

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

”Ei ihan niin kuin ennen”

Itäsuomalaisten viittomakielen tulkkien käsityksiä ammattietiikasta tulkkaus-
palvelun Kelalle siirtymisen jälkeen

Kati Kokkonen

Viittomakielentulkin koulutusohjelma (240 op)

Huhtikuu / 2012

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Viittomakielentulkin koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Kati Kokkonen	Sivumäärä 35 ja 2 liitesivua
Työn nimi ”Ei ihan niin kuin ennen” – Itäsuomalaisten viittomakielen tulkkien käsityksiä ammattietiikasta tulkkauspalvelun Kelalle siirtymisen jälkeen	
Ohjaava(t) opettaja(t) Tytti Koslonen	
Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja TulkkauSLONA Oy	
Tiivistelmä <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää viittomakielen tulkkien käsityksiä ammattisäännösten noudattamisesta ja tulkitsemisesta tällä hetkellä, kun tulkkauspalvelun rahoitus- ja järjestämisvastuu on 1.9.2010 alkaen ollut Kansaneläkelaitoksella (Kela). Työtä voi hyödyntää jokainen tulkki pohtiessaan toimintaansa työelämässä, lisäksi työstä hyötyvät tulkkauspalveluntuottajat ja tulkkikoulutus.</p> <p>Tutkimusmenetelmänä opinnäytetyössä käytettiin teemahaastattelua. Tutkimukseen haastateltiin kahta Itä-Suomen alueella työskentelevää, pitkän työkokemuksen omaavaa viittomakielen tulkkiä, joista toisella on kokemusta myös Kelan tulkkivälittäjänä toimimisesta. Haastattelut toteutettiin helmikuussa 2012, haastattelurunkona käytettiin viittomakielen tulkin ammattisäännöstöä. Haastatteluissa ammattisäännöstö käytiin läpi kohta kohdalta. Jokaisen ammattieettisen säännön kohdalla haastateltavat pohivat, oliko kyseisen säännön noudattamiseen tai tulkintaan tullut muutoksia tulkkauspalvelun siirryttyä Kelalle. Jos muutoksia oli haastateltavien mielestä tapahtunut, he kuvailivat niitä esimerkkien avulla. Ammattisäännösten lisäksi haastatteluissa käsiteltiin säännöstöön läheisesti liittyviä aihealueita: tulkkitoiminnan yhteistyöryhmää ja tulkkirekisteriä.</p> <p>Tulokset on jaoteltu seitsemään haastatteluissa esiin nousseeseen aihekokonaisuuteen. Aihealueet ovat kollektiivinen vaihteluvelvollisuus ja tulkkauksiin valmistautuminen, toimeksiannon vastaanottaminen, viittomakielen tulkkien keskinäinen solidaarisuus, tulkin ammattitaidon kehittäminen, tulkkivälittäjän rooli, tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä ja palautteen antaminen sekä tulkkirekisteri. Tuloksista käy ilmi, että tulkkauspalvelun Kelalle siirtyminen on haastateltavien mielestä tuonut muutoksia ammattisäännösten noudattamiseen ja tulkintaan. Opinnäytetyön tulosten perusteella voidaan todeta, että Kelan on tarpeellista tarkastella toimintaansa, jotta sen toimintatavat mahdollistavat sen itsensä asettamien vaatimusten täyttämisen. Myös tulkkivälitysjärjestelmää ja asiakaspalautteen antamista on opinnäytetyön tulosten perusteella kehitettävä.</p>	
Asiasanat viittomakieli, tulkkaus, ammattietiikka	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Degree Programme in Sign Language Interpreting

ABSTRACT

Author Kati Kokkonen	Number of Pages 35 and 2 appendices
Title <i>"Not quite as it used to be" – Opinions of Sign Language interpreters of Eastern Finland on professional ethics after interpreting services moved to The Social Insurance Institution of Finland</i>	
Supervisor(s) Tytti Koslonen	
Subscriber and/or Mentor TulkkausILONA Oy	
Abstract <p>The aim of this thesis was to find out what do the Sign Language interpreters think about obeying and construing the ethical codes of Sign Language interpreters now, as the funding and organizing responsibility of interpreting services has been moved from 1.9.2010 forward to The Social Insurance Institution of Finland. This thesis is useful for Sign Language interpreters as they consider their work. This thesis is also useful for interpretation service providers, interpreter students and interpreter educators.</p> <p>Research method in this thesis was theme-interviewing. For this study two Eastern Finnish long-term Sign Language interpreters were interviewed. First interview was with an interpreter who also had experience about working as an interpreter-conveyer of The Social Insurance Institution of Finland. The second interviewee doesn't have experience of working as an interpreter-conveyer of The Social Insurance Institution of Finland. The interviews were conducted in February 2012. Interviewing-frame was the Finnish ethical codes for Sign Language interpreters. In interviews every theme of code of ethics was talked over. Interviewees answered if there has occurred changes in themes concerning obeying or construing after interpreting services has been moved The Social Insurance Institution of Finland. If they thought there has occurred changes, I asked them to give case examples. Interpreter register and tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä (A co-operation body of both customer and interpreter organizations) were also talked over in interviews, because they are closely related to the Finnish ethical codes for Sign Language interpreters.</p> <p>The results have been divided in seven different groups. The groups are professional confidentiality and preparation for interpreting situations, accepting work assignments, solidarity between Sign Language interpreters, development of professional skills, the role of interpreter conveyer, tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä and giving feedback and interpreter register. In interviewees opinion there has been changes concerning obeying or construing the Finnish ethical codes for Sign Language interpreters after interpreting services has been moved to The Social Insurance Institution of Finland. The results of this thesis show that the demands of The Social Insurance Institution of Finland do not always meet with the action of that institution. Results also show that interpreters conveying system and feedback system must be developed.</p>	
Keywords Sign Language, interpreting, professional ethics	

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ ABSTRACT

1 JOHDANTO	5
2 VIITTOMAKIELEN TULKKAUKSEN HISTORIASTA JA NYKYTILANTEESTA SUOMESSA	7
2.1 Viittomakielen tulkkauksen lakiperusta	7
2.2 Viittomakielen tulkkausalan kehittyminen lyhytkoulutuksista Kelan käytäntöihin	9
2.3 Kuopion seutu esimerkkinä tulkkauspalvelujen järjestämistavasta Itä-Suomessa ennen Kelalle siirtymistä	11
3 VIITTOMAKIELEN TULKIN AMMATTIETIIKKA	12
3.1 Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä, tulkkirekisteri ja viittomakielen tulkin ammattisäännöstö	13
3.2 Asioimistulkin ammattisäännöstö	15
3.3 Kelan asettamat ammattietiikkaan liittyvät vaatimukset	16
4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	17
4.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset	17
4.2 Teemahaastattelu tutkimusmenetelmänä	18
4.3 Haastateltavien valinta, haastattelurunko ja haastattelujen toteutus	18
4.4 Haastattelujen litterointi ja aineiston analysointimenetelmä	20
5 TULOSTEN ESITTELY JA ANALYSOINTI	21
5.1 Kollektiivinen vaitiolovelvollisuus ja tulkkauksiin valmistautuminen	22
5.2 Toimeksiannon vastaanottaminen	25
5.3 Viittomakielen tulkkien keskinäinen solidaarisuus	26
5.4 Tulkin ammattitaidon kehittäminen	27
5.5 Tulkkivälittäjän rooli	28
5.6 Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä ja palautteen antaminen	30
5.7 Tulkkirekisteri	31
6 POHDINTA	32
LÄHTEET	34
LIITTEET	36
Liite 1 Viittomakielen tulkin ammattisäännöstö	36

1 JOHDANTO

Ammattietiikka on aina ajankohtainen ja tärkeä aihe, koska etiikan tulee olla läsnä tulkkien jokapäiväisessä työssä. Etenkin nyt, kun viittomakielen tulkkausalalla on kokenut suuren muutoksen eli viittomakielen tulkkaukspalvelut on siirretty kunnilta Kansaneläkelaitokselle (Kela), on mielestäni hyvä pohtia tulkin työn kulmakiveä: ammattietiikkaa. Ammattietiikka on laaja aihe ja sitä voidaan tarkastella useista eri näkökulmista. Opinnäytetyössäni tarkastelen ammattietiikkaa siitä näkökulmasta, miten tulkkaukspalveluiden siirtyminen Kelalle on vaikuttanut Itä-Suomen alueella työskentelevien tulkkien käsityksiin ammattietiikasta. Opinnäytetyöni tilaaja on suomalaisen viittomakielen tulkkauk- ja opetuspalveluja tarjoava yritys TulkkaukLONA Oy. Tilaaja ehdotti aihetta, koska koki sen Kelalle siirtymisen jälkeisten työelämäkokemusten perusteella tärkeäksi ja tarpeelliseksi.

Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää viittomakielen tulkkien käsityksiä ammattisäännösten noudattamisesta ja tulkitsemisesta tällä hetkellä, kun vammaisten henkilöiden tulkkaukspalveluiden järjestämis- ja rahoitusvastuu on siirtynyt 1.9.2010 alkaen kunnilta Kelan hoidettavaksi. Tutkimuskysymyksiä on kaksi:

1. Millaisia viittomakielen tulkkien ammattietiikkaan liittyviä ajatuksia tai kysymyksiä tulkeilla on herännyt sen jälkeen, kun tulkkaukspalvelut siirtyivät kunnilta Kelan hoidettavaksi?
2. Millaisissa tilanteissa on tulkkien mielestä mahdollisesti toimittu ammattietiikan näkökulmasta eri tavalla kuin ennen Kelalle siirtymistä?

Tutkimusmenetelmänä opinnäytetyössäni on teemahaastattelu. Haastattelin kahta Itä-Suomen alueella työskentelevää, pitkän työkokemuksen omaavaa viittomakielen tulkkia, joista toisella on kokemusta myös Kelan tulkkivälittäjänä toimimisesta. Itä-Suomen alueella työskenteleviä tulkkeja haastattelin, koska opinnäytetyöni tilaava yritys toimii alueella. Haastattelurunkona käytin viittomakielen tulkin ammattisäännöstöä (Liite 1). Haastatteluissa painotettiin tilaajan esittämiä aihealueita sekä käsiteltiin

myös ammattisäännöstöön läheisesti liittyviä aihealueita, tulkkitoiminnan yhteistyöryhmää ja tulkkirekisteriä.

Viittomakielen tulkkien ammattietiikkaa sivuavia opinnäytetöitä ei viime aikoina ole tehty useita. Varsinkin aivan tuore, tulkkauspalvelujen Kelalle siirtymisen mukanaan tuomia muutoksia tarkasteleva näkökulma puuttuu. Opinnäytetyöni vastaa tähän puutteeseen nostoen ensimmäisenä esille viittomakielen tulkkien käsityksiä tulkkauspalvelun valtiollistamisen mukanaan tuomista ammattietikkaan liittyvistä muutoksista – asioista, joita työelämässä olevat tulkit pohtivat tällä hetkellä.

Viimeisin viittomakielen tulkkien ammattietiikan liittyvä tutkimus on Esa Kalelan (2010) Etiikka tulkkauksilanteissa viittomakieli- ja kuulovammaisalalla, jossa tavoitteena oli selvittää tulkkauksilanteisiin liittyviä eettisiä kysymyksiä ja niiden ratkaisumahdollisuuksia. Tutkimusta varten Kalela haastatteli viittä erillistä ryhmää, jotka ovat mukana viittomakieli- ja kuulovammaisalan tulkkauksilanteissa. Tutkimustulokset on jaettu haastattelujen pohjalta viiteen osa-alueeseen. Kalela (2010, 95) toteaa, että viittomakielen tulkkauksialalla tarvitaan lisää tutkimusta ammattietikasta, näin ollen opinnäytetyöni tekeminen on perusteltua. Toinen peruste opinnäytetyöni tekemiselle on tilaajan tarve tälle työlle.

Ulla Heikkinen, Anna Manninen ja Anu Vallila (2008) ovat käsitelleet viittomakielen tulkkien ammattietiikkaa ja vaitiolovelvollisuutta opinnäytetyössään, jossa pohditaan tulkin työssään kohtaamia haastavia tilanteita tapausesimerkkien kautta. Johanna Gustafsson (2011) on puolestaan tehnyt opinnäytetyönsä viittomakielen tulkkien sosiaalisen median käytöstä. Myös Ahti Tenhunen (2011) on tarttunut ammattietikka-teemaan. Hänen opinnäytetyössään on alun perin pohdittu, kuinka viittomakielen tulkin ammattisäännöstöä tulisi muuttaa. Tenhunen on päätenyt loppujen lopuksi työssään analysoimaan viittomakieli- ja tulkkauksialan lainsäädäntöä ja sen vaikutuksia tulkatun tilanteen osapuolten oikeuksien toteutumiseen ja viittomakielen tulkin ammattisäännösten muodostamiseen.

Opinnäytetyöni tietoperustassa käsittelen viittomakielen tulkkauksen historiaa ja nykytilannetta Suomessa sekä viittomakielen tulkin ammattietikkaan liittyviä asioita, lähinnä ohjeistuksia, joita tulkit saavat ammattietikkaan liittyen eri tahoilta. Tätä opin-

näytetyötä voi jokainen tulkki hyödyntää miettiessään omaa toimintaansa työelämässä. Lisäksi työtä on mahdollista hyödyntää tulkkikoulutuksessa ja tulkkauspalvelua tarjoavissa yrityksissä yhteisiä toimintaohjeita ja ratkaisuja pohdittaessa. Työni tilaava yritys TulkkausLONA Oy saa myös vastauksia esittämiinsä aihealueisiin, kun olen nostanut ne esiin haastatellessani tulkkeja. Myös minulle itselleni on tulevaisuudessa tulkkina työskennellessäni hyötyä siitä, että olen pohtinut ammattietiikkaa syvällisesti.

2 VIITTOMAKIELEN TULKKAUKSEN HISTORIASTA JA NYKYTILANTEESTA SUOMESSA

Viittomakielen tulkkausalalla on nuori ja jatkuvassa kehityksessä oleva ala. Reilussa kolmessakymmenessä vuodessa erilaisten vaiheiden saattelemana on Suomeen syntynyt ja muovautunut viittomakielen tulkkien koulutettu ammattikunta. Tämän luvun alaluvussa 2.1 käsittelen tiiviisti viittomakielen tulkkauksen lakiperustaa: 1.9.2010 voimaan tulleen uuden tulkkauspalvelulain myötä viittomakielen tulkkauspalveluiden rahoitus- ja järjestämisvastuu siirtyi kunnilta Kelalle. Alaluvussa 2.2 tuon esille pääpiirteitä viittomakielen tulkkausalalla kehittymisestä ja tulkkien työn muutoksista viime vuosikymmeninä. Alaluku 2.3 käsittelee viittomakielen tulkkauspalveluita Itä-Suomen, erityisesti Kuopion lähiseudun, alueella. Haastattelin Itä-Suomen alueella työskenteleviä tulkkeja ja siksi Itä-Suomen alue on huomioitu erillisellä alaluvulla.

2.1 Viittomakielen tulkkauksen lakiperusta

Vaikeasti kuulovammaisten tulkkipalvelut mainittiin ensimmäisen kerran Suomen laissa 1.7.1979, kun ne lisättiin lain muutoksella (581/1979) osaksi invalidihuoltolain lääkintähuoltoa. Tällöin tulkkipalvelu tuli mahdolliseksi Suomessa yhteiskunnan kustantamana. Ennen tätä tulkin tehtäviä hoitivat kuurojen lähipiiriin kuuluvat viittomakieltä osaavat ihmiset, esimerkiksi kuurojen lapset joutuivat toimimaan tulkkeina vanhemmilleen. Myös kirkon kuurojen erityistyöntekijät toimivat tulkkeina työhönsä liittyvissä tilanteissa. (Heiskanen 2000a, 31.)

Suomen perustuslakiin (17 § 3. momentti) lisättiin vuonna 1995 kohta, jonka mukaan viittomakieltä käyttävien ja vammaisuuden vuoksi tulkitsemis- tai käännösapua tarvitsevien oikeudet turvataan lailla. Tällöin viittomakieli tunnustettiin lain tasollakin kielesi ja viittomakieliset kieli- ja kulttuuriryhmäksi. Viittomakieli ja/tai tulkkauspalvelut mainitaan myös esimerkiksi seuraavissa laeissa: perusopetuslaki (628/1998), lukiolaki (629/1998), laki ammatillisesta koulutuksesta (630/1998), hallintolaki (434/2003), laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000).

Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluista (133/2010) tuli voimaan 1.9.2010. Lain myötä tulkkauspalveluiden järjestämis- ja rahoitusvastuu siirtyi asiakkaiden kotikunnilta Kelan hoidettavaksi. Ennen nykyistä lakia voimassa oli laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987) eli vammaispalvelulaki, joka tuli tulkkipalvelujen osalta voimaan 1.1.1994. Tulkkauspalveluiden valtiollistaminen, eli siirto kunnilta Kelalle, haluttiin tehdä kustannusneutraalisti, joten esimerkiksi palvelun laajentaminen tuntimäärien tai palveluun oikeutettujen käyttäjien suhteen ei ollut mahdollista (HE 220/2009).

Todellinen tarve uuden tulkkauspalvelulain luomiseksi huomattiin kunta- ja palvelurakennehankkeen (PARAS-uudistus) suunnittelun yhteydessä. Uudella tulkkauspalvelulailla haluttiin muun muassa turvata palvelua käyttävien yhdenvertaisuus, jotta heidän mahdollisuutensa ja oikeutensa osallistumiseen ja tiedonvälitykseen sekä toisten ihmisten kanssa vuorovaikutuksessa olemiseen toteutuisivat paremmin. Myös palvelun käyttäjien keskinäistä asuinpaikasta riippumatonta yhdenvertaisuutta haluttiin lisätä. Yhdenvertaisuutta haluttiin uuden lain avulla lisätä myös tulkkien välille: aikaisemman lain voimassaoloaikana kunnat kohtelivat tulkkeja eri tavoin. Uudella tulkkauspalvelulailla pyritään myös vahvistamaan tulkkauspalvelun asemaa ennemminkin kielellisenä oikeutena kuin sosiaalihuollon palveluna. (HE 220/2009.)

2.2 Viittomakielen tulkkausalan kehittyminen lyhytkoulutuksista Kelan käytäntöihin

Viittomakielen tulkkeja on koulutettu Suomessa vuodesta 1978 lähtien. Aivan aluksi Kuurojen Liitto ry koulutti viittomakielentaitoisia henkilöitä lyhytkoulutuksessa toimimaan tulkkeina asioimistilanteissa. Vuonna 1983 mahdollistui päätoiminen tulkiksi opiskelu opistotasolla ensin vuoden, sitten kahden ja lopulta vuonna 1988 kolmen vuoden koulutuksella. Korkeakoulutasolle tulkkikoulutus siirtyi vuonna 1998, kun Humanistinen ammattikorkeakoulu ja Diakonia-ammattikorkeakoulu alkoivat tarjota 140 opintoviikon laajuista koulutusta. 160 opintoviikon laajuiseksi tulkkikoulutus muuttui vuonna 2003. Vuonna 2005 opintoviikot muutettiin opintopisteiksi ja tulkkikoulutuksesta tuli 240 opintopisteen laajuinen koulutus. Vuodesta 2009 lähtien on ollut mahdollista suorittaa myös englanninkielinen eurooppalainen viittomakielialan maisteritutkinto ja viittomakielialan ylempi ammattikorkeakoulututkinto. (Nikoskinen 2010, 26.)

1980-luvulla Suomeen perustettiin ensimmäiset neljä viittomakielen tulkkeja välittävää tulkkikeskusta. Vasta kun kuntien erityinen järjestämisvelvoite tulkkipalvelujen järjestämisessä tuli voimaan vuoden 1994 alusta, alettiin tulkkikeskuksia perustaa enemmän. (Heiskanen 2000b, 155.) Kunnat olivat vammaispalvelulain nojalla velvoitettuja järjestämään tulkkipalvelut, mutta ne saivat itse päättää järjestettävien palveluiden tuottamistavasta.

Tulkkikeskukset pystyttiin jaottelemaan kolmeen ryhmään niiden tarjoaman palvelun perusteella. Ensimmäisen ryhmän tulkkikeskuksissa ainoastaan välitettiin alueella toimivien freelance-tulkkien palveluita. Toisen ryhmän tulkkikeskuksissa sekä välitettiin freelance-tulkkien palveluita että tarjottiin tulkkipalvelua. Toiseen ryhmään kuuluvissa tulkkikeskuksissa oli siis töissä viittomakielen tulkkeja, jotka tekivät itse tulkkauksia ja välittivät niitä alueen freelance-tulkeille. Kolmanteen ryhmään kuuluvissa tulkkikeskuksissa tarjottiin ja/tai välitettiin tulkki- ja opetuspalveluja. (Heiskanen 2000b, 155.)

Ennen vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelulain voimaantuloa monet viittomakielen tulkit työskentelivät freelancereina. Pitkään tulkin töitä tehtiin myös varsinaisen

ansiotyön ohessa (Heiskanen 2000a, 33). Jokaisesta tulkkaustilanteesta muodostui lyhytkestoinen työsuhde tulkkauspalvelua käyttävän asiakkaan kotikuntaan. Tulkkien työoikeudellinen asema vaihteli suuresti, sillä kunnissa tulkittiin usein asiakkaan olevan tulkin työnantaja ja sillä perusteella saatettiin kieltäytyä esimerkiksi iltalisien tai lomakorvausten maksamisesta. Selkeämpi ja turvatumpi asema on ollut niillä tulkeilla, jotka työllistyivät yksityisiin tai kunnallisiin tulkikeskuksiin. Vuonna 2008 Suomessa oli 19 kunnallista ja 12 yksityistä tulkkipalvelun tuottajaa. (Roslöf & Rissanen 2008, 3.)

Yksi viime vuosien merkittävimmistä tulkkausalan kehittämishankkeista on Stakesin vuosina 2001-2004 toteuttama VETURI-hanke jatkohankkeineen. Stakes toteutti sosiaali- ja terveysministeriön toimeksiannosta koko Suomen kattavat verkostoituvat tulkkipalvelut -kehittämishankkeen eli VETURI-hankkeen, joka piti sisällään 12 aluehanketta. VETURI-hankkeen kokonaistavoitteena oli kuntien tukeminen tulkkipalvelujen laadun ja saatavuuden edellytysten turvaamisessa. Alueellisten tulkkipalvelutoimijoiden verkostoitumisella ja yhteistyöllä oli tarkoitus löytää ratkaisuja tulkkipalvelun toteuttamisen haasteisiin ja tulevaisuuden turvaamiseen. Hankkeen tavoitteena oli lisäksi vahvistaa edellytyksiä uudistusten pysyvyydelle ja edelleen kehittyvälle toiminnalle. (Rautavaara & Kokko 2006; 15,18.)

VETURI-hankkeen Uudenmaan ja Pirkanmaan aluehankkeiden jatkohankkeiden kokemusten mukaan kilpailutus on vaikuttanut tulkkauspalvelun laadun ja saatavuuden parantamiseen alueilla. Tulkkauspalvelun järjestämisen keskittämisen Kelalle katsotaan lisäävän palvelun tuottamisen ammattimaisuutta, palvelun tason paranemista ja palvelun laadun tasapuolista turvaamista. (HE 220/2009.)

Ennen tulkkauspalveluiden järjestämis- ja rahoitusvastuun siirtymistä Kelalle, tulkkien tuli joko hakeutua jonkin jo toimivan yrityksen palkkalistoille tai perustaa itse yritys. Pelkän verokortin varassa freelancerina ei voi Kelalle siirtymisen myötä enää toimia. (Nikoskinen 2010, 21.)

Kela järjestää tulkkauspalvelun pääsääntöisesti hankkimalla sen tulkkauspalveluntuottajilta, jotka on kilpailutuksessa järjestetty hinnasta ja laadusta saatavien yhteispisteiden perusteella etusijajärjestykseen. Aiempaan verrattuna viittomakielen tulkit

työskentelevät siis nykyään enemmän työyhteisöissä. Uudistuksen myötä asiakkaat eivät voi enää samoissa määrin valikoida haluamaansa tulkkia vaan he tilaavat tulkin asuinpaikkansa mukaan määräytyvästä välityskeskuksesta. Välityskeskuksia on Suomessa viisi, välityskeskuksilla on lisäksi sivupisteitä. Välityskeskukset on myös kilpailutettu ja niissä työskentelee viittomakielen tulkkeja.

Kela on kilpailuttanut myös tulkkauspalvelun välitysohjelman. Kaikilla tulkeilla on nyt käytössään Kelan kalenteri, johon välittäjä merkkää tulkkaustilaukset. (HE 220/2009.) Turussa toimii vammaisten tulkkauspalvelukeskus (Vatu-keskus), jossa käsitellään tulkkauspalveluhakemukset ja tehdään tulkkauspalvelupäätökset. Vatu-keskus lisäksi ohjaa ja neuvoo Kelan toimistoja, tulkkauspalvelun käyttäjiä, alueellisia välityskeskuksia ja muita yhteistyötahoja tulkkauspalveluun liittyvissä kysymyksissä. (Kela 2012a.)

2.3 Kuopion seutu esimerkkinä tulkkauspalvelujen järjestämistavasta Itä-Suomessa ennen Kelalle siirtymistä

Kuopioon perustettiin kaupungin tulkkikeskus vuonna 1995. Ennen virallista välityskeskusaikaa freelance-tulkit hoitivat tulkkivälitystä vuorotellen. Asiakkaiden oli tuolloin mahdollista käydä tekemässä tulkkitalaus kaupungin tulkeille osoittamassa työhuoneessa. Tulkkikeskuksen alkuaikoina siellä työskenteli yksi viittomakielen tulkki, mutta toiminnan laajennuttua siellä oli lopulta töissä neljä kuukausipalkkaista viittomakielen tulkkia. Kuopion lähialueella työskenteli lisäksi 13-15 freelance-tulkkia. Tulkkikeskuksen tehtäviin kuului tulkkivälitys sekä Kuopion asiakaskunnalle että muille sopimuskunnille, tukiviittomaopettajien välitys ja viittomakielen ohjaajien välitys. Tulkkikeskus hoiti lisäksi etätulkkauksen ja tulkkikeskuksen tulkit tekivät tulkkauksia. Kuopion tulkkikeskus teki yhteistyötä myös muiden alueiden tulkkikeskusten kanssa ja välitti jonkin verran tulkkeja myös Mikkeliin, Jyväskylään, Kajaaniin ja Joensuuhun. (Eskelinen 2012.)

Toisin kuin ehkä jossain muualla päin Suomea, Kuopiossa ei ole oikeastaan kärsitty tulkkipulasta - syynä tähän on tulkkikoulutuksen läheisyys. Tulkkauspalveluiden siirtyminen Kelalle tuli Kuopion alueelle mullistuksena siinä mielessä, että alue oli ai-

emmin ollut hyvin vahvasti Kuopion tulkkikeskuksen hallinnoima. Tulkkauspalveluiden kilpailutusta ei ollut alueella aiemmin järjestetty ja tulkkikeskuksen lisäksi alueella ei ollut toiminut muita kuin Opetustulkkikeskus Otto ja Honkalampi-säätiö. (Eskelinen 2012.)

3 VIITTOMAKIELEN TULKIN AMMATTIETIIKKA

Toimintaa voidaan ammattieettisestä näkökulmasta tarkastella joko keskittyen siihen, miten ammattilaiset toimivat tai siihen, miten heidän tulisi toimia – on myös mahdollista käyttää tarkastelussa hyväksi molempia katsontatapoja. Termillä ammattietiikka tarkoitetaan ammattialan yhteistä johdonmukaista näkemystä siitä, millainen ammatillinen toiminta on oikeaa ja hyvää ja millainen väärää ja pahaa. Tämä näkemys esitetään yleensä ammattieettisessä koodistossa, joka sisältää ammattikunnan asettamat eettiset periaatteet, säännöt ja ohjeet. Ammattietiikan tärkeänä lähtökohtana onkin se, että työhön liittyvien moraalisten ongelmien ratkaiseminen pohjautuu yhdessä pohdittuun näkemykseen siitä, mikä on oikein ja toivottavaa ja mikä puolestaan väärin ja vältettävää. (Juujärvi, Myyry & Pessa 2007; 7, 13.)

Kaikkien ammattialojen ammattieettisillä koodistoilla voidaan katsoa olevan ainakin neljä tehtävää. Ensinnäkin, sääntöjen tarkoituksena on toimia ammattikuntaan kuuluvien toimintaa säätelevinä normeina. Toiseksi, säännöstö pitää yllä asiakkaiden luottamusta ammattikuntaan. Kolmas sääntöjen tehtävä on lisätä ammattikunnan sisäistä kiinteyttä. Neljäs sääntöjen tehtävä on suojata ammattikunnan jäseniä. Ammattieettisessä ongelmanratkaisussa ei kuitenkaan voi nojautua pelkästään ammattisäännöstöön, koska sen periaatteet ovat luonteiltaan yleisiä. Lisäksi vaaditaan herkkyyttä tunnistaa uudenlaisia eettisiä ongelmatilanteita, joihin ohjeistuksesta ei voi johtaa vastausta. (Juujärvi, Myyry & Pessa 2007, 54.)

Minun näkemykseni mukaan pohja ammattieettiselle osaamiselle ja ammattieettistä herkkyyttä vaativien tilanteiden tunnistamiselle luodaan koulutuksen aikana. Viittomakielen tulkkiopiskelijat tutustuvat tulevaan työkenttäänsä työharjoitteluissa, joissa

he pääsevät soveltamaan ja pohtimaan koulutuksessa omaksumia tietojaan ja taitojaan. On tärkeää, että opiskelijat kohtaavat työharjoittelujen aikana erilaisia tilanteita, mutta mielestäni vielä tärkeämpää on, että tilanteista keskustellaan opiskelijoiden kanssa. Keskustelun aikana tulkki perustelee toimintaansa ja tekemiään ratkaisuja ja opiskelija voi tarvittaessa esittää kysymyksiä. Uskon, että siirryttyään työelämään opiskelijat kuitenkin vasta todella ymmärtävät viittomakielen tulkin työn luonteen ja sen, mitä ammattietiikka tarkoittaa viittomakielen tulkin jokapäiväisessä työssä.

Seuraavissa alaluvuissa kerron viittomakielen tulkkauksen ammattietiikkaan läheisesti liittyvistä aihealueista. Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä ylläpitää tulkkirekisteriä ja on laatinut viittomakielen tulkin ammattisäännösten. Tulkkirekisteriin liittyessään tulkki sitoutuu noudattamaan viittomakielen tulkin ammattisäännöstä. Opinnäytetyössäni viittomakielen tulkin ammattisäännöstö on haastattelurunkona, siksi käsittelen säännöstöä ja sen taustoja tämän luvun alaluvussa 3.1. Alaluvussa 3.2 käsittelen asioimistulkin ammattisäännöstöä, jota tulkit myös noudattavat työssään. Tulkkauspalvelujen siirron jälkeen myös Kela on ohjeistanut palveluntuottajia ja viittomakielen tulkkerekisteriä ammattietiikkaan liittyen. Kelan ohjeistuksia käsittelen tämän luvun lopuksi, alaluvussa 3.3.

3.1 Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä, tulkkirekisteri ja viittomakielen tulkin ammattisäännöstö

Viittomakielen tulkin ammattisäännöstöä ovat sitoutuneet noudattamaan tulkkirekisterissä olevat tulkit (Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä 2009, 2). Tulkkirekisteriä ylläpitää tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä, joka on neljän järjestön (Kuurojen Liitto ry, Kuuloliitto ry, Suomen Kuurosokeat ry ja Suomen Viittomakielen Tulkit ry) yhdessä muodostama yhteistyöelin. Kullakin järjestöllä on yhteistyöryhmässä kaksi edustajaa. Yhteistyöryhmässä on lisäksi mukana viisi tahoa (tulkkien kouluttajat eli Humanistinen ammattikorkeakoulu ja Diakonia Ammattikorkeakoulu, Svenska hörsselförbundet rf, Suomen kirjoitustulkit ry, Kuulovammaisten Lasten Vanhempien Liitto ry ja Kuurojen Palvelusäätiö ry), joilla on läsnäolo- ja puheoikeus, mutta ei äänioikeutta. (Kuurojen Liitto ry 2012.)

Tavoitteena tulkkitoiminnan yhteistyöryhmällä on tulkkauspalvelun kehittäminen (Kuurojen Liitto ry 2012). Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä toimii viittomakielen tulkkausalaan liittyvän tiedonvaihdon ja keskustelun välineenä (Marttila 2006, 43). Yhteistyöryhmä käsittelee tulkkien toiminnasta tehdyt selvityspyynnöt sekä antaa tulkkauspalvelua koskevia lausuntoja ja suosituksia. (Kuurojen Liitto ry 2012.) Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmän toiminnan aikana, ennen tulkkauspalveluiden siirtymistä Kelalle, selvityspyyntöjä on tullut vähän. Syynä selvityspyyntöjen vähäiseen määrään voi olla joko asiakkaiden tyytyväisyys palveluun tai tiedon ja uskalluksen puuttuminen selvityspyynnön tekemiseen. Tulkkauspalveluiden siirryttyä Kelalle selvityspyyntöjä on tullut useita. (Laurén 2012, 18-19.)

Viime vuosina tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä on tehnyt vaikuttamistyötä erityisesti Kelaan liittyvissä asioissa. (Kuurojen Liitto ry 2012.) Tulkkauspalvelun Kelalle siirtymisen jälkeen tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä on kutsunut koolle väliaikaisen niin sanotun laajennetun tulkkitoiminnan yhteistyöryhmän, jossa mukana ovat myös Kelan, sosiaali- ja terveysministeriön, palveluntuottajien ja tulkkivälitysten edustajat. Laajennettu kokoonpano on vuoden aikana pitänyt kolme kokousta. Kokoukset on koettu tarpeellisiksi, koska ymmärrys muiden työstä ja asioiden yhteinen jakaminen on niiden myötä lisääntynyt. (Laurén 2012, 18-19.)

On toivottu, että tulkkauspalvelun siirryessä Kelalle jokin viranomainen ottaisi tulkkitoiminnan yhteistyöryhmän ylläpitämisen tulkkirekisterin hoitaakseen. Näin ei ole kuitenkaan tapahtunut. (Laurén 2012, 18.) Tulkkirekisteri on luettelo tulkeista, jotka ovat suorittaneet hyväksytysti sekä viittomakielen tulkkikoulutuksen että koulutuksen järjestämisen tulkkirekisterikokeen. Rekisteröityminen perustuu vapaaehtoisuuteen, mutta käytännössä tulkkirekisteriin kuuluminen on tae ammattisäännösten noudattamiseen sitoutumisesta. Rekisteri on epävirallinen eikä siitä voida erottaa ketään. Jos tulkki tuomitaan tulkin työhön tai tulkkipalvelun asiakaspiiriin liittyvästä rikoksesta, voidaan hänen rekisteritietoihinsa merkitä, ettei häntä enää suositella käytettäväksi tulkkina. (Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä 2009, 2-3.)

Viittomakielen tulkin ammattisäännöstö (Liite 1) on hyväksytty tulkkitoiminnan yhteistyöryhmän kokouksessa 3.10.1996 ja sitä on päivitetty 20.9.1999. Ammattisäännöstö koostuu kolmesta osiosta: ammattietiikasta, ammattisäännösten rikkomisesta ja työ-

olosuhteista. Ammattietiikan osuus pitää sisällään kymmenen ytimekästä ammattieettistä sääntöä. (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2011a.) Viittomakielen tulkkien ammattieettisten sääntöjen tehtävänä on varmistaa tulkkipalvelun laatu ja luotettavuus sekä ammatilliset yhtenäiset käytännöt (Marttila 2006, 41).

Säännöissä kehoitetaan tulkkia noudattamaan ehdotonta vaitiolovelvollisuutta ja olemaan käyttämättä väärin mitään tulkkauksen yhteydessä tietoonsa tullutta. Säännöissä sanotaan myös, että tulkki vastaanottaa toimeksiannon vain, jos hänellä on siihen tarpeellinen pätevyys ja jos hän ei ole jäävi. Lisäksi tulkin tulee kunnioittaa asiakkaidensa itsenäisyyttä ja itsemääräämisoikeutta, osoittaa solidaarisuutta ammattikuntaansa kohtaan, valmistautua tehtäviinsä ja käyttäytyä toimeksiannon yhteydessä moitteettomasti. Säännöt velvoittavat tulkin toimimaan työssään puolueettomasti ja jatkuvasti kehittämään ammattitaitoaan. Jos tulkki toimii sellaisessa asiakastyössä, jossa asiakkaat ovat myös tulkkipalvelun käyttäjiä, tulee tulkin toimia niin, etteivät eri ammattiroolit sekoitu. (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2011a.)

Ammattisäännöstön rikkomisesta todetaan: ”Mikäli tulkin todetaan toimineen tämän ammattisäännöstön vastaisesti, ryhtyy tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä tulkkirekisterin säännöissä määrättyihin toimenpiteisiin”. Työolosuhteet-osiossa luetellaan, mitä tulkin on huomioitava tulkkauksen laadun varmistamiseksi. Tulkin on kiinnitettävä huomiota kuuluvuuteen, näkyvyyteen, ergonomiaan ja taukoihin sekä huolehdittava esimerkiksi työaikaan liittyvistä asioista. (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2011a.)

3.2 Asioimistulkin ammattisäännöstö

Viittomakielen tulkit noudattavat asioimistulkin ammattisäännöstöä. Asioimistulkkauskella tarkoitetaan viranomaisen tai yksityisen tahon ja asiakkaan välisen asioimisdialogin tulkkaukseen. Tulkkaus voi tapahtua esimerkiksi haastattelu-, kuulustelu-, neuvottelu-, tiedustelu-, selvitys- tai tiedonvälitystilanteissa. Tilanteisiin voi liittyä myös monologeja, esimerkiksi esitelmä, juhlapuhe, luento tai tiedoksianto, jotka asioimistulkki tulkaa. (Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry 2012, 1.) Kela edellytti ensimmäisessä valtakunnallisessa kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkauspalvelun

kilpailutuksen tarjouspyynnössään, että palveluntuottajan muuta tulkkauspalvelua kuin viittomakielen tulkkauspalvelua tuottava henkilöstö sitoutuu noudattamaan asioiden ammattisäännöstöä (Kelan tarjouspyyntö kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkauspalvelusta 2010).

Asioimistulkin ammattisäännöstössä on 15 sääntöä, joiden laadintaan ovat osallistuneet Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry, Kääntäjien ammattijärjestö ry, Kuurojen Liitto ry, Suomen Viittomakielen Tulkit ry, Helsingin seudun asioimistulkkipalvelukeskus, Turun seudun tulkkikeskus ja Lingua Nordica Oy. Asioimistulkin ammattisäännöstöä selkiytetään asioimistulkkausohjeilla. Ohjeiden aluksi kerrotaan yleistä tietoa asioimistulkkausohjeista ja -tulkeista. Ohjeissa myös avataan jokainen sääntö tarkemmin ja selkiytetään, mitä säännöillä tarkoitetaan. (Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry 2012, 1-5.)

3.3 Kelan asettamat ammattietiikkaan liittyvät vaatimukset

Viittomakielen tulkit saavat ammattietiikkaan liittyviä ohjeita ja vaatimuksia myös tulkkauspalvelun nykyiseltä järjestäjältä ja rahoittajalta, Kelalta. Kela on asettanut ensimmäiset ammattietiikkaan liittyvät vaatimukset kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkeille 13.1.2010 julkaistussa tarjouspyynnössä ja sen liitteissä. Toimeenpanon alkaessa Kela laati ohjeet tulkkauspalvelun tuottajille palvelun tuottamiseen liittyvistä asioista. Näiden ohjeiden noudattamista Kela seuraa lähinnä asiakaspalautteen kautta. Asiakkaiden koetaan ottavan hyvin herkästi yhteyttä, jos he katsovat tulkin toimineen ammattietiikan vastaisesti. (Heikkinen 2012.)

Suoraan ammattietiikkaan liittyviä seikkoja käsitellään erityisesti tarjouspyynnön liitteissä yhdeksän ja kymmenen. Liitteessä kymmenen on viittomakielen tulkin ammattisäännöstö ja asioimistulkin ammattisäännöstö. Liitteessä yhdeksän luetellaan kelpoisuusehdot, jotka palveluntuottajan tulee täyttää, jotta hän voi osallistua kilpailutukseen. Kelpoisuusehdoissa vaaditaan esimerkiksi, että ”tulkkauspalvelua tuottavat henkilöt ovat tulkkirekisterissä tai heillä on vastaava pätevyys” ja ”palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan viittomakielentulkkien ammattisäännöstöä”. (Kelan tarjouspyyntö kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkauspalvelusta 2010.)

4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Tässä luvussa kerron opinnäytetyöni työstön eri vaiheista. Kuvaan opinnäytetyöprosessin etenemistä kronologisessa järjestyksessä. Aloitan kertomalla työni tavoitteesta ja tutkimuskysymyksistä. Tutkimusmenetelmäksi opinnäytetyöhöni valikoitui teemahaastattelu, josta kerron alaluvussa 4.2. Alaluvussa 4.3 käsittelen haastateltavien valintaan, haastattelurunkoon ja haastattelujen toteutukseen liittyviä asioita. Viimeisessä alaluvussa 4.4 esittelen, kuinka olen analysoinut aineistoa.

4.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyöni tilaava suomalaisen viittomakielen tulkkaus- ja opetuspalveluja tarjoava yritys TulkkausILONA Oy ehdotti Humanistisen ammattikorkeakoulun viittomakielen tulkkipäätökselle viittomakielen tulkkien ammattietikkaan liittyvää opinnäytetyöaihetta syksyllä 2010. Tarkensimme tilaajan kanssa heidän toivomuksiaan opinnäytetyön tavoitteiden suhteen. Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää viittomakielen tulkkien käsityksiä ammattisäännösten noudattamisesta ja tulkkitsemisestä nyt, kun vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluiden järjestämis- ja rahoitusvastuu on siirtynyt kunnilta Kansaneläkelaitoksen (Kela) hoidettavaksi. Opinnäytetyöni tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

1. Millaisia viittomakielen tulkkien ammattietikkaan liittyviä ajatuksia tai kysymyksiä tulkeilla on herännyt sen jälkeen, kun tulkkauspalvelut siirtyivät kunnilta Kelan hoidettavaksi?
2. Millaisissa tilanteissa on tulkkien mielestä mahdollisesti toimittu ammattietikan näkökulmasta eri tavalla kuin ennen Kelalle siirtymistä?

Opinnäytetyöpalaverissa tilaaja esitti, että opinnäytetyöni keskittyisi erityisesti seuraaviin aihealueisiin: kollektiivinen vaitiolovelvollisuus, toimeksiannon vastaanottaminen, tulkkauksiin valmistautuminen, tulkkivälittäjän rooli ja tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä. Yhdistin jokaisen tilaajan esittämän aihealueen haastattelurunkona toimineen

viittomakielen tulkin ammattisäännöstön sopimaksi katsomani kohdan alle. Tavoitteiden asettamisen jälkeen tutustuin aiheeseen liittyvään, omaa lähestymistapaani tukevaan kirjallisuuteen. Teoriaosuuden painopisteiksi rakentuivat viittomakielen tulkin ammattisäännöstö ja siihen läheisesti liittyvät asiat, kuten tulkkirokisteri ja tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä, sekä viittomakielen tulkkausalan kehittyminen kunnan järjestämästä palvelusta Kelan toimintamalleihin.

4.2 Teemahaastattelu tutkimusmenetelmänä

Tein laadullisen tutkimuksen. Aineiston keräämiseksi käytin tutkimusmenetelmänä teemahaastattelua. Haastattelun etuna verrattuna kyselylomakkeen käyttöön on esimerkiksi se, että haastateltavalla on enemmän mahdollisuuksia tulkita kysymyksiä, se on menetelmänä joustavampi ja sallii täsmennykset (Hirsjärvi & Hurme 2009, 36).

Puolistrukturoitua haastattelua eli teemahaastattelua on määritelty monilla tavoin. Kaikki tavoista toteavat, että haastattelussa jokin näkökohta on lyöty lukkoon, mutta ei kaikkia. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 47.) Haastattelutilanteessa haastattelija varmistaa, että kaikki ennalta päätetyt teema-alueet käydään haastattelussa läpi. Teemojen järjestys ja laajuus saattavat kuitenkin vaihdella haastattelusta toiseen. (Eskola & Vastamäki 2007, 27-28.) Teemahaastattelu tuo tutkittavien äänen kuuluviin ja ottaa huomioon sen, että ihmisten tulkinnat asioista ja heidän asioille antamansa merkitykset ovat keskeisiä (Hirsjärvi & Hurme 2009, 48).

4.3 Haastateltavien valinta, haastattelurunko ja haastattelujen toteutus

Opinnäytetyöni aineistona toimi kaksi yksilöhaastattelua. Haastattelin kahta Itä-Suomen alueella työskentelevää viittomakielen tulkkia, joista toisella oli kokemusta myös Kelan tulkkiäälittäjänä toimimisesta. Itä-Suomen alueen tulkkeja haastattelin, koska opinnäytetyöni tilaava yritys toimii alueella. Haastateltavat valitsin kahdella perusteella. Haastateltavilla tuli olla pitkä työhistoria ajalta ennen kuin viittomakielen

tulkkauspalvelut siirtyivät Kelalle ja heillä piti olla kokemusta viittomakielen tulkkina toimimisesta myös Kelalle siirtymisen jälkeen. Ennen haastatteluja otin haastateltaviin yhteyttä sähköpostitse. Kerroin sähköpostiviestissä opinnäytetyöni tavoitteista ja sen, että käytän haastattelurunkona viittomakielen tulkin ammattisäännöstöä. Kerroin haastateltaville myös sen, miksi pyydän juuri heitä haastateltaviksi.

Molemmat haastattelut kestivät hieman yli tunnin. Tallensin haastattelut kuvaamalla ne videokameralla. Haastatteluissa tallennetut nauhoitteet pääsee näkemään minun lisäkseni vain opinnäytetyöohjaajani. Haastatteluaineisto on arkistoitava tietyksi aikaa, jotta materiaaliin voidaan tarvittaessa palata. Tuhoan tallenteet kuitenkin heti, kun niitä ei enää tarvitse säilyttää opinnäytetöiden tekemisen etiikkaan liittyen. Tuhoamalla tallenteet varmistan, että haastateltavien anonymiteetti säilyy.

Haastattelurunkona opinnäytetyöni teemahaastatteluissa oli viittomakielen tulkin ammattisäännöstö (Liite 1). Ammattisäännöstön käyttäminen haastattelurunkona on perusteltua, koska siinä on esitetty yhtenäinen pohdittu näkemys viittomakielen tulkkien työn etiikasta. Helmikuussa 2012 toteutuneiden teemahaastattelujen avulla selvitin, millaisia vaikutuksia Kelalle siirtymisellä on ollut siihen, kuinka tulkit noudattavat tai tulkitsevat ammattieettisiä sääntöjä ja millaisissa työtilanteissa on mahdollisesti toimittu ammattietiikan näkökulmasta eri tavalla kuin ennen Kelalle siirtymistä.

Haastattelutilanteissa kävimme haastateltavien kanssa läpi ammattieettiset säännöt kohta kohdalta. Jokaisen säännön aluksi kysyin, onko haastateltava kokenut, että tämän säännön noudattamisessa tai tulkitsemisessä olisi tapahtunut muutoksia tulkkauspalveluiden siirryttyä Kelalle. Jos haastateltavien mielestä muutoksia oli tapahtunut, pyysin heitä kuvailemaan esimerkkien avulla, mikä on muuttunut. Pyysin haastateltavia myös vertailemaan, kuinka kussakin heidän mielestään ammattietiikkaan liittyvässä tilanteessa oli toimittu ennen Kelalle siirtymistä ja kuinka sen jälkeen. Ammattieettisten sääntöjen lisäksi pyysin haastateltavia kertomaan näkemyksiään tulkki-toiminnan yhteistyöryhmästä ja tulkkiprojektista. Haastatteluissa korostin tilaajan esittämiä aihealueita tarkentavilla kysymyksillä. Ammattisäännöstön työolosuhteet-osiota emme haastatteluissa käsitelleet.

4.4 Haastattelujen litterointi ja aineiston analysointimenetelmä

Haastatteluissa tallennetun materiaalin analysointia varten litteroin haastattelut. Litterointitapana käytin karkeaa litterointia. Litteroidessani haastatteluja kirjoitin ne sanantarkasti ylös, mutta en merkannut esimerkiksi keskustelun osapuolten puhetaukoja, äänenpainoja, naurahduksia tai huokauksia. Aineistoni analysointimenetelmänä käytin teemoittelua.

Teemoittelulla tarkoitetaan sitä, että tutkimuksen analyysivaiheessa otetaan tarkasteluun sellaisia aineistosta nousevia piirteitä, jotka ovat haastateltaville yhteisiä. Ne pohjautuvat usein teemahaastattelun teemoihin, mutta esiin tulee tavallisesti myös muita teemoja - jotka ovatkin usein lähtötilanteessa asetettuja teemoja mielenkiintoisempia. Tällä tavoin muodostuviin teemoihin voivat luonnollisesti kuulua myös alkuperäisten teemojen väliset yhteydet. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 173.)

Käytännössä teemoittelu tarkoitti aineistoni kohdalla sitä, että ensin perehdyin litteroituun materiaaliin lukemalla sitä. Sen jälkeen jaottelin haastateltavien esiin nostamia aihekokonaisuuksia, jotka vastasivat tutkimuskysymyksiini. Jaottelun jälkeen pohdin vielä, ovatko jotkut aihealueet sisällöllisesti niin lähellä toisiaan, että ne voisi yhdistää. Aihealueita löytyi yhteensä seitsemän. Aihealueet ovat kollektiivinen vaitiolovelvollisuus ja tulkkauksiin valmistautuminen, toimeksiannon vastaanottaminen, viittomakielen tulkkien keskinäinen solidaarisuus, tulkin ammattitaidon kehittäminen, tulkkivälittäjän rooli, tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä ja palautteen antaminen sekä tulkkirekisteri. Näistä aihealueista kollektiivinen vaitiolovelvollisuus ja tulkkauksiin valmistautuminen sekä tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä ja palautteen antaminen ovat kahden aihekokonaisuuden yhdistelmiä. Esittelen ja analysoin aihealueita seuraavassa luvussa 5.

5 TULOSTEN ESITTELY JA ANALYSOINTI

Seuraavaksi esittelen ja analysoin haastatteluista tekemiäni havaintoja aineistosta poimittujen esimerkkien avulla. Samalla vastaan opinnäytetyössäni käyttämäni aineiston perusteella tutkimuskysymyksiini, jotka ovat:

1. Millaisia viittomakielen tulkkien ammattietiikkaan liittyviä ajatuksia tai kysymyksiä tulkeilla on herännyt sen jälkeen, kun tulkkauspalvelut siirtyivät kunnilta Kelan hoidettavaksi?
2. Millaisissa tilanteissa on tulkkien mielestä mahdollisesti toimittu ammattietiikan näkökulmasta eri tavalla kuin ennen Kelalle siirtymistä?

Vastaan molempiin tutkimuskysymyksiini tämän luvun jokaisessa alaluvussa. Tulosten esittely ja analysointi tapahtuu samassa järjestyksessä kuin niistä on haastatteluissa keskusteltu eli viittomakielen tulkin ammattisäännösten sääntöjen mukaisesti. Alaluvut on otsikoitu eri sääntöjen kohdalla haastateltavien kanssa käsittelemämme aihekokonaisuuksien mukaan. Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmää ja palautteen antamista sekä tulkirekisteriä käsittelemän tämän luvun lopuksi, niistä ei haastatteluissa keskusteltu mihinkään ammattieettiseen sääntöön liittyen. Haastatteleman tulkit eivät kuvailleet työelämästä nousseita tapausesimerkkejä yksityiskohtaisesti, vaan enemmänkin yleisellä tasolla.

Haastattelemistani tulkeista käytän nimityksiä Välitystulkki ja Tulkki. Välitystulkki on toiminut Kelan tulkkivälittäjänä tulkkauspalveluiden siirron jälkeen, Tulkiksi nimeämälläni viittomakielen tulkillä ei ole kokemusta Kelan tulkkivälittäjänä toimimisesta. Tulosten esittelyn ja analysoinnin yhteydessä on suoria lainauksia haastateltavien vastauksista.

Taustakartoitukseksi kysyin haastateltavilta, mistä he saavat ammattietiikkaan liittyvää ohjeistusta. Molemmat tulkit kokivat saavansa ammattietiikkaan liittyvää ohjeistusta työnantajaltaan. Välitystulkki tarkensi, että hän saa ammattietiikkaan liittyvää ohjeistusta esimerkiksi työnohjauksessa, laatutyöskentelyssä ja myös työkavereilta.

Kelan antamat ammattietiikkaan liittyvät ohjeistukset tulkit kertoivat saavansa työnantajansa kautta. Tulkin mukaan hänen työnantajansa muuttaa Kelan antamat ohjeistukset helpommin ymmärrettävämpään muotoon ennen kuin niistä tiedotetaan työntekijöille.

Haastattelurunkona käytetyn viittomakielen tulkin ammattisäännösten (Liite 1) kaikki kohdat eivät haastattelutilanteessa herättäneet keskustelua. Tuon seuraavissa alaluvuissa esille ne kohdat, joihin liittyen muutoksia oli haastateltavien mielestä tullut ja jotka täten vastaavat tutkimuskysymyksiini. Näin ollen pois jäävät ammattieettisten sääntöjen kohdat 2. Tulkki ei käytä väärin mitään tulkkauksen yhteydessä tietoonsa tullutta, 4. Tulkki kunnioittaa ja tukee asiakkaiden itsenäisyyttä ja itsemääräämisoikeutta, 7. Tulkki käyttäytyy toimeksiannon yhteydessä moitteettomasti ja 8. Tulkki on puolueeton eikä annan henkilökohtaisten asenteidensa tai mielipiteidensä vaikuttaa työnsä laatuun.

5.1 Kollektiivinen vaitiolovelvollisuus ja tulkkauksiin valmistautuminen

Tulkkien väliseen kollektiiviseen vaitiolovelvollisuuteen ja tulkkauksiin valmistautumiseen liittyen keskustelimme haastateltavien kanssa ammattieettisten sääntöjen yksi ja kuusi kohdalla. Keskustelimme aluksi toistuvista tulkkauksista, kuten terapiakäynneistä ja harrastuksista. Eskelinen (2011) toteaa, että nykyään tulkit eivät välttämättä saa edellisellä kerralla samassa tilanteessa työskennelleeltä tulkilta ennakkotietoja mennessään tulkkamaan toistuvaan tulkkauksitilanteeseen. Tulkki kertoi, että ennen paritulkkauksia hän on yleensä soittanut parilleen ja kysynyt tältä tietoja siitä, mitä tulevassa tilanteessa mahdollisesti käsitellään. Tulkin mukaan myös työnantaja voi yrittää selvittää tulevaa tilannetta.

Välitystulkki on Eskelisen (2011) kanssa samaa mieltä. Välitystulkin mukaan esimerkiksi terapiatulkkauksiin voidaan nimetä tulkkiryhmä, joka hoitaa säännöllisenä toistuvia tulkkauksia. Töiden määräytyessä kilpailutusjärjestyksessä ryhmän tulkit voivat tulla eri palveluntuottajilta. Välitystulkin mukaan ennakkovalmistautumiseen vaikuttava tieto jaetaan kollektiivisen vaitiolovelvollisuuden mukaisesti helpommin saman

palveluntuottajan tulkkien kesken kuin kahden eri palveluntuottajan tulkkien välillä. Välitystulkki arvioi syynä tähän olevan esimerkiksi tulkkien aikataulujen yhteensopimattomuuden, yhteistä aikaa keskustelulle ei välttämättä löydetä eri palveluntuottajien tulkkien kesken.

Kysyin haastateltavien käsityksiä siitä, vaikuttaako toistuvien tilausten tulkkien vaihtuminen heidän mielestään tulkkauksen laatuun. Tausta-ajatuksena kysymyksessä oli myös, että tulkkauksilanteeseen ensi kertaa menevä tulkki ei saa kollektiivisen vaihtolovelvollisuuden sallimalla tavalla jaettua ennakkotietoa aiemmin samassa tilanteessa tulkanneelta. Välitystulkki ajatteli, että tulkin vaihtuminen vaikuttaa tulkkauksen sujuvuuteen: uutena tilanteeseen tuleva tulkki ei saata esimerkiksi olla tietoinen paikassa käytössä olevista viittomista. Tulkin mielestä ennakkotietojen puuttuminen ja tulkin vaihtuminen eivät vaikuta tulkkauksen laatuun esimerkiksi joidenkin harrastusten tulkkauksissa. Ne voivat kuitenkin vaikuttaa tilanteen ilmapiiriin. Terapiakäynteillä tulkin vaihtuminen ja ennakkotiedon puuttuminen vaikuttaa Tulkin mielestä tulkkauksen laatuun ehdottoman huonontavasti.

Tulkkien haastatteluissa antamien vastausten perusteella näyttää siltä, että toistuvat tulkkauksilaukset ovat tulkkien ennakkovalmistautumisen kannalta nykyään jokseenkin ongelmallisia tulkin vaihtuessa. Tulkkauksen laatu saattaa kärsiä, kun mahdollisuutta riittävään ennakkovalmistautumiseen ei ole ollut. Nykyisen välitysjärjestelmän kehityskohta vaikuttaa olevan se, että sieltä pystyttäisiin tarkistamaan toistuvassa tilauksessa edellisellä kerralla ollut tulkki. Jos tulkki pystyttäisiin tarkistamaan, pystyttäisiin lisäämään myös eri palveluntuottajien tulkkien välistä yhteistyötä ja varmistamaan toistuvien tulkkauksen paras mahdollinen laatu.

Haastatteluissa keskustelimme tulkkien kanssa myös yleisesti tulkkauksiin valmistautumisesta. Välitystulkin mukaan tulkkivälittäjä katsoo välitysohjelman ehdottaman tulkin kalenterista vain sitä päivää, jolle hän on tilausta välittämässä. Tulkkivälittäjät tekevät töitä Kelan ohjeiden mukaisesti, eivätkä esimerkiksi huomioi tulkkien edeltävien päivien työtilannetta. Tulkkivälittäjät eivät siis nykyään pohdi tulkkauksia välittäessään sitä, ehtivätkö tulkit valmistautua töihinsä ennakkoon. Tämä voidaan huomata Välitystulkin kommentista:

”Sillä näkyy vaan sen päivän näkymä. Huominen vaikka kello kuudentoista tulkkaus ja se välittää sen tänä päivänä ennen kahtatoista. Ei se katso, että minkälainen sen työviikko on. Että onkohan tällä, kerkiikö se valmistautua, ei.”

Palveluntuottajien sisäiset välittäjät voivat Välitystulkin mukaan kuitenkin huomioida myös ennakovalmistautumisen ja siirtää tilauksen tarvittaessa toisen saman palveluntuottajan tulkin tehtäväksi. Ennen Kelalle siirtymistä tulkkivälittäjät ottivat Välitystulkin mukaan huomioon myös sen, kuinka tulkit ehtisivät valmistautua tulkkauksiin.

Kela vaatii tulkkeja noudattamaan viittomakielen tulkin ammattisäännöstöä, jossa ammattieettisten sääntöjen kohta kuusi on ”tulkki valmistautuu ajoissa ja huolellisesti tehtävänsä”. On mielestäni ristiriitaista, että Kelan tulkkivälitys ei kuitenkaan töitä jakaessaan huomioi tulkkien mahdollisuutta ennakovalmistautumiseen. Tulkkauksiin valmistautuminen kuuluu tärkeänä osana tulkin työhön ja se mahdollistaa sujuvan tulkkauksen (Humak 2012).

Nykyään jokaisella tulkilla on käytössään henkilökohtainen työkalenteri, joka on Internet-pohjainen (Kela 2012b). Haastateltavat kertoivat mielipiteitään kalenterista. Välitystulkin mielestä jokaisen tulkin on itse huolehdittava, että seuraa omaa kalenteriaan. Tulkkivälittäjä voi Välitystulkin mukaan lisätä tulkin kalenteriin samalle päivälle tilauksen, jos tulkilla vain on tulkkiaikaa auki. Tilauksen lisäämisestä soitetaan ja ilmoitetaan. Jos tulkkia ei tavoiteta, hänelle laitetaan viesti hänen kalenteriinsa tehdystä merkinnästä. Haastattelemani Tulkki on huomannut, että kalenteria ei saa avattua aina esimerkiksi yleisillä tietokoneilla eikä se toimi välttämättä matkapuhelimella.

Nykyään ainoa ennakkotieto tulkkauksesta saadaan Tulkin mukaan työkalenteriin lisätystä tilauksesta ja se tieto on hänen mukaansa liian vähäistä. Asiakkaat saattavat tilauksen yhteydessä kertoa tulevasta tilanteesta hyvin vähän. Tulkki pohti, voisiko vähäisen ennakkotiedon antaminen johtua siitä, että asiakkaat mieltävät tiedon menevän useamman ihmisen nähtäväksi kuin ennen. Tulkin mielestä tulkkien on joskus lähdettävä tilanteisiin lyhyellä varoitusajalla esimerkiksi siksi, koska asiakas viivyttää tilaustaan saadakseen tietyn tulkin.

Opinnäytetyöni tulosten perusteella vaikuttaa siltä, että osalla asiakkaista on pelko henkilökohtaisten tietojen joutuvan useiden ihmisten nähtäväksi. On mielestäni har-

millista, että asiakkaat eivät kaikissa tilanteissa anna tulkkaukseen liittyviä tietoja riittävän tarkasti, jotta tulkki voisi valmistautua tulkkaukseen parhaalla mahdollisella tavalla. Mielestäni asiakkaita ei voida kuitenkaan velvoittaa kertomaan yhtään sen enempää kuin he haluavat kertoa. Jos Kela tiedottaisi asiakkaitaan vielä tarkemmin tilausten käsittelyyn liittyen, saatettaisiin asiakkaiden turhia huolia pystyä vähentämään.

5.2 Toimeksiannon vastaanottaminen

Viittomakielen tulkin ammattisäännösten ammattieettisten sääntöjen kolmas kohta on ”tulkki ottaa vastaan toimeksiannon vain, jos hänellä on siihen tarpeellinen pätevyys ja jossa hän ei ole jäävi”. Halusin haastattelujen avulla selvittää, mistä syistä haastateltavien mielestä tulisi voida kieltäytyä ottamasta vastaan toimeksianto ja kuinka toimeksiannon vastaanottamisesta kieltäytyminen nykyään toteutuu.

Molempien haastateltavien mielestä tulkkauksista pitäisi voida kieltäytyä taitosyihin vedoten. Välitystulkki ajatteli, että osaamista pitää työelämässä koko ajan syventää, mutta jos tulkkauksen kokee aihealueeltaan täysin vieraaksi eikä koe selviytyvänsä tilanteesta, on voitava kieltäytyä ottamasta työtehtävä vastaan. Taitosyiden lisäksi on Välitystulkin mukaan olemassa toinenkin syy, jonka perusteella työstä tulisi voida kieltäytyä: jos tulkki on ollut tulkkaamassa asiakkaalle jo aikaisemmin ja on huomannut, ettei kommunikaatio millään suju.

Välitystulkin mukaan nykyään ei voi kieltäytyä tekemästä työkalenteriin tullutta tulkkausta. Tulkki voi Välitystulkin mukaan kuitenkin ilmoittaa työnantajansa sisäiseen tulkkivälitykseen, ettei pysty hoitamaan tulkkausta, jolloin palveluntuottajan sisäinen välitys voi koettaa etsiä tilaukseen saman palveluntuottajan toisen tulkin tekemään työn. Aivan viimekädessä tilaus voidaan palauttaa Kelan tulkkivälitykseen, jos tekijää ei löydetä. Mielestäni taitosyyt ovat ehdottomasti sellaisia syitä, joiden perusteella tulkkaustoimeksiannon vastaanottamisesta tulisi voida kieltäytyä.

Esimerkiksi erityyppisiä allergioita tai sitä, ettei siedä veren näkemistä on Välitystulkin mielestä hankala huomioda välitystä tehtäessä. Myös sitä, jos tulkki haluaisi pikkuhil-

jaa alkaa syventää osaamistaan jonkin tietyn aihealueen tulkkauksista, on hankala huomioida Kelan tulkkivälityksessä. Välitystulkki kommentoi aihetta haastattelussa seuraavasti:

”Mutta sitten, jos siellä on jotain sellaista, että voisin tähän saada harjoitetta ja ottaa näitä vastaan tai en ota näitä vastaan niin meidän pitää välittäjänä muistaa. Ja välillä aina pengotaan ja katotaan.”

Molemmat haastateltavat muistelivat, että ennen tulkkauspalveluiden siirtoa Kelalle tulkkivälittäjät saattoivat soittaa tulkille ja kysyä esimerkiksi, pystyykö tulkki lähemmään johonkin tiettyyn haastavaan tulkkaukseen, esimerkiksi oikeustulkkaukseen. Haastateltavat kokivat vanhan käytännön paremmaksi kuin nykyisen.

5.3 Viittomakielen tulkkien keskinäinen solidaarisuus

Molempien haastattelemieni tulkkien mielestä viittomakielen tulkkien välisessä solidaarisuudessa on tapahtunut muutoksia tulkkauspalveluiden siirryttyä Kelalle. Tulkki on huomannut, että osa tulkeista ei esimerkiksi halua keskustella muiden palveluntuottajien tulkkien kanssa. Tulkki kommentoi eri palveluntuottajien tulkkien toimintaa seuraavalla tavalla:

”Mutta kyllä minä tiedän, että on sitäkin, että kyräillään. Että tuo on väärästä firmasta, en juttele hänen kanssaan.”

Välitystulkin mielestä saman palveluntuottajan tulkit ovat keskenään solidaarisia, mutta ei ole varma, ulottuuko solidaarisuus aina myös muiden palveluntuottajien työntekijöiden kanssa toimimiseen. Välitystulkki kommentoi tulkkien välistä solidaarisuutta haastattelussa seuraavasti:

”Että ne firmat on ihan tosi solidaarisia sisällä. Mutta se sellainen kokonaissolidaarisuus, toimiiko? Vähän olisi sellainen, että ei ihan niin kuin ennen. En tiedä, mutta se on ihan vaan aavistus.”

Kertoessaan esimerkkejä haastateltavat kuitenkin korostivat, että Kelalle siirtymisestä on vasta vähän aikaa ja että toimintatavat ovat vielä kehittymässä. Tulkit toivat esille oman itäsuomalaisen näkökulmansa: aiemmin tulkkien koettiin kuuluvan samaan

suureen ryhmään – kilpailutuksen myötä tämä ryhmä on jakautunut työskentelemään eri palveluntuottajille ja on muotoutunut uudenlaisia pieniä ryhmiä. Eskelisen (2012) mukaan toisistaan erillisissä, kilpailutetuissa ryhmissä työskenteleminen ei ole ollut ennen Kelalle siirtymistä tyypillistä Itä-Suomen alueella.

Ennen tulkkaukspalveluiden siirtoa Kelalle Itä-Suomen alueen tulkkien yhteistyö oli haastateltavien mukaan tiivistä. Tulkin mukaan saman alueen viittomakielen tulkit kokoontuivat säännöllisesti sekä esimerkiksi yhteisiin illanviettoihin ja joulujuhliin, joissa toisiin tulkkeihin pystyi tutustumaan. Molemmat haastateltavat toivoivat, että yhteydenpitoa eri palveluntuottajien alaisina työskentelevien tulkkien välillä lisättäisiin. Olen myös itse sitä mieltä, yhteydenpito ja yhteistyö ovat erittäin tärkeitä asioita, vaikka viittomakielen tulkkauksala onkin siirtynyt viimeistään Kelalle siirtymisen myötä yritysmaailmaan. Tulkkikunta on pieni, yhteistyöllä päästään tavoitteisiin ja vaalitaan tärkeitä arvoja.

5.4 Tulkin ammattitaidon kehittäminen

”Tulkki kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan” on viittomakielen tulkin ammattisäännösten ammattieettisten sääntöjen yhdeksäs kohta. Tulkin ammattitaidon kehittäminen erilaisten koulutusten avulla riippuu molempien haastateltavien mukaan nykyään paljon työnantajasta. Nykyisin tulkit työskentelevät joko jonkin palveluntuottajan työntekijänä tai omassa yrityksessä (Nikoskinen 2010, 21). Tulkin mukaan työnantajalle voi myös ehdottaa halukkuutensa lähteä johonkin tiettyyn, itseä kiinnostavaan koulutukseen. Työnantaja kuitenkin lopulta linjaa, mihin suuntaan henkilöstön osaamista lähdetään kehittämään ja pitää huolta siitä, etteivät kaikki työntekijät lähde samaan koulutukseen.

Pohdin, kuinka koulutuksessa käynyt tulkki voisi jakaa saamaansa uutta tietoa ja osaamista myös muille saman palveluntuottajan alaisuudessa työskenteleville. Osaamista voidaan organisaatiossa jakaa esimerkiksi mentorointimenetelmällä ja osaamisen dokumentoinnilla (Martikainen 2012). Tiedon ja taidon jakamisen ratkaisuna voi olla esimerkiksi sähköinen tietopaketti, jossa koulutuksessa käynyt tiiviste-

tysti kertoo käsitellyistä asioista tai palveluntuottajan sisäiset koulutushetket, joissa tulkit kouluttavat toinen toisiaan. Koulutuksessa saadun osaamisen jäädessä vain yhdelle tulkille, voi olla palveluntuottajan näkökulmasta vaarana, että tulkki työpaikkaa vaihtaessaan vie osaamisensa mukanaan eivätkä koulutuksen hyödyt jää palveluntuottajan muiden tulkkien käyttöön. Martikaisen (2012) mukaan osaamisen jakamiseen organisaation sisällä vaikuttavat positiivisesti tiedon jakamista tukeva ja mahdollistava ilmapiiri sekä se, että työntekijä jo kouluttautuessaan asennoituu siten, että osaaminen ei tule pelkästään hänen vaan koko työyhteisön käyttöön.

Haastattelemi tulkit vertaavat nykyisiä kouluttautumismahdollisuuksia aikaan ennen Kelalle siirtymistä. Kun tulkkauspalvelut olivat vielä kunnilla, kuukausipalkkaiset tulkkikeskustulkit kävivät työnantajan järjestämissä koulutuksissa usein työaikanaan – freelance-tulkit priorisoivat useissa tapauksissa työnteon koulutuksen edelle. Väli-tystulkin mielestä erityisesti entisten freelance-tulkkien näkökulmasta ajateltuna kouluttautumisen ja kehittymismahdollisuudet ovat nyt paremmat, kun kaikki tulkit työskentelevät jonkin palveluntuottajan työntekijänä.

5.5 Tulkkivälittäjän rooli

Tulkkivälittäjän roolista keskustelimme haastateltavien kanssa ammattieettisten sääntöjen (Liite 1) kymmenennen säännön kohdalla. Ennen tulkkauspalveluiden siirtoa tulkkivälitys kilpailutettiin ja osa tulkeista työskentelee nykyään Kelan tulkkivälittäjinä (ks. luku 2.2). Tulkkivälittäjänä toimiessaan henkilö on Kelan työntekijä. Voi olla, että samat henkilöt tekevät myös tulkkauksia eli tekevät viittomakielen tulkin töitä palveluntuottajan alaisena. Haastatteluissa selvitin haastateltavieni käsityksiä siitä, pystytäänkö tulkkivälittäjän rooli ja viittomakielen tulkin rooli erottamaan vai tapahtuuko ammattiroolien sekoittumista.

Tulkki kertoi, ettei hän tiedä tarkasti tulkkivälityksen toimintatapoja ja täten ei myöskään sitä, pystyykö palveluntuottaja jotenkin hyötymään tai hyötyykö palveluntuottaja jotenkin siitä, että sen työntekijät hoitavat myös Kelan tulkkivälitystä. Kela voisi mie-

lestäni tiedottaa tulkkeja enemmän palveluntuottajien kautta tulkkivälitykseen ja sen toimintatapoihin liittyen.

Välitystulkin mukaan viittomakielen tulkin rooli ja tulkkivälittäjän rooli eivät sekoitu, koska Kela on antanut tulkkivälitykseen selkeät ohjeet, joiden mukaan välitystä hoidetaan tarkasti. Tulkkivälittäjät myös pitävät säännöllisesti palavereja, joissa käsitellään Kelan antamia välitykseen liittyviä ohjeistuksia. Tulkkivälittäjän toista työnantajaa, tulkkausalveluntuottajaa, ei Välitystulkin mukaan laiteta millään tavalla etulyöntiasemaan. Tulkkivälittäjänä työskentelevät eivät myöskään välitä tulkkitalauksia itselleen.

Välitystulkin mukaan ensimmäinen Kela-vuosi on ollut oppivuosi kaikille. Välitystulkki kertoi, että hän tietää keskustelua heränneen siitä, että palveluntuottaja ja tulkkivälitys toimivat samoissa tiloissa ja osin samalla henkilöstölläkin. Asiakkaat ovat joissain tilanteissa hämmentyneet uusista toimintatavoista: kilpailutuksesta ja yhden henkilön kahdesta eri ammattiroolista. Välitystulkki toi esille tulkkausalanteissa toimimisen. Asiakas saattaa esimerkiksi muistaa, että tulkki on toiminut joitakin päiviä sitten välittäjänä ja ottanut vastaan hänen tulkkitalauksiaan. Tulkkausalanteessa asiakas kysyy, onko hänen tilauksiinsa löydetty jo tulkki. Tällaisissa tilanteissa Välitystulkki sanoo, että asiaa pitää tiedustella välityksestä. Hän ei tiedä ja hän on nyt tulkkina tässä tilanteessa. Välitystulkin mielestä muut viittomakielen tulkit tietävät, kummassa roolissa henkilö kulloinkin on eivätkä kysele esimerkiksi paritulkkausalanteissa välitykseen liittyviä asioita.

Tulosten perusteella vaikuttaa siltä, että Kelalle siirtymisen jälkeinen aika on todella ollut harjoittelua ja oppimista kaikille osapuolille: tulkkivälittäjille, muille viittomakielen tulkeille ja asiakkaille. Mielestäni on hyvä, että tästäkin uudesta asiasta, tulkkivälittäjän roolista, pidetään yllä keskustelua. Uusien käytäntöjen omaksuminen on vaatinut ja vaatii varmasti tulevaisuudessakin kärsivällisyyttä ja aikaa. Viittomakielen tulkkausalalan jatkuva muuttuminen saa pohtimaan ammattieettisten sääntöjen päivitystarvetta. Kymmenes sääntö ”Jos tulkki toimii sellaisessa asiakastyössä, jossa asiakkaat ovat myös tulkkipalvelun käyttäjiä, hän toimii niin että ammattiroolit eivät sekoitu” on ennen tarkoittanut muuta kuin mitä se nykypäivänä tarkoittaa. Ennen tulkin töitä tehtiin usein varsinaisen ansiotyön ohessa (Heiskanen 2000, 33).

5.6 Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä ja palautteen antaminen

Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä on laatinut viittomakielen tulkin ammattisäännösten (Liite 1) ja se käsittelee tulkkien toiminnasta tehtyjä selvityspyyntöjä. Tulkkien toiminnasta onkin Kelalle siirtymisen jälkeen tehty yhteistyöryhmälle useita selvityspyyntöjä (Laurén 2012, 19). Myös Kela seuraa ammattietiikan noudattamista saamansa asiakaspalautteen perusteella (Heikkinen 2012). Halusin haastattelujen avulla selvittää haastateltavien näkemyksiä tulkkitoiminnan yhteistyöryhmästä ja asiakaspalautteen käsittelystä.

Kumpikaan haastateltavista ei sanonut pitävänsä nykyisin yhteyttä tulkkitoiminnan yhteistyöryhmään eikä kumpikaan myöskään kokenut, että yhteistyöryhmä vaikuttaisi heidän toimintaansa työelämässä. Aikaisemmin haastateltavat olivat tutustuneet sähköpostiin tulleisiin yhteistyöryhmän pöytäkirjoihin, mutta nykyään he eivät tiedä yhteistyöryhmän toiminnasta mitään. Haastateltavien vastausten perusteella vaikuttaa siltä, että tulkkitoiminnan yhteistyöryhmän tarvetta, roolia ja tehtäviä on syytä pohtia uudelleen.

Välitystulkin mukaan asiakkaat antavat palautetta tulkkien toiminnasta nykyään alueelliseen välityskeskukseen tai Vammaisten tulkkiauspalvelukeskukseen (Vatu-keskus). Molemmissa tapauksissa palaute ohjataan myös sen palveluntuottajan tietoon, jonka tulkkiä se koskee. Kelan alueellisiin välityskeskuksiin tulee palautetta myös välityksen toiminnasta, nämä palautteet ohjataan eteenpäin Vatu-keskukselle, jossa ne käsitellään. Myös Vatu-keskukseen tulkkien toiminnasta annetut palautteet käsitellään. Välitystulkki uskoi, että palautetta annetaan yhä myös suoraan tilanteessa tulkanneelle tulkille.

Tulkin mielestä paras toimintamalli olisi sellainen, että asiakas antaisi palautteen ensin tilanteessa tulkanneelle tulkille ja sitten välityskeskukseen, jos se on hänen mielestään tarpeen. Tulkki kertoi myös tietävänsä tilanteen, jossa asiakas on antanut palautetta tietyn palveluntuottajan tulkista suoraan palveluntuottajalle. Tulkki ei tiennyt, voiko asiakas tehdä yhä selvityspyynnön tulkkitoiminnan yhteistyöryhmälle.

Nykyisin vaikuttaa olevan neljä kanavaa, joiden kautta asiakkaat voivat antaa palautetta tulkkien toiminnasta: Vatu-keskus, alueelliset välityskeskukset, palveluntuottajan palautteenantojärjestelmä, mikäli sellainen palveluntuottajalla on, ja tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä. Näiden tulosten perusteella palautteenantojärjestelmää on syytä kehittää ja yhtenäistää. Asiakkaan on voitava varmistua siitä, että hänen palautteensa käsitellään ennalta suunnitellun mallin mukaan. Toimiva palautteenantojärjestelmä vaikuttaa positiivisesti myös tulkkaukspalvelun laatuun.

5.7 Tulkkirekisteri

Viime aikoina on viittomakielen tulkkauksialalla keskusteltu tulkkirekisterin tehtävistä, toimivuudesta ja ylläpitäjästä (ks. luku 3.1). Esimerkiksi Virpi Thurén (2011) tarkastelee opinnäytetyössään tulkkirekisterin roolia ja merkitystä tulkkauksialalle. Kun tulkkaukspalvelut siirtyivät Kelan järjestämisvastuulle, toivottiin jonkin viranomaisen ottavan myös tulkkirekisterin ylläpidon vastuulleen (Laurén 2012, 18). Tällä hetkellä rekisteriä ylläpitää kuitenkin yhä tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä. Pyysin haastateltavia kertomaan näkemyksiään siitä, mikä olisi mahdollisesti sopiva taho ylläpitämään rekisteriä ja millainen uuden rekisterin tulisi heidän mielestään olla.

Välitystulkin mielestä rekisterin uusi ylläpitäjätaho voisi olla jokin yleinen taho eikä tahon tarvitsisi olla suoraan viittomakielen tulkkien ammattikuntaan liittyvä. Välitystulkki ei asettaisi uuden rekisterin tehtäväksi laadunvalvontaa vaan pitäisi rekisterin puhtaasti koulutusrekisterinä. Tulkki on eri mieltä Välitystulkin kanssa siitä, mikä tuleva ylläpitäjätaho voisi olla. Tulkin mielestä rekisterin ylläpitäjällä pitää olla kokemusta viittomakielen tulkkauksen alalta ja rekisteriä voisi käyttää myös laadunvalvontaan. Tulkin mielestä rekisterikoetta voisi olla hyvä uusina säännöllisesti eikä hän näkisi huonona sitä, että tulkin erityisosaamisalue olisi kirjattuna rekisteriin. Tulkin mielestä rekisteristä pitäisi pystyä poistamaan sellaisten henkilöiden tietoja, jotka eivät tulkin töitä tee.

6 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää viittomakielen tulkkien käsityksiä ammattisäännösten noudattamisesta ja tulkitsemisesta tällä hetkellä, kun vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluiden järjestämis- ja rahoitusvastuu on siirtynyt 1.9.2010 alkaen kunnilta Kelan hoidettavaksi. Opinnäytetyöni tavoitteeseen pääsin vastaamalla kahteen tutkimuskysymykseeni. Ensimmäinen tutkimuskysymykseni oli: millaisia viittomakielen tulkkien ammattietiikkaan liittyviä ajatuksia tai kysymyksiä tulkeilla on herännyt sen jälkeen, kun tulkkauspalvelut siirtyivät kunnilta Kelan hoidettavaksi? Toisena tutkimuskysymyksenä oli: millaisissa tilanteissa on tulkkien mielestä mahdollisesti toimittu ammattietiikan näkökulmasta eri tavalla kuin ennen Kelalle siirtymistä?

Tässä luvussa nostan esille keskeisimpiä, molempiin tutkimuskysymyksiini vastaavia tuloksia ja näiden tulosten perusteella tekemiäni johtopäätöksiä. Tämän opinnäytetyön tulokset eivät ole yleistettävissä, koska haastateltavia oli vain kaksi ja koska he molemmat ovat koko tulkkina toimimisensa ajan työskennelleet pääosin Itä-Suomessa ja täten edustavat itäsuomalaista katsontatapaa. Muualla Suomessa tulkit saattavat kiinnittää huomiota toisenlaisiin seikkoihin. Tämän opinnäytetyön puutteena on se, että se ei selvitä Kelalle siirtymisen mukanaan tuomien muutosten syitä. Haastateltavien vastausten perusteella syitä ammattietiikkaan liittyviin muutoksiin voidaan hakea Kelan toimintatavoista, kilpailutuksesta lainsäädäntöineen, palveluntuottajien toimintatavoista ja eri tahojen antamista ohjeistuksista. Ammattietiikkaan liittyvien konkreettisten työelämän tilanteiden selvittäminen ja analysointi jäi tässä opinnäytetyössä myös vähälle.

Tämän opinnäytetyön tulosten perusteella voidaan todeta, että ammattieettiset säännöt, joita Kela vaatii noudatettavan, ja Kelan toimintatavat ovat joissain asioissa ristiriidassa keskenään. Kelan tulkkivälityksessä ei huomioida töitä jaettaessa tulkkien mahdollisuuksia ennakoivalmistautumiseen, vaikka valmistautuminen on tärkeä osa tulkin työtä ja vaikka ammattieettisten sääntöjen mukaan tulkin on valmistauduttava ajoissa ja huolellisesti tehtäväänsä. Työkaleriiniin tulleita töitä ei myöskään voi kieltäytyä tekemästä, vaikka tuntisi, etteivät taidot riitä kyseissä tilanteissa pärjäämiseen. Tämän opinnäytetyön tulosten perusteella voidaan todeta, että Kelan on tar-

peellista tarkastella toimintaansa, jotta sen toimintatavat mahdollistavat sen itsensä asettamien vaatimusten täyttämisen.

Tulkkivälitysjärjestelmää on haastattemieni tulkkien vastausten perusteella syytä kehittää niin, että ennakkovalmistautuminen toistuviin tulkkaustilanteisiin olisi mahdollista. Myös se, jos tulkki haluaa vähitellen syventää osaamistaan jonkin tietyn aihealueen tulkkauksissa tai tulkilla on jotakin esteitä tietyissä tilanteissa työskentelyyn, pitää pystyä huomioimaan välitystä tehtäessä paremmin. Nykyisin edellä mainitsemani asiat ovat palveluntuottajan ja sen sisäisen välityksen vastuulla.

Palautetta tulkin toiminnasta voi tällä hetkellä antaa monen kanavan kautta. Palautteenantojärjestelmää on tämän opinnäytetyön tulosten perusteella syytä kehittää ja selkiyttää, jotta asiakas voi luottaa, että hänen palautteensa käsitellään aina ennalta suunnitellun mallin mukaan.

Tämä opinnäytetyön haastattelut on tehty ensimmäisen valtakunnallisen tulkkaukspalvelun kilpailutuksen jälkeen, kun tulkkaukspalvelun järjestämisvastuu on ollut Kelalla noin puolitoista vuotta. Viittomakielen tulkkien ammattietikka-aihetta voi tulevaisuudessa tutkia tämän työn jatkotutkimuksena esimerkiksi eri alueen tulkkeja haastatteleamalla tai siitä näkökulmasta, mitä toinen kilpailutus on tuonut tullessaan. Myös tulkkaukspalvelun asiakkaiden näkökulmaa tuloksissa esittämistäni aihealueista voi kertoittaa tulevaisuuden opinnäytetyöissä. Tähän opinnäytetyöhön teemahaastattelu on ollut mielestäni sopiva tutkimusmenetelmä, koska minulla on ollut määritettyinä aihealueet, joista keskustella, mutta menetelmä ei ole rajoittanut haastatteluja liiaksi.

LÄHTEET

- Eskelinen, Outi 2011. Opinnäytetyön teemoista. Email kati.kokkonen@humak.edu 4.11.2011.
- Eskelinen, Outi 2012. Tiedoksianto. Email kati.kokkonen@humak.edu 15.2.2012.
- Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana 2007. Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa Juhani Aaltonen & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 2. painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 25-43.
- Gustafsson, Johanna 2011. Viittomakielen tulkki sosiaalisen median käyttäjänä. Humanistinen ammattikorkeakoulu, viittomakielentulkin koulutusohjelma. Ammattikorkeakoulun perustutkinnon opinnäytetyö.
- HE 220/2009. Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta sekä vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain ja sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 4 §:n muuttamisesta. Viitattu 13.1.2012.
<http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2009/20090220>.
- Heikkinen, Riikka 2012. Viittomakielen tulkin ammattietiikka. Email kati.kokkonen@humak.edu 23.1.2012.
- Heikkinen Ulla. & Manninen, Anna. & Vallila, Anu 2008. Viittomakielen tulkin oikeus, vastuu ja velvollisuus – tapauksia vaitiolovelvollisuuden näkökulmasta. Humanistinen ammattikorkeakoulu, viittomakielentulkin koulutusohjelma. Ammattikorkeakoulun perustutkinnon opinnäytetyö.
- Heiskanen, Marja-Liisa 2000a. Tulkkipalvelujärjestelmän kehittyminen. Teoksessa (toim.) Topo Päivi. & Heiskanen Marja-Liisa. & Rautavaara Aulikki. & Hannikainen-Ingman Katri. & Saarikalle Kristiina. & Tiilikainen Reetta. Kuulo- ja puhevammaisten tulkkipalvelut. Vammaispalvelulain toteutuminen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 29-38.
- Heiskanen, Marja-Liisa 2000b. Vaikeasti kuulovammaisten tulkkikeskukset. Teoksessa (toim.) Topo Päivi. & Heiskanen Marja-Liisa. & Rautavaara Aulikki. & Hannikainen-Ingman Katri. & Saarikalle Kristiina. & Tiilikainen Reetta. Kuulo- ja puhevammaisten tulkkipalvelut. Vammaispalvelulain toteutuminen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 155-194.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2009. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Oy Yliopistokustannus, HYY-yhtymä.
- Humak 2012. Tulkkaukseen valmistautuminen. Viitattu 31.3.2012.
<http://www.opiskelutulkki.fi/tulkille/tulkkaukseen-valmistautuminen>
- Juujärvi, Soile. & Myyry, Liisa. & Pessa, Kaija 2007. Eettinen herkkyyttä ammatillisessa toiminnassa. Helsinki: kirjoittajat ja Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Kalela, Esa 2010. Etiikka tulkkauksissa viittomakieli- ja kuulovammaisilla. Helsinki: Kuuloliitto ry.
- Kela 2012a. Vammaisten tulkkauksien palvelukeskus. Viitattu 16.1.2012.
<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/310310160819KP?OpenDocument>.

- Kela 2012b. Vammaisten tulkkauspalvelun välitysjärjestelmä. Viitattu 24.3.2012.
<http://kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/260810140527NJ?OpenDocument>
- Kelan tarjouspyyntö kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkauspalvelusta 2010.
- Kuurojen Liitto ry 2012. Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä. Viitattu 23.1.2012.
<http://www.kl-deaf.fi/fi-FI/tulkki-toiminnan-yhteistyoryhma/>.
- Laurén, Sirpa 2012. Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmän vuosi 2011 – tulkkirekisteriko-
 keet yhtenäistetty ja kotisivut avattu. Kielisilta 1/2012, 18-19.
- Martikainen, Liisa 2012. Organisaatiot ja johtaminen -luennot 28.3.2012. Kuopio:
 Humanistinen ammattikorkeakoulu.
- Marttila, Jaana 2006. Kuurosokeiden tulkkipalveluopas – tietoa tulkkipalvelusta ja
 tulkkauksesta. Suomen Kuurosokeat ry, Julkaisuja C4 / 2006. Tulkinkäyttö tutuksi -
 projekti. Viitattu 14.4..2011.
http://www.ecredo.fi/kuurosokeat/data/liitteet/tulkinkaytto_sisus_korj-1.pdf.
- Nikoskinen, Elina 2010. Viittomakielentulkkien työelämään sijoittuminen, koulutuskö-
 kemukset ja jatkokoulutussuunnitelmat. Sarja B. Projektiraportit ja selvitykset 14,
 2010. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu – HUMAK.
- Rautavaara, Aulikki & Kokko, Jouko 2006. Kuulo- ja puhevammaisten verkostoituvat
 tulkkipalvelut. Selvitys alueyhteistyön tuloksellisuudesta ja vaikutuksista. Sosiaali-
 ja terveystministeriön selvityksiä 2006:51. Helsinki: Sosiaali- ja terveystministeriö.
- Roslöf, Raija & Rissanen Terhi 2008. Millaista viittomakielen tulkkia tarvitaan tulevai-
 suudessa? MikaEL. Kääntämisen ja tulkkauksen tutkimuksen symposiumin verk-
 kojulkaisu 2/2008. Viitattu 13.1.2012.
http://www.sktl.fi/@Bin/41032/Rosloef_Rissanen.pdf.
- Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry 2012. Asioimistulkin ammattisäännöstö. Viitattu
 6.3.2012.
<http://www.sktl.fi/@Bin/33669/asioimistulkin+ammattis%C3%A4%C3%A4nn%C3%B6st%C3%B6.pdf>.
- Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2011a. Viittomakielen tulkin ammattisäännöstö. Vii-
 tattu 18.11.2011. [http://www.tulkit.net/viittomakielen-tulkit-
 suomessa/ammatti/viittomakielen-tulkin-ammattisaannosto/](http://www.tulkit.net/viittomakielen-tulkit-suomessa/ammatti/viittomakielen-tulkin-ammattisaannosto/).
- Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2011b. Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä. Viitattu
 18.11.2011. [http://www.tulkit.net/viittomakielen-tulkit-
 suomessa/ammatti/tulkkitoiminnan-yhteistyoryhma/](http://www.tulkit.net/viittomakielen-tulkit-suomessa/ammatti/tulkkitoiminnan-yhteistyoryhma/)
- Tenhunen, Ahti 2011. Tulkkaus yhteiskunnan työkaluna : Kohti esteettömän yhteis-
 kunnan tulkkauspalvelua. Humanistinen ammattikorkeakoulu, viittomakielentulkin
 koulutusohjelma. Ammattikorkeakoulun perustutkinnon opinnäytetyö.
- Thurén, Virpi 2011. ”Lupa tulkata” – Tulkkien auktorisoinnista ja rekisteröinnistä. Hu-
 manistinen ammattikorkeakoulu, viittomakielialan tulkkitoiminnan ylempi AMK.
- Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä 2009. Sosiaali- ja terveystministeriölle. KANNANOT-
 TO hallituksen esitykseen laiksi vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta. Viitat-
 tu 23.1.2012. [http://www.kl-deaf.fi/File/870d689c-9505-4766-bb98-
 7d4020dce1c2/kannanotto-179809.pdf](http://www.kl-deaf.fi/File/870d689c-9505-4766-bb98-7d4020dce1c2/kannanotto-179809.pdf).

LIITTEET

Liite 1 Viittomakielen tulkin ammattisäännöstö

Kuurojen Liitto ry - Kuulonhuoltoliitto ry - Suomen Kuurosokeat ry - Suomen Viittomakielen Tulkit ry

VIITTOMAKIELEN TULKIN AMMATTISÄÄNNÖSTÖ

Tämä ammattisäännöstö sitoo kaikkia niitä tulkkeja, jotka on merkitty yllä mainittujen järjestöjen pitämään tulkkirekisteriin. Tämä ammattisäännöstö on hyväksytty tulkkitoiminnan yhteistyöryhmän kokouksessa lokakuun 3. päivänä 1996 ja se on päivitetty 20.9.1999.

AMMATTIETIIKKA

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

AMMATTISÄÄNNÖSTÖN RIKKOMINEN

Mikäli tulkin todetaan toimineen tämän ammattisäännösten vastaisesti, ryhtyy tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä tulkkirekisterin säännöissä määrättyihin toimenpiteisiin.

TYÖOLOSUHTEET

Tulkkauksen laadun takaamiseksi tulkki varmistaa, että

- Kuuluvuus ja näkyvyys riittävät.
- Työolot ovat ergonomisesti tyydyttävät.
- Tulkkaukselle annetaan riittävästi taukoja.
- Tulkki tekee etukäteen suullisen tai kirjallisen työsopimuksen tilaajan kanssa sekä tarvittaessa sopii palkasta ja korvauksista työnantajan/palkanmaksajan kanssa.
- Tulkki selvittää etukäteen työajan pituuden.
- Tulkin aktiivinen tulkkaus aika on enintään kuusi tuntia päivässä.
- Tulkkauksesta aterioiden aikana, tauoilla ja varsinaisen tilaisuuden ulkopuolella sovitaan etukäteen.
- Samanaikaistulkkauksessa yli kahden tunnin toimeksiannossa tarvitaan kaksi tulkkia.