

## OPINNÄYTETYÖ

**”Tulkki ei toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä eikä ole velvollinen hoitamaan muita kuin tulkkaustehtäviä”**

Iina Hautasuo

Tulkki (AMK) viittomakielen tulkkaus

(240 op)

Arvioitavaksi jättämisaika

5/2022

# TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu

Koulutuksen nimi: Tulkki (AMK) viittomakielen tulkin koulutus

---

Tekijät: Iina Hautasuo

Opinnäytetyön nimi: ”Tulkki ei toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä eikä ole velvollinen hoitamaan muita kuin tulkkaustehtäviä”

Sivumäärä: 60 ja 9 liitesivua

Työn ohjaaja(t): Zita Kóbor-Laitinen

Työn tilaaja(t): Kieliasiantuntijat ry

---

Asioimistulkkauksen alalla tulkkien koulutustaustat ja sitä myötä eettisen työskentelyn harjoittaminen vaihtelevat. Asioimistulkkeja ohjaa työssään asioimistulkkien ammattisäännöstö, mutta sen realistista toteutumista tulee aina pohtia, sillä tulkit sekä tulkinkäyttäjät tulkitsevat sääntöjä omista perspektiiveistään.

Asioimistulkin ammattisäännöstön keskeinen tavoite on varmistaa tulkkauspalvelun laatua ja luotettavuutta. Ammatillisten käytäntöjen mukaan toimimisen kautta tavoitellaan palvelunkäyttäjän luottamuksen rakentumista tulkkauspalveluun. Alalla on myös tehty tutkimuksia, joissa on esitetty, että tulkkikoulutuksiin kaivattaisiin selkeämpää opetusta sääntöjen soveltamisesta eri konteksteissa, erilaisten esimerkkien kautta.

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten eri työkieliä käyttävät asioimistulkit noudattavat asioimistulkkien ammattisäännöstön kohtaa 8: ”Tulkki ei toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä eikä toimeksiantonsa aikana ole velvollinen hoitamaan muita kuin tulkkaustehtäviä”, sekä millaisia ajatuksia heillä on säännön soveltamisesta. Samalla tutkin, miten tulkit perustelevat eettistä toimintaansa avustamiseen ja hyvään asiakaspalveluun liittyen.

Opinnäytetyön aineistonkeruu tapahtui Webropol- kyselytutkimuksella, jossa oli mukana myös eläytymismenetelmä. Kyselyyn osallistui viittomakielen, kuurosokeiden, puhevammaisten, puhuttujen kielten tulkkeja sekä kirjoitustulkkeja. Osallistujia oli yhteensä 60. Aineiston ja sen analyysin avulla saatiin kokeneiden ammattitulkkiensa hyviä toimintamalleja liittyen 8. säännön soveltamiseen. Jakamalla toimivia toimintamalleja ammattikunnalle, saadaan esimerkiksi tulkkioiskelijoille lisää hyödyllistä tietoa eettiseen työskentelyyn.

Kyselytutkimuksen avulla selvisi, että tulkkiensa käsitykset hyvästä asiakaspalvelusta ja avustamisen eroista ovat pitkälti tulkinnanvaraisia. Avustamista tapahtuu asioimistulkkauksen kentällä paljon ja säännön soveltamisen perustelut liittyivät aina tilanteen sujuvoittamiseen. Kun tilanteessa pienimuotoinen avustaminen koetaan hyödyttävän jokaista osapuolta, toiminta koettiin eettiseksi. Kyselystä selvisi myös, ettei säännön liian tarkka noudattaminen ole aina asiakkaan kannalta paras ratkaisu.

---

Asiasanat: asioimistulkkaus, etiikka, ammattietiikka

# ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences

Name of the Degree Programme: Degree Programme in Sign Language Interpreting

---

Author: Iina Hautasuo

Title: "An interpreter does not act as an assistant or agent for the customer and is not obliged to perform any tasks other than interpreting"

Number of Pages: 60 and 9 attachment pages

Supervisor(s): Zita Kóbor-Laitinen

Commissioned by: Kieliasiantuntijat ry

---

In the field of public service interpreting there are variation of the interpreters educational backgrounds which is why the training of the professional ethics also varies. Interpreters are guided in their work by the professional code of ethics, but the realistic implementation should always be considered as the interpreters and the people who use interpreting services interpret these rules from their own perspectives.

The key objective of the professional code of ethics is to ensure the quality and reliability of the interpretation services. The aim for the professional code of ethics is to build the service user's trust in the interpretation service. Studies have also been carried out in the field of interpreters showing that there is a need for clearer teaching on the application of the rules in different contexts trough various examples.

The aim for this study was to find out how public service interpreters who use differet working languages follow the section 8 of the professional code of ethics: "An interpreter does not act as an assistant or agent for the customer and is not obliged to perform any tasks other than interpreting during their assignment" as well as what ideas they have about the application of this rule. At the same time I study how interpreters justify their ethical actions in terms of assistance and good customer service.

The data collection of the thesis took place with a Webropol survey which also included an empathy method. There were sign language interpreters, deafblind an speech-impaired interpreters, spoken language interpreters and speech to text interpreters participated in this survey. There were a total of 60 participants. The material and its analysis provided good models and guides how to apply the section 8 from experienced and professional interpreters. Distributing functional models to the profession provides more useful information for ethical working.

The survey revealed that interpreters' views of good customer service and differences in assistance are open to interpretation. There is a lot of assistance in the field of public service interpreting and the reasoning for applying the rule was always related to smoother the situation. When the small-scale assistance was experienced to benefit each party, the action was also experienced as ethical. The survey also revealed that over-compliance with the rule is not always the best solution for the customer.

---

Keywords: public service interpreting, ethichs, professional ethics

# SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	6
2	TAVOITTEET JA TUTKIMUSKYSYMYKSET.....	8
3	ASIOIMISTULKKAUS.....	10
	3.1 Asioimistulkkauksen tilanne ja tarve Suomessa.....	11
	3.2 Asioimistulkkausta säättävät lait.....	14
4	ASIOIMISTULKKIEN KOULUTUS .....	16
	4.1 Asioimistulkkauus (AMK) .....	17
	4.2 Yliopistot .....	17
	4.3 Asioimistulkkauksen ammattitutkinto .....	18
	4.4 Viittomakielen ja puhevammaisten tulkkien koulutus.....	19
5	AMMATTIETIIKKA.....	22
	5.1 Asioimistulkkien ammattisäännöstö .....	22
	5.2 Etiikka opinnoissa.....	24
	5.3 Avustaminen ja säännön soveltaminen.....	28
6	TUTKIMUSMENETELMÄT .....	32
	6.1 Menetelmien toteutus.....	32
7	TULOKSET .....	35
	7.1 Taustatiedot.....	35
	7.2 Asioimistulkin ammattisäännöstö ja työnkuva .....	37
	7.3 Eettinen toiminta.....	39
	7.4 Hyvä asiakaspalvelu .....	43

7.5 Muodostuneet käytännöt haastavissa tilanteissa.....	45
7.6 Ammattilaisten vinkkejä säännön noudattamiseen.....	48
7.7 Eläytymismenetelmä.....	50
8 POHDINTA.....	53
LÄHTEET.....	57
LIITTEET.....	61

# 1 JOHDANTO

Viittomakielen tulkin ammattikorkeakoulututkinnossa pystymme lehtoreiden johdolla keskustelemaan erilaisista kuvitteellisista eettisesti haastavista tilanteista, mutta aidot ja yllättäen vastaan tulevat tilanteet voivat olla täysin eri asia. Valmistautuminen ajatuksen tasolla eettisesti haastaviin tilanteisiin on erityisen tärkeää ja esimerkiksi viittomakielen tulkin opintoihin sisältyvien harjoittelujaksojen kautta niitä voi mahdollisesti päästä tarkastelemaan lähempää. Työssään tulkkiin kohdistuu sellaisia odotuksia, jotka eivät kuulu työnkuvaan. Kun tulkin työnkuva ja tehtävät eivät ole selvillä kaikille osapuolille, voidaan astua työn ammattieettisen säännön rajoille tai sen yli. Tilanne voi olla esimerkiksi todella arkinen, jossa asiakas pyytää tulkilta jonkinlaisia palveluksia, kuten kускаamaan paikasta toiseen tai toimimaan avustajana toimeksiannon aikana.

Tämän opinnäytetyön lähtökohtana oli perehtyä asioimistulkkien ammattieettisen säännösten kohtaan kahdeksan, ”Tulkki ei toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä eikä toimeksiannonsa aikana ole velvollinen hoitamaan muita kuin tulkkaustehtäviä” ja sitä kautta asioimistulkin työnkuvaan (Kieliasiantuntijat ry 2021). Halusin opinnäytetyössäni tutkia, kuinka eri asiakasryhmien asioimistulkit noudattavat sääntöä ja millaisia ajatuksia tulkeilla on säännön soveltamisesta. Tässä työssä myös selvitetään, miten tulkit perustelevat ammattieettisen pohdinnan kautta toimintaansa, kuten esimerkiksi mitä hyvään asiakaspalveluun kuuluu ja millaista avustamista tulkit työssään joskus joutuvat tekemään.

Opinnäytetyön tarkastelun kohteena ovat asioimistulkkaustoimeksiantoja säännöllisesti vastaanottavat tulkit. Rajaus ei jäänyt ainoastaan viittomakielen tulkkeihin, vaan mukana on myös puhevalmiiden tulkkeja, kirjoitustulkkeja, kuurosokeiden ja puhuttujen kielten tulkkeja. Työn rajauksen ulkopuolelle jäi tulkkauspalvelun käyttäjät, eli asiakkaat. Työssä tarkastellaan siis tulkkien ammattieettistä toimintaa ja heidän omia pohdintojaan ammattieettisen säännösten kahdeksannen kohdan soveltamisesta heidän jokapäiväisessä asiakaspalvelutyössään. Aineiston avulla pystytään laatimaan toimintamalleja ja esimerkkejä alalle, erityisesti tulkkioiskelijoille. Työstä voivat hyötyä myös tulkkausala kiinnostuneet.

Opinnäytetyöni tilaajana oli Kieliasiantuntijat ry, joka toimii kieliasiantuntija-ammateissa työkentelevien ammattijärjestönä. Ammattijärjestö on Suomessa ainoa valtakunnallinen lähes 3000 monikielisen viestinnän asiantuntijan sekä kieliasiantuntijoiden yhteisö. Kieliasiantuntijat

ry aloitti toimintansa vuonna 2019, kun Käännösalan asiantuntijat KAJ ry ja Suomen viittomakielen tulkit ry yhdistyivät. Kieliasiantuntijat ry kuuluu Akavan Erityisaloihin. Toiminnallaan yhdistys edistää kielipalvelualan kehitystä ja toimii yhteistyössä korkeakoulujen ja työelämän edustajien kanssa. Kieliasiantuntijat ry oli myös mukana päivittämässä asioimistulkki-ammattisäännöstä vuonna 2021. Työelämäohjaajana tässä opinnäytetyössä toimi Kieliasiantuntijoiden toiminnanjohtaja Hanna Gorschelnik, joka antoi heti työn alkuvaiheessa hyvää näkökulmaa esimerkiksi asioimistulkki-ammattisäännösten variaatioista. Yhdessä hänen kanssaan päädyimme laajentamaan rajausta muihinkin, kuin viittomakielen tulkkeihin.

## 2 TAVOITTEET JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Opinnäytetyön tavoitteena oli kuvata ja selittää kahdeksannen ammattieettisen säännön tulkintoja ja tulkkiin niihin liittyviä perusteluita. Tavoitteena on saada näkyviin sekä tulkintojen kirjoittajien syyt ja taustat. Tulkeille suunnatun kyselyn ja eläytymismenetelmän kautta saadun aineiston avulla pyrin selvittämään seuraavat kysymykset:

1. Miten asioimistulkit noudattavat sääntöä numero kahdeksan, ja millaisia ajatuksia heillä on säännön soveltamisesta?
2. Miten tulkit perustelevat eettistä toimintaansa avustamiseen ja hyvään asiakaspalveluun liittyvissä tilanteissa?

Aineistonkeruu tapahtui kyselytutkimuksen avulla, johon liitin osaksi myös eläytymismenetelmän. Aineiston pohjalta luodaan katsausta tämän kyseisen säännön tiimoilta tulkkiin eettiseen toimintaan ja hyvän asiakaspalvelun kriteereihin, jonka tavoitteena on koota hyviä käytänteitä ammattikunnalle.

Tähän asti tulkkiin ammattietiikkaa, ammattisäännöstöä sekä eettistä pohdintaa on tutkittu Diakoniam -ammattikorkeakoulun ja Humanistisen ammattikorkeakoulun opinnäytetöissä, mutta tämä opinnäytetyö keskittyy ainoastaan yhteen asioimistulkkiin ammattieettiseen sääntöön. Viittomakielen tulkkiin ammattieettiseen pohdintaan ja sen tukemiseen liittyen on tehty opinnäytetyö Humanistisessa ammattikorkeakoulussa. Sillman (2017) selvitti opinnäytetyössään tilanteita, jotka vaativat viittomakielen tulkkiin eettistä pohdintaa. Tavoitteena oli selvittää kuinka tulkit ratkaisevat näitä tilanteita, sekä millä keinoin viittomakielen tulkkiin eettisen pohdinnan kehittämistä tuetaan. Opinnäytetyössään Sillman kertoo, että tutkimustulosten mukaan viittomakielen tulkit kohtaavat eettistä pohdintaa aiheuttavia tilanteita usein ja työn yksinäisyys kärjistää ongelmia. Yleisimmiksi eettisiksi ongelmiksi Sillman selvitti opinnäytetyössään solidaarisuuden ja yhteisten tavoitteiden eteen toimimisen ja keskustelun puuttumisen. (Sillman 2017, 2.)

Joulukuussa 2021 julkaistiin myös Sanna Kirjosen ja Outi Manusen ylempi AMK- opinnäytetyö, Katseenkestävää tulkkausta – Vinkkejä ja työkaluja puhevammaisten tulkkiin eettiseen työskentelyyn. Työssä tutkittiin puhevammaisten tulkkiin eettistä työskentelyä, sekä millaiset kirjoittamattomat periaatteet ohjaavat heitä työssään. Työn tavoitteena oli kartoittaa puhevammaisten tulkkiin tietämystä eettisistä ohjeista, sekä miten he näitä ohjeita työssään noudattavat.

Työn tarve alkoi työelämän huomioista, sillä on havaittu, ettei kaikki tulkit toimi eettisten ohjeiden mukaan. Kirjonen ja Manunen halusivat työllään ohjata puhevammaisten tulkkeja työskentelemään näiden eettisten ohjeiden mukaisesti, jotta alan eettiset käytännöt yhtenäistyisivät. Kyselytutkimuksen pohjalta luotiin opas Tikoteekin nettisivuille, joka sisälsi käytänteitä ja vinkkejä eettisen työskentelyn avuksi. (Kirjonen & Manunen 2021.)

Myös Nikula (2019) teki Helsingin yliopistossa pro gradu -tutkielman, liittyen myös asioimistulkki-ammattisäännösten kohtaan kahdeksan. Hän selvitti, miten usein asioimistulkki joutuu toimimaan jommankumman asiakkaansa avustajana ja tutkimus kohdistui venäjä-suomi-venäjä-kieliparissa tehtävään tulkkaukseen. Työssään hän korosti, että tulkin roolia säätelevä kohta kahdeksan on todellisuuden kanssa ristiriidassa. Haastattelujen ja teoriaosuuden avulla selvisi, että avustaminen on kiinteä osa asioimistulkkausta ja että tulkin venäläinen tausta voi vaikuttaa avustamisen yleisyyteen. (Nikula 2019.)

Mielestäni tämä opinnäytetyö jatkaa hyvin yllämainittuja töitä, yleisesti koko asioimistulkkauksen alan näkökulmasta, sillä tulkki-ammattisäännösten toimintaa, tulkin roolia ja työnkuvaa on aina ajankohtaista tarkastella. Työssäni keskitytään säännön numero kahdeksan ympärillä esiintyviin tilanteisiin ja kohderyhmänä on kaikki asioimistulkkausta työksensä tekevät tulkit, ei vain esimerkiksi viittomakielen tulkit.

Työssäni esittelen asioimistulkkausta sekä sen nykytilannetta Suomessa, sillä on tärkeää ymmärtää asioimistulkkauksen merkitystä yhteiskunnassa. Asioimistulkkaukseen vaikuttaa myös useampia lakeja, joita esittelen luvussa 3.2. Tietoperustassa kuvataan lisäksi asioimistulkkauksen koulutuksen järjestämistä ja sitä kautta ammattietiikan käsittelyä opinnoissa. Työssä otetaan katsaus ammattietiikkaan työelämässä ja käsitellään asioimistulkki-ammattisäännöstä, sekä sen soveltamisen periaatteita, keskittyen sääntöön numero kahdeksan.

### 3 ASIOIMISTULKKAUS

Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry (2013) määrittelee asioimistulkin ammattisäännöstössään asioimistulkkauksen ”viranomaisen, yhteiskunnan virallisen instituution tai jonkin muun tahon ja yksilön välisen dialogin tulkkaukseksi” (SKTL 2013).

Asioimistulkkausta kuvaa hyvin sen englanninkieliset nimet, *public service interpreting*, sekä *community interpreting*. Jälkimmäinen nimi alleviivaa, kuinka asioimistulkkaustilanteet ovat yhteisön toimintaan kuuluvia, kuten esimerkiksi arkisten asioiden hoitamista. Ilmaus *public service interpreting* taas puolestaan on kehitetty alleviivaamaan viranomaisulottuvuutta ja julkisten palveluiden sujumista tulkkauksen avulla. (Koskinen, Leminen, Vuori 2018, 7). Asioimistulkkaus- termillä kuitenkin onnistuneesti tunnustetaan yhteiskunnallisen tulkkauspalvelujärjestelmän tulkkaustehtävät, kuten terveydenhuoltoon, työelämään, kotiin, perheasioihin, lasten koulunkäyntiin, tärkeisiin juhlatilaisuuksiin ja virastoissa asiointiin liittyvät tulkkaustoimeksiannot. Asioimistulkkauksen lisäksi muita tulkkauksia ovat esimerkiksi vapaa-ajan tulkkaus sekä yllä mainittuja vaativampina pidetyt opiskelutulkkaus ja oikeustulkkaus. (Rainó, Vik 2020, 11.)

Tulkkauspalvelu mahdollistaa sen, että julkisissa palveluissa työskentelevät ammattilaiset pysyvät tekemään työtään jokaiselle ja täten täyttämään tehtävänsä. Tämä kuvaa hyvin asioimistulkkauksen asemaa, sillä sen kautta mahdollistetaan yhteiskunnallisten oikeuksien toteutuminen jokaiselle yhteiskunnan jäsenelle, vaikka yksilö ei hallitsisikaan paikallista kieltä. (Koskinen 2018 ym., 8.)

Asioimistulkkien ammattikunnan muovaantuminen viittomakielen tulkkauksen saralta alkoi Suomessa jo 1970-luvulla. Yhteiskunnallisen tulkkipalvelun kehitys alkoi viittomakieltä käyttävien kuurojen henkilöiden yhdenvertaisuuden edistämisestä. Aikoinaan käytetty käsite *tulkkipalvelu* laajennettiin nopeasti koskemaan yhtä lailla myös kuulonäkövammaisten ja kuuroutuneiden aikuisten kanssa käytettyjä, erityisesti kielensisäiseen tulkkaukseen, kuuluvia menetelmiä. Kielensisäisellä tulkkauksella tarkoitetaan esimerkiksi viitottua puhetta. *Tulkkipalvelu*-termi on sittemmin vakiintunut *tulkkauspalveluksi*. (Rainó, Vik 2020, 11.)

Usein tulkkaustilanteissa, esimerkiksi viittomakielelle tulkatuissa tilanteissa, asiakkaiksi ajatellaan vain kuurot tulkinkäyttäjät. On tärkeää kuitenkin muistaa, että myös esimerkiksi kuulevat paikallaolijat, kuten terveysalan ammattilaiset, ovat tulkin välityksellä käyty vuorovaikutus, tässä tapauksessa viittomakielelle tulkkauksessa, saattaa olla kuulevalle

osapuolelle uutta ja hämmentävää. Tulkilla tuleekin olla valmiiksi mietittynä jonkinlainen lyhyt fraasi tai tietoisuus, jonka avulla myös kuulevalle osapuolelle selvitetään, miten tulkatussa vuoro vaikutustilanteessa toimitaan. Useimmiten viittomakielen tulkin on mahdollista keskustella kuuron asiakkaan kanssa jo ennen tulkattua tilannetta, mutta kuulevat ammattilaiset tulkit tapaa vasta tilaisuuden jo alettua. (Hynynen, Pyörre & Roslöf 2010, 47.)

Pääosin asioimistulkit työskentelevät kentällä yksin, toisin kuin esimerkiksi konferenssitulkit, jotka voivat saada tukea tulkkitiimin muilta jäseniltä (Mäntynen 2013, 107). Tämän vuoksi asioimistulkkauksessa päätöksenteon vastuu on pääosin tilanteessa yksin tulkilla.

### **3.1 Asioimistulkkauksen tilanne ja tarve Suomessa**

On vaikeaa arvioida, millaisissa määrissä liikutaan Suomen asioimistulkkiensa kanssa, sillä asioimistulkkiensa ammatti ei ole säännelty. Tämä tarkoittaa, ettei ammatinharjoittajista ole olemassa omaa rekisteriään, kuten esimerkiksi taas oikeustulkeilla. Moni asioimistulkkausta työskentelevä saattaa myös tehdä sitä sivutyönään, muiden töiden ohella. Määrän arviointia vaikeuttaa lisäksi se, että työhön pääsemisen, mutta myös pois lähtemisen kynnys on alhainen. (Koskinen, Leminen, Vuori 2018, 10.)

Työ- ja elinkeinoministeriö julkaisi vuonna 2020 selvityksen asioimistulkkauksen nykytilasta. Selvityksessä kerrotaan, että puhuttujen kielten asioimistulkkauksella on kasvava kysyntä Suomessa maahanmuuton lisääntymisen näkökulmasta. Vuoden 2018 lopulla tilastokeskuksen mukaan Suomessa oli noin 391 000 henkilöä, joiden äidinkielenä on jokin muu kieli, kuin suomi tai ruotsi. Vieraskielisten henkilöiden määrä on yli tuplaantunut kymmenessä vuodessa. Tämä ei tietenkään tarkoita, että läheskään kaikki muita kieliä puhuvat tarvitsisivat asioimisen tueksi tulkkeja. Asioimistulkkaus puhutuille kielille on oleellinen osa maahanmuuttajan kotoutumisen alkuvaiheissa ja prosessin edistämisessä, kun henkilöille laaditaan kunnan kotoutumissuunnitelmaa ja esimerkiksi yhteistyössä koulujen tai päiväkotien ja perheen kanssa. Kotoutumisprosessin aikana asioimistulkkausta tarvitaan yhtä lailla sosiaalialalla ja terveyspalveluissa, sekä TE-palveluita käyttäessä. (Karinen, Luukkonen, Jauhola, Määttä 2020, 10.) Valtioneuvoston selvityksessä oli keskitytty maahanmuuttajien kotoutumisprosessin aikaiseen puhuttujen kielten asioimistulkkaukseen, mutta on oleellista ymmärtää, kuinka nämä samat havainnot ovat sovellettavissa yleisesti asioimistulkkauksen kentällä, kuten esimerkiksi myös kuuron maahanmuuttajan kotoutumisprosessin tulkkauksessa.

Asioimistulkkauksessa tulkin tilaamisen, sekä tulkkauksen kustannuksista vastaa viranomaisen. Mikäli kyseessä on pakolaisstatuksellinen maahanmuuttaja -asiakas, voi henkilön kotikunta hakea valtionkorvausta tulkkaus kustannuksista. Puhuttujen kielten asioimistulkkauksen tarpeeseen vaikuttaa kasvava pakolaisten määrä ja Työ- ja elinkeinoministeriön (2020) selvityksestä ilmeneekin, että kunnille korvattavien tulkkausien kustannukset ovat olleet nousussa. Kuitenkin valtion korvaamat tulkkauksen kulut ovat tulevaisuudennäkymissä laskussa, sillä vuosina 2015-2016 Suomeen saapuneiden pakolaistaustaisten henkilöiden tulkkauksen tarve luultavasti vähenee. (Karinen ym. 2020, 25.)

Ihmiset saattavat joutua yllättäen tilanteeseen, jossa kielitaitoisena heidän tulee toimia ikään kuin välittäjänä, kun kommunikaatio ei onnistu kielivaikeuksien takia. Tilanteesta voidaan selvittää hetkellisesti, mutta ammattitulkin avulla vaihtelevat kommunikaatiotilanteet hallitaan laadukkaasti, oli sitten kyseessä haastavampi tulkkaus, tai asioimistulkkaus. (Saresvuo & Ojanen 1988. 37.) Puhuttujen kielten tulkkauksen lisäksi asioimistulkausta tarvitsee myös kuulovammaiset, kuulonäkövammaiset sekä puhevammaiset asiakkaat ja tällöin tulkkauspalvelun järjestämisvastuu on Kelalla. Henkilön tulee hakea Kelasta oikeutta tulkkauspalvelun saamiseksi täyttämällä tulkkauspalvelulaissa vaaditut edellytykset. Kela hankkii asiakkaiden tarvitsemat tulkkauspalvelut palveluntuottajilta. Henkilöllä on oikeus Kelan tulkkauspalveluun, mikäli vammaansa vuoksi tarvitsee tulkkausta työssä ja koulussa käymiseen, harrastuksiin ja yhteiskunnalliseen osallistumiseen. (Kela 2020a.) Tulkkauspalvelua tarvitaan myös erilaisissa virkistymiseen liittyvissä tilanteissa sekä asioimistilanteissa. Tulkkauspalvelua käyttävällä henkilöllä on oikeus valita menetelmä, tai menetelmät, jolla tulkkaus tapahtuu. (Kuuloliitto 2022.) Asioimistulkausta tapahtuu siis muissakin kuin viranomaiskonteksteissa, kuten pankissa, kaupassa, kirjastossa tai erilaisissa virastoissa asioimisessa (Kuuloliitto 2021, 6.)

Vammaisten tulkkauspalveluiden tarpeen lisääntymisestä Kela (2020b) on ilmoittanut palvelun käytön kaksinkertaistuneen viimeisen kymmenen vuoden aikana. Tulkkauspalveluja käyttävien henkilöiden määrä on kuitenkin pysynyt suunnilleen samoissa lukemissa, sillä nousussa ovat olleet tilausten ja tulkkaustuntien määrät, sekä sen myötä palveluntuottajille korvatut kustannukset. Koronaepidemiolla on luonnollisesti ollut vaikutus tulkkauspalvelun käytön vähenemiseen, kun suuri osa toiminnasta, johon tulkkeja tilataan, lopetettiin. Kela kuitenkin helpotti tilannetta asiakkaille, sillä palveluntuottajat saivat luvan tarjota tulkkausta myös etänä. (Kela 2020b.)

Viittomakielen tulkinkäyttäjät eivät siis ole vain kuuroja tai kuurosokeita henkilöitä, vaan heidän lisäksensä viittomakielen tulkin asiakasryhmä koostuu myös kuuroutuneista, sisäkorvaisutetta käyttävistä ja huonokuuloisista asiakkaista. Koska tulkkauksessa välitetään viestiä kahden eri kielen ja kulttuurin välillä, yllämainittujen asiakkaiden kohdalla puhutaan kielen sisäisestä tulkkauksesta. Tällä tarkoitetaan viestin muuttamista visuaaliseksi esimerkiksi viittomien, tekstin tai huulion avulla. Kielen sisäisessä tulkkauksessa tulkki voi siis joutua muokkaamaan tulkettaan lähtötekstiin verrattuna, jotta viesti saadaan välitettyä vastaanottajalle mahdollisimman reaaliaikaisesti. (Hytönen & Rissanen 2006, 199.)

Tulkkaus voi tapahtua siis viittomakielellä, tai jollain kommunikaatiota selventävällä menetelmällä. Näitä ovat Kuuloliiton (2021) mukaan muun muassa viitottu puhe, kirjoitustulkkaus, sormiaakkosviestintä ja puheen toisto. Viitotulla puheella tarkoitetaan huulilta lukua tukevaa kommunikaatiota. Sen pohja perustuu puhuttuun kieleen ja kyseisen kielen rakenteisiin. Viittomat ovat siis samoja kuin viittomakielessä, mutta lauserakenne seuraa esimerkiksi suomen kielen kielioppia. Kirjoitustulkkauksessa tulkki kirjoittaa kuulemansa viestin ja tilanteessa puhutut asiat tulkinkäyttäjälle luettavaan muotoon. Yleisimmin kirjoitustulkkaus tapahtuu tietokoneen välityksellä ja siihen suunniteltujen ohjelmien avulla, mutta joskus kirjoitustulkkaus tapahtuu myös käsikirjoitettuna. Tulkit käyttävät kirjoitustulkkauksessa sovittuja tiettyjä lyhenteitä, jotka tulkinkäyttäjä saa Kuuloliitolta pyydettäessä. Tulkilta voi tietysti toivoa, ettei lyhenteitä käytettäisi lainkaan tulkkaustilanteessa. Sormiaakkosviestintä tapahtuu selkeän huulion ja jokaisen sanan alkukirjaimen sormiaakkostamisen avulla, jolloin huulilta luku helpottuu. Puheen toistossa taas tulkki toistaa puhetta selkeällä huuliolla joko asiakkaan henkilökohtaiseen mikrofoniiin kuten esimerkiksi kuulokojeeseen. Puheen toistoa voidaan toteuttaa myös istumalla asiakkaan vierellä ja toistamalla puhetta suoraan asiakkaan korvaan. (Kuuloliitto 2021.)

Kun kyseessä on kuulonäkövammaisen tai kuurosokea asiakas, tulkkaukseen sisältyy myös kuvailua ja opastusta. Näitä käsittelemme myöhemmin luvussa 5.2. Kuulonäkövammaisten ja kuurosokeiden asiakkaiden tulkkausmenetelmiä ovat muun muassa suomalainen tai suomenruotsalainen viittomakieli, sekä suomen tai ruotsin mukaan viitottu puhe. Lisäksi kuulonäkövammaisten asiakkaiden kohdalla voidaan toteuttaa tulkkausta puhetulkkauksella sekä kirjoitustulkkauksella. (Suomen Kuurosokeat ry 2022.) Kuurosokeille tulkkaus koostuu kielestä ja eri kommunikaatiomenetelmien yhdistelmästä. Tilanteessa toimimisen lähtökohtana on kattava informaatio ympäristöstä ja sen hallitsemisesta. Näin asiakkaalle mahdollistuu tilanteessa toimimi-

nen ja liikkuminen. (Hytönen & Rissanen 2006, 184.) Kun kuurosokean asiakkaan kommunikaatiomenetelmänä käytetään esimerkiksi suomalaista viittomakieltä, puhutaan taktiilista kommunikaatiosta. Tällä tarkoitetaan kädestä käteen viittomista, sisältäen taktiilit sormiaakkoset tai kehoon piirretyt suuraakkoset ja muut kehon tietoa hyödyntävät menetelmät. (Mt., 183.)

Puhevammaisten tulkit omaavat laaja-alaisen kommunikoinnin, sekä menetelmien mukauttamisen asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Tulkit käyttävät siis kommunikoinnin tukena asiakkaalle sopivia kommunikaatiokeinoja. Jotta viesti on ymmärrettävää, tulkki voi kuvittaa, käyttää selkokieltä ja tukiviittomia kommunikaation tukena. Tilanteen mukaan tulkki voi myös selventää asiakkaan epäselvää puhetta toiselle osapuolelle. (Suomen Puhevammaisten Tulkit ry 2020.) Puhevammaisella tarkoitetaan kuulevaa henkilöä, jolla puheen avulla toimiminen arjessa on haasteellista. Henkilöllä voi olla lukemisen ja kirjoittamisen vaikeuksia, sekä vaikeuksia tuottaa puhetta. Kommunikaatiovaikeudet ilmenevät eriasteisina, sillä syyt vaikeuksiin vaihtelevat. Kommunikaatiovaikeudet saattavat olla synnynnäisiä ja voivat liittyä esimerkiksi kehitysvammaan tai autismikirjon muotoihin. Kielelliset taidot ja puhekyvyn voi myös menettää äkillisesti, tai hitaasti etenevän neurologisen sairauden tai vamman vuoksi, kuten esimerkiksi aivoverenkiertohäiriön tai aivovamman seurauksena. (Puhevammaisten Vertaistukiyhdistys ry 2022.) Puhevammaiset käyttävät puhetta tukevaa, korvaavaa tai täydentävää kommunikointia, jolloin viestintä voi tapahtua esimerkiksi kuvilla, bliss-symboleilla tai tukiviittomien avulla. Kun viestintä tapahtuu kuvilla tai bliss-symboleilla, apuvälineenä voi toimia kommunikointikansio, kommunikointitaulu, puhelaite tai erilaiset kommunikointiohjelmat. Myös kirjoittaminen ja piirtäminen toimii puhetta korvaavana menetelmänä, mikäli henkilöllä ei ole kirjoittamiseen ja lukemiseen liittyviä haasteita. Tulee kuitenkin muistaa, että sujuvassa puhetta korvaavassa kommunikoinnissa keskustelukumppanin oman ilmaisun mukauttamisella on tärkeä rooli, joka tukee täten puhevammaisen henkilön omaa viestintää. Myös eleet, kosketus ja kehonkieli tukee kaikenlaista viestintää ja joillekin henkilöille nämä sanattomat ilmaisukeinot ovat ainoita sopivia kommunikaatiokeinoja. (Papunet 2022.)

### **3.2 Asioimistulkausta säättävät lait**

Suomessa asioimistulkausta säädetään useammassa laissa, mutta pääasiassa oikeus tulkkaukseen nojaa perustuslakiin (Koskinen, Leminen, Vuori 2018, 10). Perustuslaki (731/1999) turvaa samat oikeudet kaikille maassa asuville, kuten esimerkiksi oikeuden käyttää omaa kieltään tuo-

mioistuimessa ja muussa viranomaisessa asiassa, sekä viittomakieltä käyttävien tai vammaisuuden vuoksi tulkitsemis- ja käännösapua tarvitsevien oikeudet. Kielilaki (423/2003) taas turvaa perustuslakiin nojaten yllä mainittuja yksilön kielellisiä oikeuksia riippumatta kielestä niin, ettei niihin tarvitse yksilön erikseen vedota.

Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta (133/2010) edistää vammaisen henkilön mahdollisuuksia toimia yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä. Tulkkauspalvelun yhtenä edellytyksenä on, että henkilö kykenee ilmaisemaan omaa tahtoaan tulkkauksen avulla ja hänellä on käytössään jokin toimiva kommunikointikeino. Laki säättää myös tulkkauspalvelun määrää yksilöille. Kuulonäkövammaisella henkilöllä on mahdollisuus saada vähintään 360 tuntia vuodessa ja kuulo- tai puhevammaisella henkilöllä 180 tuntia vuodessa. Kansaneläkelaitos vastaa lain toimeenpanosta, samalla päättäen tulkkauspalvelun järjestämisestä joko tuottamalla palvelun itse, tai hankkimalla palvelun muilta palveluntuottajilta. Tämä laki perustuu tasa-arvoisemman vuorovaikutuksen tukeen ja mahdollistaa täten tulkkauksen kaikenlaisiin elämäntilanteisiin kuten työssäkäyntiin, harrastamiseen ja koulutukseen paikkakunnasta riippumatta (Rainò 2020).

Tulkkauspalvelun käyttäjien näkökulmasta lainsäädäntöön liittyviä haasteita on tunnistettu suhteellisen vähän, kun taas tulkkien näkökulmasta yhtenä suurena haasteena on tulkin aseman määrittelemättömyys osaksi palveluiden tuottamista. Kuten aiemassa kappaleessa kerrottiin, tulkin ammatti ei ole säännelty, jonka tuomat haasteet ja vaikutteet ovat alalla näkyvissä. (Karinén, Luukkonen, Määttä, 2020).

## 4 ASIOIMISTULKKIEN KOULUTUS

Suomessa asioimistulkkien koulutustausta on laajalti vaihtelevaa. Kuten luvussa kolme mainittiin, asioimistulkin ammatti on sääntelemätön, mikä mahdollistaa ammatin harjoittamisen ilman koulutusta. Osa alalla työskentelevistä tulkeista on suorittanut asioimistulkin ammattitutkinnon, osa taas on käynyt tulkkauksen tai kielitieteiden korkeakouluopintoja. Jotkut tulkeista ovat aloittaneet työnsä asioimistulkkina niin sanotusti käytännön työn kautta, ilman edellä mainittuja koulutuksia tai tutkintoja. Vaikka tulkkauksen ja kääntämisen koulutustarjonta sekä asioimistulkkauksen ammattitutkinto ovat viime vuosina tulleet valtaväestölle tunnetummiksi, alalla on edelleen paljon tulkkeja vailla tulkkausalan koulutusta. Kouluttautumisen puute on puhuttanut tulkikenttää jo vuosia. (Choroszewicz, Hildén, Tsavro 2018, 261-262.)

Viittomakielen tulkin opintojeni aikana koulutuksen tärkeydestä on tullut opiskelijana itsensänselvyys. Neljän vuoden tulkkiopintojen sisällön läpi käyneenä ei osaa edes kuvitella, millaisia ongelmia koulutuksen puute alalla voi tuottaa tulkille itselleen. Itsessään jo tulkkauksen teoria, kielen ja kulttuurin tuntemus tuntuvat välttämättömiltä ennen kentälle pääsyä. Ammatitieteen itsessään on laaja alue, jota ei pysty edes opintojen aikana harjoittelemaan kokonaisvaltaisesti, mutta ainakin valmistautumaan ajatuksen tasolla eettisesti haastaviin tilanteisiin. Myös eettisesti herkän ammatin henkinen kuormitus voi olla kouluttamattomalle tulkille jopa yllätys, jota taas koulutuksessa käsitellään, tai korkeintaan siitä sentään keskustellaan.

Asioimistulkkauksen koulutus on globaalisti hyvin tuore ammattiala ja esimerkiksi Suomessa asioimistulkeilta on vaadittu vasta vuodesta 1996 alkaen ammatillista pätevyyttä. Samana vuonna astuivat voimaan myös ensimmäiset asioimistulkin ammattitutkinnon perusteet. Kyseisessä Opetushallituksen asiakirjassa määriteltiin ensimmäistä kertaa tutkinnon osa-alueet, - ja nimikkeet, ammattitaitovaatimukset, osaamistavoitteet sekä osaamisen arviointi. Tutkintoa alettiin järjestää heti vuodesta 1998 alkaen. Asioimistulkin tutkinnon perusteita on sittemmin uudistettu muutaman kerran, kuten esimerkiksi vuonna 2017, kun tutkinnon sisältöön lisättiin valinnaisia osia. Vuonna 2018 astui voimaan taas uudet tutkinnon perusteet ja nimi muutettiin samalla asioimistulkkauksen ammattitutkinnoksi. (Koskinen ym. 2018, 257.)

Varsinaisesti puhuttujen kielten asioimistulkiksi opiskellaan joko Diakonia- ammattikorkeakoulun Tulkki (AMK) asioimistulkkauksen tutkinnossa, tai suorittamalla asioimistulkkauksen ammattitutkinto esimerkiksi aikuiskoulutuskeskuksissa. Jälkimmäistä ammattitutkintoa kutsutaan myös näyttötutkinnoksi. Diakin asioimistulkin koulutusohjelman kielirepertuaari keskittyy

muihin kuin eurooppalaisiin kieliin, kun taas ammattitutkintoa suorittavien keskuudessa on kaikkien puhuttujen kielten tulkkeja. (Gorschelnik 2022). Seuraavilla sivuilla esittelen asioimistulkkauksen koulutustarjontaa Suomessa.

#### **4.1 Asioimistulkkauk (AMK)**

Diakonia -ammattikorkeakoulun Asioimistulkkauk -koulutusohjelma on laajuudeltaan 210 opintopistettä ja sen kesto on 3,5 vuotta. Kyseessä on puhuttujen kielten tulkkauksen koulutusohjelma, jossa hakijalta vaaditaan suomen kielen ja yhden työkielen taitoa. Kyseiset kielet testataan valintakokeessa ja suomen kielen taidosta vaaditaan lisäksi todistus. Koulutusohjelma keskittyy tulkkaukseen ja kääntämiseen, tulkin ammatilliseen työkuvaan ja ammattietiikkaan. (Diakonia -ammattikorkeakoulu 2022a.) Diakin asioimistulkkauksen koulutusta on järjestetty jo yli kymmenen vuoden ajan, kun asioimistulkkauk otettiin osaksi korkeakouluopetusta vuonna 2011. Diakin tulkkauksen lehtoria, Annukka Saarenmaata, haastateltiin Diakin nettisivujen uutisiin juhluvuoden kunniaksi. Saarenmaan mukaan koulutuksen käynnistämiseen vaikutti aikoinaan korkeakoulututkinnon suorittaneiden tulkkien tarve laajemmalle kielirepertuaarille. Koulutus on täten mahdollistanut monelle maahanmuuttajataustaiselle opiskelijalle reitin kouluttautua tulkiksi. Koulutuksen kehityksestä Saarenmaa mainitsee uusien työkielten mukaan liittämisen, sillä koulutusta tulisi kehittää vastaamaan yhteiskunnallista kysyntää ja pitää koulutus täten ajankohtaisena. (Sundström 2021.)

#### **4.2 Yliopistot**

Tulkkaukta voidaan opiskella myös yliopistoissa, käännösviestinnän maisteriopinnoissa. Yliopistoissa tarjonta painottuu eurooppalaisiin kieliin, mutta yliopistosta ja sen tarjonnasta riippuen opintoihin voidaan yhdistää joitakin Aasian tai Afrikan kieliä. Tulkkauksen opintokokonaisuuksia tarjotaan Helsingissä ja Tampereella, sekä Itä-Suomen yliopistossa käännöstieteen yhtenä sivuainevaihtoehdona. Yliopistojen tulkkauksen opintokokonaisuudet eivät pidä sisälään varsinaisia näyttökokeita, kuten esimerkiksi viittomakielen tulkkauksen ja asioimistulkkauksen ammattitutkinnon opinnoissa, mutta jokainen kurssisuoritus arvioidaan ja opinnot sisältävät tulkkauksharjoituksia. (Gorschelnik 2022).

### 4.3 Asioimistulkkauksen ammattitutkinto

Asioimistulkkauksen ammattitutkinto suoritetaan näyttötutkintona. Tutkintoon voi hakeutua, vaikkei aiempaa koulutusta hakijalla olisikaan. Pääsääntöisesti riittää, että hakija on tehnyt pitkään asioimistulkin työtä päätoimisesti. On kuitenkin havaittu, että kyseisen tutkinnon suorittaminen harvoin onnistuu ilman tutkintoon valmistavaa koulutustaustaa, työn vaativuuden ja tulkin työn vastuullisuuden takia (Koskinen, Leminen, Vuori 2018, 258). Näyttötutkinto koostuu kolmesta osa-alueesta: tulkin toimintavalmiudet, työkielten hallinta ja tulkkaustaito. Näyttö tapahtuu työelämälähtöisenä tutkintotilaisuutena, jonka tavoitteena on arvioida ammatillista osaamista selkein arviointikriteerein ja suoritus arvioidaan arvosanoilla ”hyväksytty - hylätty”. Tulkkaustaitoa mitataan simuloidulla asioimistulkkaustilanteella. Työkielten hallinta -osiossa on tehtäviä molemmilla tulkkauskielillä ja tehtävät voivat olla esimerkiksi tekstintuottamista, tiedonhakua tai termitehtäviä. Tulkin toimintavalmiudet -osion opiskelija toteuttaa henkilökohtaisena portfoliona, jonne on kerätty tutkinnonsuorittajan osaamista kuvaavia dokumentteja, raportteja ja aitojen työtehtävien kirjallisia pohdintoja. (Mt. 262 – 263.)

Asioimistulkkauksen ammattitutkinnoista esittelen kaksi eri koulutuksen järjestäjää, Tampereen aikuiskoulutuskeskuksen (TAKK) sekä Taitotalon. Opetushallituksen Tulkkauksen työelämätoimikunnan tilannekuvan 2018-2019 mukaan asioimistulkkauksen ammattitutkinnon aktiivisia järjestäjiä on kyseisinä vuosina ollut Suomessa yhteensä kolme. Aktiivisuus on määritelty tilannekuvassa sillä, onko koulutuksen järjestäjä tuottanut tutkintojen tai tutkinnon osien suorituksia vuosina 2018 ja 2019. (Opetushallitus 2020a.)

Tampereen aikuiskoulutuskeskuksen (TAKK) tarjonnasta löytyy asioimistulkkauksen ammattitutkinto, joka kuvaa kohderyhmäksi jo ammatissa toimivat asioimistulkit, jotka tahtovat kehittää ja vahvistaa olemassa olevaa osaamistaan. Lisäksi koulutukseen voi hakea ammatista kiinnostuneet, joilla on sujuva kirjallinen sekä suullinen suomen ja toisen työkielen taito sekä soveltuvuus ammattiin. Koulutukseen hakeutumiseen sisältyy kartoitusjakso, jolloin testataan hakijan soveltuvuutta ja työkielten taitoa. TAKK tarjoaa koulutusmahdollisuudeksi myös opiskella oppisopimuksen kautta. Päätoiminen opiskelu TAKK:in koulutuksessa kestää reilun vuoden. (Tampereen Aikuiskoulutuskeskus 2022.)

Toinen asioimistulkkauksen ammattitutkintoa järjestävä aikuiskoulutuskeskus on Taitotalo, joka tarjoaa asioimistulkkauksen ammattitutkintoon valmistavaa tutkintoa, jonka tavoitteena on

kehittää opiskelijoiden valmiuksia toimia ammatissa ja siten suorittaa myös asioimistulkkausammattitutkinnon. Koulutus on tarkoitettu tulkeille, joilla on hankittuna jo monipuolista osaamista ja kokemusta asioimistulkin työstä. Taitotalon järjestämä koulutus toteutetaan oppisopimuksena ja puuttuva osaaminen hankitaan pääasiassa suorittajan omissa työtehtävissä. Taitotalo kuitenkin tarjoaa mahdollisuuden suorittaa tutkinnon ilman valmistavaa koulutusta heille, joilla on jo pitkäaikaista kokemusta tulkkauksesta ja tutkinnon vaatimat tasot kahdesta työkielestä. (Taitotalo 2022.)

Asioimistulkkauksen ammattitutkinto on laajuudeltaan 150 osaamispistettä. Tutkinto koostuu viidestä pakollisesta tutkinnonosasta, joiden laajuus on 135 osaamispistettä. Sen lisäksi tutkinnon suorittajan tulee valita yksi valinnainen tutkinnonosa, jonka laajuus on 15 osaamispistettä. Pakollisiin tutkinnonosiin kuuluu ammatillinen toiminta asioimistulkkausalalla, tulkkauskasvatusta- ja koulutusalan, sosiaalialan, terveysalan ja poliisi- sekä oikeusalan toimintaympäristöissä. Valinnaisiin tutkinnonosiin tutkinnon suorittaja voi valita kääntämisen opintoja, tai asioimistulkkausalaa toimintaympäristöön syventäviä opintoja. (Opetushallitus 2022.)

#### **4.4 Viittomakielen ja puhevammaisten tulkkien koulutus**

Humanistisessa ammattikorkeakoulussa (Humak) voi opiskella Helsingin yksikössä viittomakielen tulkkausta päivätoteutuksena. Valmistuneet voivat toimia viittomakielen tulkkauksen ja kääntämisen asiantuntijoina. Viittomakielen tulkin asiakasryhmät vaihtelevat ja asiakkaina voivat olla kuurot, huonokuuloiset, kuuroutuneet ja kuurosokeat henkilöt. Koulutuksen syventävien opintojen ja valinnaisten opintojen kautta opiskelija voi pätevoitua myös kirjoitustulkiksi tai kuurosokeiden tulkiksi. Kuopion yksikössä taas opinnot keskittyvät tulkkaukseen sekä kommunikaation ohjaukseen monimuotototeutuksena. Kuopiosta valmistuu tulkkauksen ja vuoro-vaikutuksen ohjaamisen asiantuntijoita, joiden asiakasryhmä koostuu pääosin puhevammaisista asiakkaista. Syventävien opintojen kautta opiskelija voi kuitenkin pätevoitua tulkiksi myös muille asiakasryhmille. Molempien yksiköiden koulutuksien tutkintonimike on Tulkki (AMK) ja laajuus 240 opintopistettä. (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2022.)

Myös Diakonia -ammattikorkeakoulu tarjoaa Turun yksikössä viittomakielen ja puhevammaisten tulkkauksen koulutusta. Kyseessä on yhtä lailla 240 opintopisteen tutkinto, jossa asiakasryhmä koostuu kuuro- tai puhevammaisista asiakkaista. (Opetushallitus 2022b.) Syventävät opinnot tarjoavat opiskelijalle mahdollisuuden toimia myös kuurosokeiden ja kuuroutuneiden

tulkkina, sekä kommunikaatio-opettajana. Valinnaisten opintojen kautta voi opiskelija halutesaan opiskella myös kirjoitustulkiksi. Toisen opiskeluvuoden loppupäässä suuntaudutaan kielten väliseen tulkkaukseen tai kielensisäiseen tulkkaukseen. (Diakonia -ammattikorkeakoulu 2022b.)

Näissä Humakin ja Diakin koulutuksissa ei vaadita hakijalta viittomakielen, tai puhetta tukevien kommunikointimenetelmien taitoa hakuvaiheessa. Koulutuksen aikana opiskelija hankkii kieli -ja kommunikaatiotaidon, sekä tulkin työn ammatillisen osaamisen taidot. Humak on Suomessa ainoa oppilaitos, joka kouluttaa kuuroja tulkkeja. Kuuroille tulkikoulutusta on järjestetty vuodesta 1998 alkaen ja Humak osallistuu kuurojen tulkkien eurooppalaisiin kehittämishankkeisiin. (Rainó & Vik 2020, 23.)

Ammattikorkeakoulututkinnon lisäksi puhevammaisten tulkkausta tarjotaan ammattiopistoissa. Kyseessä on Puhevammaisten tulkkauksen erikoisammattitutkinto, jonka laajuus on 180 op. Erikoisammattitutkintoa varten koulutuksen pääsyvaatimuksena on, että hakijalla on sosiaali- ja/tai terveystieteiden ammattitutkinto ja riittävä kokemus alalta. Hakija on hakukelpoinen myös pitkäaikaisella kokemuksella puhevammaisten kanssa kommunikoinnista. (Livia 2022.)

Kelan (2020b) Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun palvelukuvausluonnoksessa on ilmoitettu tulkkauspalvelun tuottamisen vaatimukset viittomakielen ja puhevammaisten tulkkien osalta. Kela vaatii puhevammaisten tulkkina toimimiseen koulutukseksi AAC-koulutuksen ja vähintään kuuden vuoden työkokemuksen puhevammaisten tulkkauksesta, tai puhevammaisten tulkin erikoisammattitutkinnon. Lisäksi puhevammaisten tulkkina voi toimia Tulkki (AMK) tutkinnolla. (Kela 2020a.)

Viittomakielen tulkeilta on vaadittu vuodesta 2015 lähtien tulkikoulutuksessa järjestettävästä loppukokeesta vähintään arvosanaksi kolme. Vaatimukseen kuuluu siis, että tulkki on suorittanut joko 3-vuotisen opistotason viittomakielen tulkin koulutusohjelman (120 ov) tai Tulkki (AMK) viittomakielen tulkkauksen ammattikorkeakoulututkinnon. (Kela 2020a.)

Kirjoitustulkkeja ja kuurosokeiden tulkkeja koskee samat Kelan vaatimukset loppukokeen arvosanasta. Kirjoitustulkin koulutukseksi vaaditaan Kuuloliitto ry:n järjestämän kirjoitustulkkauksen kurssi, vähintään 20 opintopisteen kirjoitustulkkauksen erikoistumisopinnot, 3-vuotisen opistotason viittomakielen tulkin koulutusohjelma (120 ov) tai Tulkki (AMK) viittomakielen tulkkauksen ammattikorkeakoulututkinnon suorittaminen, jossa tulkki on suorittanut kirjoit-

tustulkkausopinnot. Kuurosokeiden tulkkien koulutukseksi vaaditaan samat opistotason tai ammattikorkeakoulun opinnot, joihin on sisällytettyä kuurosokeille tulkkamiseen pätevöittävät opintojaksot. (Kela 2020a.)

## 5 AMMATTIETIIKKA

Etiikka ympäröi meitä niin arjessa, kuin eri ammattialoillakin. Etiikka määritellään filosofian osa-alueena, jossa tutkitaan hyvää, pahaa, oikeaa ja väärää, sekä ihmisen moraalisen toiminnan perusteita (Tieteen termipankki 2022). Eettiset ohjeet, sekä säännöt ohjaavat eri ammattien toimintaperiaatteita ja muodostavat malleja, joiden mukaan työtä tehdään.

Viittomakielen tulkkauksen opintojen aikana käsitellään paljon viittomakielen tulkkien eettistä ammattisäännöstöä, mutta aiheen haastavuuden ja ulottuvuuksien takia opintojen aikana siihen ei vielä opiskelijat itse pääse kunnolla kokemusten kautta käsiksi. Kuten aiemassa kappaleessa kerrottiin, tulkkausalalla koulutustaustat ja koulutustarjonnan sisällöt vaihtelevat, jonka vuoksi myös ammattietiikan tarkastelu ja sen soveltamisen harjoittaminen vaihtelee.

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan asioimistulkkiä ammattisäännöstön kohtaa kahdeksan: ”Tulkki ei toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä eikä toimeksiantonsa aikana ole velvollinen hoitamaan muita kuin tulkkaustehtäviä” (Kieliasiantuntijat 2021). Sääntö on mielestäni asioimistulkin työnkuvan kulmakivi, vaikkei se todellisuudessa olekaan aina niin helposti toteutettavissa. Olemme kuulleet opiskelijoina tilanteista, joissa tulkit arvioivat sääntöjen soveltamista eri tavoin. Soveltaminen saattaa perustua hyvään asiakaspalveluun, toisaalta se saattaa myös johtaa virheisiin tai aiheuttaa ammattieettistä ristiriitaa.

Yhtä lailla säännöistä liian tiukasti kiinni pitäminen saattaa aiheuttaa vahinkoa, tai ainakin harmia ja pahaa mieltä. Tällaisissa tilanteissa päätöksenteko voi mahdollisesti luoda eettisiä ongelmia ammattikuntaa, sekä asiakaskuntaa kohtaan, eikä silloin tue ammattisäännöstön muita kohtia, kuten ”Tulkki ei toimi ammattikuntaansa haittaavalla tavalla” (Kieliasiantuntijat 2021). Mikäli tulkilla ei itsellään ole ammatin työnkuva selkeä, se ei välttämättä ole myöskään asiakkailla tiedossa. Tulkilla ja asiakkailla saattaa myös olla täysin eri näkemyksiä siitä, miten sääntöjä tulisi soveltaa ja mikä toiminta lasketaan ’hyvään asiakaspalveluun’.

### 5.1 Asioimistulkkiä ammattisäännöstö

Eettisesti haastavia tilanteita kohtaamme elämässämme päivittäin arjessa, sekä työelämässä. Arjessa voimme toimia omien aatteiden ja moraalimme harkinnan varassa, kun taas ammattia harjoittaessa tulee noudattaa sovittuja ohjeita. Kuitenkaan sääntöjen noudattaminen tulkin työssä ei ole aina niin yksinkertaista. Tulkkiin saatetaan kohdistaa sellaisia odotuksia, jotka

ovat ristiriidassa ammattisäännösten kanssa, jolloin hänen tulee nopeasti tehdä perusteltu päätös omalle toiminnalleen. Tämän vuoksi ammattisäännösten tunteminen hyödyttää tulkkia siten, että hän voi vedota ammattisäännöstiin haastavien tai ristiriitaisten tilanteiden kohdalla.

Asioimistulkin ammattisäännösten keskeisenä tavoitteena on varmistaa tulkkauspalvelun laatua ja luotettavuutta. Yhteisten ammatillisten käytäntöjen ja niiden mukaan toimimisen kautta tavoitellaan palvelunkäyttäjän luottamuksen rakentumista tulkkiin ja tulkkaukseen. (Kalela 2010, 22.) SKTL (2021) määrittelee ammattisäännösten yleisiksi eettisiksi toimintaperiaatteiksi, jotka antavat tulkille varmuutta toimia työssään. Ammattisäännöstö on julkaistu myös heille, jotka tarvitsevat tulkkia, sekä tulkin tilaajille. Säännösten avulla myös he saavat kokonaiskuvan siitä, mitä tulkilta tulee odottaa ja miten tulkki toimii työssään. (SKTL 2021.) Säännösten yhdeksi tarkoitukseksi voidaan myös nähdä, että säännöillä on poliittinen merkitys. Ammattiryhmän yhdessä sovittujen sääntöjen kautta voidaan osoittaa muille ammattiryhmille, että toimintaa voidaan perustella eettisesti ja näin oikeuttaa ammattia muista. Eettisesti hyväksyttävällä ammatilla on täten perusteet kilpailla esimerkiksi muiden ammattien kanssa palkoista ja etuuksista. (Kalela 2010, 33.)

Edelleen voimassa oleva, toki myöhemmin päivitetty, asioimistulkin ammattisäännöstö astui voimaan vuonna 2013 toukokuussa. Opinnäytetyön liitteistä löytyy päivitetty ammattisäännöstö kokonaisuudessaan (Liite 1: Asioimistulkin ammattisäännöstö). Säännöstössä tulkilla tarkoitetaan koulutettua ja/tai kokenutta ammattilaista, sekä tulkkauksen asiantuntijaa. Kyseisen asioimistulkkien ammattisäännösten laativat yhdessä Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto SKTL, Käännösalan asiantuntijat KAJ, Suomen Puhevammaisten tulkit ry, Suomen Viittoma-kielen Tulkit ry, Suomen kirjoitustulkit ry, Helsingin seudun asioimistulkikeskus, Keski-Suomen tulkikeskus, Kuurojen Liitto sekä Kuuloliitto ry. Asioimistulkkien ammattisäännöstö sijoituu yllämainittujen säännösten laatimiseen osallistuneiden, tulkkeja edustavien liittojen jäseniä, joita ovat puhuttujen ja viitottujen kielen tulkit, kirjoitustulkit ja puhetta korvaavien menetelmien tulkit. (SKTIL 2013.) Vuonna 2021 ammattisäännöstöä ovat päivittäneet yhdessä SKTL, Kieliasiantuntijat ry, Suomen Puhevammaisten Tulkit ry, sekä Suomen kirjoitustulkit ry (Kieliasiantuntijat 2021). Korona-ajan tuomat haasteet vaativat ammattisäännösten päivittämistä sääntöön numero neljä, tulkin tietoteknisen osaamisen ja etätulkkaukseen tarvittavan laitteiston osalta.

Kelan järjestämän vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun palveluntuottajilta ja heidän työntekijöiltään vaaditaan sitoutumista asioimistulkin ammattisäännösten noudattamiseen. Tulkki-toiminnan yhteistyöryhmä on kuitenkin hyväksynyt Kelalle (2013) myös erikseen Viittomakielentulkin ammattisäännösten, jota palveluntuottajan ja sen henkilöstön tulee noudattaa. (Kela 2013a.) Tämä erillinen viittomakielien tulkki ammattisäännöstö löytyy opinnäytetyön liitteistä (Liite 2: Viittomakielentulkin ammattisäännöstö). Tässä säännöstössä ei ole täysin samaa sääntöä kahdeksan, kuin asioimistulkki ammattisäännöstössä, mutta ohjeet ovat vastaavat molemmissa säännöstoissä. Kuitenkin mielestäni sääntö numero 4 ”Tulkki kunnioittaa ja tukee asiakkaidensa itsenäisyyttä ja itsemääräämisoikeutta” ja sääntö numero 5 ”Tulkki osoittaa solidaarisuutta ammattikuntaansa kohtaan” (Kela 2013a) voidaan tulkita samaan teemaan ja koskemaan nimenomaan tulkin roolia. Asiakkaiden itsemääräämisoikeus toteutuu esimerkiksi siten, että tulkki ei hoida asioita asiakkaan puolesta, vaan on paikalla hoitamassa ainoastaan tulkkaustehtäviä. Tulkin solidaarinen toiminta ammattikuntaa kohtaan tukee myös tulkin roolia, jolloin tulkit toimivat yhtenevien toimintamallien mukaisesti. Näin myös tulkinkäyttäjille muodostuu yhtenevä käsitys tulkin työn tehtävistä, kun solidaarisuutta tuetaan pitäytymällä vain tulkin työhön kuuluvissa tehtävissä. Myös puhevammaisten tulkkauspalvelulle on Kelan erikseen määrittelemät eettiset periaatteet (Kela 2013b). Kelan puhevammaisten tulkki ammattisäännösten eettiset ohjeet löytyvät liitteistä (Liite 3: Puhevammaisten tulkkauspalvelun eettiset periaatteet). Vastaavasti puhevammaisten tulkki ammattisäännösten eettiset periaatteet seuraavat asioimistulkki ammattisäännöstöä. Samaa sääntöä tulkin tehtävistä ei suoraan ole ilmaistu, mutta esimerkiksi kohta 10 ”(Tulkki) huolehtii aina, että asiakkaalla säilyy aloitteenteko ja itsemääräämisoikeus” jäljittelee tulkin tehtävien määrittelyä ja asiakkaan oman toiminnan tärkeyttä.

## 5.2 Etiikka opinnoissa

Asioimistulkin koulutusta voidaan tarkastella ammatillisen sosialisoinnin näkökulmasta, jossa opiskelija kehittää itselleen ammatillista identiteettiä. Ammatillisen sosialisoinnin prosessissa opiskelija sisäistää eettiset ammattisäännöt, kulttuurin sekä arvot ja näin hänelle muodostuu käsitys itsestään ammattikunnan jäsenenä. Ammatillinen sosiaalisuus kehittää toimimaan ammattikuntaan kohdistuvien odotusten mukaisesti. Näin yksilö oppii tekemään päätöksiä, jotka vastaavat ammatin arvoja, erilaisia normeja ja alan eettisiä sääntöjä. (Choroszewicz, Hildén, Tsavro 2018, 259.) Koska asioimistulkiksi voi kouluttautua monella eri tavalla ja koulutuksien laajuudet vaihtelevat, on huomioitava, miten ammattietiikka käsitellään opinnoissa sekä missä

määrin. Kalela (2010) pohtii Kuuloliiton julkaisemassa tutkimuksessaan, kuinka realistista ammattisäännösten toteutuminen oikeasti on viittomakieli- ja kuulovammaisalalla, sekä riittävätkö nämä yhdessä sovitut säännöt takaamaan laadukkaan tulkkauspalvelun, kun tulkit sekä tulkin-käyttäjät tulkitsevat sääntöjä omista perspektiiveistään. Ammattisäännösten tukena sääntöjen tulkitsemiseen on laadittu lyhyet selitykset, mutta ovatko ohjeet tarpeeksi, kun tilanteet vaihtelevat jatkuvasti. Tutkimuksessa pohditaan, että ohjenuorien lisäksi tarvittaisiin esimerkki -kuvaus-erilaisista tilanteista ja selkeämpää koulutusta siitä, miten eri konteksteissa sääntöjä voidaan soveltaa. (Kalela 2010, 22-23.)

Viittomakielen tulkin opinnoissa loppukokeet sisältävät eettisen pohdinnan osion, joka määrittelee opiskelijan ammattisäännösten omaksumisen. Kuten kappaleessa 4.3 kerrottiin, myös puhtujen kielten asioimistulkin ammattitutkintoon kuuluvassa näytössä yhtenä osana on Tulkin toimintavalmiuksien arviointi, joka suoritetaan portfolion muodossa. Tässä osiossa arvioidaan tutkinnon suorittajalta ammattisäännösten hallintaa ja sääntöjen noudattamista. Artikkelissaan Mäntyranta (2018) kertoo portfolion osalta olevan yleistä, että tulkit, joilla ei ole aiempaa työkokemusta, luettelevat ammattisäännösten kohdat ja toteavat jokaisen kohdalla toimivansa aina säännön mukaisesti. Kokemuksen puute estää näitä opiskelijoita pohtimasta ammattisääntöjen merkityksiä perusteellisemmin. Opiskelijat, joilla taas on jo aiempia kokemuksia tulkkaus-alalta, pystyvät paremmin refleктоimaan toimintaansa ja esittelemään esimerkkejä eettisesti haastavista tilanteista ja niissä toimimisesta. Mäntyranta (2018) kirjoittaa myös, että on usein vaikeaa arvioida, onko säännöt opeteltu ulkoa vai onko säännöt sisäistetty toimintaa ohjaavaksi perustaksi (Mäntyranta 2018, 291-292.) On kuitenkin ymmärrettävä eri koulutuksien laajuuksien erot, sillä esimerkiksi ammattikorkeakouluopinnot ovat pidempikestoisia koulutuksia, joissa etiikkaa ehditään käsitellä useampana vuonna eri näkökulmista. Viittomakielen ja puhevammaisten tulkkien opinnoissa käsitellään ammattietiikkaa läpi opintojen, oman toiminnan reflektion kautta. Koska ammattietiikka ja tulkin ammatillisuus korostuu opinnoissa moneen otteeseen, neljän vuoden opintojen jälkeen tulisi ammattieettisen pohdinnan ja työskentelyn ikään kuin automatisoitua omaan toimintaan jo ennen työhön pääsyä. Kuten tässäkin oppinnäytetyössä on jo mainittu, että asioimistulkkina toimii myös paljon sellaisia henkilöitä, joilla ei ole koulutustaustaa tulkkaus-alalta. Tulkit ovat silloin niin sanotusti itseoppineita, joilla on valmiiksi kaksi eri työkieltä hallussaan, mutta tällöin myös tulkin rooliin ja eettiseen toimintaan heidän on tullut kehittää ammattitaitonsa vain lyhyen ammattisäännösten pohjalta ja sääntöjen soveltaminen voi olla tällöin entistä haastavampaa.

Diakonia -ammattikorkeakoulun puhuttujen kielten asioimistulkkauksen tutkinnon pakollisiin opintojaksoihin kuuluu Tulkin etiikka ja ammatillisuus -jakso. Tavoitteena opintojaksolla on, että opiskelija osaa eritellä tulkkaukseen liittyviä eettisiä ohjeita, sekä niiden merkityksiä asioimistulkin työssä. Myös opintoihin kuuluvalla Tulkin ammattitaidon osoittaminen -opintojaksolla perehdytään jo syvemmin tulkin ammattietiikkaan, oman toiminnan arvioinnin myötä. Diakissa harjoittelut jakautuvat kuuteen 5 opintopisteen harjoitteluun, joissa jokaisessa yhtenä osaamistavoitteena on tulkin työtä ohjaavien eettisten periaatteiden tunnistaminen. (Diakonia -ammattikorkeakoulu 2019.)

Humanistisen ammattikorkeakoulun viittomakielen tulkin opinnoissa käsittelemme ammattisäännöstöä, sekä sen soveltamista teoriatasolla eri opintojaksoilla. Opintojen alkuvaiheessa ammattisäännöstöön tutustutaan Johdatus tulkin ammatillisuuteen -opintojaksolla, jossa tavoitteita on muun muassa ammattisäännöstön tunteminen ja tulkin tekemien valintojen tarkastelu eettisestä ja päätöksenteon näkökulmasta, sekä tulkin tehtävien tunnistaminen ja määrittely. Ammattieettiseen toimintaan pureudutaan myös opintokokonaisuudessa Tulkkausominaiset eri toimintaympäristöissä, johon kuuluu myös harjoittelujakso. Opintokokonaisuuden avulla opiskelijoiden tulee oppia mukauttamaan toimintaansa ammattieettisesti kestäväällä tavalla, huomioiden tulkkaustilanteiden vaatimukset. Tulkkauksen tutkimus ja ammatillisuus -opintojaksolla kehitetään ammattieettistä ajattelua ongelmanratkaisussa ja tulkin työhön liittyvässä päätöksenteossa. (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2018.)

Humakin puhevammaisten tulkkiopetuksen opetussuunnitelma on yhtenevä viittomakielen tulkkiopetuksen kanssa, tietyistä asiakasryhmien eroavaisuuksien osalta opintojaksot vaihtelevat. Ammattietiikkaa käsitellään kuitenkin esimerkiksi Puhevammaisen tulkin kehittyvä asiantuntijuus -opintokokonaisuudessa tulkkiin kohdistuvien eettisten tavoitteiden ja harjoittelujakson kautta, sekä Multimodaalisen opetuksen ja ohjauksen menetelmiä -opintojaksolla ohjaustyön taustalla vaikeiden eettisten näkökulmien pohjalta. (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2018.) Ammattietiikkaa on vaikea opettaa käytännössä, sillä aidot tilanteet vaihtelevat ja riippuvat monesta eri tekijästä. Tästä syystä opintoihin kuuluvat harjoittelujaksot voivat olla ainoita aitoja opintojen aikana tapahtuvia oppimistilanteita ammattietiikan osalta.

Ammattikorkeakouluissa opintojen aikana pyritään toteuttamaan vuorovaikutusta työelämän ja tulkkausalan eri tahojen kanssa. Koulutuksen jokaisena vuotena on opintoja, jotka valmistavat opiskelijaa kohtaamaan työelämää ja eri asiakasryhmiä. (Rainó & Vik 2020, 24.) Ammattikorkeakoulututkintoihin sisältyy tulkkiopiskelijoiden harjoittelujaksoja, joissa opiskelija pääsevät

verkostoitumaan alalle, seuraamaan tulkin työtä ja lopulta myös harjoittelemaan tulkkausta ohjaajan mukana. Korkeakoulututkintojen harjoittelun laajuutta säädetään Valtioneuvoston asetuksessa (1129/2014). Harjoitteluja tulee olla korkeakouluopinnoissa vähintään 30 opintopisteen edestä ja harjoitteluja voi suorittaa alan yrityksissä tai järjestöissä. (Mt. 2014.) Harjoittelut tulkkausalan yrityksissä ovat kokonaisvaltaisia, sillä tulkkioiskelija pääsee mahdollisuuksien mukaan myötäelämään tulkin työn arkea ja harjoittelemaan aidoissa tulkkaustehtävissä.

Humakin (2018) Tulkkauksen ja kielellisen saavutettavuuden koulutuksen 2018-2024 vuosien opetussuunnitelmassa viittomakielen ja puhevaltaisten tulkkien harjoittelujaksojen tavoitteet vaihtelevat vuosikurssien mukaan. Esimerkiksi Viittomakielen tulkkauksen perusharjoittelussa osaamistavoitteet sisältävät tulkin työn arviointia ammattieettisestä näkökulmasta ja opiskelijan kykyä analysoida tulkin tekemien päätösten merkitystä vuorovaikutukselle. Neljännen vuoden syventävässä harjoittelussa opiskelijalta vaaditaan kykyä ratkoa toimeksiantojen aikana ilmenneviä ongelmia ja ammattimaista sekä luottamusta herättävää toimintaa tulkkaustilanteissa. (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2018.) Tulkkausalan yrityksissä harjoittelu auttaa ymmärtämään tulkin ammattietiikkaa, sillä opiskelijat pääsevät mukaan havainnoimaan tulkin päätöksentekoprosessia. Ammatillisen kasvun osalta on tärkeää, että harjoittelun ohjaaja päästää opiskelijan mukaan aitoihin tulkattuihin vuorovaikutustilanteisiin, sekä osallistaa tulkkioiskelijan ammattietiikan soveltamiseen, esimerkiksi toimeksiannon jälkipuinnin ohella. Omissa viittomakielen tulkin opinnoissa harjoittelujaksot ovat olleet tulkin roolin osalta erittäin avartavia kokemuksia. Harjoittelusta saadut kokemukset ovat toimineet hyvinä toimintamalleina tulevaisuuden varalle. Kun opiskelijana pääsee seuraamaan tulkin työtä ja keskustelemaan eettisesti haastavista tilanteista, koen sen olevan vahvaa valmistautumista omalle eettiselle työskentelylle, sekä olen pystynyt luomaan laajemmin käsitystä omasta ammatti-identiteetistäni autenttisten tilanteiden avulla.

Ammattiopistojen asioimistulkin ammattitutkinnossa puolestaan sisältyy työelämän ja tulkkausalan vuorovaikutusta asioimistulkkien tulkkausympäristöjen käsittelyssä. Koulutuksessa harjoittelupaikkoina opiskelijoille toimii esimerkiksi koulut, vastaanottokeskukset ja kunnat. Ohjaus harjoittelujen osalta keskittyy siihen, että opiskelija pystyisi toimimaan jo opintojen aikana sellaisissa ympäristöissä, missä valmistumisen jälkeen hän haluaisi työskennellä. (Rainó & Vik 2020, 24.) Näin opiskelijan ammatillinen identiteetti kehittyy toimintaympäristössä toimimalla ja sisäistämällä sen myötä ympäristön normit. Asioimistulkin ammattitutkinnossa opiskelijaa autetaan kehittämään ammattitaitoaan, sekä ammatti-identiteettiään. Opiskelijat

pystyvät koulutuksen aikana muodostamaan selkeän käsityksen roolistaan ja vastuustaan tulkina. Asioimistulkki tulee olla ammattilaisia, jotka kykenevät itsearviointiin. Koulutus myös valmistaa pärjäämään haastavissa tulkkaustilanteissa sekä sisäistämään eettisiä toimintaperiaatteita. Opiskelijoille on äärimmäisen hyödyllistä yhteinen kokemusten ja ajatusten jakaminen opintojen aikana. Pohdinnan ja arvioinnin avulla opiskelija edistää omaa kykyään suhtautua kriittisesti omaan toimintaansa tulkina. (Choroszewich, Hildén, Tsavro 2018, 274.)

Yliopisto-opinnoissa, esimerkiksi Helsingin yliopiston (2022) Kääntämisen ja tulkkauksen maisteriohjelmassa, työharjoittelu voidaan suorittaa kolmen kuukauden ajan työskentelyllä tehtävissä, jossa tarvitaan opiskelijan kieliparin tulkkausta tai kääntämistä, tai kääntämisen/tulkkauksen asiantuntemusta. (Helsingin yliopisto 2022.)

### 5.3 Avustaminen ja säännön soveltaminen

Kuten tässä työssä on jo mainittu, tulkkiohjaajat käsittelevät ammattietiikkaa harjoittelujen, opintojen sisältämien harjoitusten ja keskustelujen yhteydessä. Näin tulkkiohjaajille realisoituu heihin kohdistuvat odotukset. Realistisiin odotuksiin kuuluu esimerkiksi tarkka ja laadukas tulkkaus, sekä tulkin omien virheiden korjaaminen. Epärealistisia odotuksia voivat olla erilaiset asiakkaan asioiden hoitamisesta sekä avustajana toimiminen tulkkaustilanteissa. (Choroszewich, Hildén, Tsavro 2018, 267.)

Avustamista itsessään on hankalaa rajata tiettyihin raameihin, sillä esimerkiksi henkilökohtaisen avustajan työssä työnantaja määrittelee työtehtävät tarpeen mukaan. Yleisesti tavallisimpia avustajan tehtäviä ovat wc-käynneissä, pukeutumisessa ja peseytymisessä avustaminen tai ruoanlaitto. (Julkisten ja hyvinvointialojen Liitto 2022.) Tulkkaustehtäviin ei kuulu ammattisääntöjen mukaan avustaminen, mutta esimerkiksi kuurosokeiden asiakkaiden kohdalla säännön soveltaminen ja tulkkausmenetelmiin liittyvät tehtävät tuovat oman näkökulmansa. Esimerkiksi oman harjoitteluni aikana keskustelin tulkki-ohjaajani kanssa iäkkään kuurosokean asiakkaan asioimistulkkauksen kohdalla opastamisesta vessaan, mutta avustamisesta kieltäytymisestä tulkin rooliin ja tehtäviin nojaten.

Tulkin eettistä toimintaa ohjaavat ammattieettiset säännöt, mutta asiakasryhmien moninaisuus ja asiakkaiden taustat voivat vaikuttaa tulkin toiminnassa esiintyvään päätöksentekoon. Esimerkiksi kuurosokeille tulkkauksessa tulkin tulee ymmärtää asiakasryhmän heterogeenisuus. Asi-

akkaiden käyttämä kieli sekä jokaisen oma kulttuuritausta vaihtelevat kuulonäkövammaan syntyhistoriasta johtuen. Kuulon ja näön vaikeusasteet vaihtelevat, jotka taas vaikuttavat suoraan asiakkaan käyttämiin kommunikaatiomenetelmiin. Kuurosokealla asiakkaalla kulttuuritaustaan vaikuttaa suurelta osin se, kumpi aisteista heikentynyt ensin. (Hytönen & Rissanen 2006, 182.) Tulkin näköhavaintoihin perustuvat erilaiset vihjeet mahdollistavat kuurosokealle tai kuulonäkövammaiselle asiakkaalle hahmotusta ympäristöstä. Myös asiakkaan itse tekemät kosketushavainnot informoivat ympäristöstä ja sen esteistä. Kuurosokeille tulkkauksessa voidaan täten hyödyntää yhdessä tai erikseen osa-alueita, joita ovat kääntäminen kieleltä toiselle, kuvailu sekä opastaminen. (Mt. 2006, 184.) Opastaminen on monimuotoista, sillä sitä voidaan tehdä tulkkaustoimeksiannon eri vaiheissa. Opastukseen voi kuulua esimerkiksi asiakkaan opastusta tulkkauspaikalle, tilanteen aikana liikkumista paikasta toiseen, tulkkaustilanteen aikana tapahtuvan toiminnan opastamista sekä asiakkaan opastusta kotiin toimeksiannon päätteeksi. Tulkin tulee aina tarjota opastusta kuurosokean asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaisesti, sillä kaikki kuurosokeat asiakkaat eivät välttämättä tarvitse opastusta lainkaan. Useimmiten opastusta tapahtuu siis kodin ulkopuolisissa tilanteissa. (Mt. 2006, 194.)

Kuvailun lähtökohtana on yhtä lailla kuulonäkövammaisten, kuurosokeiden ja sokeiden henkilöiden tiedonsaanti ympäristöstä. Kuvailu voi olla kuurosokean asiakkaan kohdalla nopea informaatio tulkkauksen ja opastuksen ohella esimerkiksi maassa olevasta esteestä, pään korkeudella olevasta kaapinkulmasta, tilanteessa olevien henkilöiden reaktioista tai vaatetuksesta, tai vaikka liikenteestä kadulla. Kuvailu tapahtuu siis tulkkauksen aikana ja se on aikaan sekä paikkaan sidottua toimintaa, joka edistää vuorovaikutusta ja saavutettavuutta. Kuvailun menetelmä riippuu aina asiakkaan kommunikaatiotavasta ja sitä voidaan tehdä taktiilisti, kirjoittamalla tai haptisesti, eli esimerkiksi asiakkaan selkään piirtämällä. (Kóbor-Laitinen 2021.)

Kelan tulkkauspalvelua hakiessa kuulonäkövammaisen henkilön tulee ilmoittaa asiakasprofiilia luodessaan, missä tilanteissa hän tarvitsee opastusta, kuvailua, tai avustamista. Asiakkaalla voi olla esimerkiksi näkövammaan vuoksi pimeässä liikkumisen kanssa haasteita, jotka voivat aiheuttaa horjahtelua ja tilanteessa tällöin asiakas tarvitsee tulkkauksen lisäksi avustamista. (Kuuloliitto 2021, 2.) Kelan tulkkauspalvelun järjestämisvelvollisuuteen ei kuitenkaan kuulu henkilön muiden tarvitsemien palveluiden, kuten henkilökohtaisen avun, järjestäminen (Kela 2020a).

Soveltamiseen liittyvät periaatteet varmasti muodostuvat opintojen aikana, mutta esimerkiksi viittomakielen tulkin opinnoissa sekä harjoitteluissa olen käynyt keskustelua lehtorien ja harjoittelun ohjaajien kanssa sääntöjen noudattamisesta työelämässä. Alalla työskentelevät ovat

ohjeistaneet uusia tulkkeja noudattamaan säännöstöä tiukasti ja löysäämään otetta työkokemuksen kautta. Tällä on tarkoitettu sitä, että esimerkiksi vastaavien tilanteiden tullessa kokemuksen avulla voi nopeammin arvioida päätöksentekoaan eettisesti haastavissa tilanteissa.

Eettisten ohjeiden soveltamisen avuksi sääntöjä on avattu hieman säännöstössä, mutta kuten aiemmassa kappaleessa todettiin, nämä selitykset ovat kuitenkin niukkoja kattamaan kaikki erilaiset eettisesti haastavat tilanteet. Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä TTYR (2015) on laatinut tulkin ammattisäännöstön soveltamisen tueksi myös oman hieman enemmän sääntöjä avaavan ohjeistuksensa. Säännöstön kahdeksannen kohdan osalta soveltamista on avattu seuraavasti:

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 tulkkauksen mukaiset tulkkaustehtävät. Kun kyseessä on kuurosokeille tulkkauksen, tulkkaukseen kuuluvat myös opastus ja kuvailu. Muita tulkkauksilanteeseen liittyviä tehtäviä voivat olla esimerkiksi asiakkaan äänen voimakkuudesta ilmoittaminen.

Jos asiakas on täysin kuuroutunut eikä saa palautetta kuulon avulla ympäristöön sopivasta äänen voimakkuudesta, voivat tulkki ja asiakas sopia tavasta, jolla tulkki voi tulkkauksen aikana ilmaista äänen voimakkuuden tasosta. Kirjoitustulkkauksessa toimeksianto pitää sisällään myös tulkkauksilaitteiston huolehtimisen toimintakuntoon ennen tulkkausta ja laitteiston pois pakkaamisen tulkkauksen jälkeen. Mahdollisista tulkkaukseen liittyvistä kirjallisista käännoistöstä on sovittava erikseen.

Tulkilla on asiantuntijarooli monikielisessä ja -kulttuurisessa tilanteissa. Tulkilla on paljon tilanteiden sujumisen kannalta arvokasta tietoa ja erityisosaamista, mitä ei voida muilta osapuolilta edellyttää. Asiakkaiden informoiminen (tulkin roolista ja tulkkauksesta) kuuluu tulkin työnkuvaan itse tulkkauksen lisäksi. (TTYR 2015.)

Säännön kahdeksan soveltamisen ohjeen avulla perustellaan nimenomaan tulkin roolia sekä työhön kuuluvia tehtäviä. Ohjeessa eritellään kirjoitustulkkiin, sekä kuurosokeiden tulkkiin työtehtäviä. Ohjeistus painottuu suurelta osin myös tulkkauksen aikana ilmenneiden asioiden käsittelyyn liittyen, joka linkittyy ensimmäiseen asioimistulkkiin ammattisääntöön ”Tulkilla on salassapitovelvollisuus” (Kieliasiantuntijat 2021). Periaatteessa kahdeksas sääntö itsessään, sekä soveltamisen ohjeistus ovat aika helposti tulkittavissa, sillä ”muita tehtäviä” rajaa kaiken ylimääräisen pois ja sääntöön voi nojata tiukasti tilanteen tullen. Säännön osalta joustamista saattaa kuitenkin tapahtua tilanteesta ja asiakkaan taustasta riippuen. Oman kokemukseni mukaan erityisesti iäkkäiden asiakkaiden kohdalla tulkit usein arvioivat toimintaansa myös hyvään

asiakaspalveluun nojaten. Säännöt ovat kuitenkin tulkinnanvaraisia, sillä tulkki tekee itse työsään nämä päätökset ja perustelut toiminnalleen.

Kieliasiantuntijat ry:n (2021) ammattisäännöstössä ohjeiden soveltamista on puolestaan kuvailtu aiempaan verrattuna tiukemmin. Säännön kahdeksan osalta ohjeistus on seuraavanlainen:

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. (Kieliasiantuntijat ry 2021.)

Verrattuna TTYR:n (2015) ohjeeseen, on jälkimmäinen tiivistetympi versio. Ohjeistuksessa ei kirjaimellisesti eritellä esimerkiksi kuurosokeille tulkkaukseen liittyvää opastusta ja kuvailua, mutta asia mainitaan kuitenkin tulkkausmenetelmään liittyvinä tulkkaustehtävinä. Alkuperäisessä, vuoden 2013 ammattisäännöstössä, SKLT:n ohjeistus säännön soveltamiseen on ollut vastaava, mutta kirjallisten töiden kääntämisestä on mainittu sen olevan ”aina erikseen sovittava”. Tästä voidaan siis päätellä, että vuonna 2021 päivitettyyn versioon on ollut tarve rajata nimenomaan kirjallisten töiden kääntämisen osalta ohje entistä tiukemmaksi.

## 6 TUTKIMUSMENETELMÄT

Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa keskeistä ovat merkitykset ja niiden ilmenemisen kirjo (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Ammattietiikan tarkastelussa laadullisen tutkimuksen lähestymistapa oli mielestäni oiva valinta, sillä mitä tulee eettisesti haastaviin tilanteisiin, ne ilmenevät tilanteesta ja kontekstista riippuen. Aineistonkeruu tapahtui kyselytutkimuksen avulla. Laadin Webropol -kyselyn eri tulkkauskieliä työssään käyttäville asioimistulkeille tutkimuskysymysten pohjalta. Kysely oli anonyymi, eikä osallistujat nähneet toistensa vastauksia.

Toisena aineistonkeruun menetelmänä halusin käyttää eläytymismenetelmää, sillä se tuntui raikkaalta vaihtoehdolta omasta, tilaajan ja osallistujien näkökulmasta. Myös ammattietiikkaa käsiteltäessä koen, että esimerkkitalanteiden avulla saadaan vastaajilta syvällistä pohdintaa. Kuitenkin aikataulullisista syistä päätin liittää eläytymismenetelmän osaksi kyselyä. Eläytymismenetelmän ideana on, että vastaajille annetaan napakka, kehyskertomukseksi kutsuttu orientaatio, jonka myötä antamien mielikuvien mukaan vastaajan tulee kirjoittaa lyhyt kertomus. Vastaajat vievät mielikuvituksensa avulla kehyskertomuksessa esitettyä tilannetta eteenpäin, kuvaavat mitä on jo tapahtunut, tai miten tilanne etenisi. (Eskola, Suoranta 1998, 112.)

### 6.1 Menetelmien toteutus

Toteutin verkkokyselyn Webropol -alustalla, joka mahdollisti linkin sähköisen jakelun useille vastaajille. Kyselyn linkki lähti Kieliasiantuntijat ry:n uutiskirjeen mukana kaikille ammattijärjestön jäsenille. Vastaajat olivat siis vapaaehtoisia, sekä vastaaminen tapahtui täysin anonyymisti. Uutiskirjeen mukana oli lyhyt saateteksti, jossa kerroin kuka olen ja mikä on työni tarkoitus. Kyselyn verkkolinkki oli auki alkukevästä 2022 helmikuun lopulta maaliskuun alkuun, viikoilla 7-10. Ensimmäisen viikon jälkeen vastauksia oli tullut vasta muutamia, joten päätin yhdessä opinnäytetyöni ohjaajan kanssa laajentaa vastaajien tavoittamista, sillä aikaa olisi vielä kaksi viikkoa vastata kyselyyn. Kyselyn saatekirje, sekä linkki itse kyselyyn lähti siis toisen viikon alussa Humakin Tulkkialummit Facebook -ryhmään, sekä Viittomakielen tulkit Facebook -ryhmään. Jälkeenpäin ajateltuna linkkiä olisi pitänyt jakaa myös puhuttujen kielten, sekä puhevalmiiden tulkkiin omiin foorumeihin ja tätä kautta tavoittaa laajemmin myös heitä.

Kysely sisälsi monivalinta- ja vaihtoehdokysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä. Näillä valinnoilla halusin kartoittaa tulkkiin kokemuksia ja ajatuksia liittyen ammattisäännösten kohtaan

kahdeksan ja sen myötä tulkin rooliin ja tehtäviin. Yhteensä kysymyksiä oli kaksikymmentä, sisältäen viimeisen sivun eläytymismenetelmän kehyskertomukset. Lisäksi kunkin asiakasryhmän tulkin työn valinnasta aukesi vastaajalle kysymys käytettyihin tulkkauskieliin, -ja menetelmiin. En ollut rajoittanut vastuksiin erillisiä pakollisia kysymyksiä, sillä se voi aiheuttaa vastaajalle mielenkiinnon uupumisen (Lindholm 2019). Ensimmäisellä sivulla oli vastaajan taustatietojen koonti, jossa selvitettiin koulutustaustaa, työvuosia ja työkieliä, -sekä menetelmiä. Toisella sivulla käsiteltiin asioimistulkin ammattisäännöstöä ja tehtäviä, sekä hyvää asiakaspalvelua. Kolmannella sivulla aiheet liittyivät epäeettiseen toimintaan sekä säännön kahdeksan, tiimoilta vinkkeihin vastavalmistuneille tulkeille.

Kyselyllä oli tarkoitus kartoittaa ja määritellä, tuntevatko tulkit asioimistulkki ammattisäännöstön, miten tulkit toimivat kyseisissä esimerkkitalanteissa, sekä mitä mieltä he ovat esimerkiksi asioimistulkin hyvästä asiakaspalvelusta ja avustamisen eroista. Aikataulullisista syistä en ehtinyt testata kyselyä, muuten kuin itse. Kokeilin sen toimivuutta tietokoneella, sekä mobiililaitteilla ja linkin toimivuutta työni tilaajan avulla. Kyselyyn vastasi yhteensä kuusikymmentä (60) tulkkiä.

Eläytymismenetelmässä on keskeistä kehyskertomusten variointi. Tällä tarkoitetaan sitä, että tekijä luo 2-4 erilaista kehyskertomusta, joissa varioidaan jotakin tiettyä seikkaa. Aineiston analysoinnissa keskitytään siihen, mikä vastauksissa muuttuu, kun kehyskertomuksessa muutetaan yksi tekijä. Muuttamalla kehyskertomusten tekijöitä saadaan aikaan erilaisia kertomuksia, joiden avulla tekijä voi etsiä tutkimuskohteen rakennetta ja sen eri elementtejä, tilanteen tai tapahtuman tiettyä, vastaajien yhteisesti jakama kulttuurista merkitystä. (Eskola, Suoranta 1998, 113). Eläytymismenetelmän ongelmia voivat olla mm. kyseenalaistus kirjoitettujen tarinoiden aitoudesta ja toisaalta epäilyt kirjoitustilanteiden keinotekoisuudesta. Tällä ongelmalla tarkoitetaan sitä, että osallistuja voi tietenkin kirjoittaa paperille mitä tahansa, ilman totuudenmukaisuutta. Muita riskejä tai huomioitavia seikkoja eläytymismenetelmätutkimuksessa on muun muassa se, että vastaukset voivat jäädä hyvin pintapuolisiksi ja stereotyyppisiksi. Tämä ei ole ongelma, jos etsitään tietoa juuri stereotyyppioista ja sosiaalisesti jaetuista käsityksistä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006.) Kehyskertomusta laatiessa tulee siis keskittyä siihen, että siihen sisältyisi esimerkiksi konkreettinen kysymyksenasettelu. Eläytymismenetelmässä eri syiden vuoksi paperille laaditut kertomukset voivat olla jotakin aivan muuta kuin tutkija on osannut ennakoita, mutta myös poikkeavat kertomukset voidaan analysoida. Tyypil-

lisyyden ja yleisyyden lisäksi voidaan siis tutkia erilaisuutta. (Mt.). Tämä perustelu turvasi kehittämistyössäni sitä, että vaikka saatu aineisto ei olisikaan sitä, mitä odotan, voisi menetelmä silti olla onnistunut.

Kyselyn neljännellä sivulla oli erillinen lyhyt tehtäväkuvaus, ja kaksi kehyskertomusta. Kyselylomakkeessa eläytymismenetelmää varten oli avoimet kysymyslaatikot, joihin vastaajat kirjoittivat vapaasti kertomuksensa. Tehtävään ei annettu muita määrättyjä formaatteja. Yleensä kirjoittajat kuitenkin reagoivat ohjeistukseen tuottamalla kertomusmuotoista tekstiä (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006).

Kyselyssä käytetyt eläytymismenetelmän kehyskertomukset:

1. Olet tulkkaukskeikalla sinulle uudessa päiväkodissa. Törmäät tilanteeseen, jossa henkilökunta odottaa sinulta avustamista lasten pukemisessa ja vessassa käymisessä. Kerro miten toimit ja miksi.
2. Olet tulkkaukskeikalla sinulle uudessa päiväkodissa. Törmäät tilanteeseen, jossa henkilökunta odottaa sinulta avustamista lasten pukemisessa ja vessassa käymisessä. Olet kuullut kollegaltasi, että tulkit ovat yleensä auttaneet henkilökuntaa tällaisissa tehtävissä. Kerro miten toimit ja miksi.

Kehyskertomuksien ideana oli saada tulkeilta toiminnalleen perusteluja, sekä tarkastella miten tulkit vetoavat ammattisäännöstöön, mikäli heiltä odotetaan jotakin muuta kuin tulkin työhön kuuluvia tehtäviä. Muuttamalla kehyskertomuksessa yhtä seikkaa, pyrin selvittämään kuinka tulkit soveltavat sääntöä, vai pysyvätkö se tiukasti samassa ratkaisussa molempien tilanteiden kohdalla.

Laadullisen aineistolähtöisen analyysin tarkoitus on luoda aineistoon selkeyttä ja siten tuottaa uutta tietoa tutkittavasta asiasta. Analyysillä pyritään tiivistämään aineistoa kadottamatta sen sisältämää informaatiota. (Eskola, Suoranta 1998, 138.) Aineistosta voi nostaa esiin tutkimusongelmaa valaisevia teemoja. Tämän kautta voidaan vertailla tiettyjen teemojen esiintymistä ja ilmenemistä aineistossa. (Mt., 175-176.) Laadullinen sisällönanalyysi on hyvinkin lähellä teemoittelua. Sisällönanalyysissa keskitytään aineiston kertomiin aisoihin, aiheisiin ja teemoihin. Täten kyselytutkimuksen avoimet kysymykset antavat mahdollisuuden tutkia, mistä osallistujat puhuvat ja mitä asioita käsitellään. Aineistosta koodataan sisältöä koskevia luokitteluja, joiden välistä suhdetta voidaan täten tarkastella. (Vuori 2022.)

## 7 TULOKSET

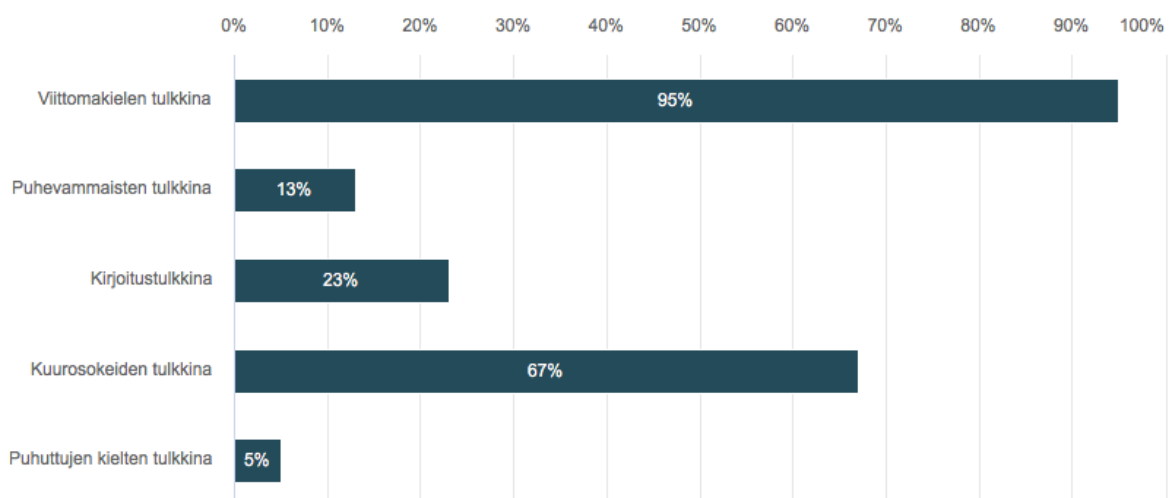
Olen jakanut aineiston teemoihin, jotta tuloksia olisi helpompi erotella omiin kategorioihin ja niissä esiintyviin merkityksiin, erityisesti avoimien kysymyksen vastauksien yhtäläisyyksien osalta. Kysymyslomake löytyy opinnäytetyön liitteistä, joista lukija näkee kokonaisuudessaan kysymykset, sekä niiden vastausvaihtoehdot, -ja muodot (Liite 5: Kyselylomake).

### 7.1 Taustatiedot

Kyselyn ensimmäisellä sivulla kerättiin tietoa vastaajien koulutustaustasta, työvuosista sekä tulkkauksielistä, -ja menetelmistä. Kysely aloitettiin vastaamalla minkä asiakasryhmän tulkkina vastaaja työskentelee. Kyseessä oli monivalintakysymys, jossa oli siis mahdollista valita useampi, kuin yksi vastausvaihtoehto. Vaihtoehtoina olivat viittomakielen tulkki, puhevammaisten tulkki, kirjoitustulkki, kuurosokeiden tulkki ja puhuttujen kielten tulkki. Monivalinnan ideana oli tarkastella tässä kysymyksessä sitä, kuinka moni tulkeista työskentelee esimerkiksi viittomakielen, -sekä kuurosokeiden tulkkina. Kuten luvussa 4.4. kerrottiin, viittomakielen tulkin koulutuksessa on mahdollisuus valita syventäviä opintoja esimerkiksi kuurosokeille tulkkauksesta ja näin toimia sekä viittomakielen, että kuurosokeiden tulkkina. Kuitenkin kyselyn anonymitteetti vaikeutti monivalinnoissa vastaajien useampien valintojen tarkastelua jälkikäteen.

#### 1. Työskentelen ... (Voit valita useamman)

Vastaajien määrä: 60, valittujen vastausten lukumäärä: 122



KUVIO 1. Asiakasryhmän valinnat prosenttilukuina.

Yllä olevasta kuvasta näkyy vastauksien jakautuminen. Vastaajia oli koko kyselyssä yhteensä kuusikymmentä (60) ja ensimmäiseen kysymykseen valittuja vastauksia tuli yhteensä satakaksikymmentäkaksi (122). Viittomakielen tulkin ammatin valitsi vastauksien yhteismäärästä viisikymmentäseitsemän (57) vastaajaa, toiseksi eniten valittiin kuurosokeiden tulkin ammatti neljäkymmentä (40) kertaa. Puhevammaisten tulkin ammattiin vastauksia tuli kahdeksan (8), kirjoitustulkkeihin neljätoista (14) ja puhuttujen kielten tulkin ammattiin kolme (3). Täten voidaan päätellä, että suurin osa vastaajista toimii viittomakielen tulkkina, sekä toiseksi eniten vastaajista toimii sekä viittomakielen tulkkina, että kuurosokeiden tulkkina.

Jokaiselta osallistujalta kysyttiin myös monivalintana, minkä tulkkausalan koulutuksen he ovat käyneet. Vastaajista 57 tulkkia kertoi käyneensä ammattikorkeakoulun, yhteensä 81 vastauksesta. Vastaajista 8 suoritti opintonsa kansanopistossa, YAMK:in ja yliopiston valitsi molemmissa 8 vastaajaa. Ammattikorkeakoulutuksen yleisyys tämän kyselyn vastaajilla ei ole yllättävä, sillä suurin osa vastaajista oli viittomakielen tulkkeja. Vastauksien yhteismäärästä voidaan myös päätellä, että muutama vastaaja on valinnut kaksi eri koulutusta. Yksikään kyselyyn vastanneista ei kuitenkaan valinnut vaihtoehtoa ”en ole käynyt tulkkausalan koulutusta” tai ”aikaiskoulutuskeskus” -vaihtoehtoa. Olisi ollut mielenkiintoista nähdä, olisiko näitä molempia vaihtoehtoja saattanut valita useampi vastaaja, mikäli puhuttujen kielten tulkkeja olisi osallistunut kyselyyn enemmän. Sen lisäksi vaihtoehtona oli ”joku muu, mikä”, johon vastaajien oli mahdollista kirjoittaa koulutustaustansa. Neljä (4) vastaajista valitsi tämän vaihtoehdon, joista kolmessa kerrottiin kaksi eri vuosina käytyä koulutusta ja yhdessä mainittiin yliopisto-opintojen olevan vielä kesken.

Koulutuksesta valmistumiseen vastaajat valitsivat valintanauhasta oikean vuoden ja vaihtoehdot olivat vuosien 1980-2022 välillä. Vastauksia tuli yhteensä viisikymmentäkuusi (56), josta voidaan päätellä, että yllämainitut neljä (4) vastaajaa eivät voineet vastata valmistumisvuoteen kahden eri tutkinnon tai keskeneräisen tutkinnon vuoksi. Vastaajista 12%, eli seitsemän tulkkia oli valmistunut koulutuksestaan vuonna 2013 ja vuonna 2019 valmistuneita oli 11%, eli kuusi vastaajaa. Muut valinnat olivat hyvin hajanaisia, aikaisimmat valmistumiset olivat vuosina 1992-1993. Kumpanakin vuonna oli valmistunut yksi tulkki omasta koulutuksestaan. Kyselyyn vastanneiden keskuudessa oli selkeä nousu koulutuksesta valmistumiseen vuosina 2012-2019.

Kyselyssä kartoitettiin myös vastanneiden tulkkien työvuosia tulkkausosalalla. Suurin osa vastanneista, 25% oli toiminut alalla jo 6-8 vuotta. Prosenttiluku ei sinänsä yllätä, sillä eniten valmistuneita oli vuonna 2013. Tästä voidaan päätellä, että suuri osa kyselyyn vastanneista vuonna

2013 valmistuneista tulkeista oli päässyt töihin mahdollisesti kahden vuoden sisään valmistumisesta. Toiseksi eniten vastanneista, 22% oli työskennellyt tulkkausalalla yli 15 vuotta.

## 7.2 Asioimistulkin ammattisäännöstö ja työnkuva

Halusin kyselytutkimuksessani selvittää, kuinka vastaajat tuntevat asioimistulkin ammattisäännöstön eettiset ohjeet, sekä miten tulkit vastaavat niiden noudattamisesta. Kysymyksen ”Tunnetko asioimistulkin eettiset ohjeet ja noudatatko niitä” taustalla oli ideana, että tulkit nostaisivat heti alussa sääntöjen noudattamisen haasteita ja eroja. Vastausvaihtoehtoja oli useampi. Yhteensä 60 vastauksesta 23 vastaajista kertoi tuntevansa ohjeet ja noudattavansa niitä osittain, kun taas 17 vastaajista kertoi tuntevansa ohjeet ja noudattavansa niitä täysin. 15 vastaajaa valitsi ”tunnen ohjeet” vaihtoehdon ja yksikään vastaajista ei valinnut vaihtoehtoa ”en tunne ohjeita”. Yksi vastausvaihtoehto oli ”Tunnen ohjeet, mutta en aina noudata niitä. Kerro miksi?”. Valinnan vieressä oli tilaa vastaajalle kirjoittaa esimerkkejä tai pohdintaa sääntöjen noudattamisesta. Vaihtoehdon valitsi vastaajista viisi, joista jokainen kirjoitti pohdinnan vastauksen viereen. Kyseisestä teemasta tulkit nostivat esiin esimerkiksi sen, ettei valmistautumiseen ole aina mahdollisuutta, mikäli tilaus välitetään viime tingassa. Tällöin ammattisäännöstön kohta 5 ei toteudu. Myös säännöstön kohta 6 nostettiin esille, jossa mainitaan, ettei tulkki saa lisätä tai itse selittää asioita auki. Vastaaja korosti, että sääntö voi joskus olla hyvän tulkkauksen ja tulkin etiikan vastaista. Toinen vastaaja mainitsi erityisoppilaitoksessa tapahtuvassa tulkkauksessa joskus jättävän jotakin tulkkauksella, mikäli pedagogisesta vastuusta oleva opettaja niin pyytää. Vastaaja tarkensi kyseistä tilannetta siten, että yleensä tällaisesta toiminnasta kuitenkin onneksi sovitaan etukäteen opettajan ja opiskelijan kesken, jolloin vastuusta on opettaja. Avustamisesta mainitsi tämän kysymyksen kohdalla kaksi vastaajaa, molemmat sanoivat avustavansa tilanteen mukaan iäkkäiden ihmisten kanssa, jos esimerkiksi kulkeminen ympäristössä on hankalaa. Tällaisella toiminnalla viitattiin hyviin käytöstapoihin, sekä kanssaihmisyyteen. Yleisesti nämä vastaukset sisälsivät tulkkien pohdintaa siitä, kuinka tulkintaerot voivat johtaa siihen, ettei toiminta aina ole ohjeiden mukaista.

Seuraavaksi kyselyssä kysyttiin ”Kuvaa omin sanoin, mitkä asiat kuuluvat asioimistulkin tehtäviin” ja vastausten määrä väheni 52 vastaukseen. Kysymys oli avoin, joten luultavasti osa vastaajista ei halunnut käyttää aikaa laajempiin kysymyksiin. Melkein kaikista vastauksista yleisin vastaus oli viestin tulkkauksen kieleltä toiselle tai tulkkauksen. Vastauksia oli tarkennettu

muun muassa merkityksen välittämisenä, sekä tasavertaisen kommunikaation mahdollistamisena. 19 eri vastauksessa korostettiin kielen lisäksi kulttuurin välittäminen ja tulkkaus. Tulkkaustehtäviä kiteytti hyvin yksi vastauksista: ”Tulkkaus, osallistumisen mahdollistaminen, tasavertaisen kommunikoinnin mahdollistaminen, ’siltojen rakentaminen’ kielen ja kulttuurin kautta”. Opastuksesta ja ympäristön kuvailusta mainittiin 15 eri vastauksessa kuurosokeiden asiakkaiden yhteydessä. Kuurosokeiden tulkkauksen kohdalla vastauksissa tarkennettiin esimerkiksi, että heidän kohdallaan tulkkina toimiminen on ikään kuin vapaampaa, ei niin tiukasti rajoissa pysyvää. Esimerkkeinä nostettiin kahvin hakeminen asiakkaalle pöytään tai avustaminen ruokailussa ja vessassa käymisessä. Yksi vastaajista kuvasi hyvin myös avustamisen lähtökohtia seuraavasti. ”Asiakkaan tavaroihin ei kosketa, ellei esimerkiksi pyörätuolissa istuva asiakas pyydä tuolin takaosan repusta jotakin”. Tämä vastaus kiteyttää aiemmin opinnäyte työssä käsiteltyä asiakkaan itsemääräämisoikeutta eettisten ohjeiden yhteydessä.

Tulkin muista tehtävistä mainittiin myös laajalti. Useat vastaukset olivat pohjautuneet suoraan asioimistulkin ammattisäännöstöön, kuten tulkkaukseen ilman lisäyksiä tai poisjättöjä, kattavaan valmistautumiseen, tulkin puolueettomuuteen ja neutraaliuuteen, solidaarisuuteen sekä salassapitovelvollisuuteen. Yksi tulkeista mainitsi myös tärkeän pointin puolueettomuudesta: ”Jos olen esimerkiksi lasten kesken tulkkauksessa, ja lasta kiusataan, puutun aikuisena tilanteeseen”. Ammattisäännöstössä itsessään ei ole kohtaa tulkin asiantuntijapuheenvuorosta, mutta SKTL kuvaa tulkin työn asiantuntijuutta siten, että tulkilla on velvollisuus selvittää viestintätilanteen alussa kaikille osapuolille tulkin roolia ja sujuvan tulkkauksen edellytyksiä. Tulkilla on myös oikeus puuttua esimerkiksi käytännön järjestelyihin, mikäli se on kattavan tulkkauksen vuoksi tarpeen. (SKTL 2021.) Vastauksista korostui nimenomaan tulkin asiantuntijuuden velvollisuudet ja vastuu, tulkinkäytön ohjauksen ja lisätietojen kertominen esimerkiksi viittomakielestä ja tulkkauksesta tilanteen vaatiessa. Käytännön järjestelyistä mainittiin, että tulkin tehtäviin kuuluu puuttua tilanteeseen selittämällä ja järjestelyllä, jotta viestin välittäminen olisi mahdollista ja mahdollisimman tehokasta. Järjestelyyn puuttumisella tarkoitettiin esimerkiksi istumajärjestyksen korjaamista. Vastauksien seasta nousi myös tulkin tilanteen vaatimuksien mukainen toiminta, kohteliaisuus ja käytöstavat. Vastaajat kuvasivat tulkin tehtävien lomassa, että tulkille kuuluu myös normaalit sosiaaliset taidot ja kohteliaisuudet, kuten esittäytyminen ja hyvästely, ovien avaaminen tai pudonneen tavaran nostaminen.

Tulkin työnkuvaa käsiteltiin myös kysymyksellä ”Kuinka usein törmäät tilanteeseen, jossa tulkin työnkuva ei ole asiakkaille selkeä?”. Vastanneista 43%, eli 26 vastasi ”usein” ja 57%, eli

34 vastasi ”harvoin”. Vastanneiden kesken kokemukset asiakaskunnan ymmärryksestä tulkin työnkuvasta saattavat jakautua eri syistä. Osa tulkeista oli ollut alalla jo pitkään, jolloin he ovat ehtineet törmätä monenlaisiin tilanteisiin ja asiakkaisiin. Kuitenkaan yksikään vastaajista ei valinnut vaihtoehtoa ”en koskaan”.

### 7.3 Eettinen toiminta

Kyselytutkimuksessa halusin myös selvittää erilaisten esimerkkitalanteiden avulla, mihin päätökseen tulkit niiden kohdalla päätyisivät. Esimerkkitalanteita oli kirjattuna yhteensä seitsemän, joista vastaajien tuli valita mitä he tekisivät ja mitä eivät. Vastausvaihtoehtoina oli myös ”en osaa sanoa” ja ”joidenkin asiakkaiden kanssa”. Kysymystä seurasi avoin kysymys, jossa vastaajat saivat halutessaan avata pohdintaansa, mikäli vastauksena oli jälkimmäinen. Kysymyksenasettelu oli matriisi ja alla olevasta taulukosta näkyy vastausten jakautuminen.

(N=60)

	Tekisin	En osaa sanoa	Joidenkin asiakkaiden kanssa	En tekisi
Asiakkaan ohjaaminen paikasta toiseen toimeksiannon aikana.	6	5	39	10
Neuvon asiakasta, miten tilanteessa toimitaan (esimerkiksi ilmoittautuminen, lipun osto yms..).	5	2	44	9
Asiakas pyytää sinua kantamaan tavaroitaan.	0	3	22	35
Asiakas pyytää selvittämään hänelle reitin seuraavaan paikkaan, jonne hän siirtyy tilauksen jälkeen.	3	2	24	30
Sinulla on ennestään tuttu asiakas jonka kanssa olette lääkärissä. Asiakas tarkistaa sinulta, mitä viime lääkärikäynnillä tapahtui.	0	2	3	55
Olette tilauksen jälkeen menossa samaan suuntaan, asiakas pyytää sinulta autokyytiä.	0	1	1	58
Asiakas pyytää sinua soittamaan hänen puolestaan hoitaakseen asioita, jotka eivät liity kyseiseen tilaukseen.	8	6	2	43

KUVIO 2. Valitse, kuinka toimisit kyseisessä tilanteessa.

Vastauksien avulla korostui eettiseen työskentelyyn ja päätöksentekoon vaikuttavat tekijät. Tulkin toiminta ei voi olla jokaisessa tilanteessa täysin samanlaista, sillä asiakas ja tilanne vaikuttavat kyseisellä hetkellä päätöksentekoon ja sen arviointiin sekä sitä kautta ammattisääntöjen soveltamiseen. Kuten yllä olevasta kuvioista näkyy, ensimmäiset kolme esimerkkitilannetta liittyvät tulkkaustilanteen aikana tapahtuvaan asiakkaan toiminnan ohjaamiseen sekä avustamiseen. Näihin esimerkkeihin tuli eniten vastauksia ”joidenkin asiakkaiden kanssa”. Vastaukset eivät yllätä, sillä kyselyyn osallistui kuurosokeiden tulkkeja, joilla on usein muitakin tehtäviä kuin pelkkä tulkkaus. Esimerkiksi opastamista paikasta toiseen ja ympäristön kuvailua tapahtuu kuurosokeiden asiakkaiden kanssa ja se kuuluu tulkin tehtäviin. Tulkit vastasivat myös ”en tekisi”, kuten esimerkiksi 10 tulkkiä ei ohjaisi asiakasta paikasta toiseen toimeksiannon aikana ja 9 tulkkiä ei ohjaisi asiakkaan toimintaa tilanteessa. Eniten vastauksia näiden kahden esimerkin kohdalla tuli kohtaan ”joidenkin asiakkaiden kanssa”.

Toiminnan perusteluissa mainittiin useaan otteeseen kuurosokean asiakkaan kohdalla, että esimerkiksi lipun ostamisessa tai ilmoittautumisessa asiakkaan ohjaaminen on tavallaan osa kulttuuritulkkausta tai kuvailua, jotta asiakas pystyy toimimaan tilanteessa. Myös laitteiden käytön kuvailua kuurosokealle perusteltiin, ettei tulkkina tekisi asiakkaan puolesta mitään, vaan kuvailisi mahdollisimman tarkkaan millainen laite on kyseessä ja miten se toimii. Vastauksissa mainittiin lipun ostamisen yhteydessä kulttuuritulkkauksesta sellaisille asiakkaille, jotka eivät ole täysin sisällä yhteiskunnassa. Tällä tarkoitettiin esimerkiksi maahanmuuttaja-asiakkaita, joilla ei ole suomen kielen taitoa, jotta tilanne olisi mahdollisimman sujuva. Yhdessä vastauksessa kiteytyi tulkin tieto tilanteesta ja sen kulusta: ”Jos asian hoitaminen meinaa kaatua siihen, ettei asiakas osaa ilmoittautua vaikkapa terveyskeskuksessa, saatan vinkata ’miten itse luulisin, että täällä toimitaan’. Yleensä arvioin onko miten suuri vastuu ja mitkä ovat toiminnan seuraamukset”. Kolmessa vastauksessa mainittiin nimenomaan tulkille sopiva fraasi ”luulen, että...” joka ei ole suoraa ohjaamista vaan sen avulla toiminnasta saadaan sujuvampaa. Kaikista vastauksista korostui, että asiakkaan toimintaa saatetaan ohjata esimerkiksi sairaalassa tilanteen sujuvuuden vuoksi esimerkiksi kysymällä asiakkaalta, onko tämä jo ilmoittautunut tai tulkkaamalla kylttien kielellistä sisältöä kuten ”ilmoittautumisautomaatti” tai osastojen nimiä. Monessa vastauksessa mainittiin myös, että ”asiakasta voi ohjata ja auttaa tällaisissa tilanteissa, kuten auttaisi ketä tahansa ihmistä, sillä kyseessä on pieniä asioita, joista kaikki osapuolet hyötyvät eikä kukaan menetä mitään”. Osa vastaajista taas rajasi toimintaansa taas niin, että ohjaisi asiakkaan kysymään joltakin muulta ja tulkkaisi sen.

Asiakkaan ohjaamisesta paikasta toiseen mainitsi vielä erikseen 4 tulkkia. Yksi vastasi, ettei koskaan ohjaisi asiakasta esimerkiksi sairaalassa osastolta toiselle. Tulkit halusivat perusteluissaan korostaa sitä, että mikäli kyseessä on kuurosokea asiakas, opastus kuuluu tulkin tehtäviin ja joustaminen on tärkeää. Kuitenkin yksi tulkki mainitsi, että myös asiakkaalla itsellään pitäisi olla reitit tiedossa ja usein asiakkaat tietävätkin itse, minne tulee siirtyä esimerkiksi sairaalassa asioidessaan. Yksi vastauksista sisälsi konkreettisen esimerkin, joka korostaa asioimistulkin työssä esiintyviä hyötyjä. Usein tulkit käyvät esimerkiksi samoissa sairaaloissa tulkaamassa, jolloin heillä on tilanteeseen nähden hyödyllistä tietoa:

”Tulkit tuntevat usein hyvin eri virastot ja laitokset. En pidä sitä erikoisena, jos kerron vaikka tietäväni että tämän sairaalan röntgen on pohjakerroksessa (jos asiakas ei tiedä tai löydä), etenkin jos on kiire.”

Kolmas esimerkkutilanne ohjaamisen ja avustamisen teemassa oli ”asiakas pyytää sinua kantamaan tavaroitaan”. ”En osaa sanoa” keräsi 3 vastausta ja ”en tekisi” sai 35 vastausta. 22 tulkkia valitsi ”joidenkin asiakkaiden kanssa”, mutta yksikään tulkeista ei vastausten perusteella kannata asiakkaiden tavaroita lähtökohtaisesti. Kun tulkit myöhemmin avasivat perustelujaan toiminnalleen, jokaisessa mainittiin tavaroiden kantamisen syyksi inhimillinen toiminta. Jokainen tätä esimerkkutilannetta koskeva perustelu liittyi kuurosokeisiin tai iäkkäisiin asiakkaisiin. Kuurosokeiden asiakkaiden kohdalla tulkit mainitsivat, että tavaroiden kanssa auttaminen on yleistä. Tulkin inhimillisyyttä korostettiin seuraavasti:

”Jos asiakas on iäkäs tai huono liikkumaan, kantaisin esimerkiksi tarjottimen tai avaisin hänelle oven.”

”Jos asiakkaalla on selkeitä vaikeuksia tavaroiden kanssa, kyllä auttaisin häntä.”

”Esimerkiksi asiakkaan ikä vaikuttaa siihen, että toimisin ihmisenä ihmiselle. Kantaisin hyvin iäkkään henkilön kassin myös normaalisti, miksi en tekisi sitä myös tulkkina. Jos asiakas tilaisi tulkin vain kassinkantajan rooliin, en menisi toiste tulkkiksi.”

”Jos asiakas on todella vanha ja heikkokuntoinen, saatan pidellä ostoskorja ihan vain koska ihmiset tekevät niin toisilleen.”

Mielipiteitä jakoi myös esimerkkutilanne ”asiakas pyytää selvittämään hänelle reitin seuraavaan paikkaan, jonne hän siirtyy tilauksen jälkeen”. Tulkeista 3 selvittäisi reitin kenelle tahansa asiakkaalle ja 2 ei osannut sanoa miten toimisi. Eniten vastauksia tuli kohtaan ”en tekisi”, sillä 30

tulkkia ei selvittäisi reittiä kyseisessä tilanteessa. 24 tulkkia valitsi ”joidenkin asiakkaiden kohdalla”. Useassa perustelussa mainittiin, että reitin selvittäminen tai selittäminen asiakkaalle on luontevaa asiakaspalvelua, mikäli tulkki itse tietäisi kyseisen reitin. Vastauksissa mainittiin myös, että etsisi reitin esimerkiksi sovelluksen avulla puhelimesta, mikäli paikalla ei olisi kehtään keltä kysyä. Yksi vastaajista kuvaili toimintaansa niin, että neuvoisi tai selvittäisi reitin sairaan ja iäkkään asiakkaan kohdalla, joka olisi yksin ja eksyksissä. Mikäli tilanne tulisi vastaan tulkkauksen aikana, tulkki kiinnittäisi esimerkiksi viranomaisen huomion asiaan. Kahdessa perustelussa mainittiin erikseen, että ainoastaan tutun asiakkaan kohdalla neuvoisi reitin tai suunnan. Kummatkin vastaajista kuitenkin korostivat, että ensisijaisesti ohjaisivat asiakkaan kysymään neuvoa muilta ja tulkkaisivat sen.

Tarkka rajaus tulkkien toiminnassa näkyy viidennen esimerkkitalanteen kohdalla. Esimerkin avulla selvitettiin miten tulkki toimisi, kun kyseessä olisi tuttu asiakas, jonka kanssa tulkki on käynyt aiemminkin lääkärissä ja asiakas kysyy tulkilta mitä viime lääkärikäynnillä tapahtui. 55 tulkkia kuudestakymmenestä (60) vastasi, ettei kertoisi aiempien tulkkaustoimeksiantojen aikana tulleita asioita, vaikka tulkilla täten olisi hallussaan niin sanottua ”hyödyllistä tietoa”. Yksikään tulkeista ei lähtökohtaisesti tekisi näin ja vain 3 tulkkia saattaisi joidenkin asiakkaiden kohdalla mainita aiemmista lääkärikäynneistä. Tämän esimerkkitalanteen perusteluja tiivistää hyvin seuraava vastaus:

”Iäkkään asiakkaan kanssa olen ollut monta kertaa samassa lääkäritalanteessa. Tällöin on tulkkauksen ja tilauksen sujuvuuden kannalta selkeämpää, että käymme ennen lääkärin tapaamista läpi edellisten käyntien sisältöä.”

Yleisesti matriisi -tehtävän jälkeiset toiminnan perustelut kiteyttivät tulkin työn vaihtelevuutta ja tulkin työhön kuuluvaa joustavuutta asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Tulkit kirjoittivat yleisesti ajatuksiaan siitä, miksi joidenkin asiakkaiden kohdalla toiminta saattaa poiketa toisista tilanteista. Vastauksissa näkyi selkeästi myös hyvän asiakaspalvelun ja ihmisenä toimimisen periaatteet. Vastauksissa haluttiin jakaa ajatuksia siitä, miten esimerkiksi maahanmuuttajien, kuulonäkövammaisten ja kehitysvammaisten asiakkaiden kohdalla tulkin on joskus toimittava hyvinkin joustavasti. Osa vastauksista sisälsi myös pohdintaa nimenomaan asiakasryhmien eroista, kuten oman toiminnan mukauttamisesta kuurosokeiden asiakkaiden ja kuurojen asiakkaiden kohdalla. Kuten vastauksista näkyy, tulkit perustelevat toimintaansa hyvän asiakaspal-

velun kautta erityisesti iäkkäiden asiakkaiden kohdalla ja mikäli esimerkiksi toiminnan ohjaaminen olisi kaikkien edun mukaista, sen voisi silloin toteuttaa. Tulkkien inhimillistä toimintaa kuvasi mielestäni hyvin seuraavat vastaukset:

”On tapauksia, joissa asiakkaan jättäminen olisi heitteillejätto. Ohjaisin ketä tahansa kadun kulkijaa, miksen myös asiakkaitani?”

”Ajattelen tilanteessa, että neuvoisinko tai auttaisinko tätä ihmistä, jos hän ei olisi asiakkaani.”

”Myös vanhusten kanssa tulkin inhimillinen puoli saa mielestäni näkyä.”

”Kuurosokeiden asiakkaiden kanssa täytyy mukautua, eettisten ohjeiden noudattaminen kirjaimellisesti voi olla asiakkaan tai tilanteen kannalta huonoin ratkaisu. Pitää olla luova, jotta ratkaisu löytyy. Paras tilanne on se, että tulkki itse on tietoinen joustamisestaan.”

”Jos kyseessä on esimerkiksi iäkäs asiakas, jouston ammattisäännöissä. Tulkki on ihminen ihmiselle, ei meidän työmme ole sen kummempaa, kuin muidenkaan. Emme ole salaisia agenteja!”

## 7.4 Hyvä asiakaspalvelu

Kun tulkeilta kysyttiin, millaista on heidän mielestään asioimistulkin hyvä asiakaspalvelu, vastaukset jakautuivat kahteen teemaan. Puolet vastauksista koskivat tulkin luonnetta, käyttäytymistä ja inhimillisyyttä, kun taas puolet käsittelivät nimenomaan tulkin ammatillisuutta ja asiantuntijuutta.

Yleisin vastaus oli, että tulkin hyvä asiakaspalvelu on ystävällistä ja kaikki osapuolet huomioon ottavaa. Tulkin hyvää asiakaspalveluluonnetta kuvailtiin myös empaattiseksi, hyväksyväksi ja asialliseksi. Tulkit olivat yhtä mieltä vastauksissaan siitä, että tulkin tulee toimia kohteliaasti sekä tulla toimeen erilaisten ihmisten kanssa. Vastauksissa mainittiin myös useaan otteeseen, että tulkin tulee pysyä roolissa, mutta kuitenkin toimia inhimillisesti ja joskus myötäelää tilanteessa. Tulkin työn joustavuutta korostettiin, sekä hyvänä asiakaspalveluna koettiin, että tulkki osaa mukautua tilanteeseen. Vastauksissa mainittiin myös muita hyvän tulkin ominaisuuksia, kuten ’small talkin’ hallitseminen, miellyttävä ja asiallinen olemus, maalaisjärjen käyttö kontekstista riippuen, täsmällisyys, luontevuus, alttius, avoimuus ja johdonmukaisuus. Vaikka moni vastaajista korosti small talkin ja avoimuuden tärkeyttä hyvässä asiakaspalvelussa, vastauksien seassa oli myös kuvailtu, että tulkin tulisi olla kohteliaan etäinen. Hyvää asiakaspalvelua määritteli yksi vastaajista siten, että se on aina asiakkaan lähtökohtia huomioivaa. Eräs

vastaajista korosti vastaavasti hyvää asiakaspalvelua ihmisenä ihmiselle toimimisena, asiakkaan kuulemisena ja hänen tarpeidensa huomioimisena. Koen hyödylliseksi nostaa muutamia vastauksia tämän kysymyksen tiimoilta, sillä seuraavat vastaukset määrittelevät asioimistulkin roolia, sekä ammattitulkkiin mielipiteitä hyvästä palvelusta:

”Olen ensisijaisesti paikalla tulkkina, ammattilaisena. Toissijaisena olen paikalla myös ihmisenä. Kohtelen asiakasta kuten muita samassa tilassa olevia.”

”Sen lisäksi että olen tulkki, olen aina ihminen ihmiselle. Hyvä asiakaspalvelu vaatii sekä eettisten sääntöjen tuntemusta että niihin pyrkimistä, mutta myös ymmärrystä siitä, milloin pitää joustaa. Oma valta tulee tiedostaa ja ymmärtää sen tuomat vaarat.”

”Hyvä asiakaspalvelu on inhimillistä, mutta asiallista. En ala kenenkään avustajaksi, mutta olen kuitenkin ihminen ihmiselle.”

”Hyvässä asiakaspalvelussa otetaan huomioon asiakkaan tilanne juuri nyt, sekä miten siihen pisteeseen on tultu. Tulkki on ymmärtäväinen, ystävällinen ja voi keskustella vapaasti muistakin asioista.”

”Tulkki on asiakasta varten tilanteessa, mutta ei tee mitään asiakkaan puolesta. Tulkin rajoista pidetään kiinni ja niistä voidaan kertoa ystävällisesti asiakkaalle.”

”Asioimistulkki asettaa selkeät rajat ja tekee ammatillisesti hyvää työtä. Asioimistulkki on jämäpti, mutta ystävällinen. Tulkki ei ole avustaja, vaan tulkki.”

”Asioimistulkki on ammattikunnalleen velkaa sen, että toimii eettisten ohjeiden rajoissa, eikä avusta asiakasta. Samaan aikaan tulkin työ on myös ihmistyötä ja riippuu aina tilanteesta, missä rajat menevät.”

Tulkin hyvää asiakaspalvelua määriteltiin myös ammatillisuuden kautta. Näissä vastauksissa tulkit mainitsivat, että tulkin tulee olla asiantunteva ja toimia ammattitaitoisesti. Vastauksissa mainittiin esimerkiksi, että hyvä asiakaspalvelu on keskustelevaa ja asiakasta kunnioittavaa. Ammatillisuudesta mainittiin, että hyvässä asiakaspalvelussa tulkkauksen on laadukasta ja asiakas tulee näin ymmärretyksi. Useimmissa vastauksissa hyvä asiakaspalvelu tiivistettiin siten, että asiakas saa asiansa hoidetuksi ja kaikki osapuolet kokevat tilanteen ”niin kuin tulkkia ei olisi-kaan”. Vastauksissa oli myös määritelty asiakaspalvelun olevan hyvää silloin, kun tulkki tekee kaiken niin, että asiat toimivat sujuvasti. Tulkkauksen osalta vastaajat kirjoittivat myös, että tulkin ammattitaitoon kuuluu asiakkaan kielellisen tason huomioiminen. Yksi vastaajista korosti eettisen työskentelyn kulmakiveä, eli tulkin kykyä perustella ammatillisesti omaa toimintaansa.

Muutamissa vastauksissa tulkit määrittivät hyvän asiakaspalvelun perusteita nojaten ammattisäännöstöön. Vastauksissa esiintyi muun muassa omien taitojen arviointia, mihin on kykenevä ja mihin ei. Vastauksessa annettiin esimerkiksi tilanne, joka ei suju tulkin taitojen vuoksi. Tämä vastaaja oli sitä mieltä, että se on hyvää asiakaspalvelua, kun tulkki osaa pyytää apua tai selvennystä tilanteessa ja arvioida omien valintojensa seuraamuksia. Muita suoraa ammattisäännöstöön viittaavia vastauksia oli tulkin puolueeton asema, salassapitovelvollisuus, kattava ja mahdollisimman tarkka tulkkaus, valmistautuminen tilanteeseen, jatkuva taitojen kehittäminen ja työn laadun tarkkailu. Yksi vastauksista määritteli hyvän asiakaspalvelun myös siten, että tulkki pyytää palautteen työstään suoraan asiakkailta. Poimin vastauksista muutaman, jotka mielestäni antavat hyvää käsitystä tulkin työn asemasta ja ydintehtävästä viestinnän asiantuntijana:

”Hyvä asiakaspalvelu on sitä, että tulkki tuntee velvollisuutensa toimia aktiivisena viestinnän ammattilaisena mahdollistaakseen viestinnän sujuvasti ja tehokkaasti, eikä vain odota passiivisena, että joku osapuoli sanoo jotakin tulkattavaa.”

”Tulkki ei korosta liikaa itseään ja mahdollistaa osallistujien välisen kommunikation. Tulkki yrittää sujahtaa porukkaan mukaan, lukea tunnelmaa ja toimia sen mukaan.”

”Hyvä tulkki edistää tilanteen sujumista ongelmitta, toimimatta kuitenkaan henkilökohtaisena avustajana.”

”Hyvä asiakaspalvelu on laadukasta kommunikation mahdollistamista eettisiä ohjeita noudattaen.”

## 7.5 Muodostuneet käytännöt haastavissa tilanteissa

Kyselyssä halusin myös selvittää asioimistulkkiensa ajatuksia epäeettisestä toiminnasta sekä siihen puuttumisesta. Ammattisäännösten tulkintaerot johtavat myös siihen, että mielipiteet saattavat erota myös siinä, mikä määrittellään epäeettiseksi toiminnaksi tai koska ollaan niin sanotusti harmaalla alueella. 16. kysymys tulkeille oli ”Oletko todennut toimivasi epäeettisellä tavalla liittyen sääntöön 8?”. Vastaajista 75% koki, ettei ole rikkonut sääntöä omalla toiminnallaan. 25%, eli 15 vastaajaa kuitenkin pohti oman toiminnan olleen joskus epäeettistä säännön 8 tiimoilta. Vastaajia, jotka vastasivat ”kyllä” pyydettiin vielä kirjoittamaan seuraavassa kohdassa ajatuksiaan liittyen oman toiminnan epäeettisyyteen tai harmaalla alueella liikkumiseen. Oikeastaan kaikki 15 tarkennusta 16. kysymykseen koski erittäin haastavia tilanteita sekä tulkin

tehtävistä joustamista kuurosokeiden asiakkaiden kohdalla. Nämä vastaukset alleviivaavat etiikan ja eettisen toiminnan tulkintaeroja, sillä eettinen toiminta ei aina ole tarkkarajaista. Kuten aiemmissakin vastauksissa on todettu, joskus liian tiukkaan sääntöjen noudattaminen saattaa olla tilanteessa huonoin vaihtoehto. Kyselyssä tulkit ovat korostaneet, kuinka maalaisjärjen käyttö ja yleisinhimillinen toiminta on tilanteen ja asiakkaan kannalta aina tärkeintä. Vastauksissa annettiin karun todellisuuden esimerkkejä, kuten tilanne, missä asiakas on loukkaantunut ja yleisinhimillinen toiminta on ikään kuin pakottanut tulkin auttamaan asiakasta, kuten ketä tahansa ihmistä. Eräs vastaajista myös kertoi joutuneensa puolustamaan asiakkaan oikeutta tulkkaukseen päivystyksessä. Yksi vastaaja kertoi olleensa vakavassa terveyttä uhkaavassa tilanteessa puhevammaisen asiakkaan kanssa, johon tulkin oli pakko puuttua tilanteeseen lyhyesti, jotta saisi jonkun muun henkilön puuttumaan tilanteeseen.

Kuurosokeiden asiakkaiden kohdalla vastaajat kirjoittivat, että tiedostavat mitkä asiat eivät virallisesti kuulu tulkin työhön, mutta ovat silti tehneet avustamista. Avustamiseen annettiin esimerkeiksi kassien kantamista, asiakkaan puolesta bussireittien selvittämistä ja päättämistä sekä asiakkaan lääkkeiden hakemista apteekista ilman asiakkaan läsnäoloa. Yksi vastaajista kertoi, että käydessään erään kuurosokean asiakkaan kotona, hän tekee asiakkaalle leipää ja lämmittää teevettä. Kuitenkin hän korosti, että asiakas aina kattavasti kuvailee tällaiset valmistelut tulkille ja tulkki itse tiedostaa, ettei nämä tehtävät kuulu tulkin työhön. Tällainen toiminta jakaa mielipiteitä tulkkien kesken. Kyselyn vastauksissa on esiintynyt mielipiteitä siitä, että avustaminen vain kuuluu kuurosokeiden asiakkaiden kohdalla tulkin työhön. Osa tulkeista taas on pohtinut avustamisen laajuutta ja sen tarkoituksenmukaisuutta. Yksi vastaajista pohti kuurosokeiden asiakkaiden kohdalla avustamista seuraavasti:

”Aiemmin joidenkin kuulonäkövammaisten asiakkaiden kohdalla on tullut toimitua enemmän avustajan roolissa, kuin tulkkina. En enää tee tällaisia tilauksia, sillä asiakas tarvitsee ennemmin avustajan.”

Myös tilanteiden yllättävyys on ajanut tulkkeja toimimaan joskus hieman harmaallakin alueella. Esimerkiksi yksi vastaajista kertoi, että on huomannut soittavansa asiakkaan puolesta taksia, kun asiakas ei viittonutkaan vaan oletti tulkin hoitavan asian. Toinen vastaaja kirjoitti, että joskus ratsastusleirillä hän on ajautunut tilanteeseen, jossa hän on itse pitänyt hevosesta kiinni asiakkaan tai ohjaajan sijaan. Vastauksissa kerrottiin myös, että lasten kohdalla tulkki on joutunut tilanteen yllättävyyden vuoksi toimimaan aikuisen roolissa, henkilöstön sijaan. Yksi

tulkki kirjoitti oman toiminnan rajoistaan ja itselleen muodostuneesta käytännöstä haastavissa tilanteissa:

”En ole avustaja, poliisi, psykologi tai sosiaalityöntekijä. Totean, että kieliasiantuntijana en ole oikea henkilö neuvomaan, sillä se ei kuulu työtehtäviini. Voit tiedustella asiaa X paikalta.”

Seuraavat kaksi vastausta tiivistävät taas hyvin tulkkien ajatuksia ylipäätään epäeettisestä toiminnasta ja harmaalla alueella liikkumisesta:

”Enpä tiedä epäeettisyydestä, mutta se harmaalla alueella liikkuminen on vähän ahdistavaa, kun asiakas ei enää pärjää yksin ja huomaan ojentavani tavaroita ja muistuttavani kellonajasta...”

”Tilanne on yllättänyt, enkä ole osannut kieltäytyä vaan hoidan homman hammasta(kin välillä) purren, jotta välttyttäisiin isommalta konfliktilta. Saatan jatkossa kieltäytyä kyseisen asiakkaan tilauksista.”

Mielestäni nämä kaksi vastausta kuvaavat hyvin tulkkien realistisia tuntemuksia eettisen toiminnan arvioimisesta. Myös asioimistulkin yksin toimiminen tilanteissa varmasti kärjistäää päätöksentekoon liittyviä tunteita ja korostaa tunnetta, että tilanteesta ja seuraamuksista ollaan yksin vastuussa.

Epäeettisen toiminnan tarkastelussa selvitin myös tulkkien käytäntöjä, kun toinen tulkki on toiminut epäeettisellä tavalla liittyen tulkin työhön kuuluviin tehtäviin. 29%, eli 17 vastaajaa ei puuttuisi toimintaan. 42%, eli 24 vastaajaa puuttuisi, mikäli todistaisi epäeettistä toimintaa sekä 29%, eli 17 vastaajaa kertoi puuttuneensa joskus toisen tulkin toimintaan. Vastaajia pyydettiin myös kertomaan perusteluja vastauksilleen.

Tulkit, jotka vastasivat puuttuneensa tilanteeseen, avasivat miten he ovat itse tilanteessa toimineet. Yleisin käytäntö 17 vastaajan kesken oli, että he sanoivat joko heti tilanteessa, tai tilanteen jälkeen toiselle tulkille, ettei kyseinen toiminta kuulu tulkin tehtäviin. Tilanteita olivat muun muassa sellaiset, missä tulkki on vastannut asiakkaan puolesta, laittanut asiakkaan puolesta ostoksia muovipussiin, keskittynyt muuhun kuin tulkkaukseen, puuttunut asiakkaan toimintaan tai haitannut omalla toiminnallaan tilanteessa olevien keskinäistä vuorovaikutusta. Yksi vastaajista kertoi myös puuttuneensa tilanteeseen, kun toinen tulkki oli tarjonnut asiakkaalle kyytiä toimeksiannon jälkeen. Yksi tulkki kertoi, että yleensä tilanteet ovat laenneet nopeasti, kun

asiasta on mainittu ääneen ja toinen tulkki on jälkeensä ollut samaa mieltä. 17 tulkista 3 kertoi antaneensa palautteen sekä tulkille itselleen, että Kelalle. Kaksi näistä vastaajista kirjoitti myös, että palautteen anto Kelalle ei ole vaikuttanut millään tavalla kyseisten tulkkien toimintaan.

Kun tulkit avasivat ajatuksiaan siitä, miksi he eivät rohkenisi puuttua toisen tulkin epäeettiseen toimintaan, vastauksia saatiin yhteensä 10. Yleisin syy vastauksista koski työkokemusta. 5 vastaajaa kirjoitti, että ei uskaltaisi puuttua kokeneemman tulkin toimintaan tai ”astua toisen varpaille”. Tulkit kokivat siis, ettei heidän oma kokemuksensa riittäisi puuttumaan pidempään alalla toimineen tulkin epäeettiseen toimintaan. Vastauksissa mainittiin myös, että seuraamuksen pelko ja epävarmuus voisi estää puuttumasta toisen tulkin toimintaan. Yksi tulkki mainitsi, että alalla on pienet piirit ja hän kokisi epämiellyttäväksi jatkaa myöhemmin yhteistyötä kyseisen tulkin kanssa. Ratkaisuna tähän, tulkki kertoi mieluummin omalla käytöksellään osoittamaan, miten itse hoitaisi tällaiset tilanteet. Eräs tulkki perusteli tilanteisiin puuttumattomuutta muiden tulkkien ammatillisten valintojen kunnioittamisena.

## 7.6 Ammattilaisten vinkkejä säännön noudattamiseen

Kysymällä tulkeilta, mitä vinkkejä he antaisivat vastavalmistuneelle tulkille liittyen säännön 8 noudattamiseen, saatiin 48 vastausta ja hyviä käytäntöjä uraa aloitteleville. 7 vastauksessa oli annettu vinkkejä pitämään uran alussa tiukasti kiinni ammatillisäännöstöstä ja toimimaan vain eettisten ohjeiden mukaisesti, sillä kokemuksen myötä ja ammatillisuuden kehittyessä tulkki oppii hahmottamaan omat rajansa. Tulkit korostivat, että kokemus auttaa arvioimaan millaiset pienet joustot sopivat tilanteeseen. Osa viittasi alussa selkeiden rajojen vetämiseen myös siksi, että niitä olisi helpompi täten ylläpitää myös jatkossa. Ammatillisuuden kehittyessä sääntöä numero 8 voidaan myös tarkastella pelisilmän ja maalaisjärjen kautta.

4 vastauksessa vinkattiin myös, että asiakkaat saattavat testata erityisesti uusia tulkkeja säännön 8 kohdalla esimerkiksi pyytämällä kantamaan kauppakassia. Tällaisten tilanteiden tiimoilta tulkit neuvoivat luottamaan aina omaan ammattitaitoonsa ja pysymään tiukkana tulkin roolin rajoista. Yksi tulkki kirjoitti hyvän rajan vetämisen periaatteen, mikäli asiakas yrittää hyötyä tulkista, on ehdottoman tärkeää pysyä tiukkana ja vedota ammatillisäännöstöön. Kaksi vastaajaa korosti myös, että tämä sääntö on jo aika laajalti asiakasryhmien tiedossa. Mikäli tulee vastaan tilanne, jossa tulkin tehtävät ovat epäselviä, asiakkaalle voi ehdottaa kysymään muilta tai vedota suoraan ammatillisääntöön numero 8. Yksi vastaajista mainitsi, että tulkin rooli hämärtyy helposti, jos tulkki tekee pienimuotoistakin avustamista, tällöin asiakkaat tottuvat, että tulkki

voi tehdä muutakin kuin tulkata. Siksi kyseinen vastaaja korosti, että tulkki hoitaa vain tulkkauksen. Toinen tulkki oli samaa mieltä, että minkäänlainen avustaminen ei pitkällä tähtäimellä johda hyvään lopputulokseen. Hän kuvaili myös, että tulkkauksen kautta ammattitaidolla saadut asiakassuhteet ovat pitkäkestoisempia ja tuntuvat tulkista itsestään paremmalta, kuin avustamisella saadut asiakassuhteet.

Ohjeita annettiin myös reflektointiin ja kannustettiin keskustelemaan eettisestä toiminnasta esimerkiksi tulkkiparin, työnohjauksen tai esihenkilön kanssa. Yhdessä vastauksessa avattiin, että mikäli töissä joutuu tilanteisiin, jossa tulkki joutuu ylittämään rajansa, asiasta tulisi keskustella asiakkaan tai esihenkilön kanssa. Vastausta täydensi toinen samantyylinen vastaus, jossa korostettiin keskustelun tärkeyttä kollegan kanssa, sillä jokainen asiakas on yksilö ja kaikissa tilanteissa rajanveto ei ole niin yksinkertaista. Yksi vastauksista ohjasi lyhyesti ja ytimekkäästi toimimaan niin, että tarvittaessa omaa toimintaa pystyttäisiin perustelemaan esimerkiksi esihenkilölle. Reflektointiin annettiin myös seuraava vinkki:

”Jos tilanne ja siinä toimiminen mietityttää, kyseessä on todennäköisesti eettinen dilemma. Pohdi sitä kaikkien osapuolten näkökulmasta. Pohdi myös, miten kollega toimisi tilanteessasi – ja miten seuraava kollega siinä sinun jälkeesi toimii.”

Yhteensä 7 vastaajaa kehotti vastauksessaan pohtimaan avustamisen ja kohteliaisuuden eroja ja rajoja. Toiminnan tulisi tulkkien mielestä olla kohteliasta ja tulkin tulee toimia kuten kenen tahansa ihmisen kohdalla. Tällä viitattiin esimerkiksi oven avaamiseen tai pudonneen tavaran nostamiseen varsinkin iäkkään tai liikuntarajoitteisen asiakkaan kohdalla. Yksi tulkki kuvasi takin päälle auttamista iäkkään asiakkaan kohdalla siten, että se on avustamista mutta samalla kohteliasta toimintaa. Kohteliaisuutta käsittelevät vinkit liittyivät myös ihmisten kohtaamiseen aidolla tavalla. Melkein kaikissa vastauksissa mainittiin, että tulkin tulisi aina toimia ihmisenä ihmiselle maalaisjärjen ja tilannetajun avulla. Avustamisen ja kohteliaisuuden eroa ja samankaltaisuuksia pohdittiin yhdessä vastauksessa myös kulttuurin kautta. Tämä tulkki pohti, että suomalainen kohteliaisuus ei ole avustamista. Toisissa kulttuureissa esimerkiksi vanhempien ihmisten kohdalla puhuttaisiin avustamisesta, mikä Suomessa on yleisesti kohteliasta.

Asiantuntijuutta ja ammatillisuutta käsiteltiin myös laajalti. Yksi tulkeista ohjeisti toimimaan ammatissäänöstön mukaan niin, että samalla henkilönä tulkki ei tulisi sortuneeksi heitteillejätöön. Yksi vastaajista ohjeistaisi uutta tulkkia pysymään tulkkina keskittymällä vain perusteh-

tävään, eli tulkkaukseen mahdollisimman ulkopuolisena ottamatta kantaa mihinkään. Tätä ulkopuolella ja puolueettomana pysymistä tulkki korosti sillä, että asiakkaat ovat täysivaltaisia ja täysin toimintakykyisiä ihmisiä, jotka osaavat hoitaa omat asiansa. Myös asiantuntijan rooliin asettautumisesta ohjeisti muutama tulkki siten, että tulkkina voi vedota tilanteessa tietyllä asiantuntija- fraasilla, kuten ”työtäni ohjaa eettiset säännöt, joiden mukaan...”. Yksi vastaajista vinkkasi, että tulkin tulee aina toimia tilanteessa niin, että asiakas oppii tilanteen avulla oikean toimintatavan. Asiakasta ei hänen mukaansa tule koskaan asettaa epäsuotuisaan asemaan siksi, että hän ei tiedä jotain yleistä asiaa tai toimintatapaa. Toinen tulkki mainitsi myös, että asiakkaallakin on oikeus tehdä virheitä tulkkaustilanteessa. Kahdessa vastauksessa ohjeistettiin, että seuraamukset ovat aina tulkin vastuulla ja vaikka osaisitkin toimia niin, miten sinulta odotetaan, on aina parempi olla tekemättä näitä ”ylimääräisiä” tehtäviä. Kolmas samantyylinen vastaus korosti myös sitä, että tulkin on tärkeää olla myös armollinen itseään kohtaan. Kaksi vastaajaa kirjoittivat melkein identtiset vastaukset, joissa tulkin tehtäviin kuulumattomien asioiden kohdalla on helpointa esittää tietämätöntä, tai sanoa ettei itsekään tiedä, mieluummin kuin sanoa ettei halua auttaa asiakasta. Esimerkkinä annettiin fraasi ”en tiedä, tietäisiköhän joku muu” ja ohjata tämän avulla asiakasta jonkun muun henkilön luo asian kanssa.

Nostan kyseiseen kysymykseen tulleita vinkkejä uusille tulkeille, jotka koin itse hyviksi määrittelyiksi säännön 8 noudattamisesta:

”Ollaan armollisia toisillemme ja ymmärretään, ettei tämä aina ole helppoa. Me toimimme ihmisten parissa ja siellä tapahtuu kaikenlaista poikkeuksellistakin. Joskus oma moraalini ja työn säännöt ovat ristiriidassa ja ratkaisut siten vaihtelevat. 95% ajasta tätäkin sääntöä on silti helppoa ja kivaa noudattaa.”

”Yleiset hyvät käytöstavat eivät poistu käytöstä, vaikka onkin tulkki. Oven voi avata ja sekavalle vanhukselle voi sanoa pari rauhoittavaa sanaa. Se mikä ei enää kuulu yleisiin hyviin käytöstapoihin, ei kuulu myöskään tulkille.”

”Opettele alusta asti rohkeasti sanomaan, mikä kuuluu tulkin työnkuvaan, selitä kärsivällisesti, että noudatat kyseistä eettistä sääntöä.”

## 7.7 Eläytymismenetelmä

Eläytymismenetelmässä käytetyt kehyskertomukset löytyvät kappaleesta 6.1. Ideana oli tarkastella, mikä tulkkien toiminnassa muuttuu, kun kehyskertomuksen yhtä osaa muutetaan. Menetelmä oli itselleni uusi ja kehyskertomuksen tekeminen oli hieman haasteellista. Kuitenkin me-

netelmän avulla voidaan tutkia yhtäläisyyksiä ja vastaukset kehyskertomuksissa olivat lähes-tulkoon vastaavia. Ensimmäisessä kertomuksessa annettiin vain tilanne sellaisenaan, toisessa annettiin lisätietoa siitä, että muut tulkit ovat avustaneet henkilökuntaa lasten kanssa. 58 vastauksesta yhdessäkään ei suostuttaisi tekemään kyseisiä tehtäviä. Tulkit jakoivat laajasti toimintamallejaan tällaisten tilanteiden kohdalla, kuinka kieltäytyä tehtävistä sekä miksi toimisi niin.

Yleisin vastaus oli ”kertoisin ystävällisesti, ettei tämä kuulu tehtäviini, mutta olen tässä, jos tarvitsette apua kommunikoinnissa”. Kaikki vastaukset sisälsivät perusteluja siitä, että he ovat paikalla vain tulkkauksen takia, ei avustamassa ja käsien tulee olla vapaana kielen kääntämistä varten. Tämän vuoksi muihin tehtäviin tulkki ei voisi sitoutua, eikä tulkillä ole koulutusta hoitoalan tehtäviin liittyen. Melkein kaikissa vastauksissa korostettiin ystävällistä sävyä selvittäessä tulkin roolia niin lapsille, kuin aikuisillekin. Myös useampi tulkki kirjoitti, että tulkki ei voi toimia muiden lasten kanssa vastuukysymysten vuoksi, eikä henkilöstö saa asettaa tulkkia olemaan vastuussa lapsista. Tulkin roolia selvennettiin esimerkiksi niin, että tulkki ei saa palkkaa muista kuin tulkkaustehtävistä. Tulkkien mukaan lapsille on myös hyvä tarkentaa heti alkuun, miten tulkkia käytetään ja henkilöstölle voi huomauttaa, että pyyntö on epäammattimainen. Moni tulkeista viittasi myös lyhyeen asiantuntijapuheenvuoroon, jonka avulla selvennetäisiin henkilökunnalle tulkin käyttöä, sillä tulkin työhön kuuluu tulkin käytön ohjaaminen.

Moni tulkeista tehtävistä kieltäytymisen perustelujensa jälkeen totesi, että jos lapsen olisi päästävä sillä sekunnilla vessaan, tulkki voisi tässä tapauksessa avata lapselle oven ja hakea työntekijän hoitamaan tilanteen. Pikkujutuissa joustaminen lasten kohdalla oli tulkkien mielestä hyväksyttävää, sillä lapset eivät välttämättä tajua tulkin roolia. Pikkujutuilla tarkoitettiin tavaroiden ojentamista, vetoketjun kiinni laittamista tai pipon nostamista lähyllyltä lapselle. Yksi tulkki kirjoitti, että näitä pikkujuttujakaan ei tarvitse tulkkina tehdä, sillä paikalla on ihmisiä, kenen työhön kyseiset asiat kuuluvat. Yksi tulkki korosti, että mikäli päiväkodissa tulkatessa tapahtuisi jonkinlainen erikoistilanne, kuten palohälytys ja ryhmän valvoja joutuu hakemaan puuttuvan lapsen, aikuisena hän tietysti ottaisi ei-tulkin roolin ja voisi ohjata lapsia kaksikielisesti, jos opettaja pyytäisi niin. Tällöin turvallisuus on prioriteetti, eikä tulkin rooli. Tulkit kirjoittivat hyviä fraaseja, joita halusin nostaa tässä kohtaa hyvien toimintamallien vuoksi:

”Sanoisin kasvattajalle, että ’lienee parasta, että sinä menet lapsen kanssa vessaan, sillä en tiedä kuinka teillä toimitaan. Pystyn myös paremmin keskittymään tulkkaamiseen, kun kädet ei ole täynnä rukkasia ja vessapaperia.’ Toteaisin kaiken hymyil-

len ja tulkin tehtävistä avoimesti kertoen. Tällaisessa tilanteessa ei kannata pöyrytyä, monet paikat tapaavat tulkin ensimmäistä kertaa ja ovat enemmän kuin iloisia siitä, että tulkit osaavat puhua työstään.”

”Jos olen ainut aikuinen tilassa ja lapsi pyytää apua, voin pikaisesti laittaa hanskan paikalleen. Sanon kuitenkin, että tässä nyt ei ole tulkattavaa niin voin tämän kerran laittaa, kun hoitaja meni juuri ulos. Yleensä tulkit eivät avusta vaatteiden kanssa, me tulkataan vaan.”

”Totean, että ymmärrän kyllä, miksi minulta tätä toivotaan, mutta en voi kuitenkaan niin tehdä koska tehtäväni on olla käytettävissä kommunikointiin. Samoin päiväkodin ja sen henkilöstön vastuu lapsista on jakamaton. Kerron että arvostan heidän ammattitaitoaan ja toivon luottamuksen toistemme ammatillisiin rajoihin säilyvän jatkossakin.”

Mikäli kyseessä olisi ollut erilainen skenaario, eli kehyskertomus, olisi tulkkien toiminta saattanut myös muuttua. Jälkimmäisessä kehyskertomuksessa kaikki 57 tulkkia olivat vastanneet ”toimisin samalla tavalla kuin edellisessä”. Osa tulkeista oli kirjoittanut samoja perusteluja kuin ensimmäiseen kertomukseen, osa sanoi vaan että ei silti tekisi näitä tehtäviä. Osa tulkeista korosti jälkimmäisessä kehyskertomuksessa, että ottaisi yhteyttä keikan jälkeen esihenkilöönsä. Tämä auttaisi esimerkiksi seuraavaa tulkkia, kun firmalla olisi tiedossa, että päiväkodilla on epäselvyyksiä tulkin roolista.

## 8 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää asioimistulkkien eettistä toimintaa säännön 8 tiimoilta, sekä miten tulkit soveltavat kyseistä sääntöä. Halusin myös selvittää tulkkien perusteluja omalle toiminnalleen avustamisen ja hyvän asiakaspalvelun osalta. Kyselystä saadun aineiston pohjalta muodostui hyviä kokoneiden ammattilaisten jakamia toimintamalleja, joita voivat hyödyntää alalla työskentelevät, alaa opiskelevat tai tulkkausalaasta kiinnostuneet henkilöt. Toisaalta työn tuloksia ja toimintamalleja voidaan hyödyntää myös tulkikoulutuksessa.

Aihe on kiinnostanut minua siitä asti, kun ensimmäisen kerran tutustuimme opinnoissamme ammattisäännöstöön. Opiskelijana on erityisen arvokasta oppia alalla pitkään olleilta tulkeilta erilaisia toimintatapoja ja saada heiltä ohjeistusta eettisesti haastaviin tilanteisiin, sillä pitkän linjan tulkeilla on hallussaan hyödyllistä kokemusta ja tietoa. Myös tietoperustassa käsitelty opintojen sisältämä etiikan harjoittaminen on haastavaa, jolloin muiden alalla työskentelevien kokemusten jakaminen olisi tärkeää ammattialalle. Tämän vuoksi tein opinnäytetyöni ammatteettisesta työskentelystä ja siihen liittyvistä perusteluista, jotta tietoa voidaan jakaa ammattikunnan kesken. Kyselyyn osallistuneet tulkit jakoivat avoimesti omia kokemuksiaan ja mielipiteitään siitä, kuinka sääntöä numero 8 tulisi noudattaa ja soveltaa. Koska kysely oli anonymi, koin sen rohkaisevan tulkkeja avaamaan rehellisesti omaa toimintaansa sekä toisten tulkkien epäeettiseen toimintaan puuttumista. Ammattietiikka ja säännöstö puhuttavat aina tulkkausalaalla, ja kuten kyselyn vastauksista korostuu, asiat eivät todellakaan ole yksinkertaisia. Sen takia koin työni ajankohtaiseksi, sillä eettisen työskentelyn periaatteista on aina hyötyä alalle.

Tutkimuskysymysten sekä työni tavoitteiden mukaisesti sain käsitystä siitä, miten tulkit soveltavat tätä sääntöä ja mihin eettinen päätöksenteko perustuu. Kyselytutkimuksen avulla sain koottua myös hyvän paketin ammattilaisten mielipiteistä liittyen asioimistulkin tuottamaan hyvään asiakaspalveluun. Sen myötä käsitys tulkin inhimillisyyden sallittavuudesta työssä korostui entisestään. Olen tutustunut opintojeni aikana ja opinnäytetyötä tehdessä tulkin rooliin ja sen muovaantumiseen vuosien saatossa. Olen törmännyt vanhanaikaiseen ajatusmalliin, jossa nähtiin tulkit kylminä tai lämpiminä. Tässä tutkimuksessa tulkit korostivat eniten tulkin empaattisuutta, myötäelämistä ja ihmisenä toimimista muille ihmisille. On siis helpottavaa tietää, että tulkin inhimillisuus saa tietyissä raameissa näkyä toiminnassa, eikä paikalla olla vain passiivisena robottina. Kuten yksi vastaajista totesi, tämä on ihmistyötä, jossa tilanteet muuttuvat ja vastaan voi tulla mitä vaan. On kuitenkin ollut tärkeää, että osallistuneiden tulkkien seassa

on korostettu myös rajojen vetämisen tärkeyttä. Tulkin työtä ohjaa ammattisäännöstö, joka on kentällä ikään kuin turvaverkko, johon vedota tiukan paikan tullen.

Käsitys hyvän asiakaspalvelun ja avustamisen eroista on alalla hyvin tulkinnanvaraista. Osa tulkeista koki vahvasti, että joskus pienimuotoinen avustaminen on osa hyvää asiakaspalvelua, kun taas osa kokee, että avustaminen ei koskaan ole pitkällä tähtäimellä hyväksi. Näitä kahta eroavaisuutta kuitenkin pohjusti hyvin muut vastaukset, joissa korostettiin maalaisjärjen ja tilannetajun käyttöä kuten missä tahansa muussakin tilanteessa. Tulkilla tulee olla hyvät sosiaaliset taidot, sekä kyky toimia asiallisesti mutta kohteliaasti. Lukiessani vastaajien hyvän asiakaspalvelun määrittelyjä koin yhtäläisyyksien myötä, että tulkkausalalle hakeutuvat varmasti hyvinkin samantyylliset ihmiset. Tulkit ikään kuin määrittelivät, millaiset luonteenpiirteet tulkin ammatissa ovat hyödyksi. Vastaukset olivat usein niin lähellä toisiaan, että yhteinen kulttuurisesti jaettu ymmärrys tulkin olemuksesta ja joustamisesta on suhteellisen näkyvää alalla, ainakin tämän tutkimuksen kohdalla. Koska säännöstö ohjaa tulkin toimintaa, räikeästi epäeettistä toimintaa harvemmin tulee alalla vastaan, kuin hyvää, laadukasta ja eettistä toimintaa.

Työni toteutui haluamallani tavalla, sekä aikataulussa. Toki pieniä mokia ja virheitä tapahtui matkan varrella, jotka ymmärsin vasta jälkikäteen. Esimerkiksi eläytymismenetelmästä olisi voinut saada erilaista aineistoa luomalla ehkä selkeämmät kehyskertomukset. Myös asia, joka vaivasi jälkikäteen oli, että en saanut osallistujiin enempää puhuttujen kielten tulkkeja. Koen, että puhuttujen kielten tulkkien osallistuminen olisi tuonut lisää tutkittavaa, sillä asiakasryhmien erot olisivat tulleet vielä enemmän esille. Mikäli eri koulutuksien käyneitä tai kouluttamattomia tulkkeja olisi osallistunut enemmän, aineistossa olisi voinut olla enemmän poikkeuksia. Olisi ollut kiinnostavaa kuulla, miten itseoppineet tulkit ovat kokeneet tietoperustassakin esitellyn ammatillisen sosialisatian, eli kuinka he ovat oppineet ammattialan normit ja käytännöt. Toki tutkimukseni korostaa viittomakielen ja kuurosokeiden tulkkien yhtenevää eettistä toimintaa, joka on äärimmäisen arvokasta ammattikunnalle ja asiakasryhmille. Viittomakielen ja puhevammaisten tulkkien voisi myös ajatella olevan aktiivisempia tällaisessa ammatteettisessä keskustelussa ja sen kehittämisessä, sillä työn eettinen herkkyys on näkyvissä heidän jokapäiväisessä työssään. Kyselyssä ei ollut eritelty myöskään kuuroja ja kuulevia tulkkeja, tai tulkin omaa äidinkieltä. Sinänsä tutkimukseni kannalta se ei ollut kuitenkaan oleellista, sillä kyseessä oli tulkkien eettisen toiminnan perustelu. Toisaalta, kuten Nikulan (2019) pro gra-

dussa todettiin, tulkin äidinkieli vaikutti saman kielisten asiakkaiden matalaan kynnykseen pyytää tulkkia avustamaan. (Nikula 2019.) Kuurojen tulkkien kohdalla voitaisiin jatkossa tutkia, tapahtuuko tulkin roolin sekoittumista ja missä määrin.

Kyselystä saadusta aineistosta korostuu avustamiseen liittyvät syyt. Useimmiten tulkit kuvasivat, että pienen avustamisen kautta tilanteesta saadaan sujuva ja se on silloin tulkilta hyvää pelisilmän käyttöä. Tällöin tulkit arvioivat avustamiseen liittyvät seuraukset ja kaikki mahdolliset ratkaisuvaihtoehdot. Kun tilanteessa avustaminen koetaan hyödyttävän jokaista osapuolta, toiminta koettiin eettiseksi. Vastauksia läpi käydessä korostui myös tulkin tietoisuus omasta vallasta, sekä toiminnan vaikutuksista tilanteen kulkuun ja seurauksiin. Kuurosokeiden asiakkaiden kohdalla tulkit tiedostivat usein, ettei tehtävät aina kuulu tulkin työhön, mutta osa tulkeista silti teki ”ylimääräisiä” tehtäviä. Kuitenkin perustelujen pohjalla oli aina se, että vaikka tulkki tekisikin jotain ylimääräistä, tärkeintä on, että tulkki tiedostaa ja reflektoi omaa toimintaansa. Osa tulkeista kuitenkin korosti myös ylimääräisten tehtävien kautta tulkkiin kohdistettujen odotusten olevan syy, miksi kyseisen asiakkaan kanssa ei jatkossa työskentelisi. Tämä on yhtä lailla tärkeää tiedostamisen osalta, sillä tulkilla on oikeus peruuttaa toimeksiantojaan, jos kokee ettei ole niihin kykenevä. Opintojeni aikaisissa harjoitteluissani keskustelin viittomakielien tulkkien kanssa siitä, kuinka kuurosokeiden asiakkaiden kanssa toiminta on erilaista ja tulkin tärkeisiin ominaisuuksiin kuuluu se, että tulkin tulee tiedostaa mihin hän itse pystyy ja mihin ei. Esimerkiksi jotkut tulkit keiden kanssa olen keskustellut asiasta, ovat rajanneet asiakkaansa vain kuulovammaisiin, koska he kokevat kuurosokeiden asiakkaiden kohdalla vastuun olevan liian suuri. Toisaalta taas on tulkkeja, joille opastus, kuvailu ja avustaminen on luontevaa ja tulkin työn eettisessä toiminnassa onkin tärkeintä hahmottaa omat kompetenssinsa.

Tulkkien pohdinta omasta epäeettisestä toiminnasta, sekä vastavalmistuneelle tulkille vinkkejä antaessa tulkit avasivat mielestäni eettisen työskentelyn ydintä. Tulkkina omista rajoista kiinni pitäminen on tärkeä osa tulkin ammatillisuutta ja se ohjaa tekemään työtä eettisesti. Kun tulkki pitää kiinni rajoistaan, on työskentely varmasti myös vähemmän kuormittavaa. Jokaisessa tilanteessa ei tarvitse erikseen miettiä, vaan rajoihin ja ammattisäännöstöön on oikeus vedota. Omien rajojen päättäminen toimii ikään kuin valmistautumisena. Mikäli ennen toimeksiantoa tulkki ei ole edes ajatellut mahdollisia skenaarioita, on yllättävässä tilanteessa vaikeampi tehdä eettisesti kestäviä päätöksiä. Tällöin myös tulkki ajautuu helposti harmaalle alueelle. Kuitenkin tulkkien mainitsema kokemus helpottaa myös työn eettistä kuormittavuutta, sillä jo tutuksi tulleet eettiset dilemmat pystytään ratkomaan nopeammin.

Koska tulkkien eettisestä työskentelystä, sekä eettisestä kuormittavuudesta on tehty erilaisia tutkimuksia, työtäni voisi jatkokehittää tekemällä tutkimuksen asiakkaiden omia näkemyksiä avustamiseen liittyen. Asiakasryhmät voisivat määritellä avustamisen periaatteita sekä pienimuotoisen avustamisen vaikutuksia tilanteen kulkuun. Toisaalta myös jatko -tutkimuksena voisi olla mielenkiintoista selvittää, miten eri asiakasryhmät kokevat asioimistulkkiensa hyväksi asiakaspalveluksi. Myös aiemmin mainitsemani vastaava tutkimus kuurojen tulkkiensa kohdalla olisi mielenkiintoista ja toisi alalle uutta tutkimustietoa.

## LÄHTEET

- Choroszewicz, Marta & Hildén, Tuija & Tsavro, Ekaterina 2018. Asioimistulkkaus. Asioimistulkki koulutus ammatillisena socialisaationa. Teoksessa Kaisa Koskinen & Anni-Kaisa Leminen & Jaana Vuori (toim.) Asioimistulkkaus. Monikielisen yhteiskunnan arkea. Tampere: Vastapaino Oy.
- Diakonia -ammattikorkeakoulu 2019. Tulkki (AMK), Asioimistulkkaus. Opinto-opas 2019-2022. Viitattu 21.4.2022. <https://opinto-opas.diak.fi/fi/43204/fi/14565/2019ASTU/316/year/2022>
- Diakonia -ammattikorkeakoulu 2022b. AMK-tutkinnot. Tulkki (AMK). Viitattu 18.4.2022. <https://www.diak.fi/hakeminen/koulutukset/amk/tulkki-viittomakieli-tulkkaus/>
- Diakonia- ammattikorkeakoulu 2022a. Haluatko tulkkauksen ja kääntämisen ammattilaiseksi? Koulutukset. AMK-tutkinnot. Viitattu 2.4.2022. <https://www.diak.fi/hakeminen/koulutukset/amk/tulkki-asioimistulkkaus/>
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 10. painos. Tampere: Vastapaino.
- Gorschelnik, Hanna 2022. Opinnäytetyö -asiaa. Henkilökohtainen tiedonanto. Sähköposti: hanna.gorschelnik@kieliasiantuntijat.fi 1.4.2022.
- Helsingin yliopisto 2022. Harjoittelu. Kääntämisen ja tulkkauksen maisteriohjelma. Viitattu 20.4.2022. <https://studies.helsinki.fi/ohjeet/artikkeli/koulutusohjelmasi-harjoitteluohjeet>
- Humanistinen ammattikorkeakoulu 2018. Tulkkauksen ja kielellisen saavutettavuuden koulutus. Opetussuunnitelma 2018-2024. Tulkki (AMK). Viitattu 21.4.2022. <https://www.humak.fi/wp-content/uploads/2018/08/Tulkki-AMK-OPS-2018-2024.pdf>
- Humanistinen ammattikorkeakoulu 2022. Koulutus. Tulkki (AMK). Viitattu 18.4.2022. <https://www.humak.fi/koulutus/tulkki-amk/>
- Hynynen, Heidi & Pyörre, Susanna & Roslöf, Raija 2010. Elämä käsillä. Viittomakielentulkin ammattikuva. Diakonia-Ammattikorkeakoulun julkaisuja. A Tutkimuksia 5. Viitattu 25.5.2021. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141021/A\\_5\\_ISBN\\_9789524931014.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141021/A_5_ISBN_9789524931014.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Hytönen, Niina & Rissanen, Terhi 2006. Käden käännteessä. Viittomakielen kääntämisen ja tulkkauksen teoriaa sekä käytäntöä. Helsinki: Finn Lectura.
- Julkisten ja hyvinvointialojen liitto 2022. Henkilökohtaisen avustajan työnkuva ja vastuut. Viitattu 25.4.2022. <https://www.jhl.fi/tyoelama/ammattialat/sosiaali-ja-terveyspalveluala/henkilokohtaiset-avustajat/avustajan-tyonkuva-ja-vastuut/>
- Kalela, Esa 2010. Etiikka tulkkaustilanteissa viittomakieli ja kuulovammaisalalla. Kuuloliitto. (E-kirja.) Helsinki: Premedia Helsinki Oy. Viitattu 25.5.2021. [https://www.kuuloliitto.fi/wp-content/uploads/2017/03/etiikka\\_tulkkaustilanteissa.pdf](https://www.kuuloliitto.fi/wp-content/uploads/2017/03/etiikka_tulkkaustilanteissa.pdf)
- Karinen, Risto & Luukkonen, Tuomas & Jauhola, Laura & Määttä, Simo 2020. Selvitys asioimistulkkauksen nykytilasta. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2020:45. Helsinki: Työ-

- ja elinkeinoministeriö. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162434/TEM\\_2020\\_45.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162434/TEM_2020_45.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Kela 2013a. Tulkkien ammattisäännöstöt. Viittomakielentulkin ammattisäännöstö. Liite 10a. Viitattu 7.5.2022. <https://www.kela.fi/documents/10180/0/Liite+10a+Viittomakielentulkin+ammattisäännöstö.pdf/69d1fe8f-7ef1-45af-8eda-3f8169330f2e?version=1.0>
- Kela 2013b. Tulkkien ammattisäännöstöt. Puhevammaisten tulkkauspalvelun eettiset periaatteet. Liite 10b. Viitattu 7.5.2022. <https://www.kela.fi/documents/10180/0/Liite+10b+Puhevammaisten+tulkkauspalvelun+eettiset+periaatteet.pdf/8d4ce897-5dad-45e2-b688-c9c08d80a69b?version=1.0>
- Kela 2020a. Palvelukuvaus. Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelu. Vammaisetusryhmä. Viitattu 20.4.2022. <https://www.kela.fi/documents/10180/0/Vammaisten-tulkkauspalvelu-palvelukuvaus.pdf/>
- Kela 2020b. Vammaisten tulkkauspalvelun käyttö kaksinkertaistui 10 vuodessa. Tietoa Kelasta. Ajankohtaista. Viitattu 8.3.2022. <https://www.kela.fi/-/vammaisten-tulkkauspalvelun-kaytto-kaksinkertaistui-10-vuodessa>
- Kieliasiantuntijat ry 2021. Asioimistulkin ammattisäännöstö. Viitattu 24.5.2021. <https://kieliasiantuntijat.fi/fi/kieliasiantuntija-tyossa/ammattisaannosto-ja-lainsaadanto/asioimistulkin-ammattisaannosto/>
- Kielilaki 423/2003. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030423>
- Kirjonen, Sanna & Manunen, Outi 2021. Katseenkestävää tulkkausta, vinkkejä ja työkaluja puhevammaisten tulkkien eettiseen työskentelyyn. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Yamk- opinnäytetyö. Viitattu 3.3.2022. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/692910/Kirjonen\\_Manunen.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/692910/Kirjonen_Manunen.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Kóbor-Laitinen Zita 2021. Kuvailu osana kuurosokeille tulkkausta. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Viitattu 7.5.2022. <https://www.humak.fi/blogit/kuvailu-osana-kuurosokeille-tulkkausta/>
- Koskinen, Kaisa & Leminen, Anni-Kaisa & Vuori, Jaana 2018. Asioimistulkkaus. Johdanto Asioimistulkkaus -kirjan teemoihin. Teoksessa Kaisa Koskinen & Anni-Kaisa Leminen & Jaana Vuori (toim.) Asioimistulkkaus. Monikielisen yhteiskunnan arkea. Tampere: Vastapaino Oy.
- Kuuloliitto 2021. Opas tulkkauspalvelusta. Viitattu 4.5.2022. [https://www.kuuloliitto.fi/wp-content/uploads/2022/01/Opas-tulkkauspalvelusta\\_2021.pdf](https://www.kuuloliitto.fi/wp-content/uploads/2022/01/Opas-tulkkauspalvelusta_2021.pdf)
- Kuuloliitto 2022. Tulkkauspalvelut. Viitattu 4.5.2022. <https://www.kuuloliitto.fi/toiminta/es-teettomyys/tulkkaus/>
- Kuusi, Osmo 1999. Verkkojulkaisu. Viitattu 25.5.2021. <https://metodix.fi/2014/05/19/kuusidelfoi-metodi/>
- Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010. Annettu Helsingissä 19.2.2010. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20100133#Pidp448730624>

- Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20100133>
- Lindholm, Arto 2019. Tutkimuskyselyn tekeminen Webropol-ohjelmalla. Humanistinen ammattikorkeakoulu 28.3.2019. Viitattu 28.2.2022. <https://www.youtube.com/watch?v=5YIrwk71>
- Livia 2022. Puhevammaisten tulkkauksen erikoisammattitutkinto 180 op. Livia -ammattiotisto. Viitattu 20.4.2022. <https://www.livia.fi/koulutustarjonta/puhevammaisten-tulkkaus-erikoisammattitutkinto-180-osp>
- Mäntynen, Anna 2013. Asioimistulkkaus maahanmuuttajien terveystalveluyksikössä Tampereella. Teoksessa Kaisa Koskinen (toim.). Tulkattu Tampere. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy, 107. Viitattu 24.5.2021. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/103246/978-951-44-9048-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mäntyvaara 2018. Asioimistulkkaus. Asioimistulkki ammattitutkinnon arvioiminen. Teoksessa Kaisa Koskinen & Anni-Kaisa Leminen & Jaana Vuori (toim.) Asioimistulkkaus. Monikielisen yhteiskunnan arkea. Tampere: Vastapaino Oy.
- Nikula, Natalia 2019. Tulkki vai avustaja – asioimistulkki haastattelututkimus avustajana toimimisen yleisyydestä asioimistulkkausessa. Pro gradu -tutkielma. Humanistinen tiedekunta. Helsingin Yliopisto. Viitattu 8.11.2021. [https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/302722/Nikula\\_Natalia\\_Pro\\_gradu\\_2019.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/302722/Nikula_Natalia_Pro_gradu_2019.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Opetushallitus 2020. Tulkkausalan työelämätoimikunnan tilannekuva 2018-2019. Viitattu 8.2.2022. <https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/tulkkausalan-tyoelamatoimikunnan-tilannekuva-2018-2019-paiv.-14.7.2020.pdf>
- Opetushallitus 2022a. Opintopolku. Asioimistulkkausalan ammattitutkinto. Viitattu 17.4.2022. <https://eperusteet.opintopolku.fi/#/fi/kooste/3689870>
- Opetushallitus 2022b. Opintopolku. Tulkki AMK. Viitattu 18.4.2022. <https://opintopolku.fi/konfo/fi/toteutus/1.2.246.562.17.00000000000000005776>
- Papunet 2022. Puhetta korvaava kommunikointi. Viitattu 4.5.2022. <https://papunet.net/tieto/puhetta-tukeva-taydentava-ja-korvaava-kommunikointi-eli-aac>
- Perustuslaki 731/1999. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731#L2P17>
- Puhevammaisten Vertaistukiyhdistys ry 2022. Tietoa puhevammaisista. Viitattu 2.5.2022. <https://puhva.yhdistysavain.fi/yhdistys/>
- Rainò, Päivi & Vik, Gun-Viol 2020. Tulkkausalan tulevaisuudennäkymät. Asioimistulkkausalan, viittomakielen- ja kirjoitustulkkausalan sekä puhevammaisten tulkkausalan koulutustarpeista ja alan tulevaisuudennäkymistä. Humanistinen ammattikorkeakoulu julkaisu, 113. Viitattu 25.5.2021. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/346460/Raino\\_ja\\_Vik\\_tulkkausalan\\_tulevaisuudennakymat\\_2020\\_humak\\_diak.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/346460/Raino_ja_Vik_tulkkausalan_tulevaisuudennakymat_2020_humak_diak.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rainó, Päivi 2020. Asioimistulkkaus heilurin alla. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Verkojulkaisu. Viitattu 14.4.2022. <https://www.humak.fi/blogit/asioimistulkkaus-heilurin-alla/>

- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Verkkojulkaisu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 25.5.2021 [https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L1\\_2.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L1_2.html)
- Saresvuo, Johanna & Ojanen, Sirkka-Liisa 1988. Tulkin käsikirja. Tulkkaustilanteita. Helsinki: Gaudeamus Ab 1988.
- Sillman, Susanna 2017. Viittomakielen tulkkien eettisen pohdinnan kehittäminen ja tukeminen. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Tulkkaustoiminnan kehittäminen. Yamk- opinnäytetyö. Viitattu 25.5.2021. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/134154/Sillman\\_Susanna.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/134154/Sillman_Susanna.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sundström, Kaisamari 2021. Diakin asioimistulkkauskoulutus suunnannäyttäjänä jo 10 vuotta. Diakonia -ammattikorkeakoulu. Ajankohtaista Viitattu 16.3.2022. <https://www.diak.fi/2021/11/29/diakin-asioimistulkkauskoulutus-suunnannayttajana-jo-10-vuotta/>
- Suomen Kuurosokeat ry 2022. Kuurosokeus, tulkkauspalvelut. Viitattu 2.5.2022. <https://kuurosokeat.fi/kuurosokeus/tulkkauspalvelut/>
- Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto 2013. Asioimistulkin ammattisäännöstö 2013. Uudistettu asioimistulkin ammattisäännöstö julkistettu. Verkkodokumentti. Viitattu 10.4.2022. [https://www.sktl.fi/@Bin/280271/Asioimistulkin\\_ammattisäännöstö.pdf](https://www.sktl.fi/@Bin/280271/Asioimistulkin_ammattisäännöstö.pdf)
- Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto 2021. Tapahtumakalenteri. Tulkkien ammattieettistä säännöstöä päivitettiin. Viitattu 17.4.2022. <https://www.sktl.fi/tapahtumakalenteri/uutispankki/?x238687=2532703>
- Suomen Puhevammaisten Tulkit ry 2020. Puhevammaisten tulkki? Viitattu 3.5.2022. <https://www.puhevammaistentulkit.fi/uutiset/tulkkitietoa/>
- Taitotalo 2022. Asioimistulkki. Asioimistulkkauksen ammattitutkinto. Viitattu 14.4.2022. [https://www.taitotalo.fi/koulutus/maahanmuuttajakoulutus/2055/asioimistulkki-asioimistulkkauksen-ammattitutkinto?gclid=CjwKCAjwopWSBhB6EiwAjxm-qDTiSAyFrrb4ZCODV\\_k\\_51T\\_FEc9CiIl2xad-xsyA-74VLPLd97DGj2BoC-roQAvD\\_BwE#intro](https://www.taitotalo.fi/koulutus/maahanmuuttajakoulutus/2055/asioimistulkki-asioimistulkkauksen-ammattitutkinto?gclid=CjwKCAjwopWSBhB6EiwAjxm-qDTiSAyFrrb4ZCODV_k_51T_FEc9CiIl2xad-xsyA-74VLPLd97DGj2BoC-roQAvD_BwE#intro)
- Tampereen Aikuiskoulutuskeskus 2022. Asioimistulkkauksen ammattitutkinto. Lisätiedot. Viitattu 14.2.2022. <https://www.takk.fi/fi/koulutus/brochure/asioimistulkkauksen-ammattitutkinto?12>
- Tieteen termipankki 2022. Filosofia: Etiikka. Viitattu 20.5.2021. <https://tieteentermipankki.fi/wiki/Filosofia:etiikka>
- Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä 2015. Tulkin ammattisäännöstön soveltaminen. Viitattu 4.5.2022. <https://taipalsaari.fi/loader.aspx?id=b3d54d2f-cfc3-4af6-abbc-3a0c836e0d11>
- Viittomakielilaki 359/2015. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150359>
- Vuori, Jaana 2022. Laadullinen sisällönanalyysi. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 15.4.2022. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/laadullinen-sisallanalyysi/>

## 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 tehtäväänsä huolellisesti ja ajoissa sekä selvittää, millä tavoin tulkkauksen toteutetaan.

Tulkki tulkkaa 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 tulkkaustehtäviä.

Tulkki käyttäytyy tilanteen ja toimeksiannon vaatimalla tavalla.

Tulkki ilmoittaa seikoista, jotka vaikeuttavat oleellisesti tulkkaukselta tulkkauksilanteessa.

Tulkki ei toimi ammattikuntaansa haittaavalla tavalla.

Tulkki kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan.

## Liite 2: Viittomakielentulkin ammattisäännöstö

Tulkki noudattaa ehdotonta vaitiolovelvollisuutta.

Tulkki ei käytä väärin mitään tulkkauksen yhteydessä tietoonsa tullutta.

Tulkki ottaa vastaan toimeksiannon vain, jos hänellä on siihen tarpeellinen pätevyys ja jossa hän ei ole jäävi.

Tulkki kunnioittaa ja tukee asiakkaidensa itsenäisyyttä ja itsemääräämisoikeutta.

Tulkki osoittaa solidaarisuutta ammattikuntaansa kohtaan.

Tulkki valmistautuu ajoissa ja huolellisesti tehtäväänsä.

Tulkki käyttäytyy toimeksiannon yhteydessä moitteettomasti.

Tulkki on puolueeton eikä anna henkilökohtaisten asenteidensa tai mielipiteidensä vaikuttaa työnsä laatuun.

Tulkki kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan.

Jos tulkki toimii sellaisessa asiakastyössä, jossa asiakkaat ovat myös tulkkipalvelun käyttäjiä, hän toimii niin että ammattiroolit eivät sekoitu.

### Liite 3: Puhevammaisten tulkkauspalvelun eettiset periaatteet

#### Tulkkauspalvelutyöntekijä

Noudattaa vaitiolovelvollisuutta tulkkauspalvelutehtävän aikana ja sen ulkopuolella.

Ei käytä henkilökohtaisesti hyödykseen mitään tulkkipalvelun yhteydessä tietoonsa tullutta.

Otaa vastaan vain toimeksiannon, johon hänellä on tarpeellinen tieto ja taito. Hankkii asianmukaista tietoa ja asiantuntijoiden ohjausta.

Toimii tulkkauspalvelun verkostossa ja valmistautuu tehtäväänsä.

Ei ota vastaan toimeksiantoa, jonka voidaan katsoa haittaavan palvelua, muita tulkkauspalvelun työntekijöitä tai yhteistyötahoja.

Toimii tulkkauspalvelutehtävässä ja toimeksiannon yhteydessä moitteettomalla tavalla.

Ei anna henkilökohtaisten asenteidensa, mielipiteidensä tai muun tulkkauspalvelutehtävään kuulumattoman seikan vaikuttaa tehtävässä.

Tulkki tulkkaa viestit sellaisenaan aina kun ne ovat suoraan tulkattavissa ilmaisumuodosta toiseen.

Käyttäessä eri ilmaisumuotojen välistä tulkintaa ei vaikuta viestin sisältöön. Tarkistaa tulkinsa oikeellisuuden asiakkaalta aina kun se on mahdollista.

Huolehtii aina, että asiakkaalla säilyy aloitteenteko ja itsemääräämisoikeus.

Liite 4: Kyselyn saatekirje Kieliasiantuntijat ry:n uutiskirjeessä

Iina Hautasuo, viittomakielen tulkkiopiskelija tekee opinnäytetyötä liittyen asioimistulkki ammattisäännöstyön, jossa tarkastellaan yksinomaan sääntöä ”Tulkki ei toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä eikä toimeksiantonsa aikana ole velvollinen hoitamaan muita kuin tulkkaustehtäviä”.

Kyselytutkimuksella kartoitetaan eri työkieliä käyttävien asioimistulkki eettistä pohdintaa ja toimintaa tämän säännön osalta. Kysely on auki kolme viikkoa, eli vastaathan kyselyyn 9.3. mennessä.

## Liite 5: Kysely ”Asioimistulkin työnkuva ja tehtävät”

Tämän kyselyn on tuottanut viittomakielen tulkkiopiskelija Humakista osana opinnäytetyötä. Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan asioimistulkki ammattisäännösten kohtaa 8: ”Tulkki ei toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä eikä toimeksiantonsa aikana ole velvollinen hoitamaan muita kuin tulkkaustehtäviä”. Kyselytutkimuksella kartoitetaan eri työkieliä/menetelmiä käyttävien asioimistulkki pöhdintää liittyen kyseiseen sääntöön ja tulkin tehtäviin.

Kyselytutkimus toteutetaan anonyymisti ja vastausaika on 9.3. klo 21:00 asti.

Kiitos jo etukäteen yhteistyöstä!

### 1. Työskentelen ... (Voit valita useamman)

- Viittomakielen tulkkina
- Puhevammaisten tulkkina
- Kirjoitustulkkina
- Kuurosokeiden tulkkina
- Puhuttujen kielten tulkkina

### 2. Mitä tulkkialan koulutuksia olet käynyt?

- Ammattikorkeakoulu
- Ylempi ammattikorkeakoulu
- Yliopisto
- Kansanopisto
- Aikuiskoulutuskeskus
- En ole käynyt tulkkialan koulutusta
- Joku muu, mikä?

3. Milloin olet valmistunut yllämainitusta koulutuksesta?

1980 – 2022 (valintanauha)

4. Kauanko olet työskennellyt tulkkausialalla?

- 0-2

- 3-5

- 6-8

- 9-11

- 12-15

- yli 15 vuotta

5. Työkielet / menetelmät (jos valittiin viittomakielen tulkki)

- suomalainen viittomakieli

- suomenruotsalainen viittomakieli

- taktiili viittomakieli

- viitottu puhe

- joku muu, mikä?

5. Työkielet / menetelmät (jos valittiin puhevammaisten tulkki)

- viitottu puhe

- tukiviittomat

- blisskieli

- kuvakommunikaatio

- joku muu, mikä?

5. Työkielet (jos valittiin kirjoitustulkki)

- suomi

- englanti

- ruotsi

- joku muu, mikä?

5. Työkielet (jos valittiin puhuttujen kielten tulkki)

- suomi

- englanti

- ruotsi

- venäjä

- joku muu, mikä?

6. Tunnetko asioimistulkin eettiset ohjeet ja noudatatko niitä?

- Tunnen ohjeet

- En tunne ohjeita

- Tunnen ohjeet, mutta en aina noudata niitä. Kerro miksi?

- Tunnen ohjeet ja noudatan osittain

- Tunnen ohjeet ja noudatan niitä täysin

7. Kuvaa omin sanoin, mitä kuuluu asioimistulkin tehtäviin.

8. Kuinka usein törmäät tilanteeseen, jossa tulkin työnkuva ei ole asiakkaille selkeä?

- Usein
- Harvoin
- En koskaan

9. Valitse, kuinka toimitisit kyseisessä tilanteessa.

Tekisin, en osaa sanoa, joidenkin asiakkaiden kanssa, en tekisi

- Asiakkaan ohjaaminen paikasta toiseen toimeksiannon aikana
- Neuvon asiakasta, miten tilanteessa toimitaan (esimerkiksi ilmoittautuminen, lipun osto...)
- Asiakas pyytää sinua kantamaan tavaroitaan
- Asiakas pyytää sinua selvittämään hänelle reitin seuraavaan paikkaan, jonne hän siirtyy tilauksen jälkeen
- Sinulla on ennestään tuttu asiakas, jonka kanssa olette lääkärissä. Asiakas tarkistaa sinulta, mitä viime lääkärikäynnillä tapahtui
- Olette tilauksen jälkeen menossa samaan suuntaan, asiakas pyytää sinulta autokyytiä
- Asiakas pyytää sinua soittamaan hänen puolestaan asioita, jotka eivät liity kyseiseen tilaukseen

10. Mikäli vastasit aiemmassa yhteen tai useampaan ”joidenkin asiakkaiden kanssa”, perustele valinta halutessasi

11. Millaista on mielestäsi asioimistulkin hyvä asiakaspalvelu?

12. Oletko todennut toimivasi epäeettisellä tavalla liittyen sääntöön ”Tulkki ei toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä eikä toimeksiantonsa aikana ole velvollinen hoitamaan muita kuin tulkkaustehtäviä”?

- En

- Kyllä

13. Uskaltaisitko puuttua tai oletko joskus puuttunut toisen tulkin epäeettiseen toimintaan, jossa hoidetaan muita kuin tulkkaustehtäviä?

- En uskaltaisi. Kerro halutessasi miksi et.

- Uskaltaisin. Kerro tilanne.

- Olen puuttunut. Kerro miten.

17. Mitä vinkkejä antaisit vastavalmistuneelle tulkille sääntöön ”Tulkki ei toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä eikä toimeksiantonsa aikana ole velvollinen hoitamaan muita kuin tulkkaustehtäviä” liittyen?

Seuraavaksi on vuorossa kyselyn viimeinen osio. Alla näet kaksi kertomuksen alkua, tehtävänäsi on kirjoittaa molemmille loppu.

19. Olet tulkkauskeikalla sinulle uudessa päiväkodissa. Törmäät tilanteeseen, jossa henkilökunta odottaa sinulta avustamista lasten pukemisessa ja vessassa käymisessä. Kerro miten toimit ja miksi.

20. Olet tulkkauskeikalla sinulle uudessa päiväkodissa. Törmäät tilanteeseen, jossa henkilökunta odottaa sinulta avustamista lasten pukemisessa ja vessassa käymisessä. Olet kuullut kollegoiltasi, että tulkit ovat yleensä auttaneet henkilökuntaa tällaisissa tehtävissä. Kerro miten toimit ja miksi.