina toimi yhteensä kymme-

nen (10) vastaajaa. Muu, mikä – kysymykseen vastasi yhteensä neljä (4) vastaajaa. Yksi (1) vastaajista oli yrityksen toinen omistajista, kaksi (2) vastaajaa vastasi olevansa yrittäjiä ja yksi (1) vastaajista ilmoitti olevansa yrityksen hallituksen jäsen. Vastaajista 30 toimi tulkkaukspalvelu yrityksessä useammassa kuin yhdessä roolissa.

1. Missä roolissa tai tehtävässä toimit tulkkaukspalvelualan yrityksessä? Valitse yksi tai useampi.



Kuvio 8. Vastaajien rooli tai tehtävä tulkkaukspalvelu yrityksessä

<b>Roolit ja roolien yhdistelmät tulkkaukspalveluyrityksissä</b>	<b>Lukumäärä</b>
Tulkki	<b>31</b>
Tulkki ja päivittäisasioiden yhteyshenkilö/sisäinen välitys	<b>4</b>
Tulkki, päivittäisasioiden yhdyshenkilö/sisäinen välitys sekä esihenkilö	<b>8</b>
Tulkki, päivittäisasioiden yhdyshenkilö/sisäinen välitys, esihenkilö ja toimitusjohtaja	<b>4</b>
Tulkki, päivittäisasioiden yhdyshenkilö/sisäinen välitys sekä toimitusjohtaja	<b>4</b>
Tulkki ja esihenkilö	<b>7</b>
Tulkki ja toimitusjohtaja	<b>1</b>
Tulkki, esihenkilö ja toimitusjohtaja	<b>1</b>
Esihenkilö	<b>4</b>
Päivittäisasioiden yhdyshenkilö/sisäinen välitys	<b>3</b>
Päivittäisasioiden yhdyshenkilö/sisäinen välitys ja esihenkilö	<b>1</b>
	<b>Yhteensä 68</b>

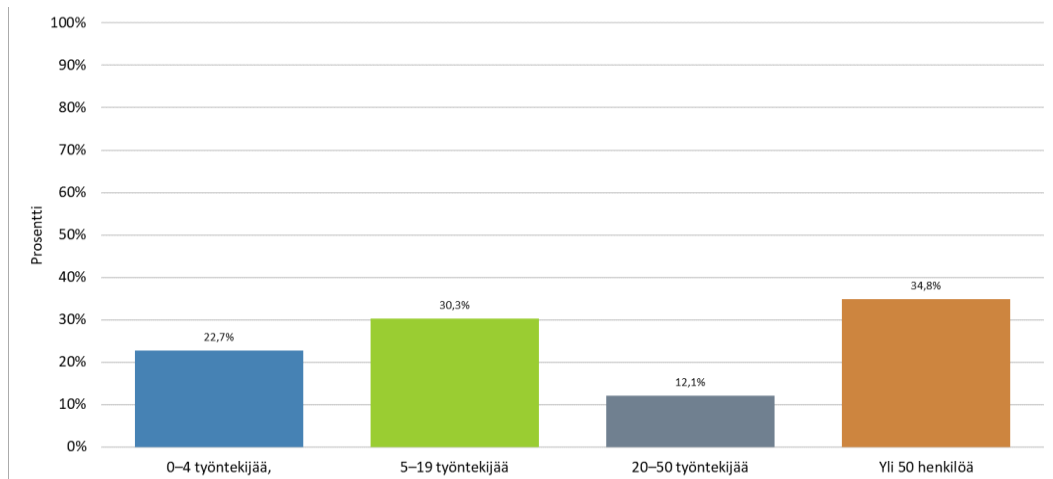
Taulukko 2 Vastaajien roolien yhdistelmät tulkkaukspalveluyrityksissä.

Vastaajista kahdeksan eivät toimineet yrityksessä tulkin roolissa lainkaan. Vastaajista kolme (3) toimivat pelkästään päivittäisasioiden yhdyshenkilönä/sisäisessä välityksessä. Vastaajista neljä (4) toimivat tulkkaukspalveluyrityksissä pelkästään esimiehinä. Yksi vastaajista toimi sekä päivittäisasioiden yhdyshenkilönä, että esihenkilönä. (Taulukko 2.)

Taustatietojen toisessa kysymyksessä kartoitettiin sitä, minkä kokoisessa yrityksessä vastaajat toimivat (kuviokuva 9). Kysymykseen vastasi yhteensä 66 vastaajaa. 23 vastaajaa ilmoitti työskentelevänsä yli 50 henkilön tulkkaukspalveluyrityksessä, 20 vastaajaa työskenteli 5-19 henkilön yrityksessä. Vastaajista 15 työskenteli 0-4 henkilön yrityksessä ja kahdeksan (8) vastaajaa ilmoitti työskentelevänsä 20-50 henkilön yrityksessä.



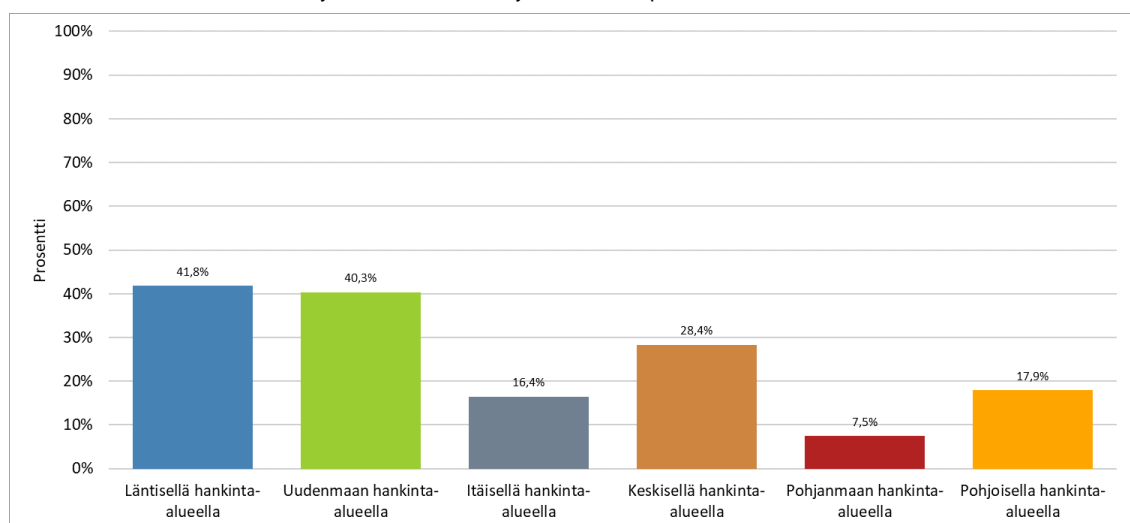
## 2. Minkä kokoisessa yrityksessä toimit?



Kuvio 9. Yrityksen koko, jossa vastaaja toimii.

Taustatietojen kolmannessa kysymyksessä kysyttiin tulkkaukspalveluyritysten työntekijöiltä, millä hankinta-alueella tai hankinta-alueilla he työskentelevät. Kysymykseen oli mahdollista vastata useampaan kuin yhteen vaihtoehtoon. Kysymykseen saatiin yhteensä 67 vastausta. Vastaajista 28 työskenteli Läntisellä hankinta-alueella. Uudellamaalla työskenteli 27 vastaajaa. Keskisellä hankinta-alueella työskenteli 19 vastaajaa, Itäisellä hankinta-alueella 11 vastaajaa ja Pohjoisella hankinta-alueella 12 vastaajaa. Pohjanmaalla työskenteli 12 vastaajaa. Vastaajista 18 työskenteli useammalla kuin yhdellä hankinta-alueella.

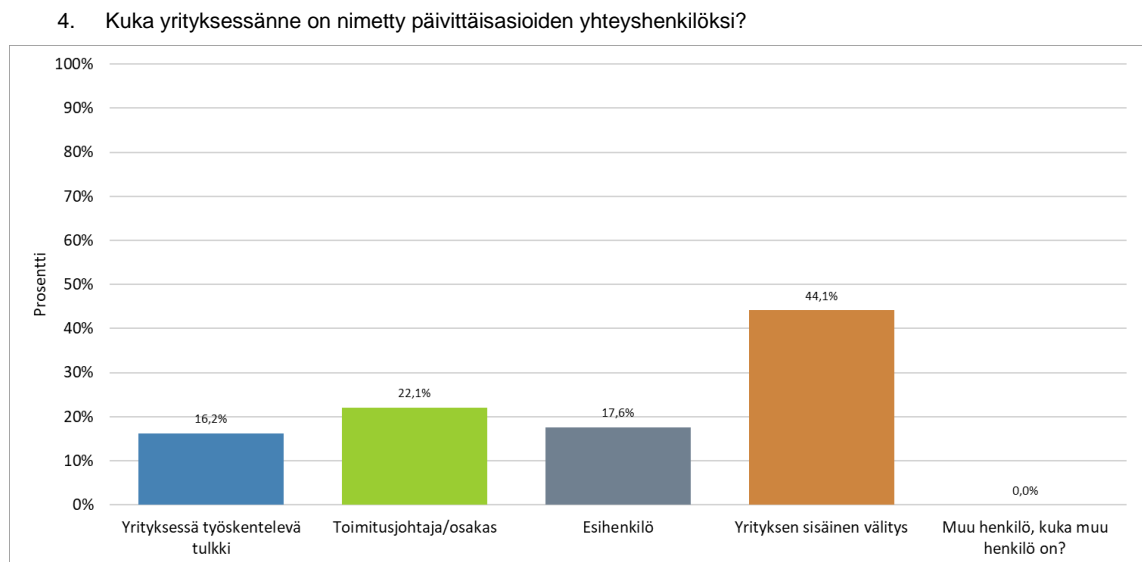
## 3. Millä hankinta-alueella työskentelet? Valitse yksi tai useampi.



Kuvio 10. Hankinta-alueet, joilla vastaajat työskentelevät

### 8.1.2 Yhteydenpito Vatu-keskuksen kanssa

Kyselyn toisessa osassa kartoitettiin sitä, miten ja ketkä ovat vuorovaikutuksessa Vatu-keskuksen kanssa tilausten välityksessä. Neljännessä kysymyksessä kartoitettiin, kuka tulkkaukspalveluyrityksessä oli nimetty päivittäisasioiden yhdyshenkilöksi. Kysymykseen vastasi 68 vastaajaa. 30 tapauksessa päivittäisasioiden yhdyshenkilöksi oli nimetty yrityksen sisäinen välitys. 15 tapauksessa päivittäisasioiden yhteyshenkilönä toimi yrityksen toimitusjohtaja tai osakas, 12 tapauksessa yhteyshenkilöksi oli nimetty esihenkilö ja 11 tapauksessa yhteyshenkilönä oli yrityksessä työskentelevä tulkki.



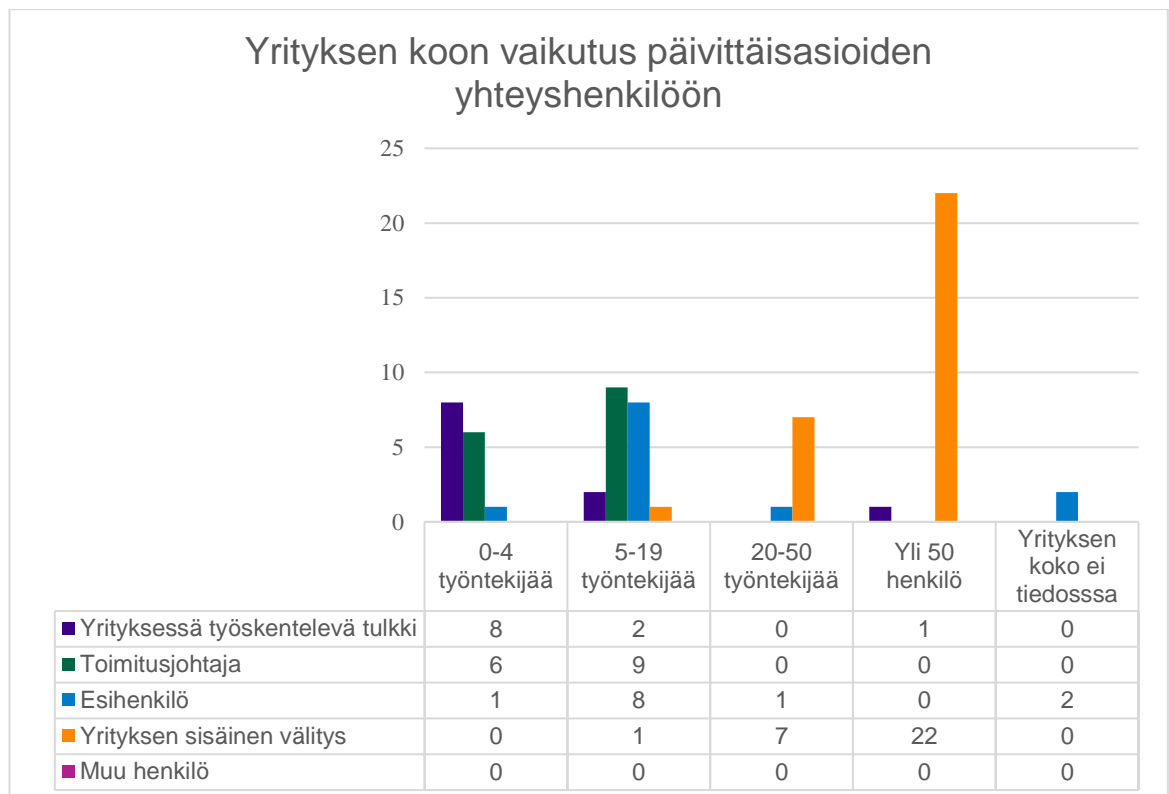
Kuvio 11. Päivittäisasioiden yhteyshenkilö tulkkaukspalveluyrityksissä.

Kun muuttujia analysoitiin ristiin, ilmeni, että keskiuurissa tulkkaukspalveluyrityksissä (yli 50 henkilöä) päivittäisasioiden yhteyshenkilöksi oli merkitty sisäinen välitys 22 tapauksessa. Yhdessä tapauksessa yhteyshenkilöksi nimettiin yrityksessä toimiva tulkki.

5–9 henkilön tulkkaukspalveluyrityksissä päivittäisasioiden henkilöksi oli nimetty toimitusjohtaja/osakas yhdeksässä (9) tapauksessa. Kahdeksassa (8) tapauksessa päivittäisasioiden yhteyshenkilöksi oli nimetty sisäinen välitys. Kahdessa (2) tapauksessa päivittäisasioiden yhteyshenkilönä toimi yrityksessä työskente-

levä tulkki ja yhdessä (1) tapauksessa yrityksellä oli sisäinen välitys. 20–50 hengen yrityksissä päivittäisasioiden yhteyshenkilönä toimi yhdessä (1) tapauksessa esihenkilö ja seitsemässä (7) tapauksessa yrityksen sisäinen välitys.

Mikroyrityksissä (0-4 henkilöä) päivittäisasioiden yhteyshenkilöksi oli nimetty yrityksessä työskentelevä tulkki kahdeksan (8) kertaa, toimitusjohtaja kuusi (6) kertaa ja esihenkilö yhden (1) kerran. Kahdessa vastauksessa päivittäisasioiden yhteyshenkilöksi oli nimetty esihenkilö, mutta yrityksen koko ei ollut tiedossa.



Kuvio 12. Yrityksen koko ja päivittäisasioiden yhteyshenkilö

Viidennessä kysymyksessä kartoitettiin tulkkauspalveluyritysten sisäisten välitysten roolia välitystoiminnassa. Avokysymykseen saatiin yhteensä 38 vastausta. Vastaukset ovat käsitelty sisällön analyysillä. Aineiston alkuperäiset ilmaukset ovat ensin pelkistetty, jonka jälkeen on suoritettu klusterointi asiasisältöä kuvaavaan alaluokkaan. (Tuomi & Sarajärvi, 2013, s. 108–111). Tämän jälkeen aineisto on vielä kvantifioitu. Analyysin perusteella vaikuttaa siltä, että sisäisten välitysten merkittävimäksi rooliksi koetaan olevan yhteydenpito ja viestintä Vatu-keskukseen ja tulkkien välillä (n=22). Toiseksi eniten (n=13) mainittiin tulkkauksilaukseen

liittyvien asioiden hoito. Sähköpostikyselyihin liittyvä asioiden hoito mainittiin seitsemän (n=7) kertaa, opiskelutulkkauksen koordinointi viisi (n=5) kertaa, laskutuksellisten asioiden käsittely kolme (n=3) kertaa. Ei merkitystä -mainintoja oli yksi (n=1).

5. Jos yrityksessänne on sisäinen välitys, millainen rooli sillä on välitystoiminnassa?

Luokka (N=38)	n*
<b>Yhteydenpito ja viestintä VATU-keskuksen ja tulkkien välillä</b>	n=22
<b>Tulkkaukseen liittyvien asioiden hoito</b>	n=13
<b>Sähköpostikyselyjen käsittely</b>	n=7
<b>Opiskelutulkkauksen koordinointi</b>	n=2
<b>Tulkkien työn tukeminen</b>	n=5
<b>Laskutuksellisten asioiden käsittely</b>	n=3
<b>Ei merkitystä</b>	n=1

Taulukko 3. Sisäinen välityksen rooli välitystoiminnassa. \*n=ilmaisujen määrä

Kuudennessa kysymyksessä selvitettiin, miten yhteydenpito on järjestetty päivittäisasioiden yhteyshenkilön ja tulkkien välillä. Kela edellyttää palvelukuvauksen mukaisesti, että jokainen palveluntuottaja nimeää päivittäisasioiden yhteyshenkilön, johon Vatu-keskuksen tulkkivälitys on yhteydessä arkisin klo 8–16 yhteydessä. Kysymykseen saatiin 60 vastausta (n=60). Vastauksille suoritettiin sisälön analyysi, jossa vastuksien perusteella muodostettiin kahdeksan (8) pääluokkaa viestintään käytetyistä menetelmistä. Aineistosta katsottiin sitä, kuinka monta kertaa ilmaistiin se, että käytössä oli useampi kuin yksi tapa viestiä. Lisäksi eroteltiin ne ilmaisut sanallisesti, jossa viestintätapa riippui siitä, oliko kyseessä kiireetön vai kiireellinen asia.

## 6. Miten yhteydenpito on järjestetty päivittäisasioiden yhteyshenkilön ja tulkkien välillä?

Luokka	Ilmaisujen määrä
Sisäinen välitys	xxxxxxx (n=7)
Puhelin	xx (n=49)
WhatsAPP	xxxxxxxxxxxxxxxxxxx (n=15)
Tekstiviesti/viesti	xx (n=31)
Sähköposti	xx (n=40)
Chat/pikaviesti	xxxxx (n=5)
Muu sovellus	xxx (n=3)
Toimisto/tapaaminen	xxxxx (n=5)
Käytössä useampi kuin yksi viestintäkanava	xx (n=48)
Kiireettömät asiat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kiireettömissä asioissa tulkit ovat yhteydessä sisäiseen välitykseen.</li> <li>• Kiireettömät asiat sähköpostilla tai tekstiviestillä</li> <li>• Kiireettömissä asioissa sähköpostilla</li> <li>• Hitaamat asiat sähköpostilla</li> </ul>
Kiireelliset asiat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kiireellisissä asioissa puhelin</li> <li>• Kiireelliset asiat soittamalla tai viestillä, soitto tai chat kätevin, sähköposti hankalin</li> <li>• Kiireellisissä tilanteissa tekstiviesti tai puhelin</li> <li>• Kiireellisissä asioissa puhelin</li> <li>• Kiireiset asiat puhelimitse</li> <li>• Kiireellisissä puhelin</li> <li>• Nopeat asiat puhelin tai viesti</li> </ul>

Taulukko 4. Yhteydenpito päivittäisasioiden yhteyshenkilön ja tulkkien kanssa.

Seitsemännessä kysymyksessä selvitettiin, miten tulkkauspalveluyrityksen työntekijät ovat yhteydessä Kelan välitykseen. Kysymykseen oli mahdollista valita vastausvaihtoehdoksi yleisyysjärjestyksessä puhelin, sähköposti tai tekstiviesti. Yleisimmin Kelan välityksen ollaan yhteydessä sähköpostitse, toiseksi yleisimmin yhteydessä ollaan puhelimitse. Yleisyysjärjestyksessä välitykseen ollaan yhteydessä vähiten tekstiviestin välityksellä.

## 7. Miten olet yhteydessä välitykseen?

	Prosentti			n
	1	2	3	
<b>Puhelimitse</b>	48,3%	<b>43,3%</b>	8,3%	60
<b>Sähköpostitse</b>	<b>53,4%</b>	29,3%	17,2%	58
<b>Tekstiviestillä</b>	6,3%	27,1%	<b>66,7%</b>	48

Taulukko 5. Yhteydenottotapa välitykseen yleisyysjärjestyksessä.

Kysymyksen osalta analysoitiin myös sitä, vaikuttiko vastaajan rooli yhteydenottotapaan. Kyselyssä vastaajalla oli mahdollista valita rooliksi useampi kuin yksi vaihtoehto. Tutkimusaineistoa käsiteltiin siten, että asiaa tarkasteltiin vain yhden roolin näkökulmasta kerrallaan. Kun tuloksia tarkastellaan, on huomioitava, että vastaaja voi toimia muussakin roolissa, joka on voinut vaikuttaa vastaukseen. Tulokset voidaan tästä syystä katsoa suuntaa antaviksi. Koska vastaaja on voinut ilmoittaa toimivansa useammassa roolissa, tiedossa ei ole, minkä roolin näkökulmasta hän on tarkastellut yhteydenottotapaa.

Tarkasteltaessa roolin vaikutusta yhteydenottotapaan (taulukko 5), ne, jotka toimivat tulkkina (n-luvussa voi olla mukana henkilöitä, jotka toimivat muussakin roolissa) yleisin yhteydenottotapa oli puhelin (29 kpl), toiseksi yleisimmin oltiin yhteydessä sähköpostitse ja tekstiviesti oli priorisoitu viimeiseksi 30: ssä tapauksessa. Päivittäisasioiden yhteyshenkilöitä tarkasteltaessa yleisimmin välitykseen oltiin yhteydessä sähköpostitse ja toiseksi yleisimmin puhelimitse. Tekstiviesti oli priorisoitu 12 vastauksessa viimeiseksi vastausvaihtoehdoksi. Myös esihenkilönä ja toimitusjohtajina toimivat olivat useimmiten välityksen yhteydessä sähköpostitse. Toiseksi yleisimmin yhteydenottokanavana käytettiin puhelinta. Tekstiviesti oli priorisoitu viimeiseksi kuudessa (6) tapauksessa.

Tulkki	Määrä		
	1	2	3
Puhelimitse	29	21	4
Sähköposti	24	17	10
Tekstiviesti	3	12	30

Päivittäisasioiden yhteyshenkilö	Määrä		
	1	2	3
Puhelimitse	3	16	2
Sähköposti	19	3	0
Tekstiviesti	1	1	12

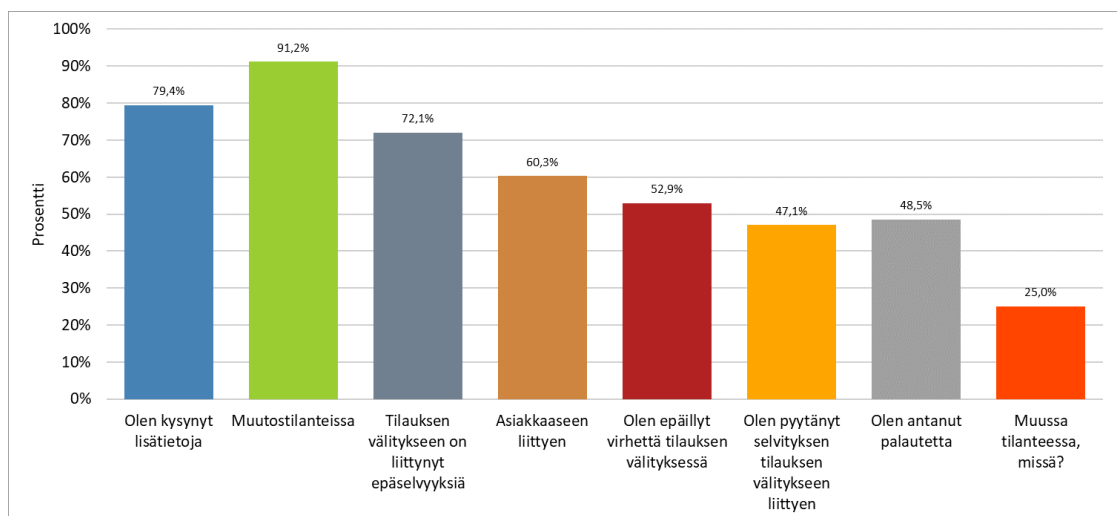
Esihenkilö	Määrä		
	1	2	3
Puhelimitse	8	12	1
Sähköposti	15	7	0
Tekstiviesti	0	1	14

Toimitusjohtaja	Määrä		
	1	2	3
Puhelimitse	1	7	1
Sähköposti	8	1	0
Tekstiviesti	1	0	6

Taulukko 6. Yhteydenotto roolin mukaan.

Kysymyksessä 8 kartoitettiin, millaisissa asioissa tulkkau palveluyrityksen työntekijät ovat Kelan tulkkivälitykseen yhteydessä.

8. Millaisissa asioissa olet ollut yhteydessä välitykseen?

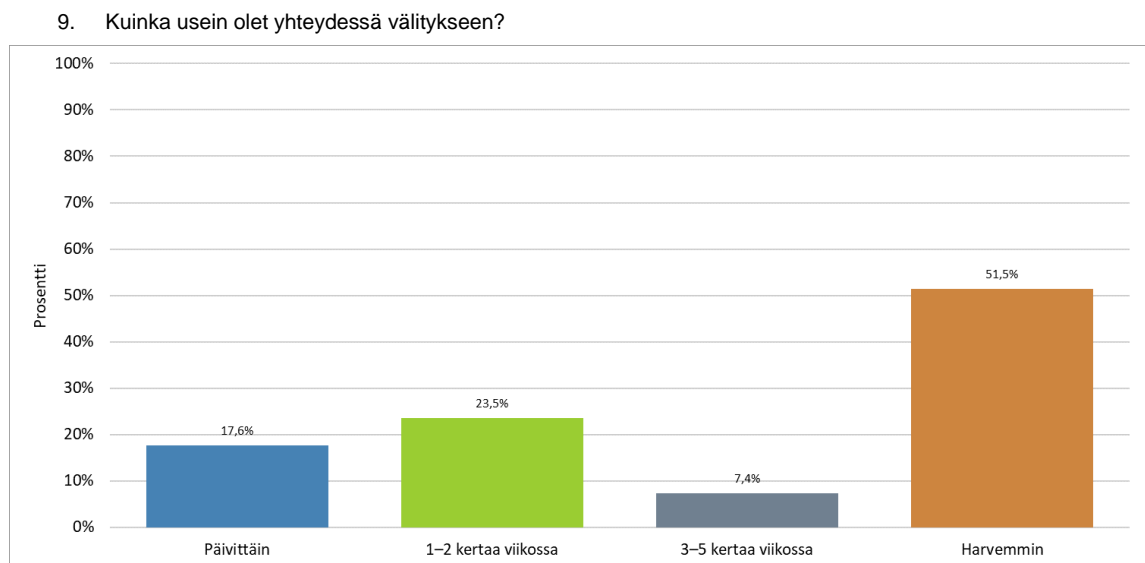


Kuvio 13. Tilanteet, jossa tulkkau palveluyrityksen työntekijät ovat yhteydessä Kelan tulkkivälitykseen.

Kysymykseen vastasi yhteensä 68 vastaajaa. Kysymykseen oli mahdollista vastata valmiisiin vaihtoehtoihin, jotka ovat johdettu teoriaperusteisesti Kelan palvelukuvausta mukaillen. Kysymykseen oli mahdollista vastata useampaan kuin yhteen kohtaan. Lisäksi avovastauskenttään oli mahdollista vastata joku muu kuin valmis vaihtoehto.

Eniten Kelan tulkkivälitykseen ollaan yhteydessä muutostilanteissa. Yhteydenottoja on kertynyt paljon myös tilanteissa, jossa tilaukseen on kaivattu lisätietoja tai tilauksen välitykseen on liittynyt joitakin epäselvyyksiä. Myös asiakkaisiin liittyen ollaan kohtalaisen paljon yhteydessä. Avovastauksia oli yhteensä 17 kpl. Avovastauksista nousee selvästi esille muun muassa tulkkiparipyynnöt (neljä (4) mainintaa), jossa vastaaja ovat olleet yhteydessä Kelan välitykseen tulkkiparin saamiseksi tilaukseen. Neljä (4) mainintaa oli myös liittyen tilauksen palauttamiseen Kelalle; tulkin estymiseen, myöhästymiseen, poissaoloihin ja asiakkaan myöhästymisiin. Välitykseen on oltu yhteydessä myös majoituslupaan ja ohjeisiin liittyen tai tulkki on kaivannut tukea haastavaan tilanteeseen. Yksittäisiä mainintoja oli myös tulkkaustuotteen vaihtamisesta ja tilauksen siirtymäajasta.

Kysymyksessä 9 selvitettiin, kuinka usein tulkkaukspalveluyritysten työntekijät ovat yhteydessä Kelan välitykseen. Kysymykseen vastasi 68 vastaajaa.



Kuvio 14. Kuinka usein Kelan tulkkivälitykseen ollaan yhteydessä.



Vähän yli puolet vastaajista ovat Kelan välitykseen yhteydessä harvemmin kuin 1–2 viikossa. 16 vastaaja vastasi, että he ovat yhteydessä 1–2 kertaa ja 12 vastaajaa vastasivat olevansa yhteydessä välitykseen päivittäin. Vain viisi vastaajaa vastasi olevansa yhteydessä välitykseen 3–5 kertaa viikossa.

Tarkasteltaessa kysymystä vastaajan roolin perusteella (taulukko 6) tulkin roolissa oltiin harvimmoin yhteydessä välitykseen kuin 1–2 kertaa viikossa. Tulkin roolissa olleista 33 vastaajaa vastasi olevansa tulkkivälitykseen yhteydessä harvemmin kuin 1–2 kertaa viikossa. Yhdeksän (9) vastaajaa oli tulkkivälitykseen yhteydessä päivittäin, 14 vastaajaa 1–2 kertaa viikossa ja neljä (4) vastaajaa 3–5 kertaa viikossa. Tiheimmin tulkkivälitykseen olivat yhteydessä päivittäisasioiden yhteyshenkilön roolissa toimivat henkilöt (24). Tässä roolissa toimivista 11 vastaajaa oli tulkkivälitykseen yhteydessä päivittäin, kolme (3) vastaajaa 1–2 kertaa viikossa, viisi (5) vastaajaa 3–5 kertaa viikossa ja viisi (5) vastasi, että oli välitykseen yhteydessä harvemmin kuin 1–2 kertaa viikossa. Esihenkilöinä (25) toimivien vastaukset jakaantuivat vaihtoehtojen vkaälille melko tasaisesti. Toimitusjohtajista neljä (4) oli välitykseen yhteydessä päivittäin, kaksi (2) vastaajaa 1–2 kertaa viikossa, yksi (1) vastaaja 3–5 kertaa viikossa ja kolme (3) vastaajaa vastasi, että on tulkkivälitykseen harvemmin yhteydessä kuin 1–2 kertaa viikossa.

<b>Tulkit</b>		n60
päivittäin	9	
1-2 kertaa viikossa	14	
3-5 kertaa viikossa	4	
harvemmin	33	

<b>Päivittäisasioiden yhteyshenkilöt</b>		n 24
päivittäin	11	
1-2 kertaa viikossa	3	
3-5 kertaa viikossa	5	
harvemmin	5	

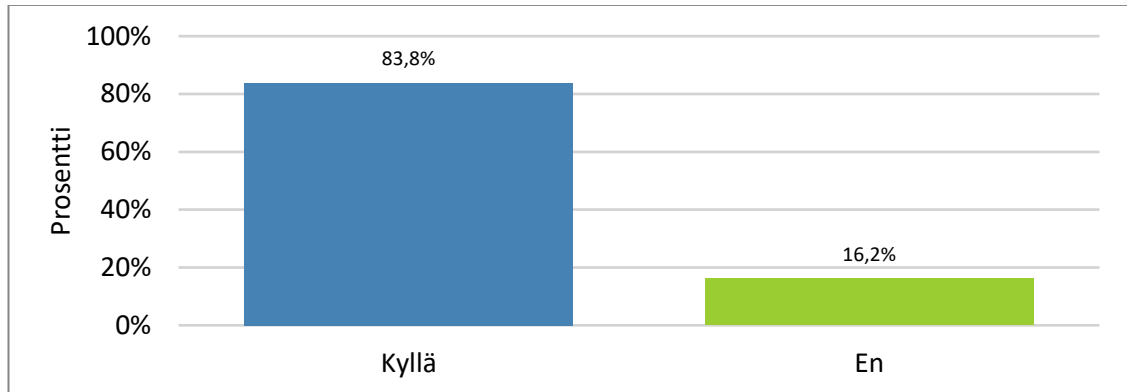
<b>Esihenkilö</b>		n25
päivittäin	5	
1-2 kertaa viikossa	9	
3-5 kertaa viikossa	4	
harvemmin	7	

<b>Toimitusjohtaja</b>		n10
päivittäin	4	
1-2 kertaa viikossa	2	
3-5 kertaa viikossa	1	
harvemmin	3	

Taulukko 7. Yhteydenottojen frekvenssi roolin perustella

Luottamus vaatii sitä, että tieto on kaikilla ja että se ymmärretään samalla tavalla. Tämän vuoksi kyselyssä kartoitettiin myös sitä, ovatko vastaajat lukeneet välitystoimintaa ohjaavan, kumpaakin toimijaa sitovan palvelukuvauksen (Kela, 2020 - a.) Lisäksi tiedolla on merkitystä luottamustekijöiden avovastausten tulkinnessa. Kysymykseen saatiin yhteensä 68 vastausta. Suurin osa vastaajista (57 kpl) on lukenut palvelukuvauksen. Palvelukuvausta ei ollut lukenut 11 vastaajaa.

10. Oletko lukenut palvelukuvauksen?

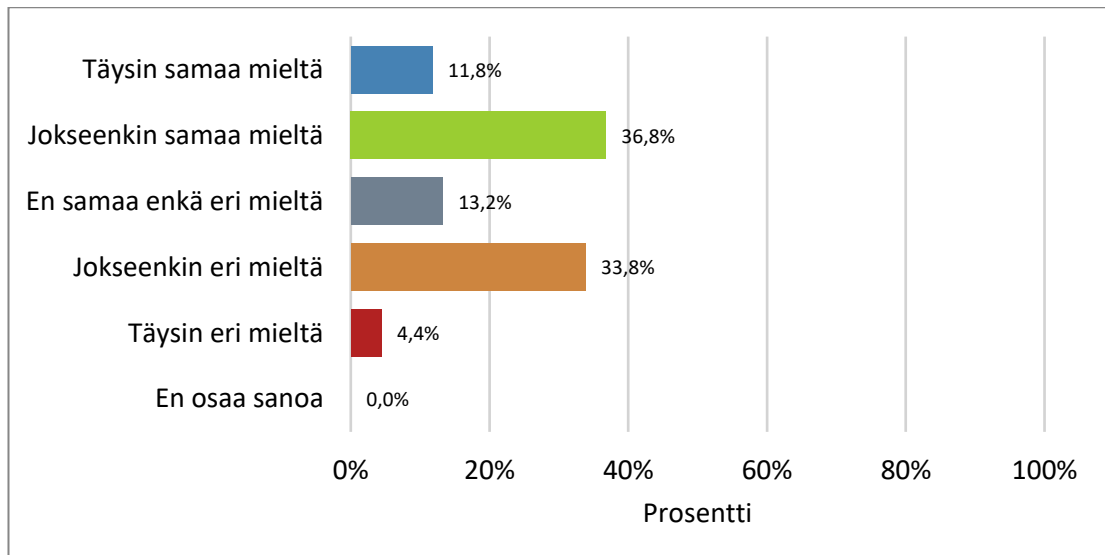


Kuvio 15. Palvelukuvauksen lukeneiden osuus.

### 8.1.3 Luottamus

Kyselyn kolmannessa osiossa selvitettiin sitä, luottavatko vastaajat Kelan tulkkivälityksen toimintaan ja kokevatko vastaajat, että tulkkivälitys luottaa heidän toimintaansa. Molempiin kysymyksiin saatiin yhteensä 68 vastausta.

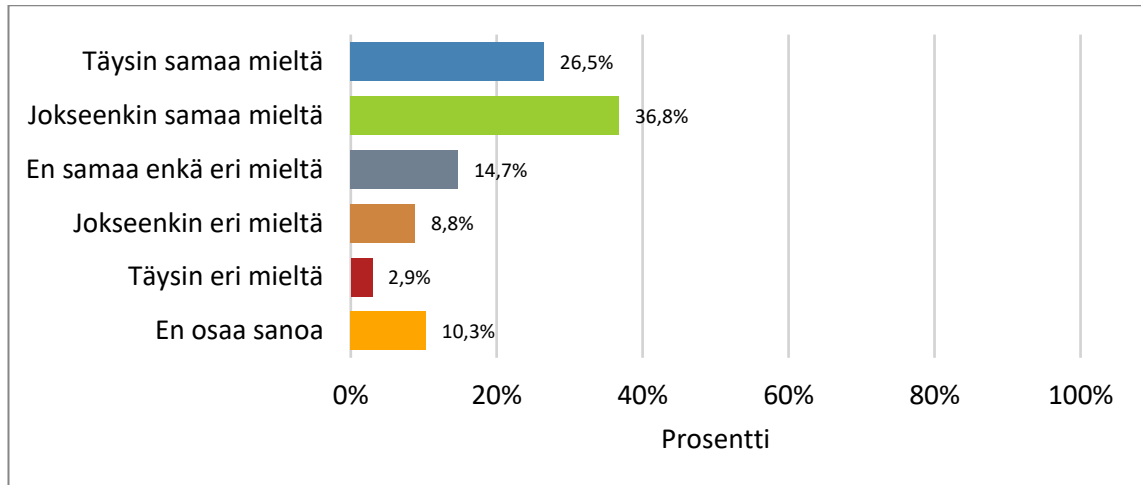
11. Luotan välityksen toimintaan?



Kuvio 16. Luottamus Kelan tulkkivälitystä kohtaan.

Vastaajista kahdeksan (8) olivat väittämän kanssa täysin samaa mieltä ja vastaajista 25 olivat väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä. Yhdeksän (9) vastaajista ei ollut väittämän kanssa samaa eikä mieltä. Jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa oli yhteensä 23 vastaajaa. Täysin erimieltä vastanneita oli kolme (3) ja en osaa sanoa vastanneita ei ollut yhtään kappaletta.

12. Väilytys luottaa toimintaani?



Kuvio 17. Väilytys luottaa omaan toimintaani.

Suurin osa vastaajista koki, että Kelan tulkkiväilytys luottaa heidän toimintaansa. Täysin samaa mieltä vastanneita oli yhteensä 18 ja jokseenkin samaa mieltä vastanneita oli 25. En samaa enkä eri mieltä oli yhteensä kymmenen (10) vastaajaa, jokseenkin eri mieltä vastanneita oli kuusi (6) kpl ja täysin eri mieltä vastanneita kaksi (2) kpl. En osaa sanoa vaihtoehdon valitsi yhteensä seitsemän (7) vastaajaa).

Kyselyn luottamus –osion viimeisissä kysymyksissä selvitettiin sitä, millaiset asiat ovat herättäneet luottamusta ja millaiset asiat ovat vähentäneet luottamusta. Avovastauksien analyysi on tehty sisällönanalyysi menetelmällä. Segmentoinnin jälkeen, vastauksen asiasisältö on pelkistetty. Pelkistetyistä ilmaisuista on edelleen klusteroitu eli ryhmitelty eri asiaa tarkoittavat ilmaisut omiksi ryhmikseen.

13. Millaiset asiat ovat herättäneet luottamusta?

<b>Teemat (luottamustekijä)</b>					
<b>Toimijuus</b>	Ammattitaito, tieto viittomakielen tulkkauksesta tai asiakasryhmistä, tulkin asiantuntijuutta ei huomioida, viittomakielen tulkkauksen ominaispiirteitä ei huomioida	Välittäjien Vaihtuvuus, kausityöntekijät	Kokemus	Maantieteellinen hallinta	Pieniä tuottajia ei huomioida
<b>Keskinäinen kunnioitus, arvostus</b>	Palveluntuottajaa ei kuulla	Vilpistä tai sääntöjen kiertämisestä epäileminen	Tulkki välittäjien olemus puhelimessa		
<b>Ennustettavuus, turvallisuus</b>	Tilausten käsittely puutteellisin tiedoin, välitysjärjestelmän manuaalisuus, asiakkaalla väärät profiilitiedot	Epäselvät käytännöt/välityspäätökset, tyhjät kalenterit, tulkin taivoittelu tulkkiäjä ulkopuolella	Välitysvirheet, huolimattomuus, ohjeen vastainen välittäminen. Epäjohdonmukainen toiminta, erilaiset toimintatavat, ristiriitainen toiminta	Paritulkkaukset, tulkkiparia ei välitetä, optimointia ei saa tehdä tai sen puute, asiakkaan kommunikaatioon perehdytystilasta ei tehdä	Ulkomaanmatkojen välitys, majoituslupien/matkasuunnitelmien käsittely, matka-aikoja ei huomioida
<b>Vastavuoroisuus</b>	Epäluottamuksen ilma- piiri, tiedon puute, hienojen tilastojen viljely, vaikka todellisuus on toinen	Jäykkä toiminta	Joustamattomuus, ei-inhimillinen toiminta		
<b>Avoin vuorovaikutus, palaute</b>	Palautetta ei vastaanoteta, palautetta on vaikeaa antaa	Välityskriteereitä ei ole avattu, kysymyksiin ei ole saatu vastausta. epäselvä viestintä	Vastauksen kopioiminen suoraan palvelukuvauksesta, ympäripyöreät vastaukset	Virheiden kiistäminen, välitysprosessi ei ole läpinäkyvä	Asiakkaita ei tiedoteta, kommunikaation puute, vierastomainen tyyli
<b>Yhteinen tavoite sitoutuminen</b>	Yhteistyön puute	Kasvotomuus	Yleinen ilma- piiri, jossa Kela esitetään negatiivisena, väärä tieto, huhut	Sosiaalinen media	

Taulukko 8. Luottamusta vähentävät tekijät välitystoiminnassa

## 14. Millaiset asiat ovat vähentäneet luottamust?

<b>Teemat (luottamus-tekijä)</b>					
<b>Toimijuus</b>	Asiakasryhmien moninaisuuden ymmärtäminen, tulkkien erilaisuuden ymmärtäminen, ymmärrys tulkin työstä, tulkin asiantuntijuuden huomiointi,	Tilannetaju, tilausten erityispiirteiden huomiointi	Osaaminen, kokemus, yhteydenotto tietyltä tulkkivälittäjältä	Tulkkivälittäjän alueellinen tuntemus	Tulkki voi irrottautua asiakkaan listalta, tulkki voi luopua tilauksesta sairaustapauksessa
<b>Keskinäinen kunnioitus, arvostus</b>	Kuulluksi tuleminen	Ymmärrys, ymmärrettyksi tuleminen	Palveluntuottajan/tulkin konsultointi	Tulkkiin luottaminen	
<b>Ennustettavuus, turvallisuus</b>	Käsittelyajoista kiinnipitäminen, tulkkihaun jatkaminen	Asian hoitamisen palvelukuvausten mukaisesti, välitystyön oikeellisuus	Huolellisuus ja tarkkuus	Avoimesti perusteltu toiminta, toiminnan läpinäkyvyys	Paritulkkaustilausten välitys, opiskelutulkkausten kirjaaminen
<b>Vastavuoroisuus</b>	Joustavuus	Nopea reagointi	Inhimillisuus, maalaisjärjen käyttö	Tulkkivälityksen tekemät reilut toimet	
<b>Avoin vuorovaikutus, palaute</b>	Vastauksien saaminen, tavoitettavuus	Ystävällinen palvelu, kohteliaisuus, palvelualltius	Selkeä viestintä, suorien vastauksien saaminen	Riittävä tiedon saanti	Virheiden myöntäminen ja korjaaminen, pahoittelut
<b>Yhteinen tavoite sitoutuminen</b>	Työn hoitaminen hyvin, ratkaisujen pohtiminen yhdessä	Aloitteellisuus, aktiivisuus, käytettävyykselyt, yhteydenotot	Asioiden selvittäminen	Kalenterin täyttäminen	Sama tavoite toiminnassa, yhteistyökyky, samalla tasolla oleminen

Taulukko 9. Luottamusta lisäävät tekijät

## 8.2 Kysely Vatu-keskuksen tulkkivälittäjille

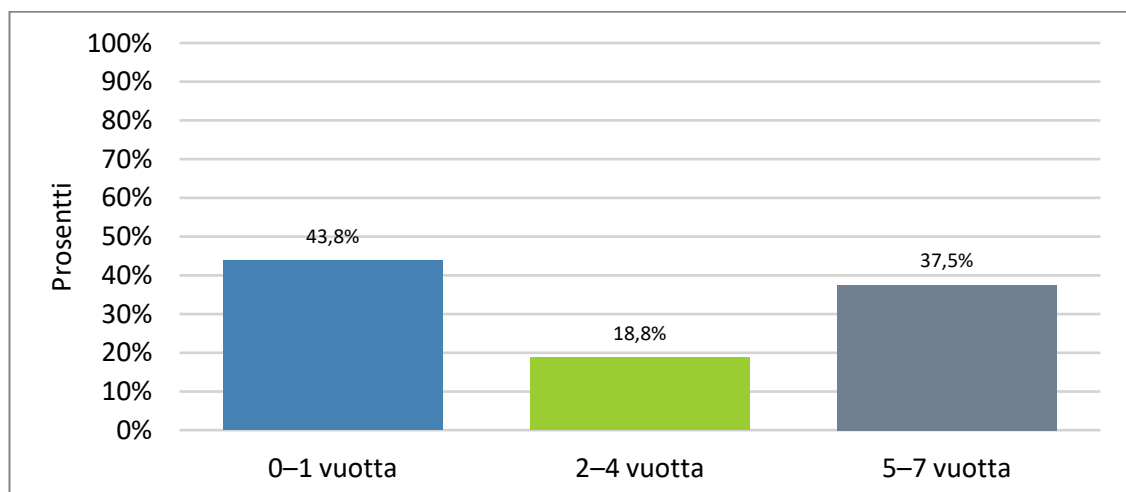
Tulkki välittäjille suunnattu kysely oli jo lähtökohdiltaan suppeampi. Tuloksia käsitellään osa-alueittain. Osa-alueet ovat samat kuin tulkkauspalveluyrityksille suunnatussa kyselyssä. Kyselyssä kartoitetaan tulkkivälittäjien taustaa, kartoitetaan yhteydenpitoa palveluntuottajien ja tulkkien kanssa sekä tarkastellaan luottamusta.

### 8.2.1 Taustatiedot

Taustiedoissa kartoitettiin sitä, kuinka monta vuotta henkilö on työskennellyt Vatu-keskuksessa. Tämän lisäksi kysyttiin sitä, kuuluuko henkilön työhön muita tehtäviä välitystyön lisäksi. Sitä, millä alueilla tulkkivälittäjät työskentelevät jätettiin tarkoituksella pois kyselyn anonymiteetin varmistamiseksi. Pienemmillä hankinta-alueilla työskentelee vain 1–2 välittäjää, jolloin kyselyn vastauksista olisi voinut tämän perusteella vetää johtopäätöksen siitä, kuka on vastannut kyselyyn ja miten.

Ensimmäisessä kysymyksessä kartoitettiin tulkkivälittäjien kokemusta välitystyötä eli sitä, kuinka monta vuotta henkilö on tehnyt välitystyötä Vatu-keskuksessa. Kysymykseen vastasi yhteensä 16 henkilöä.

1. Kuinka monta vuotta olet tehnyt välitystyötä Vatu-keskuksessa?

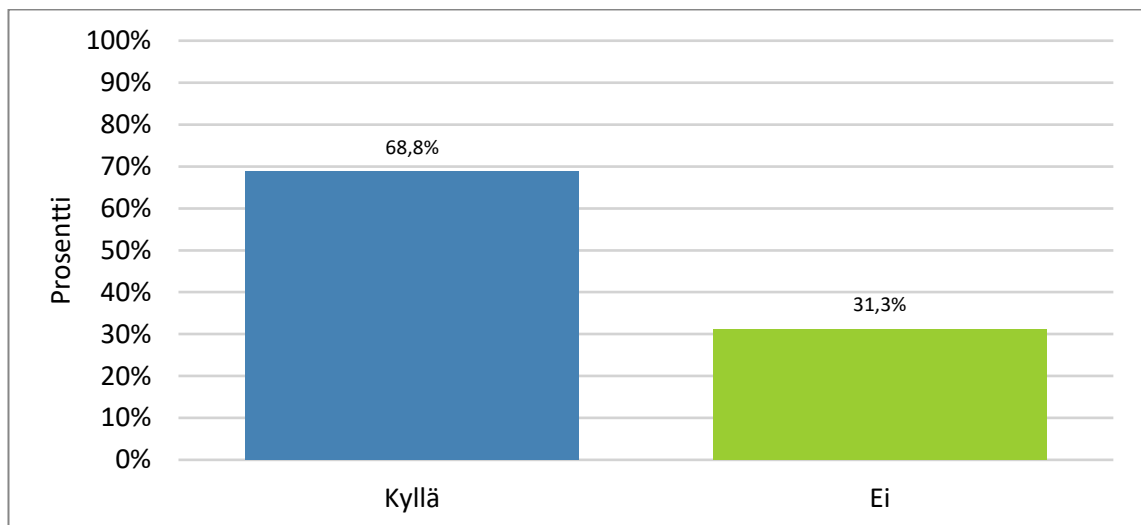


Kuvio 18. Tulkkivälittäjien kokemus välitystyössä Vatu-keskuksessa.

Kysymykseen vastanneista 0–1 vuoden työkokemus oli seitsemällä (7) vastaajalla. 2–4 vuoden työkokemus oli kolmella (3) vastaajalla ja 5–7 vuoden kokemus kuudella (6) vastaajalla.

Toisessa kysymyksessä kysyttiin sitä, kuuluuko henkilön työhön välitystyön lisäksi muita tehtäviä. Kysymykseen vastasi yhteensä 16 henkilöä.

2. Kuuluuko työhösi välitystyön lisäksi muita tehtäviä?



Kuvio 19. Muut tehtävät välitystyön lisäksi.

11 vastaajalla oli välitystyön lisäksi muitakin tehtäviä. Viidellä (5) vastaajalla toimenkuvaan kuului vain välitystyö.

### 8.2.2 Yhteydenpito palveluntuottajien ja tulkkien kanssa

Kyselyn toisessa osassa kartoitettiin, miten ja tulkkivälittäjät ovat yhteydessä päivittäisasioiden yhteyshenkilöihin ja tulkkeihin. Osan toisessa kysymyksessä kartoitettiin sitä, millaiset asiat ovat vaikuttaneet yhteydenottotavan valintaan.

Osion ensimmäisessä kysymyksessä kartoitettiin sitä, miten tulkkivälittäjät ovat yhteydessä päivittäisasioiden yhteyshenkilöihin ja tulkkeihin. Yhteydenottotavat ovat valikoituneet sen mukaan, mitkä ovat käytettävissä tällä hetkellä Vatu-kes-



kuksessa. Kysymyksessä pyydettiin valitsemaan yhteydenottotapa yleisyysjärjestyksessä. Kysymykseen vastasi puhelimen, sähköpostin ja tekstiviestin osalta 16 vastaajaa. Välitysjärjestelmän viestitoimintoon vastasi 14 vastaajaa.

3. Miten olet yhteydessä päivittäisasioiden yhteyshenkilöihin tai tulkkkeihin? Valitse yleisyysjärjestyksessä (yleisin ylimpänä jne.)

	Prosentti				Keskiarvo	N
	1	2	3	4		
<b>Puhelimitse</b>	18,8%	62,5%	12,5%	6,3%	2,06	16
<b>Sähköpostitse</b>	68,8%	18,8%	6,3%	6,3%	1,50	16
<b>Tekstiviestillä</b>	6,3%	12,5%	62,5%	18,8%	2,94	16
<b>Käyttämällä välitysjärjestelmän sähköposti/ tekstiviestitoimintoa</b>	7,1%	7,1%	21,4%	64,3%	3,43	14

Taulukko 10. Yhteydenottotapa yleisyysjärjestyksessä.

Tulosten perusteella yleisimmin yhteyttä pidetään sähköpostitse (11), toiseksi yleisimmin puhelimitse (10), kolmanneksi yleisimmin tekstiviestitse (10). Viimeiseksi vaihtoehdoksi valittiin yleisyysjärjestyksessä välitysjärjestelmän viestitoimintoa (9). (Luku kuvaa sitä, kuinka moni vastaaja on valikoinut menetelmän yleisyysjärjestyksessä).

Osan toisessa kysymyksessä kysyttiin, millaiset asiat ovat vaikuttaneet yhteydenottotavan valintaan. Avokysymykseen saatiin yhteensä 16 vastausta. Avovastaukset pelkistettiin, jonka jälkeen ilmaiset ryhmiteltiin samaa asiaa tarkoittaviin luokkiin. Lopuksi aineisto on kvantifioitu eli eri asiaa tarkoittavien ilmaisujen määrä on laskettu.

4. Millaiset asiat ovat vaikuttaneet yhteydenottotavan valintaan?

<b>Asian kiireellisyys</b>	<b>n = 13</b>
<b>Ohjeistus</b>	<b>n=7</b>
<b>Aihe ja aiheen monimutkaisuus</b>	<b>n=4</b>
<b>Vastaanottajan yhteydenottotavasta riippuen</b>	<b>n=4</b>
<b>Saavutettavuus</b>	<b>n=3</b>
<b>Kellonaika/aikaikkuna</b>	<b>n=3</b>
<b>Helppous ja nopeus</b>	<b>n=2</b>
<b>Oma mieltymys</b>	<b>n=2</b>

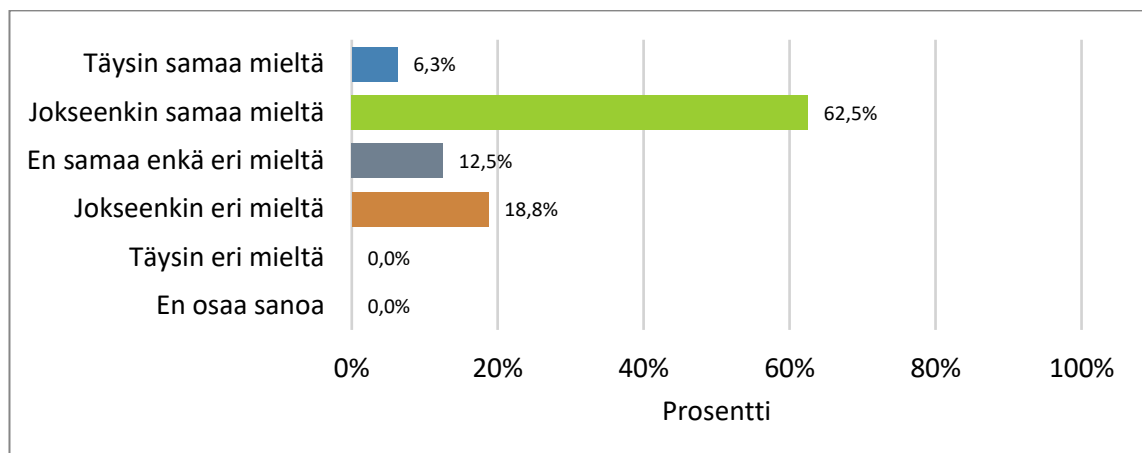
Taulukko 11. Aiheen vaikutus yhteydenottotavan valintaan.

Analyysin perusteella yhteydenottotavan valintaa ohjaa eniten asian kiireellisyys. Toiseksi eniten mainintoja oli siitä, että annettu ohjeistus ohjaa yhteydenottotavan valintaa. Lisäksi yhteydenottotapaan vaikuttivat tulkkaustilausten aihe ja se, kuinka monimukaisesta kokonaisuudesta oli kyse. Yhteydenottotapaan vaikutti myös se, kuinka vastaanottaja oli alun perin ollut yhteydessä. Muita vaikuttavia seikkoja olivat saavutettavuus, se milloin tilausta oltiin käsittelemässä (kellonaika, aikaikkuna), nopeus ja helppous sekä tulkkivälittäjän oma mieltymys käyttää eri yhteydenottotapoja.

### 8.2.3 Luottamus

Kyselyn luottamus-osiossa kartoitettiin sitä, luottavatko tulkkivälittäjät palveluntuottajien ja tulkkien toimintaan ja lisäksi sitä, kokevatko väittäjät, että palveluntuottajat ja tulkit luottavat heidän toimintaansa.

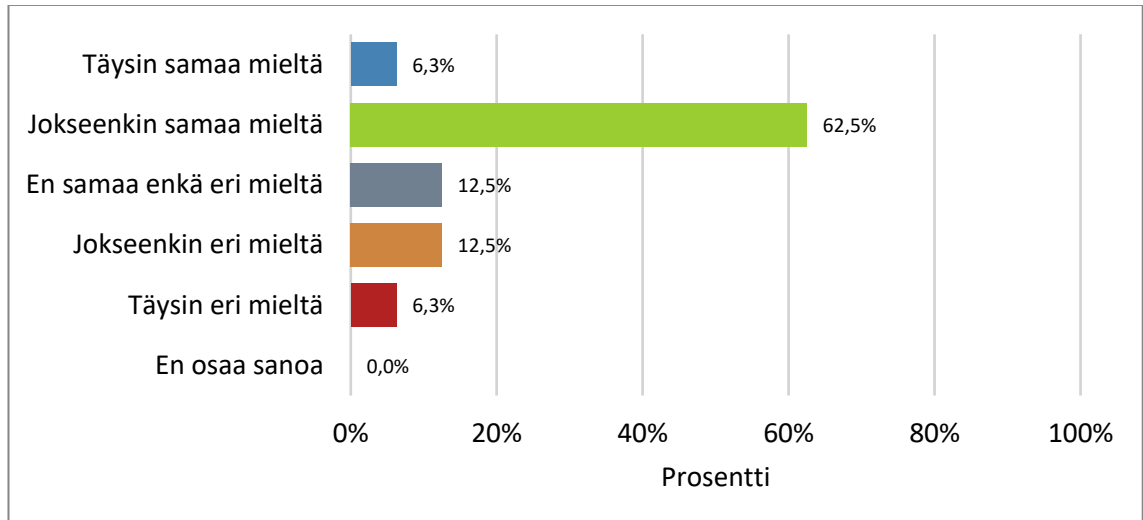
5. Luotan palveluntuottajien ja tulkkien toimintaan?



Kuvio 20. Luottamus palveluntuottajien ja tulkkien toimintaan.

Ensimmäisen kysymyksen vastausten määrä oli 16. Täysin samaa mieltä vastanneita oli yksi (1), jokseenkin samaa mieltä vastanneita oli kymmenen (10). En samaa enkä eri mieltä vastanneita oli kaksi (2), ja jokseenkin samaa mieltä vastanneita kolme (3). Täysin eri mieltä tai en osaa sanoa vastanneita oli 0 kpl.

## 6. Palveluntuottajat ja tulkit luottavat toimintaani?



Kuvio 21. Palveluntuottajien ja tulkkien luottamus omaa toimintaan kohtaan.

Kysymykseen saatiin 16 vastausta. Täysin samaa mieltä vastanneita oli yksi vastanneista (1), jokseenkin samaa mieltä vastanneita oli kymmenen (10). En samaa enkä eri mieltä vastanneita oli kaksi (2). Jokseenkin eri mieltä vastanneiden osuus oli kaksi (2) ja täysin eri mieltä vastauksia oli yksi (1). En osaa sanoa vastauksien osuus oli 0 kpl.

Myös Vatu-keskuksen tulkkivälittäjiltä kartoitettiin sitä, millaiset asiat ovat herättäneet luottamusta ja millaiset asiat ovat vähentäneet luottamusta.

7. Millaiset asiat ovat herättäneet luottamusta?

<b>Teemat (luottamustekijä)</b>					
<b>Toimijuus</b>	Tuottajien ja tulkkien valankäyttö suhteessa asiakasiin	Eettisten sääntöjen rikkominen			
<b>Keskinäinen kunnioitus, arvostus</b>	Asiaton käytös, asenne, toiminnan vähöksyntä ja arvostelu	Vastakkainasettelu palveluntuottajien ja Kelan välillä	Hyökkäävä viestintä		
<b>Ennustettavuus, turvallisuus</b>	Välitysprosessin läpinäkyväisyys	Väärin toimiminen, palvelun väärin käyttö, sääntöjen kiertäminen, palvelukuvauksen vastainen toiminta	Toistuva tilauksista luopuminen, viime hetken perumiset	Hidas reagointi, tulkkiaika ei ole auki, tilausta ei oteta vastaan vaikka tulkkiaika on auki	Epämääräiset perustelut
<b>Vastavuoroisuus</b>	Tavoittamattomuus	Väärin ymmärrykset, Ihimilliset virheiden ymmärtämättömyys			
<b>Avoin vuorovaikutus, palaute</b>	Viestinnän haasteet, kommunikaation vähyyys	Epävarmuus siitä, mitä voi sanoa ulos ja mitä ei			
<b>Yhteinen tavoite sitoutuminen</b>	Huhujen uskominen ilman todellisuuspää				

Taulukko 12. Luottamusta vähentävät tekijät.

## 8. Millaiset asiat ovat vähentäneet luottamusta?

<b>Teemat (luottamustekijä)</b>					
<b>Toimijuus</b>	Tulkkien ammattietiikka	Perusteltu toiminta	Tulkkien ja palveluntuottajien tuntemus	Alueellinen tuntemus	
<b>Keskinäisen kunnioituksen, arvostus</b>	Yhteistyökykyinen asenne ja viestintä	Asiallisuus ja ystävällisyys	Rehellisyys	"Välittäjäkin on ihminen"	
<b>Ennustettavuus, turvallisuus</b>	Kerralla kuntoon - ajattelu	Avoim tiedottaminen muutoksista	Välitysprosessin läpinäkyvyys	Ohjeen mukainen toiminta, yhteisten sääntöjen noudattaminen	Tavoitettavuus
<b>Vastavuoroisuus</b>	Joustavuus, maalaisjärjen käyttö	Yhteistyö, ongelman ratkaisu yhdessä	Reiluus	Samaistuminen: kyky asettua tulkin ja tuottajan asemaan	
<b>Avoim vuorovaikutus, palaute</b>	Rakentava neuvottelu ja palautteen antaminen	Avoimuus, läpinäkyvyys	Puolin jos toisin virheen tunnustaminen, inhimillisten virheiden ymmärtäminen	Selkeän vastauksen antaminen	
<b>Yhteinen tavoite sitoutuminen</b>	Yhteinen pyrkimys yhteisen päämäärän saavuttamiseksi	Sujuva yhteistyö ja ymmärrys	Asiakkaan edun tavoitteleminen		

Taulukko 13. Luottamusta lisäävät tekijät.

## 8.3 Haastatteluaineisto kuvaus

Haastatteluaineisto koostui palveluntuottajien ja tulkkien haastatteluista sekä Vatu-keskuksen tulkkivälittäjien haastatteluista. Ryhmähaastatteluissa haasteltiin yhteensä 11 henkilöä. Palveluntuottajien ja tulkkien ja tulkkivälittäjien haastattelut toteutettiin erikseen, jotta mahdolliset keskinäiset jännitteet eivät olisi häirinneet teemojen syvällistä käsittelyä. Haastateltavia tässä ryhmässä oli yhteensä seitsemän (7). Tulkkauspalveluyrityksen työntekijöiden haastattelut toteu-

tettiin kahdessa ryhmässä. Toisessa ryhmässä oli neljä (4) haastateltavaa ja toisessa ryhmässä kolme (3) haastateltavaa. Tulkki välittäjien ryhmiä oli vain yksi, jossa oli neljä (4) haastateltavaa. Aineistossa ja johtopäätöksissä on huomioitava, että tulkki välittäjien näkökulma perustuu suppeampaan otokseen kuin tulkkauspalveluyrityksen työntekijöiden. Kuhunkin haastatteluun varattiin aikaa kaksi tuntia. Toisessa tulkkauspalveluyrityksen työntekijöiden haastattelussa yksi haastateltavista pääsi noin 12 minuuttia myöhässä mukaan teknisten haasteiden vuoksi. Tälle haastateltavalle kerrottiin vielä erikseen kesken haastattelun alustus sekä aineiston käsittelyä koskevat seikat. Tulkkauspalveluyrityksen työntekijöiden haastatteluaineisto kertyi yhteensä 3h 23 min 29 s. Tulkki välittäjien haastatteluaineistoa kertyi yhteensä 1h 31 min 17s.

Aineisto on litteroitu sanatarkasti siten, että toistot ja täytesanat on poistettu. Litteroinnin tasolla oli asetettu pääasialliseksi tavoitteeksi se, että haastateltavan sanoman ydin saadaan vangittua. Tähän litteroinnin tasoon päädyttiin, koska tämän tutkimuksellisen kehittämistyön kannalta olennaisinta oli tarkastella haastatteluaineistosta luottamukseen liittyvä teemoja tarkasti syvällisellä ja selittävällä tasolla.

Käsiteltäviä teemoja tarkasteltiin Kelan tulkki välityksen lisäksi myös yksittäisten välittäjien näkökulmasta. Ryhmähaastatteluita varten muodostetut teemat olivat nostettu sekä palveluntuottajien ja tulkki en sekä Kelan tulkki välityksen välittäjille kohdistetuista kyselyistä. Haastattelun teemoittelua ohjasi myös tietoperustasta nostetut yläteemat.

Haastatteluissa ei ohjattu erikseen sitä, kenen näkökulmasta teemoja olisi tullut tarkastella vaan haastatteluissa käsiteltiin teemoja sekä palveluntuottajien, tulkki en että välityksen tai tulkki välittäjien näkökulmasta. Haastateltavat ohjasivat näkökulman asettelua itse haastattelun edetessä. Tämä oli tarkoituksen mukaista, sillä tavoitteena oli selvittää osaksi sitä, mikä tai kenen näkökulma luottamuksen osalta aineistosta korostuu. Esimerkiksi toimijuudesta keskusteltaessa palveluntuottajien ja tulkki en haastatteluissa, haastateltavat saattoivat käsitellä toimijuutta ja siihen liittyvää ammattietiikkaa sekä tuottajien että tulkki en ja välityksen sekä välittäjien näkökulmasta.

Haastatteluaineisto esitellään tässä siten, että kutakin teemaa pyritään avaamaan vuoropuhelun keinoin. Aineiston esittelyssä edetään tieperustasta nostettujen yläteemoja mukailten. Mukana esitetään suoria lainauksia haastateltavien puheenvuoroista. Suorissa lainauksissa on säilytetty puhekielisyys autenttisuuden säilyttämiseksi.

### 8.3.1 Toimijuus

Palveluntuottajien ja tulkkien haastatteluissa toimijuuteen liitettiin varsinkin käsitteet kokemus, ammattitaito, ammattietiikka, syväymmärrys sekä valtasuhteet. Valtasuhteita tarkasteltiin myös viestintään käytettävän kielen ja sen laadun näkökulmasta. Palveluntuottajien ja tulkkien haastattelussa otettiin erityisesti tarkasteluun välittäjien ammattitaito ja syväymmärrys vammaisten tulkkauspalvelualasta ja asiakkaista. Ammattietiikkaa taas tarkasteltiin pääasiallisesti palveluntuottajien ja tulkkien näkökulmasta.

Haasteltavat toivat puheenvuoroissaan esille varsinkin kokemuksen merkityksen välitystyössä. Ammatillisuus nähtiin ylipäätään asiana, joka herättää luottamusta. Ammatillisuutta ja ammattitaitoa nostettiin esille varsinkin siitä näkökulmasta, että aina välittäjillä ei vaikuta olevan spesifiä ymmärrystä siitä, mikä on tietylle tulkkausta tarvitsevalla asiakasryhmälle tulkkauksen näkökulmasta tarpeellista tai mitä tulkkauksessa tulisi ylipäätään huomioida. Luottamusta välittäjää kohtaan taas on herättänyt se, että mikäli tiedossa on ollut, että välittäjällä on pitkä kokemus alalta, hänellä on samalla tavalla tiedossaan alaa koskevat ammattieettiset säännöt, jolloin välittäjän näkemykseen on voinut luottaa. Riittävä kokemus on ilmentynyt haastateltavien mukaan myös taidossa soveltaa ohjetta ja käyttää sen puitteissa maalaisjärkeä. Vähäinen kokemus asiakkaasta, alueesta tai ylipäätään tulkkaustilanteesta on näyttäytynyt epäjohdonmukaisena toimintana.

Luottamuksen näkökulmasta välittäjän ammattitaidosta nostettiin esille varsinkin se, että välittäjällä olisi hyvä olla syväymmärrystä siitä, mitä käytännön tulkkaus-työ on. Jos syväymmärrys tulkkien työstä puuttuu, välittämisen laatu kärsii. Ym-

märryksestä keskusteltaessa eräs haastateltavista käytti myös käsitettä taustaymmärrys. Viittomakielen tulkkauksen osalta yksi haastateltavista totesi, että välittäjillä olisi hyvä olla riittävästi taitoa ymmärtää viittomakieltä ja kielen eri variaatioita.

Oman selkeän kokonaisuutensa toimivuudesta keskusteltaessa palveluntuottajien ja tulkkien kanssa muodosti tulkkauksen asiantuntijuus, jota toivottaisiin kuuluvan enemmän välitystyössä. Haastatteluissa tuotiin esille varsinkin sitä, että varsinainen substanssiosaaminen ja asiantuntijuus ovat tulkkauksen asiantuntijalla, joka on ollut itse paikalla tilanteissa ja jolla on näkemys tulkkauksilanteen etenemisestä. Etenkin toivottiin sitä, että tulkkauksen toteuttamiseen liittyvissä asioissa Kelan tulkkivälityksen toivottiin olevan yhteydessä tulkkiin tai palveluntuottajiin. Tulkkauksen asiantuntijuuden näkökulmasta, painoarvoa pitäisi antaa mieluummin tulkkien näkemykselle.

*”Merkityksellisin seikka oli se, että nimenomaan pitäisi mun mielestä välityksen ja asiakkaiden ymmärtää se, että se substanssiosaaminen on sillä ammattilaisella, joka on ollut näissä tulkkauksilanteissa ja hän tietää miten ne menee ja miten tulee menemään. Silloin olisi toivottavaa, että välitys sekä asiakas kuuntelisi sitä tulkkia, jolla on se asiantuntijuuden rooli siinä.”* (Haastateltava A.)

Ammattitaidosta keskusteltiin myös kielen ja viestinnän näkökulmasta. Haastateltavat toivat esille, että välittäjän kokemuksen määrän on voinut arvioida äänestä, epäröinnistä ja siitä, millaisia lauseita välittäjä on käyttänyt kommunikoidessaan tuottajien ja tulkkien kanssa. Haastateltavat esittivät, että välittäjän ammatillisuuden taso näkyy myös viestinnässä. Kirjallisesta viestinnästä esille nostettiin virheet, joita on voinut olla esimerkiksi sähköpostikyselyissä. Sähköpostikyselyssä on saattanut olla tietoa, joka ei kuulu sähköpostilla lähetettyyn kyselyyn. Tällaiset seikat ovat vaikuttaneet luottamukseen negatiivisesti.

Palveluntuottajien ja tulkkien haastattelussa valtasuhteita käsiteltiin eri näkökulmista: Kelan ja palveluntuottajien ja tulkkien välinen valtasuhde, käytettävän kielen vaikutus asiakkaan palvelun järjestymiseen sekä asiakkaiden valta suhteessa palveluntuottajiin ja tulkkeihin. Yleisesti ottaen todettiin, että ihmisten välisissä



suhteissa on aina tietynlaisia valtasuhteita, ja järjestelmä asettaa puitteet toiminnalle. Tässä yhteydessä järjestelmällä voitiin tarkoittaa palvelurakennetta ja tai teknistä ympäristöä, jossa palvelu tuotetaan asiakkaalle.

Yksi haastateltavista totesi, että työntekijän roolista käsin, valtasuhde Kelan ja tuottajien välillä on näyttäytynyt yksioikoisemmalla. Haastateltavan mukaan, yleisesti tulkkien keskuudessa asia nähdään niin, että Kela on määräävässä asemassa ja kentällä toimitaan sen mukaisesti. Nyt palveluntuottajan roolista katsottuna, valtasuhteet eivät ole haastateltavan mukaan kuitenkaan niin yksiselitteisiä. Haastateltavalla oli muodostunut ymmärrys siitä, että välittäjätkin toimivat taustalla olevan ohjeistuksen mukaan. Tulkkien asemaa muihin toimijoihin nähden kuvailtiin siten, että he vain näkevät, mitä kalenterissa tapahtuu ilman tarkempaa tietoa välityksen taustoista ja syistä. Tähän liittyen tuotiin esille myös toimijoiden välistä vuorovaikutusta, sillä haastateltavan mukaan tulkilla ja palveluntuottajalla oli tapahtumista ja niihin johtavista syistä mahdollista tehdä vain päätelmiä. Kelan ja palveluntuottajien välistä valtasuhdetta kuvasti myös se, että tässä yhteydessä haastateltava totesi, että ”tällä puolella välityksen vastauksiin on vain pakko tyytyä”.

Haastateltavat kokivat, että Kelan välityksellä on valtaa enemmän kuin palveluntuottajilla ja tulkeilla. Lisäksi todettiin, että myös asiakkaalla vaikuttaisi olevan enemmän valtaa kuin palveluntuottajalla tai yksittäisillä tulkeilla varsinkin tilanteissa, jossa keskustellaan siitä, kuinka tulkkaus tulisi järjestää. Haastateltavat nostivat esille varsinkin tilanteet, joissa käydään keskustelua siitä, tulisiko tulkkaus järjestää paritulkkauksena, tilauksen vaativuustasosta tai majoitusluvasta. Haastateltavat kokivat, että näissä tilanteissa tulkkausten asiantuntijoita kuullaan vähemmän ja asiakasta kuullaan huomattavasti enemmän. Näissä tilanteissa välittäjän valtaa kuvailtiin suureksi, sillä välittäjällä on valta päättää sitä, kuka menee mihinkin, välitetäänkö tilauksiin pari tai saako tulkki esimerkiksi tilaukseen perehdytystä vai. Näillä ratkaisuilla on haastateltavien mukaan suora vaikutus siihen, kuinka laadukkaasti tulkit pystyvät tuottamaan asiakkaille tulkkausta. Esille tuotiin myös lukuisat tutkimukset siitä, kuinka paritulkkausten puute vaikuttaa suoraan tulkkausten laatuun. Välittäjillä on suuri valta vaikuttaa siihen ylipäätään, minkälaista tulkkien työ on kentällä.

*”Jos ajatellaan sitä ammattitaitoa, mitä me odotetaan, että välittäjillä on, että he ovat luonnollisesti perehtyneet puva tai kuurojen, mistä asiakasryhmästä nyt ikinä puhutaan, jos sitä ammattitaitoa ei ole siihen tiettyyn asiakasryhmään ja kuitenkin tällä välittäjällä on aika iso-valta siinä, että hän päättää kuka menee mihinkäkin ja saako esimerkiksi paritulkkausta, saako perehdytystä saako mitään, niin tätä luottamus ei synny ja sitä luottamus ei tule, mikäli me koetaan, että nyt mä puhun jonkun kanssa, jolla ei ole ammattitaitoa, ei kykyä, ei pätevyyttä arvioida tätä tilannetta. Ja silloinhan se luottamus ihan heti kärsii.” (Haasteltava B)*

*”Valta on se, kelle sä olet kaiken tiedon, vaikka jostain tilanteesta antanut, on valta päättää sun suhteen, miten voit sinne tilanteeseen mennä, on tosi suuri. Ja sit jos sulla ei ole luotto siihen, että se kuka on sua niin sanotusti valtasuhteessa ylempänä ja päättää saatko sä tulkkiparin tai saatko sä jotain tai miten se menee, ja sit sä, koet, että se ei ole kuullut sua tai hänellä ei ole vaikka ammattitaitoa. Niin se on tosi vahingollista sille luottamukselle.” (Haastateltava B)*

Haastatteluissa keskustelu ohjautui valtasuhteiden osalta myös siihen minkälainen vaikutus käytettävällä kommunikointimuodolla ja kielellä on toimijoihin ja miten kieli vaikuttaa esimerkiksi asiakkaan palvelun järjestymiseen. Yksi näkökulma oli se, että mitä parempi suomen kielen osaaminen asiakkaalla on, sitä enemmän hänellä on valtaa siihen, miten hänen tulkkaukspalvelunsa järjestyy. Kun asiakkaalla on hyvä osaaminen kielellä, jolla Kelan tulkkivälitys pääasiallisesti viestii asiakkaiden kanssa, hänellä on paremmat mahdollisuudet perustella tulkkaustarvettaan tai toivetta tulkkauksen suhteen. Ongelmaksi haasteltavat näkivät etenkin sen, että välityksessä ja asiakkaalla ei ole samaa kieltä. Haastateltava kertoivat, että asiakkaat ovat kokeneet välityksen kanssa kommunikoinnin vaikeaksi suomen kielellä. Tällaisissa tilanteissa asiakkaat ovat saattaneet jättää kertomatta tai eivät ole jaksaneet vastata viestiin kielimuurin takia. Puhevammaisista asiakkaista esiin nostettiin se, että asiakkaat pystyvät lukemaan välityksen viestit, mutta eivät välttämättä ymmärrä, mitä viestissä sanotaan tai kysytään. Tämä on vaikuttanut luottamukseen haitallisesti.

Asiasta keskustellessa yksi haastateltavista nosti asiakkaista esille etenkin kuu-rot maahanmuuttaja-asiakkaat, jotka eivät ymmärrä haastateltavan mukaan välityksen viesteistä sanaakaan. Haastateltavan mukaan asiakkaat eivät esimerkiksi ymmärrä välityksen lisätiedusteluja, joissa kysytään tarkentavia tietoja tilauksiin liittyen. Tässä yhteydessä hän toi myös esille sen, että monesti näissä tilanteissa tulkeilla olisi arvokasta hiljaista tietoa ja substanssiosaamista, jota kannattaisi hyödyntää. Haastateltava kertoi myös, että on joutunut omalla vapaa-ajallaan kääntämään maahanmuuttaja-asiakkaille välityksen lähettämiä viestejä, jotka tilanteeseen nähden ovat varsinkin tulkauksen tarpeeseen liittyen, tuntuneet aiheettomilta ja tarpeettomilta. Asiakkaat, jotka eivät kykene perustelemaan toivettaan tai tarvettaan riittävän hyvin, eivät välttämättä saa tulkkia tai paritulkkausta. Kun asiakkaalla ei ole ollut riittävää kompetenssia perustella tilauksen vaatavuustasoa, vaatavuustason osoittaminen on jäänyt enemmän tulkin vastuulle. Näin ollen näillä asiakkailla on huomattavasti vähemmän mahdollisuuksia ja valtaa vaikuttaa oman palvelun järjestymiseen kuin niillä asiakkailla, joilla on parempi kirjoitetun kielen taito. Tämän keskustelun yhteydessä nostettiin esille Kelan Vammaisten tulkkauksen palvelun etäpalvelu, joka on haastateltavien mukaan vähentänyt viittomakielisten asiakkaiden tilauksiin liittyviä väärinymmärryksiä. Kehitysehdotuksena esitettiin, että asiakkailla tulisi mahdollistaa viestiminen viittomakielellä. Käytännössä tämä tarkoittaisi sitä, että asiakkaat voisivat lähettää välitykseen viitottuja viestejä ja välitys voisi lähettää kysymykset ja viestit viitottuina asiakkaalle. Haastateltavat esittivät myös, että välittäjillä olisi hyvä olla koulutusta tai osaamista selkokielestä. Samalla todettiin, että asiakkailla, jotka osaavat suomen kieltä ei voi kirjoittaa viestejä samalla kuin esimerkiksi tulkeille.

Tulkki välittäjät käsittelivät haastatteluissa toimijuutta sekä oman työn että palveluntuottajien ja tulkkien työn/ roolin näkökulmasta. Toimijuuden kuvauksissa korostui viranomaisen roolissa toimiminen, jonka koettiin myös rajaavan joustavuuden, maalaisjärven ja tilannetajun käyttöä jonkun verran toiminnassa.

*”Meil on myös viranomaisvastuu, joka myös osittain rajaa sitä, mitä voi ja kelle sanoo ja millä tavalla niin sekin vaikuttaa välillä enemmän ja välillä vähemmän.”* (Haastateltava J)

Viranomaisroolin nähtiin olevan ennen kaikkea rooli, jossa pitää pysytellä asiallisena. Haastateltavan kertoivat viranomaisena toimimisena olevan myös sitä, että maltti pitää pysyä vaikka ”niskaan tulisi mitä alatyylisiä”. Tässä kohden esille tuotiin myös valtasuhde ja se, että välittäjät kokivat olevansa altavastaajan roolissa suhteessa palveluntuottajiin.

Tulkki välittäjät kuvailivat työtään asiakaspalvelijana olemisena, jonka ensisijaisena tehtävänä on löytää asiakkaalle tulkki. Tulkki välittäjän asemaa kuvattiin myös puun ja kuoren välissä olemisena: tavoite on löytää asiakkaalle tulkki, ei varmistaa tulkin elantoa, joskin tuottajien ja tulkkien näkökulmaa tässä ymmärrettiin. Samalla otettiin esille myös palveluntuottajan ja tulkkien sekä välittäjien eri intressit. Välittäjien mukaan, tulkit ja palveluntuottajien nähtiin tarkastelevan lähtökohtia enemmänkin palvelukuvauksen ja kilpailutusjärjestyksen näkökulmasta kuin, että asiakkaankin lähtökohdat osattaisiin huomioida. Palvelukuvaus ja kilpailutus nähtiin työvälineeksi sille, että asiakkaalle saadaan tulkit. Intressien koettiin olevan hiukan erilaiset välityksessä kuin palveluntuottajilla ja tulkeilla. Haastattelussa tuotiin kuitenkin esille se, että välityksessä on myös ymmärrystä siihen, että kyseessä on myös tulkkien elanto.

*”Mun mielestä me ollaan täällä ensisijaisesti asiakasta varten, ja se syy, miksi mä lähden käsittelemään jotain tilausta on se, että se asiakas saa sen tarvitsemansa palvelun. Se on se pääintressi. Siinä täytyy kuitenkin koko ajan pitää mielessä se, että siihen et se asiakas saa sen tarvitsemansa palvelun niin siihen on olemassa se oma prosessi ja oma ohje. Se on se sopimus, millä tavalla me ollaan ostettu tai millä tavalla me ollaan sitouduttu ostamaan tuottajilta palvelua. Kyllä siinä täytyy pitää koko ajan mielessä se, et vaikka se asiakas on se tärkein tai se on se pääsyy miksi täällä kukaan tekee tätä työtä, on se asiakas, mut sit se, et mä en voi tehdä kaikkea, miten asiakas haluaa ja miten asiakas sanoo, jos se sotii vastaan sitä palvelukuvausta. Kyllä siin on kuitenkin ne tietyt kohdat, mitä täytyy noudattaa aina ja sit kuitenkin et se olis tasapuolista ja oikeudenmukaista myös niille tuottajille. Viranomaisina ja asiantuntijoina meidän täytyy olla kuitenkin olla tarkkana siinä, ettei me vahingossa tehdä sopimuksen vastaisesti.” (Haastateltava H)*

Yksi välittäjistä toi esille, että tämän vuoksi välitykseltä odotetaan toisinaan myös enemmän työnantajan roolia, mitä se ei voi ottaa. Kela kuitenkin ostaa palvelusta valtaosan, joten tällekin ilmiölle osoitettiin ymmärrystä. Vaikka lähtökohta onkin asiakkaan palvelun järjestyminen, välittäjät painottivat myös sitä, että heidän roolinsa kuuluu huolehtia myös sopimuksen mukaisesta palvelun järjestymisestä.

Toimijuuden rajoja haastatteluissa kuvasti se, että tulkkivälittäjät kertoivat etenkin asiakaspalvelijan roolissa ottavansa palveluntuottajien ja tulkkien näkemyksiä huomioon, mutta yksittäisten nopeiden tilanteiden ratkaiseminen, joihin ei ole tarkkaa ohjeistusta tai ohjeistus on liian tulkinnanvarainen palvelukuvauksessa tai etuusohjeessa, koettiin ongelmalliseksi ja haastavaksi. Tulkkivälittäjät kertoivat, että palvelukuvaus ei pysty ottamaan kantaa kaikkiin mahdollisiin tilanteisiin. Jos asiaa ei ole kuvattu palvelukuvauksessa, ratkaisun perusteita pitää miettiä huolellisesti. Itse asia voi olla pieni, mutta pienikin asia voi lopulta vaikuttaa todella isoihin kokonaisuuksiin ja asioihin. Toimijuuden rajoja kuvasti myös se, että ohjeet, prosessit ja maalaisjärki koettiin olevan ristiriidassa keskenään. Toisaalta välittäjän pitää toimia ohjeiden ja prosessien mukaan, jotta toiminta ei vaikuta mielivaltaiselta tai poukkoilevalta. Toisessa vaakakupissa ovat maalaisjärki ja tilannetaju. Välittäjät toivat esille myös sitä, että asiat ovat aina tilanneriippuvaisia. Jokainen tilaus on hieman erilainen, eikä tilauksia voida koskaan täysin niputtaa keskenään.

*”Tavallaan tässä on se suuri ristiriitaisuus jo itsessään et just tää enustettavuus, turvallisuus ja avoimuus, läpinäkyvyys, et et pitää mennä niiden tiettyjen ohjeiden ja prosessien mukaan, jotta se on aina joka tilanteessa sama lopputulos, ettei se meidän toiminta vaikuta miltään poukkoilevalta tai mielivaltaiselta, mutta sitten toisaalta siinä sen vaa’an toisessa kupissa on just tää maalaisjärjen käyttö, tilannetaju. Ja asiat on aina vähän tilanteesta riippuvia, ja tilaukset on aina erilaisia, et ei niitä aina voi niputtaa samaan. Sen tasapainon löytäminen, et ikään kuin voinko mä antaa joissain asioissa periksi”.*

(Haasteltava I)

Kun keskusteltiin välittäjän ammattitaidosta, korostuivat kokemuksen merkitys ja hiljaisen tiedon merkitys työssä. Kokemuksella kuvattiin olevan merkitystä myös

siihen, kuinka ohjeiden puitteissa uskaltaa toimia ja tehdä ratkaisuja. Hiljaisella tiedolla välittäjät tarkoittivat tulkkaustilauksiin liittyvää tietoa, jota ei voi kirjata ylös mihinkään. Välittäjän työssä kuvattiin olevan hiljaista tietoa paljon ja vasta aloitaneella välittäjällä hiljainen tieto ei voi olla samalla tasolla kuin kokeneella välittäjällä. Hiljaisella tiedolla kuvattiin olevan iso rooli työssä, joka ohjaa esimerkiksi sitä, että tietyssä tilanteessa hälytyskellot alkavat soida automaattisesti tai välittäjä osaa automaattisesti ohjautua ja etsiä ohjeita oikeasta paikasta. Kokemuksen myötä välittäjä osaa tehdä rohkeammin päätöksiä, jolloin joustoakin löytyy enemmän. Jos välittäjällä on vähemmän kokemusta, ohjeisiin turvaudutaan enemmän ja toiminnan rajat näyttävät vielä varsin mustavalkoisina. Jos tilanteelle ei löydy suoraa ohjeistusta, jokaisen ratkaisun kohdalla joutuu punnitsemaan myös sitä, millaiset valtuudet yksittäisellä välittäjällä on tehdä kussakin tilanteessa päätöksiä tai ratkaisuja.

Välittäjän asiantuntijuutta kuvailtiin siten, että välittäjä kykenee ymmärtämään ja löytämään seikan, josta kiikastaa, jos esimerkiksi ollaan tilanteessa, että palveluntuottaja on tuhtunut tapahtuneesta tai käsillä on ollut tilanne, jossa osapuolten välillä on ollut väärinymmärrys. Kokemukseen liitettiin myös se, että välittäjä ymmärtää kuinka erilaisia asiakkaat voivat olla, ja että välittäjällä on kyky katsoa esimerkiksi sitä, kuka tulkki sopii juuri haastavimpiin tilanteisiin.

Kun tulkkivälittäjät keskustelivat palveluntuottajien ja tulkkien ammattitaidosta, esille tuotiin se, että palveluntuottajan toimintaan vaikuttaa se, onko tuottaja uudehko vai kokenut. Valtasuhteiden osalta tuotiin esille mielenkiintoinen näkemys siitä, että kilpailutus itsessään muodostaa valtasuhteita. Tuottajalla nähtiin olevan enemmän valtaa tilanteessa, jossa tuottaja on sijoittunut kilpailutuksessa hyvin ja pystyy hallitsemaan työtilannettaan joustavammin. Tuottaja, joka on sijoittunut huonommin, on vähemmän valtaa hallita työvirtaa, koska tilauksia on ylipäättään tarjolla vähemmän.

Tuottajien ammattietiikka tuotiin esille keskusteltaessa palvelun väärinkäytöksistä. Välittäjät kertoivat, että väärinkäytökset ovat toisinaan hyvinkin helpostikin huomattavissa. Tämän välittäjät kokivat hyvinkin hämmentäväksi, koska palveluntuottajille ja tulkeilla on kuitenkin kaikille sama koulutus ja ammattietiikka, jota

pitäisi noudattaa. Esille tuotiin muun muassa esimerkkejä, joissa tuottaja tai tulkki on antanut väärää tietoa tai tilauksesta luopumiselle on keksitty selkeitä tekosyitä. Valtasuhdetta tuotiin tässä kohden esille siten, että välittäjällä ei heidän kokemuksensa perusteella ole valtaa kyseenalaistaa asiaa. Haastattelussa nostettiin esille se, että tässä ollaan välityksen ja tuottajien välisen luottamuksen ytimessä. Välittäjät kertoivat myös, että toiset tuottajat herättävät toiminnallaan enemmän luottamusta kuin toiset.

*”Tavallaan ja sitten myös tossa ykkösessä toi ammattietiikka. Toki vois ajatella, että tuottajillakin..kaikki on käyny saman koulutuksen ja tietää tulkinkin etiikasta ja näin, mutta sit se on just hämmentävää, miten tässä työssä saattaa ihan huomata tosi selkeästi niitä tuottajan tavallaan niitä väärinkäytöksiä tai tämmösiä, että suoraan sanoen annetaan vaikka väärää tietoa tai keksitään joku tekosyy, jotta voidaan luopua tilauksesta. Tai tämmösiä, mitkä on loppujen lopuksi aika läpinäkyviä tai selkeitä. Mut sit kun meillä ei ole tavallaan mitään valtaa lähtee semmosta kyseenalaistamaan. Se täytyy vaan ottaa nöyrästi vastaan. Niin se on tietenkin semmonen, että ollaan aika lailla nimenomaan siinä luottamuksen ytimessä.” (Haastateltava I)*

### 8.3.2 Ennustettavuus ja turvallisuus

Palveluntuottajien ja tulkkien haastatteluissa käytiin paljon keskustelua myös välitystoiminnan epäjohtonmukaisuudesta ja johtonmukaisuudesta. Johtonmukaiseen toimintaan liittyen käsiteltiin toisaalta myös ohjeen mukaista toimintaa. Ohjeella tässä yhteydessä tarkoitettiin vammaisten tulkkauksen palvelukuvausta tai välitystyön ohjetta. Haastateltavat toivat esille, että johtonmukaisuuteen liittyy epäyhteneväiset toimintatavat ja ristiriitaisen tiedon saanti. Esille tuotiin kokemus siitä, että kaikki tilanteet eivät aina olisi menneet ohjeistuksen mukaisesti. Ristiriitaisen tiedon osalta nostettiin esille majoituslupa, ja toimintavasta oltiin saatu ristiriitaisia ohjeistuksia Vatu-keskuksen välittäjiltä ja laskutuksesta.

Epäjohdonmukaisuuteen liittyen keskusteltiin myös siitä, millä perustein tulkki on saanut luopua tilauksesta. Haastateltavilla oli kokemuksia siitä, että toinen välittäjä oli hyväksynyt saman luopumisen syyn ja toinen taas ei. Haastateltavien kertomusten perusteella vaikuttaisi siltä, että epä johdonmukainen toiminta näkyy selvimmin tilanteissa, joissa arvioidaan paritulkkauksen tarvetta, tilauksen vaatavuustasoa sekä luopumisen syitä. Kokemuksia oli myös siitä, että tuottajia ja tulkkereja on ohjeistettu eri tavalla saman tyyppisissä tilanteissa. Ristiriitaiset ohjeistukset ovat romuttaneet luottamusta välitystä kohtaan. Paritulkkauksen ja tilauksen vaatavuustason määrittelyssä nostettiin esille varsinkin se, että paritulkkausten ja vaatavuustason osalta ohjeistuksien pitäisi olla selkeämpiä ja tarkempia. Haasteltavat kertoivat kokemuksia myös siitä, että tilanteen ratkaisu on saattanut riippua siitä, kuka välittäjä on vastannut tuottajan tai tulkin puheluun.

Keskustelu ohjautui myös virallisiin välityksen ohjeisiin, joita ovat palvelukuvaus ja palvelukuvaukseen nojautuva välitystyön etuusohje. Haasteltavat pohtivat sitä, voiko epä johdonmukaisen ja ristiriitaisen toiminnan taustalla olla liian tulkinnanvarainen ohjeistus. Ohjeet koettiin tulkinnanvaraisiksi. Kelan tulkkivälitys tekee ohjeesta erilaisen tulkinnan kuin palveluntuottaja tai tulkki. Keskustelua ohjasi ajatus siitä, kumpi toimijoista ohjetta tulkitsi. Esimerkiksi annettiin tilanteet, jossa tilauksen vaatavuustasoon liittyvissä asioissa asiakkaat ja tulkit olivat ilmoittaneet ohjeen perusteella, että tilaus olisi vaativaa. Kelan välitys oli kuitenkin tulkinnut tilauksen perustasoiseksi. Tässä yhteydessä toivottiin, että ohjeistukset olisivat kirjattu tarkemmalla tasolla. Ennustettavuuteen ja turvallisuuteen voitiin liittää myös keskustelu opiskelutulkkauksen koordinointiin liittyen. Yhden haastateltavan mukaan koordinoitavien opiskelutulkkauksen välitysprosessi näyttäytyy epäselvänä tuottajille. Opiskelutulkkausien välitysprosessi nähtiin ohjeista huolimatta epäselvänä.



Tulkkivälittäjät liittivät ennustettavuuteen ja turvallisuuteen varsinkin tilanteet, joissa tilauksen käsittely on näkynyt tuottajan tai tulkin suuntaan poukkoilevana ja epäjohdonmukaisena. Haasteltavat kertoivat tunnistavansa tilanteet, jossa välitystoiminta saattaa näyttäytyä epäjohdonmukaiselta. Välittäjät toivat esille, että tuottajien ei ole mahdollista nähdä kaikkea sitä, mitä tilauksen käsittelyvaiheissa voi tapahtua. Välittäjät ymmärsivät, että tuottajien ja tulkkien suuntaan tämä voi näyttäytyä joskus mielivaltaiselta. Haastateltavat kertoivat, että aina kaikkia vaiheita ei voi kuitenkaan avata, ja jos vastataan, että tilauksen käsittelyssä on edetty ohjeen mukaisesti, vastaus voi tuottajasta olla ymmärrettävästi epätydyttävä. Näihin tilanteisiin liitettiin myös tuottajien ja tulkkien tunteiden ryöpsähtely. Tunteet ja niiden vaikutus käyttäytymiseen ymmärrettiin jollain tasolla, sillä tulkkien ja tuottajien näkökulmasta asian taustalla on myös tulkkien elanto ja toimeentulo. Välittäjien mukaan tilauksien käsittelyä voidaan avata yleisellä tasolla, mutta kaikkea ei voida avata muun muassa tietosuojan takia. Esimerkkeinä välittäjät kertoivat tilauksien käsittelystä, joista tulkit on järjestäin luopuneet tai asiakas on halunnut vaihtaa tulkin. Tilauksen käsittelyn aikana tapahtuu paljon, esimerkiksi tulkki tai tulkkipari voi vaihtua, mutta asiakkaaseen liittyvä tietosuoja estää tapahtumien kuvaamisen tuottajalle tarkemmalla tasolla. Ymmärrystä tuottajien hämmennykselle kuitenkin osoitettiin. Näissä tilanteissa tilaus voi tulla lopulta tilauksen tuottavalle tulkille aivan viime hetkillä, joka ei ole toivottavaa.

Tulkkivälittäjät kertoivat olevansa tietoisia siitä, että tilauksien käsittelyssä tapahtuneet virheet aiheuttavat epäluottamusta. Myös se tiedostettiin, että mikäli kyseessä on ollut isompi virhe, luottamus saattaa kärsiä vuosiksi tai jopa mennä kokonaan. Epäluottamuksen ilmapiirissä pienetkin virheet saavat tarpeettoman isot mittasuhteet. Välittäjät kuitenkin korostivat, että jokaisen tavoitteena on tehdä työ mahdollisimman hyvin. Epäjohdonmukaisuus liitettiin myös ohjeen tulkinnanvaraisuuteen. Ohjeessa on tulkinnanvaraisuutta, jolloin toisessa tilanteessa voidaan tehdä aivan toinen ratkaisu. Välittäjät pohtivat ratkaisuja yhdessä, mutta poikkeustilanteiden ja tilanteiden kirjo on niin suuri, että kaikista poikkeustilanteissa tehtyjä ratkaisuja/tietoa ei saada välitettyä välttämättä kaikille. Välittäjät tiedostivat myös sen, että tuottajat voiva tulkita tilanteen tai ohjeen aivan eri tavalla. Näissä tilanteissa välittäjät kuvasivat olevansa erityisen varovaisia ja tulkintaa ja

ratkaisua pohditaan tarkemmin, jotta linja saataisiin pidettyä mahdollisimman yhteneväisenä. Yhteneväiseen ja loogiseen toimintaan pyritään. Välittäjät kertoivat, että luottamusta yritetään herättää tuottajien suuntaan juuri siten, että vaikeatulkintaisia tilanteita selvitetään välityksessä tarkemmin ja siitä pyritään viestimään tuottajille tai tulkeille.

Alueellisen työskentelyn merkitys välittäjän työssä katsottiin korostuneen. Välittäjät kokivat, että itselleen vieraalla alueella työskenteleminen on epävarmempaa kuin omalla tutulla alueella. Vieraalla alueella ei välttämättä ole ajankohtaista tietoa tai osaamista alueen asiakkaista ja tuottajista ja esimerkiksi alueella pyörivistä työelämätilanteista. Esille tuotiin myös havainto siitä, että tuottajia ja tulkkajakin on saattanut hämmentää se, että alueella vastaa vieras välittäjä. Tuottajan suunnalta on voinut aistia pientä kyräilyä, joka on ollut merkki epäluottamuksesta. Tuttuudella koettiin siis olevan merkitystä luottamukseen.

Luottamusta voidaan välittäjien mukaan edistää pienillä onnistumisilla ja sillä, että tuottajien huolet ja murheet otetaan aina tosissaan ja toimitaan siten, miten heidän suuntaansa on luvattu.

### 8.3.3 Vastavuoroisuus

Vastavuoroisuuteen liitettävissä teemoissa kuten maalaisjärjen käyttö ja joustavuus, käytiin palveluntuottajien ja tulkkien haastattelussa keskustelua tulkin turvallisuuden, majoituslupan, tilausten venymisen ja viestintään liittyvien seikkojen pohjalta. Majoituslupiin liittyvä ohjeistus ja toimintamalli nähtiin ylipäättään jäykkänä. Majoituslupaa ei ole saanut automaattisesti esimerkiksi tilanteisiin, jossa tulkillä on loppunut tilaus klo 23 ja seuraava on alkanut samassa paikassa klo 8 aamulla. Ajomatka tulkkauspaikalle on kestänyt neljä tuntia. Tähän liitettiin myös tulkin turvallisuus, ja haastateltavien mukaan yleinen tunne oli se, että tulkin turvallisuuteen ei kiinnitetä riittävästi huomioita. Tulkkauksilupausten venymisissä puolen tunnin venyminen ilman, että asiasta pitää ilmoittaa välitykseen, koettiin yleisellä tasolla hyväksi asiaksi. Haasteltavat toivat kuitenkin myös esille, että aina

puoli tuntia ei riitä reaali maailmassa. Ratkaisuksi tähän ehdotettiin tuottajille omaa viestintäkanavaa, jossa välitys tavoitettaisiin mahdollisimman nopeasti.

Joustamista käsiteltiin myös palveluntuottajien ja tulkkien näkökulmasta. Yksi haastateltavista toi esille, että ehkä joustoa tuottaja- tai tulkkipuolelta ei löydy niin paljon kasvottoman vuorovaikutuksen takia. Ylipäätään tuotiin esille se, että palveluntuottajille on Kelan suuntaan hyvin vähän keskusteluyhteyksiä ja että viestintä tuntuu olevan hyvin yksipuolista. Ongelmaksi koettiin se, että yhteisiä keskustelufoorumeja ei ole. Haastateltavat halusivat kuitenkin viestiä myös ymmärryksestä välitystä kohtaan, sillä välitys joutuu vastaanottamaan paljon negatiivista palautetta. Tämä sen vuoksi, että muutakaan paikkaa palautteen antamiselle ei ole mahdollistettu. Sen sijaan, kun viestintä on ollut henkilökohtaista esimerkiksi tilanteissa, jossa tulkkille on ilmoitettu erikseen tilauksen peruuntumisesta tekstiviestillä, on tuntunut mukavalta.

Välittäjien haastattelussa vastavuoroisuuteen liitettiin tilanteet, joissa välittäjä voi kuunnella myös palveluntuottajan tai tulkin ratkaisua tilanteeseen. Osapuolet voivat pohtia yhdessä ratkaisua tilanteeseen ohjeen pohjalta. Toisaalta esille nostettiin myös se, että vastavuoroisuuteen liittyvää joustavuutta estää se, että välttämättä tiedossa ei ole, mitkä ohjeen kohdat ovat sellaisia, joita voisi soveltaa enemmän. Tässä yhteydessä tuotiin esille myös käsite kohtuus. Välittäjä kertoi tilanteesta, jossa tulkkille oli kirjattu tilaukseen seitsemän minuutin siirtymä, josta piti tehdä laskutettavan keston vähennys. Tulkin mukaan tämä oli tuntunut tilanteeseen nähden kohtuuttomalta. Toisaalta välittäjä oli toiminut aivan ohjeen mukaan, mutta ehkä kirjaus ei ole tarkoitettu aivan tällaisia tilanteita varten.

#### 8.3.4 Keskinäinen kunnioitus ja arvostus

Yläteeman osalta merkittävimmäksi teemaksi voidaan haastattelujen perusteella nostaa asiantuntijuus ja sen arvostaminen ja kunnioittaminen. Lisäksi merkittäväksi teemaksi tämän lisäksi nousi kuulluksi tulemisen kokemus tai kokemus siitä, että ei ole tullut kuulluksi. Palveluntuottajat ja tulkit kokivat, että on turhauttavaa, jos ei tule kuulluksi. Kuulluksi tuleminen koettiin tärkeäksi, vaikka lopulta

ei päästäisikään yhteisymmärrykseen siitä, miten tilanne pitäisi hoitaa. Haasteltavat kokivat kuitenkin myös, että yhteistyö on ollut hedelmällistä varsinkin tilanteissa, joissa on ollut mahdollista avata tilanne suoraan välitykselle puhelimitse.

*”Välittäjä ymmärsi välittömästi mistä oli kyse. Myöskin hänen ymmärrys lisääntyi sillä, että käytiin suoraa dialogia. Mun mielestä se oli hieno kokemus. Ja toivon vastaisuudessaakin, että välittäjä voi ilmoittaa, että en tiedä tästä tilanteesta. Sinä olet asiantuntija, palveluntuottajana, voitko avata tätä minulle. Hekin voivat olla ihmisiä”* (Haastateltava A)

Esille tuotiin myös se, että myös sillä on merkitystä, miten tuottaja on ilmaissut asian välittäjälle. Samalla todettiin kuitenkin myös se, että haasteltavilla oli lukuisia kokemuksia siitä, että tulkki ei ole saanut paria tilaukseen pyynnöistä huolimatta.

Mielenkiintoiseksi teemaksi haastattelussa nousi se havainto, että luottamus välitykseen on kasvanut, kun tulkillla on ollut mahdollisuus olla välitykseen suoraan yhteydessä. Haastateltavalla oli kokemus siitä, että nykyään kun hän on itse välitykseen enemmän yhteydessä yrityksen sisäisen välityksen sijaan, luottamus on lähtenyt kasvuun. Haasteltava kertoi, että välitys on saanut ikään kuin kasvot. Hän toi esille myös havainnon, että kun tieto on tullut hänelle sisäisen välityksen kautta, tieto on ollut suodattua, jolloin viesti ei ole enää ollut sama kuin välitys on laittanut.

Pääasiallisesti haastateltavat kokivat, että tilanteissa, jossa arvioidaan tulkkiparin tarvetta, lähtökohta keskustelulle pitäisi olla se, että miksi tulkki kokee tarvitsevänsä tilanteessa paria. Vastavuoroisuuttakin sivuten tässä yhteydessä tuotiin esille myös se, että tulkit saattavat ilmoittaa tulkkivälitykselle tilanteista, joissa tulkkiparia ei tarvita, vaan tilaus sujuu parhaiten yhdellä tulkillla. Haasteltavat painottivat sitä, että tulkit eivät pääsääntöisesti pyydä paria koskaan turhaan tilauksiin. Yksi haasteltavista kuvasi teemaan liittyvää keskustelua myös siten, että monet työtilanteet voivat olla sellaisia, että parin tarve tai tilaisuuden luonne eivät ylipääntään näy tilauksen kestosta tai otsikosta. Voi olla, että palaveri on osoittanut

tietyissä paikassa sen luonteiseksi, että tilanne ei vaadi paria. Parin tarve ei siis käy aina ilmi pelkästä otsikosta tai aiheesta.

Kunnioitukseen ja arvostukseen voidaan vahvasti liittää myös sellaiset teemat kuten käytös, itsesäätelytaidot ja epäasiallinen viestintä. Keskustelua käytiin sekä palveluntuottajien ja tulkkien sekä välittäjien näkökulmasta. Haastatteluissa esille tuotiin toisen käden tietoon perustuvia kokemuksia välittäjän epäasiallisesta käytöksestä puhelun aikana. Epäasiallista käytöstä nostivat esille kaksi haastateltavaa. Muilla haastateltavilla tällaisia kokemuksia ei ollut tai niitä ei tuotu esille. Haasteltavat kertoivat, että pääsääntöisesti kaikki välittäjät ovat ystävällisiä, käytös on ystävällistä ja toiminta on nopeaa. Esille nostettiin tilanteita, jossa tulkin tai palveluntuottajan ilmoittaman asian todenmukaisuutta on epäilty välityksessä.

*”Onhan se niin, kun saa semmosta vähän niin kun ikävämpää sitten kun on soittanut niitä omia asioita ja sitten on vähän silleen tullut semmonen olo, että nyt mua vähän epäillään tässä ja kyseenalaiseetaan, oikeestikko nyt se on peruttu työtilaus tai muuta, niin kyllä tulee just semmonen olo, että eikö mun sanaan nyt luoteta, nyt varsinkin kun toimin näin, että heti oikein imoitin tän, että nyt, niin sitten vielä epäillään.” (Haastateltava G)*

Tunteet ja itsesäätely taidot yhdistettiin varsinkin kiireen ja paineen alla työskentelyyn. Itsesäätelytaitojen nähtiin olevan isossa roolissa varsinkin välittäjän työssä, jossa työskennellään kiireen ja paineen alla. Yksi haasteltavista kertoi, että jos itsesäätelytaidot ovat puutteelliset, ihmisestä voi nousta epämiellyttäviäkin piirteitä esiin. Samassa yhteydessä tuotiin esille myös, että itsesäätelyjä ja tunteen hallintakeinoja olisi hyvä opetella myös kouluttautumisen avulla. Parhaimmillaan toiminta on sellaista, jossa kiireen ei annetta näkyä ulospäin, jolloin myös luottamus toimintaan kohtaan kasvaa. Haastateltavat kertoivat myös, että ylipäättään ammattitaitoiseen toimintaan ei kuulu epäasiallinen käytös tai asiaton viestintä, eikä sitä ymmärretä työroolissa. Haastateltavat olivat tietoisia siitä, että tuottajienkaan käytös tai toiminta ei ole aina ollut asiallista. Yksi haasteltavista nosti esille, että tuottajien keskuudessa on tietoisuus siitä, että jotkut palveluntuottajat tai tulkit ovat toimineet väärin. Ikäväksi koettiin kuitenkin se, että muuta-

mien tuottajien väärinkäytösten vuoksi kaikkia tuottajia rankaistaan kollektiivisesti. Tässä yhteydessä tuotiin esille myös ajatusta siitä, että pääsääntöisesti tuottajat ovat kuitenkin oman alansa ammattilaisia, ja heillä on kyky tietää, milloin tarvitaan esimerkiksi paritulkkausta tai miten tapahtuman tulkkauksen olisi parhaiten järjestettävissä.

Tulkkivälittäjien mukaan keskinäinen kunnioitus ja arvostus ovat aistittavissa puhetavasta ja kirjoitustyylistä. Käytetyllä puhetavalla ja kirjoitustyyllillä halutaan tuoda esille jossain määrin myös valtaa. Arvostuksen toista kohtaan kuulee äänensävyä ja sanavalinnoista.

*”Ainakin sellainen asia tuli mieleen, että se puhetapa ja kirjoitustyyli, millä asioita hoitaa, niin siit huomaa kyl huomaa, onko luottamusta ja kunnioitusta sitä toista osapuolta kohtaan. Äänensävyä kyl myös huomaa, onks sellainen asiallinen äänensävy vai vähättelevä. Ja ehkä jotku sanavalinnat.”* (Haastateltava J)

Välittäjä kertoi tässä yhteydessä tapauksesta, jossa tulkilla oli jäänyt linja vahingossa auki ja välittäjä oli kuullut, kuinka tulkki oli parjannut välittäjän osaamista ilmeisesti kollegalleen. Esille nostettiin kunnioitukseen liittyen käyttäytyminen puhelun aikana, jossa tunteet saattavat olla hyvin pinnassa, jos tuottaja ja tulkki kokee, että tilauksen välitykseen liittyen on tapahtunut jokin vääryys. Välittäjä kertoi, että aina tuottaja ei osaa tarkalleen sanoittaa sitä, missä kohdin vääryys on tapahtunut. Välittäjät toivoivat kuitenkin, että käyttäytyminen pitäisi pystyä pitämään aina asiallisena eivätkä tuottajat menisi henkilökohtaisuuksiin. Välittäjät kertoivat tapauksesta, jossa tulkki tai tuottaja oli alkanut arvostella välittäjän murretta. Haastateltavat pyrkivät kuitenkin aina kuuntelemaan tuottajia ja tulkkeja ja toivat esille, että myös toisen ymmärrys on keskinäistä kunnioittamista. Ymmärrystä voi edistää sanoittamalla toisen näkökulmaa, jolloin voidaan välttää mahdollinen tilanteen ylitulkinta.

### 8.3.5 Yhteinen tavoite, sitoutuminen

Palveluntuottajat ja tulkit kokivat, että tärkeää olisi se, että puolin jos toisin kuunnellaan ja halutaan tehdä yhteistyötä. Yksi haasteltavista toivoi, että välittäjällä olisi ns. pohja-asetuksissa toimintamalli tai käsitys siitä, että valtaosa tulkeista ei pyydä paria sen vuoksi, että paikalle halutaan seuraneiti vaan sen vuoksi, että tulkkaus halutaan tehdä laadukkaasti ja hyvin.

Teemaan liittyen käytiin keskustelua myös tilanteista, jossa asiakkaat haluavat paikalle vain yhden tulkin, vaikka tilaus olisi parasta laadun ja tulkin jaksamisen näkökulmasta toteuttaa kahdella tulkillä. Kelan välitykseltä toivottiin tässä yhteydessä vahvempaa neuvonnallisempaa otetta ja vastuuta asiakkaiden suuntaan, jotta tilaus olisi mahdollista toteuttaa laadukkaasti.

Esille tuotiin myös hyviä kokemuksia siitä, kuinka tulkki ja välittäjä olivat yhteistyössä työstäneet ison tilauskokonaisuuden tulkkausjärjestelyjä. Haastateltavilla oli hyviä kokemuksia yhteistyöstä ja siitä, että osapuolet halusivat puhaltaa yhteen hiileen. Haastateltavat tähdensivät, että välittäjän ei välttämättä tarvitse ratkaista kaikkea yksin vaan tulkkien asiantuntijuutta näissä voitaisiin käyttää hyödyksi rohkeammin.

*”Mietin sitä, että tää liittyy aika olennaisesti siihen ammattitaidon kunnioittamiseen. Tavallaan mä toivoisin välittäjiltä myös sellaista asenetta, et heidän ei tarvi ratkaista kaikkea ja jotenkin niin kuin tietää kaikkea. Se vois olla siinä kiireen keskellä hirveen helpottavaa useimmin kysyä, et no mä luulen, et voi olla vaikee saada suoraan, mutta olisko sulla ehdottaa jotain ratkaisua tähän. (Haastateltava B)*

Haastateltavat toivat esille myös, että välittäjät ovat kyllä kuulleet tulkkeja näissä tilanteissa ja kuulleet perusteita, mutta tulkkien jakama tieto ei ole kuitenkaan välittynyt seuraavaan samanlaiseen tilaukseen, joka on aiheuttanut epäluottamusta. Tieto on jäänyt siis yhdelle ihmiselle, eikä sitä olla onnistuttu hyödyntämään seuraavia tilauksia välitettäessä. Haastateltavilla oli kuitenkin tietoisuus

siitä, mistä ongelma voi johtua. Välitystyössä osa työstä perustuu hiljaiseen tietoon, sillä tiettyjä asioita ei voida tietosuojasyistä tallentaa välityksessä käytettävään järjestelmään.

*”Yksinyrittäjänä olen suoraan yhteydessä välitykseen, ja mulla on taas ollut sellaisia kokemuksia nuoren välittäjän kanssa toimimisesta. Mulla on ollut mahdollisuus avata se tilanne tälle välittäjälle tarkemmin ja tavallaan tehdä sitä yhteistyötä, että joudun niin kuin neuvomaan minkä takia kuurosokeiden tulkkauksessa, taktiilitulkkauksessa tarvitaan kahta tulkkia ja missä kohtaa ei välttämättä tarvita kahta tulkkia. Tää välittäjä on ihan selkeesti ymmärtänyt, mistä mä puhun. Mun mielestä se, että millä tavalla minä itse palveluntuottajana ilmaisen sen asian, jotta se menee varmasti perille. Sillä on iso merkitys. Ei se tietenkään välttämättä näin pitäis mennä, että minä palveluntuottajana opastan nuoria välittäjiä, mutta mulla on ollut hedelmällistä yhteistyötä heidän kanssa.”* (Haasteltava A)

Haastatteluissa yhteiseksi tavoitteeksi miellettiin se, että Kelan välityksen ja tuottajien ja tulkkien yhteinen tavoite on saada palvelu järjestymään asiakkaalle. Yhteistyötä haastaa kuitenkin haastateltavien mukaan välityksen kasvottomuus. Osapuolten välillä kasvottomuus saattaa aiheuttaa sitä, että ymmärrystä toisen osapuolen toiminnalle ei välttämättä riitä. Lisäksi tuotiin esille se, välityksen toiminnasta tiedetään verrattain vähän. Tätä kuvattiin siten, että muistissa on, että tietyt välittäjät välittävät tiettyjä alueita, mutta asiaa ei ole sen tarkemmin kuvattu tuottajille tai tulkeille. Tässä kohtaa toivottiin, että välittäjien olisi mahdollista esittäytyä jossakin foorumissa. Ylipäätään toivottiin, että yhteistyötä edistettäisiin sillä, että tilanteita olisi mahdollista lähestyä tasaveroisemmin. Tämän nähtiin edistävän myös välittäjien ergonomiaa ja hyvinvointia.

Osa haasteltavista kertoivat, että he tiedostavat, että luottamuksen puute on osittain palveluntuottajista lähtöisin. Asia koettiin varsin kurjaksi, sillä suurin osa haluaa toimia oikein, mutta se tehdään tuottajille ja tulkeille toisinaan hankalaksi.

*”Mä olen hyvin tietoinen siitä asiasta, että varmasti meidän tulkkaus-  
alalla on toimittu väärin, myös palveluntuottajat ovat toimineet myös väärin, mut se tuntuu kauheen kurjalta, jos sellainen kollektiivinen*



*raippa käy aina, et kaikist niin kun, et se oletus, se tunne, mikä itsellä on joskus välityksen kanssa asioidessa on se, että ajatellaan, että tässä on jotain hämärää. Mä en osaa selittää tätä tarkasti, mutta lähinnä se, että kurjaa, jos näin on käynyt, kurjaa jos huhut, joita minä olen kuullut pitävät paikkansa, että väärinkin ollaan toimittu, mutta toivoisin, että meitä pääsääntöisesti pidettäis tän alan ammattilaisina ja meillä on kyky tietää, koska me tarvitaan paritulkkausta tai koska mitäkään. Niin se kismittää hieman.” (Haastateltava F)*

Tulkki välittäjien mukaan, osapuolilla saattaa olla eri intressit, mutta lopulta kuitenkin myös yhteinen päämäärä, joka on se, että asiakas saa tulkin. Yhteistä tavoitetta voidaan edistää ratkaisujen pohtimisella yhdessä ja toisen näkökulman ottamisella huomioon. Yksi välittäjissä totesi, että olisi hienoa, jos koettaisiin puolin että toisin ahaa-elämys siitä, että olemme kaikki samassa veneessä, vaikka intressit eroaisivat jollain tasolla.

*”Joo siis se yhteinen tavoite, niin se ois jotenkin ihanaa, että joskus päästäis siihen pisteeseen, et ikään kuin tulis joku ahaa-elämys, et tosiaan ollaan kuitenkin samassa veneessä vaikka sit ne intressit voi olla ehkä.... saattaa olla, että tuottajat ehkä ajattelee, että ne on erit, mutta tavallaan jäis pois sellainen asenne, että kaikki mitä me tehdään olis jotenkin kyseenalaista” (Haastateltava I)*

Välittäjät toivoivat myös, että sellainen asenne jäisi pois, jossa kyseenalaistetaan kaikki välityksen tekemä työ. Tämä näkyy välittäjän mukaan niin, että pienimmästäkin näppäilyvirheestä on nostettu ”iso haloo”. Näin ollen välittäjä koki, että he ovat jatkuvan suurennuslasin alla ja altavastajaan roolissa.

### 8.3.6 Avoin vuorovaikutus

Palveluntuottajat ja tulkit toivoivat, että välitykselle olisi mahdollista aikaa avata asioita enemmän. Yhdessä käydyt keskustelut koettiin olevan hedelmällisempiä kuin kirjallisesti käytävä viestinvaihto. Kirjallisesta viestinnästä jää haastateltavan mukaan valtava määrä informaatiota pois. Kun ilmeet ja eleet jäävät viestinnästä pois, väärinymmärrysten riski kasvaa. Haasteltavat kertoivat myös kokeneensa, että välitykselle ei ehdi puhelimitse sanoa kaikkea haluamaansa välittäjän kiirehtiessä puhelua päätökseen.

Yläteeman osalta merkittävimmäksi kokonaisuudeksi nousi kirjallisen viestinnän ongelmallisuus ja pelkkä palvelukuvauksen siteeraaminen tuottajille, jossa käydään keskustelua tai ollaan erimielisiä jostain asiasta. Pelkkä ohjeen suora siteeraaminen on tuntunut kylmältä sekä tyllyltä. Haastateltava pohti, että tällaisesta vuorovaikutuksesta tulee tunne siitä, että asiasta ei voi keskustella. Samalla hän pohti syytä tähän ja nosti esille mahdolliset työn rajat, jotka estävät asian tarkemman kommentoinnin. Tärkeää olisi kuitenkin se, että välitys antaisi tarkempaa informaatiota, joka lisäisi luottamuksen tunnetta.

*”Ymmärrän kyllä, että eihän tietysti välittäjä voi välttämättä ihan sitä täysin avata, mutta jonkunlainen vähän tarkempi informaatio kyllä lisääs sitä luottamusta. Mun mielestä riittää, että ”meni listan mukaan” niin silloinhan sitä vaan tyytyy siihen, että pitää vaan niin ku tietysti myöskin täällä puolella..pakkohan siihen vastaukseen on vain tyytyä. Ainahan siinä vaan jää mietityttämään, että miksi sitä omaa ehdotusta ei olla huomioitu.” (Haastateltava E)*

*”Ehkä semmonen juuri kun ollaan viestitty tekstuaalisesti sähköpostilla välitykseen, niin ehkä se taas voi liittyä siihen, että laki sanoo näin tai työssä on sellaiset rajat, että en voi kommentoida enempää, niin on pakko vastatta tyllysti niin sanotusti. Otetaan sieltä sopimuksen joku kohta ja viitataan vain siihen, että käy lukemassa kohta, että tää on näin ja näin. Semmonen ehkä tuo sellasen tyylyden. Että aijaa okei, sain nokilleni, että nyt ei voinut keskustella tästä asiasta, vaan*

*laitetaan vaan tekstiä lukemaan, mutta muuten on kyllä hirmu asiallista käytöstä.” (Haasteltava E)*

Välityksen viestinnältä toivottiin ylipäättään rehellisyyttä ja läpinäkyvää otetta. Tällä vältettäisiin myös väärät päätelmät kentällä. Haasteltavat toivat esille, että palvelukuvauksen kohdat ovat kyllä heillekin selviä, mutta koska kyse on usein tulkintaeroista, olisi tärkeää, että välitys avaisi näissä tilanteissa ratkaisuaan tarkemmin. Myös tilanteet, jossa välittäjä ei ole ottanut asiaan kantaa puhelimitse, ovat tuntuneet ikäviltä. Yksi haastateltavista pohti, mistä johtuu, että tuottajaan tai tulkkiin ei luoteta, jos puhelimitse ei uskalleta ottaa asiaan kantaa tai kielteinen vastaus annetaan vain kirjallisesti. Esille tuotiin ajatus siitä, johtuuko asia siitä, että perusteita ratkaisulle ei tiedetä. Haastateltavat toivoivat, että keskustelu olisi vielä mahdollista, jolloin tuottajalla tai tulkillä olisi mahdollista avata vielä omaa näkökulmaansa.

Keskustelua puhelimitse toivottiin enemmän myös sen vuoksi, että tulkit tekevät työtä paljon kentällä. Kirjallisen viestin pohtiminen ja muotoilu vievät aikaa, koska on pohdittava, miten asian saa kirjoitettua järkevästi, jotta se varmasti ymmärrettään oikein. Haasteltavat toivoivat myös sitä, että välittäjillä olisi uskallus sanoa, jos ei tiedä jotakin asiaa. Lisäksi keskustelua käytiin virheiden rehellisestä myöntämisestä ja pahoittelusta. Yleisesti ottaen koettiin, että tuottajien suuntaan tehtyjä virheitä ei paljoakaan pahoitella vaan virheet naamioidaan hiljaisesti ilmoittamalla, että kyseinen tilaus on välitetty. Tästä on voinut tulla jopa tunne, että jotain jätetään tarkoituksella sanomatta.

Haasteltavat toivoivat avointa viestintää siitä, miten asioita ratkaistaan Kelan välityksessä. Lisäksi tuotiin esille, että mikäli ohjeeseen tulee muutoksia, olisi hyvä saada tietää, mihin se perustuu tai mistä se johtuu. Varsin ikävältä on tuntunut viestintä, jossa ei ollut välittäjän nimeä lainkaan. Ihmisyyttä ja toisen arvostamista voisi edistää yhteisellä tapaamisella, johon välittäjätkin osallistuivat omilla kasvoillaan. Henkilökohtaiset kohdennetut viestit ja tuottajan ja tulkin huomiointi ovat tuntuneet sen sijaan mukavalta. Lisäksi huomioitiin myös se, että mitä enemmän

tuottajat ja tulkit antavat informaatiota välitykselle, sitä helpompi välityksen on tehdä päätöksiä.

Tulkkivälittäjät kokivat, että avoimeen vuorovaikutukseen vaikuttaa muun muassa tietosuoja. Asiaan liitettiin myös viranomaisvastuu. Vastuu ohjaa sitä, mitä voi sanoa, kenelle ja millä tavalla. Välittäjät tiedostivat myös, että nopea tai hidas reagointi vaikuttaa luottamukseen. Välittäjät toivat esille, että välityksellä on paljon työtä ja usein tuottajilla ja tulkeilla ja välittäjillä on eri käsitys siitä, mikä on nopeaa reagointia. Tulkkivälittäjät toivoivat, että asiakkaat, palveluntuottajat ja tulkit tiedostaisivat, että välittäjällä voi olla samanaikaisesti lukuisia muita priorisoitavia kiireellisiä asioita. Haastateltavat kuitenkin toivat esille ymmärrystä siitä, että jokaiselle oma asia on kuitenkin se tärkein.

Välittäjät kertoivat, että avoimeen vuorovaikutukseen voi vaikuttaa se, että kirjalliset vastaukset tuottajille ja tulkeille pyritään muotoilemaan mahdollisimman tarkasti siten, että niistä ei tehtäisiin vääriä tulkintoja. Välittäjä kertoi jopa pelosta, ettei vastauksen myötä lähde huhumylly liikkeelle. Vastauksia on voitu jopa tahallaan ymmärtää väärin tai tiettyihin sanoihin on voitu takertua tuottajien taholta. Hän kuvasi olotilaa siten, että välittäjä on altavastajaan asemassa tai jopa puolustusasemassa, ettei häntä vedetä mihinkään. Tässä kohden viitattiin facebookissa oleviin ryhmiin, joita kutsuttiin haastattelussa jopa viharyhmiksi.

*”Just et pelkää väärän tiedon tai väärrien tulkintojen tai et tietyllä tavalla siinä on ikään kuin ehkä se olotila aina vähän semmonen, että mä oon altavastaja ikään kuin puolustusasemassa, ettei nyt vaan mua vedetä mihinkään. Se on tietty kans aika olennainen sen luottamuksen ja sekin on ikävä kyllä vähän tuottajakohtaista. Joidenkin kohdalla tietää, et voi vastata rennommin. Et tietää, et he on vastaanottavaisia ja ymmärtäväisiä ja sit toisista sit taas tietää jo vähän ennalta, et sieltä tullaan takertumaan, jos mä kirjoitan tän nyt näin, niin se tulee takertumaan tohon sanaan.”* (Haasteltava I)

Vuorovaikutus koettiin olevan iso osa välittäjien työtä. Välittäjillä on toisin sanoen oltava ymmärrystä myös siitä, että toinen osapuoli on saattanut ymmärtää asian eri tavalla. Välittäjän pitää olla kartalla ja ymmärtää koko ajan sitä, mitä toinen

tarkoittaa. Luottamuksen kannalta tämä on todella tärkeää, että välittäjät osaavat viestiä.

*”Saattaa olla, että on ymmärtänyt eri tavalla kuin sitten mitä se palveluntuottaja. Se on tosi iso osa sitä meidän vuorovaikutusta. Se, että tullaan ymmärretyksi ja me ymmärretään, niin se on ihan hirveen iso osa meidän työtä. Täytyy olla tosi kartalla koko ajan siitä, mitä toinen tarkoittaa. Se on kyl tosi tärkeä sen luottamuksen näkökulmasta, että oikeesti osataan viestiä.”* (Haasteltava K)

Haastattelussa tuotiin esille myös se, että aina välitykselle ei kerrota totuutta asiakkaiden tai palveluntuottajien ja tulkkien taholta. Tulkit ja asiakkaat eivät välttämättä kerro toisilleen asiaa samalla tavalla kuin asia kerrotaan välitykselle. Välittäjät toivoivat, että ennen kaikkea tämä ymmärrettäisiin myös tuottajien puolella. Välittäjät painottivat myös sitä, että heillä ei ole viranomaisina intressiä valehdella. Välitys joutuu toimimaan sen mukaan, mitä asiakkaat tai tuottajat ovat kertoneet, eikä tätä aina voi kyseenalaistaa. Myös sitä painotettiin, että tästä kolmiosta välitys on kaikkein neutraalein osapuoli.

## 9 YHTEENVETO

### 9.1 Tulkkauspalveluyritysten työntekijöille suunnattu kysely

Tulkkauspalveluyritysten työntekijöille suunnatussa kyselyssä saavutettiin hyvä vastausprosentti. Kysely lähetettiin yhteensä 176 sähköpostiosoitteeseen. Kyselyyn vastasi yhteensä 68 vastaajaa. Lähetettyihin sähköpostiosoitteisiin nähden vastausprosentiksi tulee 39%. Jokaiseen kyselyn kysymykseen ei saatu yhtä monta vastausta. Tämä voi johtua siitä, että vastaaja on voinut jättää vastaamatta kysymykseen anonymiteetin säilymisen vuoksi. Kyselyyn saatiin vastauksia jokaiselta hankinta-alueelta, kuitenkin eniten Läntiseltä ja Uudenmaan alueelta. Kyselyn maantieteellinen kattavuus oli hyvä.

Tulkkauspalveluyritysten työntekijöille suunnatussa kyselyssä suurin osa vastaajista työskenteli tulkkina (88,2%). Päivittäisasioiden yhteyshenkilöinä ja esihenkilöinä toimivia oli miltei sama määrä (35,3% ja 36,8%). Toimitusjohtajina työskenteli vastaajista 14,7%. Muissa rooleissa tulkkauspalveluyrityksissä toimi 5,9% vastaajista. Vastaajien kokonaismäärästä (68kpl) 30 vastaajaa toimi tulkkauspalveluyrityksessä useammassa roolissa kuin yhdessä. Tulkin roolin lisäksi vastaajista 42,6 %:lla oli tulkin roolin lisäksi toinenkin rooli yrityksessä (ks. taulukko 1.) Vastaajista 11,8 % ei työskennellyt tulkkauspalveluyrityksissä tulkkina.

Vastaajia oli kaiken kokoisista yrityksistä. Vastaajista 34,8% työskenteli yli 50 henkilön tulkkauspalveluyrityksissä. 30,3 % vastaajista työskenteli 5-19 henkilön yrityksissä ja 22,7% 0-4 henkilön yrityksistä. Vähiten vastaajia (12,1%) oli keskiuurista 20-50 henkilön yrityksistä. Kyselyssä selvitettiin myös sitä, mikä taho oli nimetty tulkkauspalveluyrityksissä päivittäisasioiden yhteyshenkilöksi. Tulosten perusteella 44,1% vastaajista työskenteli yrityksissä, joissa on erillinen oma sisäinen välitys. 22,1% vastaajista työskenteli yrityksissä, jossa päivittäisasiota hoitaa toimitusjohtaja tai yrityksen osakas. 17,6 % vastaajista nimesi päivittäisasioiden yhteyshenkilöksi esihenkilön ja 16,2% yrityksessä työskentelevän tulkin.

Vastauksista selvitettiin myös sitä, kuka on nimetty päivittäisasioiden yhteyshenkilöksi eri kokoissa yrityksissä. Yrityksessä työskentelevä tulkki oli nimetty (0-4 hlö ja 5-9 hlö) mikroyrityksissä yhteensä 10 kertaa. Niin ikään mikroyrityksissä toimitusjohtaja oli nimetty päivittäisasioiden yhteyshenkilöksi yhteensä 15 kertaa. Sisäinen välitys oli nimetty päivittäisasioiden yhdyshenkilöksi mikroyritysten kohdalla vain kerran. Esihenkilö toimi päivittäisasioiden yhteyshenkilönä mikroyrityksissä yhdeksän (9) kertaa.

Pienissä yrityksissä (20-50 hlö) esihenkilö oli nimetty yhteyshenkilöksi yhdessä tapauksessa ja seitsemässä (7) tapauksessa päivittäisasioiden yhteyshenkilöksi oli nimetty sisäinen välitys. Keskiuurissa yrityksissä (yli 50 hlö) päivittäisasioiden yhteyshenkilöksi oli nimetty sisäinen välitys 22 tapauksessa ja yhdessä tapauksessa yhteyshenkilöksi oli nimetty esihenkilö. Tulosten perusteella ei voida vetää yksiselitteistä johtopäätöstä siitä, millainen vaikutus yrityksen koolla on päivittäisasioiden yhteyshenkilöön, sillä kyselyä ei kohdennettu vain yrityksille, joista olisi

tullut yksi vastaus yritystä kohden. Kyselyyn on mahdollisesti vastannut henkilöitä samoista yrityksistä, joka on vaikuttanut kysymyksen tulokseen. Tulos voidaan korkeintaan arvioida suuntaa antavaksi.

Sisäisten välitysten merkittävimmäksi rooliksi nähtiin kyselyn perusteella yhteydenpito Vatu-keskuksen ja tulkkien välillä. Kyselyn perusteella sisäiset välitykset hoitavat tulkkauksilauksiin liittyviä asioita, koordinoivat eteenpäin sähköpostikyselyitä sekä koordinoivat opiskelutulkkauksilauksia. Sisäisen välityksen roolia kuvattiin myös sitten, että ne ovat tulkkien tukena ja hoitavat laskutuksellisia asioita. Jälkikäteen tarkasteltaessa nämä ovat tehtäviä, joita myös päivittäisasioiden yhteyshenkilöt hoitavat. Kehittämistyön kannalta olisi kannattanut mieluummin selvittää sitä, millainen rooli päivittäisasioiden yhteyshenkilöllä on. Näin ollen voidaan todeta, että sisäisen välityksen roolin selvittäminen ei ollut työn kannalta relevanttia. Sen sijaan kyselyssä olisi kannattanut kysyä päivittäisasioiden yhteyshenkilön roolia. Sisäisten välitysten roolissa korostui linkkinä oleminen Kelan välityksen ja tulkkien välillä. Tästä voidaan vetää varovainen johtopäätös siitä, että tulkit, jotka työskentelevät yrityksissä, jossa on sisäinen välitys, ovat harvemmin yhteydessä suoraan Kelan tulkkivälitykseen. Erilliset sisäiset välitykset saattavat olla lisäksi tavoitettavampia yhteyshenkilöinä kuin päivittäisasioiden yhteyshenkilöt, jotka tekevät samalla muuta tulkkauustyötä.

Yhteydenpitoa päivittäisasioiden yhteyshenkilön ja tulkkien välillä pidetään eniten puhelimitse. Usein käytössä on myös jokin muu kirjalliseen viestintään perustuva viestintäväline. Kirjallinen viestintä siis korostuu yhteydenpitotapana puhelimitse toimimisen rinnalla. Kiireettömissä asioissa kirjallinen viestintätapa korostui, kiireellisissä tilanteissa puhelin ja tekstiviestit koettiin paremmiksi viestintävälineiksi.

Kelan tulkkivälitykseen ollaan yleisimmin yhteydessä kirjallisesti sähköpostitse. Myös puhelin oli paljon käytetty viestintäväline. Vähiten yhteydenpidossa käytettiin tekstiviestiä. Tulosten perusteella tulkit olivat enemmän yhteydessä puhelimitse, kun taas päivittäisasioiden yhteyshenkilöt sähköpostitse. Henkilön roolista tarkasteltaessa tekstiviesti oli vähiten käytetty viestintäväline tässä yhteydessä.

Vastausten perusteella eniten Kelan tulkkivälitykseen ollaan yhteydessä muutostilanteissa. Kyselyn vastausten perusteella välitykseen oltiin yhteydessä myös tilauksien lisätietoihin ja epäselvyyksiin liittyen. Yhteyttä otetaan myös asiakkaisiin liittyen tai jos epäillään tapahtuneen virhe. Lisäksi tulkkivälitykseltä voidaan pyytää selvityspyyntöä esimerkiksi tilauksen välitykseen liittyen tai sille voidaan antaa palautetta.

Yli puolet vastaajista olivat Kelan tulkkivälitykseen harvemmin yhteydessä kuin 1-2 kertaa viikossa. 22,5% vastaajista oli yhteydessä 1–2 kertaa viikossa. 17,6% vastaajista oli yhteydessä päivittäin ja vähemmistö eli 7,4% vastaajista oli yhteydessä 3-5 kertaa viikossa. Kysymystä tarkasteltiin myös vastaajan roolin näkökulmasta. Tulkin roolissa oltiin harvimmoin yhteydessä Kelan tulkkivälitykseen. Tiheimmin yhteyttä tulkkivälitykseen pitivät päivittäisasioiden yhteyshenkilöt. Esihenkilöiden vastaukset jakaantuivat melko tasaisesti vaihtoehtojen välillä. Kyselyssä kartoitettiin myös sitä, ovatko kyselyyn vastanneet lukeneet palvelukuvauksen. 83,3 % vastaajista olivat lukeneet palvelukuvauksen. Vastaajista 11% ei ollut lukenut dokumenttia.

Kokemus luottamuksesta jakaantui vastausten perusteella karkeasti katsottuna kahtia. Vajaa puolet (48,65%) vastaajista koki, että he luottavat tulkkivälitykseen toimintaan. 37% vastaajista koki, että he eivät luota tulkkivälityksen toimintaan. Vastaajajoukosta kohtalaisen iso joukko kokee luottamuksen puutetta Kelan tulkkivälitystä kohtaan. Luottamussuhdetta tarkasteltiin myös toiseen suuntaan. Suurin osa (63,3%) vastaajista koki, että Kelan tulkkivälitys luottaa heidän toimintaansa. Ei samaa eikä eri mieltä väittämän kanssa oli 14,7% vastaajista. 11,7% vastaajista koki, että heidän toimintaansa ei luoteta ja 10,3% vastaajista ei osannut sanoa.

Kyselyissä kartoitettiin myös sitä, mitkä tekijät vähentävät ja mitkä tekijät taas lisäävät luottamusta. Kysely oli alkukartoittava, jonka avulla muodostettiin haastattelujen ylä- ja alateemat. Tulkkiauspäalvelu yrityksille suunnatussa kyselyssä eniten luottamusta vähentäviä tekijöitä muodostui ennustettavuus ja turvallisuus -teeman yhteyteen sekä toimijuus -teeman yhteyteen. Toimijuus -teemassa korostui ammattitaito, tieto alasta sekä se, että tulkin tai tuottajan kokemusta ei oteta



tulkkivälityksessä huomioon. Ennustettavuuteen ja turvallisuuteen liitettiin pääasiassa tilausten käsittelyyn liittyviä seikkoja, kuten virheet, puutteellinen tieto, huolimattomuus sekä ohjeisiin liittyvä epäselvyys ja epäjohtonmukainen toiminta. Ylipäättään esille tuli yleinen epäluottamuksen ilmapiiri, jossa oli puutteita keskinäisessä kunnioituksessa. Vastavuoroisuutta ja avointa vuorovaikutusta haittasivat kokemus jäykästä toiminnasta. Lisäksi koettiin, että välitystoiminta ei ollut riittävän läpinäkyvää. Myös tulkkivälityksen viestintä on koettu tylyksi ja luonteeltaan byrokraattiseksi. Yhteisen tavoitteen muodostumista on haitannut kokemus aidosta yhteistyön puutteesta sekä kasvottomuus, joka jättää osapuolet etäiseksi toisilleen. Luottamusta haittasi myös huhupuheet sekä yleinen negatiivinen ilmapiiri, jota ruokitaan osin myös kentältä käsin.

Luottamusta lisääviä tekijöitä muodostui melko tasaisesti eri teemojen alle. Monet esille tuodut seikat edustivat negatiivisen luottamustekijöiden suoria vastakohtia. Niin ikään toimijuudessa korostui asiantuntijuus: asiakasryhmien moninaisuuden ymmärtäminen, osaaminen, kokemus, tilannetaju ja alueellinen kokemus. Keskinäisessä kunnioituksessa ja arvostuksessa korostui kuulluksi tulemisen ja ymmärretyksi tulemisen kokemus. Lisäksi esitettiin, että tulkin asiantuntijuuteen pitäisi voida luottaa. Ennustettavuuteen ja turvallisuuteen nivoutui huolellinen, tarkka ja palvelukuvauksen mukainen toiminta. Luottamusta edistäviksi tekijöiksi katsottiin myös avoin, läpinäkyvä ja hyvin perusteltu toiminta. Vastavuoroisuutta taas edistäisi inhimillinen ote ja maalaisjärjen käyttö. Myös nopea ja ripeä toiminta herättävät luottamusta. Vuorovaikutuksen perustana nähtiin olevan ylipäättään riittävä tiedon saanti tavoitettavuus, selkeiden vastauksien saaminen ja virheiden myöntäminen. Yhteistä tavoitetta edistää etenkin ratkaisujen pohtiminen yhdessä, aloitteellinen toiminta, yhteistyökyky ja kokemus siitä, että toimijat ovat samalla tasolla toisiinsa nähden.

## 9.2 Vatu-keskuksen tulkkivälittäjille suunnattu kysely

Tulkkivälittäjille suunnattuun kyselyyn vastasi yhteensä 16 vastaajaa. Otos välittäjien näkökulmasta jää suppeammaksi. Kysely osoitettiin 64 henkilölle, joista 16 vastasi kyselyyn. Vastausprosentti jäi näin ollen 25: een prosenttiin. Enemmistö

vastaajista (43,8%) oli työskennellyt Vatu-keskuksessa 0–1 vuotta. Vastaajista 37,5%:lla oli 5–7 vuoden kokemus välitystyöstä. 18%:lla vastaajista oli 2-4 vuoden kokemus välitystyöstä. Kyselyssä kartoitettiin myös sitä, kuuluuko tulkkivälittäjien toimenkuvaan muitakin tehtäviä kuin välitystyö. 68,8% vastaajista välitystyön ohella oli muitakin työtehtäviä Vatu-keskuksessa. Kehittämistyön tuloksien kannalta kysymys jäi irralliseksi eikä kyseinen näkökulma noussut muualla tuloksissa esille.

Tulkkivälittäjät priorisoivat sähköpostin viestintävälineenä silloin kun pidetään yhteyttä palveluntuottajiin ja tulkkieihin. Toiseksi eniten yhteyttä pidettiin vastaajien mukaan puhelimitse. Kolmanneksi tavaksi priorisoitiin tekstiviesti ja viimeiseksi tavaksi järjestelmästä lähetettävät viestit. Viestintätavan valintaa ohjasi eniten annettu ohjeistus. Saman verran mainintoja keräsi aihe ja aiheen monimutkaisuus ja riippuvuussuhde siihen, mikä oli vastaanottajan ilmoittama tai käyttämä yhteydenottokanava. Viestintätavan valintaan vaikuttivat myös saavutettavuus, kellonaika ja aikaikkuna sekä viestintätavan helppous ja nopeus. Myös omalla mieltymyksellä katsottiin olevan jonkin verran valintaa ohjaava merkitys.

Suurin osa välittäjästä (68,8%) luottavat palveluntuottajien ja tulkkien toimintaan. Ei samaa eikä eri mieltä olevien osuus oli 12,5% vastanneista. 18,8% vastaajista kokivat epäluottamusta tuottajien ja tulkkien toimintaan kohtaan. Suurin osa välittäjästä kokivat myös, että heidän toimintaansa luotetaan. 68,8% välittäjästä oli väittämän kanssa täysin samaa tai jokseenkin samaa mieltä. 12,5% vastaajista ei ollut samaa mieltä eikä eri mieltä väittämän kanssa. Jokseenkin tai täysin eri mieltä olevien osuus oli 18,8%.

Luottamustekijöiden tarkastelussa eniten luottamusta vähentäviä tekijöitä muodostui ennustettavuus ja turvallisuus -teeman alle. Myös välittäjät näkivät välitysprosessin läpinäkymättömyyden ongelmalliseksi. Luottamusta palveluntuottajia ja tulkkieja kohtaan vähensivät myös väärin toimiminen, palvelun väärinkäyttö ja sääntöjen kiertäminen. Saman teeman alla mainittiin myös tilauksen vastaanottamiseen liittyvät haasteet kuten tilauksista luopuminen, hidas reagoiminen välityksen yhteydenottoihin ja epämääräinen perusteleminen esimerkiksi tilauksesta luovuttaessa. Toiseksi eniten negatiivisia luottamustekijöitä keräsi keskinäinen

kunnioitus ja arvostus. Luottamusta vähensivät asiaton käytös, väheksyvä asenne, hyökkäävä viestintä sekä yleinen vastakkain asettelun ilmapiiri. Toimijuuteen liitettiin tuottajien ja tulkkien vallankäyttö suhteessa asiakkaisiin sekä eettisten sääntöjen rikkominen. Vastavuoroisuutta nähtiin vähentävän ylipäättään viestinnän haasteet sekä osapuolten kommunikaation vähyys. Lisäksi välittäjät kokivat epävarmuutta siitä, mitä voi sanoa ulos ja mitä ei. Yhteistä tavoitetta nähtiin haittaavan huhujen levittäminen ja uskominen ilman todellisuusperän varmistamista.

Positiivisia luottamustekijöitä kertyi tulkkivälittäjien kyselyssä huomattavasti enemmän kuin negatiivisia luottamustekijöitä. Kyselyn perusteella eniten luottamusta edistää tulkkivälittäjien näkökulmasta keskinäiseen kunnioitukseen liittyvät tekijät. Ennustettavuutta ja turvallisuutta tukevat kerralla kuntoon -ajattelu, avoin tiedottaminen, välitysprosessin läpinäkyvyys, ohjeen mukainen toiminta sekä sääntöjen noudattaminen. Keskinäistä kunnioitusta voidaan osoittaa yhteistyökäytöksellä asenteella ja viestinnällä. Esille tuli myös asiallisuus, ystävällisyys, tavoitettavuus, rehellisyys sekä ymmärrys siitä, että ”välittäjätkin ovat vain ihmisiä”. Vastavuoroisuutta edistetään taas joustavuudella sekä maalaisjärjen käytöllä, ongelmanratkaisulla yhdessä, reiluidella sekä samaistumalla tulkin tai tuottajan asemaan. Avointa vuorovaikutusta voidaan taas edistää rakentavalla otteella, avoimuudella ja niin ikään läpinäkyvyydellä. Tärkeäksi nähtiin myös se, että osapuolet kykenevät puolin, jos toisin tunnustamaan virheet. Lisäksi inhimillisille virheille toivottiin ymmärrystä. Tulkkivälittäjät nostivat esille myös teemaan liittyen edistäväksi seikaksi selkeiden vastauksien antamisen. Yhteisen tavoitteen eteen osapuolten tulisi pyrkiä yhteiseen ymmärrykseen, jotta saavutetaan yhteinen päämäärä. Sitoutumista edistää myös sujuva yhteistyö, ymmärrys sekä asiakkaan edun tavoittelemisen.

### 9.3 Haastattelujen yhteenveto

Haastatteluissa palveluntuottajat ja tulkit tarkensivat paljon sitä, mitä tulkkivälittäjiltä odotettiin. Aineiston perusteella korostui alan syväymmärrys, ymmärrys asiakkaista sekä ymmärrys siitä, mitä tulkkauksen käytännössä on ja mitä se vaatii tulkilta. Ymmärrys liitettiin myös suoraan välityksen laatuun. Palveluntuottajat ja tulkit kokivat, että heitä olisi kuultava enemmän tulkkauksen asiantuntijoina. Luottamusta heikensivät tilanteet, jossa välittäjän epävarmuus oli pääteltävissä viestinnästä. Palveluntuottajien ja tulkkien rakenteellisesti resurssiksi voidaan katsoa ammatilliset toimintaoikeudet (ammattieettinen säännöstö).

Valtasuhteita käsiteltiin eri näkökulmista. Kelan asema nähtiin määrääväksi, ja tuottajilla ja tulkeilla nähtiin olevan rajallinen mahdollisuus saada tietoa siitä, mitä välitysprosessin taustalla on tapahtunut tai mikä lopputulokseen on vaikuttanut. Tämä johtaa toisinaan myös väriin päätelmiin. Palveluntuottajat ja tulkit kokivat myös, että asiakkailla on enemmän valtaa suhteessa heihin, eikä heitä nimenomaisesti tulkkauksen asiantuntijoina kuultu riittävästi. Valtasuhteita käsiteltiin myös asiakkaiden näkökulmasta. Asiointikieli on suurimmaksi osaksi puhuttua kieltä, joka asettaa osan asiakkaista huonompaan asemaan. Kirjallinen viestintä suomen- tai ruotsin kielellä asettaa asiakkaat eriarvoiseen asemaan. Jos asiakkaalla on hyvä puhutun suomen- tai ruotsin kielen osaaminen, hän pystyy vaikuttamaan enemmän palvelun järjestymiseensä. Tällaista valtasuhdetta voidaan toisaalta tarkastella myös siitä näkökulmasta, että varsinkin institutionaaliset rakenteet, joihin lukeutuu erilaiset käytännöt ja kielenkäyttötavat, rajoittavat niin asiakkaan kuin tulkinkin toimijuutta. Tulkin työtä vaikeuttaa se, että tulkki ei saa tarvitsemiaan taukoja tai hän ei saa riittävästi ennakkomateriaalia. (Määttä, 2014, s. 93–94.)

Tulkkivälittäjät taas käsitelivät toimijuutta paljolti viranomaisroolin näkökulmasta. Viranomaisroolissa korostui neutraalius, vastuu ja asiallisuus. Viranomaisrooli nähtiin myös siten, että se asettaa tietyn tyyppisissä tilanteissa välittäjät tuottajiin ja tulkkeihin nähden altavastajan asemaan. Tuottajat ja tulkit voivat käyttää valtaa kielellisesti. Valtaa voidaan ilmentää puhelimitse esimerkiksi äänensävyllä,

tietyillä vähätteleillä ilmaisuilla ja epäasiallisella kielenkäytöllä. Toimijuutta kuvattiin myös asiakaspalvelijana olemisena. Asema nähtiin ongelmallisena, jossa välittäjä on puun ja kuoren välissä. Välittäjät kuvailivat työtään myös tasapainoteluksi ympäristössä, jossa asiakkaan subjektiivinen oikeus näyttäytyy pääintressinä, mutta toisaalta välittäjillä on vastuu huolehtia sopimuksen mukaisesta toiminnasta suhteessa palveluntuottajiin. Toiminnan raamit; toisin sanoen palvelukuvaus ja ohje estävät jossain määrin joustavuuden ja maalaisjärjen käytön. Joustavien ratkaisujen esteenä näyttäisi olevan jopa pelko siitä, että toiminta näyttäytyy mielivaltaiselta tai epäjohdonmukaiselta. Taustalla vaikutti myös tietoisuus siitä, että pienikin ratkaiseva asia voi lopulta vaikuttaa isoihin kokonaisuuksiin palvelunjärjestämisen ja hankinnan näkökulmasta

Välittäjän asiantuntijuudessa vaikuttaisi korostuvan kokemus ja hiljaisen tiedon merkitys. Hiljaista tietoa kertyy välittäjille pikkuhiljaa, eikä sitä voi oppia suoraan ohjeista. Hiljainen tieto voidaan katsoa olevan myös tulkkien haastattelussa esille tuotua taustaymmärrystä asiakkaista, tapahtumista, välitysalueesta ja jopa eri tilanteista. Kokemuksen myötä välittäjä ohjautuu tekemään rohkeammin ratkaisuja ja ohjetta osataan soveltaa paremmin erilaisiin tilanteisiin. Välittäjät kuvasivat asiantuntijuutta myös siten, että välittäjällä on ikään kuin kyky ymmärtää kontekstin tuntemuksen kautta se, mitä tuottaja tai tulkki kulloinkin tarkoittaa. Palveluntuottajien ja tulkkien ammattitaidosta keskusteltaessa näkökulma ohjautui siihen, kuinka paljon tuottajalla oli kokemusta palveluntuottamisesta. Esille tuotiin myös valtasuhteisiin liittyvä näkemys: kilpailutusjärjestyksen nähtiin luovan jo itsessään valtasuhteita. Kilpailutusjärjestyksessä hyvin sijoittuneella tuottajalla on enemmän valtaa ohjata tilausvirtaa, jolloin tuottajat ovat usein myös välittäjien kokemuksen mukaan yhteistyökykyisempiä. Palveluntuottajien ammattitaidosta keskusteltaessa esille nostettiin myös väärinkäytökset ja epäeettinen toiminta. Nämä molemmat seikat katsottiin olevan luottamuksen näkökulmasta olennaisia. Myös tässä yhteydessä valtasuhteet nousivat esille. Välittäjät kokivat tässä yhteydessä olevansa voimattomia palveluntuottajiin ja tulkkieihin valtaan nähden.

Palveluntuottajat ja tulkit liittivät ennustettavuuteen ja turvallisuuteen ennen kaikkea ohjeen mukaisen toiminnan, ristiriitaiset toimintaohjeet sekä epäjohdonmu-

kaisuuden. Epäjohdonmukaisuus nousi eritoten esille, kun käsiteltävänä oli tilauksen vaatavuustaso, tilauksesta luopuminen tai paritulkkauksen tarve. Virallisen palvelukuvauksen katsottiin olevan liian tulkinnanvarainen ja osaltaan mahdollistavan erilaiset ratkaisut samankaltaisissa tilanteissa. Ongelmalliseksi katsottiin oleva myös osapuolten erilaiset tulkinnat palvelukuvauksen eri kohdista. Tulkkivälittäjät käsitelivät ennustettavuutta ja turvallisuutta tilauksen käsittelyn näkökulmasta. Tilauksen käsittely saattaa näyttäytyä tuottajille ja tulkeille epäjohdonmukaiselta, koska tuottajat ja tulkit eivät voi nähdä kaikkea sitä, mitä eri käsittelyvaiheissa tapahtuu. Käsittelyvaiheet voivat sisältää sellaista tietosuojan tai salassapidon alaista tietoa, jota ei ole mahdollista avata tarkemmin. He kuitenkin ymmärsivät, että toisinaan prosessi voi näyttäytyä jopa mielivaltaiselta kuitenkin sitä olematta. Sama ongelmallisuus johdettiin tilanteisiin, jossa tuottajalle vastataan esimerkiksi selvityspyyntöihin. Käsittelyä ja selvitettävää asiaa voidaan avata yleisellä tasolla, mutta kaikkia yksityiskohtia ei ole mahdollista avata.

Myös tulkkivälittäjät toivat esille ohjeen tulkinnanvaraisuuden ja sen, että tuottajat voivat tulkita ohjeen eri tavalla. Ratkaisujen ja linjojen hakemisessa on kuitenkin noudatettava erityistä huolellisuutta pyrkimyksenä yhtenäiseen toimintaan. Toisaalta poikkeustilanteiden ja tilanteiden kirjo ylipäättään on niin suuri, että erilaisia ratkaisuja tehdään väistämättä, vaikka tietoa välityksen sisällä pyritään jakamaan eri keinoin. Myös virheiden tiedostettiin vaikuttavan luottamukseen hyvin haitallisesti, joskin jokaisella on varmasti aina pyrkimys huolelliseen työhön. Alueellinen työskentely nousi tärkeäksi tekijäksi, sillä taustatekijöiden tuntemuksella ja hiljaisella tiedolla on suuri merkitys laatuun. Myös tuttuuden koettiin herättävän luottamusta. Kun alueelta vastaa tuttu välittäjä, luottamus on heti vahvemalla pohjalla osapuolten välillä.

Palveluntuottajat ja tulkit liittivät vastavuoroisuuden jäykkiin toimintamalleihin, jotka näyttäytyvät usein kentällä siten, että tulkin turvallisuudesta tai jaksamisesta ei kanneta välityksessä huolta. Vastavuoroisuutta parantaisi myös mahdollisuus palveluntuottajien omaan kanavaan, jotta tietoa voisi vaihtaa nopeasti. Vastavuoroisuutta ja joustavuutta nähtiin haittaavan myös kasvottomuus. Kela ja tulkkivälitys näyttäytyi kasvottomana, jolloin tuttavallisen ilmapiirin puuttuessa jous-

vuotta välitystä kohtaan löytyy hyvin vähän. Viestinnän koettiin olevan hyvin yksipuolista ja aito keskusteluyhteys vaikuttaisi puuttuvan. Tulkkivälittäjät käsittelivät vastavuoroisuutta yhteistyön näkökulmasta. Ratkaisuja voidaan pohtia myös yhdessä. Tämä seikka nostettiin esille myös palveluntuottajien ja tulkkien suunnalta. Joustavuutta taas nähtiin estävän se, että ohjeesta ei ole helppo erottaa kohtia, joissa olisi mahdollista soveltaa enemmän.

Palveluntuottajat ja tulkit liittivät keskinäisen kunnioituksen ja arvostuksen etenkin asiantuntijuuden kunnioittamiseen ja kuulluksi tulemisen kokemukseen. Kuulluksi tulemisen kokemus koettiin erityisen tärkeäksi. Yhteistyö koettiin luontevimmaksi puhelimisessa, jossa tilannetta oli mahdollista selventää ja tarkentaa. Suora yhteys välitykseen koettiin parantavan luottamusta välitystä kohtaan sen sijaan, että viesti välittyisi tulkille suodatettuna joltain muulta taholta.

Teeman yhteydessä käsiteltiin myös ikäviä kokemuksia, jotka liittyivät käytökseen, itsesäätelytaitoihin tai epäasialliseen viestintään. Haastateltavilla oli toisen käden tietoa epäasiallisesta käytöksestä puhelun aikana. Yhdellä haastateltavista oli omakohtainen kokemus. Ikävältä oli tuntunut myös se, että tuottajan ja tulkin ilmoittaman asian todenperäisyyttä oli epäilty puhelimisessa asioidessa. Palveluntuottajat ja tulkit toivat esille myös itsesäätelytaidot, jotka korostuivat varsinkin paineistetussa ja kiireisessä työympäristössä. Kun kiireistä työtilannetta ei viestitä ulospäin asiakaspalvelutilanteessa, luottamus toimintaa kohtaan kasvaa. Palveluntuottajat ja tulkit nostivat esille tietoisuuden siitä, että myös heidän joukostaan on esiintynyt epäasiallista käytöstä välitystä kohtaan. Toisaalta epäasiallisen käytöksen ei katsottu kuuluvan ammatilliseen toimintaan lainkaan. Myös palvelun väärinkäyttötapauksista keskusteltiin ja niistä oltiin tietoisia. Pääasiallinen viesti palveluntuottajilta ja tulkeilta oli se, että tästä huolimatta suurin osa tuottajista haluaa toimia oikein, ja että kaikkia ei rankaistaisi joidenkin väärästä toiminnasta. Suurin osa tuottajista haluavat tuottaa asiakkaalle laadukasta palvelua, ja he toivoivat, että heitä kuultaisiin alansa ammattilaisina.

Tulkivälittäjät käsittelivät teemaa arvostuksen näkökulmasta. Keskinäisen kunnioituksen ja arvostuksen taso oli havaittavissa äänensävyistä tai sanavalinnoista. Tämä koettiin myös niin, että näin toimimalla haluttiin viestiä myös valta-

asemaa. Käytetty kieli näyttäytyi vallan käytön välineenä. Päällimmäisenä toivottiin, että käyttäytyminen pidettäisiin asiallisena, vaikka tunteet toisinaan olisivatkin pinnassa. Kunnioitusta voidaan välittäjien mukaan viestiä osoittamalla ymmärrystä ja sanoittamalla toisen näkökulmaa vuorovaikutustilanteessa.

Palveluntuottajien ja tulkkien näkökulmasta yhteistä tavoitetta edistetään kuuntelemalla ja halulla tehdä yhteistyötä. He painottivat myös sitä, että tulkit haluavat ennen kaikkea tehdä työnsä laadukkaasti. Tuottajat ja tulkit toivat tässä yhteydessä esille ongelmanratkaisun yhdessä. Välittäjän ei tarvitse heidän mukaansa ratkaista kaikkea yksin vaan tulkkien asiantuntijuutta voisi käyttää rohkeammin hyödyksi. Tämä voisi helpottaa myös paljon välittäjän työtä. Epäluottamusta taas oli herättänyt se, että välitykselle annettu tieto ei ollut välittynyt eteenpäin, jotta tietoa olisi hyödynnetty myöhemmin tilausten välityksessä. Haastateltavilla oli kuitenkin myös tietoisuus hiljaisen tiedon ongelmallisuudesta. Kasvottomuus koettiin haittaavan yhteistä tavoitetta ja sitoutumista. Välityksen toiminnasta tiedetään tuottajien ja tulkkien mukaan vähän, joka aiheuttaa epäluottamusta. Kasvottomuus ei edistä yhteisymmärrystä, ja epätietoisuus on kasvualusta epäluottamuksen ilmapiirille.

Tulkkivälittäjät käsittelivät yhteistä tavoitetta intressien näkökulmasta. Osapuolten välillä nähtiin olevan eri intressit, jotka ohjaavat toimintaa päämäärän saavuttamiseksi. Toisaalta toimijoiden tavoite ja päämäärä ovat samat; tuottaa tai järjestää asiakkaalle tulkkauspalvelu. Samaa päämäärää vain tavoitellaan eri intressien pohjalta. Tuottajien toimintaa ohjaa myös taloudelliset intressit ja toimeentulo, kun taas välittäjät toimivat puhtaasti lähtökohdasta, jossa asiakkaalle pyritään järjestämään mahdollisimman moneen tilanteeseen tulkkauspalvelu.

Palveluntuottajat ja tulkit toivoivat ennen kaikkea vuorovaikutusta keskustellen ja kiireettömästi, sillä kirjallisesta viestinnästä jää paljon informaatiota pois, joka osaltaan altistaa helposti väärinymmärryksille. Toimivan vuorovaikutuksen näkökulmasta palvelukuvauksen suora siteeraaminen koettiin kylmäksi ja tunteettomaksi, joka viestitti myös tietyn tyyppistä valta-asemaa. Tämä vähensi luottamuksen tunnetta. Haastattelussa tuotiin kuitenkin esille ajatus siitä, että ehkä tarkem-



man kommentoinnin estää työn rajat. Viestinnältä toivottiin läpinäkyvyyttä ja rehellistä otetta. Ikävältä on tuntunut kuitenkin se, että asiaa ei ole voitu kommentoida puhelimitse vaan on todettu, että siihen palataan kirjallisesti myöhemmin. Keskustelevaa otetta toivottiin enemmän. Tärkeäksi luottamuksen edistämiseksi koettiin myös se, että virheet myönnettäisiin rehdisti, eikä niitä naamioitaisi. Luottamusta edistää myös henkilökohtainen ja huomioiva viestintä. Se, että välittäjätkin saivat kasvot, edistäisi tuttuutta ja sen myötä luottamusta. Erityisen ikävältä on tuntunut ”kasvoton” viestintä, jossa välittäjä ei ole ilmoittanut lainkaan nimeään.

Tulkki välittäjät käsittelivät avointa vuorovaikutusta enimmäkseen haasteiden näkökulmasta. Viestintään vaikuttavat muun muassa tietosuoja ja viranomaisvastuu. Viranomaisvastuu nähtiin viestintää rajaavana seikkana. Vuorovaikutuksen yhteydessä keskusteltiin myös reagoinnin nopeudesta tai hitaudesta. Nopea reagointi edistää luottamusta, mutta välittäjät toivoivat ymmärrystä sille, että käsitteilyssä voi olla samaan aikaan lukuisia ohjeen mukaisia priorisoitavia asioita. Toisaalta he ymmärsivät myös, että jokaiselle oma asia näyttyy tärkeimpänä. Kirjalliseen viestintään liittyy selvää varovaisuutta ja jopa pelkoa siitä, että vastauksista tehdään tahallaan vääriä päätelmiä tai johonkin sanaan takerrutaan tuottajien tai tulkki taholta. Tämä on johtanut varovaiseen ja mahdollisimman ylätaoiseen viestintään. Tässä yhteydessä välittäjät ovat kokeneet olevansa jopa altavastaajan roolissa. Ammattitaitoinen viestintä katsottiin olevan merkittävä osa välittäjän työtä. Välittäjän on osattava hahmottaa myös tuottajan tai tulkin todellisuutta. Esille nostettiin myös vuorovaikutukseen liittyen tulkki välityksen rooli neutraalina toimijana palveluntuottajien, tulkki ja asiakkaiden välillä. Neutraalina osapuolena välittäjällä ei ole intressiä valehdella missään tilanteessa, eikä viranomaisrooli sitä mahdollistakaan. Osapuolten olisi tärkeää hahmottaa se, että tulkki välitykselle voidaan valehdella ilman, että sitä voidaan kyseenalaistaa. Tulkit ja asiakkaat eivät välttämättä avaa asiaa samalla tavalla toisilleen kuin se kerrotaan välitykselle. Näissä tilanteissa välitys näyttyy usein ”pahana” osapuolena, joka kuitenkin vastaanottaa tiedon osapuolilta sellaisena, kun se heille ilmoitetaan.

## 10 POHDINTA

Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä tarkasteltiin kahta toimijaa: Kelan tulkkivälitystä sekä palveluntuottajia, joihin lukeutuvat kaikki ne henkilöt, jotka työskentelevät vammaisten tulkkauspalvelua tuottavissa tulkkauspalveluyrityksissä ja jotka ovat vuorovaikutuksessa tulkkivälityksen kanssa tulkkaustilauksien välityksessä. Kehittämistyössä tarkasteltiin toimijoita kollektiivisina toimijoina, mutta toimijuutta tarkasteltiin myös yksittäisten toimijoiden näkökulmasta. Tutkimusaineisto koostui alkukartoittavista kyselyistä sekä haastatteluista. Aineistoa kertyi paljon ja kehittämistyön raportista tuli laaja. Toimijoita olisi voinut rajata tarkemmin, tai ilmiötä olisi voitu tarkastella vain yhden toimijan näkökulmasta, mutta tällöin luottamuksellista suhdetta toimijoiden välillä vuoropuheen keinoin ei olisi saavutettu. Koska välitystyön yhdyspinnassa ja Kelan tulkkivälityksen kanssa ovat vuorovaikutuksessa tulkkiensa ohella moni muukin toimija, toimijoiden määrittely oli jossain kohdin haasteellista. Tämä oli kehittämistyön yksi haasteista, ja syys siihen, miksi työstä tuli laaja.

Objektiivinen ote läpi työn toteutui hyvin kehittämistyön tekijän omasta positiosta huolimatta. Objektiivisen otteen varmistamiseksi on päädytty käyttämään kehittämistyön raportin kieliasussa passiivimuotoa. Objektiivinen ote on nähtävissä myös haastatteluaineiston kuvauksessa. Aineistoa ei ole rajattu pois ja tutkimusaineiston käsittely ja analyysimenetelmät ovat dokumentoitu tarkasti. (Kananen, 2012, 173.) Haastatteluissa haastattelija (kehittämistyön tekijä) toimi mahdollisimman neutraalisti ja ohjasi keskustelua korkeintaan vain teemasta toiseen. Haastattelujen saatekirje voidaan katsoa olevan onnistunut, sillä haastatteluaineiston perusteella haastateltaville oli muodostunut hyvä kuva tarkasteltavasta välitystyön yhdyspinnasta sekä näkökulmasta eikä sitä ollut tarve ohjata tai korjata haastattelujen aikana. Tulkkauspalveluyrityksille suunnatussa kyselyssä, yksi vastaajista antoi vastauksen ohessa palautetta, että kysyttäessä yhteydenpitotapoja välitykseen, vastaaja on jäänyt pohtimaan, tarkoitetaanko käsitteellä ”välitys” yrityksen sisäistä välitystä vai Kelan välitystä. Näin ollen kysymyksen asettelussa olisi pitänyt olla tarkempi ja käsite ”välitys” olisi pitänyt tarkentaa Kelan välitykseksi.

Tulkkauspalveluyrityksille suunnatussa kyselyssä suurin osa (88,2%) vastaajista toimi tulkin roolissa. Vastaajista 55,9 % tarkasteli yhteistyötä Kelan tulkkivälityksen kanssa myös muiden roolin näkökulmasta. Kyselyn tulosten perusteella tulkin näkökulma työssä korostui. Myös päivittäisasioiden yhdyshenkilön/sisäisen välityksen ja esihenkilöiden näkökulma oli hyvin edustettuna. Vastaajista kahdeksan (8) ei toiminut tulkkauspalveluyrityksissä tulkkina lainkaan.

44,1 % vastaajista työskenteli yrityksissä, joissa on erillinen sisäinen välitys, joka hoitaa tilauksien välitykseen liittyviä päivittäisasiota. Sisäinen välitys korostui keskisuurissa tulkkauspalveluyrityksissä. Pienissä ja mikrokokoissa tulkkauspalveluyrityksissä päivittäisasioiden yhdyshenkilönä toimi usein esihenkilö, toimitusjohtaja tai tulkki. Tulosten perusteella sisäisten välitysten roolissa korostuu linkkinä oleminen Kelan tulkkivälityksen ja tulkkien välillä. Sisäinen välitys hoitaa suurimmaksi osaksi tulkkaustilauksiin liittyvää asioiden hoitoa, koordinoi sähköpostikyselyitä sekä opiskelutulkkauksia sekä tukevat tulkkien työtä kentällä. Lisäksi sisäisellä välityksellä saattaa olla myös laskutukseen liittyviä tehtäviä hoitettavana. Tulosten perusteella voidaan olettaa, että tulkit, jotka työskentelevät yrityksissä, joissa on sisäinen välitys, ovat harvemmin yhteydessä välitykseen. Tämä helpottaa tulkkien työtä kentällä, jolloin heidän tarvitse tulkkauksien lomassa hoitaa muita käytännön asioita. Toisaalta välillisen vuorovaikutuksen merkitys kasvaa, jolloin väärinymmärrykset ja keskinäinen ratkaisukeskeinen dialogi voi kärsiä toimijoiden välillä. Tätä johtopäätöstä vahvistaa myös kyselyn tulos, jossa kartoitettiin roolin perusteella sitä, kuinka usein Kelan toimija on Kelan tulkkivälitykseen yhteydessä. Tulkeista 33 vastasi, että he ovat välitykseen harvemmin yhteydessä kuin 1-2 kertaa viikossa. Yli puolet tulkin roolissa toimivista näyttävät olevan hyvin harvoin yhteydessä suoraan tulkkivälitykseen. Tulkit käyttivät viestintään mielellään puhelinta. Päivittäisasioiden yhteyshenkilöiden kohdalla sähköposti taas korostui. Kokonaisuutta tarkasteltaessa kirjallinen viestintä yhteydenpitokanavana Kelan tulkkivälitykseen korostui. Haastatteluaineistosta nousi esille, että toimijat kaipaavat jopa enemmän suoraa keskusteluyhteyttä tulkkivälitykseen. Puhelimessa asia on helpompi esittää ja kirjallinen viestintä koettiin toisinaan jopa raskaaksi ja aikaa vieväksi. Suurin osa tulkkauspalveluyritysten työntekijöistä oli lukenut Kelan palvelukuvauksen. Vastaajista 11 % ei ollut lukenut palvelukuvausta. Määrää voidaan pitää vastajaajoukkoon suhteutettuna

kohtalaisena. Toiminnan ja yhteisymmärryksen näkökulmasta olisi tärkeää, että jokainen tulkki olisi lukenut palvelukuvauksen, joka muodostaa perustan toiminnalle. Haastatteluaineiston perusteella muodostui käsitys siitä, että ristiriidat toimijoiden välillä johtuvat suurimmaksi osaksi tulkintaeroista.

Tulkki välittäjien viestinnässä korostui kirjallinen viestintä. Eniten viestintään käytettiin sähköpostia ja toiseksi eniten puhelinta. Vähiten käytettiin tekstiviestiä. Viestintätavan valintaan vaikuttivat kaikista eniten asian kiireellisyys ja annettu ohjeistus. Kyselyn perusteella tulkki välittäjät luottavat enemmän palveluntuottajien ja tulkkien toimintaan kuin palveluntuottajat ja tulkit tulkki välityksen toimintaan. Tulkki välittäjistä suurimmalla osalla oli myös kokemus, että heidän toimintaansa luotetaan. Palveluntuottajat ja tulkit olivat luottamuksen osalta kriittisempiä. Vastaajajoukosta siis kohtalaisen iso joukko kokee epäluottamusta tulkki välitystä kohtaan. Kun asiaa tarkasteltiin toisin päin, suurin osa palveluntuottajista ja tulkeista kokivat, että tulkki välitys luottaa heidän toimintaansa.

Tulkkauspalveluyrityksille suunnatun kyselyn luottamusta vähentävien tekijöiden kohdalla korostuivat varsinkin ennustettavuus ja turvallisuus -teema. Tällaiset tekijät liittyvät usein epätasaiseen informaatioon ja siihen, että osapuolilla ei välttämättä ole muodostunut yhteistä käsitystä siitä, miten palvelua tuotetaan. Toimijuudessa korostui se, että tulkin asiantuntijuutta ja substanssiosaamista tulkkaamisen järjestämisen näkökulmasta ei oteta huomioon, eivätkä toimijat koe tulevansa kuulluksi. Tulkki välittäjien haastatteluissa korostui enemmän kunnioituksen puute ja se, että palveluntuottajat ja tulkit ilmensivät valtaa vuorovaikutustilanteissa käyttämällä tietynlaista kieltä. Lisäksi korostui se, että tulkki välittäjät toivoivat ymmärrystä heidän työtään kohtaan. Molemmat toimijat kokivat välitystoiminnan läpinäkymättömyyden ongelmalliseksi, joka osaltaan myötävaikuttaa epäluottamuksen syntyyn.

Toimijuus voi olla heikkoa tai vahvaa. Muuttumattomana seikkana voidaan pitää kuitenkin sitä, että toimijuus liittyy aina tavalla taikka toisella vuorovaikutussuhteisiin. (Vanhalakka-Ruoko ym., 2015, s 5.) Tulkki välittäjillä voidaan katsoa olevan paljon rakenteista lähtöisin olevaa valtaa, jolloin rakenteet toimivat toiminnan resursseina. (Ilmonen, 2000, s. 322.) Kehittämistyön yksi tärkeistä havainnoista

oli se, että yksittäisen tulkkivälittäjien toimijuus voi olla myös heikkoa tilanteissa, jossa rakenteelliset seikat mahdollistavat esimerkiksi väärän tiedon antamisen ja epäasiallisen käytöksen vuorovaikutustilanteessa. Tämä tarkoittaa sitä, että rakenteissa on sellaisia rajoitteita tai sääntöjä, jotka estävät toimijaa tekemästä toisin. Yksittäisen tulkkivälittäjän toimijuus voi olla heikkoa myös tilanteissa, jossa toimijan ammattitaito on vielä rakentumassa, ja epävarmuus on kuultavissa esimerkiksi asiakaspalvelutilanteissa. Mitä laajempi syväymmärrys alasta; sen toimijoista ja asiakasryhmistä sen vahvempi toimijuus tulkkivälittäjillä on. Tulkkivälittäjän viranomaisrooli voidaan katsoa rakenteelliseksi seikaksi, joka voi olla resurssi, mutta myös rajoittava tekijä. Rautavuoma (2014, s 98.) on kuvannut välittäjän toimijuutta siten että, välittäjän on tärkeä hahmottaa eri valinnanmahdollisuudet. Samalla yksittäisillä valinnoilla on suuri merkitys, jolla ilmennetään toisaalta myös valtaa siihen, kuinka tulkki voi kentällä työnsä suorittaa. Olennaista on, että välittäjä saa mahdollisimman hyvät tiedot toimeksiannosta. Tällä helpotetaan myös tulkkien työtä. Välittäjän toimijuuteen olennaisena osana kuuluu myös lainsäädännön soveltaminen sekä ohjeistuksen hallinta.

Tulkin työstä puhuttaessa puhutaan paljon diskurssin ja kontekstin tärkeydestä. Tulkkivälittäjän työssä työn kontekstin voidaan ajatella muodostuvan viranomaisroolista, palvelukuvauksesta sekä välitystyön teknisestä ympäristöstä. Diskurssiksi voidaan ajatella oman alueen tuntemusta, asiakkaita, palveluntuottajia ja tulkkieja. Jotta työ voidaan tehdä laadukkaasti, konteksti ja diskurssi ovat tärkeitä hallita. Työn konteksti ja diskurssi ovat tärkeitä resursseja, mutta varsinkin kontekstissa on paljon tällä hetkellä rajaavia elementtejä. Haastatteluissa esille nostettiin välittäjien syväymmärrys alan toimijoista ja asiakkaista. Syväymmärryseen voidaan liittää olennaisena osana myös hiljainen tieto, jolla on merkittävä rooli välittäjän työssä. Hiljainen tieto on ennen kaikkea resurssi, mutta myös rajaava rakenteisiin liittyvä seikka. Hiljainen tieto karttuu kokemuksen myötä, ja kun kokemusta karttuu, toiminnan raamit hahmottuvat laajemmin, jolloin katoaa samalla mustavalkoisuus ja tilalle astuu soveltamisen taito ja joustavuus.

Palveluntuottajat ja tulkit kokevat tällä hetkellä toimijuutensa tulosten perusteella heikohkona. Tätä päätelmää vahvistaa aineiston perusteella kokemukset läpinäkymättömästä toiminnasta, kokemus siitä, että he eivät tule kuulluksi ja se,

että heidän asiantuntemustaan ei oteta huomioon tilanteissa, jossa pohditaan tulkkausjärjestelyitä. palveluntuottajien ja tulkki- rakenteelliseksi resurssiksi voidaan katsoa ammatilliset toimintaoikeudet (ammattieettinen säännöstö). Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että toimijaposition haltijalla on oikeus toimia ammatin edellyttämällä tavalla. Tämä elementti vahvistaa palveluntuottajien ja tulkki- toimijuutta. (Kinnunen, 2014, s. 92) On kuitenkin pohdittava, mahdollistetaanko tällä hetkellä palveluntuottajien ja tulkki- ammattieettinen toiminta, mikäli toimijuus ja vaikutusmahdollisuudet koetaan tällä hetkellä heikoksi suhteessa tulkkivälitykseen.

Toimijuuteen liittyvät aina tavalla taikka toisella valtasuhteet. Toimijan valta on lähtöisin mitä suurimmassa määrin rakenteista. Yksi valtaan liittyvä havainto oli yksittäisen välittäjän kokemus tilanteista, jossa palveluntuottajan tai tulkin epäasialliseen käytökseen tai epäkohtiin toiminnassa (epäeettinen toiminta) ei ollut tosiasiallisia välineitä puuttua. Valta koettiin näissä tilanteissa olevan palveluntuottajilla ja tulkeilla, ja yksittäinen välittäjä koki olevansa altavastaaajan roolissa. Ilmiötä voidaan tarkastella agenttiteorian näkökulmasta. Kivistö (2007) mukaan kyseisen teorian keskeinen käsite on sopimus. Sopimus mahdollistaa yhteistyön, mutta myös kontrolloi sitä. Tässä yhteydessä teoriaa mukaillen Kela voidaan katsoa pääagentiksi, joka välittää työn ja toisaalta siirtää myös vastuun toiselle toimijalle. Tässä vaiheessa luottamus toimijoiden välillä ei enää riitä, toimintaa tulisi myös valvoa ja siihen tulisi olla sopivia välineitä tai järjestelmiä. (Eisenhardt, 1989, s. 59-60; Abdallah, 2012, s. 25.) Tämä tarkoittaa myös sitä, että nämä välineet ja järjestelmät mahdollistavat osaltaan luottamuksellinen yhteistyön osapuolten välillä.

Valtaa voidaan ilmentää puhelimitse esimerkiksi äänensävyllä, tietyillä vähättelevillä ilmaisuilla ja epäasiallisella kielenkäytöllä. Kieli ja kielenkäyttö voivat ilmentää erilaisia valtarakenteita. Kieli ja kielenkäyttö ovat olennainen osa vuorovaikutusta ja ne rakentavat ja antavat merkityksiä todellisuudelle. (Eteläpelto ym., 2014, s. 205.) Tulkkivälittäjät liittyvät toimijuuteensa vahvasti asiakaspalvelullisen elementin viranomaisroolin ohella. Näiden roolit koettiin sellaisiksi, joiden myötä epäasiallista kielen käyttöä ja epäasiallista käyttäytymistä piti sietää. Epäasiallinen käyttäytyminen ja voimakas kielenkäyttö voi viestittää toisaalta tuottajien ja

tulkkien turhautumista. Toisaalta rakenteista kumpuavan viranomaisroolin vuoksi yksittäisellä välittäjällä on valta ja toisaalta myös suuri vastuu päättäessään jokaisen tilauksen yhteydessä, kuinka tulkkaukset toteutetaan ja kuinka monella tulkilla. Vastuu ja velvollisuus asiakkaita sekä palveluntuottajia kohtaan on suuri, joka toisaalta voi johtaa myös korostuneeseen varovaisuuteen esimerkiksi viestinnässä. Giddens (1984, s. 98–101) on todennut, että toimijalla on aina mahdollisuus tehdä toisin. Toisin tekemisen mahdollisuus kytkeytyy vallan käsitteeseen. Jotta muutos saadaan aikaan, se edellyttää aina valtaa. Tulkki välittäjien näkemys siitä, että he ovat tietyissä tilanteissa vallan osalta altavastajan asemassa, on mielenkiintoinen. Rakenteelliset seikat voidaan tämän perusteella katsoa niin vahvoiksi ja rajaaviksi, että ne eivät mahdollista toisin tekemisen mahdollisuutta, joka taas mahdollistaisi joustavimpien ratkaisujen tekemisen.

Palveluntuottajien ja tulkit kokivat taas, että Kelan asema oli määräävä ja toiminnan läpinäkymättömyys vahvistaa kokemusta epäsymmetrisestä luottamussuhteesta. Kuvaavaa oli myös haastatteluissa esille tuotu näkemys siitä, että palveluntuottajille ja tulkeilla ole muuta mahdollisuutta kuin luottaa Kelan tulkki välitykseen tiedon epätasaisen jakautumisen vuoksi. Tuotantoverkoston näkökulmasta Vammaisten tulkkaukspalvelun tuotantoverkosto voidaan nähdä vertikaalisena niin kuin Abdallahin kuvaaman kääntäjien tuotantoverkosto. Tuotantoverkoston päägenttina toimii välittäjä, jolla on Abdallahin mukaan parhaimmat mahdollisuudet saada tietoa eri suunnilta kuten asiakkailta ja tässä tapauksessa palveluntuottajilta. Tuotantoverkoston vertikaalisen muotonsa vuoksi luottamussuhteet ovat aina epäsymmetrisiä. (Abdallah & Koskinen, 2007.) Vammaisten tulkkaukspalvelun tuotantoverkostossa tulkki välittäjä saa paljon tietoa eri näkökulmista, mutta työssä on rajaavia rakenteellisia tekijöitä, jotka estävät vapaata tiedon jakamista.

Valtasuhteet ovat vastavuoroisia ja riippuvuussuhteisia, ja jos toisella osapuolella ei ole mahdollista osallistua keskusteluun, kontrollin tunne häviää. Jos tuottajalta puuttuu kontrollin tunne omasta toiminnasta, asetelma voi johtaa konflikteihin ja heikentää merkittävästi vastavuoroisuuden periaatetta. (Giddens, 1984, s. 231–232.) Asiaa voidaan tarkastella myös ammatillisen toimijuuden näkökulmasta. Vähäsantasen (2014, s. 130–131) mukaan ammatilliseen toimijuuteen liittyvät

sellaiset määreet kuten kannanotto, osallisuus, vaikutus- ja valinnanmahdollisuus ja toimintavoista päättäminen. Vähäsantanen on tarkastellut opettajien toimijuutta, jossa niin ikään ulkoinen kontrolli oli vahvaa. Tässä yhteydessä voidaan katsoa, että palveluntuottajiin ja tulkkeihin nähden Kelan kontrolli palvelunjärjestäjän on vahvaa. Niin kuin opettajien työtä, voidaan katsoa, että työtä säätelee kohtuulliset tiukat hallinnollisetkin säännöt tai määräykset. Toisaalta Vähäsantanen toteaa myös, että toimijuus ei ollut aivan rajoitettua, sillä esimerkiksi uudistusten osalta opettajille oli mahdollista tehdä kannanottoja. Lopulta työn sisältöön ja tapaan tehdä on hyvin heikot mahdollisuudet. (Vähäsantanen, 2014, s. 132.)

Valta-asema kollektiivisten toimijoiden välillä tarkoittaa samalla myös hierarkkista asetelmaa. Kela palvelun toimeenpanijana ja ostajana määrittelee hankintatavan, palvelun järjestämismallin sekä valvoo toimintaa. Välitystoiminnan yhdyspinnassa toimijat tulisi kuitenkin nähdä enemmän tasaveroisina osapuolina, jotta yhteistyön tasolta voitaisiin edetä kohti yhteistoimintaa, jossa toimijoiden tietotaito on mahdollista sulauttaa yhteen. Tärkeää on kuitenkin huomata, että varsinkin välitystoiminta vaatii nopeita päätöksiä, jossa laajempi keskustelu osapuolten kesken ei ole aina mahdollista. Päätöksiä on tehtävä, ja aina ne eivät voi miellyttää kaikkia osapuolia, kunhan varmistetaan päätösten läpinäkyvyys.

Toimijoiden välisen luottamuksen näkökulmasta, on välttämätöntä tarkastella myös siis rakenteita, jotka toisaalta mahdollistavat mutta myös estävät etenkin joustavaa toimintaa. Rakenteet tulisi valjastaa sellaisiksi, että ne toimivat mieluummin toiminnan resursseina kuin rajoina. Rakenteet synnyttävät myös valtasuhteita ja hierarkkisia asetelmia, mutta toimijoilla on kuitenkin viime kädessä myös mahdollisuus muovata rakenteita. Kehittämistyön tulosten perusteella tuotiin esille selkeästi rakenteisiin liittyviä seikkoja, jotka vaikuttavat osapuolten väliseen luottamukseen. Rakenteellisiksi seikoiksi voidaan katsoa tämän kehittämistyön kontekstissa muun muassa viranomaisympäristössä toimiminen sekä palvelun raamit määrittävä palvelukuvaus. Molemmat toimijat nostivat esille palvelukuvauksen tulkinnanvaraisuuden. Ohjeesta ei voida kuitenkaan tehdä liian yksityiskohta, sillä se voi johtaa vielä joustamattomampaan toimintaan. Välitystoiminnan yhdyspinnassa tulisi mahdollistaa toimijoiden yhteinen dialogi, jossa on mahdollista työstää yhteisiä tulkintoja. Toimijoilla tulisi olla yhteinen käsitys



siitä, mitä ohjeella on haluttu tarkoittaa ja mihin suuntaan toimintaa halutaan kehittää. Tuottajilla on luonnollisesti taloudellinen intressi seurata sitä, että palvelua tuotetaan sopimuksen mukaisesti, jolloin tapahtumien kulkua ja välitysprosessin taustoja halutaan tietää tarkemmin. Rakenteellisiksi katsotut seikat (tietosuoja, vaitiolo, viranomaisrooli) voivat estää sellaisen tarkan tason ja läpinäkyvyyden, joka tuottajia tyydyttäisi. Tärkeää on myös huomata, että vaitiolon ja tietosuojan vaatimus on myös palveluntuottajista lähtöisin. Toimijoiden luottamuksen edistämiseksi oleellista on, että nämä rajaavat seikat ovat jokaisen palveluntuottajan ja tulkin tiedossa ja että niiden olemassaolo ylipäättään tiedostetaan.

Toiminnan läpinäkymättömyys voidaan ajatella oleva suurinta osaa luottamustekijää/teemoja läpileikkaava asia. Ilman riittävää tietoa ja läpinäkyvää toimintaa kärsivät keskinäinen kunnioitus, ennustettavuus, turvallisuus, vastavuoroisuus, avoin vuorovaikutus ja yhteinen tavoite ja sitoutuminen. Rakenteelliset seikat vaikuttavat paljon siihen, kuinka läpinäkyvää toiminta voi olla eri osapuolille. Ilmiötä voidaan peilata myös Abdallahin (2010, s. 31.) kääntäjien tuotantoverkostoon. Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön kontekstissa voidaan katsoa, että erilaiset tulkinnat juontavat siitä, että osapuolilla on erilainen näkemys siitä, miten työ tuotetaan laadukkaasti. Kun toimijoiden odotukset eivät kohtaa, se johtaa laadun heikentymiseen, heikkoon yhteistyöhön, epäsymmetriseen tietoon, ylipäättään tiedon puutteeseen sekä luottamuksen puutteeseen. (Eisenhardt, 1989, s. 61; Abdallah, 2010, s. 22–31.)

Läpinäkymättömyyttä voidaan purkaa riisumalla turha jäykkyys ja byrokraattisuus muun muassa viestinnästä pois. Tuttavallisella ja ystävällisellä viestinnällä edistetään luottamuksellisuutta. Viestintää tulisi kehittää myös enemmän palvelukuvausta selittävämpään suuntaan, jolloin voidaan estää myös negatiiviset ylitulkinnat. Tietoa tarvitaan siis kummankin toimijan lähtökohdista ja toisaalta myös rajoista. Vaikka ratkaisut eivät miellyttäisikään kaikkia osapuolia toinen merkittävä seikka luottamuksen osalta vaikuttaisi olevan kuulluksi tulemisen kokemuksella. Kuulluksi tuleminen on merkittävä osa toimijoiden välistä toimivaa vuorovaikutusta. Kuulluksi tulemisen kokemuksessa myötä vaikutetaan myös siihen, että kunnioitetaan ja arvotetaan toisen osapuolten toimijuutta ja sitä kautta asiantun-

temusta. Kuuntelemalla ja toisaalta kuulluksi tulemisella lisätään myös ymmärrystä ja sitä kautta toimijat kehittävät myös omaa ammattitaitoa täydentämällä toistensa osaamista.

Luottamus liittyy siis mitä suurimmissa määrin toimijuuteen ja rakenteisiin, jossa toimijat ovat keskenään vuorovaikutuksessa. Keskinäistä kunnioitusta saavutetaan tiedolla siitä, mitä toisen osapuolen toimijuuteen liittyy ja mitkä sitä rajaavat. Olisi hyvä, että myös palveluntuottajilla ja tulkeilla olisi riittävästi ymmärrystä tulkivälityksen toiminnasta ja siitä, mitä tulkkivälittäjän työ vaatii. Työtä tehdään painetetussa ympäristössä, jota säätelevät vastuut ja velvollisuudet ja usein myös aikapaine. Jokaisen välityksen tulee olla perusteltu ja sopimuksen mukainen. Tehtävä ei ole helppo siihen vaatimukseen nähden, että toiminnan tulisi olla myös johdonmukaista ympäristössä, jossa erilaisten tilanteiden kirjo on suuri ja jossa hiljaista tietoa ei voida valjastaa resurssiksi.

Tämän kehittämistyön tarkasteltavat toimijat toivat molemmat esille sen, että yhteistä tavoitetta ja päämäärää edistetään kuuntelemalla ja halulla tehdä yhteistyötä. Palveluntuottajat ja tulkit painottivat sitä, että taustalla on etenkin se, että tulkit haluavat tehdä työnsä laadukkaasti. Ratkaisuja tilanteisiin voidaan pohtia yhdessä, jolloin rakenteita muutetaan tehokkaasti samalla resursseiksi. Jotta laadukkaaseen lopputulokseen voidaan päästä, yhteistyö vaatii myös toisen työn huomioon ottamista ja kunnioittamista (Kinnunen & Vik, 2011, s. 148–149). Lisäksi tärkeä havainto oli se, että suora yhteys välitykseen koettiin parantavan luottamusta sen sijaan, että viesti välittyisi tulkille suodatettuna joltain muulta. Kun viesti välittyy suodatettuna monen mutkan kautta, tuloksena on usein epäsymmetrinen informaatio. Tuotanto verkoston tasapuolisuutta tarkasteltaessa, mitä pidempi tuotantoketju, sitä epätasaisempaa tiedon jakaantuminen on. (Abdallah & Koskinen, 2007.)

Kelan kumppanuusyhteistyön tavoitteet ovat osa Kelan strategiaa. Kumppanuusyhteistyöllä tavoitellaan hyvää asiakaskokemusta. Tavoitteena on parantaa yhteisen asiakkaan palvelua ja asioiden hoitoa. Kumppanuustyön toimintaperiaatteet ohjaavat sopimaan tavoitteet sopimuskumppanin kanssa yhdessä ja toimin-

nassa tähdätään tasavertaisuuteen, vastavuoroisuuteen ja pitäjänlaiseen työskentelyyn. Tämän työn näkökulmasta keskeisin toimintaperiaate on keskinäisen tuntemuksen ja luottamuksen rakentaminen. Keskinäistä tuntemusta voidaan edistää lisäämällä yhteistä kuuntelevaa dialogia arjen kohtaamisissa ja muistamalla rakentavan viestinnän periaatteet, jolla viestitään samalla arvostusta toimijan ammatillisuutta kohtaan. Tulkkivälityksessä voidaan kiinnittää huomiota viestintätapaan ja lisätä selittävämpää otetta sekä suullisessa että kirjallisessa viestinnässä. Lisäämällä kuuntelevaa otetta asiakaspalvelussa ja yhdistämällä toimijoiden tietotaito niissä tilanteissa, kun pohditaan parasta tapaa järjestää yhteiselle asiakkaalle tulkkaukset, edistetään vuorovaikutusta ja yhteistyötä. Tärkeää on tiedostaa rajaavien rakenteiden vaikutus ja tarkastella toimijoiden mahdollisuuksia toimia niiden rajoissa. Kiinnostavia ja tarpeellisia jatkotutkimuksen aiheita olisivat valtasuhteiden tarkastelu tällaisessa yhdyspinnassa sekä tulkkivälittäjän toimijuuden tarkempi analysointi ammatillisuuden kontekstissa, sillä tulkkivälittäjän työtä on tukittu toistaiseksi hyvin vähän. Toimijuuksia ymmärtämällä saamme työkaluja toiminnan kehittämiseen. Luottamustekijöiden kartoittaminen ja niiden taustalla olevien seikkojen ymmärtäminen mahdollistaa konkreettisten kehittämistoimien edistämisen pitkällä tähtäimellä. Luottamusdynamikan osa-alueiden tarkastelun ja kehittämistyössä kartoitettujen luottamustekijöiden tiedostamisella, on mahdollista rakentaa siltaa, jota pitkin kulkemalla; rajat raamit ja resurssit tunnistamalla, toimijoilla on mahdollisuus ottaa askel kohti yhteistä päämäärää.

## LÄHTEET

- Abdallah, K. (2012). *Translators in Production Networks. Reflections on Agency, Quality and Ethics*. [Väitöskirja, Itä-Suomen yliopisto]. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-0609-0>
- Abdallah, K. (2010). Translators' agency in production network. Teoksessa Tuija Kinnunen & Kaisa Koskinen (toim.) *Translators' Agency*. Studies in Language, Translation and Culture, B 4. Tampere: Tampereen yliopisto. 11–46. <https://urn.fi/urn:isbn:978-951-44-8082-9>
- Abdallah, K., & Koskinen, K. (2007). *Managing Trust: Translating and the Network Economy*. *Meta* 52:4, 673–687. <https://id.erudit.org/iderudit/017692ar>
- Archer, M. S. (2000). *Being Human: The Problem of Agency*. Cambridge University Press.
- Barnes, B. (2000). *Understanding Agency: Social Theory and Responsible Action*. Sage Publications Ltd.
- Bourdieu, P. (1990). *The logic of practise*. Stanford University press. [https://books.google.fi/books?id=YHN8uW49I7AC&printsec=front-cover&hl=fi&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.fi/books?id=YHN8uW49I7AC&printsec=front-cover&hl=fi&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Eisenhardt, K. (1989). *Agency theory: An assessment and review*. *Academy of Management Review* 14(1), 57–74.
- Eteläpelto, A., Vähäsantanen, K., Hökkä, P., & Paloniemi, S. (2014). *Miten käsitteellistää ammatillista toimijuutta työssä?* Helsinki: Kansanvalistusseura, Aikuiskasvatuksen tutkimusseura. <https://journal.fi/aikuis-kasvatus/article/view/94100/52778>
- Giddens, A., Andersson, P., & Heiskanen, I. (1984). *Yhteiskuntateorian keskeisiä ongelmia : toiminnan, rakenteen ja ristiriidan käsitteet yhteiskunta-analyysissä*. Otava.
- Giddens, A. (1984). *The constitution of society: outline of the theory of structuration*. Polity.
- Hallamaa, J. (2017). *Yhdessä toimimisen etiikka*. Gaudeamus

- HE 237/2004. *Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi julkisista hankinnoista annetun lain muuttamisesta*. HE 237/2009. <https://finlex.fi/fi/esitykset/he/2004/20040237>
- HE 220/2009. *Hallituksen esitys laeiksi vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta sekä vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain sosiaali – terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 4 §:n muuttamisesta*. HE220/2009. <https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2009/20090220>
- Heikkilä, N. (2021) *Kilpailuttamisen vaikuttavuus ja vaikutukset vammaisten tulkkauspalveluissa* [Pro gradu -tutkielma, Lapin yliopisto]. <http://www.urn.fi/URN:NBN:fi-fe2021050228303>
- Heiskala, R. (2000). *Toiminta, tapa ja rakenne: kohti konstruktionistista synteesiä yhteiskuntateoriassa*. Gaudeamus
- Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. (2015). *Tutki ja kirjoita* (15. uud. p. ed.). Tammi.
- Honkasalo, M., Ketokivi, K., & Leppo, A. (2014). *Moniselitteinen ja hämärä toimijuus*. Tampere: Westermarck-seura. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:ELE-1641826>
- Huusko, O. (2017). *Kuulovammaisten tulkkauspalvelun järjestämisen muutosten vaikutukset palvelua tuottavien yritysten toimintaan*. [Opinnäytetyö, Humanistinen ammattikorkeakoulu]. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk2017112918716>
- Hyvärinen, M., Hyvärinen, M., Nikander, P., Ruusuvoori, J., Aho, A. L., & Granfelt, R. (2017). *Tutkimushaastattelun käsikirja*. Vastapaino.
- Ilmonen, K. (2000). Anthony Giddensin rakenteistumisteoria ja sen kritiikki. Teoksessa R. Heiskala (toimi.), *Sosiologisen teorian nykysuuntauksia* (s. 316-347). Gaudeamus.
- Kananen, J. (2012). *Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas*. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananen, J. (2015). *Opinnäytetyön kirjoittajan opas*. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kieliasiantuntijat ry. (i.a.). *Kieliasiantuntija työssä*. <https://kieliasiantuntijat.fi/fi/kieliasiantuntija-tyossa/>

- Kinnunen, T. (2014). Asioimistulkkin toimijuus ja toimijuuden teoria. Teoksessa S.Määttä, T.Kinnunen, & V.Rautavuoma (toim.), *Asioimistulkkaus- sen toimijuudet* s. 90-93). MikaEL. Kääntämisen ja tulkkauksen tutkimuksen symposiumin verkkojulkaisu 8.  
[https://www.sktl.fi/@Bin/533370/M%C3%A4%C3%A4tt%C3%A4\\_Kinnunen\\_Rautavuoma\\_MikaEL2014.pdf](https://www.sktl.fi/@Bin/533370/M%C3%A4%C3%A4tt%C3%A4_Kinnunen_Rautavuoma_MikaEL2014.pdf)
- Kinnunen, T., & Koskinen, K. (2010). Translators' agency. Tampere UP.  
<https://urn.fi/urn:isbn:978-951-44-8082-9>
- Kinnunen, T., & Vik-Tuovinen, G-V. (2011). Oikeustulkkin työ - yhteistyön etiikka. Teoksessa N. Nissilä & N. Siponkoski (toim.), *Kieli ja etiikka*. VAKKI symposium XXXI. VAKKI, 141-152.
- Kivistö, J. (2009). Tehottamat lintsarit? Valtion ja yliopiston suhde agenttiteorian näkökulmasta. Teoksessa J. Vakkuri (toim.), *Paras mahdollinen julkishallinto? Tehokkuuden monet tulkinnat*. Helsinki University Press.
- Kivistö, J. (2007). *Agency theory as a framework for the government-university relationship* [Väitöskirja, Tampereen yliopisto].  
<https://urn.fi/urn:isbn:978-951-44-6969-5>
- Kekoni, T., Mönkkönen, K., Hujala, A., Laulainen, S., & Hirvonen, J. (2019). Moniammatillisuus käsitteinä ja käytänteitä. Teoksessa K. Mönkkönen, T. Kekoni, & A. Pehkonen (toim.), *Moniammatillinen yhteistyö. Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla* (s. 15-46). Gaudeamus Oy.
- Kela. (2011). *Kansaneläkelaitoksen valtuutettujen toimintakertomus 2010*. (5.4.2011) Edita Prima Oy. [https://www.kela.fi/documents/10180/12149/kela\\_valtuutetut\\_tk10\\_suomi\\_nettil.pdf](https://www.kela.fi/documents/10180/12149/kela_valtuutetut_tk10_suomi_nettil.pdf)
- Kela. (2013). *Ohje vammaisten tulkkauspalvelun tuottajille*. (20.12.2013) Terveystoimisto, Vammaistuet – ja palvelut ryhmä.
- Kela. (2014). *Välityskeskukseen ohjeet*. (1.2.2014) Terveystoimisto, Vammaistuet – ja palvelut ryhmä.
- Kela. (2018a). *Hallintolaki*. Kelan sisäinen verkko.

- Kela. (2020a). *Palvelukuvaus*. Vammaisten tulkkauspalvelu. Vammaisetusryhmä. <https://www.kela.fi/documents/10180/0/Vammaisten-tulkkauspalvelu-palvelukuvaus.pdf/bf53ea0c-b24c-49e6-8c12-d0c59c57e81e>
- Kela. (2020b). *Vammaisten tulkkauspalvelun käyttö kaksinkertaistui 10 vuodessa*. Tiedote 1.9.20210. [https://www.kela.fi/ajankohtaista/-/asset\\_publisher/mHBZ5fHNro4S/content/vammaisten-tulkkauspalvelun-kaytto-kaksinkertaistui-10-vuodessa](https://www.kela.fi/ajankohtaista/-/asset_publisher/mHBZ5fHNro4S/content/vammaisten-tulkkauspalvelun-kaytto-kaksinkertaistui-10-vuodessa)
- Kela. (2020c). *Käsitteet: Tilasto Kelan vammaisetuuksista*. Saatavilla 9.1.2022. <https://www.kela.fi/kasitteet2>
- Kela. (2020d). *Palvelukuvaus 2017-2020*. Vammaisten tulkkauspalvelu. Vammaisetusryhmä.
- Kela. (2021a). *Kumppanuudenhallinta ja kumppanuustyö Kelassa*. Kelan sisäinen verkko. Saatavilla 12.10.2021. <https://siteti.kela.fi/n%C3%A4in-toimimme/kumppanuudenhallinta>
- Kela. (2021b). *Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelut. Etuosohje (15.02.2022)*. <https://www.kela.fi/documents/10192/3239779/Vammaisten%20henkil%C3%B6iden%20tulkkauspalvelut.pdf>
- Kela. (2021c). *Näin haet oikeutta opiskelutulkkaukseen*. Saatavilla 9.1.2022. <https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-hae-oikeutta-opiskelutulkkaukseen>
- Kela. (2021d). *Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun välitystyö. Välitystyön ohje*. 15.11.2021. <https://www.kela.fi/documents/10192/35980951/Vammaisten%20henkil%C3%B6iden%20tulkkauspalvelun%20v%C3%A4litysty%C3%B6.pdf>
- Kela. (2021e). *Näin haet oikeutta vammaisten tulkkauspalveluun*. Saatavilla 9.1.2021. <https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-hae-oikeutta>
- Kela. (2021f). Suomen virallinen tilasto. Tilasto vammaisten tulkkauspalveluihin oikeutetut ja palvelun käyttäjät [verkojulkaisu]. 2021-12. Taulukko: vammaisten tulkkauspalveluun oikeutetut ja palvelun käyttäjät. Helsinki: Kela [viitattu 9.1.2022]. Saantitapa: [http://raportit.kela.fi/ibi\\_apps/WFServlet?IBIF\\_ex=NIT206AL&YKIELI=S](http://raportit.kela.fi/ibi_apps/WFServlet?IBIF_ex=NIT206AL&YKIELI=S)

- Kela. (2021g). *Kela on valinnut vammaisten tulkkauspalvelun palveluntuottaja ja tulkit vuosille 2021-2022*. 1.2.2021. [https://www.kela.fi/ajankoh-taista-henkiloasiakkaat/-/asset\\_publisher/kg5xtogDw6Wf/content/kela-on-valinnut-vammaisten-tulkkauspalvelun-palveluntuottajat-ja-tulkit-vuosille-2021-2022](https://www.kela.fi/ajankoh-taista-henkiloasiakkaat/-/asset_publisher/kg5xtogDw6Wf/content/kela-on-valinnut-vammaisten-tulkkauspalvelun-palveluntuottajat-ja-tulkit-vuosille-2021-2022)
- Kela. (2021h). *Yhteistyökumppanit*. Vammaisten tulkkauspalvelun palveluntuottajille. Tietoa tulkkauspalvelun tuottajille - Yhteistyökumppanit - kela.fi. <https://www.kela.fi/yhteistyokumppanit-vammaisten-tulkkauspalvelu-palveluntuottajille>
- Kela. (2021i). *Vammaisten tulkkauspalvelun hankinnan tulos*. Saatavilla 19.5.2022. <https://www.kela.fi/documents/10180/0/vammaisten-tulkkauspalvelun-hankinnan-tulos/cef1b3cc-0669-4750-8cda-79610cc1ba1a>
- Kela. (2022a). *Elämässä mukana – muutoksessa tukena*. Saatavilla 9.4.2022. <https://www.kela.fi/tarkoitus-ja-arvot>
- Kela. (2022b). Suomen virallinen tilasto. Tilasto käytetyt tulkkaustunnit ja tulkkaustilausten määrä [verkkajulkaisu]. 2022-4. Taulukko: käytetyt tulkkaustunnit ja tulkkaustilausten määrä. Helsinki: Kela [viitattu 9.4.2022]. Saantitapa: [http://raportit.kela.fi/ibi\\_apps/WFServlet](http://raportit.kela.fi/ibi_apps/WFServlet)
- Kela. (2022c). Suomen virallinen tilasto. Tilasto käytetyt tulkkaustunnit ja tulkkaustilausten määrä [verkkajulkaisu]. 2022-4. Taulukko: käytetyt tulkkaustunnit ja tulkkaustilausten määrä. Helsinki: Kela [viitattu 9.4.2022]. Saantitapa: [http://raportit.kela.fi/ibi\\_apps/WFServlet](http://raportit.kela.fi/ibi_apps/WFServlet)
- Eur-lex. (6.5.2003.) *Komission suositus mikroyritysten sekä pienten ja keskisuurten yritysten määritelmästä*. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=celex%3A32003H0361>
- Kuorikoski, K., & Ylikoski, P. (2006). *Kausaliteetti ja kriittinen realismi*. Sosiologia 1/2006. [https://www.researchgate.net/publication/292649710\\_Kausaliteetti\\_ja\\_kriittinen\\_realismi](https://www.researchgate.net/publication/292649710_Kausaliteetti_ja_kriittinen_realismi)
- Kuusela, P. (2005). *Sosiologia, inhimillinen toimijuus ja realismi*. Sosiologia (pp. 63-83)
- Lahikainen, A. & Pirttilä-Backman, A. (1996). *Sosiaalipsykologian perusteet*. Otava.



- Lappi, P. (2000). Viittomakielen lainsäädännöllinen asema. Teoksessa A. Malm (toim.), *Viittomakieliset Suomessa* (s. 71–78). Finn Lectura
- L581/1979. *Laki invalidihuoltolain muutoksesta*. <https://www-edilex-fi.anna.diak.fi/smur/19460907/muutos19790581>
- L380/1987. *Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista* 3.4.1987/380. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380>
- L133/2010. *Laki vammaisten tulkkauspalvelusta* 19.2.2010/133. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20100133>
- L785/1992. *Laki potilaan asemasta ja oikeudesta* 17.8.1992/785. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>
- L434/2003. *Hallintolaki* 6.6.2003/434. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>
- L628/1998. *Perusopetuslaki* 21.8.1998/628. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980628>
- L812/2000. *Sosiaalihuollon asiakaslaki* 22.9.2000/812. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>
- L805/2011. *Esitutkintalaki* 22.7.2011/805. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>
- L731/1999. *Suomen perustuslaki* 11.6.1999/731. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>
- L731/2001. *Laki Kansaneläkelaitoksesta*. 17.8.2001/731. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>
- Martikainen, L. (2016). *Viittomakielen tulkkausalalla toimivien kouluttajien ja tulkkien työtyytyväisyys ja työnhallinta muutostilanteessa* [Pro gradu –tutkielma, Itä-Suomen yliopisto]. [https://www.researchgate.net/publication/309415117\\_Viittomakielen\\_tulkkausalalla\\_toimivien\\_kouluttajien\\_ja\\_tulkkien\\_tyotytyvaisyys\\_ja\\_tyonhallinta\\_muutostilanteessa](https://www.researchgate.net/publication/309415117_Viittomakielen_tulkkausalalla_toimivien_kouluttajien_ja_tulkkien_tyotytyvaisyys_ja_tyonhallinta_muutostilanteessa)
- Mikkola-Majamaa, J. (2020). *Lastuna laineilla, talo tuulessa ja herran haltuun. Viittomakielen tulkin työn merkityksellisyyden lähteet ja työssä jaksaminen muutoksen pyörteissä* [Pro gradu -tutkielma, Tampereen yliopisto]. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:tuni-202004033082>

- Määttä, S., Kinnunen, T. & Rautavuoma, Veera. (2014). *Asioimistulkkauksen toimijuudet. MikaEL – Kääntämisen ja tulkkauksen tutkimuksen symposiumin verkkojulkaisu 8.*  
[https://www.sktl.fi/@Bin/533370/M%C3%A4%C3%A4tt%C3%A4\\_Kinnunen\\_Rautavuoma\\_MikaEL2014.pdf](https://www.sktl.fi/@Bin/533370/M%C3%A4%C3%A4tt%C3%A4_Kinnunen_Rautavuoma_MikaEL2014.pdf)
- Määttä, S. (2014). Asioimistulkin toimijuuden lähtökohdat ja rajat. Teoksessa S.Määttä, T.Kinnunen, & V.Rautavuoma (toim.), *Asioimistulkkauksen toimijuudet* s. 90-93). MikaEL. Kääntämisen ja tulkkauksen tutkimuksen symposiumin verkkojulkaisu 8.  
[https://www.sktl.fi/@Bin/533370/M%C3%A4%C3%A4tt%C3%A4\\_Kinnunen\\_Rautavuoma\\_MikaEL2014.pdf](https://www.sktl.fi/@Bin/533370/M%C3%A4%C3%A4tt%C3%A4_Kinnunen_Rautavuoma_MikaEL2014.pdf)
- Mäkipeska, M., & Niemelä, T. (2005). *Haasteena luottamus: työyhteisön sosiaalinen pääoma ja syvärakenne*. Edita.
- Mönkkönen, K., Leinonen, L., Arajärvi, M., Hovatta, A-E., Tusa, N., & Salokangas, K. (2019). Moniammatillisen vuorovaikutuksen tarkastelua. Teoksessa K. Mönkkönen, T. Kekoni, & A. Pehkonen (toim.), *Moniammatillinen yhteistyö. Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla* (s. 47-88). Gaudeamus Oy.
- Palsaoja-kollektiivi. (2018.) *Kollektiivinen toimijuus koulutuksen yksilökeskeisyyden haasteena*. Puheenvuoroja. Kasvatus 3/2018.  
<https://urn.fi/URN:NBN:fi:ELE-2526054>
- Pehkonen, A., Martikainen, K., Kinni, R-L., & Mönkkönen, K. (2019). Asiakas moniammatillisessa kohtaamisessa. Teoksessa K. Mönkkönen, T. Kekoni, & A. Pehkonen (toim.), *Moniammatillinen yhteistyö. Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla* (s. 89-111). Gaudeamus Oy.
- Pietiäinen, M. (2015). *Vammaisen henkilön oikeus tulkkauspalveluun*. [Pro gradu –tutkielma, Tampereen yliopisto].  
<https://urn.fi/URN:NBN:fi:uta-201506251836>
- Pyykkö, K. (2021). *Markkinavuoropuhelulla palveluntuottajat mukaan*. Kelan sisäinen verkko.
- Pösö, R. (toim.). (2018). *Kelan vammaisasetuustilasto 2018*. (Suomen virallinen tilasto). <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2019060719499>
- Pösö, R. (toim.). (2019). *Kelan vammaisasetuustilasto 2019*. (Suomen virallinen tilasto). <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe202002286822>

- Pösö, R. (toim.). (2020). *Kelan vammaisetsuustilasto 2020*. (Suomen virallinen tilasto). <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe202103106991>
- Rainó, P., & Vik, G-V. (2020). *Tulkkausalan tulevaisuudennäkymä. Asioimistulkkauksen, viittomakielen- ja kirjoituttulkkauksen sekä puhevammaisten tulkkauksen koulutustarpeista ja alan tulevaisuudennäkymistä*. (Humanistinen ammattikorkeakoulu julkaisuja, 113). Humanistinen ammattikorkeakoulu.
- Raitio-Virtanen, S. (2013). *Kartoitus viittomakielen tulkkiain ajatuksista ja odotuksista työnsä tulevaisuudesta ja sen tulosten hyödyntämisestä viittomakielen tulkkausalla* [Opinnäytetyö, Diakonia-ammattikorkeakoulu]. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2013060312546>
- Raevaara-Marjanen, A. (2011). *Muutos välittyy – välitys muuttuu: Viittomakielialan Osuuskunta Vian tulkkiäälittäjien kokemuksia tulkkauspalvelujen siirrosta Kelaan ja Vian sisäisten tulkkiäälitysten yhtenäistämispöessistä* [Opinnäytetyö, Diakonia-ammattikorkeakoulu]. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201104274899>
- Rautavuoma, V. (2014). Tulkkiakeskuksen toimijuudet. Teoksessa S.Määttä, T.Kinnunen, & V.Rautavuoma (toim.), *Asioimistulkkauksen toimijuudet* s. 90-93). MikaEL. Käntämisen ja tulkkauksen tutkimuksen symposiumin verkkojulkaisu 8. [https://www.sktl.fi/@Bin/533370/M%C3%A4%C3%A4tt%C3%A4\\_Kinnunen\\_Rautavuoma\\_MikaEL2014.pdf](https://www.sktl.fi/@Bin/533370/M%C3%A4%C3%A4tt%C3%A4_Kinnunen_Rautavuoma_MikaEL2014.pdf)
- Roisko, E., Vesala, H.T., & Ylitalo, J. (2018). *Myönnetty, ei käytetty. Selvitys puhevammaisten tulkkauspalvelun haasteista ja mahdollisuuksista vuosina 2011-2014*. (Kela, työpapereita 143/2018.) <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2018101238142>
- Salmi, E., & Laakso, M. (2005). *Maahan lämpimään. Suomen viittomakielisten historia*. Kuurojen liitto.
- Siivonen, H. (2019). *Liiketoiminnan johtaminen ja liiketoimintaosaamisen kehittäminen viittomakielen tulkkausalla* [Opinnäytetyö, Diakonia-ammattikorkeakoulu]. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2019102520239>
- Silvonen, J. (2015). Toiminta ja suhteet – neljä fragmenttia toimijuudesta. Teoksessa P.A. Kauppila, J. Silvonen, & M. Vanhalakka-Ruoho(toim.), *Toimijuus, ohjaus ja elämänkulku* (s. 3-16). Reports and studies in

- education, humanities, and theology. Itä-Suomen yliopisto.  
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-1747-8>
- Suomen kirjoitustulkit ry. (i.a.). *Kirjoitustulkkkaus*. <https://www.kirjoitustulkit.com/kirjoitustulkkkaus>
- Surakka, J. (2010). *Vammaisten tulkkauspalvelut siirtyvät kunnilta Kelan hoidettavaksi – tulkkauspalvelun tuottajat sekä viisi välityskeskusta valittu*. Edilex. <https://www-edilex-fi.anna.diak.fi/uutiset/24512?all-Words=vammaisten+tulkkk&offset=1&perpage=20&sort=relevance&searchSrc=1&advancedSearchKey=529343>
- TEPA-termipankki. (i.a.). *Erikoisalojen sanastojen ja sanakirjojen kokoelma*. Saatavilla 9.1.2022. <https://termipankki.fi/tepa/fi/haku/toimeenpano>
- Tieteentermipankki.fi. (i.a.). Oikeustiede. Saatavilla 9.1.2021. [http://tieteentermipankki.fi/wiki/Oikeustiede:s%C3%A4%C3%A4d%C3%B6styypit/laajempi\\_kuvaus](http://tieteentermipankki.fi/wiki/Oikeustiede:s%C3%A4%C3%A4d%C3%B6styypit/laajempi_kuvaus)
- Tuomi, J., & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi* (Uudistettu laitos ed.). Kustannusosakeyhtiö Tammi
- Tupi, Eeva. (2019). *Sign Language rights in the framework of the council of europe and its member states*. Publication of the Ministry for Foreign Affairs of Finland 2019. <https://rm.coe.int/168093e08f>
- Vanhalakka-Ruoko, M., Kauppila, P.A., & Silvonen, J. (2015). *Toimijuus, ohjaus ja elämäntulkku*. Reports and studies in education, humanities and theology. Itä-Suomen yliopisto. [https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/15099/urn\\_isbn\\_978-952-61-1747-8.pdf](https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/15099/urn_isbn_978-952-61-1747-8.pdf)
- Vähäsantanen, K. (2014). *Ammatillinen toimijuus työelämän muutosvirrassa*. Helsinki: Kansanvalistusseura, Aikuiskasvatuksen tutkimusseura.
- Åby, M. (2011). *Tulkki välityksen osana viittomakielen tulkkauspalvelua*. [Opinnäytetyö, Humanistinen ammattikorkeakoulu.]  
<https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201105107129>

## LIITE 1. Kyselylomake tulkkaukspalveluyrityksen työntekijöille

Saate:

Hyvä tulkkaukspalveluyrityksen työntekijä,

Opiskelen Tulkki YAMK-tutkintoa Diakonia-ammattikorkeakoulussa, ja teen opinnäytetyötä aiheenani luottamus toimijoiden välillä välitystoiminnassa vammaisten tulkkaukspalvelualalla. Työni tilaaja on Kelan Vammaisten tulkkaukspalvelukeskus (VATU-keskus), jossa työskentelen ryhmäpäällikkönä. Tässä yhteydessä välitystoiminnalla tarkoitetaan tulkkaukstilausten välittämiseen liittyvää työtä Vammaisten tulkkaukspalvelukeskuksessa.

Tarkoitukseni on selvittää Kelan VATU-keskuksen välitystä tekevien välittäjien, palveluntuottajien ja tulkkien kokemuksia ja näkemyksiä luottamuksesta, sen rakentumisesta ja merkityksestä välitystoiminnassa. Tavoitteena on edistää Kelan VATU-keskuksen, palveluntuottajien ja tulkkien yhteistyötä ja välitystyön laadua, ja avata lisäksi välitystoimintaa kehittävä vuoropuhelu toimijoiden välille.

Kyselyssä kartoitetaan, miten palveluntuottajat ja tulkit ovat vuorovaikutuksessa VATU-keskuksen kanssa ja millaiset asiat välittäjät, palveluntuottajat ja tulkit kokevat tärkeiksi luottamuksen näkökulmasta. Kerään tutkimusaineistoa kyselyn lisäksi ryhmäteemahaastatteluilla. Ryhmäteemahaastatteluissa haastatellaan tulkkaukspalvelualan yrityksissä työskenteleviä tulkkeja, päivittäisasioiden yhteyshenkilöitä, sisäisessä välityksessä työskenteleviä henkilöitä sekä VATU-keskuksessa työskenteleviä välittäjiä. Ryhmähaastatteluissa on tarkoitus käsitellä teemoja, joita vastaajat ovat nostaneet esille kyselyssä.

Kysely toteutetaan Kelassa käytössä olevalla Questback Essentials –järjestelmällä. Digitaalisten tiedonkeruiden palvelu toteuttaa kyselyn tiedonkeruun ja vastaa siitä, että kyselyyn vastaaminen on vastaajille turvallista, luotettavaa ja tietoja käsitellään tietosuoja huomioiden. Digitaalisten tiedonkeruiden palvelu ei luovuta yksittäisten vastaajien tunnistettavia tietoja eteenpäin, eikä tietoja käsitellä turhaan.

VATU-keskus on Turussa sijaitseva Kelan valtakunnallinen erityisyksikkö, jonka tehtävänä on vammaisten tulkkaukspalvelun toimeenpano. Palvelun suunnittelu sekä etuus- ja välitystyön ohjeistus tapahtuvat Kelan lakiyksikön vammaisryhmässä, jota tässä työssä ei tarkastella yhtenä toimijana. Tässä tutkimuksessa kehittämistyössä on rajattu pois hankintamenettelyn vaikutus luottamukseen. Työssä ei selvitetä sitä, millä tavalla nykyinen hankintamenettely tai palvelumalli vaikuttavat luottamuksen rakentumiseen. Työssä keskitytään tarkastelemaan yhdyspintaa, jossa palveluntuottajat, tulkit ja välittäjät kohtaavat arjessa välitystyön näkökulmasta.

Ryhmäteemahaastattelut järjestetään syksyn 2021 aikana. Tule mukaan yhteiseen kehittämistyöhön! Ilmoitautu haastatteluun sähköpostitse osoitteeseen [riikka.paavonpera@kela.fi](mailto:riikka.paavonpera@kela.fi). Ilmoittautumisen yhteydessä saatuja sähköpostiyhteystietoja käytetään vain tämän tutkimuksen tarkoitukseen ja niitä käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti. Yhteystietoja käsittelee vain tämän opinnäytetyöntekijä ja niitä käsitellään tietosuoja huomioiden.

Kysely on avoinna 15.8.2021 asti.

### **Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja vastauksiasi käsitellään luottamuksellisesti.**

Tutkimuksella saatavia tietoja käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti ja niitä käytetään vain tämän tutkimuksen tarkoituksiin. Tutkimustulokset julkaistaan niin, ettei niitä voida yhdistää yksittäiseen vastaajaan. Kysely on lähetetty tulkkaukspalveluyrityksille, jotka ovat Kelan sopimuskumppaneita hankintakaudella 2021-2022. Yhteystiedot ovat kerätty tulkkaukspalveluyritysten omilta verkkosivuilta tai asiakastieto.fi – sivuilta. Kysely on lähetetty sähköpostiosoitteisiin, jotka yritykset ovat ilmoittaneet omilla verkkosivuillaan tai asiakastieto.fi – sivuilla.

Vastaamalla tähän kyselyyn, annat luvan käyttää vastauksia teemahaastattelun valmisteluun.

**Tähän linkki**

**Välitäthän tämän kyselyn kaikille niille yrityksen työntekijöille, jotka ovat vuorovaikutuksessa VATU-keskuksen kanssa tulkkaukstilauksien välitykseen liittyen!**

## Taustatiedot

1. Missä roolissa tai tehtävässä toimit tulkkauspalvelualan yrityksessä? Valitse yksi tai useampi.
  - 1) tulkkina
  - 2) päivittäisasioiden yhdyshenkilönä/sisäisessä välityksessä
  - 3) esihenkilönä
  - 4) toimitusjohtajana
  - 5) muu, mikä?
  
2. Minkä kokoisessa yrityksessä toimit?
  - 1) 0-4 työntekijää,
  - 2) 5-19 työntekijää
  - 3) 20-50 työntekijää
  - 4) yli 50 henkilöä
  
3. Millä hankinta-alueella työskentelet? Valitse 1 tai useampi.
  - 1) Läntisellä hankinta-alueella
  - 2) Uuden hankinta-alueella
  - 3) Itäisellä hankinta-alueella
  - 4) Keskisellä hankinta-alueella
  - 5) Pohjanmaan hankinta-alueella
  - 6) Pohjoisella hankinta-alueella

## Yhteydenpito Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen kanssa

4. Kuka yrityksessänne on nimetty päivittäisasioiden yhteyshenkilöksi?
  - 1) yrityksessä työskentelevä tulkki
  - 2) toimitusjohtaja/osakas
  - 3) esihenkilö
  - 4) yrityksen sisäinen välitys
  - 5) muu henkilö? \_\_\_\_\_

Lyhyt avo: Jos yrityksessänne on sisäinen välitys, millainen rooli sillä on välitystoiminnassa?

\_\_\_\_\_

5. Miten yhteydenpito on järjestetty päivittäisasioiden yhteyshenkilön ja tulkkien välillä?

\_\_\_\_\_

6. Miten olet yhteydessä välitykseen? **Numeroi yleisyysjärjestyksessä**

- a) puhelimitse
- b) sähköpostitse
- c) tekstiviestillä

7. Millaiset asiat ovat vaikuttaneet yhteydenottotavan valintaan?

\_\_\_\_\_

8. Millaisissa asioissa olet ollut yhteydessä välitykseen?

- 1) olen kysynyt lisätietoja
- 2) muutostilanteissa
- 3) tilauksen välitykseen on liittynyt epäselvyyksiä
- 4) asiakkaaseen liittyen
- 5) olen epäillyt virhettä tilauksen välityksessä
- 6) olen pyytänyt selvityksen tilauksen välitykseen liittyen
- 7) olen antanut palautetta
- 8) muussa tilanteessa, missä?

9. Kuinka usein olet yhteydessä välitykseen?

- 1) päivittäin
- 2) 1-2 kertaa viikossa
- 3) 3-5 kertaa viikossa
- 4) harvemmin

10. Oletko lukenut palvelukuvauksen?

- 1) kyllä
- 2) en

### **Luottamus**

11. Luotan välityksen toimintaan?

Täysin samaa mieltä, Jokseenkin samaa mieltä, en samaa enkä eri mieltä, jokseenkin eri mieltä, Täysin eri mieltä, en osaa sanoa

12. Välitys luottaa toimintaani?

Täysin samaa mieltä, Jokseenkin samaa mieltä, en samaa enkä eri mieltä, jokseenkin eri mieltä, Täysin eri mieltä, en osaa sanoa

13. Millaiset asiat ovat herättäneet luottamusta? \_\_\_\_\_

14. Millaiset asiat ovat vähentäneet luottamusta? \_\_\_\_\_

15. Olisitko kiinnostunut osallistumaan teemahaastatteluihin?

- 1) en
- 2) kyllä

a. Jos vastasit kyllä, lähetä minulle sähköpostia osoitteeseen riikka.paavonpera@kela.fi

## LIITE 2. Kysely Vatu-keskuksessa työskentelevälle välittäjälle

Hyvä VATU-keskuksessa työskentelevä välittäjä,

Opiskelen Tulkki YAMK-tutkintoa Diakonia ammattikorkeakoulussa, ja teen opinnäytetyötä aiheenani luottamus toimijoiden välillä välitystoiminnassa vammaisten tulkkaukspalvelualalla. Työni tilaaja on Kelan Vammaisten tulkkaukspalvelukeskus (VATU-keskus), jossa työskentelen itse ryhmäpäällikkönä. Tässä yhteydessä välitystoiminnalla tarkoitetaan tulkkaukstausten välittämiseen liittyvää työtä Vammaisten tulkkaukspalvelukeskuksessa.

Tarkoitukseni on selvittää Kelan VATU-keskuksen välitystä tekevien välittäjien, palveluntuottajien ja tulkkien kokemuksia ja näkemyksiä luottamuksesta, sen rakentumisesta ja merkityksestä välitystoiminnassa. Tavoitteena on edistää Kelan VATU-keskuksen, palveluntuottajien ja tulkkien yhteistyötä ja välitystyön laadua, ja avata lisäksi välitystoimintaa kehittävä vuoropuhelu toimijoiden välille.

Kyselyssä kartoitetaan, miten palveluntuottajat ja tulkit ovat vuorovaikutuksessa VATU-keskuksen kanssa ja millaiset asiat välittäjät, palveluntuottajat ja tulkit kokevat tärkeiksi luottamuksen näkökulmasta.

Kerään tutkimusaineistoa kyselyn lisäksi ryhmäteemahaastatteluilla. Ryhmäteemahaastatteluissa haastatellaan tulkkaukspalvelualan yrityksissä työskenteleviä tulkkeja, päivittäisasioiden yhteyshenkilöitä, sisäisessä välityksessä työskenteleviä henkilöitä sekä VATU-keskuksessa työskenteleviä välittäjiä. Ryhmähaastatteluissa on tarkoitus käsitellä teemoja, joita vastaajat ovat nostaneet esille kyselyssä.

Kysely toteutetaan Kelassa käytössä olevalla Questback Essentials –järjestelmällä. Digitaalisten tiedonkeruiden palvelu toteuttaa kyselyn tiedonkeruun ja vastaa siitä, että kyselyyn vastaaminen on vastaajille turvallista, luotettavaa ja tietoja käsitellään tietosuoja huomioiden. Digitaalisten tiedonkeruiden palvelu ei luovuta yksittäisten vastaajien tunnistettavia tietoja eteenpäin, eikä tietoja käsitellä turhaan.

VATU-keskus on Turussa sijaitseva Kelan valtakunnallinen erityisyksikkö, jonka tehtävänä on vammaisten tulkkaukspalvelun toimeenpano. Palvelun suunnittelu sekä etuus- ja välitystyön ohjeistus tapahtuvat Kelan lakiyksikön vammaisetusryhmässä, jota tässä työssä ei tarkastella yhtenä toimijana. Tässä tutkimuksessa kehittämissä on rajattu pois hankintamenettelyn vaikutus luottamukseen. Työssä ei selvitetä sitä, millä tavalla nykyinen hankintamenettely tai palvelumalli vaikuttavat luottamuksen rakentamiseen. Työssä keskitytään tarkastelemaan yhdyspintaa, jossa palveluntuottajat, tulkit ja välittäjät kohtaavat arjessa välitystyön näkökulmasta.

Ryhmäteemahaastattelut järjestetään syksyn 2021 aikana. Tule mukaan yhteiseen kehittämistyöhön! Ilmoitaudu haastatteluun sähköpostitse osoitteeseen [riikka.paavonpera@kela.fi](mailto:riikka.paavonpera@kela.fi). Saatuja sähköpostiyhteyksiä käytetään vain tämän tutkimuksen tarkoitukseen ja niitä käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti. Yhteyksiä käsittelee vain tämän opinnäytetyöntekijä ja niitä käsitellään tietosuoja huomioiden.

Kysely on avoinna 15.8.2021 asti.

**Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja vastauksiasi käsitellään luottamuksellisesti.**

Kysely on lähetetty tulkkaukspalveluyrityksille, jotka ovat Kelan sopimuskumppaneita hankintakaudella 2021-2022. Yhteyshenkilöt ovat kerätty tulkkaukspalveluyritysten omilta verkkosivuilta tai asiakastieto.fi – sivuilta. Kysely on lähetetty sähköpostiosoitteisiin, jotka yritykset ovat ilmoittaneet omilla verkkosivuillaan tai asiakastieto.fi – sivulta löytyneeseen sähköpostiosoitteeseen.

Tutkimuksella saatavia tietoja käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti ja niitä käytetään vain tämän tutkimuksen tarkoituksiin. Tutkimustulokset julkaistaan niin, ettei niitä voida yhdistää yksittäiseen vastaajaan.

Vastaamalla tähän kyselyyn, annat luvan käyttää vastauksia teemahaastattelun valmisteluun.

**Tähän linkki**



### Taustatiedot

16. Kuinka monta vuotta olet tehnyt välitystyötä VATU-keskuksessa?
- 5) 0-1 vuotta
  - 6) 2-4 vuotta
  - 7) 5-7 vuotta
17. Kuluuko työhösi välitystyön lisäksi muita tehtäviä?
- 1) kyllä
  - 2) ei

### Yhteydenpito palveluntuottajien ja tulkkien kanssa

18. Miten olet yhteydessä päivittäisasioiden yhteyshenkilöihin tai tulkkeihin? Numeroi yleisyysjärjestyksessä
- d) puhelimitse
  - e) sähköpostitse
  - f) tekstiviestillä
  - g) käyttämällä välitysjärjestelmän sähköposti/ tekstiviestitoimintoa?
19. Millaiset asiat ovat vaikuttaneet yhteydenottotavan valintaan?
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

### Luottamus

20. Luotan palveluntuottajien ja tulkkien toimintaan?
- Täysin samaa mieltä, Jokseenkin samaa mieltä, en samaa enkä eri mieltä, jokseenkin eri mieltä, Täysin eri mieltä, en osaa sanoa
21. Palveluntuottajat ja tulkit luottavat toimintaani?
- Täysin samaa mieltä, Jokseenkin samaa mieltä, en samaa enkä eri mieltä, jokseenkin eri mieltä, Täysin eri mieltä, en osaa sanoa
22. Millaiset asiat ovat herättäneet luottamusta? \_\_\_\_\_
23. Millaiset asiat ovat vähentäneet luottamusta? \_\_\_\_\_
24. Olisitko kiinnostunut osallistumaan teemahaastatteluihin?
- 3) en
  - 4) kyllä
- a. Jos vastasit kyllä, lähetä minulle sähköpostia osoitteeseen riikka.paavonpera@kela.fi

## LIITE 3: Teemahaastattelun runko

1. Tervetuloa
2. Esittely
3. Tutkimusaiheen esittely ja aineiston käsittelyä koskeva informaatio ja nauhoittaminen

- a. Tähän ryhmähaastatteluun osallistumalla haastateltava antaa samalla suostumuksen käyttää nauhoitetussa haastattelutilanteessa saatua aineistoa kirjallisessa opinnäytetyössä/kehittämisraportissa-

Ryhmähaastattelu nauhoitetaan Skype-ohjelmistolla. Tallenteita käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti ja vain tämän opinnäytetyön tarkoitukseen. Tutkimustulokset julkistetaan niin, että haastatteluun osallistuvat eivät ole niistä tunnistettavissa.

Tallenteita käsittelee vain opinnäytetyön tekijä. Tutkimuksessa saatua aineistoa säilytetään opinnäytetyön vaatiman prosessin ajan, minkä jälkeen se tuhoetaan.

**Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja saatuja tietoja käsitellään luottamuksellisesti.**

### Teemahaastattelun runko

- 1) Haastateltavan taustatiedot
  - a. Nimi
  - b. Haastateltavan rooli/tehtävä tulkkaukspalveluyrityksessä
  - c. Yrityksen koko
  - d. Haastateltavan hankinta-alue, jolla työskentelee
  
- Teema 1: Toimijuus
  - Tulkin/palveluntuottajan/välittäjän ammatillisuus
    - Välittäjän ammattitaito, kokemus
    - Tulkin/palveluntuottaja ammattitaito, kokemus
    - Ammattietiikka
    - Valtasuhteet
  - Toimintaympäristö, rakenteet
    - Järjestelmä

- Teema 2: Keskinäinen kunnioitus
  - Kuulluksi tuleminen
  - Ymmärrys
  - Osaamisen arvostaminen ja tunnustaminen
  - Asiantuntijuuden huomioiminen
  - Asiaton viestintä/käytös
  - Samaistuminen
  - Tunteiden peilaus
  - Itsesäätelytaidot
  
- Teema 3: Ennustettavuus, turvallisuus
  - Johdonmukaisuus/epäjohdonmukaisuus
  - Ohjeen mukainen toiminta/ ohjeen vastainen toiminta
  - Huolellisuus, tarkkuus / Huolimattomuus, virheet
  - Avoimuus, läpinäkyvyys
  - Tilannetaju
  - Ymmärrys asiakasryhmistä ja tilanteiden moninaisuudesta
  - Alueellinen tuntemus
  - Kokemus
  - Maalaisjärjen käyttö
  
- Teema 4: Vastavuoroisuus
  - Intressit
  - Yhteinen tavoite
  - Joustavuus / Jäykkyys
  - Inhimillisyys
  
- Teema 5: Avoin vuorovaikutus, palaute
  - Viestintä
    - Oikea-aikainen viestintä
    - Epäselvä viestintä
  - Tiedon kulku/ristiriitainen tieto
  - Nopea reagointi
  - Ystävällinen palvelu
  - Kohteliaisuus
  - Läpinäkyvyys, rehellisyys
  - Palautteen antaminen ja vastaanottaminen
  - Väärä tieto, huhupuheet
  - Virheiden myöntäminen
  
- Teema 6: Yhteinen tavoite, sitoutuminen
  - Työn hoitaminen hyvin
  - Yhteistyö, ongelman ratkaisu yhdessä
  - Ratkaisujen pohtiminen yhdessä
  - Samalla aaltopituudella oleminen
  - Aloitteellisuus