



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

Maalaisjärjen käyttö sallittu!

Millaisia odotuksia kuurosokeilla asiakkailta on tulkkien tehtäviin ja ammattieettisten sääntöjen noudattamiseen liittyen?

Susanna Sillman

Viittomakielen tulkin koulutusohjelma AIK (240 op)

Huhtikuu 2016

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Koulutusohjelman nimi

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Susanna Sillman	Sivumäärä 41 ja 8 liitesivua
Työn nimi Maalaisjärjen käyttö sallittu! Millaisia odotuksia kuurosokeilla asiakkailta on tulkkien tehtäviin ja ammattieettisten sääntöjen noudattamiseen liittyen?	
Ohjaava(t) opettaja(t) Outi Mäkelä	
Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja Suomen Kuurosokeat ry, kommunikaatiopäällikkö KT Riitta Lahtinen	
Tiivistelmä <p>Ammattietiikka on asia, joka aiheuttaa paljon pohdintaa. Vaikka useilla ammattialoilla onkin käytössään ammattieettinen säännöstö, ei ole aina yksiselitteistä miten missäkin tilanteessa tulisi toimia oikein. Säännöt ovat tukena ammattilaisille, mutta jokaisen tulee silti osata käyttää omaa harkintaa työssä vastaan tulevilla tilanteilla. Asiakkailta ei välttämättä ole minkäänlaista tietoa työntekijän ammattieettisistä säännöistä ja heidän odotuksensa voivat myös poiketa tulkin ajatuksista siitä, miten tilanteessa tulee toimia. Tulkkauspalveluiden järjestäjä Kela edellyttää tulkeilta ammattieettisten sääntöjen noudattamista sekä kuurosokeiden tulkkina toimivilta kuurosokeille tulkkaamisen opintoja. Opinnäytetyön aihe on ajankohtainen.</p> <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten kuurosokeat tulkinkäyttäjät kokevat viittomakielen tulkkien noudattavan eettisiä sääntöjä. Työssä selvitettiin myös millaisia odotuksia ja toiveita kuurosokeilla tulkinkäyttäjillä on tulkeille ja arvioidaan miten ne toteutuvat. Ammattietiikkaan ja tulkin tehtäviin liittyviä opinnäytetöitä on tehty Suomessa useitakin, mutta niissä missään aiheesta ei ole lähestytty tulkinkäyttäjän näkökulmasta.</p> <p>Opinnäytetyön tilaajana oli Suomen Kuurosokeat ry:n Kommunikaatiopalvelut. Työn tarkoituksena oli kartoittaa tilaajalle kuurosokeiden tulkinkäyttäjien kokemuksia tulkkien tehtävistä, eettisten sääntöjen noudattamisesta, heidän kohtaamistaan ristiriitatilanteista ja niiden ratkaisemisesta. Tilaaja voi hyödyntää opinnäytetyötä ja siinä käytettyjä esimerkitilanteita järjestäessään tulkinkäytönkoulutusta asiakkailleen. Työ on myös hyödyllinen kaikille tulkkipiskelijoille sekä kentällä toimiville tulkeille, jotka työskentelevät kuurosokeiden parissa. Valmiita ratkaisuja kaikissa tilanteissa toimimiseen ei ole olemassa, mutta työn avulla voi pohtia eri näkökulmia ja ratkaisuja ja sitä kautta kehittää päätöksentekokykyä käytännön tilanteissa.</p> <p>Tutkimustapa oli kvalitatiivinen eli laadullinen ja tutkimusmenetelmänä käytettiin puolistrukturoitua teemahaastattelua. Tutkimusta varten haastateltiin kuutta kuurosokeaa tulkinkäyttäjää. Haastatteluissa kerättiin tietoa myös eettisesti haastavien esimerkitilanteiden avulla.</p> <p>Tutkimuksen tuloksena selvisi, että kuurosokeiden tulkinkäyttäjien mielestä tulkit noudattavat ammattieettistä säännöstöä pääasiassa hyvin. Heidän toiveensa toteutuivat myös pääsääntöisesti, mikäli toiveista kerrottiin tulkeille. Suurempia ristiriitatilanteitakaan ei ollut kenellekään sattunut muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta. Ne ristiriidat, joita oli syntynyt, olivat sattuneet pääasiassa kauan sitten. Ongelmia saattoi olla myös uuden, vastavalmistuneen tulkin kanssa, jos kokemus ja ammattitaito ei riittänyt tilanteessa toimimiseen. Pienemmistä hämmennystä aiheuttavista tilanteista oli yleensä selvitty puhumalla. Moni haastattelun vastaajista toivoi tulkeilta maalaisjärjen käyttöä, jonka avulla he kokivat selviävänsä kaikista tilanteista.</p> <p>Jotta tietoisuus tulkin tehtävistä tulkinkäyttäjien ja tulkkien keskuudessa kasvaisi, tarvitaan vuorovaikutusta ja koulutusta molemmille ryhmille. Toivottavasti tämä opinnäytetyö osaltaan auttaa koulutusten järjestämisessä.</p>	
Asiasanat kuurosokeat, viittomakielentulkit, ammattietiikka	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Name of the Degree Programme

ABSTRACT

Author Susanna Sillman	Number of Pages 41 and 8 appendices
Title Use your common sense! What expectations do the deafblind clients have in relation to the tasks of an interpreter and following the professional Code of Ethics.	
Supervisor(s) Outi Mäkelä	
Subscriber and/or Mentor The Finnish Deafblind Association, Head of communication unit, PhD Riitta Lahtinen	
Abstract <p>Professional ethics is an issue that causes much contemplation. While many professions do have a Code of Ethics in use, it is not always simple to know how to behave correctly in any given situation. A Code of Ethics provides support for the professionals, but each individual needs to be able to make their own judgements over situations that occur at work. Clients may not have any knowledge about the Code of Ethics in place, and their expectations may also differ from an interpreter's thinking. The organiser of interpreter services, the Social Insurance Institution of Finland, requires that the interpreters follow the Code of Ethics, and those who work as interpreters for deafblind must be appropriately qualified. The theme of this thesis is topical.</p> <p>The aim of this thesis was to find out how the deafblind users of interpretation services feel that interpreters succeed in following their professional Code of Ethics. The kind of expectations and wishes the deafblind users of interpretation services have of the interpreters is also considered, and the interpreters' success of meeting these expectations is evaluated. In Finland, there are several previous theses written about professional ethics and the tasks of an interpreter, but none of them has considered the subject from the clients' point of view.</p> <p>The subscriber of this thesis was The Finnish Deafblind Association's Communication Services. The purpose of this study was to research the deafblind interpreter users' experiences about the interpreters' tasks, how the interpreters follow the Code of Ethics, the conflict situations they have ran into, and how they have resolved them. The subscriber can utilise this thesis and the relevant case studies when they arrange training for the deafblind about using interpreter services. The thesis is also useful for student interpreters and for the interpreters who work with the deafblind in the field. There are no ready-made solutions for how to act in every situation, but with the help of this study, the interpreters can consider different aspects and solutions and thereby develop their decision making skills in real life situations.</p> <p>The research method was qualitative and data was collected by structured theme interviews. Six deafblind interpreter users were interviewed for the study. Data was collected in the interviews also with the help of ethically challenging cases.</p> <p>The findings of this study suggest that in the opinion of the deafblind clients', on the whole the interpreters follow the Code of Ethics well. Their expectations were also predominantly fulfilled if they expressed their wishes to the interpreter. Apart from a few exceptions, there had not been any major conflicts. The conflicts that did occur had mainly happened a long time ago. There had also been some problems with a newly graduated interpreter who had not yet gained sufficient experience and professional skills to cope with a situation. Any situations causing minor confusion were usually resolved through talking. Many of the respondents wished for the use of common sense from the interpreters. They felt that by means of common sense, all situations can be dealt with.</p> <p>In order to increase awareness about the tasks of an interpreter among both clients and interpreters themselves, there is a need for interaction and training for both groups. Hopefully this thesis can play its part in helping to organise this kind of training.</p>	
Keywords deafblind, sign language interpreter, Code of Ethics	

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ ABSTRACT	
1 JOHDANTO	5
2 TUTKIMUSKYSYMYKSET JA TYÖN TAUSTAA	7
3 KUUROSOKEAT TULKIN KÄYTTÄJINÄ	9
3.1 Kuurosokeus	9
3.2 Tulkkauspalvelut ja lainsäädäntö	11
4 ETIIKKA	13
4.1 Ammattietiikka	13
4.2 Viittomakielen tulkkien ammattisäännöstö	16
4.3 Viittomakielen tulkin ammattisäännöstöt muualla maailmassa	18
5 TUTKIMUSMENETELMÄ JA HAASTATTELUIDEN TOTEUTUS	19
5.1 Teemahaastattelu	19
5.2 Teemahaastatteluiden toteutus ja tutkimusjoukon kuvaus	20
5.3 Haastatteluaineiston käsittely ja analysointi	21
6 TULOKSET JA TULKINTAA	22
6.1 Ammattieettisten sääntöjen noudattaminen	22
6.2 Odotukset ja toiveet	25
6.3 Ristiriitatilanteet	26
6.4 Esimerkkitapaukset	28
6.4.1 Esimerkkitapaus 1. Tavarat unohtuivat taksiin	28
6.4.2 Esimerkkitapaus 2. Huono tulkki seminaarissa	29
6.4.3 Esimerkkitapaus 3. Työnantaja vaatii tekemään	31
6.4.4 Esimerkkitapaus 4. Lääkärissä	31
6.4.5 Esimerkkitapaus 5. Harrastustilanne	32
7 POHDINTA	34
LÄHTEET	39
LIITE 1	42
LIITE 2	43
LIITE 3	46
LIITE 4	48
LIITE 5	49

1 JOHDANTO

Valmistuin ensimmäistä kertaa viittomakielen tulkiksi vuonna 1991. Koko työurani aikana olen tehnyt paljon tulkkauksia myös kuurosokeille asiakkaille. Yksi mieltäni askarruttavista kysymyksistä on jo pitkään ollut tulkin tehtävät ja ammattietiikka kuurosokeille tulkatessa. Missä kulkee raja, kun sääntöjä tulkitaan? Miten paljon tulee joustaa, ja milloin pitää pysyä tiukkana ja kieltäytyä tekemästä jotain? Mitkä asiat eivät kuulu tulkin tehtäviin?

Asiakkaan kaksoisaistivamma vaikuttaa tulkin tehtäviin. Tulkki toimii sekä asiakkaan korvina, että silminä. Opastamisen, taktiilin viittomisen ja keholle tehtävien merkkien, haptiisien myötä ollaan fyysisesti hyvin lähekkäin asiakkaan kanssa. Kuurosokea asiakas on aivan toisella tavalla riippuvainen tulkista kuin kuuro asiakas. Nämä kaikki saattavat vaikuttaa siihen, että asiakas ja tulkki tulevat toisilleen hyvinkin tutuiksi ja tulkin on haastavampi vetää työskentelylleen rajoja.

Lähdettyäni päivittämään tulkin tutkintoani ammattikorkeakoulutasolle tiesin heti, että tässä on aihe josta haluan tehdä opinnäytetyön. Työssäni selvitän sitä, millaisia odotuksia ja toiveita kuurosokeilla asiakkaila on tulkin tehtäviin ja ammattieettisen säännösten noudattamiseen liittyen. Työni tilaajana on Suomen Kuurosokeat ry:n Kommunikaatiopalvelut ja työelämäohjaajana toimi kommunikaatiopäällikkö, KT Riitta Lahtinen.

Viittomakielen tulkkien ammattijärjestö, Suomen Viittomakielen Tulkit ry (SVT), on hyväksynyt tulkeille ammattisäännösten, jota se suosittelee tulkkien noudatettavan (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2015). Tulkkeja on kentällä paljon, ja varmasti on myös erilaisia toimintatapoja sekä erilaista tulkintaa ammattisäännöstöstä. Mieltä askarruttavat monenlaiset kysymykset, kuten esimerkiksi onko kahvikupin noutaminen asiakkaalle jossain tilanteessa hyväksyttävää, mutta toisessa taas ei? Kokemuksen myötä on varmasti helpompi toimia, kun erilaisia tilanteita ja asiakkaita on tullut vastaan ja eettisiä pulmia on joutunut pohtimaan.

Ritva Rouvinen (2003) kirjoittaa Pro gradu-työssään: ”tulkki, joka jatkuvasti korostaa: ei kuulu tulkin työhön, ei ole sopiva kuurosokeiden tulkiksi” (Rouvinen

2003, 68.) Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli saada selville, miten paljon ammattisäännöstöstä todellisuudessa joustetaan. Onko joitain tilanteita tai asioita, joissa ammattisäännöstön liian tiukka tulkinta vaikeuttaa tilanteen sujuvaa toteutumista? Toinen tavoitteeni oli selvittää, miten hyvin kuurosokeiden asiakkaiden toiveet ja odotukset liittyen tulkin toimintaan tulkkauksitilanteissa kohtaavat tulkkien toiminnan kanssa.

Rouvinen (2003) on Pro gradu-työssään tutkinut kuurosokeita ryhmänä, ja todennut, että puheella kommunikoivat ja viittomakieliset ovat kaksi erillistä alakulttuuria. Näin ollen voisi olettaa, että myös tulkinkäyttäjinä heillä on erilaisia kokemuksia, toiveita ja odotuksia tulkeilta. Monesti viittomakieliset ovat myös tulkinkäyttäjinä kokeneempia, koska ovat käyttäneet tulkkia mahdollisesti jo lapsuudesta asti. Heille tulkin tehtävät ja ammattisäännöstö saattavat kokemuksen kautta olla tutumpia, kuin puheella kommunikoiville.

Opinnäytetyöni on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Aineiston keruumenetelmänä käytin teemahaastattelua. Haastattelin kuutta kuurosokeaa tulkinkäyttäjäasiakasta. Halusin saada mahdollisimman paljon tietoa kuurosokeiden asiakkaiden henkilökohtaisista tulkkauksitilanteisiin liittyvistä kokemuksista. Haastattelussa keräsin tietoa asiakkaiden näkemyksistä myös eettisesti haastavien esimerkkitilanteiden avulla. Teemahaastattelu oli sopivan joustava ja vapaamuotoinen aineistonkeruumenetelmä. Se antoi mahdollisuuden lisäkysymysten esittämiseen ja tarkentamiseen.

Tilaja, Suomen Kuurosokeat ry, voi käyttää opinnäytetyötäni apuna suunnitelllessaan jäsenistölleen tulkinkäytönkoulutusta. Opinnäytetyön haastattelussa käytettyjä esimerkkitilanteita voi hyödyntää koulutuksessa ja pohtia niitä esimerkiksi ryhmissä. Tulkiopiskelijat sekä kentällä toimivat kuurosokeiden tulkit saavat työstä hyvää tietoa kuurosokeiden asiakkaiden odotuksista ja toiveista. Työstä saa erilaisia ratkaisumalleja eettisesti haastaviin tulkkauksitilanteisiin. Tulkkitoiminnan Yhteistyöryhmä (TTYR) voi myös hyödyntää työssä kerättyä tietoa ja asiakkaiden kokemuksia.

2 TUTKIMUSKYSYMYKSET JA TYÖN TAUSTAA

Tässä opinnäytetyössä etsitään vastauksia seuraaviin kysymyksiin: Miten kuurosokeat asiakkaat kokevat tulkkien noudattavan ammattieettisiä ohjeita? Millaisia odotuksia asiakkailla on tulkkien tehtäviin liittyen kuurosokeille tulkattaessa?

Viittomakielen tulkin etiikkaa on tutkittu aiemminkin Humanistisessa ammattikorkeakoulussa. Kati Kokkosen (2012) opinnäytetyössä on selvitetty, miten tulkkauspalvelujen siirtyminen kuntien vastuulta Kelalle vuonna 2010 vaikutti viittomakielen tulkkien kokemuksiin ammattietiikasta. Kokkonen on toteuttanut tutkimuksensa haastattelemalla itäsuomalaisia viittomakielen tulkkeja. Työn tuloksena selvisi, että Kelan asettamat vaatimukset eettisten sääntöjen noudattamisesta sekä Kelan omat toimintatavat ovat ristiriidassa. Näin ollen viittomakielen tulkkien on välillä hankala noudattaa ammattisäännöstöä. (Kokkonen 2012, 32.)

Henna Raitanen (2013) on tutkinut opinnäytetyössään viittomakielen tulkkien ajatuksia eettisistä säännöistä. Tutkimuksen tuloksena on, että viittomakielen tulkit kaipaavat päivitystä ammattisäännöstöön, sääntöjen selkeyttämistä sekä termien päivittämistä. (Raitanen 2013, 28.) Raitasen opinnäytetyön valmistumisen jälkeen sääntöjä onkin muutettu, ja osa tutkimustuloksissa esitetyistä muutostoiveista on toteutunut.

Saija Lohiojan (2015) opinnäytetyö selvittelee viittomakielen tulkin ja viittomakielen ohjaajan roolien eroja kuurosokean asiakkaan kanssa. Tutkimuksessa selviää, että tilanne vaikuttaa aina paljon, eikä tiukkaa roolinjakoa voi aina noudattaa kirjaimellisesti, ja että viittomakielen tulkkien tehtäviin vaikuttavat myös ammattieettiset säännöt. Lohioja pohtii myös tiedottamisen tärkeyttä kuurosokealle asiakkaalle. Asiakkaan on hyvä olla selvillä tulkin ja ohjaajan tehtävänkuvista, jotta hänen odotuksensa molemmilta ovat realistiset. (Lohioja 2015, 44-46.)

Virpi Thurén (2011) on tehnyt ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyön ”Lupa tulkata”, jossa hän käsittelee tulkkien auktorisointia ja rekisteröintiä Suo-

messa ja muualla maailmassa. Auktorisointia varten tulkkien osaaminen täytyy todentaa rekisterikokeella. Eettisyys on tärkeä osa tulkkauspalvelun laatua ja siksi myös eettiset taidot tulisi testata, ennen kuin tulkki siirtyy työelämään. (Thurén 2011, 19.) Thurén tuo myös esiin maalaisjärjen käytön tärkeyden, sekä ihmisyyden muistamisen tulkkauksilanteissa (mt., 22). Työnsä tuloksena hän esittelee kaksi erilaista mallia tulkkien auktorisoinniksi Suomessa. Auktorisoinnin myötä tulkkauksen laatua pystyttäisiin paremmin valvomaan ja esimerkiksi ammattisäännöstön rikkomisesta pystyttäisiin antamaan sanktio. (mt., 72-77.)

Myös Diakonia-ammattikorkeakoulun opinnäytetöissä on tutkittu viittomakielen tulkin ammattietiikkaa. Päivi Laitinen (2010) pohtii työssään viittomakielen tulkkien ammatillisuutta pitkäkestoisessa harrastustulkkauksessa. Ammattisäännöstön noudattaminen on osa tulkin ammatillisuutta, ja sitä noudatettaessa ei ammatillisuus voi mennä kovin pahasti vikaan. Laitisen tekemässä kyselytutkimuksessa tuli kuitenkin esiin, että tulkin ammattiroolin säilyttäminen on välillä haastavaa, varsinkin tilanteissa, joissa tulkki tulee tutuksi asiakkaidensa kanssa. (Laitinen 2010, 47-50.)

Elina Vikmanin (2015) opinnäytetyössä selvitetään tulkin roolia lapselle tulkattaessa. Työnsä pohdinnassa Vikman miettii, miten vanhat käsitykset tulkin roolista vaikuttavat tulkin joustavuuteen ammattisäännöstön suhteen. Ennen ajateltiin tulkin olevan konemainen ja joustamaton, mutta nykyään odotetaan tulkin pysyvän sopeutumaan erilaisiin tilanteisiin niihin sopivalla tavalla. Vikman ehdottaa jatkotutkimuksen kohteeksi tulkin roolia ja siitä joustamista kuurosokeille tulkattaessa. (Vikman 2015, 41-42.)

Viittomakielen tulkin tehtäviä ja ammattisäännöstön noudattamista kuurosokeille tulkattaessa ei ole tutkittu aiemmin Suomessa. Aihe on mielenkiintoinen, ja se mietityttää tulkkeja heidän työskennellessä kuurosokeiden asiakkaiden parissa. Kokemukseni mukaan viittomakielen tulkit ovat kaikki hyvin tietoisia ammattisäännöstöstään. Mutta tuntevatko asiakkaat sen? Luultavasti tulkin vaitiolovelvollisuus on kaikille tuttu asia, mutta ammattisäännöstön muut kohdat voivat olla asiakkaille tuntemattomampia. Osa asiakkaista on ehkä osallistunut tulkin käytön koulutukseen, tai saanut Kelan järjestämän perehdytyksen tulkkauspalve-

luun, joissa ammattisäännöstöäkin on voitu käsitellä. Kelan mukaan perehdytyksessä käydään läpi tulkin roolia ja vastuuta (Kela 2016a).

Eettiset säännöt ovat aina hyvin tulkinnanvaraisia. Jopa vaitiolovelvollisuus, jonka kaikki mieltävät tiukaksi säännöksi jota aina noudatetaan, voi joskus aiheuttaa pohdintaa, jos sen noudattaminen uhkaakin vaikka asiakkaan henkeä. Jos asiakas tulkkauksilanteessa joutuu onnettomuuteen tai saa sairaskohtauksen, tulkin antamat tiedot voivat olla elintärkeitä. (Kalela 2010, 31.) Eettisyyttä ja tulkin tehtäviä on aiemmissa tutkimuksissa lähestytty tulkkeja haastatteleamalla. Tässä opinnäytetyössäni halusin saada asiaan erilaisen näkökulman, ja päätin siksi lähestyä aihetta kuurosokean asiakkaan näkökulmasta.

Tulkkauksen on aina yhteistyötä tulkin ja asiakkaan sekä kolmansien osapuolien välillä. Monesti vastuu tulkkauksen onnistumisesta ajatellaan ainoastaan tulkin tehtäväksi, mutta sujuva tulkkauksilanne vaatii kaikilta halua toimia tilanteen onnistumista edistävasti. Asiakas ei ehkä aina ymmärrä, miksi tulkki kyselee toiveita ja pyrkii neuvottelemaan asioista. Kuurosokeilla asiakkailla voi kuitenkin olla paljon erityisiä toiveita, mitkä tulkin tulee ottaa huomioon taatakseen onnistuneen tulkkauksilanteen. (Pölönen 2004, 9; Lahtinen & Marttila 2006, 15; Marttila 2006, 17.) Tämän työn avulla pyrin selvittämään, kohtaavatko asiakkaan toiveet ja tulkin toiminta tulkkauksilanteessa vai tuleeko yhteentörmäyksiä. Pyrin myös selvittämään, onko tulkkien ammattieettisen säännösten noudattaminen aina selkeää vai aiheuttaako se ongelmia käytännön tulkkauksilanteissa.

3 KUUROSOKEAT TULKIN KÄYTTÄJINÄ

3.1 Kuurosokeus

Kuurosokeuden pohjoismainen määritelmä sovittiin otettavaksi käyttöön vuonna 2010. Se on englanninkielinen, ja jokainen maa on kääntänyt määritelmän omalle kielelleen. Suomeksi määritelmä kuuluu näin:

”Kuurosokeus on erityinen toimintarajoite. Kuurosokeus on kuulon ja näön toimintarajoitteiden yhdistelmä. Tämä rajoittaa henkilön suoriutumista ja täyttä osallistumista yhteiskuntaan siinä määrin, että se edellyttää yhteiskunnalta tukea erityispalveluihin, ympäristön mukauttamiseen ja/tai teknisten apuvälineiden saamiseen.” (Suomen kuurosokeat ry, 2015c.)

Kuurosokeat ovat heterogeeninen ryhmä. Monesti luullaan, että kuurosokea on henkilö, joka ei näe eikä kuule ollenkaan. Harva kuurosokea on kuitenkin täysin kuuro ja sokea, kuulon ja näön aste vaihtelee yksilöllisesti. (Hynynen & Roslöf & Pyörre 2010, 43.) Käytän opinnäytetyössäni termiä kuurosokea henkilöistä, joilla on yhdistetty näkö- ja kuulovamma. Kuurosokeat voidaan jaotella eri ryhmiin esimerkiksi kommunikaatiotapansa mukaan: puheella kommunikoivat, vapaassa tilassa viittomista vastaanottavat ja taktiilisti eli tuntoaistin kautta viittomista vastaanottavat (Lahtinen 2004, 12, 15).

Vuoden 2015 lopussa Suomen Kuurosokeat ry:n aluesihteereiden asiakaskunnassa oli yhteensä 572 kuurosokeaa aikuista. Heistä viittomakielisiä vapaaseen tilaan viittovia oli 104, taktiilisti viittovia 37, viittottua puhetta käyttäviä 10, puheella kommunikoivia 407 ja muulla tapaa kommunikoivia 13 henkilöä (Rouvinen 2016). Suomen Kuurosokeat ry:n opintokoordinaattorin mukaan Suomessa oli vuoden 2015 tilastojen mukaan alle 18-vuotiaita kuulonäkövammaisia 33 henkilöä, joista puheella kommunikoivia oli 26 ja viittomakieltä käyttäviä 7 henkilöä (Peltola 2016). Kaikista yhdistyksen rekisterissä olevista 601 henkilöstä siis 72% (433) on puheella kommunikoivia ja 27% (168) viittovia.

Työni tilaaja Suomen Kuurosokeat ry on kuurosokeiden ja vaikeasti kuulonäkövammaisten edunvalvontajärjestö. Se tuottaa erilaisia palveluita ja toimintaa jäsenilleen, sekä toimii kuurosokeiden asiantuntijajärjestönä Suomessa (Suomen Kuurosokeat ry 2015a). Suomen Kuurosokeat ry:n Kommunikaatiopalveluiden tehtävänä on tutkia, neuvoa ja kouluttaa kommunikaatioon ja tulkkaukseen liittyvissä kysymyksissä sekä toimia asiantuntijana erilaisissa verkostoissa (Suomen Kuurosokeat ry 2015b).

3.2 Tulkkauspalvelut ja lainsäädäntö

YK:n yleissopimus vammaisten ihmisten oikeuksista hyväksyttiin YK:n yleiskokouksen täysistunnossa vuonna 2006 ja se tuli kansainvälisesti voimaan 2008. Sen jälkeen tämä sopimus on allekirjoitettu ja ratifioitu jo yli 160 maassa. Suomi allekirjoitti sopimuksen jo vuonna 2007 ensimmäisten maiden joukossa, mutta ratifioi sopimuksen vasta maaliskuussa 2015, tarvittavien lakimuutosten teon jälkeen. Myös Euroopan Unioni on ratifioinut yleissopimuksen vuonna 2010. Sopimuksen mukaan myös vammaisille henkilöille kuuluvat kaikki ihmisoikeudet ja perusvapaudet. Osallistuminen, osallisuus ja tasa-arvo ovat vahvasti mukana sopimuksessa. Vammaisjärjestöt ovat olleet mukana laatimassa yleissopimusta, joten siihen on saatu vammaisten oma näkökulma mukaan. (Mahlamäki 2015.) Myös kuurosokeille tulkkaus on mukana yleissopimuksessa.

Suomen perustuslain mukaan jokaisella on oikeus kieleen ja kulttuuriin. Vammaisen henkilön oikeus tulkkauspalveluun on turvattu lailla (Finlex 2016a). Hallintolain mukaan viranomaisen on järjestettävä tulkkaus, mikäli viranomaisen panee asian vireille, ja asianomainen ei vammansa vuoksi voi tulla ymmärretyksi ilman tulkkia (Finlex 2016b).

Kuulovammaisten, kuulonäkövammaisten ja puhevammaisten henkilöiden tulkkauspalveluita säätelee laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta. Se vahvistettiin helmikuussa 2010. Lain tarkoituksena on edistää vammaisen henkilön mahdollisuuksia toimia yhdenvertaisena jäsenenä yhteiskunnassa. Laissa määritellään tulkkaus näin:

”Tässä laissa tarkoitetaan tulkkauksella viittomakielellä tai jollakin kommunikaatiota selventävällä menetelmällä tapahtuvaa viestin välittämistä; viestin välittäminen voi tapahtua kahden kielen välisenä taikka kielen sisäisenä, kun käytetään jotakin kommunikaatiota täydentävää tai selventävää menetelmää”. (Finlex 2016c.)

Vammaispalvelulain mukaan kuulonäkövammaisella, kuulovammaisella ja puhevammaisella henkilöllä on oikeus tulkkauspalveluun jos hän sitä tarvitsee, hänellä on toimiva kommunikaatiokeino, ja hän pystyy ilmaisemaan omaa tahtoaan (mt., 2016c).

Tulkkauspalvelujen järjestämisvelvollisuus siirtyi Kelalle 1.9.2010. Tätä ennen vastuu oli kunnilla. (Kela 2015.) Kuulonäkövammaisella henkilöllä on oikeus käyttää tulkkauspalvelua vähintään 360 tuntia vuodessa (Kela 2016b). Kela on kilpailuttanut tulkkausta tuottavat palveluntuottajat. Turussa toimiva Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskus huolehtii tulkkaustilausten välittämisestä eri palveluntuottajille. (Kela 2016c.)

Tulkin tulee tulkkaustilanteessa ottaa huomioon monia muitakin asioita, kuin pelkkä kielellisen viestin perille meno. Kuurosokeille tulkatessa tämä korostuu, kun kielen kääntämisen lisäksi täytyy ottaa huomioon asiakkaan näkövamma. Kuurosokeille tulkatessa tulkin täytyy osata opastaa ja kuvailla sekä hallita keholle tehtävät haptiisit eli sosiaaliset pikaviestit. Kuvailulla tarkoitetaan visuaalisen tiedon muuttamista kielelliseen tai muuhun sovittuun muotoon. Opastamisella tarkoitetaan liikkumista tilassa tai tilasta toiseen sekä tilaan orientoitumista. Ympäristön visuaalisen informaation välittäminen tulkkaustilanteessa on tärkeää, jotta kuurosokea on tietoinen mitä ympärillä tapahtuu. (Lahtinen & Marttila 2004, 9.)

Sosiaalisilla pikaviesteillä tarkoitetaan yksittäisiä keholle tehtäviä viestejä, joilla kuvataan sosiaalista ympäristöä. Niillä annetaan kuurosokealle ympäristöön ja siinä tapahtuviin muutoksiin liittyvää tietoa, jota kuurosokea ei saa kuulon tai näön avulla. (Lahtinen 2005, 11.) Lahtisen (2016) mukaan sosiaalista pikaviesteistä käytetään nykyään termiä haptiisi. Termi on vakiintunut käyttöön ja myös tulkkauspalveluiden järjestäjätaho Kela käyttää sitä tulkkaustuotteita määritellään. (Lahtinen 2016.)

Kuurosokeiden tulkinkäytöstä on useita Suomen Kuurosokeat ry:n julkaisuja. Niissä kaikissa korostuu asiakkaan, tulkin ja kolmannen osapuolen yhteistyö tilanteen sujuvuuden takaamiseksi (Pölönen 2004, 9; Lahtinen & Marttila 2006, 15; Marttila 2006, 17). Jokainen tulkki ratkaisee eettisesti haastavan tilanteen omalla tavallaan. Hyvä yhteistyö tulkin kanssa vaikuttaa myös tulkin valintaan (Lahtinen 2004, 51).

Kuurosokeat asiakkaat käyttävät eri kommunikointitapoja, jotka tulkin on hallittava. Kuurosokealle tulkkaus sisältää kielellisen tulkkauksen lisäksi kuvailun ja opastamisen (mt., 12). Lahtisen (2004) tutkimuksessa selvisi, että kuurosokeat pitivät tärkeänä sosiaalisen yhteyden luomista tulkin ja asiakkaan välillä, koska se mahdollistaa inhimillisen vuorovaikutuksen toisiin, itseensä ja ympäristöön (mt., 31).

Sekä kuurosokeat, että tulkit pohtivat tulkin käyttämää valtaa. Mitä saa ja mitä ei saa tehdä, tai tehdäänkö sellaista, mikä ei kuulu työhön, mutta helpottaa sitä (Lahtinen 2004, 35; Lahtinen & Marttila 2006, 16). Marttilan (2006) kirjoittamasta Tulkinkäytön oppaasta kuurosokea asiakas voi saada tietoa tulkkauspalvelusta yleisesti, palvelun hakemisesta, tulkkaustilanteista sekä tulkista ja hänen tehtävistään.

4 ETIIKKA

Etiikka ohjaa ihmisen käyttäytymistä eri tilanteissa. Käsittelen tässä luvussa sekä ammattietiikkaa, että viittomakielen tulkkien työskentelyä ohjaavaa ammattieettistä säännöstöä.

4.1 Ammattietiikka

Ammattietiikka pohtii, miten toimitaan ammatissa eettisesti hyväksyttävällä ja suositeltavalla tavalla (Räikkä & Kotkavirta & Sajama 1995, 14). Tulkillakin tulee eteen tilanteita, joissa pitää päättää, mikä toiminta on eettisesti oikein. Monille ammattiteilla on kirjattu ammattieettiset säännöt, jotka eivät kuitenkaan ole lakeja – ne ovat suosituksia, eikä niitä ole pakko noudattaa (Räikkä ym., 17; Juujärvi & Myyry & Pessa 2007, 19). Usein säännöissä on myös tulkinnanvaraa. Ammattieettisten sääntöjen tarkoitus on olla työkaluja pohdittaessa eettisiä ongelmatilanteita ja niiden tulee olla sen verran väljiä, että jää tilaa itse pohtia, mikä toimintatapa olisi paras juuri siinä tilanteessa (Räikkä ym., 19; Juujärvi ym., 150; Tate & Turner 2001, 53).

Viittomakielen tulkit tekevät työtilanteissa nopeita ratkaisuja ammattisäännösten hengessä, oman ammatillisen kehitystasonsa mukaisesti (Tate ym., 53). Koska viittomakielen tulkin ammatti on kehittynyt jo professioksi, on päästy siihen vaiheeseen, että konemainen ohjeiden noudattaminen saa väistyä ja annetaan tilaa keskustelulle siitä, mikä on eettisesti oikein (mt., 55-56).

Eettiseen päätöksentekoon tarvitaan kriittistä ajattelua. Asioita pitää katsoa eri näkökulmista ja miettiä erilaisia toimintavaihtoehtoja. On tärkeää pohtia myös tekojen seurauksia. Harvassa tilanteessa on vain yksi oikea toimintatapa. Ammatillisen arvioinnin ja päätöksenteon oppiminen ottaa aikaa, ja taito syntyy vuosien mittaan harjoittelemalla. Päätöksentekoa, maalaisjärkeä (common sense) ja arviointikykyä täytyy kehittää tulkkaustaitojen kehittämisen ohella. (Humphrey & Alcorn 2001, 12.16-12.19.) Vastavalmistuneelle viittomakielen tulkille on tärkeä saada tukea eettiseen päätöksentekoon mentorilta tai muulta kokeneemmalta ammattilaiselta (mt., 12.28-12.29).

Kasher (2005) esittää ammattietiikan koostuvan viidestä elementistä: tieto, ammatillinen ongelmanratkaisutaito, jatkuva kehittäminen, ymmärtäminen sekä etiikka. Tieto tarkoittaa koulutuksessa hankittua ammatillista tietoa. Ongelmanratkaisutaito on kykyä käsitellä omassa ammatissa esille tulevia arkipäiväisiä ongelmatilanteita. Kun ongelmanratkaisutaitoa kehittää järjestelmällisesti, oppii ratkaisemaan suurempiakin ongelmia ja käsittelemään tekemiään virheitä. Tieto kehittyy, kun opitaan uutta, korjataan ja päivitetään vanhaa tietoa. Taito kehittyy, kun opitaan uusia toimintatapoja, joiden avulla päästään parempiin tuloksiin. Ymmärtäminen tarkoittaa, että ammattilainen osaa valita ja perustella oikean toimintatavan, eikä tee ratkaisuja vain annetun toimintamallin mukaan. Ymmärtämisen avulla saa toimivia työkaluja eettisesti haastavien tilanteiden käsittelyyn. (Kasher 2005, 70-73.)

Viides elementti, etiikka, käsittää koko ammattialan toiminnan ymmärtämisen ja toimimisen yhteisesti hyväksytyllä tavalla. Yleensä ammattietiikka esitetäänkin ohjeiden ja sääntöjen muodossa, mutta Kasherin (2005) mielestä käskyt ja määräykset ovat huono tapa oppia toimimaan oikein, kaiken pitäisi pohjautua ymmärtämiseen. Ymmärtämällä ja kehittämällä ammattialaa luodaan käytännön ammatillisen toiminnan ihanteet, joihin myös ammatilliset perusarvot sekä käyt-

täytymissäännöt ja periaatteet kuuluvat. Vain ymmärryksen avulla oppii käsittelemään haastavampiakin tilanteita ja perustelemaan tekemänsä ratkaisut. (mt., 73-74.)

Esa Kalelan (2010) tutkimuksessa ”Etiikka tulkkauksilanteissa” ilmeni, että haastateltujen kuulovammaisten asiakkaiden mielestä eettisistä kysymyksistä ei ole käyty riittävän paljon keskustelua. Haastattelujen esitestausvaiheeseen osallistuneet tulkit ja tulkkiopiskelijat toivat myös esiin, että eettisiin kysymyksiin tarvittaisiin lisää ohjeita ja työkaluja. (Kalela 2010, 84.)

Kalelan (2010) mukaan kuurosokean asiakkaan ja tulkin välille saattaa tulla ristiriita, mikäli tulkki suhtautuu tilanteeseen liian ammattimaisesti. Kuurosokeat toivovat tulkilta luontevaa käyttäytymistä. Olisi tärkeää, että sekä tulkki, että asiakas joustaisivat ja kunnioittaisivat sekä tilanteen inhimillistä luonnetta, että tulkin pyrkimystä professionaaliseen työotteeseen. (Kalela 2010, 77.) Kalela peräänkuuluttaakin tulkkien ja tulkinkäyttäjien välistä vuoropuhelua tulkin ammatista, roolista, vallasta ja tulkkauksen etiikasta (mt., 97).

Kotkavirta (1995) pohtii H.G. von Wrightin kuutta hyvän merkitystä: välineellinen, tekninen, lääketieteellinen, utilitaarinen, hedonistinen ja inhimillinen hyvä. Näistä erityisesti kuudes kategoria, inhimillinen hyvä on kiinnostava. Kotkavirran mukaan eettinen hyvyys ammattilaisen kannalta merkitsee nimenomaan yleistä inhimillisyyden vaatimusta ja tuo esiin sellaista, mihin meidän ihmisinä pitäisi pyrkiä ja sitoutua toiminnassamme. Ammattilaisen tulee pystyä itse arvioimaan asetettujen vaatimusten, mahdollisuuksien ja odotusten hyvyys. (Räikkä ym., 29-31.) Jos siis tulkki toimii mielestään eettisesti hyvin, vaikkei noudattaisikaan ammattieettisiä ohjeita kirjaimellisesti, onko toiminta eettisesti oikeaa?

Arkielämässä joutuu usein pohtimaan eettisiä kysymyksiä. Ammattilainen joutuu tekemään sitä yksityiselämän lisäksi työssään. Ammattilainen tarvitsee herkkyyttä sekä ammattieettisille säännöille, että toisten ihmisten tarpeille. Myös omien arvojen tunnistaminen on tärkeää, jotta osaa tehdä oikeita ratkaisuja ongelmatilanteissa. Monissa ristiriitatilanteissa joutuu pohtimaan myös lojaaliutta: onko lojaali työnantajan asettamille säännöille, vai asiakkaan tarpeille ja toiveille? (Juujärvi ym., 137.)

Usein eettisiä kysymyksiä ratkotaan vaistonvaraisen intuition avulla. Toimitaan niin, kuin tuntuisi olevan oikein osaamatta sen tarkemmin perustella toimintaansa. Intuiitiivinen ongelmanratkaisu toimii useimmiten arkielämän käytännön tilanteissa. Toinen tapa on reflektiivinen ongelmanratkaisu. Siinä pohditaan eri vaihtoehtoja toimia, argumentoidaan ratkaisujen puolesta ja etsitään niille perusteluja. Lopulta päätetään miten toimitaan, jonka jälkeen vielä päätös pannaan täytäntöön ja tarkkaillaan teon seurauksia. Tämä sopii hyvin isomman eettisen pulman ratkaisuun tilanteessa, jossa päätöstä ei ole pakko tehdä juuri sillä hetkellä. (Juujärvi ym., 139-146.)

Etiikan tarkoitus onkin opettaa jokaista parantamaan omaa työtään niin, että siitä voi ottaa täyden vastuun. Ammatilaisen täytyy tuntea ammattialansa lait, käytännöt, etiikan teoria ja hänen täytyy osata asettua asiakkaan asemaan. Looginen päättelykyky on myös tärkeää, jotta osaa tehdä päätöksiä erilaisissa tilanteissa. (Airaksinen & Friman 2008, 27-28.)

Ammatillista eettisyyttä ei voi oppia hetkessä. Sen kehittyminen alkaa jo opiskeluaikana, mutta se vahvistuu jokaisella kerralla, kun tekee eettisesti oikean toimintaratkaisun. Pystyvyyden tunne on tärkeää ongelmatilanteiden kohtaamisessa. Se kehittyy elettyjen tilanteiden myötä. Vasta valmistunut ammatilainen ei ole vielä kohdannut eettisiä ongelmatilanteita eikä joutunut niitä ratkaisemaan, ja siksi hän saattaa ongelmatilanteessa olla epävarma. (Juujärvi ym., 251-253.)

4.2 Viittomakielen tulkkien ammattisäännöstö

Viittomakielen tulkeilla on Suomessa ollut käytössä ammattisäännöstö jo vuodesta 1996 alkaen. Ammattisäännöstöä on päivitetty vuonna 1999 ja se uusittiin yhtenäiseksi asioimistulkkien ammattisäännöstön kanssa vuonna 2013 (LIITE 1). Suomen Viittomakielen Tulkit ry (SVT) on hyväksynyt ammattisäännöstön. Tulkkitoiminnan Yhteistyöryhmä (TTYR) on tehnyt lisäksi soveltamisohjeet, joiden avulla ammattisäännöstön tulkinta on helpompaa (LIITE 2).

Tulkkitoiminnan Yhteistyöryhmän tavoitteena on kehittää viittomakielen tulkkien ammattia. Ryhmässä on edustus eri asiakasyhdistyksistä, tulkkien ammattiyhdistyksestä SVT ry:stä sekä Suomen Kirjoitustulkit ry:stä, tulkkauspalvelun tuottajien yhdistyksestä TUPA ry:stä ja viittomakielen tulkkeja kouluttavista Humanistisesta ammattikorkeakoulusta sekä Diakonia-ammattikorkeakoulusta. (Suomen Viittomakielen Tulkit ry, 2016a.) Mikäli kentällä tapahtuu jotain hämmentävää, ja epäillään jonkun tulkin ammatillisuutta, asian voi viedä Tulkkitoiminnan Yhteistyöryhmän käsiteltäväksi. Viittomakielen tulkeilla on läpi vuosikymmenten ollut vahvasti mukana ammatillinen eettisyys ja oletus, että ammattisäännöstöä noudatetaan. Suomen Viittomakielen Tulkit ry kiteyttää sen näin:

”Viittomakielen tulkki on tulkkauksen ja viestinnän ammattilainen, jonka työskentely perustuu vahvaan ammattietiikkaan ja ammattisäännösten noudattamiseen.” (Suomen Viittomakielen Tulkit ry, 2006b.)

Myös tulkkauksen järjestäjätaho Kela edellyttää kilpailuttamiltaan palveluntuottajilta eettisyyttä. Tulkkauspalvelun hankinta-asiakirjoissa vaaditaan, että palveluntuottajien käyttämät tulkit sitoutuvat noudattamaan viittomakielen tulkkien ammattisäännöstöä (Kela 2016d). Kelan sopimusmallissa tulkkauspalveluntuottajien kanssa mainitaan myös, että mikäli ammattisäännöstä ei noudateta, tämä voidaan katsoa sopimusrikkomukseksi. Kela voi joko kieltää palveluntuottajaa käyttämästä kyseistä tulkkia tai keskeyttää tilausten välittämisen ja laskujen maksun virheen tehneelle palveluntuottajalle. (Kela 2016e.)

Roy (2002) pohtii tulkkien ammattisäännösten noudattamista. Ammattisäännöt antavat tiukkoja ohjeita siitä, mitä ei saa tehdä, mutta eivät kerro mitään kaikkea saa tehdä ja miten voi olla joustava. Kukaan ei oikein tiedä, mihin raja pitäisi vetää. Tulkit eivät ole koneita, jotka vain välittävät viestiä. He mahdollistavat kommunikaation ihmisten välillä ja se vaatii myös joustavuutta. (Roy 2002, 347.)

Aikaisemmin viittomakielen tulkkeja pidettiin kuurojen auttajina. Ehkä tämä on osittain aiheuttanut sen, että on menty toiseen ääripäähän, konemaiseen toimintaan kun viittomakieltä taitavien sukulaisten tilalle on tullut ammattimaisia tulkkeja. Konemaisuus on taas aiheuttanut epäonnistuneita tilanteita, kun tulkit ovat pyrkineet noudattamaan ammattisäännöstöä liiankin tiukasti ja inhimillisyyttä

unohtui. Tämän seurauksena on pyritty löytämään kultainen keskitie. (mt., 349-350, Humphrey ym. 2001, 8.1-8.9.) Humphreyn ja Alcornin (2001) mukaan tulkkien työ perustuu nykyisin kaksikieliseen ja kaksikulttuuriseen filosofiaan. Tulkki ottaa huomioon kielten ja kulttuurien erot ja pyrkii tasoittamaan niitä jopa joustamalla tarpeen vaatiessa tulkin roolista, kuitenkin tilanteen mukaan harkiten. (Humphrey ym. 2001, 8.10-8.18.)

Ammattisäännöstö luo raamit tulkin työlle. Siihen nojaten tulkki pystyy joustavasti toimimaan tilanteen vaatimalla tavalla, tietäen toimivansa oikein. (Hynynen ym. 2010, 13.) Tulkin tulee olla tilanteessa taustalla niin, että hän hoitaa tulkin tehtävät, mutta hänen ei tarvitse silti tuoda itseään esille. On tärkeää, että tulkki käyttäytyy niin ammattimaisesti, että kaikilla tilanteeseen osallistujilla on oikea käsitys tulkin roolista ja tehtävistä. Tulkin oma persoona saa silti näkyä, ei tarvitse olla kylmä kone. (mt., 56.)

Lahtisen (2004) selvityksessä tulkinkäyttäjien kokemuksista tuli esiin, että monet kuurosokeat olivat kokeneet tyytymättömyyttä uusien tulkkien kanssa. Vastavalmistunut tulkki ei välttämättä ole osannut toimia tilanteissa asiakkaan toiveiden mukaisesti, eikä ammattietiikkakaan ole kaikilla hallussa. (Lahtinen 2004, 39-40.) Oma kokemukseni on, että juuri valmistuneena tulkkina noudattaa ammattisäännöstöä suorastaan orjallisesti, mutta kokemuksen myötä oppii joustamaan sopivalla tavalla ja ottamaan huomioon asiakkaat sekä tilanteen.

4.3 Viittomakielen tulkin ammattisäännöstöt muualla maailmassa

Ruotsissa Sveriges Teckenspråkstolkars Förening (STTF), Hollannissa De Nederlandse Beroepsvereniging Tolken Gebarentaal (NBTG) sekä Australiassa Australian Institute of Interpreters and Translators Inc. (AUSIT) ovat hyväksyneet ammattieettiset säännöt, jotka koskevat sekä viittomakielen tulkkeja että kuurosokeiden tulkkeja (STTF 2016, NBTG 2016, Australian DeafBlind council 2016). Heidän asiakasryhmissään mainitaan myös kuurosokeat tulkinkäyttäjät. Iso-Britanniassa The National Registers of Communication Professionals working with Deaf and Deafblind People (NRCPD) on hyväksynyt kommunikaation ammattilaisten ammattisäännöstön, joka koskee myös kuurosokeille tulkkausta (NRCPD 2016).

Kuurosokeiden tulkkeja on ohjeistettu paljonkin liittyen tehtäviin kuurosokeille tulkkauksessa: opastukseen, kuvailuun ja haptiiseihin. Useiden maiden viittomakielen tulkkien yhdistysten taikka kuurosokeiden yhdistysten nettisivuilta löytyi ohjeita tehtäviin (NRCPD 2016, Australian DeafBlind Council 2016, American Association of the Deaf-Blind 2016). Ammattieettisiä ohjeita ei ole kuitenkaan tehty erikseen kuurosokeiden tulkeille, vaan muuallakin maailmassa käytetään samoja ohjeita, joita viittomakielen tulkit käyttävät tulkatessaan kuulovammaisille asiakkaille.

5 TUTKIMUSMENETELMÄ JA HAASTATTELUIDEN TOTEUTUS

5.1 Teemahaastattelu

Toteutin tutkimusaineiston keräämisen teemahaastatteluina. Teemahaastattelu on haastattelu, jossa edetään teemojen mukaan. Haastattelija on miettinyt teemat etukäteen. Teemoihin liittyy myös etukäteen mietittyjä tarkentavia kysymyksiä. Haastattelija voi kysyä kysymykset haastateltavilta hieman eri järjestyksessä, tai jopa jättää jonkun kysymyksen joltain kysymättä. Teemahaastatteluissa yhdenmukaisuuden aste vaihtelee. Teemahaastattelussa on kuitenkin tärkeää, että kysyy merkityksellisiä asioita, jotta saa käyttökelpoisia vastauksia. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.)

Teemahaastattelu eli puolistrukturoitu haastattelu on sopiva silloin, kun ei haluta liikaa ohjata vastaajia. Teemahaastattelussa voidaan muokata teemoja ja kysymyksiä sen mukaan, mitä mielenkiintoista haastatteluissa tulee vastaan, eli seuraavissa haastatteluissa voidaankin kysyä vielä jotain muuta, mitä aiemmilta haastateltavilta ei ole kysytty. Teemahaastattelu on joustava ja keskustelunomainen. Se vaatii haastattelijalta taitoa kuunnella ja viedä keskustelua eteenpäin. Teemahaastattelu vaatii myös aikaa. (Ojasalo & Moilanen & Ritalahti 2009, 41.) Haastattelun etuja ovat joustavuus, mahdollisuus toistaa kysymys, oikaista väärinkäsityksiä, selventää sanamuotoa ja keskustella haastateltavan

kanssa. Haastattelusta on mahdollista saada paljon tietoa. (Tuomi ym., 2009, 73.)

5.2 Teemahaastatteluiden toteutus ja tutkimusjoukon kuvaus

Suunnittelin teemahaastattelun rungon etukäteen. Mietin, mitä tietoa haluan saada haastattelusta, ja miten saan riittäviä vastauksia tutkimuskysymyksiini. Haastattelu sisälsi ensin pohjatietoja ja sen jälkeen avoimia haastattelukysymyksiä, joita pystyi esittämään vaihtelevassa järjestyksessä ja keskustelunomaisesti. Kysyin ammattisäännöstöstä sekä sen noudattamisesta, odotuksista ja toiveista tulkeille sekä mahdollisista ristiriitatilanteista. Lopuksi esitin haastateltavilleni viisi erilaista esimerkkitapausta, joita pyysin heitä pohtimaan ja kertomaan, miten he toimisivat esimerkkitilanteissa. Lisäksi pyysin heitä perusteamaan vastaustaan. Esimerkkitilanteista osa perustuu omiin kokemuksiin, osan olen kuullut kentällä toimiessani. Muokkasin tapauksia haastatteluun sopivaan muotoon. Sain kysymyksiin sekä esimerkkitapauksiin apua ohjaajiltani. Käyttämäni teemahaastattelurunko sekä esimerkkitapaukset ovat liitteenä (LIITE 3).

Tavoitteenani oli, että haastattelutilanteet olisivat mahdollisimman luontevia, jotta haastateltavien ei tarvitsisi jännittää ja saisin mahdollisimman paljon erilaisia esimerkkejä elävästä elämästä tulkinkäyttäjänä. Haastattelun lopuksi kysyin haastateltavilta, tuliko heille mieleen vielä muuta aiheeseen liittyvää ja monesti sainkin tässä vaiheessa paljon arvokasta tietoa. Millään muulla aineistonkeruumenetelmällä en olisi saanut näin kattavaa tietoa asiakkaiden kokemuksista tulkinkäyttäjänä.

Toteutin haastattelut tammi-helmikuussa 2016. Otin joulukuussa yhteyttä kahdeksaan kuurosokeaan tulkinkäyttäjään sähköpostilla, ja kysyin saisinko haastatella heitä. Haastattelukutsu on liitteenä (LIITE 4). Olin valikoinut sellaisia tulkinkäyttäjää, joiden tiesin käyttäneen tulkkia pitkään. Sain valintaan apua opinäytetyöni ohjaajilta. Valintaan vaikutti myös se, että halusin saada haastateltaviin sekä viittomakielisiä, että puheella kommunikoivia kuurosokeita.

Kaksi kysytyistä henkilöistä kieltäytyi, joten haastateltavakseni jäi 2 viittomakielellä kommunikoivaa ja 4 puheella kommunikoivaa kuurosokeaa. Koska suurin osa Suomen Kuurosokeat ry:n jäsenistäkin on puheella kommunikoivia, määrät olivat sopivat myös siinä suhteessa. Viittomakielellä kommunikoivista molemmat ottivat vastaan viittomisen vapaaseen tilaan, kapeaan näkökenttään viitotuna. Haastateltavista kaikki käyttivät opastusta ja kuvailua sekä jossain määrin myös haptiiseja. Kaikki haastateltavat olivat tottuneita ja paljon tulkkia käyttäneitä asiakkaita. Heillä oli kokemusta tulkinkäytöstä 17-40 vuoden ajalta. Haastateltavistani 5 oli naisia ja 1 mies. Heistä 5 asui Itä-Suomessa ja 1 Etelä-Suomessa. Haastateltavat olivat iältään 37-65 –vuotiaita ja heidän keski-ikänsä oli 55 vuotta.

Haastattelut sovin jokaisen kanssa erikseen ja tapasin heidät heidän kotipaikkakunnillaan sovitussa paikoissa, lukuun ottamatta yhtä haastattelua, joka toteutettiin etänä Skype-ohjelman välityksellä. Tallensin viittomakielellä kommunikoivien haastattelut tietokoneen Kamera-ohjelmalla videoiksi. Puheella kommunikoivien haastattelut tallensin tietokoneen Puheentallennus-ohjelmalla äänitiedoiksi. Kerroin haastateltaville, että haastattelu tallennetaan ja sain heiltä kirjalliset luvat haastatteluaineiston käyttöön opinnäytetyössäni. Lupalomakepohja on liitteenä (LIITE 5).

5.3 Haastatteluaineiston käsittely ja analysointi

Laadullisen aineiston analysoinnissa on tärkeää osata rajata ne asiat, joista haluaa omassa tutkimuksessaan raportoida ja kertoa niistä kaikki mitä saa irti. Sen jälkeen aineisto on litteroitava tai koodattava. Tämä auttaa jäsentämään, mitä aineistossa käsitellään. Tämän jälkeen aineisto luokitellaan, teemoitetaan tai tyypitellään ja kirjoitetaan yhteenveto. (Tuomi ym., 92-93.)

Haastatteluaineistosta neljä oli äänitallenteita. Kuuntelin tallenteet läpi ja tein itselleni muistiinpanot kaikista tärkeiksi katsomistani asioista. Tein tarkkaa litterointia niistä kohdista, joita ajattelin voivani käyttää suorina lainauksina opinnäytetyössäni, muista tein vapaamuotoisemmat muistiinpanot ja teemoitin niitä jo samalla haastattelun teemojen alle. Loput kaksi haastattelua oli tallennettu viit-

tomakielisenä videona. Katselin tallenteet läpi ja toimin kuten äänitallenteiden kanssa. Viittomakielisistä haastatteluista tein itse käännökset.

Tämän jälkeen kävin aineiston vielä kerran läpi. Tein omat otsikot asioille, joista aineistossa oli kerrottu paljon, ja luokittelin vastauksia niiden alle. Keräsin yhtenevedot kaikkiin esittämiini kysymyksiin. Luokittelin vastaukset sekä lukumäärittäin, että asioittain. Litteroimani suorat lainaukset luokittelin myös aiheittain joko eri teeman, tai eri esimerkkitapauksen alle. Kaikkiin esimerkkitapauksiin kirjasin myös eri vastausvaihtoehdot, sekä etsin niistä yhteneväisyydet. Nimesin haastateltavat kirjaimilla A, B, C, D, E ja F. Kirjoittaessani tulosten analysointia, palasin vielä uudestaan tallenteisiin ja tarkastin niistä joitain kohtia. Luvussa 6 esittelen saamani tulokset luokitukseni mukaisesti.

6 TULOKSET JA TULKINTAA

Tutkimuksen tarkoituksena oli saada vastaus kysymykseen, miten kuurosokeat asiakkaat kokevat tulkkien noudattavan ammattieettisiä ohjeita. Tutkimuksen tarkoituksena oli myös selvittää, millaisia odotuksia asiakkailla on tulkkien tehtäviin liittyen kuurosokeille tulkattaessa ja toteutuvatko heidän toiveensa. Kysymyksillä halusin kartoittaa, ovatko asiakkaat törmänneet ristiriitatilanteisiin tulkkien kanssa. Mikäli ovat, halusin tietää millaisia ristiriitatilanteita on ollut ja miten niistä on selvitty. Haastatteluiden yhteydessä haastateltavat tutustuivat viiteen eettisesti haastavaan esimerkkitilanteeseen, joista he kertoivat mielipiteensä tulkilta toivomansa toiminnan suhteen.

6.1 Ammattieettisten sääntöjen noudattaminen

Kaikki vastaajat (n=6) tiesivät, että viittomakielen tulkeilla on ammattieettinen säännöstö, ja olivat tutustuneet siihen. Osan kanssa säännöt vielä kertauksen vuoksi käytiin läpi. Puolet vastaajista (n=3) oli kuitenkin sitä mieltä, että tavallinen kuurosokea ei ehkä tiedä tulkkien ammattisäännöstöstä mitään, koska sitä ei välttämättä ole missään käyty läpi. Kaikki vastaajat (n=6) kokivat, että pääsääntöisesti tulkit noudattavat ammattisäännöstöä. Uusien tulkkien koettiin välil-

lä noudattavan säännöstöä liiankin tiukasti (n=2). Yksi vastaajista (n=1) mainitsi, että joskus tulkki ei ole noudattanut ammattisäännöstöä, koska on hoitanut omia asioitaan työajalla.

”Kyllä nyt toimii toisella lailla, mut ku oli vasta valmistunut, niin mentiin niin etiikan mukkaan. Kyllä se koului, kun meiän kanssa on, niin tota joustavuutta.” (Vastaaja E)

”Ne uudet tulkit on niinku silleen tiukempia, et ne noudattaa sitä mitä koulus on opetettu, et ne ei tee mitään muuta kun sen tulkkauksen. Kahdeksas kohta, rajanveto avustajana toimimiseen. Ne vetää sen niin tiukasti, ettei ne voi edes ruokaa laittaa lautaselle, eikä ne vie kahvikuppia pois samalla kun ne vie omansa.” (Vastaaja B)

”Suurin osa tulkeista kunnioittaa ammattisäännöstöä, mut joskus, tosi harvoin on sattunu, että tulkin etiikka ei toteudu. Esimerkiks on sattunu, että tulkki käyttää hyväks työaika ja hoitaa omia henkilökohtaisia asioitaan, sehän ei työaikaan kuuluis...” (Vastaaja F)

Yksi (n=1) mainitsi myös, että nykyään tulkit noudattavat ammattisäännöstöä. Hänen mukaansa ennen oli löysempää, ja ainakin yksittäisissä tilanteissa säännöstön noudattamisesta poikettiin (n=1). Tulkkien tulkkauksen ja avustamisen välistä rajanvetoa kommentoitiin (n=1). Vastaajan mukaan tulkit etsivät sopivaa rajaa joustavalle käytökselle ammattieettisen säännöstön hengessä.

”Se on aina tossa alussa, se on niinku, rajojen hakemista. Mut niinku todellaki myös silloin niinku tota ku... ei tarvii näitä rajoja hakee, kun on ensimmäistä kertaa tulkkina, niin siinä niinku etsitään niitä parhaita käytäntöjä muutenkin.” (Vastaaja B)

Maalaisjärjen käyttö tuli esiin monella vastaajalla (n=5). Toivottiin, että tulkit voisivat olla joustavia ja toimia tilanteen mukaan, eikä aina jäykästi ja kaavamaisesti.

”Tilannekohtainen maalaisjärjen käyttö olisi sallittua ja toivottavaa! Ja että siitä ei tehtäis niin suurta numeroa, että se jopa kiinnittäisi muitten läsnäolijoiden huomion. Minun mielestä asiakkaita ei pitäisi saattaa nöyryyttävään tilanteeseen.” (Vastaaja A)

”Milläs tavalla sitä vois madaltaa ihan jo koulutus-, siinä vaiheessa... sitä hoksaamista, asiakkaan kohtaamista. Sanois vaikka, miten mä ite haluan, että jos minä oisin tuossa, tuntusko tuo musta omalta tuommonen... Niin, että semmonen maalaisjärki. Kun mä

puhuin siitä byrokratiasta ja kaavasta. Se kaava on niinku se, että tulkki toimii niinku koulutuksessa on opetettu.” (Vastaja C)

”Joissain tilanteissa maalaisjärkeä voi käyttää. Osa ihmisistä on auttavaisia. Jos multa tippuu tavaroita, ei tulkin tarvitse niitä nostaa, mutta jos haluaa sen tehdä ja olla avulias, niin ok, se kyllä sopii.” (Vastaja F)

Vastajat (n=3) korostivat myös tulkkien tilannetajua ja sosiaalisissa tilanteissa toimimista. Tämän koettiin tulevan tulkille kokemuksen mukana.

”Se tilannetajun tajuuminen on niinku, on siinä yks hyvin tärkeä osa. Että miten missäkin tilanteessa niinku mennään. Et kokenu tulkki, joka on ollu mulla aikasemminkin, niin se niinku, porukan mukaan pystyy vaihtamaan sitä, sitä ett tässä, tässä tota, tässä tehdään näin, ja tämän porukan kanssa näin, ja sit ollaan vähän niinku vapaammalla vähän sitte, ja sitte voidaan tehdä näin, ja, kyllä...” (Vastaja B)

Joskus tulkki kieltäytyy tekemästä asioita vedoten ammattisäännöstöön. Osa vastajista (n=2) koki sen johtuvan oikeasti jostain muusta, kuin ammattisäännöstöstä, esimerkiksi sivistyksen puutteesta tai siitä ettei tulkki osaa olla ihminen ihmiselle. Osan mielestä (n=3) se liittyy kokemattomuuteen, vasta valmistunut tulkki vetoaa helpommin ammattisäännöstöön, jos ei osaa vielä joustaa.

”Sekin on äärimmäisen harvinaista, että tulkki kieltäytyy jostain. Ne tilanteet on ollu lähinnä sellaisia, että minä oon ajatellut, että siinä ei oo kysymys tulkkien ammattisäännöistä, vaan siinä on kysymys niinku semmosesta ihmisyyden inhimillisestä puolesta. Asioista, jotka kuka tahansa tekisi toiselle ihmiselle. Siinä tapauksessa, että saa sen kieltävän vastauksen, ajattelee sitten että tota... niin minä ajattelen sitten, että se on sivistyksen puutetta.” (Vastaja A)

”Joskus voin olla joustava, mä tiän, et hän (tulkki) on ihminen. Mulla on semmonen periaate, et on ihmisen ammatti mikä vaan: tulkki tai lääkäri, ihmisten kanssa pitää joustaa. Mä en ymmärrä, miksi pitäis olla turhan tarkka. Tärkeintä on, et tulkkaus, opastus, kuvailu ja viittominen sujuu ja kokonaisuus on kunnossa. Se on musta tärkeempää, kuin se ettei voi tehdä tätä tai tuota. Se on musta outoo!” (Vastaja D)

”Riippuu, onko kyseessä uusi vai vanha tulkki. Minusta uudet tulkit vähän liiankin pikkutarkasti tuijottavat eettisiä sääntöjä. Joissain tilanteissa pitäisi osata käyttää maalaisjärkeä.” Vastaja F

Kaksi vastaajaa (n=2) pohti sitä, toimiiko kuurojen ja kuurosokeiden tulkeilla samat ammattisäännöt, vai pitäisikö kuurosokeiden tulkeilla olla oma ammattisäännöstö. Molemmat vastaajat kokivat, että sama ammattisäännöstö kyllä käy, mikäli käytetään maalaisjärkeä, joustetaan ja huomioidaan kuurosokeiden erityistarpeet.

”Musta kuuroilla ja kuurosokeilla toimii täsmälleen samanlainen ammattisäännöstö. Kuurojen kanssa tulkki voi kyl keskittyä pelkästään kieleen, mut kuurosokeen kanssa pitää huomioida monta muutaki asiaa, joten pitää myös joustaa enemmän.” (Vastaaja D)

”Terveen maalaisjärjen käyttö jos sallitaan, niin nää kyllä sopii molempiin.” (Vastaaja B)

6.2 Odotukset ja toiveet

Vastaajilla oli hyvin samanlaisia toiveita ja odotuksia tulkeilta. Kaikilla (n=6) toiveet liittyivät siihen, että perusasiat ovat kunnossa, eli opastus ja kuvailu onnistuvat ja itse tulkkaus eli viittominen kapeaan näkökenttään tai puheen toistaminen sujuvat hyvin. Muutama vastaajista (n=2) korosti myös kokonaisuuden hallintaa, tilannetajua ja kemioiden kohtaamisen merkitystä.

”Se että se tota ni, hallitsee sen, sen tota niinku tulkkaustilanteen, mitä kaikkee siihen kuuluu: ympäristön kuvailu, opastaminen, ja sitten se varsinainen tulkkaus, se itse puheen selventäminen ja ylipäätään se tarkkailu, että kuulenkö mä, vai enkö. Ja sitten niinku erittäin tärkeä on, että kun on kuurosokean tulkki, ni asiakkaan ja tulkin chemiat kohtaavat, et ollaan samalla aaltopituudella.” (Vastaaja B)

Odotukset ovat myös erilaisia riippuen tilanteesta. Yksi vastaaja (n=1) totesi, että haluaa eri tulkit yksityiselämän ja työelämän tilanteisiin. Jos on ainoa viittomakielinen osallistuja kuulevien joukossa, on äärimmäisen tärkeää, että tulkit hallitsevat hyvin molemmat kielet: sekä suomenkielen, että viittomakielen. Yksi vastaaja (n=1) sanoi kertovansa ruokailuun liittyvissä tilanteissa tulkeille etukäteen allergioistaan, jotta tulkki voisi kiinnittää allergisoiviin ruoka-aineisiin huomiota, vaikkei kaikkea ruokaa tarvitsisikaan kuvailla.

Suurin osa vastaajista (n=4) sanoi kertovansa toiveistaan tai odotuksistaan uusille tulkeille etukäteen. Moni vastaajista (n=3) oletti, että tulkit kyllä osaavat, ja luotti myös siihen, että tulkki katsoo asiakkaan profiilin etukäteen. Muutama vastaajista (n=2) totesi myös, että vanhat kokeneet tulkit ja varsinkin toivetulkit tietävät automaattisesti miten toimia, heille ei tarvitse kertoa etukäteen.

”Kun koulutus on hyvä, laatukin on hyvin tasainen. En yleensä esitä toiveita ollenkaan. Luotan, että pärjään kaikkien kanssa.” (Vastaja E)

Usein myös uusille tulkeille kerrottiin toiveista tarkemmin vasta tavattaessa. Eri-tyisesti juuri siihen tilanteeseen liittyvät toiveet käytiin läpi tulkin kanssa juuri ennen tulkkauksitilanteen alkua.

Melkein kaikki vastaajat (n=5) kokivat, että toiveet ja odotukset kyllä pääsääntöisesti toteutuvat, kun niistä kertoo tulkeille. Yksi vastaajista (n=1) totesi, että toiveet toteutuvat harvemmin, tulkkien taito ei riitä käytännön tasolla, vaikka teoriassa tietoa olisikin.

”Se riippuu tulkista. Että sanosin, että tuota... soveltaa ei oikein osata. Että harvemmin, harvemmin tuota toteutuu se. Mielenkiintoo kyllä olis, mutta tuota taidot ei jostain syystä riitä siihen käytännön sovelluksen tasoon.” (Vastaja A)

”Se sosiaalinen tilanne jätetään hoitamatta. Siihen liittyy se, se kuvailun merkitys, että pitää kertoa mitä siinä ympäristössä on.” (Vastaja A)

6.3 Ristiriitatilanteet

Kaikki vastaajat (n=6) kokivat, että yleensä tulkkien kanssa ei suurempia ristiriitatilanteita tule. Joitakin (n=4) hämmäntäviä tilanteita oli kuitenkin tullut vastaan. Nämä tilanteet liittyivät tulkin alkoholin käyttöön, siihen, että tulkki oli jättänyt ilmoittamatta lähtevänsä jonnekin usean tunnin ajaksi tai vaihtavansa hotellia ulkomaan matkalla sekä siihen, että tulkki oli jättänyt asiakkaan matkustamaan ulkomailta kotiin yksin.

”Yhdellä matkalla oli alkoholiin liittyvä juttu. Yli puolet ajasta tulkki ei tehnyt töitä. Eli muut tulkit teki töitä hänen puolestaan. Siihen aikaa kuurosokean piti allekirjoittaa tulkin lasku. Kun hän antoi mulle sen paperin, sitten kun oltiin tultu Suomeen takaisin, katoin sen läpi, ja sanoin: en mä voi allekirjoittaa. Siitä tuli väittelyä ja sanoin, että voin mä olla yhteydessä jonnekin korkeampaan tahoon, mut en mä voi allekirjoittaa kun sä et tehny töitä. Väiteltiin vielä, ja lopulta hän suostu, okei, ettei saa palkkaa.” (Vastaja D)

”Kerran ulkomailla mulla oli tulkki, jota en tuntenu ennestään. Tulkin puoliso, oli sillä samalla matkalla mukana... ja tulkin keskittyminen herpaantui, kun hän seurasi puolisoa... Paluumatkan ku läheni, ni tulkki totes, et selviät varmaan iteki takaisi, jos hän matkustaa puolison kans eri lennolla. Selvisin Helsinkiin, ja matkalaukkuki lopulta löyty. En osannu sillon tällasta kyseenalaistaa, vaikka kyselinki jälkikäteen kuurosokeiden puheenjohtajalta, et onko se oikein et tulkkille maksetaan matka takasinki, vaikkei se matkustanu mun kanssa. Tulkki sanoi, et kyllä se pitää maksaa. Ihmettelin, että tällastako on tulkkipalvelu.” (Vastaja C)

Vuosien mittaan oli jokainen vastaja (n=6) kohdannut pienempiä harmittavia tilanteita, joissa tulkki ei ollut valmistautunut kunnolla, käytti liikaa valtaa tulkkauksilanteessa, ei suostunut ottamaan valokuvaa asiakkaasta tai tulkkasi valikoivasti, jolloin osa informaatiosta jäi saamatta.

”Tietyst ihan niinku jotain pikkujuttuja, et vaik jokin asia jää kuvaillematta, mut ei mitään tärkeätä. Kaikki on korjaantunu sitten ne pikkujutut, ku ollaan puhuttu et mihin vois niinku kiinnittää enemmän tai paremmin huomiota.” (Vastaja B)

”Aikaisemmin oli esimerkiksi, et jos pyysin tulkkii ottaan musta kuvan, ni vastaus oli: ei, se ei kuulu tulkin rooliin. Mut viime aikoina ei oo ollut tällästä, koska mun toivetulkit joustaa.” (Vastaja D)

Asiat hoituvat yleensä puhumalla. Pienissä ristiriitatilanteissa asia otettiin puheeksi tulkin kanssa (n=4). Joskus tilanteen toimimattomuus johti siihen, ettei asiakas halunnut enää tilata tätä tulkkia uudestaan, varsinkin jos tilanne toistui palautteen annosta huolimatta tai kyseessä oli isompi rikkomus tai luottamus tulkkiin oli menetetty (n=2).

”Meni luottamus yhteen tulkkiin tuolla ulkomaan reissulla, kun se vaihto kertomatta hotellia ja... niin kertomatta siitä mitään... Kyl se siihen vaikutti, et kyl mä olen käyttänyt sillä tavalla, oliks se nyt keran vai kaks sen jälkeen. Mut se oli jotenkin niinku sillä taval, perus-

tavaa laatua oleva juttu, et en mä ole viime aikoina käyttäny häntä ollenkaan.” (Vastaaaja B)

Vastaaajat kertoivat myös ottaneensa yhteyttä tulkkikeskukseen tai Kelan vammaisten tulkkaukspalvelukeskukseen (n=2) tai tulkin työnantajaan (n=1). Kaikista pahimmissa tilanteissa asia vietiin Tulkkitoiminnan Yhteistyöryhmän (n=3) käsiteltäväksi.

Vastaaajat (n=3) kertoivat, että antaessaan tulkeille suoraan palautetta he keskustelevat ja perustelevat tulkeille toiveitaan ja kertovat mikä ei onnistunut. Yksi vastaaaja (n=1) kertoi, että joskus hän kunnioittaa tulkin linjausta, eikä anna palautetta, mutta ei välttämättä enää tilaa tätä tulkkiä uudelleen. Palautteen anto tulkeille kuitenkin onnistuu yleensä hyvin.

”Kyl tulkit ottaa niinku erittäiin hyvin sen, joskus ne jopa itse sano, et joo, kyllä mä olisin voinu sen tehdä paremmin, oisin voinu olla skarpimpi.” (Vastaaaja B)

6.4 Esimerkkitapaukset

Esimerkkitapauksia oli yhteensä viisi. Niissä jokaisessa oli kuvattuna tilanne, jossa tapahtuu jotain sellaista, mikä edellyttää ammattieettistä pohdintaa. Esimerkkitapaukset käytiin haastateltavien kanssa yksi kerrallaan läpi niin, että jokaisen tapauksen jälkeen haastateltava sai pohtia ja kuvailla, miten tilanteessa toimisi ja toivoisi tulkin toimivan.

6.4.1 Esimerkkitapaus 1. Tavarat unohtuivat taksiin

”Tulet taksilla tulkkaukspaikalle. Tapaat tulkkisi ulkona, ja menette sisään rakennukseen. Aulassa huomaat, että olet unohtanut asiakirjoja sisältävän kassisi taksiin. Kerrot tästä heti tulkkille. Taksi on jo ulkona juuri lähdössä ajamaan pois. Miten toimitte? Perustelee, miksi.”

Puolet vastaaajista (n=3) olisi pyytänyt tulkilta, voisiko hän juosta taksin perään ja yksi (n=1) oli sitä mieltä, että 90 %:ssa tapauksista tulkki kyllä ehdottaisi itse, että voi mennä hakemaan kassin taksista. Nämä vastaaajat (n=4) vetosivat maa-

laisjärjen käyttöön sekä turvallisuuteen: mikäli yhdessä lähdetään juoksemaan ulos, voi kiireessä helposti tapahtua vahinko, kun tulkin huomio on lähtevässä taksissa eikä rauhallisessa opastamisessa. Kaksi vastaajista (n=2) oli sitä mieltä, että lähdetäisiin yhdessä taksin perään, tulkin ei tarvitse juosta puolesta. Hekin kuitenkin suostuisivat siihen, jos tulkki itse ehdottaisi voivansa mennä hakemaan kassin.

”Sen tiän, jos lähdetäis yhdessä kiirehtimään siihen, niin vahingon todennäköisyys voi olla suuri. Se on joustavuutta ja sitä tilanteen niinku, tilannetajun käyttöä. Ettei asiakasta tartte just tommosis tapauksissa, ei niinku tartte raahata ja lähtee opastamaan. Siinä voi kiirees törmätä oviin ja kompastua kynnyksiin ja sit ei kuitenkaan saada sitä taksia kiinni. Kun tulkki huitasee yksin hetkessä sinne taksin luo. Ja jos tämä tulkki itse, ehtii sanoa et se taksi on siellä, niin kyl mä kysyn että voitko hakee.” (Vastaja B)

”Mun mielestä maalaisjärkee pitää käyttää. Jos tulkki voi mennä puolesta hakeen unohtuneen laukun, ok.” (Vastaja D)

Yksi vastaajista (n=1) arveli tulkin käyttäytymisen vaikuttavan myöhempisiin tulkkitilauksiin. Hän ei haluaisi enää käyttää sellaista tulkkia, jolta joustoa ei löytyisi.

”Voisin kuvitella, etten mä sitten, tota ni, ottais sitä tulkkia uudestaan, koska mun mielestä tää on just sitä, mitä alussa kerroin, mun mielestä niinku tulkin tärkeitä asioita, et tota ni, ammattitaitoo ja kemioiden kohtaaminen, ja sitten sitä tilannetajua.” (Vastaja B)

6.4.2 Esimerkkitapaus 2. Huono tulkki seminaarissa

”Olet tilannut tulkit seminaariin. Luennon alettua huomaat, että toinen tulkeista ei ole valmistautunut tehtävään, ja tulkkia huonosti. Hänen taitonsa ei riitä käsiteltävän asian tulkkamiseen mm. erikoistermistön vuoksi. Toinen tulkki sen sijaan tulkkia hyvin, ja ymmärrät häntä hienosti. Miten toimit tilanteessa? Perustelee, miksi.”

Vastaajista suurin osa (n=5) olisi hoitanut tilanteen keskustelemalla tulkin kanssa asiasta seuraavalla tauolla. He olisivat kysyneet, voiko parempi tulkki hoitaa tilanteen yksin tai suuremman osan siitä. Yksi puheella kommunikoivista vastaajista (n=1) sanoi, ettei välittäisi koko tilanteesta. Yksi vastaajista (n=1) sanoi,

että luultavasti vaan kärsisi tilanteesta, eikä tekisi asialle mitään, vaikkakin päivä olisi pitkä ja väsyttävä.

”Mä en oo niinku semmonen nipottaja. Eikä se mun maailmaa eikä sitä laajemman asiakokonaisuuden ymmärtämistä kaada, että toinen ei joka sanaa osaa.” (Vastaja C)

”Sitten pitäis yrittää pärjätä toisen kanssa, pitäis vuorotella ja tauolla ehkä selvittää mitä termistöä siellä on tulossa, et onks siinä mahdollista olla sitte mukana ollenkaan. Et en minä jaksais siinä olla mukana koko päivää, et mä en pysy mukana. Mää sanosin sitte, että lopetetaan tältä päivältä,. Jos ei toinen jaksais, ja toinen ei osais yhtään sitä...” (Vastaja E)

Osa (n=3) arveli myös, että voisi antaa huonomman tulkin yrittää, mikäli tilanne ei olisi huipputärkeä. Tulkkia voisi yrittää auttaa antamalla puuttuvia viittomia ja tauolla selvittää yhdessä tarvittavaa termistöä. Vähemmän tärkeässä tilanteessa riittäisi, että asiakokonaisuus on ymmärrettävä, vaikkei kaikkea tulisikaan tulkattua.

”Jos tulkki ite sanos etukäteen, et on vähän epävarma, niin vois yhdessä kehittää niin että tulkkaus toimii. Kyllä mä oon törmännyt tulkkipariin, jossa toinen sanoo, et mä en osaa spiikata. Mä oon sit sanonu, et ääh, hyvin se menee, toinen tulkki tukee sua. Ja et aina voi kysyy, jos ei ymmärrä.” (Vastaja D)

Tulkkia olisi voinut myös yrittää vaihtaa ottamalla yhteys Kelan välityskeskukseen (n=2). Yksi vastaajista (n=1) sanoi, että antaisi palautetta sekä huonolle tulkille, että Kelan välityskeskukseen ja haluaisi selvittää, miten tällainen on päässyt tapahtumaan.

”Mikä on tulkkien yhteistyö, keskinäinen yhteistyö, että pystyykö he keskenään jollain tavalla sopimaan sen tilanteen hoitamisesta ja työn jaosta. Se on se ensisijainen termi. Mutta jos se yhteistyö ei suju näiden tulkkien välillä, niin tuota tuota, kai sitä varmaan joutuis keskustelemaan, että saataisko tänne toinen tulkki, mutta todennäköisesti ei. Sellasella äkkisellä pikalähdöllä, tai pikahälytyksellä, tuskin.” (Vastaja A)

6.4.3 Esimerkkitapaus 3. Työnantaja vaatii tekemään

”Jatkokysymys edelliseen: oletetaan, että otat asian puheeksi tämän huonomman tulkin kanssa. Tulkki kertoo, että hänen työnantajansa vaatii, että hän tekee myös vaativamman tasoisia tulkkauksia, vaikkei hänen itsensä mielestä hänen taitonsa riitä näihin. Työnantaja haluaa kuitenkin saada tulon näistäkin keikoista. Miten toimit? Perustele, miksi.”

Vastaajista suurin osa (n=5) antaisi tässä tapauksessa heti palautetta Kelan tulkkausvälitykseen. Näistä viidestä kaksi vastaajaa (n=2) antaisi lisäksi työnantajalle suoraan palautetta. Yksi heistä (n=1) epäili kuitenkin, ettei tulkki sanoisi tuollaista asiakkaalle. Yksi vastaajista (n=1) sanoi, että keskustelisi ainoastaan tulkin kanssa asiasta, mutta jos tilanne toistuisi, pitäisi ottaa yhteys joko Kelaan tai tulkin työnantajaan. Hän myös epäili, että tulkki ei kyllä tuollaista sanoisi asiakkaalle (n=1).

”Ei työnantaja voi toimii sillä tavalla, et määrää et tulkin pitää mennä tekemään. Kyl työnantajan pitää myös osata arvioida oman työntekijän osaaminen ja taidot. Tää liittyy palvelun laatuun, se pitää säilyä semmosella tasolla et tulkkaus toimii.” (Vastaaja F)

”Kyllä siinä edelleenkin se on, jos kerran työnantaja menettelee tällä tavalla, niin siinä ei keskustelut auta hänen kanssaan, et kyllä se on sitte yhteydenotto välitykseen.” (Vastaaja B)

6.4.4 Esimerkkitapaus 4. Lääkärissä

”Olet tulkin kanssa lääkärissä. Lääkäri suhtautuu tulkkiin, kuten avustajaan. Hän olettaa tulkin hoitavan sinun asioitasi. Lääkäri puhuu suoraan tulkille, ja pyytää tulkkia auttamaan sinua riisuutumaan tutkimusta varten. Miten toimitte? Perustele, miksi.”

Kaikki vastaajat (n=6) olivat sitä mieltä, että tilanteeseen pitäisi puuttua ja lääkärille kertoa, mitä tulkin tehtäviin kuuluu. Suurin osa (n=5) oli sitä mieltä, että jompikumpi, myös tulkki voisi kertoa lääkärille tulkin roolista. Osa heistä (n=2) toivoi, että tulkkin voisi puuttua tilanteeseen. Yksi vastaajista (n=1) sanoi vii-

meistään silloin korjaavansa, jos lääkäri puhuu muodossa ”sanotko hänelle, että...”.

”Se nyt vähän riippuu, kumpi ehtii ensin, minä vai tulkki niinku huomauttaa tästä asiasta. Joskus tulkit ehtii ensin sanoo lääkärille, että voit puhua suoraan, suoraan potilaalle, et hän kyllä ottaa puhetta vastaan. Mut viimeistään siinä vaiheessa jos toi toi lääkäri pyytää tulkkia auttaa riisuuntumisessa, niin kyllä siit pitää jo sanoo.” (Vastaja B)

”Ja jos se sanoo, että sano hänelle, niin sitten mä korjaan, et sano ”sinä”. Ite aina huomautan, mut mitään kamalan isoo ei oo ollu.” (Vastaja D)

Yksi viittomakielellä kommunikoivista vastaajista (n=1) halusi kertoa itse lääkärille tulkin roolista ja tehtävistä. Hänen mielestään se ei kuulu tulkille, vaan asiakkaan pitää itse olla aktiivinen toimija. Toki tilanne on eri, jos asiakas itse ei osaa – silloin on hyvä, että tulkki puuttuu tilanteeseen.

”Ei ole hyvä, jos tulkki alkaa selittämään lääkärille, koska olen aktiivinen toimija ja tulkin pitää ymmärtää se. Mutta ei siinä mitään, jos tulkki näin tekiskin, niin huomauttaisin hälle, että minä ite selvitän. Erehdyksiä sattuu, ei sille voi mitään. Riippuu tietysti asiakkaastakin, miten tulkin pitäis toimia.” (Vastaja F)

Tässä esimerkkitapauksessa viittomakielellä kommunikoivat olivat tarkempia siitä, että halusivat itse kertoa tulkin roolista. Puheella kommunikoivat toivoivat enemmän tulkin aktiivisuutta, vaikka olivat itsekin valmiita kertomaan tulkin roolista.

6.4.5 Esimerkitapaus 5. Harrastustilanne

”Olet tilannut tulkin mukaan harrastukseesi (esimerkiksi keilaamaan, curlingiin, ratsastamaan, laskettelemaan). Mukana olijat olettavat, että tulkkikin osallistuu toimintaan. Miten toimitte? Perustelee, miksi?”

Melkein kaikki vastaajat (n=5) kertoisivat, miksi tulkki on paikalla, ja mikä tulkin rooli on. Yksi vastaajista (n=1) oli sitä mieltä, että myös tulkki voi kertoa itse roolistaan. Yhden vastaajan (n=1) mielestä tulkki voi vapaa-ajan tilanteissa olla oma itsensä, eikä tarvitse olla vain tulkin roolissa.

”Yleensä tällaisissa tilanteissa aina alussa selitän muille tulkin roolin. Muuten voi tulla yllätyksiä kesken kaiken, kun pyydetään, että tules tulkki mukaan tähän piirileikkiin, tule tänne seisomaan meidän kanssa... Ei... Tulkki tulkkaa, tulkki ei voi samaan aikaan tehdä muuta, tulkin rooliin ei kuulu, tulkki on semmoinen kielen välittäjä. Pitää selittää sitä muille.” (Vastaja F)

”Jaaha, ja tää onkin sitten, siinä tullaan taas siihen tilanteeseen, et mikä on se tilanne... Kyl mä tuota teen tietäväks, mä sanon kaikille siinä esittelykierroksen aikana, että mulla on mukana se ja se, ja hänen roolinsa on tuo tai tuo. Ni he kyllä nopeasti ymmärtää sen.” (Vastaja A)

Monen puheella kommunikoivan (n=3) mielestä se ei aina haittaisi, vaikka tulkki osallistuisikin toimintaan, mutta se riippuu tilanteesta. Vapaammissa tilanteissa heistä on jopa parempi, että tulkki sulautuu joukkoon jollain lailla.

”Kyllä mä siitä tykkään, että jos on niinku tällanen, että on niinku ystäväporukka tai niinku urheiluporukka siellä, ja, ja, se niin, kyllä minusta aika tylsää olis, jos se tulkki koko päivän vaan olis siinä tulkin roolissa, ei uskaltais sanoo mitään. Ei uskaltais niinku, ku ollaan koko ajan ja keskustellaan, niin kyllä minä niinkun soisin ja pidän sitä enemmän oikeesti luontevana, että silleen kun ollaan tällasta aktiivista koko päivän ja syödään ja... että tulkkikin uskaltaa siellä hymyillä ja uskaltaa nyt jonkun kanssa jonkun sanan vaihtaa ihan omana ittenään. Että se ei oo minulle niinkun mistään poissa. Mä oon niinku enemmän sellasta luontevaa tilannetta ja... jos tulkki kokee, että se on nyt hänen, etikettivirhe hänen niinku tässä työnkuvassa, ni miinus sitten hänelle. Oikeesti.” (Vastaja C)

Muutama vastaajista (n=2) pohti tilannetta, jossa tulkki unohtaakin roolinsa ja alkaa osallistua. Yleensä tällaisessa tilanteessa asiakkaan pitää huomauttaa tulkille, miksi hän on paikalla.

”Aiemmin olin kansainvälisellä leirillä leirinvetäjänä töissä, ja tulkit oli mukana. Eka päivänä oli vastaanottotilanne, jossa leiriläiset kertovat nimensä ja tässä tilanteessa, mulla oli siellä leirillä kolme tulkkia, niin yksi tulkeista alko itse kyselemään tulijoilta, että mikä sun nimi on ja merkkamaan listaan. Kysyin hältä: anteeks, mitä sä teet? Hän vastas: minä vaan merkkaan näitä nimiä listaan. Sanoin, että niin, mutta sä olet tulkki, joten sä tulkaat mulle sen nimen ja minä laitan sen sinne listaan. Mun piti selittää sitä vielä uudestaan, että sä olet nyt täällä tulkkina koko ajan, et talon työntekijänä, vaan minä oon se talon työntekijä. Sitä sitten selvitettiin ja keskusteltiin.” (Vastaja F)

Tässäkin esimerkkitapauksessa tuli esiin se, että viittomakielellä kommunikoiva odottaa tulkilta selkeämpää roolissa pysymistä. Puheella kommunikoivien mielestä tulkki voi joissain tilanteessa osallistua, ja joskus se on jopa toivottavaa.

7 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tekeminen oli hieno prosessi. Jouduin itsekkin katsomaan peiliin ja pohtimaan omia eettisiä ja moraalisia ratkaisujani työssäni. Matkan varrella oppii, ja haastatteluita tehdessäni huomasin myös tämän. Ensimmäiset haastattelut menivät eniten haastattelurungon mukaisesti, lopussa osasin jo enemmän tehdä tarkentavia lisäkysymyksiä. Teknisen toteutuksen kohdalla huomasin jälkepäin, että varsinkin viittomakielisten haastattelun taltiointi kannattaa tehdä huolella. Toinen viittomakielisistä haastatteluista toteutettiin tilassa, jossa virran saanti oli haasteellista ja tämän takia kamera kuvaa haastateltavaa hieman sivusta päin. Olisi kannattanut pyytää haastateltavaa siirtyä toiseen paikkaan istumaan, koska nyt olikin välillä haasteellista saada tarkka litterointi jostain kohtaa, kun viittomat eivät näy videolla suoraan edestäpäin. Jouduin käyttämään purkuvaiheessa enemmän aikaa tuon videon kanssa ja katsomaan sen monta kertaa uudelleen saadakseni siitä tarkasti oikean tiedon talteen.

Huomasin haastatteluja tehdessäni myös, että vaikka haastattelut jäävät nimettömiksi, niin kaikista arkaluontoisimmista asioista ei ollut helppo puhua. Siitä huolimatta, että pyysin haastateltavia kertomaan tapauksista ilman nimiä. Osa haastateltavista totesi esimerkiksi ristiriidoista, että onhan niitä joitain ollut, mutta eivät halunneet niistä kertoa. Tähän varmasti vaikuttaa se, että kuurosokeiden ja tulkkien piirit ovat pienet ja ei haluta, että kyseinen tulkki lukee ammattisäännöstön vastaisesta toiminnastaan jonkun opinnäytetyöstä. Tätä pitää tutkijan kunnioittaa. Jotkut asioista on käsitelty ja haudattu, eikä niitä tarvitse sieltä enää esiin kaivaa. Pohdin myös sitä, vaikuttaako haastattelija siihen, miten paljon halutaan kertoa. Tässä tutkimuksessa haastattelijana oli tulkki. Entäpä jos haastattelun olisi tehnyt toinen kuurosokea tulkinkäyttäjä tai joku täysin ulkopuolinen henkilö? Olisiko kysymyksiin tullut silloin erilaisia vastauksia, tai olisiko

kerrottu enemmän? Olen kuitenkin tyytyväinen saamiini vastauksiin, koska materiaalia tuli riittävästi opinnäytetyöhön.

Tässä opinnäytetyössä hain vastauksia kysymyksiin: Miten kuurosokeat asiakkaat kokevat tulkkien noudattavan ammattieettisiä ohjeita? Millaisia odotuksia asiakkailta on tulkkien tehtäviin liittyen kuurosokeille tulkattaessa? Sain molempiin kysymyksiin hyvin vastauksia. Tutkimusjoukko on kuitenkin sen verran pieni, ettei vastauksia voi yleistää koskemaan koko kuurosokeiden tulkinkäyttäjärhymää. Kuten alussa totesin, eettiset kysymykset aiheuttavat pohdintaa, eikä niissä ole yhtä oikeaa ratkaisua. Tämän huomasi myös haastateltavien vastauksissa. Vastajilla oli erilaisia ajatuksia siitä, mikä on eettisesti oikein ja myös tilanne vaikutti siihen, miten vastaaja milloinkin toimisi.

Haastattelemani kuurosokeiden asiakkaiden mielestä tulkit noudattavat ammattieettisiä ohjeita nykypäivänä hyvin. Totesin luvussa 4.2, että mielestäni uusi tulkki ei osaa vielä tulkita ammattieettisiä ohjeita vaan noudattaa niitä liian kirjaimellisesti. Tämä sama tuli esiin myös haastatteluvastauksissa. Kokemuksen myötä tulkit oppivat toimimaan joustavammin ja käyttämään maalaisjärkeä, mikä taas mahdollistaa tilanteen paremman sujumisen. Kielitoimiston sanakirja määrittelee maalaisjärjen näin: ”terve, käytännöllinen järki, arkijärki” (Kielitoimiston sanakirja 2016). Koulutuksessa ei pääse niin paljon käytännön tilanteisiin harjoittelemaan, että jouston oppisi jo kouluaikana. Tarvitaan arkea ja käytäntöä, että maalaisjärjen käyttö tulee luontevaksi. Tämä tuli esiin jo luvussa 4.1: pelkkä tulkkaustaitojen kehittäminen ei riitä, täytyy kehittää myös päätöksentekoa, maalaisjärkeä ja arviointikykyä (Humphrey ym. 2001,12.16). Oli mukava huomata, että sana maalaisjärki toistui niin monen haastateltavan puheessa. Sitä varmasti itsekin tulkeilta toivoisi, jos olisi tulkinkäyttäjä!

Vastauksista tuli myös ilmi, että aikaisemmin tulkit eivät noudattaneet ammattisäännöstöä niin tarkkaan kuin nykyään. Tämän voi varmasti laskea koulutuksen ansioksi. Nykyään tulkit käyvät nelivuotisen ammattikorkeakoulutason koulutuksen, ja eettisyys kuuluu tärkeänä osana tulkin opintoihin. Tämä opinnäytetyöni voi jatkossa olla myös hyvä luettava vastavalmistuvalla kuurosokeiden tulkille. Jos haastateltavieni kommentit saivat minut miettimään omaa toimintaani, uusi työelämään kohta pääsevä tulkki saa tästä varmasti paljonkin mietittävää. Hyvä,

jos asioita miettii jo etukäteen, eikä aina tarvitse oppia kaikkea kantapäähän kautta. Harjoituksen avulla, miettimällä erilaisissa tilanteissa toimimista ja oikeita ratkaisuja oppii tekemään päätöksiä oikeissa tilanteissa luontevammin (Humphrey ym. 2001, 12.19).

Johdannossa tuon esiin kysymyksen, onko tilanteita tai asioita, joissa tulkin toiminta tiukasti ammattisäännösten mukaisesti vaikeuttaa tilanteen sujuvaa toteutumista. Tämä kysymys juuri tällaisenaan ei ollut mukana teemahaastattelurungossa. Aihetta kuitenkin sivuttiin haastatteluissa eettisten sääntöjen noudattamista pohdittaessa. Vastauksista tuli esiin, että joissain tilanteissa voi olla jo turvallisuuskysymys, että tulkki joustaa vähän ammattisäännöstä, eikä lähde-tä kiireellä opastusotteessa yhdessä toimittamaan asiaa. Myös kahvikupin nou-to taikka tyhjän kupin palauttaminen samalla kun hakee ja vie omansa, koettiin tilannetta sujuvoittavaksi, varsinkin jos tila on ahdas ja ihmisiä on paljon. Vas-tauksista tulee kuitenkin ilmi, että on hyvin tilannekohtaista ja riippuu myös asi-akkaasta, mikä koetaan oikeanlaiseksi joustoksi. On tärkeää, että tulkki punnit-see toimintatapansa aina tilanne- ja asiakaskohtaisesti. Toimintatapansa pun-nitsemiseen tulkki tarvitsee ymmärrystä. Ilman ymmärrystä siitä, mitä tekee, ei opi tekemään eettisesti kestäviä ratkaisuja vaihtuvissa tilanteissa (Kasher 2005, 73).

Sain myös hyvin vastauksia kuurosokeiden tulkinkäyttäjien toiveista ja odotuk-sista. Asiakkaiden odotukset tulkeille vaihtelivat melko paljon. Toki jokainen odotti tulkilta ammattiosaamista, eli että itse tulkkaaminen, opastaminen ja ku-vailu, kuurosokeiden tulkin perustehtävät onnistuvat. Muut odotukset olivat eri-laisia ja myös tilannesidonnaisia. Tässäkin tuli esiin tulkin kokemuksen myötä hankkiman ammattitaidon tärkeys. Kuten luvussa 4.1 toin esiin, Taten (2001) mukaan tulkki tekee työtilanteissa ratkaisuja oman ammatillisen kehitystasonsa mukaisesti (Tate ym., 53). Tähän liittyy sekin, että kokeneelle tulkille ei tarvitse niin tarkkaan kertoa toiveistaan, koska kokenut tulkki osaa käyttäytyä erilaisissa tilanteissa muutenkin. Asiakkaiden vastauksista selvisi, että kemioiden toimimi-nen ja yleensäkin tilanteen helppo sujuminen vaikuttaa siihen, haluaako tulkin tilata uudestaan. Tämähän tuli ilmi myös Lahtisen (2004) tutkimuksessa, josta kerroin luvussa 3.2 (Lahtinen 2004, 51). Yhteistyön toimivuus todella vaikuttaa tulkin valintaan. Vastauksista ilmeni myös, että aina toiveita ei kerrota tulkille,

vaan odotetaan ainakin kokeneen tulkin selviytyvän tilanteesta kuin tilanteesta ilman pohjatietoa. Tämä haastaa meidät kokeneet tulkit – mikäli asiakas ei ole tuttu, eikä kerro toiveitaan, niin tulkin tulee itse olla aktiivinen ja kysyä, mikäli on vähänkin epävarma siitä, miten tämän asiakkaan kanssa tulisi toimia.

Halusin myös selvittää opinnäytetyössäni, onko vastauksissa eroa eri tavalla kommunikoivien tulkinkäyttäjien ryhmien kesken. Oletukseni oli, että viittomakieltä käyttävillä olisi ehkä enemmän kokemusta tulkin käytöstä ja siksi erilaisia toiveita ja odotuksia myös tulkin tehtäviin liittyen. Oli mielenkiintoista huomata, että kommunikaatiotapa vaikuttaa loppujen lopuksi hyvin vähän siihen, mitä kuurosokeat toivovat tulkeilta, ja millaista rajanvetoa ammattieettisten sääntöjen noudattamisessa tehtiin. Ennemmin on kyse persoonasta: jokaisen odotukset ja toiveet sekä tarkkuus ammattietiikan suhteen ovat henkilökohtaisia. Mikäli haastateltavien joukko olisi ollut suurempi, olisi ehkä pystynyt näkemään eron näissä ryhmissäkin, mutta näin pienellä otannalla henkilökohtaiset mielipiteet vaikuttivat enemmän. Ainoat asiat, jossa vastaukset näiden ryhmien välillä erosivat, oli kysymys siitä, kuka tulkin roolista kertoo jos tilanne niin vaatii ja voiko tulkki osallistua toimintaan tulkkaustilanteissa. Puheella kommunikoivat vaikuttivat odottavan tulkilta enemmän aktiivisuutta roolista kertomisessa, kun taas viittomakieltä käyttävät halusivat itse olla aktiivisempia ja ottaa vastuun kertomisesta. Viittomakieliset olivat ehdottomampia tulkin osallistumisesta toimintaa, he odottivat tulkin keskittyvän tulkkaukseen. Tämä saattaa johtua siitä, että puheella kommunikoiville tulkin ei tarvitse välttämättä toistaa puhetta koko ajan, ja tulkkaus on yksisuuntaista kun kuurosokea puhuu itse. Viittomakielisen asiakkaan kanssa tulkki on enemmän kiinni itse tulkkauksessa koko tilanteen ajan.

Johdannossa kysyn, missä menee raja sääntöjen tulkinnassa ja miten paljon tulee joustaa? Mielestäni on tärkeää, että kuurosokean tulkkina toimiessa tulkki muistaa, että jokainen asiakas on ainutlaatuinen, ja jokainen tilanne on erilainen. Tuntosarvet pitää olla pystyssä. On mahdotonta kirjoittaa tarkkoja ammattieettisiä sääntöjä, tai mitään muitakaan sääntöjä, joita jokaisessa tilanteessa tulisi noudattaa. Kuurosokeat asiakkaat ovat ihmisiä, samoin me tulkit. Kuten totesin luvussa 2, tulkkaustilanne on aina yhteistyötä. Jos joku osapuolista - kuurosokea asiakas, kuuleva asiakas tai tulkki - ei ole yhteistyöhaluinen, tilan-

teen onnistumismahdollisuudet ovat huonot. Joustavuutta ja maalaisjärkeä tarvitaan kaikilta osapuolilta.

Vastaajat kertoivat, että läheskään kaikki kuurosokeat tulkinkäyttäjät eivät edes tiedä viittomakielen tulkkien ammattisäännöstöstä. Toivoisinkin, että Suomen Kuurosokeat ry voisi jatkossa alueellisesti järjestää tilaisuuksia, joissa ammattisäännöstöstä ja tulkin tehtävistä kerrottaisiin asiakkaille. Tätä opinnäytetyötä voi pitää yhtenä näiden koulutustilaisuuden pohjamateriaalina. Kalela (2010) miettii myös tutkimuksensa jatkotoimenpiteeksi tulkkien ja tulkinkäyttäjien välistä vuoropuhelua eettisistä säännöistä ja tulkin ammatista (Kalela 2010, 97). Uskon, että kokeneet kuurosokeiden tulkit tulisivat myös mielellään tällaisiin tilaisuuksiin mukaan keskustelemaan tulkin käytöstä. Tässä olisi myös hyvä jatkotutkimusaihe, järjestää keskustelutilaisuuksia tulkeille ja tulkinkäyttäjille sekä tutkia, miten heidän käsityksensä tulkin ammatista kohtaavat.

Eettinen pohdinta on mielenkiintoinen ja tärkeä asia jokaisen elämässä. Tulkkeina meillä on mahdollisuus käyttää valtaa väärin, mikäli unohtamme eettisyyden ja inhimillisyyden. Jokaisen tulkin tulisi muistaa pohtia omia ratkaisujaan ja käydä myös keskustelua muiden ammattilaisten kanssa eettisistä ratkaisuista. Toivottavasti tämä opinnäytetyö herättää keskustelua ja saa tulkit refleктоimaan omaa toimintaansa. Minulle tämän työn tekeminen oli matka myös omaan itseeni ja toimintaani tulkkina. Toivottavasti se oli sitä myös lukijalle!

Lopuksi haluan vielä kiittää ammattiyhdistystäni Suomen Viittomakielen Tulkit ry:tä saamastani apurahasta, jonka avulla pystyin toteuttamaan teemahaastattelut suurimmaksi osaksi tapaamalla haastateltavat kasvokkain, matkustamalla heidän kotipaikkakunnilleen. Uskon, että haastatteluista tuli näin paljon luontevampia ja sainkin paljon hyvää materiaalia opinnäytetyötäni varten.

LÄHTEET

- Airaksinen Timo & Friman Mervi 2008. Asiantuntija-ammattien etiikka. Hämeen ammattikorkeakoulu. Saarijärvi: Saarijärven Offset Oy
- American association of the deaf-blind 2016. Tips for interpreters working with deafblind consumers. Viitattu 4.4.2016.
http://www.aadb.org/information/interpreting/tip_for_interpreters.html
- Australian deafblind council 2016. Interpreter guidelines. Viitattu 15.3.2016.
<http://www.deafblind.org.au/interpreter-guidelines.asp>
- Finlex 2016a. Suomen perustuslaki. Viitattu 23.3.2016.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1999/19990731?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=perustuslaki>
- Finlex 2016b. Hallintolaki. Viitattu 23.3.2016.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2003/20030434?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=hallintolaki#Pidp3696864>
- Finlex 2016c. Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta. Viitattu 23.3.2016. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20100133>
- Hirsjärvi Sirkka & Remes Pirkko & Sajavaara Paula 2009 .Tutki ja kirjoita 15. uud. p. Helsinki: Tammi (Hämeenlinna: Kariston kirjapaino)
- Humphrey Janice H. & Alcorn Bob J. 2001. So you want to be an interpreter? An introduction to signlanguage interpreting. Amarillo: H & H Publishers
- Hynynen Heidi & Pyörre Susanna & Roslöf Raija 2010. Elämä käsillä. Viittomakielentulkin ammattikuva. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja, A tutkimuksia, 5. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Juujärvi Soile & Myyry Liisa & Pessa Kaija 2007. Eettinen herkkyys ammatillisessa toiminnassa. Helsinki: Tammi (Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino)
- Kalela Esa 2010. Etiikka tulkkaustilanteissa viittomakieli- ja kuulovammaisalalla. Helsinki: Kuuloliitto
- Kasher Asa 2005. Professional Ethics and Collective Professional Anatomy: A Conceptual Analysis. Teoksessa Ethical perspectives: Journal of the European ethics network 11, no. 1/2005. Centre for Ethics of the KU Leuven and Peeters Publishers. 67-98. Viitattu 20.4.2016. <http://ethical-perspectives.be/viewpic.php?LAN=E&TABLE=EP&ID=909>
- Kela 2016a. Perehdytys palvelujen käyttöön. Viitattu 9.3.2016.
<http://www.kela.fi/perehdytys-palvelujen-kayttoon>
- Kela 2015. Tulkkauspalvelut. Viitattu 2.12.2015.
<http://www.kela.fi/tulkkauspalvelut>
- Kela 2016b. Vammaisten tulkkauspalvelut. Viitattu 9.3.2016
<http://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelut?inheritRedirect=true>
- Kela 2016c. Vammaisten tulkkauspalvelukeskus. Viitattu 9.3.2016
<http://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelukeskus>

- Kela 2016d. Tarjouspyyntö. Viitattu 30.3.2016.
<http://www.kela.fi/documents/10180/1152181/Tarjouspyynt%C3%B6.pdf/e6d9a0a0-f719-43a8-a932-8f627fb289d8?version=1.0>
- Kela 2016e. Sopimusmalli. Viitattu 30.3.2016.
<http://www.kela.fi/documents/10180/0/Liite+11+Sopimusmalli.pdf/23eef086-f8be-4e11-a9ad-11bbd866797c?version=1.0>
- Kielitoimiston sanakirja 2016. Maalaisjärki. Viitattu 29.3.2016.
<http://www.kielitoimistonsanakirja.fi/netmot.exe?motportal=80>
- Kokkonen Kati 2012. ”Ei ihan niin kuin ennen” Itäsuomalaisten viittomakielen tulkkien käsityksiä ammattietikasta tulkkauksen palvelun Kelalle siirtymisen jälkeen. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Viittomakielen tulkin koulutusohjelma (240 op). Opinnäytetyö
- Lahtinen Riitta 2004. Sujuva tulkkauksen kuurosokeille. Selvitys kuurosokeiden tulkinkäytön kokemuksista. Suomen Kuurosokeat ry. Julkaisuja B2. Tampere: City Offset Oy
- Lahtinen Riitta 2005. Sosiaaliset pikaviestit. Suomen Kuurosokeat ry. Julkaisuja B2. Tampere: City Offset Oy
- Lahtinen Riitta 2016. Haptiisi. Sähköposti susanna.sillman@gmail.com 7.4.2016.
- Lahtinen Riitta & Marttila Jaana 2004. Sujuva tulkkauksen kuurosokeille 2. Selvitys tulkeille tehdystä kyselystä. Suomen Kuurosokeat ry. Julkaisuja B2. Tampere: City Offset Oy
- Laitinen Päivi 2010. Viittomakielen tulkin ammatillisuus pitkäkestoisessa harrastustulkkausessa. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Viittomakielen ja tulkkausohjelman koulutus. Opinnäytetyö
- Lohioja Saija 2015. ”Että jotenkin semmonen yhteen hiileen puhaltaminen enemmän.” Viittomakielen tulkin ja viittomakielen ohjaajan roolit samoissa tilanteissa kuurosokean asiakkaan kanssa. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Viittomakielen tulkin koulutusohjelma (240 op). Opinnäytetyö
- Mahlamäki Pirkko 2015. Johdanto. Teoksessa Suomen YK-liitto: YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja. Suomen YK-liitto. Somero: Sälekarin kirjapaino Oy
- Marttila Jaana 2006. Kuurosokeiden tulkkipalveluopas. Tietoa tulkkipalvelusta ja tulkkausohjelmasta. Suomen Kuurosokeat ry, Julkaisuja C4. Tampere: Tehokopiointi
- NRCPD 2016. Code of conduct for communication professionals. Viitattu 23.3.2016.
http://www.nrcpd.org.uk/documents/misc/code_of_conduct_for_communication_professionals.pdf
- NTGB 2016. Code of Ethics for Sign Language Interpreters. Viitattu 23.3.2016.
<http://www.nbtg.nl/sites/default/files/1403%20Code%20of%20Ethics.pdf>
- Ojasalo Katri & Moilanen Teemu & Ritalahti Jarmo 2015. Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy
- Peltola Harri 2016. Alle 18-vuotiaiden kuulonäkövammaisten lukumäärät Suomessa. Sähköposti susanna.sillman@gmail.com 18.3.2016

- Pölönen Pirkko 2004. Ajatuksia tulkkipalvelujen käyttäjien haastattelusta. Teoksessa Riitta Lahtinen: Sujuva tulkkaus kuurosokeille. Selvitys kuurosokeiden tulkinkäytön kokemuksista. Suomen Kuurosokeat ry. Julkaisuja B2 / 2004.
- Raitanen Henna 2013. Viittomakielen tulkkien mielipiteitä ammattisäännöstöstä. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Viittomakielen tulkin koulutusohjelma (240 op). Opinnäytetyö
- Rouvinen Ritva 2003. Aistit avoinna –elämässä mukana: kuurosokeiden kulttuuriin. Helsinki: Stakes. Pro gradu –tutkielma
- Rouvinen Ritva 2016. Aikuisten kuulonäkövammaisten lukumäärät Suomessa. Sähköposti susanna.sillman@gmail.com 16.3.2016
- Roy Cynthia B. 2002. The problem with definitions, descriptions, and the role metaphors of interpreters. Teoksessa Pöchhacker Franz & Shlesinger Miriam: The interpreting studies reader. Padstow, Cornwall: TJ International Ltd, 344-353
- Räikkä Juha & Kotkavirta Jussi & Sajama Seppo 1995. Hyvä ammattilainen: johdatus ammattietiikkaan. Helsinki: Painatuskeskus.
- STTF 2016. STTF:s yrkesetiska riktlinjer. Viitattu 23.3.2016. http://www.sttf.org/?page_id=1873
- Suomen Kuurosokeat ry 2015a. Kuurosokeiden ja kuulonäkövammaisten järjestö. Viitattu 18.11.2015. <http://www.kuurosokeat.fi/index.php>
- Suomen Kuurosokeat ry 2015b. Kommunikaatiopalvelut. Viitattu 18.11.2015. <http://www.kuurosokeat.fi/kommunikaatio/index.php>
- Suomen Kuurosokeat ry 2015c. Yhteispohjoismainen kuurosokeuden määritelmä ja sen selvennykset. Viitattu 2.12.2015. http://www.kuurosokeat.fi/maaritelma/maaritelma_selvennykset.php
- Suomen viittomakielen tulkit ry 2015. Asioimistulkin ammattisäännöstö. Viitattu 18.11.2015. <http://www.tulkit.net/ammatti/asioimistulkin-ammattisaannosto>
- Suomen viittomakielen tulkit ry 2016a. Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä. Viitattu 10.3.2016. <http://www.tulkit.net/ammatti/tulkkitoiminnan-yhteistyoryhma>
- Suomen viittomakielen tulkit ry 2016b. Ammatti. Viitattu 10.3.2016. <http://www.tulkit.net/ammatti>
- Tate Granville & Turner Graham 2001. The code and the culture: sign language interpreting - in search of the new breed's ethics. Teoksessa Harrington Frank J. & Turner Graham H.: Interpreting interpreting: Studies and reflections on sign language interpreting. Coleford: Douglas McLean, 53-66.
- Thurén Virpi 2011. "Lupa tulkata": Tulkkien auktorisoinnista ja rekisteröinnistä. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Viittomakielen tulkkitoiminnan koulutusohjelma (ylempi AMK). Opinnäytetyö
- Tuomi Jouni & Sarajärvi Anneli 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi
- Vikman Elina 2015. Lapsen kengissä. Viittomakielentulkin roolinjoustot lapsille tulkkauksessa. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Viittomakielen ja tulkkauksen koulutus. Opinnäytetyö

LIITE 1

Asioimistulkin ammattisäännöstö

Seuraavat liitot ovat hyväksyneet asioimistulkin ammattisäännöstön 30.5.2013: Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto, Käännösalan asiantuntijat KAJ, Suomen Puhevammaisten Tulkit ry, Suomen Viittomakielen Tulkit ry, Suomen kirjoitus-tulkit ry, Helsingin seudun asioimistulkkipkeskus, Keski-Suomen tulkkipkeskus, Kuuloliitto ry ja Kuurojen Liitto ry. Asioimistulkkaus on viranomaisen, yhteiskunnan virallisen instituution tai jonkin muun tahon ja yksilön tai pienehkön ryhmän välisen dialogin tulkkausta. Tässä säännöstössä tulkilla tarkoitetaan koulutettua ja/tai kokenutta ammattilaista ja tulkkauksen asiantuntijaa, joka on tulkkaustilanteessa täysin puolueeton ja riippumaton. Ammattisäännöstö sitoo, ellei laista tai asetuksista yksittäistapauksissa toisin johdu, sen laadintaan osallistuneiden, tulkkeja edustavien liittojen jäseniä: puhuttujen ja viitottujen kielten tulkkeja, kirjoitustulkkeja ja puhetta tukevien tai korvaavien menetelmien tulkkeja.

Asioimistulkin eettiset ohjeet:

1. Tulkilla on salassapitovelvollisuus.
2. Tulkki ei käytä väärin mitään tulkkauksen yhteydessä tietoonsa tullutta.
3. Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hän on esteellinen.
4. Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hänellä ei ole riittävää pätevyyttä.
5. Tulkki valmistautuu tehtäväänsä huolellisesti ja ajoissa.
6. Tulkki tulkkaa kattavasti, ei jätä mitään pois eikä lisää mitään asiaankuulumatonta.
7. Tulkki on puolueeton viestinvälittäjä eikä anna tunteidensa, asenteidensa ja mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä.
8. Tulkki ei toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä eikä toimeksiannonsa aikana ole velvollinen hoitamaan muita kuin tulkkaustehtäviä.
9. Tulkki käyttäytyy tilanteen ja toimeksiannon vaatimalla tavalla.
10. Tulkki ilmoittaa seikoista, jotka vaikeuttavat oleellisesti tulkkausta tulkkaustilanteessa.
11. Tulkki ei toimi ammattikuntaansa haittaavalla tavalla.
12. Tulkki kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan.

LIITE 2

Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä 2015 Asioimistulkin ammattisäännösten soveltaminen

1. Tulkilla on salassapitovelvollisuus.

Tulkin salassapitovelvollisuus koskee kaikkea toimeksiantoon ja sen osapuoliin liittyvää, suullista ja kirjallista tai muulla tavoin välitettyä informaatiota, jonka tulkki saa tietoonsa valmistautuessaankirjallista tai muulla tavoin välitettyä informaatiota, jonka tulkki saa tietoonsa valmistautuessaan toimeksiantoon, toimeksiannon aikana tai ja sen jälkeen, eikä hän saa paljastaa mitään näistä tiedoista kolmansille osapuolille eikä itsenäisesti tuoda toisesta osapuolesta saamaansa tietoa dialogin toisen osapuolen tietoon. Salassapito koskee myös asiakirjoja ja muuta aineistoa, joihin tulkilla on pääsy tai joita hän vastaanottaa toimeksiannon yhteydessä sekä tulkin muistiinpanoja ja tulkin tuottamaa tulkkausta sen muodosta tai tallentumisesta riippumatta.

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

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

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

Tulkin tulee ennen toimeksiannon vastaanottamista selvittää mahdollisimman tarkasti, onko hänellä sukulaisuus-, tunne- tai riippuvaisuussuhdetta jompaankumpaan osapuoleen, onko hän jollakin tavoin osallinen käsiteltävään asiaan tai aiemmin osallistunut sen käsittelyyn taikka onko asian lopputuloksella hänelle välitöntä käytännöllistä tai taloudellista merkitystä tai vaarantuuko hänen puolueettomuutensa tai objektiivisuutensa muista syistä, esimerkiksi lainsäädännöllisin perustein. Jos tulkki on epävarma siitä, onko hän asiassa esteellinen, hänen on tuotava epäilyksensä osapuolten tietoon ja jätettävä esteellisyys näiden ratkaistavaksi.

4. Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hänellä ei ole riittävää pätevyyttä. Ennen toimeksiannon vastaanottamista tulkin tulee selvittää tulkkaustoimeksiannon vaativuus sekä sen edellyttämät tulkkaustekniset valmiudet ja mahdolliset toimeksiantoon sisältyvät eettiset tai henkiset haasteet, jotta hän voi muodostaa mahdollisimman tarkan käsityksen toimeksiannon laadusta ja omien taitojensa riittävyydestä kyseisen tehtävän hoitamiseen tämän ammattisäännösten edellyttämällä tavalla.

5. Tulkki valmistautuu tehtäväänsä huolellisesti ja ajoissa.

Tulkin työn tavoitteen eli viestin välittämisen ja kielellisen tasa-arvon toteutumiseksi tulkin on perehdyttävä toimeksiannon edellyttämään sanastoon, terminologiaan ja fraseologiaan sekä esille tulevaan aiheeseen tulkkauksen kannalta tarkoituksenmukaisella tarkkuudella. Tulkki valmistautuu tehtävään myös tilanteen edellyttämien muiden viestinnällisten seikkojen kannalta, hänen on esimerkiksi ymmärrettävä tilanteessa vallitsevat roolit ja hierarkiat ja pystyttävä valitsemaan tulkkaustilanteeseen parhaiten soveltuva työskentelytapa. 6. Tulkki tulkkaa kattavasti, ei jätä mitään pois eikä lisää mitään asiaankuulumatonta. Tulkin tehtävä on välittää kielelliset ja kulttuurisidonnaiset ei-kielelliset viestit

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

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

Tulkki on toimeksianto vastaanottaessaan, sen aikana ja sen jälkeen puolueeton ja riippumaton säilyttääkseen luotettavuutensa. Tulkin puolueettomuudella tarkoitetaan sitä, että hänen henkilökohtaiset mielipiteensä tai asenteensa eivät vaikuta hänen työnsä laatuun. Jos tulkkauksilanteessa esiin tulleet asiat ovat tulkin oman etiikan tai moraalin vastaisia, tulkki ei näytä sitä eleillään, äänensävyllään tai sanavalinnoillaan. Jos tulkki etukäteen tietää, ettei hän pysty tulkkauksilanteessa olemaan aiheen tai tulkattavien suhteen puolueeton ja ulkopuolinen, hänen tulee kieltäytyä vastaanottamasta tulkkauksia. Tulkkauksilanteessa tulkki toimii viestin välittäjänä eikä ota kantaa käsiteltävään asiaan tai aiheeseen. Osapuolten tarvitessa tarkennusta johonkin tulkkauksilanteessa ilmi tulleeseen, he pyytävät tarkennusta toiselta osapuolelta eivätkä tulkilta.

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

Tulkki ei tulkkaustoimeksiannon aikana ota hoitaakseen muita tehtäviä kuin toimeksiannon edellyttämät tulkkaustehtävät, eikä hän ennen tulkkauksia, 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. Mahdollisista tulkkaukseen liittyvistä kirjallisista käännöstoista on aina sovittava erikseen.

9. Tulkki käyttäytyy tilanteen ja toimeksiannon vaatimalla tavalla.

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

10. Tulkki ilmoittaa seikoista, jotka vaikeuttavat oleellisesti tulkkauksilanteesta.

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

11. Tulkki ei toimi ammattikuntaansa haittaavalla tavalla.

Tulkki toimii aina ammattikuntansa eettisten sääntöjen mukaisesti, ja käyttäytyy sekä toimeksiannon yhteydessä että vapaa-ajallaan tavalla, joka on omiaan edistämään ammattikunnan arvostusta. Mikäli tulkilla on toimeksiantoa vastaanottaessaan syytä epäillä, että tulkkaukseen liittyy rikollista tai ihmisoikeuksia loukkaavaa toimintaa, hänen ei tule hyväksyä toimeksiantoa. Tulkki ei heikennä ammattikunnan työoloja hyväksymällä toistuvasti käytäntöjä, joissa tasokas, tarkoituksensa täyttävä tulkkaukset ei ole mahdollista, vaan hänen tulee kieltäytyä toimeksiannosta, joiden yhteydessä sovelletaan tai voidaan olettaa sovellettavan tällaisia käytäntöjä. Tulkki käsittelee tulkkaukseen liittyviä asioita niin ammattikunnan sisällä kuin sen ulkopuolellakin tavalla, joka edistää laadukkaan tulkkauksen edellytyksiä.

12. Tulkki kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan.
Tulkki ylläpitää ja kehittää kaikkia ammatissaan tarvitsemiaan taitoja ja valmiuksia jatkuvasti.

LIITE 3

TEEMAHAASTATTELUN RUNKO

- taustakysymykset:
 - o mies / nainen
 - o ikä
 - o asuinpaikka
 - o kommunikaatiotapa
 - o tulkin käyttöaika vuosina
- Tiedätkö viittomakielen tulkkien ammattieettiset ohjeet/ammattisäännöstö? Mainitse esimerkkejä niistä.
- Noudattavatko kuurosokeiden tulkit näitä ohjeita (ohjeet annetaan haastateltavalle tulosteena/luetaan/viitotaan hänelle)? Tulkkien nimiä ei tarvitse mainita. Esimerkkejä.
- Millaisia odotuksia ja toiveita sinulla on tulkeille? Toteutuvatko nämä? Kerrotko tulkille etukäteen toiveistasi? Esimerkkejä.
- Millaisia ristiriitatilanteita tulkkaustilanteissa on ollut sinun ja tulkin välillä? Onko tulkki joskus kieltäytynyt tekemästä jotain vedoten ammattisäännöstöön? Tulkkien nimiä ei tarvitse mainita. Esimerkkejä.
- Mikäli tulkkaustilanteessa tulisi ristiriitatilanne sinun ja tulkin välillä, miten toimit, miten tilanne ratkaistaan? Minne otat yhteyttä?

CASE-ESIMERKIT

Mieti, miten seuraavissa tilanteissa tulisi toimia.

1. Tulet taksilla tulkkauspaikalle. Tapaat tulkkisi ulkona, ja menette sisään rakennukseen. Aulassa huomaat, että olet unohtanut asiakirjoja sisältävän kassisi taksiin. Kerrot tästä heti tulkille. Taksi on jo ulkona juuri lähdössä ajamaan pois. Miten toimitte? Perustele, miksi.
2. Olet tilannut tulkit seminaariin. Luennon alettua huomaat, että toinen tulkeista ei ole valmistautunut tehtävään, ja tulkaa huonosti. Hänen taitonsa ei riitä käsiteltävän asian tulkkaamiseen mm. erikoistermistön vuoksi.. Toinen tulkki sen sijaan tulkaa hyvin, ja ymmärrät häntä hienosti. Miten toimit tilanteessa? Perustele, miksi.
3. Jatkokysymys edelliseen: oletetaan, että otat asian puheeksi tämän huonomman tulkin kanssa. Tulkki kertoo, että hänen työnantajansa vaatii, että hän tekee myös vaativamman tasoisia tulkkauksia, vaikkei hänen itsensä mielestä hänen taitonsa riitä näihin. Työnantaja haluaa kuitenkin saada tulon näistäkin keikoista. Miten toimit? Perustele, miksi.

4. Olet tulkin kanssa lääkärissä. Lääkäri suhtautuu tulkkiin, kuten avustajaan. Hän olettaa tulkin hoitavan sinun asioitasi. Lääkäri puhuu suoraan tulkille, ja pyytää tulkkia auttamaan sinua riisuutumaan tutkimusta varten. Miten toimitte? Perustele, miksi.
5. Olet tilannut tulkin mukaan harrastukseesi (esimerkiksi keilaamaan, curlingiin, ratsastamaan, laskettelemaan). Mukana olijat olettavat, että tulkkin osallistuu toimintaan. Miten toimitte? Perustele, miksi?

LIITE 4

Haastattelukutsu

Hei!

Sillmanin Susanna (ent Joensalo) täällä kirjoittelee!

Minulla on kolmivuotinen viittomakielen tulkin tutkinto. Päivitin sitä parhaillani AMK-tutkinnoksi Humanistisessa ammattikorkeakoulussa Helsingissä. Opintoihin kuuluu opinnäytetyön tekeminen. Opinnäytetyöni avulla pyrin selvittämään seuraavia asioita:

1. Millaisia odotuksia kuurosokeilla asiakkailla on tulkkien tehtäviin liittyen?
2. Millaisia kokemuksia kuurosokeilla on tulkkien ammattieettisten ohjeiden noudattamisesta?

Tavoitteenani on haastatella opinnäytetyötäni varten kahdeksaa (8) kuurosokeaa tulkin käyttäjää. Haastattelisin mielelläni sinua, jos sinulle sopii. Haastattelu tapahtuisi tammikuun 2016 aikana, yhdessä sovittuna ajankohtana. Haastattelu tuloksia käsitellään opinnäytetyössä nimettömästi.

Vastaathan tähän viestiini myös siinä tapauksessa, että et halua osallistua haastatteluun, niin tiedän alkaa kysyä jotakuta toista tilallesi.

Hyvää joulunodotusta!

Susanna Sillman
susanna.sillman@gmail.com
puh. 050 377 5623

LIITE 5

LUPA

Annan luvan Humanistisen ammattikorkeakoulun opinnäytetyöntekijä Susanna Sillmanille haastatella minua ja käyttää haastattelutallennetta tutkimusaineistona seuraavin ehdoin.

Nauhoitetta saa

Kyllä Ei

käyttää opinnäytetyön aineistona

käyttää muuhun opetus- ja tutkimustarkoitukseen Humanistisessa ammattikorkeakoulussa

Nauhoitteesta saa käyttää katkelmia

Humanistisen ammattikorkeakoulun opinnäytetyöseminaarissa

Susanna Sillmanin opinnäytetyön kirjastokappaleen liitteenä

julkaisuissa, esim. sähköiset artikkelit

Paikka _____ / ____ 2016

Allekirjoitus

Nimen selvennys