

OPINNÄYTETYÖ

Katseenkestävää tulkkausta

Vinkkejä ja työkaluja puhevammaisten tulkkien
eettiseen työskentelyyn

Sanna Kirjonen ja Outi Manunen

Tulkki YAMK

Tulkaustoiminnan kehittäminen

(90 op)

(12/2021)

TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu

Koulutuksen nimi: Tulkki YAMK- Tulkkaustoiminnan kehittäminen

Tekijät: Sanna Kirjonen & Outi Manunen

Opinnäytetyön nimi: Katseenkestävää tulkkausta – Vinkkejä ja työkaluja puhevammaisten tulkkien eettiseen työskentelyyn

Sivumäärä: 62 ja 20 liitesivua

Työn ohjaaja: Zita Kóbor-Laitinen

Työn tilaaja: Tikoteekki

Puhevammaisten tulkkien ala on hyvin heterogeeninen alan eri koulutusasteiden sekä pohjakoulutuksen vuoksi. Työelämässä on huomattu, etteivät kaikki tulkit toimi eettisten ohjeiden mukaan. Työllämme halusimme kartoittaa tulkien tietämystä eettisistä ohjeista ja sitä, kuinka he niitä noudattavat.

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, kuinka hyvin puhevammaisten tulkit tuntevat ammattinsa eettiset säännöt ja millaiset kirjoittamattomat periaatteet ohjaavat tulkkeja työssään. Lisäksi työllä haluttiin selvittää millaisia tulkintoja ja käytänteitä puhevammaisten tulkeilla on pienimuotoisesta avustamisesta. Työn tavoitteena oli ohjata puhevammaisten tulkkeja työskentelemään ammattieettisten ohjeiden mukaisesti sekä yhtenäistämään alan eettisiä käytänteitä.

Opinnäytetyömme koostui puhevammaisten tulkeille tehdystä kyselystä, sen analysoinnista sekä kyselyn tulosten perusteella valmistetusta oppaasta. Tutkimusaineistoa kerättiin sähköisen Webropol-kyselytutkimuksen kautta. Kysely lähetettiin kaikille Kelan puhevammaisten tulkkauspalvelun palveluntuottajille sekä julkaistiin yhteistyökumppani Suomen Puhevammaisten Tulkit ry:n sosiaalisessa mediassa. Vastauksia saimme yhteensä 48 kappaletta.

Kehittämistyön tuotoksena valmistui opas puhevammaisten tulkeille. Oppaaseen on kerätty hyviä käytänteitä ja vinkkejä eettisen työskentelyn tueksi. Opas julkaistiin tilaaja Tikoteekin internet-sivuilla ja on sieltä kaikkien luettavissa sekä tulostettavissa. Opasta voi hyödyntää tulkkien lisäksi myös puhevammaiset asiakkaat, heidän lähihenkilöstönsä sekä alan oppilaitokset.

Asiasanat: puhevammaisten tulkki, tulkkaus, ammattietiikka, koulutus, eettisyys

ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences

Name of the Degree Programme: Interpreting Development (Masters's Degree)

Author: Sanna Kirjoinen & Outi Manunen

Title: Transparency interpreting – Ethical tips and guides for interpreters for the speech impaired

Number of Pages: 62 and 20 attachment pages

Supervisor: Zita Kóbor-Laitinen

Commissioned by: Tikoteekki

The field of interpreters for the speech impaired is very heterogeneous due to the different levels of education and basic training in the field. It has been noted in working life that not all interpreters follow ethical guidelines. In this thesis we wanted to acquire information interpreters knowledge of ethical guidelines and how they follow them.

The purpose of this thesis was to find out how well interpreters of speech impaired people know the ethical rules of their profession and what unwritten principles guide interpreters in their work. In addition, the purpose of this thesis was to find out interpreters understandings and customs about small-scale assistance. The purpose or thesis was also to guide interpreters for the speech impaired to work according to ethical guidelines and to unite fields of methods.

This thesis consisted of a electric survey, its analysis and a small guide based on the result of the survey. The research material was collected by electrical Webropol-survey. The survey was sent to all Kelan puhevammaisten tulkkauspalvelun palveluntuottajille (Kela service producers) and published on the social media of SPT (Finnish interpreters for the speech impaired association). 48 answers was received.

Result of the development work become a guide for interpreters of speech impaired. The guide includes good methods and tips to support ethical work. The guide will be published on the commissioner's Tikoteekki internet website and is readable and printable by anyone. In addition of interpreters the guide is also useable for speech impaired clients, their close people and educational institutions in the field.

Keywords: interpreter for speech impaired persons , interpreting, Code of Ethics, education, ethic

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	6
2	OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA LÄHTÖKOHDAT	8
	2.1 Tavoite ja tutkimuskysymykset	8
	2.2 Menetelmävalinnat ja aineisto	9
	2.3 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	11
	2.4 Työn tilaaja ja yhteistyökumppani	13
3	EETTISYYS PUHEVAMMAISTEN TULKKIEN TYÖSSÄ.....	14
	3.1 Ammattietiikka ja ammattisäännöstö.....	15
	3.2 Asioimistulkin ammattisäännöstö puhevammaisten tulkkien työkaluna.....	17
4	PUHEVAMMAISET TULKKAUSPALVELUN ASIAKKAINA	19
	4.1 Vammaisten tulkkauspalvelu	19
	4.2 Puhevammaisten tulkki ja koulutus	21
	4.3 Kommunikointi ja kommunikaatiomenetelmät	22
	4.4 Puhevammaisten tulkin asiakasryhmiä ja näkökulmia tulkkaukseen	24
	4.4.1 Autismikirjo	24
	4.4.2 CP-vamma	25
	4.4.3 Kehityksellinen kielihäiriö	26
	4.4.4 Kehitysvammaisuus.....	26
	4.4.5 Aivoverenkiertohäiriöt.....	27
	4.4.6 ALS.....	28
	4.4.7 Kuulonäkövamma.....	29
	4.4.8 MS-tauti	29
	4.4.9 Parkinsonin tauti	30
	4.4.10 Selektiivinen mutismi	30

5	KYSELYTUTKIMUKSEN TULOKSET	31
5.1	Taustatiedot.....	31
5.2	Eettisyys ja tulkin rooli	35
5.3	Menetelmät ja välineet.....	46
5.4	Asiakkaan näkökulma.....	48
5.5	Muita kyselystä nousseita huomiota	50
6	JOHTOPÄÄTÖKSIÄ JA POHDINTAA KYSELYN TULOKSISTA	53
7	OPPAAN VALMISTUS JA SEN TAVOITTEET	56
8	POHDINTA JA JATKOTUTKIMUSAIHEET	58
	LÄHTEET	61
	LIITTEET	64

1 JOHDANTO

Tulkkaustyö on jatkuvaa valintojen tekemistä, puhevammaisen asiakkaan kohdalla erityisesti, sillä asiakkaan mahdollisuudet vaikuttaa omaan elämäänsä ovat rajalliset. Halutessaan tulkilla on valtaa ohjata tilannetta ja vaikuttaa sen kulkuun. Näin toimiessaan tulkki toimii epäeettisesti.

Etiikka on filosofian osa-alue, jossa tarkastellaan ja pohditaan oikeaan ja väärään liittyviä asioita sekä ongelmia. Ihminen joutuu jokapäiväisessä elämässään usein tilanteisiin, joissa joutuu pohtimaan, tekeekö oikein vai väärin. Työelämässä eettisten kysymysten pohdinta ei erotu muista eettisistä kysymyksistä kuin siinä mielessä, että kysymykset koskettavat ammattieettisten tekojen eettisyyttä. Tällöin pohditaan usein kysymyksiä, millainen toiminta on ammatillisesti eettisesti hyväksyttävää ja suositeltavaa. Ammattieettiseen herkkyyteen vaikuttaa se, kuinka paljon valtaa ja itsenäisiä valintoja ammattiin kuuluu. (Räikkä, Kotkavirta & Sajama 1995, 7–15.)

Ammattieettiset ongelmat jaetaan muun muassa roolieriytymisen ongelmaan sekä kollegiaalisuuden ongelmaan (Räikkä yms. 1995, 20). Tulkkina roolieriytymisen ongelma saattaa nousta esille tilanteissa, joissa tulkki toimii, tai on toiminut avustajana tai hoitajana, eikä osaa selkeästi erottaa roolejaan. Kollegiaalisuuden ongelman huomaa esimerkiksi siitä, kuinka alalla puhutaan selän takana toisista tulkeista tai Kelasta, antamatta kuitenkaan suoraa palautetta ko. henkilölle/taholle. Puhevammaisten tulkkien ammattisäännösten ja ohjeiden tarkoituksena on vahvistaa tulkkien kollegiaalisuutta luomalla yhteisiä käytänteitä. Käytänteiden avulla pyritään vähentämään eettisesti vääriä tekoja, jolloin ei syntyisi tarvetta selän takana puhumiseen.

Tulkkien eettinen tietämys kehittyy vahvasti jo koulutuksen aikana. Puhevammaisten tulkkien ala on hyvin heterogeeninen alan eri koulutusasteiden ja työkokemusten vuoksi. Alalla työskentelee tällä hetkellä vastavalmistuneita AMK-tulkkia sekä esimerkiksi 20-vuoden hoitotyökokemuksen omaavia EAT-tulkkia. Puhevammaisten tulkkien keskuudessa eettiset kysymykset herättävät keskustelua ja työelämässä on huomattu, etteivät kaikki tulkit toimi eettisten ohjeiden mukaisesti. Tästä syystä aihe on erittäin ajankohtainen. Tulkkaustoiminnan kehittämisen YAMK-opintojen kehittämistyöllämme halusimme kartoittaa tulkkien tietämystä eettisistä ohjeista sekä siitä, kuinka niitä noudatetaan. Lisäksi halusimme selvittää, millaiset kirjoittamattomat periaatteet ohjaavat tulkkia työssään ja millaiseksi pienimuotoinen avustaminen koetaan.

Työn tavoitteena oli ohjata puhevammaisten tulkkeja työskentelemään ammattieettisten ohjeiden mukaisesti sekä yhtenäistämään alan eettisiä käytänteitä. Materiaalin keräsimme puhevammaisten tulkeille kohdennetulla Webropol-kyselyllä.

Tutkimuksellisen kehittämistyön tuotoksena valmistui opas puhevammaisten tulkeille. Oppaaseen on kerätty hyviä käytänteitä ja vinkkejä eettisen työskentelyn tueksi. Opasta voi hyödyntää tulkkien lisäksi myös puhevammaiset asiakkaat, heidän lähihenkilöstönsä sekä alan oppilaitokset. Opas on luettavissa työn tilaajan Tikoteekin nettisivuilla sekä Suomen puhevammaisten tulkkien sosiaalisessa mediassa.

2 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA LÄHTÖKOHDAT

Opinnäytetyömme on kanta-aottava tutkimuksellinen kehittämistyö, jonka tarkoituksena on saada aikaan muutosta. Työn tavoitteena on tuoda julki puhevammaisten tulkkien työhön liittyviä eettisiä haasteita sekä vahvistaa puhevammaisten tulkkien eettistä työskentelytapaa. Lisäksi halusimme tuoda esille hyviä esimerkkejä, toimintatapoja, käytänteitä eettisesti haasteellisten tilanteiden ratkaisemiseen.

Työn taustalla on huoli tulkkien ammattieettisten sääntöjen sisäistämisen vaikeudesta, niiden tuntemisesta sekä niiden noudattamisesta. Lisäksi työn tarkoituksena on tuoda alalle lisää eettistä tietämystä, ymmärrystä ja toimintaa, sekä pyrkiä kehittämään puhevammaisten alaa eettisen toiminnan näkökulmasta yhtenäisemmäksi.

2.1 Tavoite ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tavoite on kyselyn avulla kartoittaa ja selvittää puhevammaisten tulkkien eettistä toimintaa. Työn sekä tulkeille lähetetyn kyselyn tarkoituksena ei ole keksiä uusia ammattieettisiä sääntöjä tai syyllistää tulkkia eettisesti väärästä toiminnasta, vaan tarkoituksena on saada puhevammaisten tulkit pysähtymään ja pohtimaan omaa työskentelyään, sekä luomaan avointa keskustelua eettisestä työskentelystä. Toimitaanko tulkkauksessa tai tilanteessa eettisten periaatteiden mukaan? Jos ei toimita, niin miksi näin? Onko tulkillä tietoa eettisistä periaatteista? Mitä etiikka tulkin työssä tarkoittaa? Opinnäytetyömme tuotoksen eli oppaan tavoitteena on koota kyselytutkimuksen vastauksista tietoa tai tiedon puutetta ammattieettisistä säännöistä. Työllä haluamme myös tuoda esille tulkin etiikkaan liittyvän hiljaisen tiedon sekä hyväksi todetut toimintatavat. Tässä työssä hiljaisella tiedolla tarkoitetaan puhevammaisten tulkkien hiljaista tietoa. Hiljainen tieto sisältää henkilökohtaisia näkemyksiä ja tunteita, se karttuu kokemuksen kautta ja on läsnä jokapäiväisessä elämässä. Hiljainen tieto on vaikeasti tunnistettava, tieto on karttunut pitkän ajan kuluessa ja se on hankala pukea sanoiksi, ja sitä voidaan jopa pitää itsestäänselvyytenä. Hiljaista tietoa kuvataan abstraktiksi ja vaikeasti selitettäväksi. (Virtainlahti 2009, 38–39.)

Tutkimuskysymyksemme ovat:

- Kuinka hyvin puhevammaisten tulkit tuntevat ammattinsa eettiset säännöt?
- Millaiset kirjoittamattomat periaatteet ohjaavat eettisten ohjeiden noudattamista puhevammaisten tulkkien keskuudessa?
- Millaisia tulkintoja ja käytäntöjä puhevammaisten tulkeilla on pienimuotoisesta avustamisesta?

2.2 Menetelmävalinnat ja aineisto

Kanasen (2015, 41) mukaan kehittämistyö sisältää kaksi prosessia: tutkimusraportin ja kehittämistyön. Työ alkaa nykyisen tilan kartoituksella. Kartoituksen aikana määritellään ongelma, joka halutaan poistaa tai johon toivotaan muutosta. Seuraava vaihe on tunnistaa keinot, joiden avulla edellä mainittuun ongelmaan voidaan tarttua. (mt., 2015, 41.)

Kehittämispainotteisen opinnäytetyön lopputuloksena valmistamamme oppaan avulla tuomme esille toimintatapoja ja kentän hiljaista tietoa, joita hyödyntämällä tulkkien toimintatavat yhtenäistyvät ja tieto eettisistä toimintatavoista vahvistuu. Kehittämistutkimuksen luonteeseen kuuluu vahvasti arviointi, eli se, kuinka uusi toimintatapa on otettu vastaan, ja millaisia hyötyjä sen avulla on saavutettu (Kananen 2012, 53, 80). Aikataulullisista syistä johtuen oppaan toimitusta ei ehditty testaamaan.

Kehittämistyössä käytimme laadullista, eli kvalitatiivista tutkimusmenetelmää, koska halusimme tutkia asiaa mahdollisimman kattavasti ja monipuolisesti. Kvalitatiivinen tutkimus on empiiristä, eli aineiston analyysiin perustuvaa tutkimusta. (Juhila 2021, 58.) Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineistoa tutkitaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja sen avulla pyritään ymmärtämään toimintaa, tai kuvaamaan jotain tapahtumaa. Kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän tarkoituksena on tuoda julki tosiasioita tutkittavasta asiasta ja saada aikaan muutosta. (Hirsjärvi 2009, 161.) Pääsääntöisesti laadullinen aineisto on tekstiä, jota analysoidaan eri menetelmillä. Pienten aineistomäärien kohdalla tekstiä voidaan lukea useaan otteeseen ja näin selvittää se, mitä aineisto kertoo. Laajempien aineistojen kanssa materiaali segmentoidaan eli luokitellaan asiasisältöihin ja tiivistetään. Tällä keinolla saadaan selville rakenteita, jotka kuvaavat tutkittavaa ilmiötä. (Kananen 2015, 88–90.)

Työssämme aineiston keruumenetelmänä käytimme kyselylomaketta, joka kohdistettiin tutkimusta koskeville puhevalmaisten tulkeille. Kyselyssä käytimme poikittaistutkimusta, jolloin aineisto kerättiin yhtenä ajanjaksona kaikilta vastaajilta yhtäaikaista. Lähetimme puhevalmaisten tulkeille kohdistetun kyselylinkin sähköpostitse, jonka lisäksi kyselystä tiedotettiin myös yhteistyökumppanimme, Suomen puhevalmaisten tulkit ry:n Facebook- sivulla. Tässä tutkimuksessa tutkimuksen kohdejoukko oli valittu tarkoituksen mukaisesti. Hirsjärven (2018, 262) mukaan tämä onkin yksi kvalitatiivisen tutkimuksen tyypillisiä piirteitä. Sähköpostitse lähetettävän kyselyn etuna on laajan kohdeyleisön tavoittaminen ja kyselyn taloudellisuus. Kerätyn aineiston tehtävänä on toimia apuna tutkijan rakentaessa ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä. (mt., 2018, 268.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmät voidaan jakaa kahteen, jo olemassa oleviin dokumentteihin ja nimenomaisesti tutkimusongelmaan kerättyyn aineistoon. Tutkija voi perehtyä tutkittavaan aiheeseen jo etukäteen olemassa olevan aineiston avulla. (Kananen 2015, 76.) Idea opinnäytetyöhön tuli tarpeesta kartoittaa puhevalmaisten tulkkien työskentelyn eettisyyttä. Puhevalmaisten tulkkien eettistä toimintaa ei ole tässä laajuudessa aiemmin tutkittu.

Opinnäytetyömme ensimmäinen osuus oli tutkimuskyselyn toteuttaminen. Kysely on tyypillinen tiedonkeruumenetelmä, jonka etu on laajan aineiston kerääminen melko helposti. Onnistuneen tutkimuksen edellytyksenä on huolellisesti valitut tutkimuskysymykset ja lomakkeen testaaminen pienen joukon avulla ennen varsinaisen tutkimuksen alkua. (Hirsjärvi 2009, 195.) Testasimme kyselyämme pienellä joukolla, jolta pyysimme mielipiteitä ja palautetta. Saatujen palautteiden perusteella teimme korjauksia kyselylomakkeeseen ennen laajempaa levitystä.

Tutkimuskysely toteutettiin valtakunnallisesti sähköisenä Webropol-kyselynä. Kelan kilpailutuskautella mukana oleville puhevalmaisten tulkeille lähetettävän kyselyn tarkoituksena oli saada tietoa tulkin ammatilliseen rooliin vaikuttavista tekijöistä ja tavoista toimia koulutusasteesta riippumatta. Avoimet tai suljetut kysymykset oli jaettu seuraaviin aihealueisiin:

-taustatiedot

-eettisyys ja tulkin rooli

-kommunikointimenetelmät ja -välineet

-asiakkaan näkökulma.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkittavaa asiaa pyritään tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja kerätyn aineiston avulla tutkija tekee päätelmiä myös aineiston ulkopuolisesta todellisuudesta. (mt., 161–203). Huolellisesti tehty ja testattu kysely on perusta onnistuneelle tutkimukselle. Kysymysten sanamuotojen tulee olla huolella mietittyjä ja kysymysten tulee olla selkeitä ja yksiselitteisiä, eivätkä kysymykset saa olla johdattelevia. Kyselylomakkeen pituutta tulee miettiä tarkasti ja suositeltava pituus on maksimissaan viisi sivua. Lomakkeen ollessa liian pitkä, lomake jää helposti kesken, vastaaja saattaa väsyä kysymyksiin ja vastaa pohtimatta lomakkeen viimeisiin kysymyksiin. (Valli 2018, 93–95.) Vaikka kyselymme pituus oli suosituksen mukainen maksimimäärä, viisi sivua, yksi vastaaja kommentoi kyselyn olleen niin pitkä, että meinasi jättää kyselyn kesken. Kysymyksemme eivät olleet helppoja, eivätkä selkeitä valintakysymyksiä, vaan niiden vastaaminen vei aikaa ja vastaajat joutuivat pysähtymään ja pohtimaan omaa toimintaansa tulkkina.

Webropol-kyselyn lisäksi herättelimme puhevammaisten tulkkeja aiheeseen luomalla kuukauden kysymyksen Suomen Puhevammaisten Tulkit ry:n sosiaalisen median kanaviin. Kysyimme, mitä vinkkejä antaisit vastavalmistuvalla tulkille. Kysymykseen oli mahdollista vastata suoraan sosiaalisen median keskusteluun avoimena vastauksena tai lähettämällä vastaus yksityisesti sähköpostilla. Kuukauden kysymykseen saimme kahdeksan vastausta, joita hyödynsimme myöhemmin Webropol-kyselyvastausten ohella.

Kyselyajan päättymisen jälkeen ensimmäinen vaihe on tekstin redusointi eli tiivistäminen. Vastauksista poimitaan työn kannalta oleellinen tieto ja vastaukset segmentoidaan eli pilkotaan asiakokonaisuuksiksi. Kyselyn vastauksia analysoimalla etsitään viestin ydin. (Kananen 2015, 90–91.) Avointen kysymysten analysointi oli aikaa vievää, mutta niiden kautta saimme tarkemmin selville vastaajien mielipiteet asiasta sekä tietoa heidän tavoistaan toimia. Näiden kysymysten avulla saimme kerättyä ideoita sekä näkyväksi haluamaamme hiljaista tietoa opinnäytetyö toiseen osuuteen, oppaaseen, josta lisää luvussa 7.

2.3 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tutkijan tulee kiinnittää huomiota lähteiden luotettavuuteen niiden aitouden, riippumattomuuden, alkuperäisyyden sekä puolueettomuuden näkökulmasta (Hirsjärvi 2009, 23–25). Olemme tarkastelleet lähteiden luotettavuutta läpi työmme. Työssämme olemme pyrkineet käyttämään suurimmaksi osaksi primaarilähteitä.

Tutkimusetiikan perusteisiin kuuluu, että kyselyyn osallistuvilla tulee taata mahdollisuus säilyä anonyymeinä niin vastauksissa kuin valmiissa tutkimuksessakin. Vastaajien anonyymien säilyttäminen on myös tutkijalle selkeä etu tutkimuksen kannalta. Tällöin tutkijan on helpompi käsitellä tutkimuksesta saatuja tuloksia sekä edistää tutkimuksen objektiivisuutta tekemällä arkojenkin ja ristiriitaisia tunteita herättävien asioiden käsittelystä helpompaa. Tutkijan lupaus henkilöllisyyden salaamisesta rohkaisee ihmisiä puhumaan suoraan ja rehellisesti, joka sittemmin edesauttaa tutkijaa olennaisten tietojen keräämisessä. (Mäkinen 2006, 114.) Kyselymme saatekirjeessä mainitaan kyselyyn osallistumisen vapaaehtoisuudesta sekä vastaajien henkilötietojen keräämättömyydestä. Tällä maininnalla toivoimme saavamme vastaajilta mahdollisimman rehellisiä sekä jopa arkaluonteisia vastauksia, joiden pohjalta saisimme tutkimustuloksien kautta tuotua esille kaivattua hiljaista tietoa.

Kysely on tiedonkeruumenetelmänä tehokas ja edullinen toteuttaa, mutta se sisältää myös haasteita ja eettisiä ongelmia. Yksi haaste on se, kuinka varmistetaan kyselyn kautta saatujen vastausten luotettavuus (mt., 92). Tavallisimpia virheitä kysymystenasettelussa ja sen luotettavuudessa on se, ettei niitä ole laadittu riittävän yksiselitteisesti tai ne ovat johdattelevia. Tutkijoiden on myös helppo uppoutua ja sotkeutua omaan kyselylomakkeeseensa, jonka vuoksi kriittinen ulkopuolinen esitarkastaminen ja testaaminen on suositeltavaa. Vastauksista on myös vaikea tunnistaa väärynmäryksiä tai ihmisten mielipiteitä ja asenteita. Saman kysymyksen vastaukset voivat olla monitahoisia tai niissä voi olla täysin eri näkökulmia. (mt., 93.) Tämän toteimmme myös omassa kyselyssämme. Saimme monitulkintaisia vastauksia muun muassa kysymykseen oletko kieltäytynyt, tai palauttanut tilauksen riittämättömän pätevyyden vuoksi.

Haastatteluiden tai kyselyjen kautta saatujen vastausten säilytyksessä tulee tutkijoiden olla tarkkoja. Vaikka tietotekniikka on tutkimusdatan käsittelyn kannalta erittäin hyödyllinen ja nopea tapa tulosten erilaiseen prosessointiin, on tutkijan otettava huomioon datan talletus ja säilyvyys ja varmistettava tietoturva sekä vastaajien anonymiteetti myös datapohjaisessa aineistossa. (mt., 96.) Tutkimusta tehdessämme huolehdimme saatujen vastausten tietoturvalisesta säilytyksestä tietoturva-asetukset huomioiden. Tulokset säilytetään suojassa tunnusten takana Webropol-ohjelmassa ja tulostetut vastausten työstökappaleet tietosuojalain mukaisesti tietosuojakansioissa ja tuhotaan käytön jälkeen.

2.4 Työn tilaaja ja yhteistyökumppani

Työmme tilaajana toimii tietotekniikka- ja kommunikaatiokeskus Tikoteekki. Tikoteekki on osa Kehitysvammaliittoa ja sen tehtävänä on edistää puhevammaisten ihmisten mahdollisuuksia yhteiskunnalliseen kommunikointiin sekä edistää puhevammaisten ihmisten osallisuutta sekä itsemääräämisoikeutta. Tikoteekin tehtäviin kuuluu puhevammaisten henkilöiden ja lähi-ihmisten vuorovaikutusta vahvistavien toimintamallien ja kommunikoinnin materiaalien kehittämisen lisäksi myös puhevammaisuudesta, vuorovaikutuksesta, toimintamalleista sekä kommunikointitietotekniikasta ja sen ratkaisusta tiedottaminen, konsultointi sekä kouluttaminen. Tikoteekki toimii sekä kansallisissa että kansainvälisissä verkostoissa. (Kehitysvammaliitto 2018.)

Yhteistyökumppanimme toimii Suomen Puhevammaisten Tulkit ry, joka on vuonna 2006 perustettu ammattiyhdistys. Ammattiyhdistyksen tehtävänä Suomessa on edistää puhevammaisten tulkkitoimintaa tekemällä yhteistyötä muiden tulkkijärjestöjen, tulkkauspalveluja tuottavien tahojen, alan kouluttajien sekä eri vammaisjärjestöjen kanssa. Lisäksi Suomen Puhevammaisten Tulkit ry järjestää jäsenille ajankohtaisia koulutuksia. Yhteistyökumppanuus mahdollistaa tulevan kyselyn laajan levityksen puhevammaistentulkeille. (Puhevammaisten tulkit n.d.)

3 EETTISYYS PUHEVAMMAISTEN TULKKIEN TYÖSSÄ

Heidi Teinosen (2018, 217) mukaan eettisyyden noudattaminen on jatkuvaa kasvamista ja kehittymistä. Eettisen ajattelun jatkuva kehittäminen on tärkeää, jotta pystyy toimimaan omien eettisten arvojen perusteella. Usealla ammattiryhmällä on omat eettiset toimintaohjeet, joiden tehtävänä on ohjata samansuuntaiseen ja laadukkaaseen työskentelyyn. (mt., 2018, 217.)

Eettisen osaamisen ja eettisen toiminnan kehittäminen vaatii oman toiminnan reflektointia eli pohdittua näkemystä oikeasta ja väärästä sekä itsenäisesti, että yhdessä esimerkiksi työryhmän kanssa. Tällöin henkilö tarkastelee ja käsittelee omia kokemuksiaan, jotta voi rakentaa uutta tietoa ja saada uusia näkökulmia aikaisemmin opittuihin. (Juujärvi, Myyry & Pessa 2007, 8–13.) Yhteiskuntatieteiden maisteri Cromnow Maria (2012, 45–46) tutki ja vertaili suomalaisten ja ruotsalaisten puhevammaisten tulkkien eettistä toimintaa erilaisissa tilanteissa. Cromnow toteaa, että on tärkeää pohtia eettistä asioita säännöllisesti ja keskustella niistä työtovereiden kanssa. Se, miten eettisiä ohjeita tulisi käyttää ja soveltaa käytännössä, vaatii keskustelua. Hedelemällisempää pohdinnasta saadaan ohjatun keskustelun kautta, esimerkiksi käyttämällä työnohjaajaa. (mt., 2012, 45–46.)

Ammattieettistä toimintaa voidaan tarkastella kahdesta näkökulmasta, kahdesta eri etiikan lajista – kuvailevasta sekä normatiivisesta etiikasta. Nämä edustavat myös ammattieettisten ongelmien kahta toisiaan täydentävää näkökulmaa. Normatiivinen etiikka tarjoaa ammattilaisille näkemyksiä siitä, miten tietyissä tilanteissa pitäisi toimia ja kuvaileva etiikka pyrkii kuvaamaan sitä, miten ammattilaiset todellisuudessa toimivat. Joskus nämä kaksi näkökulmaa sekoittuvat toisiinsa. Välillä syntyy moralistisia virhepäätelmiä, kun ajatellaan, että ammattieettiset säännöt velvoittavat ja ohjaavat työntekijöiden toimintaa tietyllä tavalla ja työntekijät toimivat sen mukaisesti. Suoria päätelmiä ammattilaisten eettisestä toiminnasta ei voida tehdä heidän ammattieettisten koodistojen perusteella. (Juujärvi ym. 2007, 19.)

Juujärven mainitsemia suoria päätelmiä on huomattavissa tulkkausalalla. Oletetaan, että kaikilla tulkeilla on samanlainen eettinen ajattelukyky ja he toimivat yhteisten eettisten periaatteiden mukaan, mutta toiminta kertoo muuta. Juujärvi ym. (2007, 21) puhuvat eettisestä herkkyydestä, joka sisältää pohdintaa siitä, kuinka oma toiminta vaikuttaa ihmisten hyvinvointiin, erilaisten mahdollisten toimintalinjojen ja niiden seurauksien kuvitteluun sekä ennakointiin. Juu-

järvi ym. (2007, 23) viittaavat Myyryn ja Helkaman (2002) tehtyyn suomalaiseen tutkimukseen, jonka mukaan eettinen motivaatio ja korkeampi eettinen herkkyys ovat yhteydessä toisiinsa. Tutkimuksen mukaan mitä tärkeämpi arvo oma menestyminen oli, sitä heikommin moraaliset ja eettiset ongelmat tunnistettiin (Juujärvi ym. 2007, 23).

Tulkkausalalla eettinen herkkyys näkyy esimerkiksi siinä, kuinka tulevat tulkkaukset tulevat tulkkien kalentereihin. Jos tulkit toimivat eettisesti oikein tilanteessa, jossa kolmas taho, esimerkiksi palvelukoti kysyy tulkilta sopivaa/vapaata aikaa seuraavan tulkkauksen ajankohdaksi, tulkin ei tulisi ajatella mahdollisia toimintalinjoja eikä niiden seurauksia oman edun ja oman menestyksen kannalta, vaan kehottaa tilaajaa olemaan yhteydessä Kelan tulkkausvälityskeskukseen, joka välittää tilauksen vapaana olevalle tulkille. Osa tulkeista saattaa tilanteessa jopa oma-aloitteisesti ehdottaa seuraavaa tulkkausajankohtaa. Juujärvi ym. (2007, 27) puhuvat myös eettisestä motivaatiosta ja pohtivat, miksi osa ihmisistä, jotka ovat pitkälle kehittyneitä oikeudenmukaisuusajattelussa, pystyvät vastustamaan houkutusta toimia epäeettisesti ja osa ei. Juujärvi ym. (2007, 27) viittaavat Restin ym. (1999) jäsentelyyn eettisen toiminnan osatekijöistä ja niiden mukaan näyttää siltä, että toisilta puuttuu motivaatio toimia eettisesti. Tällä tarkoitetaan sitä, että ihminen on sitoutunut eettiseen päämäärään ja tuntee olevansa henkilökohtaisesti vastuussa tilanteen eettisistä seurauksista. Eettisellä motivaatiolla vastataankin kysymykseen: miksi pitää olla moraalinen ja mikä saa ihmiset tekemään eettisiä tekoja jopa silloin, kun siitä aiheutuu haittaa?

3.1 Ammattietiikka ja ammattisäännöstö

Ammattietiikan tarkasteltavia näkökulmia ovat se, miten ammattilainen toimii ja se, miten hänen tulisi toimia. Ammattietiikalla tarkoitetaan henkilön näkökulman lisäksi ammattialan yhteistä ja systemaattista näkemystä siitä, millainen ammatillinen toiminta on hyvää ja oikeaa ja millainen taas pahaa ja väärää. (Juujärvi ym., 2007, 7–13.) Ammattilaiset toteuttavat yleisesti hyväksytyjä arvopäämääriä, joista ammattien eettiset periaatteet on yleensä johdettu (Juujärvi ym., 2007, 34). Puhuttaessa ammattijuudesta sekä ammatillisesta toimijuudesta, asiantuntijuus liitetään perinteisesti professionaaliseen toimintaan. Professionilla tarkoitetaan ammatteja, joissa asiantuntijuus perustuu systemaattiseen ja laaja-alaiseen tietoperustaan sekä pitkään akateemiseen koulutukseen. Profession tunnusmerkkinä on pidetty muun muassa ammatillista koodis-

toa, jossa määritellään ammattikunnan sopimat arvoperusta sekä työn eettiset periaatteet ja ohjeet. Ammattieettisiä koodistoja tarvitaan ammattikunnan legitimeetin eli oikeellisuuden ylläpitämiseksi, moniammatillisen yhteistyön vastuukysymysten selvittämiseksi sekä yksittäisten työntekijöiden toiminnan tueksi. (Juujärvi ym., 2007, 9–11.)

Jokaisella alalla on oma ammattietiikkansa. Vaikka eri ammatteja pohdituttavat eettiset kysymykset ovatkin usein samankaltaisia, joissakin ammateissa eettisiin ongelmatilanteisiin ajautetaan huomattavasti herkemmin. Tähän ammatilliseen herkkyyteen vaikuttaa se, kuinka paljon ammattiin kuuluu itsenäistä valinnantekoa ja valtaa sekä se, kuinka tunneperäisesti ammatinharjoittajan työn tuloksiin suhtaudutaan. (Räikkä, Kotkavirta, Sajama, 1995, 14–16.) Puhevammaisten tulkin työssä ammattieettisiin ongelmatilanteisiin ajautetaan herkästi muun muassa heterogeenisen pohjakoulutuksen vuoksi.

Eettiset ohjeet tai säännöt koostuvat eri ammattien piirissä hyväksytyistä periaatteista, jotka ohjaavat ammatillista toimintaa sekä säännöistä, jotka tuovat esille ammatin edellyttämää vastuuta, asennetta ja työhön suhtautumista. Eettisten ohjeistojen avulla ammatinharjoittajat voivat pohtia, millaisiin asioihin heidän tulisi työssään kiinnittää huomiota. Eettisten ohjeiden tehtävänä on myös toimia koko ammattikuntaa jäsentävänä toimintana, lisätä sisäistä kiinteyttä ammattikuntaan ja suojata sen jäseniä sekä ylläpitää asiakkaiden luottamusta ammattikuntaan. (Juujärvi ym., 2007, 54.)

Tulkkauslalla asioimistulkin ammattisäännöstö on Juujärven ym. mainitsema tunnusmerkki. Ammattisäännöstö tukee tulkkeja työssä ja eettisessä toimijuudessa sekä luo alalle ohjeita sekä systemaattista näkemystä siitä, mikä on hyväksyttyä ja mikä ei. Juujärven ym. (2007, 11–13) mukaan uusilla professioilla ei vielä ole vakiintunutta ammattieettistä koodistoa, jossa alan arvoperusta sekä ammattieettiset periaatteet olisivat määritelty. Tulkkauslalla viittomakielen puolella ammattieettinen koodiston tuntemus vaikuttaa olevan laajemmalti tunnettu verrattaen puhevammaisten tulkkauksen puolelle, johtuen luultavasti varhaisemmasta korkeakoulutason koulutuksesta sekä alan laajemmasta tietämyksestä maanlaajuisesti. Puhevammaisten tulkki-professiolla on vakiintunut ammattieettinen koodisto, eli ammattisäännöstö, sama kuin viittomakielen puolella, mutta alan uutuuden sekä koulutustaustaltaan heterogeenisyyden vuoksi kaikki tulkit eivät ole vielä sisäistäneet ammattieettisiä sääntöjä. Myös termi puhevammaisten tulkki ammattinimike ei ole vielä vakiintunut. Samasta ammattinimikkeestä käytetään kentällä

niin asiakkaiden, kuin tulkkien keskuudessa termejä puhetulkki, tulkki tai puhevammaisten tulkki.

Myös koulutuksessa ammattinimikkeestä käytetään vaihtelevasti eri termejä. Ammattikorkeakoulussa puhevammaisten tulkeista käytetään nimikettä Tulkki (AMK). Syy tähän on se, että molemmissa koulutusta tarjoavista oppilaitoksista sekä Humanistisessa ammattikorkeakoulussa, että Diakonia-ammattikorkeakoulussa voi valita suuntautumisen viittomakielen opintoihin tai puhevammaisten tulkkauksen opintoihin. Ammattikorkeakoulussa opintojen pituus on 240 opintopistettä, eli noin neljä vuotta. Erikoisammattitutkintoa tarjoavissa ammatillisissa oppilaitoksissa samasta ammattinimikkeestä käytetään termiä puhevammaisten tulkki. Toisen asteen koulutuksena puhevammaisten tulkkauksen erikoisammattitutkinnon voi opiskella Gradiassa, Riveriassa sekä Liviassa. Koulutuksen pituus on 180 osaamispistettä, eli noin puolitoista vuotta, joka on mahdollista suorittaa työn ohella. (Elomaa 2020.)

3.2 Asioimistulkin ammattisäännöstö puhevammaisten tulkkien työkaluna

Eettiset säännöt voivat olla ristiriitaisia ja tulkinnanvaraisia, jonka vuoksi usein kysytäänkin, mikä sääntöjen tarkoitus oikeasti on. Tässä luultavimmin syy siihen, miksi monet ammattialat ovat laatineet omat eettiset sääntönsä. (Räikä, Kotkavirta & Sajama 1995, 19.) Puhevammaisten tulkit ovat sitoutuneet noudattamaan asioimistulkin ammattisäännöstöä (LIITE 1). Asioimistulkkien ammattisäännöstöä sovelletaan kaikkiin asioimistulkkauksen alalajeihin, ellei laissa tai asetuksissa yksittäistapauksissa toisin mainita. Asioimistulkkeja ovat niin puhuttujen kuin viitottujen kielten tulkit, puhevammaisten tulkit sekä kirjoitustulkit. Ammattisäännöstöstä on tehty sovelletut ohjeet, joissa ammattisäännöstö on avattu kohta kohdalta tulkkien työhön sopivaksi (LIITE 2). (Suomen puhevammaisten tulkit ry 2021.)

Ammattisäännöstö ohjaa tulkkia ja antaa varmuutta ammatissa toimimiseen. Lisäksi säännöstö luo ammattikunnalle yhteiset pelisäännöt, antaa tulkeille eettisen perustan sekä ohjeistaa tilanteissa toimimiseen. Säännöstä linjaa tulkkausalan yleiset eettiset toimintaperiaatteet ja sitä voidaan soveltaa arjen eri tilanteissa. (Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto 2021.)

Eettisen toiminnan ylläpitämisessä ja kestäväen toiminnan muotoutumisessa on tärkeää, että keskustelu on avointa sekä niiden tietoinen muuttaminen yhteiskunnan sekä kulttuurin muuttuessa

(Juujärvi ym., 2007, 55). Asioimistulkin ammattisäännöstö päivitettiin tammikuussa 2021. Päivitetystä säännöstöstä huomioidaan muun muassa etätulkkauksen vaikutus tulkkaukseen. (Suomen puhevammaisten tulkit 2021.) Puhevammaisten tulkkiin kesken ammattisäännöstö ei termiä ole vakiintunut, vaan samasta asiasta käytetään myös nimikettä eettiset periaatteet ja eettiset ohjeet.

4 PUHEVAMMAISET TULKKAUSPALVELUN ASIAKKAINA

Puhe on ihmisten ensisijainen ja tyypillisin kommunikointikeino, avain vastavuoroiseen toimintaan. Puhekyvyn voi menettää erinäisistä syistä joko osittain, kokonaan tai kyky puhua voi jäädä täysin kehittymättä. Edellä mainittujen lisäksi haasteita voi olla myös mm. vastavuoroisuudessa, kontaktin ottamisessa sekä kontekstissa pysymisessä. Tällöin kommunikoinnin avuksi viestin välittämiseen ja vastaanottamiseen tarvitaan puhetta tukevia tai korvaavia kommunikointikeinoja. (Huuhtanen 2011, 8,12.) Puhevammaisen henkilön on ilman kommunikoinnin tukikeinoja mahdotonta olla tasa-arvoisessa vuorovaikutuksessa. Sen vuoksi on tärkeää käyttää ja tukea puhevammaisten vuorovaikutusta niillä keinoilla, joita he käyttävät ja ymmärtävät. (Matero 2012, 194.)

Puhevammaisella henkilöllä tarkoitetaan henkilöä, joka ei pysty viestimään ajatuksiaan, vastaanottamaan puhuttua tai kirjoitettua kieltä tai asioimaan omassa yhteisössään. Puhevammaisuuden taustalla on usein jokin neurologinen tai muuhun vammaan tai sairauteen liittyvä häiriö, joka on saatu joko synnynnäisenä tai aikuisena. (Rautakoski & Huuhtanen, 2011, 93.) Synnynnäisiä syitä puhevammaisuuteen ovat mm. kehitysvamma, CP-vamma, autismikirjon piirteet tai kielellinen erityisvaikeus. Myöhemmällä iällä puhevammaisuuden voi aiheuttaa mm. aivoverenkiertohäiriö, Parkinsonin tauti, ALS, MS-tauti tai onnettomuuden tai kasvaimen aiheuttama dysartria eli motorinen puhehäiriö. (Roisko & Vesala & Ylitalo 2018, 10.) Puhevammaisuuden heterogeenisyyttä lisää se, että samalla henkilöllä voi olla useampia edellä mainittuja vammoja, jonka vuoksi jokaisen puhevammaisen henkilön kommunikointitapa on yksilöllinen.

Eri asteisesti puhevammaisia henkilöitä on Suomessa noin 65 000, joista noin 30 000 tarvitsee puhetta tukevia tai korvaavia kommunikoinnin apuvälineitä (Papunet 2021). Seuraavissa kappaleissa esittelemme vammaisten tulkkauspalvelua, puhevammaisten tulkin ammattia ja koulutusta, kommunikaatiomenetelmiä ja joitakin yleisimpiä puhevamma-alan asiakasryhmiä.

4.1 Vammaisten tulkkauspalvelu

Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun tarkoitus on edistää puhevammaisen sekä kuulo- vammaisen tai kuulonäkövammaisen henkilön mahdollisuuksia toimia yhdenvertaisena jäsenenä yhteiskunnassa (Kela 2021a). Tulkkipalvelu on tarkoitettu niille, joiden vamman tai sairauden vuoksi on vaikea ymmärtää tai tuottaa puhuttua tai kirjoitettua kieltä. Puhevammaisilla

asiakkailta edellä mainittujen lisäksi ongelmia voi esiintyä myös muistissa sekä hahmottamisessa. (Matero, 2012, 144.) Tulkkauspalvelu on subjektiivinen oikeus ja siihen on oikeutettuja kaikki Suomessa asuvat ihmiset, joilla on puhevamma, kuulovamma tai näkövamma ja joilla on käytössä jokin toimiva kommunikointimenetelmä, ja he pystyvät ilmaisemaan itseään tulkkausten avulla jotain kommunikaatiomenetelmää käyttäen. Tulkkauspalvelu on käyttäjälle maksutonta ja siihen haetaan oikeutta Kelalta. Tulkin voi tilata kaikkiin tilanteisiin, joissa vammaisella ihmisellä ja hänen keskustelukumppanilla ei ole yhteistä kieltä. (Kela 2021a.)

Suurin osa tulkkaustoimeksiannoista tulee Kelan kautta. Palveluntuottajat ovat allekirjoituksellaan sitoutuneet noudattamaan kuulovammaisten, kuulonäkövammaisten ja puhevammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun hankintasopimusta (Kela 2021b). Nykyinen hankintasopimus on voimassa 20.1.2021-31.12.2022. Hankintasopimuksessa Kela määrittelee muun muassa tulkkausten laadun seurannan, hankinnan määrän sekä palveluntuottajille tarkoitetut säännöt. Hankintasopimuksessa on maininta myös sopimusrikkomuksesta:

Palvelun on vastattava koko sopimussuhteen ajan sitä, mistä on sovittu. Palvelua on tuotettava huolellisesti, etenkin sopimuksen liitteen 3 Palvelukuvauksen ja sen liitteiden 1 Viittomakielentulkin ammattisäännösten ja liitteen 2 Puhevammaisten tulkin ammattisäännösten mukaisesti ja sellaisella ammattitaidolla, jota voidaan olettaa ammattitaitoiselta Palveluntuottajalta sekä tulkilta. Jos palvelu poikkeaa siitä mistä on sovittu, kyseessä on sopimusrikkomus. Mikäli Palveluntuottaja poikkeaa palvelun tuottamisesta tai laskutuksessa toistuvasti tästä sopimuksesta, Kela voi keskeyttää uusien tulkkaustilausten välittämisen ja tulkkauslaskujen maksamisen niin kauan kuin sopimuksen rikkominen jatkuu. Kelalla on oikeus periä takaisin väärin perustein maksamansa kustannukset tai pidättää Palvelun-tuottajalle maksettavasta summasta se saatavansa, jonka Kela on oikeutettu saamaan Palveluntuottajalta tämän sopimussuhteen perusteella.

Kelan vammaisten tulkkauspalvelu kerää palveluntuottajilta vuosittain koosteet saaduista asiakaspalautteista hankintasopimuksessa määrätyllä tavalla. Tämän lisäksi Kela ohjeistaa asiakkaita ja muita tulkkeja antamaan palautetta kaikesta tulkkauspalveluun liittyvistä asioista. (Kela 2021a.) Kela käsittelee palautteen luottamuksellisesti sen palveluntuottajan kanssa, jota palaute koskee (Pakkala 2021).

4.2 Puhevammaisten tulkki ja koulutus

Puhevammaisten tulkki on kommunikoinnin asiantuntija. Hän tietää puhevamman aiheuttajat sekä niiden vaikutukset kommunikointiin. Tulkin tehtävä on asiakkaan kommunikoinnin tukeminen, tulkkaminen ja kielellisen tasa-arvon mahdollistaminen. Tulkin työhön ei kuulu asiakkaan avustaminen. 1.1.1988 on tullut voimaan vammaispalvelulaki (L380/1987) sekä asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (A759/1987). Itse puhevammaisten tulkkaukspalvelua on kuitenkin tarjottu vasta vuodesta 1994 lähtien, kun vaikeavammaisten tulkkaukspalvelujen järjestämisvelvollisuus siirtyi kunnille (Roisko & Vesala & Ylitalo 2018, 12). Pullin (1995) mukaan 1990-luvulla puhevammaisten tulkkaukspalvelun järjestämistä kehitettiin ja kokeiltiin kahden vammaisalan yhteisprojektissa, joiden pohjalta lähdettiin luomaan myös puhevammaisten tulkkien koulutusta. Ensimmäinen 17,5 opintoviikon puhevammaisten tulkkikoulutus käynnistettiin projektien pohjalta viidessä eri ammatillisessa oppilaitoksessa opiskelijoille, jotka ovat suorittaneet sosiaali- ja terveysalan perustutkinnon. (Roisko ym., 2018, 12.) Puhevammaisten tulkkikoulutus on kehittynyt ensimmäisistä muutamaa kuukauden pituisista täydennyskoulutuksista nykypäivän ammattiopistoissa ja sosiaali- ja terveysalan oppilaitoksissa toteutettaviin näyttötutkintoperusteisiin erikoisammattitutkintoihin (Rainò & Vik 2020, 23).

Vuonna 2011 Diak otti opetussuunnitelmaansa mukaan tulkkauksen puhevammaisille asiakkaille yhdeksi opintokokonaisuusvaihtoehdoksi viittomakielen tulkkauksen tutkinnossa. Tämän lisäyksen myötä ensimmäiset puhevammaisten tulkki AMK- tulkit valmistuivat Diakista vuonna 2015. Vuonna 2018 vastaava suuntautumisvaihtoehto otettiin mukaan myös Humanistisen ammattikorkeakoulun suuntautumisvaihtoehtona. (Rainò & Vik 2020, 23.)

Puhevammaisten asiakkaiden tulkkaukset ovat yksilöllisiä. Puhevammaisten tulkki tulkkaa ja tulkitsee asiakkaan epäselvän puheen, ilmaisut ja eleet puhekielille. Lisäksi tulkkaukseen voi kuulua tekstin tulkkaminen puheeksi tai puheen tulkkaminen tekstiksi tai kuvakommunikaatioksi. Tulkin tehtäviin kuuluu kolmannen osapuolen puheen mukauttaminen asiakkaan kommunikatiivisen menetelmän ja tason mukaisesti esimerkiksi selkokieleltä, kuvia tai tukiviittomia käyttäen. (Papunet 2020).

4.3 Kommunikointi ja kommunikaatiomenetelmät

Kommunikointi koostuu tiedostamattomista ja tiedostetuista viesteistä sekä non-verbaaleista eli sanattomista viestintäkeinoista, kuten esimerkiksi eleistä, ilmeistä sekä kehon kielestä. Kaikki ihmiset kommunikoivat erilaisin menetelmin. Vastavuoroisessa kommunikoinnissa kysymys onkin siinä, pystyykö ympäristö tulkitsemaan näitä useita erilaisin kommunikaatiomenetelmin tehtyjä aloitteita. (Huuhtanen 2011, 12.)

Puhetta tukevasta ja korvaavasta kommunikaatiosta käytetään lyhennettä AAC, joka tulee englannin kielen sanoista Augmentative and Alternative Communication. Kommunikaatiomenetelmät voidaan jakaa kahteen ryhmään niiden ilmaisumuotojen perusteella; avusteiseen sekä ei-avusteiseen kommunikointiin. Avusteisessa kommunikoinnissa kielelliset ilmaukset ovat fyysisesti käyttäjästä erillään, ja kommunikointiin tarvitaan toisen apua. Avusteiseen kommunikointiin kuuluvat graafinen kommunikaatio, osoitustaulut, puhelaitteet, tietokoneet ja muut kommunikoinnin apuvälineet. Ei-avusteisessa kommunikoinnissa ihminen tuottaa kielelliset ilmaukset itse. Ei-avusteista kommunikaatiota ovat mm. viittomat ja eleet. (Tetzchner & Martinsen 2000, 20–21.) Kommunikaatiomenetelmä valitaan asiakkaan tarpeiden ja vamman perusteella havainnoiden sekä arvioiden erilaisten arviointimenetelmien avulla yleensä puheterapeutin sekä muiden asiantuntijoiden toimesta. Samanaikaisesti asiakkaalla voi olla käytössään myös useampi menetelmä.

Puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä käyttävät voidaan jakaa puhetta tukevan ja korvaavan kommunikoinnin päätehtävän mukaan kolmeen ryhmään; ilmaisukieliryhmään, tukikieliryhmään sekä korvaavan kielen ryhmään. Ilmaisukieliryhmään kuuluvilla on suuri ero siinä, miten he ymmärtävät muiden puhetta ja siinä, kuinka he itse pystyvät itseään ilmaisemaan. Tyypillisiä ilmaisukieliryhmän edustajia ovat CP-vammaiset asiakkaat, jotka saattavat kuitenkin ymmärtää kieltä hyvin, mutta eivät hallitse puhe-elintensä toimintaa niin hyvin, jotta kykenevät artikuloimaan ymmärrettävästi. (mt., 80–83.)

Tukikieliryhmä koostuu sekä tilanteisesta ryhmästä että kehityksellisestä ryhmästä. Tilanteiseen ryhmään kuuluvat henkilöt, jotka ovat oppineet puhumaan, mutta vieraassa ympäristössä heillä on vaikeuksia saada itseään ymmärretyksi. Kehitykselliseen ryhmään kuuluvat esimerkiksi lapset, joilla kielenkehitys on viivästynyt sekä henkilöt, joilla on Downin oireyhtymä.

Tukikielen ryhmään kuuluvien asiakkaiden kohdalla AAC-menetelmien käytön tarkoituksena on vain vahvistaa ymmärrystä ja puheen ilmaisevaa käyttöä. (Matero 2021, 132.)

Korvaavan kielen ryhmään kuuluvilla henkilöillä puhetta korvaavasta kommunikointimenetelmästä tulee näille henkilöille se kieli, joka korvaa täysin puhutun kielen. Näin ollen, myös muun kommunikaatioympäristön on käytettävä tätä korvaavaa kieltä/menetelmää kommunikoidessaan korvaavan kielen ryhmän henkilöiden kanssa. Tähän ryhmään kuuluvat mm. autistit sekä älyllisesti syvästi kehitysvammaiset henkilöt. (Tetzchner & Martinsen 2000, 132–133.)

Kuvakommunikoinnissa pelkkä kuvien käyttö ei ole sinällään tavoite, vaan se, auttaako kuvien visuaalinen sisältö kommunikointihäiriöistä henkilöä käyttämään niitä kommunikoivasti. Graafiset merkit eli piirretyt kuvat, valokuvat, bliss-symbolit, kirjoitetut sanat, pictot, PCS (Picture Communication Symbols) tai WLS-symbolit (Widgit Literacy Symbols) liittyvät yleensä kommunikoinnin apuvälineen käyttöön. Tällaiset apuvälineet vaihtelevat yksilöllisesti yksittäisistä kuvista, kommunikaatiokansioihin sekä kehittyneisiin tietokoneteknologisiin laitteisiin. (mt., 24, 35–36.)

Kuvakommunikoinnissa käytetään hyväksi myös muita oheisviestinnän keinoja, joita ovat muun muassa eleet, ilmeet, ääntelyt, katsekontakti, katseen suunta, hymy sekä kehon asento. Graafisten merkkien käyttäjällä saattaa monista liitännäisvammoista johtuen olla vaikeuksia kaikilla tai osalla näistä alueista, jonka vuoksi ympäristön tulisikin rohkaista henkilöä kaikkien mahdollisten kommunikaatiokeinojen käyttöön. Graafisten merkkien käyttäminen on hitaampaa ja vaatii näin ollen sekä käyttäjältä että vastaanottajalta keskittymiskykyä ja kärsivällisyyttä. Kuvakommunikoinnissa tärkeintä on muistaa, että kuvien käytöllä on eri ihmisille eri funktiot niin symbolisesti kuin käyttötarkoituksellisesti. Yksi henkilö voi käyttää esimerkiksi PCS-kuvia selkeyttääkseen aikaa ja tilanteita, toinen oman ilmaisun välineenä ja kolmas käyttää niitä puheen ymmärtämisen vahvistamiseksi tai käsitteiden harjoittelemiseksi. Kuvakommunikoinnissa sekä varsinkin laajojen kommunikaatiokansioiden käytössä lähiympäristöllä on suuri merkitys käyttäjän kuvien käytön oppimiseen. Vuorovaikutuskumppanin tulee osallistua esimerkiksi kansion käyttöön osoittamalla kuvia oman viestinnän tukena. Tästä käytetään nimitystä mallittaminen. Näin ollen puhevammaiselle henkilölle annetaan esimerkki, malli siitä, kuinka lauseita rakennetaan sekä mahdollisuus laajentaa omaa kommunikointia. (Huuhtanen 2011, 49–53.)

Viime vuosikymmeninä on kiinnitetty huomiota puhevammaisten henkilöiden keskustelumahdollisuuksiin ja keskustelutaitojen kehittämiseen tietokoneavusteisessa kommunikoinnissa. Alalle on kehitetty paljon erilaisia laitteita, tietokoneohjelmia, taulustoja sekä sovelluksia, jotka mahdollistavat puhevammaisen itsenäisemmän kommunikoinnin. Jokainen puhevammaisen henkilö on yksilöllinen, joten myös laitteen tai sovelluksen sopivuus on henkilön fyysisistä, kognitiivisista sekä kielellisistä taidoista riippuvaista. Suomessa kehitettiin tähän tarkoitukseen TAIKE-taulusto, jossa on kielellinen taivutin, joka muodostaa symbolijonoista kieliopillisia ilmaisuja sekä sujuvaa keskustelua mahdollistavia kommunikointitauluja. TAIKE-taulustossa käytetään pääsääntöisesti PCS-symboleja. (Ylätupa, HUUHTANEN, OHTONEN & ROISKO 2011, 85–88.) SymWriter on symbolein tuettu kuvakirjoitus/ tekstinkäsittelyohjelma, joka kuvittaa kirjoitetun tekstin samanaikaisesti symboleiksi. SymWriterissa on käytössä Widgit-symbolit (WLS) (Haltija n.d.)

4.4 Puhevammaisten tulkin asiakasryhmiä ja näkökulmia tulkkaukseen

Puhevammaisten tulkin asiakasryhmä on hyvin heterogeeninen. Puhevamma voi aiheutua synnynnäisestä tai kehityksellisessä iässä tulleesta sairaudesta tai vammasta tai myöhemmässä vaiheessa ilmenevästä sairaudesta tai vammasta. Osa asiakkaista saattaa käyttää vammojen monipuolisuudesta johtuen sekä puhevammaisten- että kuulovammaisten tulkkaukspalvelua, jolloin tulkilla tulee olla tilaisuuteen vaadittava pätevyys.

Kehityksellisistä syistä puhetta korvaavia keinoja käyttävät muun muassa autismitulkin henkilöt sekä henkilöt, joilla on kehitysvamma, cp-vamma. Myöhemmässä vaiheessa ilmenevän sairauden tai vamman vuoksi puhetta tukevia tai korvaavia menetelmiä käyttävät muun muassa henkilöt, joilla on aivoverenkierronhäiriö, ALS, Ms-tauti tai Parkinsonin tauti. Seuraavissa alakoissa kerromme tarkemmin vammaryhmistä ja vammojen vaikutuksista kommunikaatioon. Ensiksi kuvaamme kehityksellisistä syistä johtuvia vammoja ja sen jälkeen myöhemmässä vaiheessa ilmeneviä sairauksia tai vammoja.

4.4.1 Autismitulkin

Autismitulkin on neurobiologinen keskushermoston kehityshäiriö, joka vaikuttaa niin käyttäytymiseen kuin vuorovaikutukseen. Autismitulkin piirteitä omaavilla on hyvin erilaisia oirekuvia, joita yhdistää sosiaaliseen vuorovaikutukseen, kommunikointiin ja vastavuoroisuuden

puutteeseen liittyvät ongelmat sekä rajoittuneet ja toistuvana käyttäytymisenä näkyvät reaktiot. Autismikirjoon liittyy laaja-alaisia häiriöitä puheen tuottamisessa ja ymmärtämisessä sekä ilmeiden ja eleiden tuottamisessa ja tulkittamisessa. Puheen ymmärtämisessä tyypillisiä vaikeuksia ovat tilannesidonaisuus ja konkreettisuus sekä kuullun puheen/ sanojen toistaminen eli ekolalia. (Matero 2012, 219–220.)

Autismikirjon henkilöt pystyvät käsittelemään ja ottamaan vastaan näköaistiin perustuvaa tietoa, jonka vuoksi graafiset symbolit sopivat hyvin. Kuvien käyttö helpottaa sekä ymmärrystä että omaa ilmaisua. Autismikirjon asiakkaiden kanssa on tärkeä, että koko ympäristö ja lähiympäristö, johon myös tulkki lukeutuu, käyttävät heille tuttuja ja opittuja symboleja, joiden symbolifunktion he ovat ymmärtäneet. (mt., 227–228.)

Puhevammaisten tulkkien on tulkkaustilanteissa otettava huomioon juuri edellä mainittu, autismikirjon piirteitä omaavan asiakkaan kommunikointiin tyypillinen ekolalia. Tulkin on tunnistettava ero ekolalian sekä oma-aloitteisen ja vastavuoroisen kommunikaation välillä.

4.4.2 CP-vamma

CP-vamma (cerebral palsy) tarkoittaa varhaislapsuudessa tapahtunutta aivoperäistä halvausta. CP-vamma on liikunta tai toimintavamma, jonka vamma-aste vaihtelee lievästä toimintahäiriöstä vaikeaan monivammaisuuteen. CP-vamma vaurioittaa aina lihasten toimintaa haitaten liikesuorituksia ja sen tyypillisiä oireita ovat erilaiset pakkoliikkeet ja halvaukset. (Talvela & Matero 2012, 278.)

CP-vammaisen henkilön voi olla vaikea omaksua kieltä, oppia puhumaan tai puhe voi epäselvää. CP-vammaan liittyvät motoriset ongelmat, kuten esimerkiksi oraalimotoriset ongelmat vaikeuttavat ääntelyä ja puhumista. CP-vamman lisäksi monilla puheen tuottamiseen ja ymmärtämiseen vaikuttavat myös muut mahdolliset lisävammat, kuten kehitysvamma tai kuulo- vamma. Useilla CP-vammaisilla henkilöillä on käytössään jokin puhetta tukeva- ja korvaava kommunikaatiomenetelmä: kuva- tai symbolijärjestelmä, kuten BLISS-symbolit, joillakin viittomat tai fasilointi. Lihasten toimintahäiriöstä johtuen CP-vammaisilla asiakkailla on usein käytössään jokin kommunikoinnin apuväline; kommunikointilaite, osoitin tai painike, jotka helpottavat kommunikointia ja itseilmaisua. (Matero 2012, 162–163.) Tulkkauksessa tulkin olisi hyvä tunnistaa erilaiset kommunikaation aloitteet, sekä erottaa ne liitännäishäiriöistä. Tulkkauksen sujuvuuden kannalta tulkin tuttuus varmistaa onnistuneen tulkkauksen.

4.4.3 Kehityksellinen kielihäiriö

Kehitykselliselle kielihäiriölle (aiemmin käytetty nimitystä kielellinen erityisvaikeus ja dysfasia) on tyypillistä kielellisen ja ei-kielellisen taidon suuri kehityksellinen epäsuhta. Kielen kehitys viivästyy ja etenee hitaasti lapsen muuhun kehitykseen verrattaessa. Kehityksellisessä kielihäiriössä lapsen ilmaisukyky on puutteellinen; puheilmaisuudessa, puheen ja kielen ymmärtämisessä, sanastossa, käsitteissä, lauseissa, lukemisessa ja kirjoittamisessa sekä kommunikoinnissa on vaikeuksia ja lisäksi oma puheilmaisuus on epäselvää. (Matero 2012, 149–150.)

Kielihäiriö huomataan usein vuorovaikutustilanteissa. Kielen käytön ja puheen ymmärtämisen vaikeus tai sosiaalisten sääntöjen, käytänteiden ja toimintaohjeiden ymmärtäminen sekä keskittyminen tekevät sosiaalisista tilanteista haastavia. (Aivoliitto 2021.) Kielihäiriöiselle asioista kertominen on haasteellista. Kerronta voi olla joko runsasta tai suppeaa, mutta kerronnan eheä kokonaisuus jää puutteelliseksi. Kommunikointivaikeuksia voidaan tukea AAC-keinojen avulla. Usein kielihäiriöiset lapset pystyvät ottamaan paremmin vastaan ja käsittelemään näköhavaintoon perustuvaa tietoa, jonka vuoksi AAC-keinoksi suositellaankin kuvia ja/tai viittomia. (mt., 2012, 153–154.)

Kehityksellisen kielihäiriön oirekuva muuttuu iän myötä. Nuoruus- ja aikuisiässä puhe usein selkeytyy sekä jokapäiväisen kielen hallinta kehittyy, mutta käsitteellisten ja monimutkaisten sekä pitkien kuultujen tai luettujen asioiden ymmärtäminen tuottaa edelleen vaikeuksia. Näiden lisäksi omien ajatusten, havaintojen sekä jo opitun tiedon ilmaiseminen suullisesti tai kirjallisesti on edelleen haastavaa. (Aivoliitto 2021.) Tulkkauksessa on otettava huomioon kaikki edellä mainitut haasteet sekä myös mahdolliset liitännäishäiriöt. Tulkkauksen olisi hyvä olla kielellisesti riittävän yksinkertaista ja selkeää. Toistoista sekä mallintamisesta on suuri hyöty asiakkaan oman ilmaisun tueksi.

4.4.4 Kehitysvammaisuus

Kehitysvamma tarkoittaa ymmärtämis- ja käsityskyvyn alueella olevaa vammaa, joka mitataan usein älykkyydosamäärän perusteella (ÄO alle 70) (Matero 2012, 165). Kehitysvammalain mukaan kehitysvammaiseksi henkilöksi tarkoitetaan henkilö, jolla on synnynnäisen tai kehitysiässä saadun sairauden, vamman tai vian johdosta pitkäaikaisia erityisiä vaikeuksia suoriutua päivittäisistä elämän toiminnoista niin fyysisesti kuin psyykkisesti. (Finlex 2021). Vaikeudet

näkyvät kehityksessä ilmaantuvien taitojen, kuten ymmärtämisen, kommunikoinnin tai motoristen taitojen häiriönä tai heikkoutena. Kehitysvamma jaetaan vamma-asteen perusteella neljään ryhmään; lievään, keskiasteiseen, vaikeaan ja syvään kehitysvammaan. Eri asteisiin kehitysvammoihin liittyy yleisesti myös erilaisia lisävammoja, kuten esimerkiksi aisti- tai liikuntavammat, kielelliset - tai neurologisen häiriöt. (Matero 2012, 176–177).

Mitä vaikeampi vamma-aste on ja mitä enemmän kehitysvammaan liittyy lisävammoja, sitä vaikeampaa kommunikointi on. Lievästi kehitysvammaisen henkilö ilmaisee yleensä itseään puheella, ymmärtää konkreettista sekä selkeää puhetta, oppii yleensä lukemaan ja kirjoittamaan sekä käyttää vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä tarvittaessa. Keski vaikeasti kehitysvammaisen henkilö kykenee vastavuoroiseen kommunikointiin ja tekee kommunikaatioaloitteita. Puheen kehitys on viivästynyt ja ymmärrys vaatii tukea, jonka vuoksi heillä on usein käytössä jokin AAC-menetelmä tukemassa itseilmaisua sekä ymmärrystä. Vaikeasti kehitysvammaisen henkilö ymmärtää tuttuja tilanteita sekä niihin liittyviä konkreettisia ja tilannesidonnaisia asioita. Heidän puheensa on epäselvää ja vaikeasti ymmärrettävää. Sekä ymmärtämisen tueksi sekä oman ilmaisun selkeyttämiseksi heillä on käytössään jokin tai joitakin AAC-menetelmiä, kuten eleet, viittomat tai kuvat. Syvästi kehitysvammaisen henkilö on täysin muiden ihmisten avun ja hoivan varassa. He oppivat jäsentämään tuttuja tilanteita sekä tunnistamaan tuttuja ihmisiä. Puheen ymmärtäminen on usein heikkoa ja oma ilmaisu tapahtuu yleensä kehon liikkeillä, sen jännittyneisyydellä tai rentoudella, ääntelyin, katsein tai elein. (mt., 2012, 192–194.)

Tulkkauksen näkökulmasta kehitysvammaisuuden asteella on suuri merkitys ja huomioon tulisi ottaa myös mahdolliset lisävammat, jotka vaikuttavat niin asiakkaan ymmärtämiseen kuin tuottamiseen. Kehitysvammaisen henkilön kanssa on tärkeää käyttää hänen omaa kommunikointimenetelmäänsä sekä esimerkiksi hänen käyttämäänsä symbolijärjestelmää.

4.4.5 Aivoverenkiertohäiriöt

Aivoverenkiertohäiriö (AVH) tarkoittaa joko tilapäistä ja ohimenevää (TIA) häiriötä tai pysyvää vauriota aiheuttavaa aivoverenvuotoa tai aivoinfarktia (Terveyskylä 2019). Aivoverenkiertohäiriö johtuu aivoverisuonitukoksesta tai aivoverenvuodosta ja se aiheuttaa aivojen toimintahäiriön. Toimintahäiriön voi aiheuttaa myös aivokasvain, aivovamma, päähän kohdistunut ul-

koinen voima (esimerkiksi onnettomuus, isku tai kaatuminen) tai aivotulehdus. Aivoverenkiertohäiriö voi ilmetä mm. aivovammana, afasiana tai dysartriana. Aivoverenkiertohäiriö voi aiheuttaa joko pysyviä tai ohimeneviä halvausoireita sekä häiriötä kielellisissä toiminnoissa kuten esimerkiksi puheen tuotossa. (Aivoliitto 2021.)

Afasia tarkoittaa jo kehittyneen kielellisen kyvyn menetystä tai kielelliskognitiivisten toimintojen eli kielellisen tietojen käsittelyn häiriötilaa pääsääntöisesti aikuisilla ihmisillä (Matero 2012, 156). Sen yleisin aiheuttaja on vasemman aivopuoliskon verenkiertohäiriö tai muut etenevät neurologiset sairaudet, aivovammat tai onnettomuus. Afasia vaikeuttaa afaattisen ihmisen toimintakykyä ja mahdollisuuksia osallistua elämän eri toimintoihin. (Lehtihalmes 2017, 27.) Puutteet kielellisessä toiminnassa ilmenevät niin puheen ymmärtämisen, kuin tuottamisen sekä lukemisen että kirjoittamisen vaikeutena (Matero 2012, 156). Afaattisella henkilöllä on vaikeuksia sanojen hakemisessa, puhe saattaa sisältää virheellisiä lausumia, puhetta voi olla vaikea tuottaa tai se puuttuu kokonaan. Afaattinen henkilö voi hyötyä kommunikoinnissa esittävien eleiden, piirtämisen, kirjoittamisen tai kuvien käytöstä. (Kilppi 2017, 84–94).

Dysartria on puheen motorinen ongelma, joka johtuu puheentuottoon osallistuvien lihasten poikkeavasta toiminnasta. Dysartria voi johtua aivoverenkiertohäiriöstä tai neurologisesta sairaudesta, kuten esimerkiksi Parkinsonin taudista tai CP-vammasta. (Cognimed 2017).

Tulkkauksessa on hyvä huomioida, että kyseen omaisen tulkkausasiakkaan puheessa voi esiintyä vääriä sanavalintoja. Tästä syystä tulkin tai lähihenkilön tulisi kiinnittää huomiota oheisviesteihin, kuten esimerkiksi äänensävyihin, ilmeisiin ja eleisiin. Usein esimerkiksi sanottu ei tarkoittaa kyllä. Myös kysymyksiin vastaaminen voi olla haastavaa, joten vastaamiseen tulee antaa aikaa sekä vaihtoehtoja sen sijaan, että lähtisi arvailemaan tarkoitusta. Selkeiden kysymysten esittäminen (joiden vastaus kyllä tai ei) sekä pikapiirtäminen ovat hyödyllisiä tapoja selvittää asiakkaan mielessä olevaa asiaa.

4.4.6 ALS

ALS (amyotrofinen lateraaliskleroosi) eli liikeratakovettumatauti on etenevä keskushermostoperäinen sairaus, motoneuronitauti, jonka edetessä lihasten heikkous ja surkastuminen aiheuttavat liikehermosolujen tuhoutumisen sekä nielemis- sekä hengitysvaikeuksia. ALS sairauden edetessä puhe voi muuttua epäselväksi, puheen tuottaminen vaikeutuu tai puhekyky katoaa kokonaan, mutta nämä eivät vaikuta ymmärtämiseen. (Matero 2012, 161.)

Tulkkauksessa on hyvä huomioida edellä mainittu sairauden eteneminen ja sen vaikutus kommunikointiin. Tulkkauksessa voidaan hyödyntää erilaisia kommunikaation apuvälineitä, esimerkiksi sanalistoja, kirjaintauluja ja kommunikaatio-ohjelmia tai tietokoneen käytön apuvälineitä.

4.4.7 Kuulonäkövamma

Kuulonäkövammalla tarkoitetaan sekä kuulo- että näköaistin osittaista tai kokonaista menetystä/puuttumista. Syynä kuulonäkövammaan voi olla muun muassa äidin raskaudenaikana sairastama vihurirokko, perintötekijät tai tapaturman tai sairauden tai vanhuuden mukanaan tuoma kuulon ja näön menetys. Useilla kuulonäkövammaisilla on näön- ja tai kuuloaistin jäänteitä. Kommunikointi sekä liikkuminen tuottavat vaikeuksia, jotka aiheuttavat helposti sosiaalista eristäytymistä. (Matero 2012, 343.)

Tulkkauksessa tulkin on kiinnitettävä asiakkaan huomio itseensä ja tilaan sijoittumiseen, niin että asiakas voi hyödyntää huuliolukua tulkkauksessa. Tulkkauksen sujuvuuden varmistamiseksi ympäristön tulisi olla hyvin valaistu ja rauhallinen. Kuulonäkövammaisten tulkkaukseen kuuluu usein myös ympäristön kuvailu sekä opastus. Tulkin on hyvä huomioida tulkkauksessa asiakkaan kuulonäkövammaan mahdollinen eteneminen (Usher-syndrooma) ja mukautettava esimerkiksi oma viittominen asiakkaan näkökentän mukaan. Myös asiakkaan vireystilan vaikutuksella on merkitystä tulkkauksen vastaanottamiseen.

4.4.8 MS-tauti

MS-tauti (multippeliskleroosi) on krooninen neurologinen sairaus, joka vaurioittaa aivoista ja selkäytimestä muodostuvia keskushermoston soluja. MS-taudin oireet ovat yksilölliset ja tauti etenee eri tavoin. MS-tauti voi aiheuttaa puhevaikeutta, joka ilmenee esimerkiksi puheen hidastumisena, äänen sammalluksena tai sanojen löytämisen vaikeutena. Kommunikoinnin sujumisen kannalta rauhallinen, kiireetön ympäristö mahdollistaa vuorovaikutuksen onnistumisen myös sairauden edetessä. (Neuroliitto 2020.)

Tulkin on hyvä huomioida tulkkauksessaan asiakkaan puheessa esiintyvät pitkät tauot sanojen välissä. Tulkin on hyvä tiedostaa asia, odottaa ja varmistaa, että asiakas saa kerrottua asiansa loppuun. Kiirehtiminen ja kysymyksen uudelleen toistaminen voi vaikeuttaa asiakkaan kerrontaa.

4.4.9 Parkinsonin tauti

Parkinsonin tauti on hitaasti etenevä liikehäiriösairaus, jonka oireita ovat muun muassa lihaskäykyys, raajojen lepovapina, liikkumisen hidastuminen sekä tahdonalaisten liikkeiden toteuttamisen vaikeus. Parkinsonin tauti vaikuttaa heikentävästi myös kognitiivisiin toimintoihin sekä muistiin. (Matero 2012, 161–162.) Parkinsonin tauti voi heikentää henkilön puheääntä ja vaikeuttaa ilmeiden tuottamista. Ilmeiden tuottamisen puute voi saada henkilön vaikuttamaan välinpitämättömältä ja vihaiselta. (Suomen Parkinsonliitto 2018.)

Tulkkauksessa tulkin on hyvä huomioida sairauden eteneminen ja sen vaikutus kommunikaatioon. Parkinsonin taudin vuoksi asiakas voi väsyä tavanomaista helpommin ja tulkkauksessa voidaan tarvita ylimääräisiä taukoja. Tulkin on huomioitava myös tulkkausasiakkaan vaikeus tulkita toisten ihmisten ilmeitä, ja tulkin tehtävänä onkin sanoittaa niitä.

4.4.10 Selektiivinen mutismi

Selektiivinen mutismi eli valikoiva puhumattomuus on yleisintä noin 3–6-vuotiailla, mutta mutismia voi esiintyä myös vanhemmalla iällä. Selektiiviselle mutismille on tyypillistä puhua vain joillekin ihmisille tai vain tietyissä tilanteissa. Selektiivinen mutismi on yleensä suurempi ongelma ympäristölle, kuin henkilölle itselleen. (Matero 2012, 156.) Valikoivasti puhumaton henkilö pelkää puhumista tietyissä tilanteissa ja pyrkii vaistomaisesti välttämään puhumistilanteita, jotka herättävät hänessä ahdistusta sekä somaattisia oireita. Syyt selektiiviseen mutismiin ovat moninaiset, joiden riskitekijöitä voivat olla perinnölliset-, ympäristö- sekä kehitykselliset tekijät tai temperamenttipiirteet. (Mielenterveystalo 2021.)

Tulkkauksessa asiakkaan on tunnettava ja luotettava tulkkiin, jolloin tulkkaus onnistuu ja asiakas on kykenevä kertomaan sanallisesti asiansa tulkin välityksellä. Muita hyödynnettäviä kommunikaatiotapoja voi olla kirjoittaminen, piirtäminen, viittomat ja kehonkielen ilmaisut. Tulkin on hyvä tiedostaa muiden osapuolten vaikutus ja suhtautuminen asiakkaan puhumattomuuteen.

5 KYSELYTUTKIMUKSEN TULOKSET

Tässä luvussa tarkastelemme kyselylomakkeella saatuja vastauksia sekä analysoimme niitä lähdeteksteihin sekä ammattisäännöstöihin pohjaten tutkimuskysymysten näkökulmasta. Analysointivaiheessa vastauksista kategorioiksi muodostui taustatiedot, eettisyys ja tulkin rooli, menetelmät ja välineet sekä asiakkaan näkökulma, joiden kautta analysoimme vastauksia. Päätimme tuoda työhön paljon vastauksista nousseita esimerkkejä, koska halusimme tuoda esille vastaajien ajatuksia sekä kokemuksia ja tuoda niiden kautta esille puhevammaisten tulkkien vaihtelevia tapoja eettisessä toimijuudessa. Vastauksia olemme muokanneet yleiskielellisempään suuntaan vastaajien anonymiteettisuojaan vuoksi.

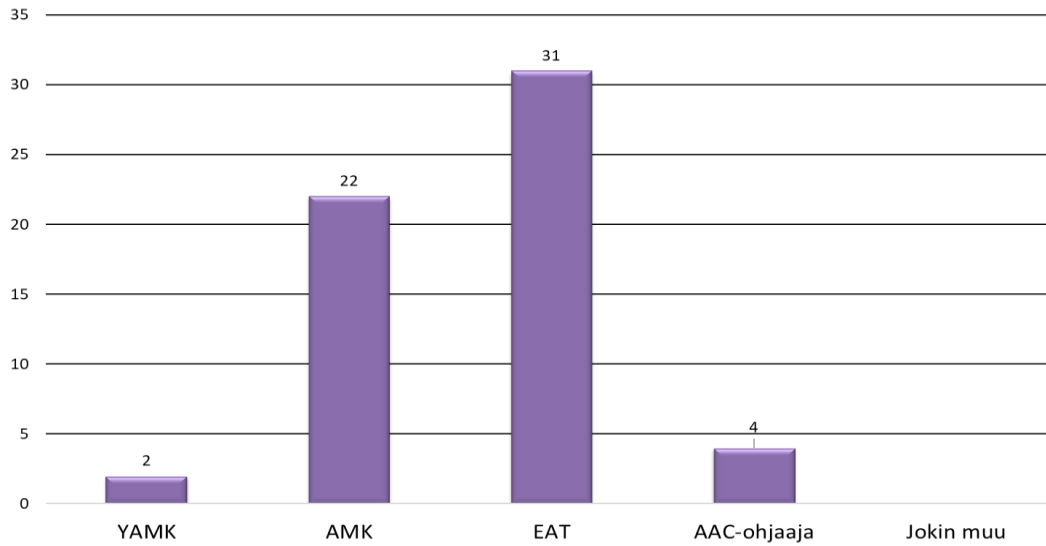
Opinnäytetyön kyselylomake (liite 4), lähetettiin yhteensä 105 sähköpostiosoitteeseen, joka kattoi niin itsenäisiä ammatinharjoittajia kuin yrityksiä. Yrityksille lähetettyä sähköpostia pyydettiin välittämään eteenpäin heidän tulkeilleen. Sähköinen kysely lähetettiin huhtikuussa 2021 ja vastausaikaa oli kaksi viikkoa. Saimme kyselyyn yhteensä 48 vastausta, jolloin vastausprosentiksi muodostui 46 %. Emme asettaneet kyselyyn pakkovastaustoimintoa, jonka vuoksi vastaajien lukumäärä vaihteli 41–48 vastaajan välillä kysymyksestä riippuen. Pakkovastaustoimintoa käyttämällä kyselyn vastaajan on pakko vastata kysymykseen kyselyn jatkamiseksi. Annoimme vastaajille mahdollisuuden hypätä kysymyksen yli vastaamatta siihen niin halutessaan. Toiveena oli saada kyselyyn paljon vastauksia, ja riski kyselyn keskeyttämiselle olisi ollut suurempi, jos jokaiseen kysymykseen olisi vaadittu vastaus.

5.1 Taustatiedot

Kyselyn alkuosassa selvitimme vastaajien koulutusasteen, valmistumisvuoden, aikaisemman koulutuksen sekä työkokemusvuodet. Kyselylomakkeen kysymykset koulutusasteesta, valmistumisvuodesta sekä työkokemusvuosista muotoiltiin valintakysymykseksi analysoinnin helpottamisen vuoksi. Tulosten havainnoinnin ja lukemisen helpottamisen vuoksi olemme joidenkin valintakysymysten vastausten kohdalla käyttäneet pylväsdiagrammeja.

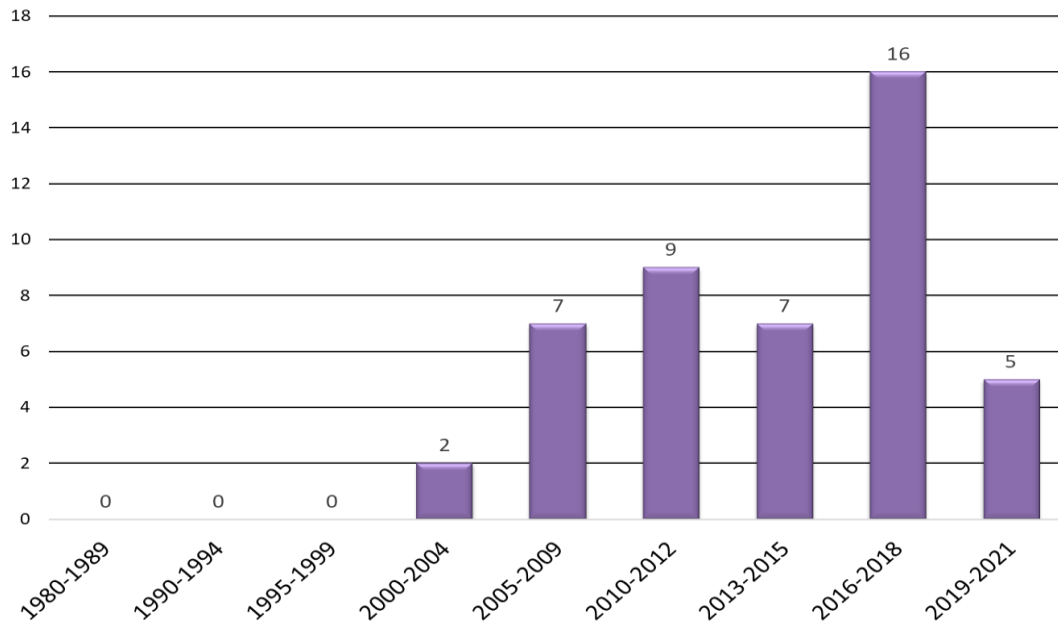
Koulutusastetta kysyttäessä vastaajilla oli mahdollisuus valita useampi kuin yksi vastausvaihtoehto. Tästä syystä N on suurempi, kuin kokonaisvastaajien määrä (N= 59). Suuresta kokonaisvastaajamäärästä voidaan päätellä 11 tulkilla olevan useampi koulutusaste suoritettuna.

Kuviosta 1 on havaittavissa, että vastaajista suuri osa, noin puolet, oli koulutustaustaltaan Puhevammaisten tulkin erikoisammattitutkinnon (EAT) suorittaneita. Seuraavaksi suurin vastaajajoukko oli Tulkki AMK tutkinnon suorittaneita.



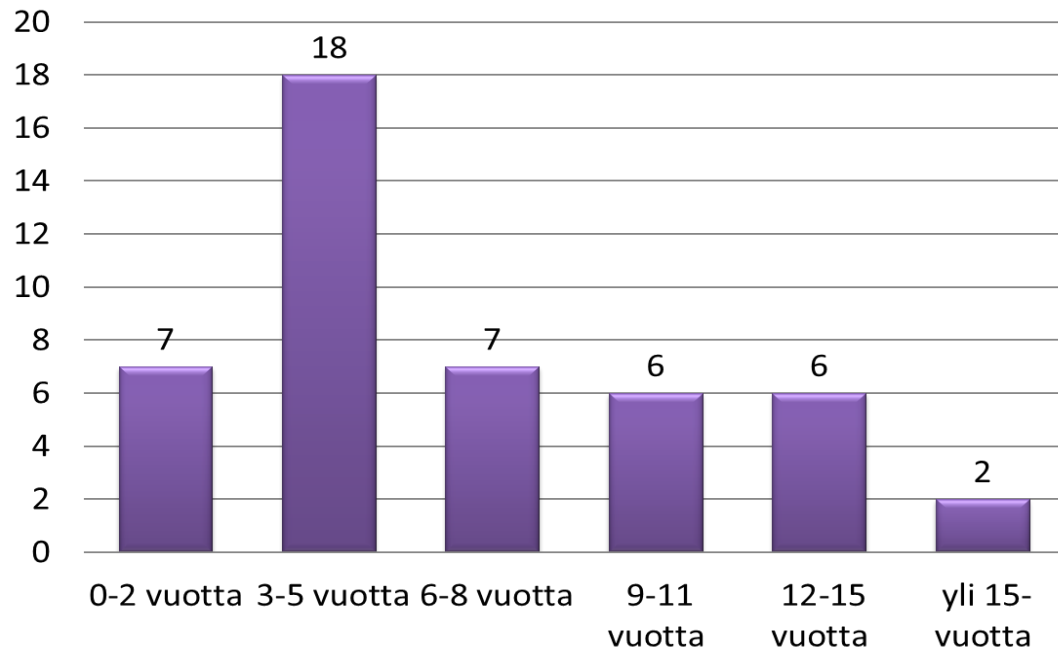
Kuvio 1: Puhevammaisten tulkkien koulutusaste (N= 59)

Valmistumisvuoden alkamisajankohdan (1980–1989) valitsimme sen mukaan, milloin lähde-tekstien perusteella puhevammaisten tulkki on ensimmäistä kertaa mainittu laissa ja asetuksissa (Rainó & Vik 2020, 20). Kyselyyn vastanneista tulkeista 1/3 (N=46) oli valmistunut vuosien 2016–2018 välillä, joten suurin osa vastanneista on toiminut alalla vasta muutamia vuosia (Kuvio 2).



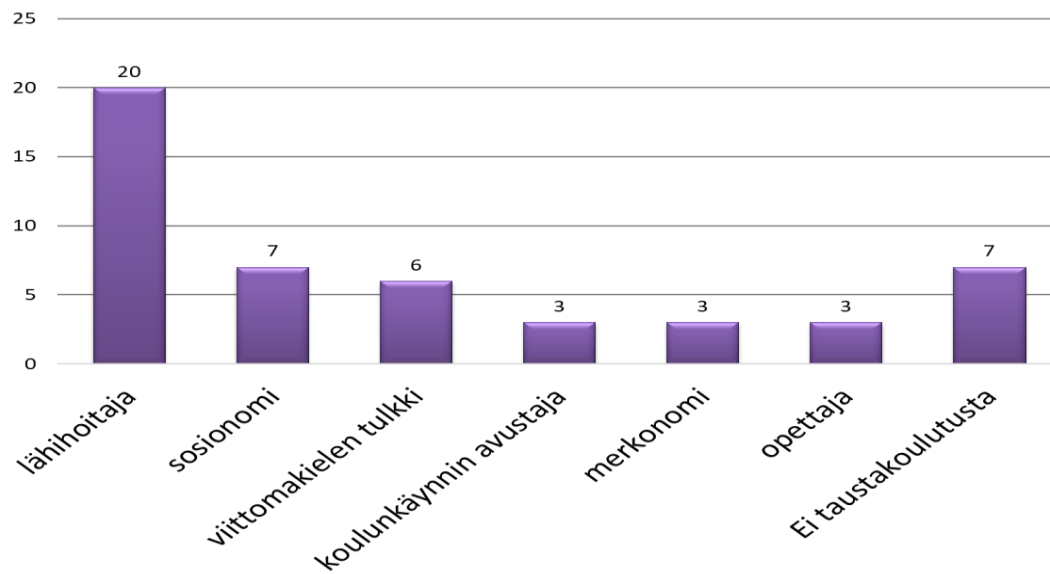
Kuvio 2: Puhevammaisten tulkkien valmistumisvuosi (N= 46)

Valmistumisvuoden lisäksi kysyimme vastaajilta heidän työkokemusvuosistansa (Kuvio 3). Vastaajista noin 40 % on työskennellyt alalla 3–5 vuotta (N=46). Seuraavaksi suurimmat vastausprosentit (15 %) kohdentuivat 0–2 vuotta työskennelleisiin sekä 6–8 vuotta työskennelleisiin tulkkeihin. Kyselyn perusteella kaksi tulkkia on työskennellyt alalla yli 15 vuotta.



Kuvio 3: Työkokemusvuodet tulkkausalalla (N= 46)

Taustatietoihin valitsimme yhdeksi kysymykseksi koulutustaustan. Kysymyksellä pyrimme saamaan selville, onko taustakoulutuksella vaikutusta tulkin eettiseen työskentelyyn tai näkykö taustakoulutus tulkkien toiminnassa. Suurin osa (85 %) kyselyyn vastanneista tulkeista omasi ammatillista koulutusta ennen tulkin ammattia. Suurimmaksi aikaisemmaksi ammattinimikkeeksi nousi lähihoitaja, jonka omasi vastaajista 20 henkilöä. Sosionomi sekä viittomakielen tulkki nousivat myös vastauksista esille aikaisempina ammatteina. (Kuvio 4.) Näiden ammattien lisäksi tulkeilta löytyi aiempaa urataustaa muun muassa tradenomina, kiinteistövalittajana ja kokkina.



Kuvio 4: Puhevammaisten tulkkien taustakoulutus (N= 46)

5.2 Eettisyys ja tulkin rooli

Seuraavaksi analysoimme tutkimuskysymyksiä eettisyyden sekä tulkin roolin näkökulmasta. Eettisyyteen sekä tulkin rooliin liittyviä kysymyksiä oli kyselyssä määrällisesti eniten. Tässä kategoriassa kysyimme vastaajilta muun muassa tilauksiin käytettävyydestä, tilausten saapumisesta kalenteriin ja siihen vaikuttavista tekijöistä, esteellisistä tilauksista, tilauksista kieltäytymisistä, pätevydestä sekä tulkkausmateriaalista. Näiden lisäksi kyselimme eettisten ohjeiden tietämyksestä, pienimuotoisesta avustamisesta, tulkin työhön kuuluvista tehtävistä, asiakkaan neuvomisesta sekä epäeettisestä toiminnasta tai sen kohtaamisesta.

Tulkeilta kysyimme, kertovatko he asiakkaalle tai hänen lähihenkilölleen, milloin ovat käytettävissä seuraaviin tilauksiin. 82 % vastaajista (N=45) ei kertonut käytettävyydestään, vaan kertoivat ohjaavansa tai neuvovansa asiakasta olemaan yhteydessä Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskukseen ja tilaamaan sieltä tilanteeseen sopivan ja vapaan tulkin asiakkaalle sopivaan aikaan. Vastaajista neljä mainitsi kertovansa vapaat ajat tai näyttävänsä asiakkaalle kalenterin ja sopineen yhdessä seuraavan tulkkausajankohdan.

En halua, enkä uskaltaisi sopia asiakkaan kanssa tulkkausajoja. Tiedän, että jotkut tulkit sopivat ajoja asiakkaiden kanssa sekä myös myöhästyttävät tulkkauksen alkamista omista syistä johtuen, jonka vuoksi myös tilaus venyy pidemmäksi. Näistä ko. tulkit eivät kuitenkaan edes ilmoita asiasta kelalle, vaan luottavat siihen, etteivät jää kiinni. Entä jos asiakkaalle tapahtuu jotain sillä välin, kun tulkin pitäisi tilauksen mukaan olla paikalla? Entä jos tulkki ajaa kolarin tulkkauspaikalle mennessään (omasta syystä myöhässä)? Kuinka vakuutusasiat näissä tapauksissa?

Kysyn asiakkaalta milloin tarvitset tulkkia ja avaan kalenteria sen mukaan. Joskus saatan itse myös ehdottaa tulkkausajoja.

Asiakkailleni on muodostunut omat rutiininsa tulkintarpeesta ja tulkkauksen ajankohdasta: yleensä samana viikonpäivänä ja samaan kellonaikaan. Avaan kalenteriani näiden tarpeiden mukaan.

Esteellisen tilauksen kysymyksen vastaukset jakautuivat vastanneiden kesken selkeästi kahteen, sukulaissuhteen sekä riittävän taidon/menetelmän hallinnan kesken. Noin puolet vastaajista (N=45) mainitsi esteellisen tilauksen olevan perheenjäsenen, sukulaisen tai läheisen tuttavien tulkkaus. Toinen puoli vastaajista koki esteellisen tilauksen sellaiseksi, johon tulkin pätevyys/ammattitaito tai kommunikaatitietämys ei riitä. Tiedustelimme tulkeilta myös sitä, ovatko he määritelleet Kelalle tilauksia, joita he eivät ota vastaan tai mihin ovat jäävejiä. 69 % vastaajista (N=45) vastasi kielteisesti. Avoimista vastauksista myönteisesti vastanneiden (31 %) kesken nousi esille kolme aihetta, jotka on määritelty profiiliin poissuljettaviksi tilauksiksi; hengelliset tulkkaukset, terveydenhuollolliset toimenpiteet sekä tuetusti kirjoittavat (fasilitoivat) asiakkaat.

Asioimistulkki ammattieettisissä säännöissä kohdassa 4 mainitaan, että tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hänellä ei ole riittävää pätevyyttä. Tulkilla on velvollisuus selvittää omien

taitojen riittävyys tehtävien toimimiseen. (Suomen Puhevammaisten tulkit 2021.) Kysyttäessä tilausten palauttamisesta riittämättömän pätevyyden vuoksi, tulkkien vastaukset jakautuivat lähes tasan. Vastaajista 48 % (N=44) eivät olleet palauttaneet tai kieltäytyneet mistään kalenteriin tulleista tilauksista ja 52 % vastaajista oli palauttanut tai kieltäytynyt tilauksista, joihin heillä ei ollut riittävää pätevyyttä. Riittämättömän pätevyyden tilauksista esille nousi viittomakieltä, viitottua puhetta tai tukiviittomia käyttävät asiakkaat tai tilaus, jonka asiakkaan kommunikaatiomenetelmään tulkit eivät olleet saaneet perehdytystä.

Jos koen että minulla ei ole riittävää osaamista, palautan tilauksen Kelan tulkkaukspalvelukeskukseen.

Olen palauttanut sellaisen tilauksen johon asiakas tarvitsisi mielestäni enemmän avustajaa kuin tulkkia.

Asiakasprofiilin perusteella perehdytys ennen tilaisuutta olisi ollut tarpeellinen. Perehdytystä ei järjestynyt, joten peruin tilauksen.

Halusimme tiedustella tulkeilta myös heidän tietämystään tai käsitystään riittävästä pätevyydestä. Vastaajien mukaan tulkin riittävä pätevyys tarkoittaa asiakkaan kommunikointimenetelmän hallintaa, ymmärrystä, koulutuksen riittävyyttä, kommunikaatioapuvälineiden hallintaa sekä asiakastietämystä. Vastauksista nousi esille myös toisenlainen ymmärrys riittävästä pätevyydestä. Muutaman vastaajan mukaan riittävä pätevyys tarkoittaa sitä, että on valmistunut ja saanut todistuksen tai on varma olo töihin lähtiessä. Seuraavaksi muutama vastauksista nostettu esimerkki pätevyydestä ja viimeisessä esimerkissä myös asiakkaan näkökulma on otettu huomioon.

Tulkilla olisi hyvä olla myös tietämystä asiakkaan vammasta ja siitä, kuinka se vaikuttaa tulkkaukseen/asiakkaan ilmaisuun.

Toimii tulkkauksilanteessa asiakkaan edun mukaisesti ja ymmärtää puhevamman sekä muiden vammojen vaikutuksen viestintään, esim. kehitysvammaisen ymmärrystaso/selkokieli, autismikirjo/vuorovaikutus keskustelukumppanin kanssa, osaa käyttää välineitä ja ymmärtää, että asiakkaan kommunikaatioväline on ensisijainen, oli se sitten kansio tai tukiviittomat.

Pätevyys sisältää muutakin kuin suoritettut opinnot: tulkin tulee osata suoriutua tulkkaustehtävästä. Jos oletkin kirjaviisas ja suorittanut kiitettävän arvosanoin opintosi, ei se takaa käytännön taitoja.

Riittävä pätevyys tarkoittaa sitä, että asiakas kykenee tulkkaustilanteessa kommunikoidaan omalla kommunikointimenetelmällään luotettavasti ja varmasti.

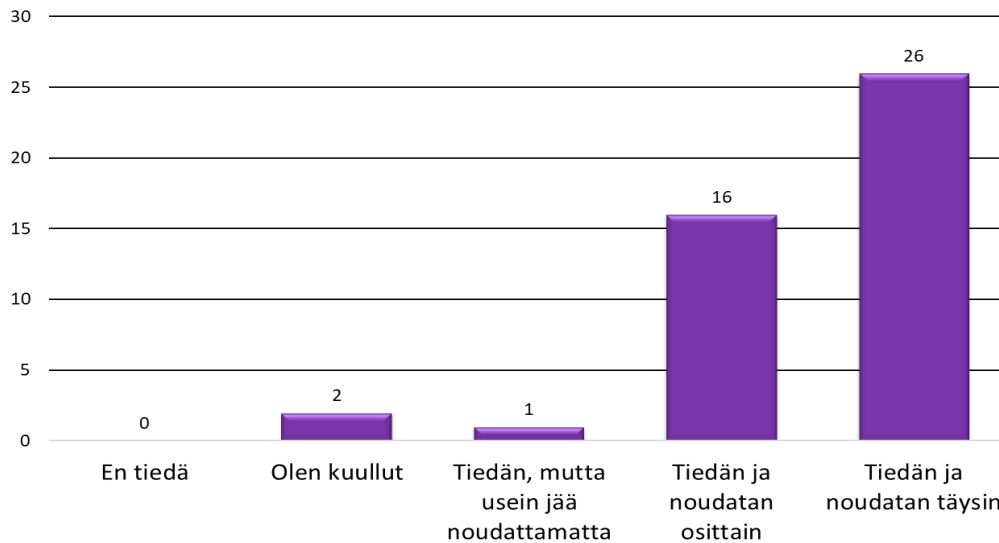
Tulkkaustilanteissa saattaa monesti syntyä materiaalia, joko kirjoitettua, piirrettyä tai sähköistä. Kyselyssämme tiedustelimme tulkeilta, mitä he tekevät tulkkauksen aikana syntyneelle materiaalille. 90 % vastanneista (N=45) kertoi tuhoavansa materiaalin joko välittömästi tilauksen jälkeen silppurilla tai polttamalla ja 10 % kertoi luovuttavansa materiaalin tulkkauksen jälkeen asiakkaalle muistiinpanoksi. Myös sähköisesti syntyneet materiaalit oli huomioitu muutamassa vastauksessa. Tulkit kertoivat poistavansa kaiken tulkkauksen aikana syntyneen datan koneelta suoraan tilauksen jälkeen.

Yksi tutkimuskysymyksistämme oli selvittää, kuinka hyvin tulkit tuntevat ammattieettiset ohjeet, ja noudattavatko tulkit ohjeita työssään (Kuvio 5). Vastaajista kaikki sanoivat tietävänsä tai kuulleensa eettisistä ohjeista ja valtaosa 58 % (N=45) noudattaa ohjeita täysin. Suljettujen kysymysvaihtoehtojen lisäksi annoimme tulkeille mahdollisuuden perustella vastauksensa avoimeen kysymykseen. Vastaajat kokivat ammattieettisten ohjeiden helpottavan tulkkaustyötä ja yhtenäistävän alan toimintatapoja. Ammattieettisten ohjeiden osittainen noudattaminen tai käyttämättä jättäminen perusteltiin maalaisjärjen käytöllä, tilanteen sujuvuuden parantamisella tai soveltamisella asiakaskohtaisesti asiakkaan toimintakyvyn tai kognition mukaisesti. Useamman vastaajan mielestä eettisistä ohjeista joustaminen ja tilanteen pohtiminen jälkikäteen vahvistaa omaa ammatillista kasvua.

Jos en noudata ammattieettisiä ohjeita, muutan tulkin ammattikuvaa ja teen hallaa tulkkiyhteisölle.

Ammattieettisiä ohjeita noudattamalla tuotamme asiakkaille samanarvoista/tasavertaista ja laadukasta tulkkauspalvelua ja niitä noudattamalla opetamme asiakkaita oikeanlaiseen tulkin käyttöön ja siihen, että kaikki tulkit toimivat samalla tavalla, eikä kukaan lähde sooloilemaan mm. sen suhteen, että toimisi esim. lenkkiseurana tai vaikuttaisi itse seuraavan tulkkauksen ajankohtaan niin, että tilaus tulee hänelle.

Säännöt antavat ohjenuoran ja auttavat tulkkina toimimisessa eettisesti haastavissa tilanteissa.



Kuvio 5: Tiedätkö tulkin ammattieettisistä ohjeista ja noudatko itse kyseisiä ohjeita? (N=45)

Kyselyssämme nostimme esille muutamia kysymyksiä, jotka olivat suoraan ammattieettisistä säännöistä. Kysyimme tulkeilta muun muassa, mitä heidän mielestään tarkoittaa eettisten sääntöjen kohta “Tulkki ei toimi ammattikuntaansa haittaavalla tavalla”. Vastaukset sisälsivät hyvin erilaisia tulkintoja kyseisestä kohdasta. Osa tulkeista koki sen lojaalisuutena, vaitiolovelvollisuuden rikkomisena tai muiden tulkkien tai asiakkaiden arvostelemisena. Osa vastaajista kertoi sen tarkoittavan sitä, ettei aja omaa tai firman etua, ei ylitä omia rajojaan eikä saata omalla toiminnallaan muita tulkkeja huonoon tai hankalaan asemaan. Useassa vastauksessa nousi eri sanoin esille se, että tulkin ei tulisi sekoittaa omaa ammattirooliaan eikä ohjata tai avustaa liikaa. Näin tehdessään tulkki haavoittaa ja hankaloittaa muiden tulkkien toimimista “vain tulkeina” ja johdattaa koko ammattikunnan toimintaa ja tehtävää harhaan ulkopuolisten silmissä.

Jos tulkki ei toimi säännösten mukaan, hän sekoittaa asiakkaiden ja kolmansien tahojen käsityksen tulkin roolista ja toiminnasta. Jos tulkit eivät toimi samalla tavalla esim. avustamisen suhteen, asiakkaat saattavat luokitella tulkit hyväksi tai huonoiksi tulkeiksi sen mukaan, kuka auttaa heitä eniten ja tietysti vain “hyvää” eli runsaasti avustavaa tulkkia toivotaan jatkossa.

Tulkki noudattaa ammattieettisiä säännöstöjä ja antaa hyvin kuvan tulkin työstä ja toimii solidaarisesti muita tulkkeja kohtaan (esim. ei tee ylimääräistä/muuta tulkkaukseen kuulumatonta päästäkseen asiakkaan suosioon).

Emme ole avustajia. Emme ole ohjaajia. Emme ole kavereita. Olemme tulkkeja!

Halusimme tiedustella avoimella kysymyksellä tulkkien mielipidettä pienimuotoisen avustamisen tarkoittamisesta ja kuinka pienimuotoinen avustaminen eroaa avustajan tehtävistä. Tiesimme jo ennalta kysymyksen jakavan mielipiteitä, sillä aiheesta on ollut keskusteluja ja kommentteja muun muassa useissa sosiaalisen median kanavissa sekä Suomen puhevammaisten tulkkien järjestämällä tulkkipäivillä. Kysymys herätti vastaajissa paljon pohdintaa ja ajatuksia, joka näkyi vastauksissa. Vastausten perusteella ammattieettiset ohjeet sisäistänyt tulkki ei kokenut haasteita aiheen kanssa. Tulkki työskentelee omat tehtävänsä tiedostaen ja rohkenee kertoa ympäristölle, mitkä kuuluvat tulkin tehtäviin. Vastauksista nousi esille myös roolien sekoittuminen pienimuotoisen avustamisen myötä.

Olen huomannut, että ne tulkit, jotka tekevät myös avustajan töitä, eivät usein ole selvillä omasta roolistaan tulkkina. Jos sama henkilö toimii sekä asiakkaan henkilökohtaisena avustajana että tulkkina, hän sekoittaa sillä sekä asiakkaan, että esim. palveluyksikön henkilökunnan näkemystä tulkin roolista ja tehtävistä. Tällöin myös maksajan rooli voi olla epäselvä. Kun kunnan varat ja avustajan tunnit on käytetty, niin saatetaan samaan tilanteeseen tilata sama henkilö tulkkina. Näin ollen kyseinen avustaja jatkaa samoja hommiaan, mutta palkka tulee Kelan kautta.

Jos toimin esim. kehitysvammaiselle tai autistiselle asiakkaalle henkilökohtaisena avustajana, hän ei kykene erottamaan sitä, jos tulenkin joku toinen päivä paikalle rintaneulan kanssa tulkkina. Asiakas odottaa, että toimin samalla tavalla, kuin avustajankin ja ihmettelee, miksi en käytä häntä esim. vessassa. Tällaisesta tilanteesta voi aiheutua vaaratilanteita.

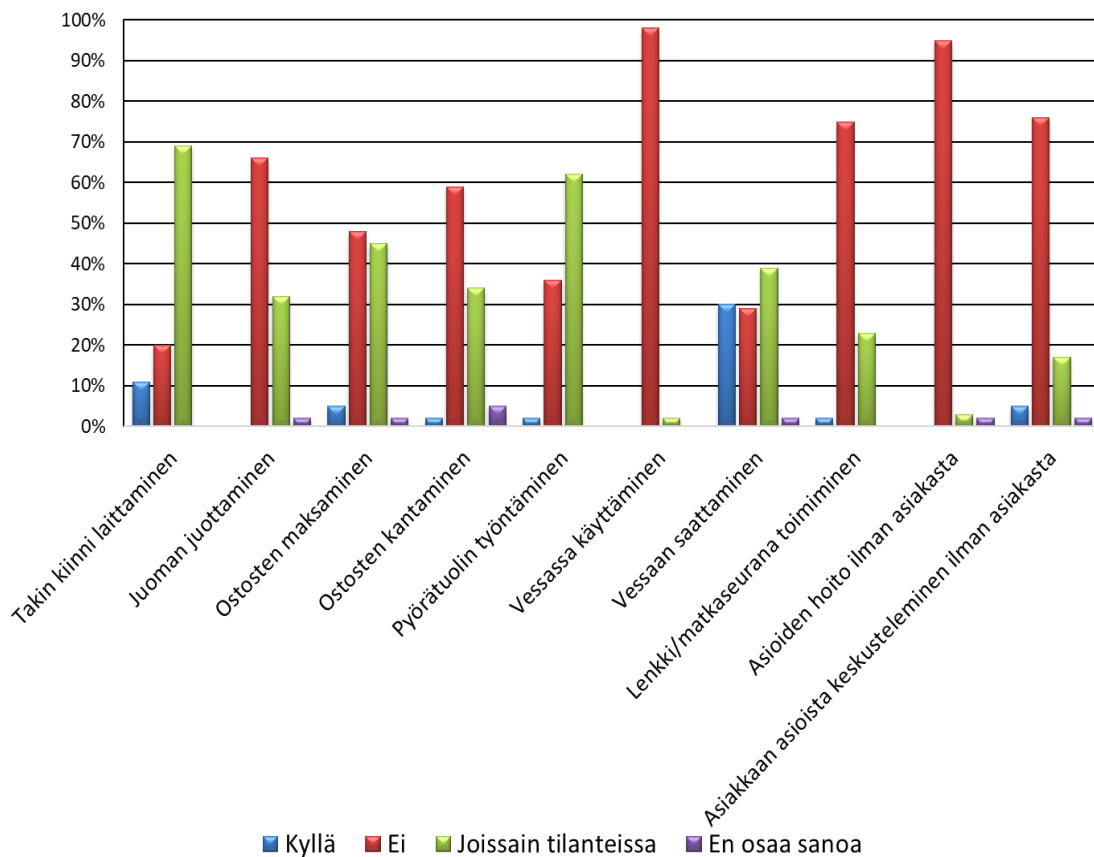
Uusea vastaaja mainitsi pienimuotoiseen avustamiseen kuuluvan kynän/tavaran nostamisen lattialta, takin vetoketjun kiinnilaittamisen, pyörätuolin työntämisen, kahvikupin kantamisen, vessaan ohjaamisen ja oven avaamisen lyhytkestoisina, satunnaisina toimintoina, ei toistuvana puolesta tekemisenä. Pienimuotoista avustamista verrattiin useassa vastauksessa hyviin käytöstapoihin sekä siihen, mitä tekisi vieraille ihmiselle hänet kohdatessaan.

Ajattelen pienimuotoisen avustamisen olevan sellaista, jota kuka tahansa ihminen voisi tehdä esimerkiksi ventovieraalle pyörätuolissa istuvalle ihmiselle pyydettäessä. Avustajan työhön kuuluu sitten kaikki muu, ja erityisesti kaikki, mikä edellyttää erityistä perehdytystä, koulutusta tai erityistietämystä asiakkaan toimintakyvystä tai vammasta/sairaudesta.

Sitä, että tulkki on ensisijaisesti ihminen ihmiselle, eli sellaisissa asioissa, joissa auttaisin ystävällisenä eleenä ketä vain muutakin tuntematonta, voi mielestäni avustaa asiakasta.

Useasta vastauksesta nousi esille se, jos asiakkaalla on avustaja paikalla, tulkin on helpompi olla omassa roolissa ja toimia vain tulkkina. Avustajan paikalla ollessa tulkit kokivat helpomaksi tulkata selkeät avun tarpeet, jolloin lähistöllä oleva avustaja tuli ja jatkoi siitä omaa työtänsä. Muutamassa vastauksessa mainittiin myös siitä, että avustaminen ei saa estää tulkkausta ja kaikki, mikä haittaa tai estää tulkkausta on avustajan työtä.

Avustaminen ei saa estää tulkkausta. Avustamiseen hyvä nyrkkisääntö on se, että sen on kestävä päivänvalo. Toimin vain niin kuin toimin, jos kaikki työkaverini katsoisivat vierestä.



Kuvio 6: Mikä seuraavista kuuluu tulkin työhön (N=44)

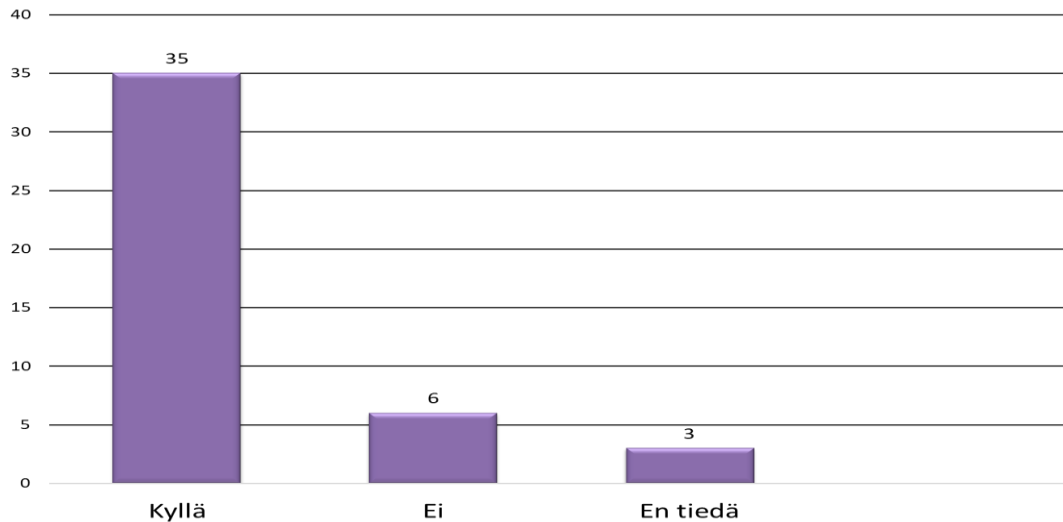
Kyselyssä tiedustelimme, voiko tulkki neuvoa tai ohjata asiakasta tilanteen etenemisessä tulkkausta ennen, sen aikana tai sen jälkeen (Kuvio 7). Vastaajista 79 % (N=44) vastasi myönteisesti, 14 % kielteisesti sekä 7 % ei osannut sanoa, voiko tulkki ohjata asiakasta. Tilanteet, joissa tulkki voi ohjata tai neuvoa asiakasta olivat vastausten mukaan toiminnanohjausta, tilanteen selventämistä, sen ennakoimista tai ympäristön kuvailua.

Tulkki voi tehdä toiminnan ohjausta sanomalla: kassa on tuolla, sinne maksetaan.

Voidaan käydä läpi tilanteen kulkua tai tilanteeseen annettuja ohjeita. Tulkki itse ei neuvo omasta päästään, mutta annettuja ohjeita voi käydä läpi ennen tilannetta.

Jos tulkki tietää että tilanne etenee tietyllä tavalla, mm. Kelan asioiden hoito, tai lääkäri, voi tulkki kertoa miten uskoo tilanteen menevän.

Autistinen asiakas saattaa hyötyä ennakoinnista ja silloin näkisin tulkin tekevän hyvää asiakaspalvelua, kun osaa ennakoida tulevaa.



Kuvio 7: Voiko tulkki neuvoa ja ohjata asiakasta? N= 44

Kyselimme vastaajilta, ovatko he toimineet tavalla, jonka ovat todenneet olevan epäeettistä. Vastaajista yli puolet (57 %, N=44) arvioivat joskus toimineensa työssään epäeettisesti. Epäeettinen tilanne on usein tullut vastaan nopeasti, eikä päätöksentekoon ole ollut aikaa. Osa tulkeista on ottanut tilanteen puheeksi jälkikäteen asiakkaan kanssa, ja kertonut toimineensa tilanteessa väärin. Vastauksista ilmeni, että työuran alkuvaiheessa tulkin oma ammatillinen identiteetti on vasta vahvistumassa ja väärinä valintoja tapahtuu enemmän.

Ensimmäisten keikkojen aikana hain omia rajoja, avustin ja jätin avustamatta väärissä tilanteissa.

Aina toisinaan tulee tilanteita, joissa on nopeasti pitänyt tehdä päätös ja tullut toimittua tietoisesti säännösten vastaisesti. Mutta niissä tilanteissa on aina punnittuina se että onko kyseessä pitkäaikaista haittaa aiheuttava toiminto, vai huono omatunto.

Kaikki asiakkaat ovat erilaisia, tilanteet yllättäviä ja rajat häilyviä. Tärkeintä on itse huomata, mitä voi tehdä toiste ja mitä ei.

Oman eettiseen toiminnan arvioinnin lisäksi kysyimme, ovatko vastaajat havainneet toisten tulkkien työskentelevän epäeettisesti. Vastauksista ilmeni valtaosan, 82 % havainneen toisen

tulkin toimivan epäeettisesti. Epäeettiseksi toiminnaksi vastauksissa kuvattiin tilanteita, joissa tulkki ohjaa asiakkaan toimintaa, esimerkiksi vaikuttamalla tilattaviin tulkkausaikeihin tai toimimalla asiakkaan asioiden hoitajana sekä seuraneitinä. Useammassa vastauksessa mainittiin, ettei asiakkaan kommunikaatioaloitteisiin kiinnitetty huomiota sekä se, että tulkki keskittyi keskustelemaan muiden osallisten kanssa.

Tulkki vastaa keskustelussa asiakkaan puolesta.

Tulkin rooli on hämärtynyt. Tulkki on asiakkaan ystävä, perhetuttu ja viestittelee asiakkaan kanssa. Tulkki järjesteele asiakkaan ja tulkin yhteisiä matkoja.

Tulkki käyttää valtaansa väärin ja päättää ketkä lisätään asiakkaan listalle, ilman että asiakas ymmärtää tapahtunutta. Tulkki lisää tulkkilistalle oman yrityksen tulkkeja.

Tulkki on yhteydessä asiakkaan omaisiin ja kertoo, miten tulkkaus toisten tulkkien kanssa sujuu.

Tulkki ei pysy roolissaan, vaan rupattelee muiden osapuolten kanssa tilauksen aikana. Tämä häiritsee asiakkaan keskittymistä.

Tulkki kuljettaa asiakkaan huonekaluja omassa autossaan asiakkaan matkustaessa bussilla perässä.

Tulkki on lähettänyt asiakkaalle kuvia puhelimitse omista lemmikkieläimistään sekä reissuistaan tulkkausien ulkopuolella.

Tulkki on tulkkauskeskustelussa käynyt kaupasta hakemassa asiakkaalle hänen pyytämiä pieniä asioita, jotka eivät liity tulkkauskeskusteluun.

Tulkki jätti kokonaan tulkkaamatta asiakkaalle muiden keskustelua ja kommentteja, koska tämän tulkin mielestä asiakasta ei kiinnostanut seurata muita.

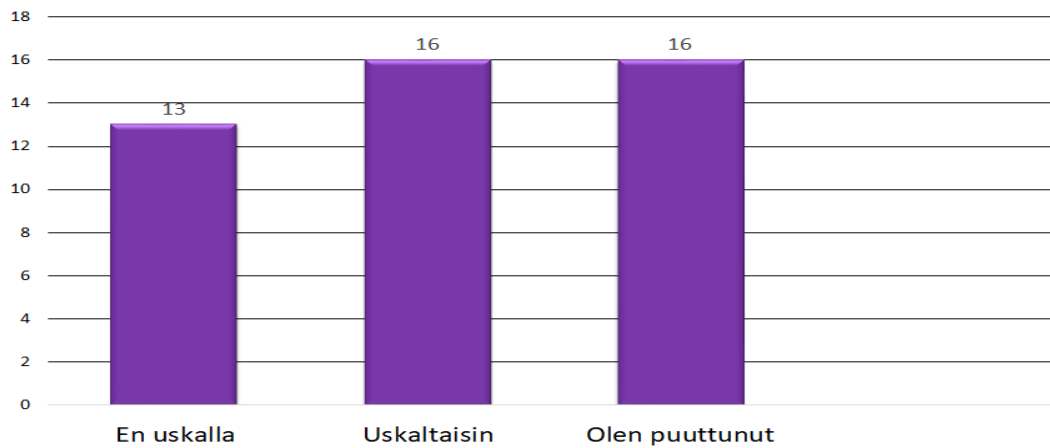
Tiedustelimme tulkeilta uskaltavatko he puuttua tai ovatko puuttuneet toisen tulkin epäeettiseen toimintaan (Kuvio 8). Vastaajista noin 70 % on puuttunut tai uskaltaisi puuttua toisen tulkin toimintaan. 30 % vastaajista ei kuitenkaan uskalla puuttua, vaikka huomaa tulkin toimivan väärin. Vastaajat mainitsivat pelkäävänsä toisia tulkkeja tai heidän loukkaamistaan. Myös pelko tulevan yhteistyön hankaloitumisesta esti puuttumisen toisen tulkin työskentelytapaan.

Uskaltaisn puuttua vain, jos tilanne olisi erittäin räikeä, esimerkiksi asiakkaan ves-sattaminen.

Olen puuttunut ja jättänyt puuttumatta, riippuen tilanteesta ja henkilöstä. Olen puut-tunut mainitsemalla tulkille tilanteen/toiminnan olevan mielestäni arvelutta-vaa/väärin. Olen myös tehnyt Kelalle kirjallisen valituksen toisen tulkin epäeetti-sestä toiminnasta, mutta siihen ei reagoitu.

Tulkkauksilauksen päätyttyä olen kertonut tulkille, ettei ole asiallista sopia tilauksia asiakkaan kanssa, vaan ne tulee hoitaa kelan kautta.

Periaatteessa kyllä. Olen kertonut palvelukodin henkilökunnalle heidän palautteen-anto mahdollisuudesta Kelalle, kun he ovat avautuneet minulle toisen tulkin epäi-lyttävästä toiminnasta.



Kuvio 8: Uskallatko puuttua tai oletko puuttunut toisen tulkin epäeettiseen toimintaan? N=45

Avoimen kysymyksen avulla kysimme, mitä tarkoittaa ei-kielellisten viestien välittäminen. Lisäksi kysimme, tunnistavatko tulkit toisten tulkkien ei kielellisiä viestejä tulkkauksilanteessa. Vastaajista 63 % (N=43) huomasi tulkkien käyttävän ei kielellisiä viestejä tulkkauksessa. Tällaisia olivat esimerkiksi tuhahtelu, silmien pyörittely tai kulmakarvojen nostelu.

Ei-kielelliset elementit ovat eleet, ilmeet, äänen paino ja kehon asennot/liikkeet. Jos asiakas esimerkiksi näyttää tuskaiselta ja on huonossa asennossa, tulkkauksella tämän puheelle niin, että voisiko joku parantaa asentoani.

Ei-kielellinen viesti voi olla myös katse jonnekin, jolla asiakas viittaa johonkin asiaan. Tulkkina tulee olla hyvin herkillä tulkitsemaan myös näitä ei kielellisiä

viestejä. Jos tulkkina ei keskity asiakkaaseen jää ei-kielelliset viestit välittämättä, joka taas voi vääristää puhuttua viestiä.

Joskus joidenkin tulkkien kohdalla kuulee tuhahtelua, kun asiakas onkin jostain asiasta eri mieltä tai kun tulkki ei saa asiakkaan asiaa ensimmäisellä eivätkä toisella kerralla selville.

Välillä näkee sitä, että tulkki räplää puhelintaan kesken tulkkauksen ja saattaa nauhahtaa johonkin puhelimesta huomaamaansa omaan asiaan.

5.3 Menetelmät ja välineet

Yksi kategoria kyselyssämme koski kommunikaatiomenetelmiä sekä välineitä. Kysymysten avulla halusimme kerätä tietoa tulkkien kommunikaatiovälineiden sekä -menetelmien tietämyksestä ja tuntemuksesta sekä siitä, millaisia valintoja laitteiden, välineiden tai menetelmien käytössä tapahtuu.

Kysyimme tulkeilta, käyttävätkö he tulkatessaan asiakkaan omaa kommunikointivälinettä, johon 96 % vastasi myöntävästi ja tilanteesta riippuen tarvittaessa sen lisäksi jotain muuta tulkkausta tukevaa menetelmää. Vastausten mukaan tulkeista 4 % valitsi tulkkaukseen jonkin muun kuin asiakkaan tulkkausvälineen. Avoimista vastauksista selvisi, että välineeksi oli valittu se menetelmä, jonka tulkki itse parhaiten hallitsee, muun muassa Symwriterin ja sen lisäksi tulkki voi käyttää muita menetelmiä tilanteen ja asiakkaan tarpeen mukaan.

Tiedustelimme myös tulkkien mielipidettä siitä, onko sama, millä symboleilla asiakkaalle tulkataan, jos hän kommunikoi kuvin. Tähän olimme maininneet esimerkeiksi PCS (Picture Communication Symbols), WLS (Widgit Symbols) sekä Blisskieli. Tulkeista 93 % vastasi kysymykseen negatiivisesti. 2 %:n mielestä on sama, millä symboleilla tulkkaa ja 5 % vastanneista ei osannut sanoa.

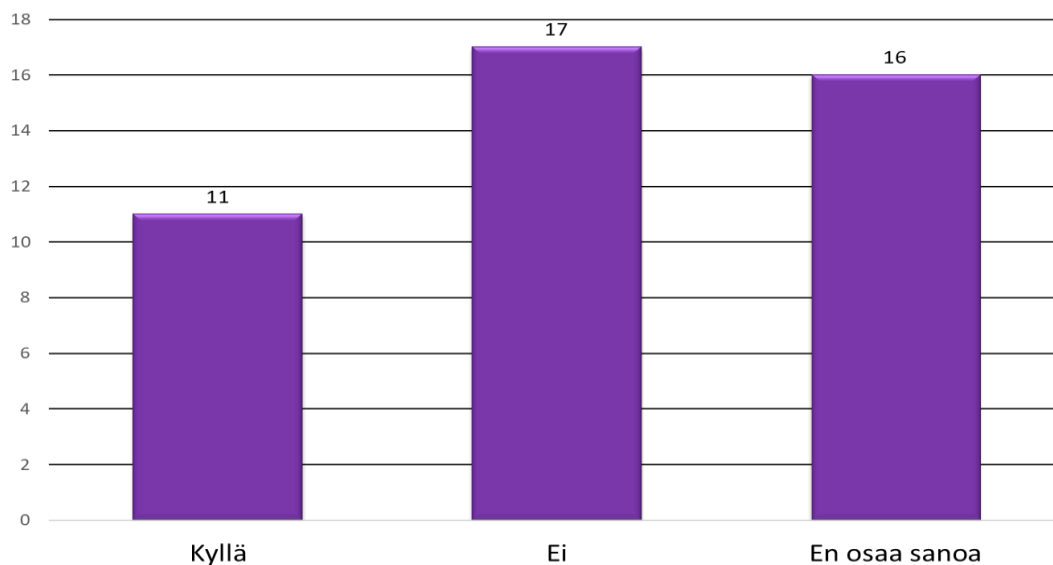
Kysyttäessä tulkeilta voivatko he käyttää tulkkauksessa esimerkiksi SymWriteria asiakkaan käyttäessä TAIKEa vastaukset jakautuivat tasaisesti kolmen vastausvaihtoehdon kesken (Kuvio 9). Vastaajista 25 % oli sitä mieltä, että kyllä voi tulkata, 39 % mielestä ei voi tulkata ja jopa 36 % vastaajista kertoi, ettei osaa sanoa. En osaa sanoa- vastaajista muutama ei ollut käyttänyt lainkaan TAIKEa ja muutama kertoi menetelmän valinnan riippuvan täysin asiakkaan vastaanottokyvystä. Myönteisesti vastanneiden vastauksista nousi esille muun muassa SymWriterin helppo- ja nopeakäyttöisyys tilanteessa kuin tilanteessa. Osa vastaajista kertoi syyksi sen, että ohjelmissa on samat PCS-symbolit. Kielteisesti vastanneista suurin osa kertoi,

että aina on käytettävä asiakkaan välineitä sekä symboleja ja näin tehdessä tuetaan sekä mallinetaan asiakkaalle oman kommunikoinnin apuvälineen käyttöä. Vastaajista suurin osa tunnisti ohjelmien sisältävän eri symboleja.

Taikessa ja SymWriterissa käytetään erilaisia symboleja. Kuvat ovat kuin kieli eikä erillinen kuva samasta asiasta esitä kaikille asiakkaille samaa asiaa.

TAIKE-taulustossa ja Symwriterissa on käytössä erilaiset symbolit, mikä voi olla asiakkaalle merkittävä asia Näin ollen tulkkauksessa voi tulla väärinymmärryksiä, jolloin asiakkaan viesti ei välity oikeanlaisena kolmannelle osapuolelle.

Asiakkaan kommunikaatioväline on aina ensisijainen, koska se on hänen symbolikielensä. Olisiko minulle sama, luenko suomeksi vai kiinaksi? Tai eihän mikä tahansa ihmisen valokuva tarkoita jonkin tietyn henkilön kuvaa, vaan sekin on opittu, että joku henkilö näyttää tietyn näköiseltä.

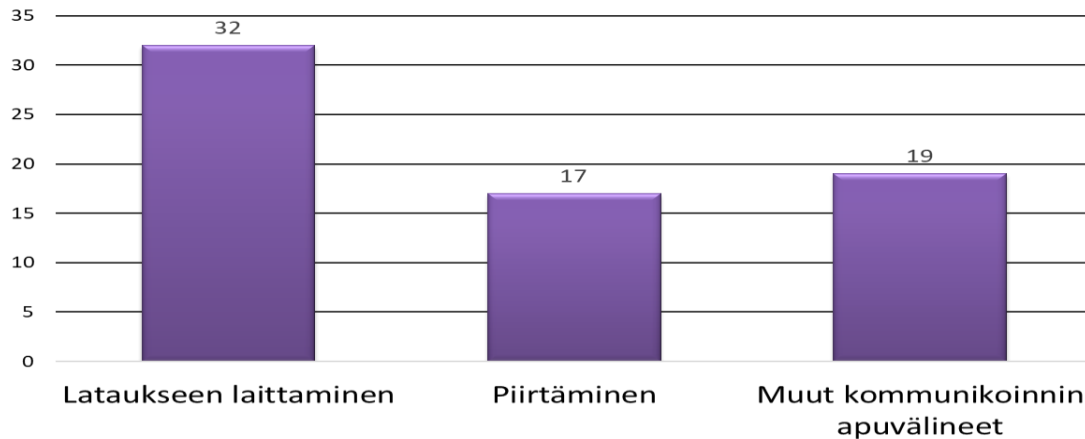


Kuvio 9: Jos asiakas käyttää esimerkiksi TAIKEa, voiko tulkki käyttää tulkkauksessaan esimerkiksi SymWriteria? N=44

Tiedustelimme tulkeilta, mitä he tekevät, jos asiakkaan kommunikaatiolaitteesta loppuu virta (Kuvio 10). Kyselyyn vastanneista 73 % tulkkia (N=44) kertoi laittavansa asiakkaan kommunikaatiolaitteen lataukseen. Osa vastaajista kertoi myös ottavansa käyttöön muut korvaavat kommunikaatiokeinot, joista piirtäminen tai kynä ja paperi oli yleisimmät.

Mietin tilanteeseen sopivia vaihtoehtoja. Piirrän, kirjoitan, viiton, käytän kansiota. Kirjoitan vaikka aakkoset, että asiakas voi niitä osoittaa. Kaikki keinot on sallittua, mitkä ovat asiakkaalla käytössä.

Työlaukkuni sisältää aina kyniä, paperia, puhelimen ja tabletin, jossa eri sovelluksia. Jos asiakkaan profiiliin sekä hänelle itselleen sopii, otan käyttöön oman tabletin sillä aikaa, kun asiakkaan laite latautuu.



Kuvio 10: Mitä teet, jos asiakkaan kommunikaatiolaitteesta loppuu virta? N=44

5.4 Asiakkaan näkökulma

Kyselyssä halusimme tiedustella tulkkien tietämystä asiakkaan itsemääräämisoikeudesta, kielellisen tasa-arvon toteutumisesta sekä kommunikaatioaloitteen teosta. Vastausten perusteella tulkit kokivat itsemääräämisoikeuden tarkoittavan muun muassa yhdenvertaisuutta kommunikaation tilanteissa sekä oikeutta päättää omista asioistaan.

Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan asiakkaan oikeutta omiin mielipiteisiin ja tahdonilmaisuihin ja minun on tulkkina tuotava se esille.

Hyvä esimerkki siitä, miten tulkki tukee asiakkaan itsemääräämisoikeutta, on esim. se, että asiakas itse päättää seuraavan tulkkausajankohdan, EI tulkki.

Kielellinen tasa-arvo vastaajien perusteella tulkittiin muun muassa asiakkaiden äänen esiintuomisena. Vastausten perusteella kielellinen tasa-arvo toteutuu, kun keskustelutilaisuudessa molemmilla osapuolilla on yhteinen ymmärrys. Tulkki nähtiin kielellisen tasa-arvon välineenä, joka mahdollistaa kielellisen saavutettavuuden.

Pyrin havainnoimaan asiakkaan vuorovaikutusaloitteita ja sellaisen havaitessani mahdollistamaan asiakkaan ilmaisun esim. apuvälineen käytössä auttamalla tai tarkentavia kysymyksiä esittämällä, että asiakas pääsee sanomaan oman asiansa.

Huolehdin siitä, että asiakas tietää ja ymmärtää, mitä hänen ympärillään puhutaan, jotta hän voi halutessaan osallistua, tai olla osallistumatta.

Pyrin kuvailemaan kielellistä ympäristöä siinä määrin, että asiakas pystyy omien kykyjensä mukaan toimimaan tilanteessa niin, etteivät hänen kielelliset haasteensa estä toimintaa.

Kyselylomakkeessa oli kysymys aloitteenteon säilyvyydestä asiakkaalla ja sen varmistamisesta. Tulkkauksessa asiakkaan mahdollisuus aloitteentekoon mahdollistetaan rohkaisemalla häntä ja antamalla kommunikaatiolle riittävästi kiireetöntä aikaa. Asiakasta tulee tukea ja kannustaa oma-aloitteiseen kommunikointiin ilmein ja elein sekä tulkin koko olemuksella.

Tulkillä tulee olla jakamaton huomio asiakkaassa, jotta hän voi olla herkkänä kommunikoinnin aloitteille.

Tulkillä tulee tunnistaa asiakkaan erilaiset kommunikoinnin aloitteet (esimerkiksi tietynlainen liikehdintä) ja tulkata aloite esille.

5.5 Muita kyselystä nousseita huomiota

Kyselyn päätteeksi halusimme tiedustella avoimella kysymyksellä, millainen tieto hyödyttäisi valmistuvaa tulkkia. Tätä samaa kysyimme aiemmin Suomen Puhevammaisten Tulkkien sosiaalisen median kuukauden kysymyksenä. Opinnäytetyön kyselyn kautta saimme 39 vastausta. Vastaukset sisälsivät kaipaamaamme hiljaista tietoa, mitä opitaan ja kerätään tietoisesti ja tiedostamatta työtä tekemällä. Vastauksista kävi ilmi, että tulkit kannustivat nuoria tulkkeja luottamaan itseensä ja tekemään parhaansa työssään. Eettisiin ohjeisiin palattiin useaan kertaan. Eettisten ohjeiden noudattamista pidettiin tulkin työn selkärankana ja niitä noudattamalla tulkki toimii työssään oikein. Vastauksissa kannustettiin myös puuttumaan epäeettiseen toimintaan. Vain puuttumalla ongelmatilanteisiin kentälle on mahdollista saada jotain muutosta eettisen toiminnan näkökulmassa. Jos kukaan ei ilmoita epäeettisestä toiminnasta, vääryydet tulkkina toimimisessa ja tulkin roolissa jatkuvat, muut tahot saavat ammatista väärän kuvan sekä tulkien keskinäinen porina ja selän takana puhuminen jatkuu.

Jos kaikki tulkit noudattaisivat eettisiä ohjeita tulkin rooli olisi selkeämpi asiakkaille ja kolmansille osapuolillekin.

Puhevammaistentulkkaus on jatkuvaa eettistä pohdintaa: muista keskustella ja reflektoida. Jos joku asia vaivaa, nosta se esille ja kyseenalaista rohkeasti myös muiden tulkkien toimintatapoja.

Aihe on todella tärkeä ja sitä on hyvä tuoda esiin ja tarkentaa, sillä tulkkauskentältä kuulee hyvin kirjavia käytäntöjä ja toimintatapoja. Mitä useampi tulkki sisäistää eettiset ohjeet sen helpompi niitä on alkaa noudattaa.

Kohtaa asiakkaat yksilöinä ja tutustu häneen ja hänen kommunikaatiokeinoonsa.

Ajattele, että asiakkaasi on ainutkertainen ihminen, joka tarvitsee sinut tulkikseen, jotta hän voi muiden kanssa keskustella, kertoa, vitsailla, valehdella, hassutella, riidellä, neuvoa, oppia, somettaa, höpöttää, kehua ja moittia – olla niin tasavertainen kommunikoiija, kuin vain voi.

Työsi on liian tärkeää tehdäksesi tulkkauksen aikana jotain muuta. Ajattele tulkkausta myös siitä näkökulmasta, miten haluaisit itseäsi tulkattavan, jos olisit itse asiakas.

Pyri toimimaan niin että voit seisoa toimintasi takana.

Kyselyssä oli kohta myös vapaalle sanalle, johon vastaajat saivat halutessaan kertoa asioita, joita kyselyssä ei aikaisemmin tullut ilmi. Useammissa vastauksissa nousi esille tulkkien toive puhevammaisten tulkin koulutuksen parantamisesta ja kehittämisestä. Toivottiin esimerkiksi toisen asteen koulutuksen (EAT) korottamista ammattikorkeakoulutasoiseksi, kuten viittoma-kielen puolella opistotason koulutuksen käyneet tulkit ovat päivittäneet koulutuksensa ammattikorkeakoulutustasoiseksi muuntokoulutuksen kautta. Muutamassa vastauksessa mainittiin myös Kelalle kerättävän asiakaspalautteen olevan kiusallista ja hankalaa. Toivottiin, että Kela keräisi palautteen itse tulkkien sijasta.

Kaikkien tulkkien tulisi käydä AMK-tutkinto. Samanlainen päivitys kuin viittoma-kielen tulkkien historiassa on tapahtunut. Näin puhevammaisten tulkkkaus ja laadukkuus kehittyvät.

Tulkiksi voi valmistua kahdesta eri koulutustasosta. Näiden koulutusten sisältö on hyvin erilainen ja kentällä tulkin toiminnasta on nähtävissä millä taustalla hän työtään tekee. Tulkin rooli on paremmin hallussa ammattikorkeakoulutuksessa valmistuneella tulkeilla.

Tulkit ovat omalla toiminnallaan ja mahdollisesti liiallisella hyväsydämyksellään saaneet aikaan tilanteen, jossa muut odottavat tulkkien tekemän paljon enemmän, kuin mitä heidän työhönsä oikeasti kuuluu. Oheistoiminta heikentää tulkkauksen laatua. Näistä asioista olisi hyvä keskustella jo koulutuksen aikana.

Eiväthän myyjätkään pyydä asiakaspalautetta palvelustaan aina jokaiselta ihmiseltä, kun he ovat ostoksensa tehneet. Ei ihmiset halua antaa negatiivista palautetta asiakaspalvelijasta suoraan päin naamaa.

Meillä puva-tulkeilla pitäisi olla tulkkitoiminnan yhteistyöryhmää vastaava toimielin, jolloin eettisten asioiden käsittely tapahtuisi alan sisällä ja sen myötä asiaan puututtaisiin erilaisin toimin: yhteydenotoilla, tiedottamisilla, varoituksilla.

Vapaan vastauksen kohdassa nousi esille tulkkien kirjava tapa toimia tulkkaustyön päätyttyä. Osa tulkeista päätti tulkkauksilauksen tarpeen päätyttyä, kun taas osa jäi paikalle tekemään asiakkaan toivomia pikkuaskareita. Pikkuaskareiden kautta tulkit ajautuivat “seuraneidin” tehtäviin. Tulkkia käytettiin kotitöihin, avustajan rooliin tai juttukaverina. Ammattieettisten ohjeiden mukaan tulkki päättää tilaisuuden tulkkaustarpeen loputtua. Tähän toivottiin tulkkien rohkeasti tarttuvan. Tulkillla tulee olla taito nähdä, milloin tulkkaustarve on päättynyt ja lopettaa tilaus siihen.

Tiedän, että osa tulkeista istuu tilauksen loppuun asti sen vuoksi että saa keikasta pyhäkorvauksen.

Rajaa oma avuliaisuutesi tulkaustilanteessa, varsinkin mitä tutummaksi asiakas tulee. Ammatillinen kohteliaisuus ja ystävällisyys ovat eri asioita kuin ystävyys, ja se hiuksen hieno ero pitää näyttää asiakkaalle.

Mieluummin aluksi tiukasti tulkin roolissa kuin heti joustamaan joka asiassa. Jotkut asiakkaat osaavat hyväksikäyttää tulkkeja askareissaan, jos tulkki siihen suostuu. Kun asiakkaalle on selvää, mikä tulkin rooli on ja mitkä asiat kuuluvat tulkille ja mitkä eivät, ei joustaminen sotke kuvioita.

Muista aina tulkin rooli, älä lipsu kaveriksi/avustajaksi/muuksi.

6 JOHTOPÄÄTÖKSIÄ JA POHDINTAA KYSELYN TULOKSISTA

Tässä kappaleessa käymme läpi tutkimuskyselyn vastauksia ammattieettisiin sääntöihin (Kieliasiantuntijat 2021), Kelan tulkkauspalvelun perehdytysoppaaseen (Kela 2021) sekä tutkimuskysymyksiin peilaten. Ensiksi käsittelemme, kuinka hyvin puhevammaisten tulkit tuntevat ammattinsa eettiset säännöt.

Vastausten perusteella suurin osa vastaajista kertoi sekä tietävänsä, että noudattavansa sääntöjä. Kyselyn myöhemmässä vaiheessa tiedustelimme, ovatko tulkit kohdanneet tilanteita, joissa toinen tulkki toimii epäeettisesti, johon saimme paljon myöntäviä vastauksia. Vastauksista nousi selkeästi esille kolme asiaa, jotka olivat tulkin roolissa pysyminen, liiallinen avustaminen sekä tulkkausaikojen sopiminen oman edun mukaan. Jäimme pohtimaan tulosten ristiriitaa tulkkien omassa toiminnassa sekä muiden tulkkien huomatuissa epäeettisissä toiminnoissa. Onko tulkkien helpompi havaita ja havainnoida ulkopuolisen silmin muiden tulkkien epäeettistä toimintaa? Onko tulkin oma toiminta esimerkiksi pitkän asiakassuhteen myötä hiljalleen muuttunut ja rutinoitunut epäeettiseksi toiminnaksi, jolloin tulkki ei itse huomaa toiminnan muutosta?

Lisäksi mietimme kyselyyn vastanneiden jakaumaa. Suurin osa vastanneista oli valmistunut kymmenen vuoden sisällä. Kyselyn tuloksia analysoidessa pohdimme, miksi viime vuosituhanella valmistuneet tulkit eivät ole vastanneet kyselyyn lainkaan, onko näitä tulkkeja enää alalla? Kysely tavoitti kaikki Kelan tulkkauspalvelua kyselyn lähettämishetkellä tuottavat tulkit, joten vastanneiden ikäjakauma olisi pitänyt olla suurempi. Kokevatko alle kymmenen vuotta alalla olleet tulkit eettisyyden tärkeämmäksi kuin pidempään alalla olleet tulkit, ja ovatko virkaiältään nuoremmat tulkit kiinnostuneita kehittämään puhevammaisten tulkkausalaa?

Toisena tutkimuskysymyksenämme tiedustelimme, millaiset kirjoittamattomat periaatteet ohjaavat eettisten ohjeiden noudattamista puhevammaisten tulkkien keskuudessa. Kyselyn vastausten perusteella yhdeksi teemaksi nousi seuraavien tulkkitilausten sopiminen ja tulkin käytettävyys. Ennen tulkkauspalvelun siirtymistä Kelalle tilauksia voitiin sopia suoraan asiakkaan tai lähihenkilön ja tulkin välillä. Nykyisin tulkkauspalvelu ja tilausten välitys on Kelan vastuulla. Kyselyn vastauksista selvisi, että tilauksia sovitaan edelleen tulkin ja asiakkaan kesken muun muassa edellisen tilauksen loputtua tulkin kalenterin mukaan. Ammattieettisten sääntöjen mukaan tulkki ei saa ajaa omaa taloudellista etuaan. Tämä tarkoittaa sitä, että seuraavan

tulkkausajan sopiminen omaan kalenteriin sopivaksi on oman edun ajamista. Myös Kelan vammaisten tulkkauspalvelun perehdytysoppaassa mainitaan, että tulkki ei sovi asiakkaan kanssa tulevia tulkkaustilaisuuksia. Asiakkaan tulee tehdä tilaus Kelan vammaisten tulkkauspalvelukeskukseen, josta tilaus välitetään Kelan valitsemalle tulkille. Onko tulkin rooli epäselvä lähien henkilöille, asiakkaalle ja jopa tulkille itselleen? Tai onko toimintatapa jäänyt joillekin tulkeille ajalta, jolloin tilaukset sovittiin suoraan asiakkaan kanssa? Vai vaikuttaako Kelan tiukentunut kilpailutus tulkkien toimintaan ja tämän vuoksi tilauksia sovitaan asiakkaan kanssa? Vastausten perusteella tulkkien kollegiaalisuus on vähentynyt, kilpailu tilauksista kiristynyt ja oma toimeentulo on epävarmempaa, jotka ajavat tulkit toimimaan epäeettisesti.

Ammattieettisten sääntöjen mukaan kohdassa 4 mainitaan, että tulkki ei vastaanota tilausta, johon hänellä ei ole riittävää pätevyyttä. Kysyimme tulkeilta, ovatko he kieltäytyneet tai palauttaneet tilauksia riittämättömän pätevyyden vuoksi ja vastaukset jakaantuivat lähes tasan ja vastausten perusteella tulkkitilauksien palauttamisen kynnyks on korkea. Tilauksia ei palauteta, vaan toimeentulon turvaamiseksi kaikki saatavilla olevat keikat tehdään huolimatta siitä, onko riittävää osaamista. Jos tilauksia palautettiin, syyt olivat muun muassa asiakkaan perehdytyksen puuttumisen, asiakkaan profiilissa mainitun kommunikaatiomenetelmän (viittomakielen tai viitotun puheen) tai vaativan tason tilausten vuoksi. Osa vastaajista ei palauta mitään tilauksia. Onko tulkin mahdollista tulkata laadukkaasti vieraalle asiakkaalle muun muassa perehtymättä hänen kommunikointiinsa? Toimitaanko silloin ammattieettisten sääntöjen mukaisesti?

Kalenteriini tulee usein tilauksia tuntemattomille asiakkaille lyhyelläkin varoitusaajalla ja tällöin pyytämäni perehdytystä ei pystytä toteuttamaan. Näissä tilanteissa palautan tilauksen, vaikka tiedän, että menetän sen tilauksen korvauksen, enkä välttämättä saa tilalle muuta keikkaa.

Riittäväksi osaamiseksi vastaajat määrittivät myös asiakkaan kommunikaatiomenetelmän ja -laitteen hallinnan. Vastauksista ilmeni, että kaikki tulkit eivät hallitse laitteita tai laitteissa olevien merkkijärjestelmien eroja. Tästä huolimatta osa tulkeista vastaanotti tilauksen puutteellisilla taidoilla. Kyselyn analysoinnissa vastauksista nousi esille muun muassa SymWriterin helppo- ja nopeakäyttöisyys tilanteessa kuin tilanteessa. Osa vastaajista kertoi syyksi sen, että

ohjelmissa on samat PCS-symbolit. Onko tulkkien koulutus ja tietämys eri kommunikointivälineistä ja symbolijärjestelmistä riittävää? Sisältyykö tulkkikoulutukseen riittävästi kommunikaatiolaitteiden käytön harjoittelua?

Kolmantena tutkimuskysymyksenämme oli, mitä puhevammaisten tulkkien mukaan tarkoittaa pienimuotoinen avustaminen tulkkauksen lomassa. Vastauksista kävi ilmi, että pienimuotoisen avustamisen määritelmä perustuu jokaisen tulkin omaan tulkintaan. Avustamisen määritelmään vaikutti muun muassa tulkin työhistoria, pohjakoulutus sekä moraalit ja avustamisen rajan määrittely koettiin vaikeaksi. Vastaajista puolet olivat koulutukseltaan sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia, joka näkyi vastauksissa rohkeutena toimia enemmän avustusta vaativissa teoissa tulkkauksen ohella. Osa tulkeista kertoi esimerkiksi työntävänsä asiakkaan pyörätuolia aina tarvittaessa ja osa mainitsi korjaavansa asiakkaan asentoa pyörätuolissa. Ammattisääntöjen mukaan tulkki ei toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä, eikä toimeksiannon aikana ole velvollinen hoitamaan muita kuin tulkkaustehtäviä. Jos tulkki toimeksiannon aikana hoitaa muita tehtäviä, kuten esimerkiksi avustajalle kuuluvia tehtäviä, hän luo toiminnallaan väärää kuvaa tulkin roolista ja työnkuvasta sekä toimii ammattikuntaansa haittaavalla tavalla. Useammassa vastauksessa mainittiin pienimuotoisen avustuksen olevan kohteliaita käytöstapoja ja sellaista, mitä jokainen ihminen tekisi vastaantulevalle ventovieraalle. Toimimalla näin tulkit luovat yhtenäistä kuvaa sekä toimintatapoja alalle.

Ammattieettisten sääntöjen kohdassa 3 mainitaan, että tulkki ei vastaanota tilausta, johon hän on esteellinen. Esteellisyydellä tarkoitetaan sukulaisuus-, tunne-, tai riippuvaisuussuhdetta johonkin tulkattavan tilaisuuden osapuoleen. Vastausten perusteella tulkeilla oli esimerkiksi läheisiä ystävyys, tai tunnesuhteita asiakkaiden kanssa. Ammattieettisten sääntöjen mukaan tällaisia suhteita ei saisi olla, tulkit toimivat ammattieettisesti väärin. Yleensä pidetään hyvänä, että tulkki on tuttu ja kommunikaatio sujuu ongelmitta, mutta kuinka läheinen tuttavallisuus on tulkkauksen kannalta hyväksi? Tällaisessa tilanteessa on vaarana, että tulkin rooli ja rajat hämärtyvät.

7 OPPAAN VALMISTUS JA SEN TAVOITTEET

Kehittämistyönä halusimme selvityksen lisäksi luoda oppaan hyvistä eettisistä käytänteistä. Alalla oli selkeä tarve eettisten ohjeiden selkeyttämiseen ja sanoittamiseen sekä tulkkien hiljaisen tiedon julkituomiseen ja konkreettisten toimintamallien luomiseen eettisestä näkökulmasta. Kyselyn pohjalta valmistui hyvien käytänteiden opas puhevammaisten tulkeille, jonka tarkoituksena on tulkkien eettisen työskentelyn tukeminen.

Opinnäytetyön tuotoksena syntyneen oppaan tavoitteena oli

- Luoda puhevammaisten tulkeille helposti saatavilla olevaa tietoa eettisistä toimintatavoista.
- Selkeyttää tulkkauksen kaikille osapuolille tulkin roolia.
- Antaa vinkkejä toimintaan, jolla voidaan yhtenäistää alan eettisiä toimintatapoja.

Opasta valmistaessa pidimme huolen luottamuksellisuuden säilyttämisestä ja anonymiteettisuojasta, josta mainitsimme jo kyselyn saatetekstissä. Oppaan sisältämät suorat lainaukset ja esimerkit on muutettu niin, että vastaajat eivät ole tunnistettavissa. Myös osa vastauksista on muutettu yleisempään muotoon tunnistamattomuuden takaamiseksi.

Oppaan ulkoasuksi muodostui PowerPoint- ohjelmalla tehty diasarja, joka on nopeasti luettava ja helposti tulostettava. Oppaan sisältö muodostui kyselystä saaduista vastauksista tutkimuskysymyksiin peilaten. Oppaan ulkoasua on suunniteltu yhdessä tilaajatahon kanssa. Tieteellisissä tutkimuksissa tulee toimia avoimesti ja tutkimustulokset tulisi aina julkaista. Julkaiseminen palvelee montaa päämäärää ja tekee jatkotutkimukset mahdollisiksi. Tutkimustulokset julkaistaan yleensä artikkelina, raporttina, väitöskirjana tai opinnäytetyönä. (Mäkinen 2006, 121–125.) Opas julkaistiin sähköisessä muodossa tilaajan internet-sivustolla marraskuussa 2021. Tämän lisäksi Suomen Puhevammaisten Tulkit ry julkaisevat oppaan ja linkin työhön omilla sosiaalisen median kanavissaan.

Tutkimuksellisenä kehittämistyönä valmistuneesta oppaasta hyötyvät niin kohderyhmä puhevammaisten tulkit kuin myös viittomakielen tulkit, puhevammaiset asiakkaat sekä heidän lähiyhteisönsä. Näiden lisäksi työtä sekä opasta voi hyödyntää tulkkien koulutuksissa. Tikoteekki

sekä Suomen Puhevammaisten Tulkit ry saavat oppaasta konkreettisen välineen, joka kirkastaa ja selkeyttää tulkin roolia niin tulkeille kuin muillekin aiheesta kiinnostuneille.

8 POHDINTA JA JATKOTUTKIMUSAIHEET

Tämän opinnäytetyön tavoite oli kartoittaa puhevammaisten tulkkien eettistä tietämystä sekä saada tulkit pohtimaan omaa eettistä toimintaansa ja omaa roolia tulkkina. Opinnäytetyön tuloksena valmistuneen oppaan tavoite oli lisätä eettistä tietämystä sekä antaa tulkeille helposti sisäistettäviä käytännön ohjeita. Oppaassa oleva tieto on koottu kyselytutkimuksen tulosten sekä ammattieettisten ohjeiden pohjalta.

Opinnäytetyön aihe valikoitui henkilökohtaisen kiinnostuksemme pohjalta. Olemme monien muiden puhevammaisten tulkkien tavoin huomanneet työssämme tilanteita joissa, toinen tulkki ei toimi eettisten sääntöjen ja ohjeiden mukaan. Puhevammaisten tulkkien eettinen toiminta on puhututtanut jo pidempään kyseenomaista tulkkausalaa ja tämä näkyi myös kyselyn vastauksissa. Nimettömänä vastattuun kyselyyn saimme paljon räikeitäkin esimerkkejä tilanteista ja tulkkauksista, joissa puhevammaisten tulkki on nähnyt epäeettistä toimintaa toisen tulkin toimesta. Vastausten avoimuuteen mahdollisesti vaikutti kyselyn anonyymiteettisuoja. Vastauksia on käsitelty luottamuksellisesti ja ne on muokattu niin, ettei tilannetta, asiakasta tai vastaaja voi niistä tunnistaa. Opinnäytetyö sekä kyselytulokset vahvistivat omaa eettistä toimijuuttamme ja roolia katseenkestävänä tulkkina. Kyselyn vastauksista oli havaittavissa puhevammaisten tulkkien tahtovan muuttaa alaa eettisesti kestävämpään suuntaan ja haluavan alan arvostuksen nousevan.

Tulosten perusteella puuttuminen toisen tulkin epäeettiseen työskentelyyn tai palautteen antaminen eivät ole puhevammaisten tulkkien keskuudessa yleistä. Pohdimme, johtuuko rohkeus palautteen antamiseen alan pienuudesta ja siitä, että melkein kaikki tietävät toisensa. Vai johtuuko siitä, että kilpailutuskausien vaihtuessa työpaikat saattavat vaihtuvat, eikä koskaan tiedä, kuka on tuleva työkaveri tai esihenkilö.

Kyselytutkimuksen vastauksista nousi esille se, etteivät kaikki alalla olevat tulkit tiedä ammattieettisiä sääntöjä. Vastauksissa kerrottiin toisten tulkkien muun muassa vaikuttavan seuraavaan tulkkaus aikaan oman kalenterinsa mukaan. Jos tulkki toimii edellä mainitulla tavalla, hän syyllistyy sopimusrikkomukseen. Sopimuksessa kuvataan tulkin vastuut ja veloitetaan toimimaan puhevammaisten tulkin ammattisäännösten mukaisesti ja sellaisella ammattitaidolla, jota voidaan olettaa ammattitaitoiselta palveluntuottajalta sekä tulkilta.

Selkeitä yleistettäviä kirjoittamattomia periaatteita eettisten ohjeiden noudattamiseen ei kyselyn vastauksista selvinnyt. Vastauksista oli kuitenkin havaittavissa muun muassa sen, että osa tulkeista toimii edelleen samoilla toimintatavoilla, kuin aikaan, jolloin tulkkauspalvelun järjestämisvastuu oli kunnilla. Tällä tarkoitetaan esimerkiksi seuraavien tulkkitilausten sopimista asiakkaan ja tulkin välillä. Vastauksista nousi esille myös se, että tämän päivän tulkeilla on vahvempi ammatillinen rooli tulkkina ja halu tehdä tulkin työtä eikä toimia perhetuttavana tai puhevammaisen asiakkaan asioiden hoitajana tai avustajana.

Pienimuotoinen avustus on kuin veteen piirretty viiva, jokaisen tulkin omasta moraalista riippuva. Vastausten perusteella aihe oli vaikea, eikä selkeitä toimintaohjeita tai rajoja voitu määrittellä. Vastauksista kuitenkin ilmeni, että useat tulkit käyttivät ohjenuoranaan sanontaa ”Tee se, minkä tekisit ventovieraalle” ja rajasivat sen avulla omaa toimintaansa avustamisen suhteen. Tuloksista nousi myös maalaisjärjen käytön kannustaminen pienimuotoisen avustamisen pohjimisessa, mutta tämä rajaus koettiin epätarkempana kuin edellinen ohjenuora.

Tulkit allekirjoittavat tuotantokauden alussa Kelan vaitiolovelvollisuussopimuksen, jonka säilytys on palveluntuottajan vastuulla. Kela voi pyytää allekirjoituksia nähtäväksi näin halutessaan. Tämän lisäksi palveluntuottaja on allekirjoittanut hankintasopimuksen, joka sitoo palveluntuottajaa ja työntekijöitä noudattamaan ammattisäännöstöä. Jos palveluntuottaja rikkoo sopimusta, Kela voi keskeyttää uusien tulkkausten välittämisen kyseen omaiselle palveluntuottajalle tai mahdollisesti purkaa sopimuksen kokonaan. Saimme tutkimuskyselyssä paljon hyvin räikeitä esimerkkejä ammattieettisesti väärin edenneistä tilauksista, joten pohdimme, tietävätkö niin sanotut rivitulkit siitä, mitä palveluntuottajan allekirjoittama sopimus sisältää. Tietävätkö he, että heidän väärin toimimisensa voi johtaa sopimuksen purkuun? Voisiko tulkkien eettistä toimintaa vahvistaa sillä, että palveluntuottajat ja esihenkilöt sisäistävät sopimuksen sisällön paremmin sekä tiedottavat tulkkeja tarkemmin sen vaatimuksista? Tästä olisi syytä kertoa myös uuden tulkin työhön perehdytyksessä sekä jo koulutuksen aikana.

Opinnäytetyö valmistui aikataulun mukaisesti. Opinnäytetyön kysely toteutettiin huhtikuussa 2021, joka sijoittui ajallisesti mielenkiintoiseen vaiheeseen Kelan tulkkauspalvelun kilpailutuskauden vaihtuessa. Kauden vaihdon kiireiden keskellä saimme kuitenkin hyviä vastauksia, joka kertoo mielestämme aiheen kiinnostavuudesta ja halusta muuttaa sitä. Työn edetessä olimme yhteydessä työn tilaajaan, Tikoteekkiin oppaan sisällöstä ja ulkoasusta. Opas on luettavissa ja

tulostettavissa tilaajan nettisivuilla osoitteessa Papunet.net. Puhevammaisten tulkeille suunnattua opasta emme ehtineet testaamaan, mutta jo kyselystä saatavien tulosten perusteella voimme todeta eettisten asioiden pohdinnan itsessään olleen hyödyllistä tulkkien keskuudessa. Toivomme keskustelun jatkuvan edelleen vilkkaana ja avoimena.

Tutkimuksellisen opinnäytetyöprojektin aikana jatkotutkimusaiheita nousi sekä kyselyn vastauksista, että omasta pohdinnasta. Yhdeksi jatkotutkimusaiheeksi muodostui oppaan hyötyjen kartoittaminen ja puhevammaisten tulkkien eettisen tietämyksen lisääntyminen, koska emme aikataulullisesti itse ehtineet tätä tehdä.

Tämä tutkimuksellinen kehittämistyö on tehty tulkkien näkökulmasta. Olisi mielenkiintoista tutkia, millä tavalla muut lähihenkilöt näkevät tulkin roolin ja tehtävät. Kyselyvastauksista nousi esille esimerkkejä, joissa palvelukodin henkilökunta koki tulkin toimivan epäammattillisesti, mutta heillä ei ollut keinoja puuttua tilanteeseen tulkin ollessa asiakkaan lähiomaisen ystävä. Ehdotammekin jatkotutkimusaiheeksi palvelukodeille, muille asiakkaiden lähiomaisille ja/tai puhevammaisten tulkkauspalvelua käyttäville asiakkaille kohdennettua kyselyä tulkin eettisestä toiminnasta ja tulkin roolista.

Tutkimustuloksista nousi keskeiseksi aiheeksi koulutus ja sen eroavaisuudet. Kuten jo aikaisemmin mainitsimme, puhevammaisten tulkkeja valmistuu kahdelta eri koulutusasteelta. Tämä herätti paljon ajatuksia ja kommentteja tutkimuskyselyyn vastanneissa tulkeissa. Kolmanneksi jatkotutkimusaiheeksi ehdotamme puhevammaisten tulkkikoulutusten sisältöjen eroavaisuuksien vertailua.

LÄHTEET

- A 759/1987. Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista. Viitattu 10.7.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870759>
- Aivoliitto 2021. Aivoverenkiertohäiriöitä ovat aivoinfarkti ja aivoverenvuoto. Viitattu 6.7.2021. <https://www.aivoliitto.fi/aivoverenkiertohairio>
- Cognimed 2017. Puhelihasten poikkeava toiminta: Dysartria. Viitattu 6.7.2021. <https://cognimed.fi/puheterapian-tietopankki/dysatria-puhelihasten-poikkeava-toiminta/>
- Cromnow, Maria 2021. "I Know it is Wrong but I di it Anyway"- How do Speech Interpreters Respond to Ethical Dilemmas? Viitattu 18.10.2021. <http://liu.diva-portal.org/smash/get/diva2:616096/FULLTEXT01.pdf>
- Elomaa, Leena 2020. Suullinen tiedoksianto 15.4.2020.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummeruksen Kirjapaino Oy. Finlex 2021. Kehitysvammalaki. Viitattu 10.7.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380>
- L 380/1987. Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista. Viitattu 10.7.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380>
- Haltija n.d. SymWriter käyttöohje. Viitattu 7.9.2021. <https://download.widgit.com/docs/fi/csw2/SymWriter-2-Kyttohje.pdf>
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. 15. Painos. Helsinki: Tammi.
- Juhila, Kirsi 2021. Laadullinen tutkimus ja teoria. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 8.3.2021. <https://www.fsd.tuni.fi/palvelut/menetelmaopetus/>
- Juujärvi, Soile & Myyry Liisa & Pessa Kaija 2007. Eettinen herkkyys ammatillisessa toiminnassa. Jyväskylä: Gummeruksen Kirjapaino Oy.
- Kananen, Jorma 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja. Tampereen yliopistopaino Oy - Juvenes Print.
- Kananen, Jorma 2015. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja. Suomen yliopistopaino Oy.
- Kehitysvammaliitto n.d. Tikoteekin toiminta. Viitattu 21.1.2021. <https://www.kehitysvammaliitto.fi/tikoteekki/tikoteekin-toiminta/>
- Kela 2021a. Opas vammaisten henkilöiden tulkkauksen palvelun käyttöön. Viitattu 19.7.2021. <https://www.kela.fi/documents/10180/0/opas-vammaisten-henkiloiden-tulkkauksen-palvelun-kayttoon-selkosuomi-pdf/43898e6a-3a35-4432-bae3-9b9ab6c062e4>

- Kela 2021b. Kuulovammaisten, kuulonäkövammaisten ja puhevammaisten henkilöiden tulkkauspalveluiden hankintasopimus ajalle 21.1.2021-31.12.2022. [Julkaisematon sopimus]
- Kieliasiantuntijat n.d. 2021. käy muuttamassa tekstissä olevaan viitteeseen vuosiluku i.a:n tilalle Asioimistulkin ammattisäännöstö. Viitattu 21.1.2021. <https://kieliasiantuntijat.fi/wp/wp-content/uploads/2021/01/Asioimistulkin-ammattisa%CC%88a%CC%88nno%CC%88sto%CC%88-2021-web.pdf>
- Kilppi, Anu 2017. Kielenkäyttö, vuorovaikutus ja keskustelun pulmat. Teoksessa Anu Kilppi (toim.) Anna-Maija Korpijaakko-Huuhka, Matti Lehtihalmes, Pirkko Rautakoski Afasia. Aikuisiän kielihäiriöiden aivoperusta ja kuntoutus. Tallinna: Printon trukikoda.
- Lehtihalmes, Matti 2017. Afasian aivoperusta ja kliininen oirekuva. Teoksessa Anu Kilppi (toim.) Anna-Maija Korpijaakko-Huuhka, Matti Lehtihalmes, Pirkko Rautakoski Afasia. Aikuisiän kielihäiriöiden aivoperusta ja kuntoutus. Tallinna: Printon trukikoda.
- Mielenterveystalo n.d. Valikoiva puhumattomuus. Viitattu 13.7.2021. https://www.mielenterveystalo.fi/lapset/ammattilaisille/hairiot/muut_hairiot_ja_ongelmat/Pages/valikoiva_puhumattomuus.aspx
- Mäkinen, Olli 2006. Tutkimusetiikan ABC. Helsinki: Tammi.
- Neuroliitto 2020. MS-tauti käsikirja vastasairastuneelle. Viitattu 22.1.2021. https://neuroliitto.fi/wp-content/uploads/MS-tauti-kasikirja_vastasairastuneelle_2020_verkkokauppa.pdf
- Pakkala, Johanna 2021. VS: Palautteen käsittely Kelassa. Email sanna.kirjonen@humak.fi 5.10.2021.
- Rainó, Päivi & Vik, Gun-Viol. Tulkkausalan tulevaisuudennäkymät 2020. Viitattu 15.6.2021. <https://www.humak.fi/wp-content/uploads/2020/10/Raino-ja-Vik-tulkkausalan-tulevaisuudennakymat-2020-humak-diak.pdf>
- Roisko, Eija, Vesala, Hannu T & Ylitalo, Juho 2018. Myönnetty, ei käytetty. Selvitys puhevammaisten tulkkauspalvelun haasteita ja mahdollisuuksista vuosina 2011–2014. Helsinki: Kela.
- Suomen Puhevammaisten tulkit n.d. Eettisten ohjeiden soveltaminen. Viitattu 21.1.2021. <https://www.puhevammaistentulkit.fi/jasensivut/eettiset-saannot/>
- Suomen Puhevammaisten tulkit n.d. Tietoa meistä. Viitattu 22.1.2021. <https://www.puhevammaistentulkit.fi/tietoa-meista/>
- Terveyskylä 2019. Mikä on aivoverenkiertohäiriö. Viitattu 13.7.2021. <https://www.terveyskyla.fi/aivotalo/sairaudet/aivoverenkiertoh%C3%A4iri%C3%B6t/mik%C3%A4-on-aivoverenkiertoh%C3%A4iri%C3%B6>
- Von Tetzchner, Stephen & Martisen, Harald 1999. Johdatus puhetta tukevaan ja korvaavaan kommunikointiin. Helsinki: Hakapaino Oy/ Kehitysvammaliitto ry
- Papunet 2020. Mitä on puhevammaisuus. Viitattu 31.1.2021. <https://papunet.net/tietoa/mita-on-puhevammaisuus>

Papunet 2020. Tulkkauspalvelu. Viitattu 31.10.2021.
<https://papunet.net/tietoa/tulkkauspalvelu>

Suomen Parkinsonliitto ry 2018. Puhumalla paras! Opas Parkinsonin tautiin liittyvistä kommunikation vaikeuksista ja niiden kuntoutuksesta. Viitattu 2.11.2021.
https://www.parkinson.fi/content/uploads/2021/03/puhumalla_paras-web.pdf

Ylätupa, Maija & Huuhtanen, Kristina & Ohtonen, Marianna & Roisko, Eija 2011. Teknikika viestimisen apuna. Teoksessa Kristina Huuhtanen (toim.) Puhetta tukeva ja korvaavat kommunikointimenetelmät Suomessa. Kehitysvammaliitto 2011, 84–91.

LIITTEET

Liite 1: Asioimistulkin ammattisäännöstö

Tulkilla on salassapitovelvollisuus.

Tulkki ei käytä väärin mitään tulkkauksen yhteydessä tietoonsa tullutta.

Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hän on esteellinen.

Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hänellä ei ole riittävää pätevyyttä tai etätulkkauksen osalta riittävää tietoteknistä osaamista tai tarvittavaa laitteistoa.

Tulkki valmistautuu tehtävänsä huolellisesti ja ajoissa sekä selvittää, millä tavoin tulkkaus toteutetaan.

Tulkki tulkaa kattavasti, ei jätä mitään pois eikä lisää mitään asiaankuulumatonta.

Tulkki on puolueeton viestinvälittäjä eikä anna tunteidensa, asenteidensa ja mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä.

Tulkki ei toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä eikä toimeksiantonsa aikana ole velvollinen hoitamaan muita kuin tulkaustehtäviä.

Tulkki käyttäytyy tilanteen ja toimeksiannon vaatimalla tavalla.

Tulkki ilmoittaa seikoista, jotka vaikeuttavat oleellisesti tulkausta tulkaustilanteessa.

Tulkki ei toimi ammattikuntaansa haittaavalla tavalla.

Tulkki kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan.

Liite 2: Puhevammaisen tulkin ammattisäännöstö ja sovelletut ohjeet

1. Tulkilla on salassapitovelvollisuus.

Tulkin salassapitovelvollisuus koskee kaikkea toimeksiantoon ja sen osapuoliin liittyvää, suullista ja kirjallista tai muulla tavoin välitettyä informaatiota, jonka tulkki saa tietoonsa valmistautuessaan toimeksiantoon, toimeksiannon aikana tai ja sen jälkeen, eikä hän saa paljastaa mitään näistä tiedoista sivullisille eikä itsenäisesti tuoda toisesta osapuolesta saamaansa tietoa dialogin toisen osapuolen tietoon.

Salassapito koskee myös asiakirjoja ja muuta aineistoa, joihin tulkilla on pääsy tai joita hän vastaanottaa toimeksiannon yhteydessä, sekä tulkin muistiinpanoja ja tulkin tuottamaa tulkkausta sen muodosta tai tallentumisesta riippumatta.

Etätulkkauksessa tulkin tulee huolehtia siitä, että tulkkaus tapahtuu niin, etteivät ulkopuoliset voi nähdä tai kuulla mitään osaa tulkattavasta tilanteesta. Tulkki huolehtii käyttämänsä tietoliikenneyhteyden tietoturvasta.

2. Tulkki ei käytä väärin mitään tulkkauksen yhteydessä tietoonsa tullutta.

Tulkki ei aja tulkkaustilanteessa omaa taloudellista tai muuta etuaan eikä käytä mitään toimeksiannon yhteydessä tietoonsa tullutta omaksi tai muiden hyödyksi tai vahingoksi.

3. Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hän on esteellinen.

Tulkin tulee ennen toimeksiannon vastaanottamista selvittää mahdollisimman tarkasti, onko hänellä sukulaisuus-, tunne- tai riippuvaisuussuhdetta johonkin tulkattavan tilaisuuden osapuoleen, onko hän jollakin tavoin osallinen käsiteltävään asiaan tai aiemmin osallistunut sen käsittelyyn taikka onko asian lopputuloksella hänelle välitöntä käytännöllistä tai taloudellista merkitystä tai vaarantuuko hänen puolueettomuutensa tai objektiivisuutensa muista syistä, esimerkiksi lainsäädännöllisin perustein.

Jos tulkki on epävarma siitä, onko hän asiassa esteellinen, hänen on tuotava epäilyksensä osapuolten tietoon ja jätettävä esteellisyys näiden ratkaistavaksi.

4. Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hänellä ei ole riittävää pätevyyttä tai etätulkkauksen osalta riittävää tietoteknistä osaamista tai tarvittavaa laitteistoa.

Ennen toimeksiannon vastaanottamista tulkin tulee selvittää tulkkaustoimeksiannon vaativuus sekä sen edellyttämät valmiudet. Tulkki selvittää myös mahdolliset toimeksiantoon sisältyvät eettiset tai henkiset haasteet, jotta hän voi muodostaa selkeän käsityksen toimeksiannon laadusta ja omien taitojensa riittävydestä tehtävän hoitamiseen. Jos kyseessä on etätulkkaukset, tulkin tulee selvittää, millaisia tietoteknisiä laitteita ja ratkaisuja on tarkoitus käyttää, ja varmistaa, että hän osaa käyttää niitä.

5. Tulkki valmistautuu tehtäväänsä huolellisesti ja ajoissa sekä selvittää, millä tavoin tulkkaukset toteutetaan.

Tulkin työn tavoitteen eli viestin välittämisen ja kielellisen yhdenvertaisuuden toteutumiseksi tulkin on perehdyttävä toimeksiannon edellyttämään sanastoon, terminologiaan ja fraseologiaan sekä esille tulevaan aiheeseen tulkkauksen kannalta tarkoituksenmukaisella tarkkuudella. Tulkki valmistautuu tehtävään myös tilanteen edellyttämien muiden viestinnällisten seikkojen kannalta, hänen on esimerkiksi ymmärrettävä tilanteessa vallitsevat roolit ja hierarkiat ja pysyttävä valitsemaan tulkkauksilanteeseen parhaiten soveltuva työskentelytapa. Etätulkkauksessa tulkki vastaa omasta tietoliikenneyhteydestään sekä kuvan- ja äänenlaadusta, ja muut osapuolet omistaan. Toimeksiantoon valmistautumisen kannalta tulkin on olennaista tietää, tallennetaanko tulkkaukset.

6. Tulkki tulkkaa kattavasti, ei jätä mitään pois eikä lisää mitään asiaankuulumatonta.

Tulkin tehtävä on välittää kielelliset ja kulttuurisidonnaiset ei-kielelliset viestit mahdollisimman kattavasti ja sisällöllisesti muuttumattomina. Mikäli tulkki ei voi tuottaa vastinetta esim. sanonnoille, sananlaskuille, puheenparsille, harvinaisille termeille ja lyhennyksille, tulkki pyytää puhujaa selvittämään sanomaansa ja informoi siitä kuulijaa. Tulkki ei kuitenkaan selitä asiassisältöjä oma-aloitteisesti kummankaan tulkattavan kielen edustajan puolesta.

7. Tulkki on puolueeton viestinvälittäjä eikä anna tunteidensa, asenteidensa ja mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä.

Säilyttääkseen luotettavuutensa tulkki on toimeksiantoa vastaanottaessaan, sen aikana ja sen jälkeen puolueeton ja riippumaton. Tulkin puolueettomuudella tarkoitetaan sitä, että hänen henkilökohtaiset mielipiteensä tai asenteensa eivät vaikuta hänen työnsä laatuun. Jos tulkkauksilanteen

teessa esiin tulleet asiat ovat tulkin oman etiikan tai moraalin vastaisia, tulkki ei näytä sitä eleilään, äänensävyllään tai sanavalinnoillaan. Jos tulkki etukäteen tietää, ettei hän pysty tulkkaus-tilanteessa olemaan aiheen tai tulkattavien suhteen puolueeton ja ulkopuolinen, hänen tulee kieltäytyä vastaanottamasta tulkkausta. Tulkkaus-tilanteessa tulkki toimii viestin välittäjänä eikä ota kantaa käsiteltävään asiaan tai aiheeseen. Osapuolten tarvitessa tarkennusta johonkin tulkkaus-tilanteessa ilmi tulleeseen, he pyytävät tarkennusta toiselta osapuolelta. Tulkki ei vastaa itse, vaan välittää kysymyksen toiselle osapuolelle.

8. Tulkki ei toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä eikä toimeksiantonsa aikana ole velvollinen hoitamaan muita kuin tulkkaustehtäviä.

Tulkki ei tulkkaustoimeksiannon aikana ota hoitaakseen muita tehtäviä kuin toimeksiannon edellyttämät tulkkaustehtävät, eikä hän ennen tulkkausta, sen aikana tai sen jälkeen anna tulkattaville neuvoja tai ohjausta asian hoitamisessa, eikä hän keskustele tulkkauksen aikana esille tulleista asioista. Tulkin tehtäviin kuuluvat ainoastaan kulloinkin käytetyn tulkkausmenetelmän mukaiset tulkkaustehtävät. Kirjalliset käännöstyöt eivät lähtökohtaisesti kuulu tulkin työhön.

9. Tulkki käyttäytyy tilanteen ja toimeksiannon vaatimalla tavalla.

Tulkin tulee kaikessa käyttäytymisessään ja esiintymisessään toimia kunkin tulkkausviestintä-tilanteen edellyttämällä tavalla ottaen huomioon tilanteeseen liittyvät käyttäytymis- ja pukeutumismormit. Tulkki ei kuitenkaan vastaa osapuolten norminmukaisesta käyttäytymisestä eikä esimerkiksi muokkaa tulkattavaa viestiä odotusten mukaiseksi.

10. Tulkki ilmoittaa seikoista, jotka vaikeuttavat oleellisesti tulkkausta tulkkaus-tilanteessa.

Tulkilla on velvollisuus ja oikeus huolehtia työoloistaan, jotta tulkkausviestintä onnistuisi tarkoitetulla tavalla. Hänen tulee viipymättä ilmoittaa tulkkausta vaikeuttavista seikoista. Tulkkausta vaikeuttavia tai oleellisesti häiritseviä seikkoja voivat olla esimerkiksi huono tekninen äänentoisto, heikko valaistus, muu kuulemista, näkemistä, ymmärtämistä tai viestintää haittaava häiriö tai tulkin hallitsemasta kielimuodosta voimakkaasti poikkeava murre. Lisäksi tulkki on velvollinen ilmoittamaan välittömästi, jos tilanne muuttuu siten, että hän on ennalta selvitetystä poiketen jonkun osapuolen suhteen esteellinen tai jos tulkkaustehtävän luonne muuttuu oleellisesti siten tai osoittautuu sellaiseksi, että tulkin osaaminen tai valmistautuminen ei ennalta arvioidusta poiketen riitä tehtävän laadukkaaseen suorittamiseen.

11. Tulkki ei toimi ammattikuntaansa haittaavalla tavalla.

Tulkki toimii aina ammattikuntansa eettisten sääntöjen mukaisesti, ja käyttäytyy sekä toimeksiannon yhteydessä että vapaa-ajallaan tavalla, joka on omiaan edistämään ammattikunnan arvostusta. Mikäli tulkilla on toimeksiantoa vastaanottaessaan syytä epäillä, että tulkkaukseen liittyy rikollista tai ihmisoikeuksia loukkaavaa toimintaa, hänen ei tule hyväksyä toimeksiantoa.

Tulkki ei heikennä ammattikunnan työoloja hyväksymällä toistuvasti käytäntöjä, joissa tasokas, tarkoituksensa täyttävä tulkkaukset ei ole mahdollista, vaan hänen tulee kieltäytyä toimeksiannosta, joiden yhteydessä sovelletaan tai voidaan olettaa sovellettavan tällaisia käytäntöjä.

Tulkki käsittelee tulkkaukseen liittyviä asioita niin ammattikunnan sisällä kuin sen ulkopuolellakin tavalla, joka edistää laadukkaan tulkkauksen edellytyksiä.

12. Tulkki kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan.

Tulkki ylläpitää ja kehittää kaikkia ammatissaan tarvitsemiaan taitoja ja valmiuksia jatkuvasti, mukaan lukien tietotekniset taidot ja tietoturvaosaaminen.

Liite 3: Kysely puhevammaisten tulkeille eettisyydestä

Hyvä puhevammaisten tulkki!

Teemme Tulkkaustoiminnan kehittämisen YAMK-opinnäytetyönä selvityksen ja oppaan puhevammaisten tulkkien eettisestä tietämyksestä ja toimijuudesta. Kyselyn pohjalta tehty opas tullaan julkaisemaan yhteistyökumppanimme Tikoteekin kautta.

Kysely on tarkoitettu puhevammaisten tulkeille. Kyselyyn vastaamalla autat kehittämään ja yhtenäistämään puhevammaisten tulkkien ammattieettistä ymmärrystä. Antamanne vastaukset käsitellään anonyymisti ja luottamuksellisesti eikä henkilöllisyyttä paljasteta missään vaiheessa tutkimusta. Kyselyyn vastaaminen vie noin 15 minuuttia ja vastausaikaa on kaksi (2) viikkoa, (8.-23.4.2021).

Yhteistyöstä kiittäen

Sanna Kirjonen sanna.kirjonen@humak.fi

Outi Manunen outi.manunen@humak.fi

1. Koulutusasteesi

-YAMK

-AMK

-Puhevammaisten tulkin erikoisammattitutkinto (EAT)

-AAC-ohjaaja/ AAC-työntekijä

- Joku muu, mikä

2. Valmistumisvuosi

-1980–1989

-1990–1994

-1995–1999

-2000–2004

-2005–2009

-2010–2012

-2013–2015

-2016–2018

-2019–2021

3. Onko sinulla ammatillista koulutusta ennen tulkin ammattia?

-Ei ole

-Kyllä on. Jos vastasit kyllä, kerro mikä/mitkä.

4. Montako vuotta olet tehnyt puhevammaisten tulkin työtä?

-0–2

-3–5

-6–8

-9–11

-12–15

-yli 15 vuotta

5. Tulkkausalueesi vastaamisen hetkellä?

-Uusimaa

-Läntinen

-Keskinen

-Pohjanmaa

-Itäinen

-Pohjoinen

6. Kerrotko asiakkaalle ja hänen lähihenkilöilleen, milloin olet käytettävissä seuraaviin tilauksiin?

-Kyllä

-Ei

7. Jos asiakas tai hänen lähihenkilönsä kysyy, milloin seuraava tilaus sopii, kuinka vastaat?

8. Millainen on tilaus, johon olet esteellinen?

9. Oletko määritellyt tulkkiprofiiliisi tilauksia, joita et ota vastaan?

-En

-Jos kyllä, kerro miten?

10. Oletko kieltäytynyt tilauksesta tai palauttanut tilauksen, koska sinusta tuntuu, ettei sinulla ole riittävää pätevyyttä ko. tilaukseen?

-En

-Kyllä, kerro millaisista tilauksista?

11. Mitä mielestäsi tarkoittaa, että tulkilla on tilaukseen riittävä pätevyys?

12. Käytätkö tulkatessasi asiakkaan omaa kommunikointivälinettä /menetelmää?

-Kyllä

-En. Kerro, mitä menetelmiä/välineitä käytät.

13. Onko mielestäsi sama, millä symboleilla (PCS, WLS, bliss tms.) asiakkaalle tulkataan, jos hän kommunikoi kuvin?

-Kyllä

-Ei

-En osaa sanoa

14. Jos asiakas käyttää esimerkiksi TAIKEa, voiko tulkki käyttää tulkkauksessaan esim. SymWriteria? Perustele vastauksesi.

-Kyllä

-Ei

-En osaa sanoa

15. Mitä teet, jos asiakkaan kommunikointilaitteesta loppuu virta?

16. Mitä teet tulkkauksen aikana syntyneelle materiaalille, esim. muistiinpanoille?

17. Tiedätkö tulkkien ammattieettisistä ohjeista ja noudatatko itse ko. ohjeita? Perustele vastauksesi halutessasi.

-En tiedä

-Olen kuullut

-Tiedän, mutta usein jää noudattamatta. Kerro miksi.

Tiedän ja noudatan osittain

Tiedän ja noudatan täysin

18. Mitä mielestäsi tarkoittaa puhevammaisten tulkkien eettisten ohjeiden kohta "Tulkki ei toimi ammattikuntaansa haittaavalla tavalla"?

19. Mitä mielestäsi tarkoittaa pienimuotoinen avustaminen?

20. Kuinka rajaat työssäsi pienimuotoisen avustamisen ja avustajan työn?

21. Mitkä seuraavista kuuluu tulkin työhön? (vastausvaihtoehdot: Kyllä, Ei, Joissakin tilanteissa/joidenkin asiakkaiden kanssa, En osaa sanoa)

-Takin kiinni laittaminen

-Juoman juottaminen

-Ostosten maksaminen

- Ostosten kantaminen
- Pyörätuolin työntäminen
- Vessassa käyttäminen
- Vessaan saattaminen
- Lenkki/matkaseurana toimiminen
- Ohjeistaminen, kuinka tilanteessa tulee toimia (esimerkiksi lipun ostaminen)
- Asiakkaan pyynnöstä lähikaupassa tms. käynti ilman asiakasta
- Avustajan tai muiden työntekijöiden kanssa asiakkaan asioista keskusteleminen ilman asiakasta

22. Jos vastasit edellisessä kysymyksessä kohtaan/kohtiin "joissakin tilanteissa/joidenkin asiakkaiden kanssa", kuvaile tilanne tai asiakas tai perustelet jokin muu antamasi vastaus halutessasi.

23. Voiko tulkki neuvoa tai ohjata asiakasta tilanteen etenemisessä tulkkausta ennen, sen aikana tai sen jälkeen?

Kyllä. Kerro halutessasi millaisissa tilanteissa.

Ei

En tiedä

24. Oletko joskus toiminut tavalla, jota totesit epäeettiseksi toiminnaksi?

En

Kyllä. Jos vastasit kyllä, kerro tarkemmin.

25. Oletko tulkkina toimiessasi kohdannut tilanteita, joissa toinen tulkki toimii epäeettisesti?

En

Kyllä. Jos vastasit kyllä, kerro tarkemmin.

26. Uskallatko puuttua tai oletko puuttunut toisen tulkin epäeettiseen toimintaan?

En uskalla. Halutessasi voit kertoa miksi et.

Uskaltaisin. Kerro millaisessa tilanteessa.

Olen puuttunut. Kerro, kuinka olet puuttunut.

27. Mitä tarkoitetaan ei-kielellisten viestien välittämisellä?

28. Huomaatko muiden tulkkien tulkkaukseen kuulumattomia ei-kielellisiä viestejä?

En

Kyllä

29. Mitä mielestäsi tarkoittaa asiakkaan itsemääräämisoikeus?

30. Kuinka huolehdit siitä, että kielellinen tasa-arvo toteutuu tulkkauksitilanteessa?

31. Kuinka varmistat, että asiakkaalla säilyy aloitteenteko?

32. Mitä hyviä eettisiä ohjeita tai toimintatapoja kertoisit vastavalmistuneelle tulkille?

33. Haluatko kertoa vielä jotain? Sana on vapaa.

Liite 4 Opas: Vinkkejä ja työkaluja puhevammaisten tulkkien eettiseen työskentelyyn

Vinkkejä ja työkaluja puhevammaisten tulkkien eettiseen työskentelyyn

Tekijät: Sanna Kirjonen & Outi Manunen

*Kuvat: Pixbay.com sekä Papunet in kuvapankki, papunet.net,
Elina Vanninen, Sergio Palao / ARA SAAC ja Sclera.*

Tähän oppaaseen on koottu puhevammaisten tulkkien hyviä käytänteitä, tapoja, vinkkejä sekä kokemuksia eettisyydestä ja eettisestä toiminnasta.



Oppaan vinkit ovat nousseet puhevammaisten tulkeilta, jotka vastasivat opinnäytetyötä varten tehtyyn kyselyyn puhevammaisten tulkkien eettisestä toiminnasta.

Tulkkien näkemyksiä pienimuotoisesta avustamisesta



"Hyviä käytöstapoja sekä maalaisjärjen käyttöä. Tee se, minkä tekisit tuntemattomalle."

"Tulkki on ensisijaisesti ihminen ihmiselle. Sellaisissa asioissa, joissa auttaisi ystävällisenä eleenä ketä tahansa muutakin (tuntematonta), voi mielestäni avustaa asiakasta. Käytännössä tarkoittaa esim. takin avustamista päälle, esineen/tavaran ojentamista/ esille ottaminen yms."

"Asiakas päättää mitä asiaa, milloin, ja miten hoidetaan. Asiakkaan itsemääräämisoikeuteen kuuluu, että hänen kommunikointinsa ja tulkkauksensa hoidetaan hänen keinoillaan ja hänen ymmärryksensä mukaisesti."

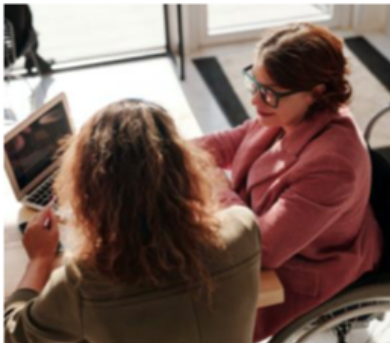


"Tulkki hoitaa tulkin työt. Jos asiakas tarvitsee avustajan, hänellä voi olla molemmat paikalla. Tulkki voi auttaa avustajan tilaamisessa. Yhteisistä käytänteistä ja työnjaosta sovitaan avustajan kanssa eettisten periaatteiden mukaan. Tulkin työhön ei kuulu sellainen, mikä vaatii erityistä perehdytystä, koulutusta tai erityistietämystä asiakkaan toimintakyvystä tai perushoidosta."

"Tulkin työssä on tärkeää reflektoida omaa toimintaa, jolloin pystyy ammatillisesti kehittymään ja tekemään rajanvetoa avustamiseen."

Tulkin etiikkaa

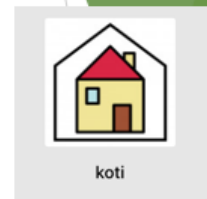
- ▶ Tulkkion sitoutunut noudattamaan ammattieettisiä sääntöjä, jotka luovat perustan laadukkaalle tulkkaukselle. Säännöt toimivat niin tulkkien kuin asiakkaiden turvana sekä yhteisinä pelisääntöinä.
- ▶ Ammattieettisiä sääntöjä noudattamalla tuotetaan asiakkaille samanarvoista ja laadukasta tulkkaukspalvelua. Sääntöjä noudattamalla tulkki ei sekoita asiakkaiden tai kolmansien tahojen käsitystä tulkin roolista ja toiminnasta.
- ▶ Tulkki ei toimi kaksoisroolissa, esimerkiksi järjestämällä yhdistysten virkistysreissuja samalla tulkkina toimien tai toimimalla asiantuntijana kommunikaatioapuvälinearviossa.
- ▶ Kun kaikki tulkit noudattavat eettisiä sääntöjä, myös asiakkaat ja lähiyhteisö tietävät, kuinka ammattitaitoinen tulkki toimii.



- ▶ Tulkki ei tavoittele omaa tai yrityksensä etua mm. haalimalla tilauksia, määrittelemällä seuraavan tulkkauksen ajankohdan oman vapaan kalenterin mukaan tai suosittelemalla vain oman yrityksen tulkkeja asiakkaiden tulkkirinkeihin.
- ▶ Tulkki voi palauttaa kalenteriin tulleen tilauksen Kelalle, jos tuntee, ettei hänellä ole tilaukseen riittävästä pätevyyttä. On suurempaa ammattitaitoa luopua tilauksesta, kuin mennä haastamaan itseään asiakkaan kustannuksella.
- ▶ Jos huomaa tulkin toimivan epäammatillisesti, voi antaa palautetta Kelaan ja/tai ko.tulkkirytyksen esimiehelle.

Kommunikaatiomenetelmät/välineet

- ▶ Tulkatessa tulkki käyttää aina ensisijaisesti asiakkaan kommunikaatiomenetelmää/välinettä, eikä tulkille tutuinta. Joissakin ohjelmissa/sovelluksissa käytetään eri symboleja (PCS/WLS).
- ▶ Erilainen kuva samasta asiasta ei välttämättä esitä kaikille asiakkaille samaa asiaa. Jokaisella kuvalla on oma symbolifunktionsa.
- ▶ Jos asiakkaan oma kommunikaatiolaite/väline ei ole käytettävissä, tulkki voi käyttää muita saatavilla olevia välineitä asiakkaan niin toivoessa (esim. piirtäminen).
- ▶ Käyttämällä asiakkaan apuvälinettä omaan viestintäänsä, tulkki mallintaa sen käyttöä samalla tukien asiakkaan oman välineen hallintaa.



Eettistä toimintaa on, kun tulkki...



Ei kuljeta asiakasta



Ei sovi asiakkaan kanssa seuraavista tulkkauksista



Ei toimi asiakkaan lenkki/matka-seurana



Ei avusta asiakasta liikaa (esim. syötä, juota tai käytä vessassa)



Ei oletta, mitä asiakas vastaa eikä puhu hänen puolesta



Käyttää asiakkaan kommunikaatiomenetelmää eikä sitä, minkä parhaiten hallitsee



Ei päättää asioita asiakkaan puolesta



Ei tuo esille omaa mielipidettä, ei edes ilmein tai elein

Pikavinkit tulkille

Ole kärsivällinen;
anna asiakkaalle
aikaa vastaamiseen,
älkä oleta, mitä
asiakas vastaa

Kysy, varmenna ja
tarkenna

Pohdi omaa eettistä
toimintaa ja ota
opiksi virheistä

Ammattietiikkaa
tulee noudattaa,
mutta maalaisjärjen
käyttö on
sallittua/suotavaa

Pysy tulkin roolissa



Lisää vinkkejä

Toimi niin, että toimintasi
kestää päivänvalon

Huomioi vamman ja
mahdollisten lisävammojen
vaikutus asiakkaan
kommunikointiin, esim.
autismikirjon asiakkaan
ekolalia

Toimi niin, että edistät
asiakkaan itsenäisyyttä, eikä
niin, että edistät omaa
työllistymistäsi

Tulkkaa tarvittaessa myös
asiakkaan ei kielelliset
 Ilmaisut, esim. ääntelyt,
ilmeet, eleet, kehon asennot/
liikkeet

