

VIITTOMAKIELEN TULKIN TYÖN EETTINEN KUORMITTAVUUS

Anni Piironen ja Minna Nieminen
Opinnäytetyö, kevät 2018
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Viittomakielen ja tulkkauksen koulutus
Tulkki (AMK)

TIIVISTELMÄ

Piironen, Anni & Nieminen, Minna. Viittomakielen tulkin työn eettinen kuormittavuus. Kevät 2018, 60 sivua, 2 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Viittomakielen ja tulkkauksen koulutus, tulkki (AMK).

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia, kuinka paljon viittomakielen tulkit kokevat työssään eettistä kuormittumista ja millaiset tilanteet kuormittumista aiheuttavat. Opinnäytetyössä selvitettiin myös, vaikuttavatko tulkin ikä ja työkokemus siihen, kuinka paljon kuormittavuutta koetaan.

Opinnäytetyö toteutettiin kyselytutkimuksena. Kysely lähetettiin tulkeille ympäri Suomen, ja se sisälsi sekä monivalinta- että avokysymyksiä. Kysely toteutettiin Webropolilla, jolla monivalintakysymykset saatiin analysoitua. Webropolilla vastauksia oli mahdollista myös vertailla keskenään. Kyselyyn vastasi 41 tulkkiä.

Tuloksista ilmeni, että eettistä kuormittumista koetaan melko paljon. Yleisimmiksi kuormittumista aiheuttaviksi tekijöiksi mainittiin, että tulkeilla ei ole aina mahdollisuutta valmistautua tulkkauksiin, sillä tilaukset tulevat lyhyellä varoitusajalla ja että asiakkaat eivät aina ymmärrä tulkin roolia. Osa kuuroista olettaa, että tulkki voi toimia myös avustajana tai ohjaajana. Iällä ja työkokemuksella oli vähäinen vaikutus siihen, kuinka paljon tulkit kokivat eettistä kuormittumista.

Kuormittavuutta aiheuttavien tekijöiden taustalla näytti olevan yhteistyön toimimattomuus eri tahojen kanssa. Esimerkiksi niin tulkkien ja Kelan, tulkkien ja asiakkaiden kuin tulkki kollegojenkin välillä on ongelmia yhteistyön toimivuudessa.

Asiasanat: ammattietiikka, kuormitus, tulkki, viittomakieli

ABSTRACT

Piironen, Anni & Nieminen, Minna. Ethical stress in sign language interpreter's work. 60 pages, 2 attachments. Language: Finnish. Spring 2018.

Diaconia University of Applied Sciences. Bachelor's Degree Programme in Interpreting, Sign Language and Interpreting.

The objective of this thesis was to research the amount of ethical stress sign language interpreters experience in their work, and what kind of situations cause ethical stress. This thesis also studied if the interpreter's age and work experience affect how much ethical stress is experienced.

This thesis was implemented as a survey. The survey was sent to interpreters located in Finland and it consisted of multiple-choice questions and open questions. The survey was conducted with Webropol, which made it possible to analyze the multiple-choice questions. It also enabled comparison between the answers. In total, 41 interpreters answered the survey.

The results showed that ethical stress is experienced quite a lot. The most common causes mentioned for ethical stress were that interpreters do not always have the chance to prepare for the interpretation situation because the requests come in short notice, and that the customers do not always understand the interpreter's role. A part of the deaf assume that the interpreter can also act as an assistant or an instructor. Age and work experience had a low impact on the ethical stress experienced.

In conclusion, the nonfunctional cooperation between different parties can be pointed out. For example, sometimes there are problems between interpreters and the Social Insurance Institution of Finland, between interpreters and customers as well as between interpreter co-workers to maintain the functionality of cooperation.

Keywords: professional ethics, stress, interpreter, sign language

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 ETIIKKA	8
2.1 Etiikka ja moraalit	8
2.2 Ammattietiikka ja eettiset ohjeet	11
3 VIITTOMAKIELEN TULKKAUS JA TULKKAUSPALVELUIDEN JÄRJESTÄMINEN SUOMESSA	15
3.1 Viittomakielet	15
3.2 Tulkkaus ja viittomakielen tulkin työ	16
3.3 Tulkkauspalvelun järjestäminen Suomessa.....	19
3.3.1 Tulkkauspalvelun historiaa.....	19
3.3.2 Tulkkauspalveluiden siirtyminen Kelalle.....	20
4 EETTINEN KUORMITTUMINEN	22
4.1 Kuormitus ja eettiset dilemmat	22
4.2 Viittomakielen tulkin työn kuormittavuus.....	23
4.3 Puhuttujen kielten tulkkien työn kuormittavuus.....	26
4.3 Eettinen kuormittuminen muilla aloilla	28
5 KYSELYTUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA AINEISTON ANALYSOINTI	30
5.1 Kyselytutkimus aineistonkeruumenetelmänä.....	30
5.2 Tutkielmamme toteutus	30
5.3 Aineiston analysointi.....	33
6 TULOSTEN ESITTELY	34
6.1 Vastaajien taustatiedot	34
6.2 Kuormittuneisuutta aiheuttavat tekijät.....	37
6.3 Eettisen kuormituksen ilmeneminen ja käsittely	42
6.4 Iän ja työkokemuksen vaikutus eettisen kuormittumisen määrään	44
7 POHDINTA	49

LÄHTEET	52
LIITTEET	56
Liite 1: Asioimistulkin ammattisäännöstö	56
Liite 2: Kysymyslomake	57

1 JOHDANTO

Opinnäytteemme tarkoituksena on tutkia viittomakielen tulkkien työn eettistä kuormittavuutta. Tutkimme, millaiset tilanteet aiheuttavat tulkeille eettistä kuormitusta, tapahtuuko sitä usein ja kokevatko tulkit, että he voivat keskustella näistä eettisesti kuormittavista asioista jonkun kanssa. Halusimme myös tietää, vaikuttavatko tulkin ikä ja työkokemus siihen, kuinka paljon kuormittumista tulkit kokevat. Selvitimme, kokevatko nuoremmat tulkit enemmän kuormittavuutta verrattuna vanhempiin ja kokeneempiin tulkkeihin. Rajasimme kohderyhmämme ainoastaan viittomakielen tulkkeihin ja heidän työhönsä.

Saimme idean opinnäytetyöhömmme oppilaitoksessamme tulkin työn etiikkaa käsittelevällä kurssilla. Lehtorimme sanoi, ettei tulkin työn kuormittavuutta ole paljon tutkittu ja se voisi olla hyvä opinnäytetyön aihe. Muilla aloilla, kuten opettajien työssä ja hoitoalalla, eettistä kuormittavuutta on tutkittu. Tulkin työn etiikka on kiinnostanut meitä molempia koko opiskelujen ajan, ja siksi se vaikutti meille sopivalta aiheelta.

Tulkit joutuvat työssään koko ajan vaikeisiin ja ristiriitaisiin tilanteisiin, joihin ei ole yksiselitteisiä vastauksia tai ohjeita. He ratkaisevat tulkkaustilanteessa olevien ihmisten asettamia haasteita tiedostamattaan ja tiedostaen, ja ratkaisut ovat hyviä ja huonoja, oikeita sekä vääriä. Tähän päivään mennessä tulkkaustilanteisiin liittyvistä eettisistä kysymyksistä, niihin liittyvistä asioista ja asianosaisten kokemuksista ei ole tulkinkäyttäjillä, tulkeilla tai tulkkeja kouluttavilla oppilaitoksilla riittävästi tietoa. Tarvitsisimme vielä laajempaa ja syvempää tietoa asiasta. (Kalela 2010, 12–13.)

Ammattieettisen säännöstön ja tulkkien työn välinen suhde ei ole yksiselitteinen ja ongelmaton. Voimme vain miettiä, miten esimerkiksi säännöstön lyhyet ohjeet riittävät vastaamaan kaikkiin lukuisiin tilanteisiin, joita tulkit työssään kohtaavat. (Kalela 2010, 15.) Monissa kohdissa ammattisäännöstö jää täysin tulkin itsensä tulkittavaksi eikä siitä löydy suoria ohjeistuksia erilaisiin eettisiin ongelmiin. Tulkkien mukaan ammattisäännöstö sellaisenaan ei ole riittävä, vaan he

toivoisivat sen tueksi selkeitä, kirjoitettuja ohjesääntöjä ja kuvauksia erilaisista eettisesti haastavista tilanteista. Lisäksi he toivoisivat koulutusta siitä, kuinka ammattisäännöstöä tulisi eri tilanteissa soveltaa. Luonnollisestikaan mikään ammattisäännöstö ei voi ennakoida kaikkia tilanteita, joita tulkit työssään kohtaavat. Siitä syystä tulkit yrittävät kulloisessakin tilanteessa ratkaista eettisiä ongelmia parhaan ymmärryksensä mukaan ja jokaisessa tilanteessa kehitetyn strategian avulla, mutta aina kehitetyt strategiat eivät ole ammattisäännöstön mukaisia. (Tate & Turner 2002, 373–383.)

Sosiaali- ja terveysministeriön (2014) mukaan stressi on Euroopan toiseksi yleisin terveysongelma ja yli puolet menetetyistä työpäivistä liittyy siihen (Minttumäki & Mäkinen 2015, 6). Tilastokeskuksen (2011) mukaan eettisen kuormittavuuden ja eettisen stressin on havaittu olevan yhteydessä korkeaan työuupumukseen, jolla on suuri yhteiskunnallinen merkitys. On arvioitu, että Euroopan unionin alueella stressin ja työuupumuksen aiheuttamien kustannusten määrä on noin neljä prosenttia bruttokansantuotteesta, eli Suomessa se olisi vuodessa noin 7,2 miljardia euroa kuluja terveydenhuoltomenoihin, työpoissaoloihin ja heikentyneeseen työtehoon. (Enlund & Luokkanen 2012, 1.)

Kun eettistä kuormittavuutta aiheuttavat tekijät ovat selvillä, on niiden ehkäiseminen helpompaa. Tämä puolestaan parantaa tulkkien työhyvinvointia ja sitä kautta myös tulkkauksen laatua. Tällä tavoin voidaan taata asiakkaille laadukasta tulkkauspalvelua ja oikeus yhdenvertaiseen osallistumiseen yhteiskunnassa. Aihe on hyödyllinen myös meille itsellemme, sillä jo nyt opintojen aikana olemme saaneet kartoitettua, mitä kuormittavuutta aiheuttavia asioita työssä saattaa mahdollisesti ilmetä. Opinnäytetyön kautta voimme valmistautua tulevaa työtämme varten ja käsitellä sitä, kuinka itse tulevaisuudessa voimme selvittää kyseisistä tilanteista.

2 ETIIKKA

2.1 Etiikka ja moraal

Etiikka on monitieteellinen tieteiden alue, jonka tehtävänä on selvittää ja tutkia tieteellisesti ihmisten tekojen ja tekemättä jättämisten sekä pyrkimysten hyväksyttävyyttä, hyvää ja oikeaa tai pahaa ja väärää. Etiikassa tutkitaan myös sitä, miten asioiden tulisi olla tai ei tulisi olla perustuen tietoon. (Heikkonen 1995, 16.) Eettinen tutkimus on kiinnostunut muun muassa siitä, pyhittääkö hyvä tarkoitus pahoja keinoja, millä perustein jotkin teot ovat oikein ja toiset väärin ja ovatko kaikki oikeat teot hyviä ja kaikki hyvät teot oikeita (Räikkä, Kotkavirta & Sajama 1995, 7–8).

Etiikan ja moraalin välillä ei ole yleiskielessä suurtakaan eroa. Ihmiset käyttävät yleensä enemmän moraalisanaa kuin etiikka-sanaa. Käytännössä etiikka onkin moraaliooppia oikeasta ja väärästä sekä hyvästä ja pahasta. Etiikkaan kuuluu hyvyys, esimerkiksi hyvä ratkaisu, teko tai palvelus. Etiikkaa arvostetaan sen käytännön-teorioineen ja normeineen eli mitä saa tehdä, velvolluuksineen eli mitä pitää tehdä sekä kieltoineen eli mitä ei saa tehdä. Elämää ja todellisuutta tarkastellaan useasta näkökulmasta eettisessä ajattelussa. (Heikkonen 1995, 16–17.)

Etiikka kuvailee ja selvittää sitä, mikä on hyvää, hyväksyttävää ja oikeaa ja mikä puolestaan huonoa, väärää ja moitittavaa. Eettiseltä kannalta toimintaa, sen tavoitteita ja siihen kuuluvia tekoja voidaan tutkia, tarkastella ja perustella. Eettiset teot ovat yleisesti hyväksytyjä ja universaaleja. Eettisten arvojen mukaisella toiminnalla pyritään sosiaaliseen, tekniseen, taloudelliseen ja poliittiseen toimintaan yksilön ja yhteiskunnan parhaaksi. Etiikka muodostaa hyväksyttävän sääntöjen ja tottumusten kokonaisuuden esimerkiksi yleispätevistä ja kirjoitetuista menettely-, käyttäytymis- ja työtavoista. (Heikkonen 1995, 17.)

Etiikan arvoperustaan kuuluvat esimerkiksi oikeudenmukaisuus, lainkuuliaisuus, rehellisyys, luottamuksellisuus, vastuuntunto, avoimuus ja kohtuus. Siinä korostetaan lisäksi myös esimerkiksi kohteliaisuutta, solidaarisuutta, yhteistä hyvää, hyvántahtoisuutta ja inhimillisyyttä. (Heikkonen 1995, 17.)

Eettiseen toimintaan kuuluvat päämäärät, joihin pyritään, motiivit, joilla toimintaan kannustetaan, keinot, joilla ne toteutetaan joko onnistuen tai epäonnistuen ja seuraukset, jotka näkyvät hyvinä tai huonoina tuloksina. Loppujen lopuksi teon arvo määritellään sen päämäärän tai lopputuloksen mukaan, johon teko on johtanut. Seuraukset ovat tässä tilanteessa ratkaisevia. Eettistä toimintaa rajoittavat kuitenkin esimerkiksi taloudelliset, sosiaaliset ja henkiset mahdollisuudet, ja liian suuret tavoitteet voivat jäädä vain ihanteiksi. (Heikkonen 1995, 17.)

Jos henkilö haluaa toimia eettisesti, hänen pitää tietää tekojensa motiivit, syyt ja seuraukset. Hänen pitää kunnioittaa muiden näkemyksiä, mielipiteitä, asenteita sekä vakaumuksia. Eettiseen käyttäytymiseen kuuluu, ettei toimi tietoisesti väärin tai pakene tekojaan tai tekemättä jättämisiään. (Heikkonen 1995, 17.)

Eri-ikäisillä ihmisillä on erilaiset eettiset arvot. Se on osa kehitystä ja voi näkyä siten, että vanhempi lyö vanhemman oikeudella nuorempaa ja päinvastoin. Aina ei välttämättä huomata, että toinen kuuluu uuteen sukupolveen ja aikaan sekä kehitykseen. Hyväksymisperusteet kehittyvät ja siten eettiset käsitykset muuttuvat ja kehittyvät ajan kuluessa ja olosuhteiden muuttuessa ääripäästä toiseen. (Heikkonen 1995, 17.)

Yksilön etiikka on opittua tai sisäisesti kehittynyttä. Eettinen kasvu alkaa lapsena kotona ja koulussa, myöhemmin esimerkiksi ystäväpiireissä ja työympäristössä sekä harrastuksissa ja kilpailuissa. Muiden toimintaa seuraamalla sekä opiskelemalla ja lukemalla voi oppia etiikan perusteita. Koko yksilön elinajan eettinen toiminta kehittyä, muuttua, vahvistua ja kirkastua sekä sopeutua elinympäristöön. Ihmisten menestymisen edellytyksiin kuuluu eettisesti hyväksyttävä käyttäytyminen. Se tarjoaa muiden muassa johdonmukaisuutta, linjakkuutta, tasapainoisuutta ja uskottavuutta arvostuksiin ja kaikkeen

toimintaan. Eettistä kasvamista tapahtuu vähitellen elämän tarjoamissa erilaisissa tilanteissa. (Heikkonen 1995, 17.)

Moraali tarkoittaa käytännössä ihmisten käsityksiä, periaatteita, arvostuksia ja normeja, jotka tekoina, käyttäytymisenä tai seurauksena ovat oikeaa tai väärää. Moraali kuvastaa esimerkiksi ihmisten omaksumia ja sisäistämiä ajatuksia, suhteita, tekoja ja sitoutumista. Moraalin muodostumiseen vaikuttaa muiden muassa kasvuympäristö, vanhemmat ja ystävät. (Heikkonen 1995, 14.)

Moraali liittyy käyttäytymiseen, sen periaatteisiin ja sääntöihin. Henkilön moraalimääritys ulkoisten, tiedostettujen arvojen ja normien sekä yksilön sisäisten käsitysten mukaan. Moraalinormit ovat yhteiskunnan, väestön, ryhmien ja yksilöiden luomia ja ne voivat vaihdella alueellisesti sekä kansojen, ryhmien ja yksilöiden kesken heidän tapakulttuuriensa mukaisesti. Käsitteen tasolla moraalista voidaan tarkastella lähtökohtien, esimerkiksi yksilömoraalin kautta. (Heikkonen 1995, 14.)

Moraalikäsitykset muuttuvat ja erilaistuvat ajan kuluessa, koska yhteiskunta ja eri näkökulmien painotus muuttuvat jatkuvasti. Eri aikoina on hyväksyttävä erilainen moraalimääritys, jonka taustalla ovat subjektiiviset normit ja arvot. Yhteiskunnan moraalimääritykset ovat suhteellisia, yleisiä ja tärkeitä käyttäytymis- ja toimintatapoja. Niiden avulla voi perustella moraalista ajattelua ja käyttäytymistä elämässään. Moraali siis sisältää käyttäytymisen ja toiminnan ohjeita, sääntöjä, tapoja ja periaatteita. Yksittäisten tapausten ratkaisemisessa moraalimääritykset auttavat henkilöä löytämään oikeat tavat. (Heikkonen 1995, 14–15.)

Teko on hyväksyttävä tai moitittava sen perusteella, onko teon taustalla moraalista kehittäviä vaikutteita tehdä tai olla tekemättä. Jos teko on tehty hyvällä tarkoituksella, se on hyvä. Jos se puolestaan on tehty pahalla tarkoituksella, teko on moraaliton. Tällä periaatteella moraalisesti toimiva henkilö toimii yleensä yleisesti hyväksytyllä tavalla. Käytännön moraalimääritys näkyy tekoina ja se perustuu ajattelulla ja kokemuksilla saatuihin perusteluihin, valintoihin ja menettelytapoihin. (Heikkonen 1995, 15.)

Moraalisilla velvoitteilla ja tavoilla ei ole välttämättä lainsäädännöllistä pakkoa, joten niiden noudattamatta jättämisestä ei voi saada rangaistusta. Moraalinen toiminta auttaa tekemään hyviä sekä hyväksyttäviä tavoitteita sekä välttämään pahoja tekoja ja tavoitteita. Tämä toteutuu, kun moraalinen tietämys ja henkilön halu moraalisen toimintaan lisääntyvät. (Heikkonen 1995, 15.)

Moraalitonta tekoa paheksutaan ja se aiheuttaa esimerkiksi mielipahaa, vihaa ja syrjintää. Voi olla, että moraaliton henkilö sotkee tietoisesti tai tietämättään sen, mikä on hyvää tai pahaa. Saattaa olla niinkin, että henkilö ei toimi oikein, vaikka hän tietäisikin oikean tavan toimia. Ihanteet eivät aina ole toteutettavissa ihmisten arkielämässä. (Heikkonen 1995, 15.)

2.2 Ammattietiikka ja eettiset ohjeet

Ammattietiikan ongelmista puhutaan silloin, kun pohditaan sitä, millainen toiminta on ammattia harjoittaessa eettisesti hyväksyttävää ja suositeltavaa. Ammattieettiset kysymykset eroavat muista eettisistä kysymyksistä ainoastaan siten, että ne liittyvät nimenomaan ammatillisten tekojen eettisyyteen. Useimmissa ammateissa törmätään ammattieettisiin kysymyksiin. Pohdittaessa minkä vain alan ammattilaisen vastuuta johonkin jo tapahtuneeseen vahinkoon, ollaan samankaltaisten ongelmien ja kysymysten edessä. Voidaan pohtia esimerkiksi seuraavia asioita: Kuinka paljon ammatinharjoittaja itse on vaikuttanut vahingon syntymiseen? Oliko hänen toimintansa tulokset ennustettavissa? Olisiko hän voinut jollakin tavalla estää vahingon tapahtumisen? Olisiko hänen pitänyt pystyä huomaamaan vahinkojen mahdollisuus? (Räikkä ym. 1995, 14–15.)

Vaikka erilaisten ammattien eettiset kysymykset muistuttavatkin toisiaan, on totta, että joissakin ammateissa eettisiä ongelmia kohdataan herkemmin. Ammatin eettiseen herkkyyteen voi vaikuttaa muiden muassa se, kuinka paljon valtaa ja itsenäisiä valintoja ammattiin liittyy. Esimerkiksi liukuhihnatyöntekijä törmää eettisiin ongelmiin paljon harvemmin kuin vaikkapa toimittaja. Toinen asia, joka vaikuttaa ammatin herkkyyteen, on sen etäisyys arkipäivän moraalista.

Ammatti on etäällä arkipäivästä, jos siinä toimitaan tavalla, joka katsotaan yleensä vääräksi. Esimerkiksi sotilaat voivat joutua tappamaan ja juristit harhaanjohtamaan ihmisiä. Kolmas ammatin herkkyyteen vaikuttava asia on se, kuinka tunneperäisesti ammatinharjoittajan työn tuloksiin suhtaudutaan. Esimerkiksi psykologin, papin tai sosiaaliviranomaisen työn tuloksiin reagoidaan tunteellisesti, toisin kuin vaikkapa kirvesmiehen. Vakavat asiat kuten terveys ja kuolema ovat näiden ammattien läheisyydessä ja siksi ne synnyttävät herkästi eettisiä kysymyksiä. Pitää kuitenkin muistaa, että kaikki ammattilaiset kohtaavat eettisiä ongelmia. Toiset vain kohtaavat niitä enemmän kuin toiset. (Räikkä ym. 1995, 15–16.)

Ammattietiikan ongelmista on keskusteltu viimeisen kahdenkymmen vuoden aikana enemmän kuin koskaan. Eettisen keskustelun voimistuminen johtuu siitä, että yhteiskunta on muuttunut. Esimerkiksi tekninen kehitys on ollut huimaa ja ihminen pystyy tekemään asioita, jotka tuntuivat aiemmin mahdottomilta: pilaamaan ympäristönsä elinkelvottomaksi, synnyttämään elämää keinotekoisesti, liikkumaan nopeasti maasta toiseen ja välittämään tietoa muutamissa sekunneissa kaikkialle. Ihmisen harkintakyky ei ole pystynyt vastaamaan kaikkiin niihin haasteisiin, joita suurista muutoksista on seurannut. Tämän vuoksi on ymmärrettävää, että ammattieettisten asioiden pohtimista on alettu pitää tärkeänä. (Räikkä ym. 1995, 16–17.)

Kun puhutaan ammattietiikasta, mainituksi tulevat yleensä myös eettiset säännöt tai koodit. Useilla ammattiteilla on omat eettiset sääntönsä, jotka on kirjoitettu käskymuotoon. Eettiset säännöt eivät ole lakeja vaan niitä tulisi noudattaa eettisistä syistä. Pitää kuitenkin muistaa, että mikään ammattiliitto tai muu auktoriteetti ei voi määrätä sitä, mikä on eettisesti oikein. Valmiita ja kiistatta oikeita vastauksia eettisiin ongelmiin ei voida löytää mistään. (Räikkä ym. 1995, 17.)

Eri ammattialojen eettisissä säännöissä on paljon samankaltaisuuksia. Ensinnäkin kaikki säännöt tuntuvat itsestään selviltä. Olisi outoa, jos esimerkiksi sotilasta kehoitettaisiin käyttäytymään epäasiallisesti. Säännöt ovat tulkinnanvaraisia, mikä on myös kaikkia säännöstöjä yhdistävä tekijä. Kun

esimerkiksi psykologia kehoitetaan kunnioittamaan yksilön loukkaamattomuutta, epäselväksi jää, mitä psykologin pitäisi tehdä ja mitä puolestaan jättää tekemättä. Viimeinen eettisiä sääntöjä määrittävä asia on niiden ristiriitainen luonne. Esimerkiksi insinöörien säännöstössä sanotaan, että insinöörin pitää olla uskollinen työnantajalleen. Säännöstö sanoo lisäksi, että insinöörien tulee osallistua ainoastaan kunniallisiin hankkeisiin. Selvä ristiriita tulee eteen, jos työnantaja aloittaa hankkeen, jota ei voi pitää kunniallisena. (Räikkä ym. 1995, 18–19.)

Herää kysymys, mikä on eettisten sääntöjen tarkoitus, kun ne ovat usein itsestäänselvyksiä, tulkinnanvaraisia ja ristiriitaisia. Yksi suhtautumistapa niihin on, että ne voidaan tulkita apukeinoiksi, joita voi käyttää eettisen harkinnan apuna. Säännöstö ei kuitenkaan vapauta ammatinharjoittajaa eettisestä pohdinnasta vaan ammattietiikassa pitää havaita päätöksenteon vaikeudet itse. Ammattieettisistä säännöistä voi olla hyötyä, kun pohditaan ammatin keskeisiä arvoja ja velvoitteita sekä niiden välisiä tärkeysjärjestyksiä. Säännöt ovat perusta sille pohdinnalle, mikä ammattia harjoittaessa on oikein ja mikä puolestaan väärin. Ammattietiikka ei ole mikään oppi, jonka opiskelemalla voisi selviytyä helposti kaikista eettistä harkintaa vaativista tilanteista. (Räikkä ym. 1995, 19.)

Ammattieettisiin sääntöihin voi suhtautua myös siten, että ne ovat ammattia määrittäviä periaatteita. Tässä tilanteessa sääntöjen tarkoitus ei ole tukea päätöksenteossa, vaan kertoa ammatinharjoittajalle, mikä hänen ammatinsa tarkoitus on. Säännöt kertovat ammatinharjoittajalle, mihin arvoihin ja velvoitteisiin ammatin olemassaolo perustuu. Sääntöjen poliittinen merkitys on kolmas tarkoitus sääntöjen olemassa ololle. Eettisillä säännöillä ammattiryhmä haluaa osoittaa muille, että se toimii tavoilla, jotka ovat eettisesti perusteltavissa. Eettiset säännöt pyrkivät oikeuttamaan ammatin. Kun ammatti on eettisesti perusteltu, se pystyy kilpailemaan esimerkiksi palkkojen suuruuksista ja muista eduista. (Räikkä ym. 1995, 19–20.)

Voimme huomata, että eettisten säännöstöjen olemassa ololle on useita selityksiä. Jos ammatinharjoittaja joutuu työssään ammattieettisen ongelman eteen, hän voi saada apua ja perusteita sen ratkaisuun ammattieettisistä

säännöistä. Säännöstä voi hyötyä myös silloin, kun pohtii ammattinsa tarkoitusta ja tehtävää. Lisäksi ammatinharjoittaja voi kertoa eettisten sääntöjen olemassaolosta, kun joku hyökkää hänen ammattiaan vastaan. (Räikkä ym. 1995, 20.) Eettiset ohjeet toimivat siis alan työntekijöiden toimintaa säätelevinä normeina, lisäävät asiakkaiden luottamusta ammattikuntaa kohtaan sekä suojaavat ammattikunnan jäseniä laillisilta rangaistuksilta. (Juujärvi, Myyry & Pessa 2007, 54.)

Viittomakielen tulkit noudattavat puhuttujen kielten tulkkien tapaan eettisinä ohjeinaan asioimistulkin ammattisäännöstöä (Liite 1). Ammattisäännösten päämääränä on varmistaa tulkkauksen laatu ja luotettavuus sekä ammatillisesti yhtenäiset käytännöt. Kaikkien tulkkien tulisi noudattaa ammattisäännöstöä, ellei laki tai asetukset toisin määrää. (Marttila 2006, 41.) Asioimistulkin ammattisäännöstössä sanotaan esimerkiksi, että tulkillä on salassapitovelvollisuus ja että hän valmistautuu tehtävänsä huolellisesti ja ajoissa. Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hän on esteellinen tai johon hänellä ei ole riittävää pätevyyttä. Tulkki tulkkaa kattavasti, on puolueeton, eikä toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä. (Suomen Viittomakielen Tulkit ry. Asioimistulkin ammattisäännöstö.)

3 VIITTOMAKIELEN TULKKAUS JA TULKKAUSPALVELUIDEN JÄRJESTÄMINEN SUOMESSA

3.1 Viittomakielet

Viittomakielillä tarkoitetaan kieliä, jotka ovat kehittyneet kuurojenyhteisöissä eri puolilla maailmaa. Ne ovat siis syntyneet samalla tavalla kuurojen yhteisöissä kuin puhutut kielet kuulevien yhteisöissä. (Malm & Östman 2000, 9–10.) Usein ihmiset luulevat, että viittomakieli on kansainvälinen kieli. Tämä ei kuitenkaan pidä paikkaansa, vaan jokaisella maalla on oma viittomakielensä, yksi tai useampia. Esimerkiksi Suomessa on kaksi kansallista viittomakieltä: suomalainen viittomakieli ja suomenruotsalainen viittomakieli. (Kuurojen Liitto 2015. Viittomakielet ja viittomakieliset.)

Toinen yleinen harhaluulo viittomakielestä on se, että viittomakieli olisi vain käsimerkkien avulla ilmaistua puhuttua kieltä. Esimerkiksi, että suomalainen viittomakieli olisi rakenteeltaan samanlainen kuin suomen kieli, mutta vain tuotettu viittomin. Tämän ajatuksen taustalla on ajatus siitä, ettei viittomakieli olisi itsenäinen ja luonnollinen kieli. (Malm & Östman 2000, 15–17.) Viittomakielillä on kuitenkin omat kieliopilliset rakenteensa, jotka eroavat puhuttujen kielten kieliopeista. Vaikka viittomakieli ei ole kansainvälinen kieli, eri viittomakielet muistuttavat kuitenkin rakenteellisesti toisiaan. Viittomakielissä ei-manuaaliset piirteet, kuten ilmeet, suun, pään ja vartalon liikkeet, ovat olennainen osa rakennetta. Viittomakielillä voi ilmaista itseään yhtä monipuolisesti kuin puhutuillakin kielillä ja niissä on alueellisia murteita ja erilaisia tyylejä, kuten arkityyli ja juhlatyyli. (Kuurojen Liitto. Viittomakielet ja viittomakieliset 2015.) Kuten puhuttujenkaan kielten määrää, myöskään viittomakielten määrää maailmassa ei tarkalleen voida tietää. Malm ja Östman (2000) ovat teoksessa Viittomakieliset Suomessa heittäneet varovaisen arvion, jonka mukaan viittomakieliä voisi olla maailmassa noin 1000. (Malm & Östman 2000, 19–20.)

Suomessa viittomakieli sai perustuslaillisen asemansa vuonna 1995. Suomalainen viittomakieli on tällä hetkellä elinvoimainen kieli: noin 5000

suomalaista käyttää sitä äidinkielenään. Lisäksi monet ihmiset käyttävät suomalaista viittomakieltä toisena tai vieraana kielenään. Yhteenlaskettuna suomalaisen viittomakielen käyttäjiä Suomessa on noin 14000. (Malm & Östman 2000, 12, 20.)

3.2 Tulkkaus ja viittomakielen tulkin työ

Usein ajatellaan, ettei tulkkaustaidoissa ole mitään erityistä, vaan se on luonnollinen ja itsestään selvä seuraus kahden kielen hallinnasta, kaksikielisyydestä. Hyväkään kielitaito tai kielten hallinta ei kuitenkaan sisällä niitä tekniikoita ja erityistaitoja, joita asiantuntijatason tulkkaus vaatii. Tulkin työ vaatii tulkilta kielellistä lahjakkuutta, nopeaa assosiaatio- ja analysointikykyä sekä hyvää keskittymiskykyä. Asiantuntijaksi kehittyminen vaatii myös teoriaperusteiden hallintaa, muodollista tietoa ja ennen kaikkea runsaasti tavoitteellista harjoittelua. (Tommola 2006, 142.)

Tulkkaus on työnä haastavaa. Tulkeille asetettavat vaatimukset ovat usein korkeita ja tulkillla itsellään on hyvin pieni mahdollisuus vaikuttaa tilanteen kulkuun. Tulkkauksen tahti määräytyy muiden paikallaolijoiden puolelta ja sen puitteissa tulkin on yritettävä tehdä työnsä laadukkaasti. Tämän lisäksi tulkkauksessa on kyse informaatiosta (esimerkiksi puheinformaatio tai viitotut viestit), joka ei ole samalla tavoin pysyvä, kuin kirjoitetut viestit. Näiden viestien käsittelyyn käytettävissä oleva aika ei myöskään ole tulkin määrättävissä. Huolimatta tulkin pienistä vaikutusmahdollisuuksista, hänen odotetaan kuitenkin tuottavan tilanteessa kuin tilanteessa laadukasta tulkkausta. Näiden asioiden yhdistelmä tekee tulkkauksesta haastavan. (Tommola 2006, 128–130, 152.)

Tulkkaus on myös prosessina monimutkainen. Seleskovitch (1978, 8) on jakanut tulkkauksen merkityssisällön tuottamisen kolmeen vaiheeseen:

1. Merkityksen näkeminen/kuuleminen viestissä ja viestin analysointi
2. Lähdekielen sanastosta irtaantuminen ja merkityksen muuntaminen mentaaliseksi ajatusmalliksi

3. Uuden ilmaisun tuottaminen kohdekielellä alkuperäisen viestin merkitys säilyttäen ja vastaanottaja huomioon ottaen.

Tulkki ei missään vaiheessa kuuntele kieltä passiivisesti pelkinä ääniaaltona, vaan prosessoi ja analysoi lähdekielistä viestiä ymmärtääkseen viestin merkityksen. Tulkki ei siis etsi jokaiselle lähdekieliselle sanalle tai viittomalle kohdekielistä vastinetta, vaan pureutuu nimenomaan kielen merkitykseen. Jotta asiasisältö välittyisi kohdekielisille asiakkaille, on tulkin irtauduttava lähdekielisen viestin pintamuodosta ja välitettävä ”itse asia” eli merkitysrepresentaatio. Etenkin, kun lähde- ja kohdekielet ovat rakenteeltaan ja sanastoiltaan kaukana toisistaan, kuten vaikka englantia ja suomi, tai jopa kielimuodoiltaan täysin erilaiset, kuten suomi ja suomalainen viittomakieli, representaation merkitys korostuu entisestään. Tulkkauksen ydin onkin nimenomaan lähdeviestin merkityssisällön välittämisessä kohdekielelle. (Tommola 2006, 137–139, 144.)

Tulkkaus on monikielistä kommunikaatiota, joka vaatii tulkilta kahden eri kielen järjestelmien ja normien yhteensovittamisen. Vielä tarkemmin tulkkausta tarkasteltuna, siinä on kyse kognitioista, eli toiminnoista, jotka liittyvät tiedon vastaanottamiseen, käsittelyyn, varastointiin ja mieleen palauttamiseen. Lyhyesti sanottuna tulkkaus on informaation käsittelyprosessi. (Tommola 2006, 128–130.)

Puhuttujen kielten tulkkauksessa ja puhutun ja viitotun kielen välisessä tulkkauksessa on arvatunkin melko paljon eroja. Yksi näistä eroista liittyy modaliteettiin, eli viestintäkanavaan. Puhuttujen kielten tulkkauksessa tulkin käsittelemät viestit kulkevat ainoastaan kuulo- ja puhekanavissa, kun taas puhutun ja viitotun kielen välisessä tulkkauksessa on käytössä myös visuaalinen kanava. Puhutun ja viitotun kielen välisessä tulkkauksessa visuaalinen kanava mahdollistaa yhtäaikaisen, monikerroksisen viestien välityksen, jolloin tulkin suoritusvaatimukset ovat laadullisesti erilaiset kuin puhuttujen kielten tulkeilla. Sama kahden modaliteetin tilanne tulee vastaan myös kirjoitustulkkauksessa, jossa tulkki tulkaa lähdeviestin sisällön vastaanottajalle kirjoittamalla sen visuaalisessa muodossa tai sokeainkirjoituksen avulla luettavaksi. (Tommola 2006, 128–130.)

Suomessa viittomakielen tulkkeja on koulutettu jo vuodesta 1978 alkaen (Roslöf & Veitonen 2006, 108). Viittomakielen tulkit ovat siis kielen ja kulttuurin asiantuntijoita sekä tulkkauksen ja viestinnän ammattilaisia. Tulkki tulkkaa viitotulta kieleltä puhutulle kielelle ja päinvastoin ja tulkin on tulkatessaan oltava puolueeton. Viittomakielen tulkkaus tapahtuu yleensä simultaanisti eli hän tulkkaa samaan aikaan, kun asiakas puhuu tai viittoo. (Suomen Viittomakielen Tulkit ry. Ammatti.) Tulkkaus on myös mahdollista toteuttaa konsekutiivisti, jolloin tulkki tulkkaa viestin vasta lähdekielisen puhe- tai viittomisjakson päätyttyä (Euroopan komissio. Mitä on konsekutiivitulkkaus?). Viittomakielen tulkin työ perustuu ammattietikkaan ja ammattisäännösten noudattamiseen (Suomen Viittomakielen Tulkit ry. Ammatti).

Suomalaisen viittomakielen tulkin on hallittava kaksi kieltä ja kulttuuria: suomen kieli ja suomalainen kulttuuri sekä viittomakielisten kuurojen visuaalinen kieli ja kulttuuri. Kulttuurien tuntemus auttaa tulkkia vaihtelevissa tilanteissa toimimaan asianmukaisella tavalla kulttuuriin sopivasti. Myös kuurojen kulttuuriin liittyvien fraasien, henkilöiden ja tapojen tuntemus auttaa tulkkia itse tulkkaus- ja käännöstilanteissa. (Roslöf & Veitonen 2006, 108.)

Tulkkaustilanteet ovat hyvin vaihtelevia. Viittomakielen tulkki voi toimia asioimistilanteissa esimerkiksi lääkärikäynneillä, työpaikoilla tai harrastuksissa, tai opiskelutulkkina oppilaitoksissa ja erilaisilla kursseilla. Työskentely voi tapahtua myös suurissa tilaisuuksissa, juhlissa ja seminaareissa. Viittomakielen tulkki voi työskennellä myös kääntäjänä tai opettaa esimerkiksi tukiviittomia. (Ammattinetti. Viittomakielen tulkki.)

Usein viittomakielen tulkit osaavat myös taktiiliviittomista tai viitottua puhetta. Taktiiliviittomista käytetään niiden kuurosokeiden kanssa, joiden näkökyky ei ole riittävä vastaanottamaan viittomista näköaistin kautta. Viitottaessa taktiilisti asiakkaan kädet ovat tulkin käsien päällä, jotta hän tunto- ja liikeaistimusten kautta ymmärtää viestin. Viitottua puhetta puolestaan käytetään yleensä huonokuuloisten ja kuuroutuneiden kanssa ja sitä käytetään huulitaluvun tukena. Viitotussa puheessa viittomat viitotaan suomen kielen sanajärjestyksen mukaisesti. (Suomen Viittomakielen Tulkit ry. Ammatti.)

3.3 Tulkkauspalvelun järjestäminen Suomessa

3.3.1 Tulkkauspalvelun historiaa

Keskeisimpiä syitä tulkkauspalvelun perustamiselle 1900-luvulla olivat kuurojen kansalaisoikeuksien toteutuminen ja oikeusturvan takaaminen. Ennen tulkkauspalvelua kuurojen tulkkeina toimivat kuurojen kuulevat omaiset. Jopa lapset joutuivat tulkkaamaan kuuroille vanhemmilleen. 1.7.1979 voimaan tullut invalidihuoltolain muutos oli askel kohti kuurojen tasavertaisia palveluja. Kuitenkin palvelujen järjestäminen toteutui vasta vuonna 1980. Käynnistymisen hitauden syinä olivat esimerkiksi lain soveltamisohjeiden laatiminen, tulkkiuuttelon kerääminen sekä kova keskustelu liittyen tulkkien palkkaamiseen. (Salmi & Laakso 2005, 280.)

Ensimmäiset tulkkipkurssit olivat Kuurojen Liiton järjestämiä, mutta koulutusvastuu haluttiin siirtää valtiolle. Kuurojen Liitto järjesti ensimmäisen tulkkipkurssin vuonna 1962, mutta seuraavaa kurssia jouduttiin odottaa vuoteen 1978 asti. Samana vuonna järjestettiin kursseja myös kuurosokeiden tulkeille. Ruotsinkielisten tulkkien koulutus puolestaan aloitettiin vuonna 1981. (Salmi & Laakso 2005, 275–280.)

Ensimmäisinä vuosina tulkkipalvelu ei toiminut täysin toivotulla tavalla. Muiden muassa varallisuusharkinta ja opiskelutulkkien vaikea saatavuus aiheuttivat sen, että kuurot osoittivat mieltään vuonna 1980. Vammaispalvelulain korvatessa invalidihuoltolain vuonna 1988, poistui varallisuusharkinta tulkkauspalvelusta sekä vammaisten apuvälineistä. Aluksi tulkkien toimenkuva ei ollut selvä tulkkauspalvelun asiakkaille eikä myöskään tulkeille itselleen. Kuurojen Liitto vastasi tähän järjestämällä tulkin käytön kursseja vuodesta 1988 alkaen. (Salmi & Laakso 2005, 281.)

Aluksi tulkkien työolot eivät olleet kovinkaan kehuttavat, mikä vaikutti siihen, ettei tulkkeja ollut paljoa. Tämän vuoksi joillakin paikkakunnilla tulkkien saatavuus oli huonoa. Tätä ongelmaa helpottaakseen Kuurojen Liitto perusti välityskeskustoja.

Pääkaupungin tulkkivälityskeskus aloitti vuonna 1984 ja Turun keskus vuotta myöhemmin. (Salmi & Laakso 2005, 282–283.)

Tulkkipalvelun järjestämisvelvollisuus siirtyi 1.1.1994 kunnille. Tähän oli osittain syynä päätoimisten tulkkien vähäisyys. Tulkkipalvelun järjestäminen vaarantui talousvaikeuksien vuoksi. Kunnat saattoivat rahapulaan vedoten jättää myöntämättä rahoja tulkkipalveluille tai myöntää vain murto-osan aiemmasta. Kuurot eivät voineet asialle mitään, koska laki mahdollisti kyseisen toiminnan. Huonon taloudellisen tilanteen vuoksi tulkkipalvelun järjestämisvastuu oli vaarassa peruuntua kokonaan, mutta Kuurojen Liiton aktiivisen toiminnan ansiosta peruuttamisaikeista luovuttiin. Tulkkikeskuksia oli vuoden 1994 loppupuolella ympäri maata jo 17, mutta päätoimisia tulkkia ei edelleenkään ollut riittävästi. Päätoimisia, keskuksissa työskenteleviä tulkkia oli vain 24. Heidän lisäksi turvauduttiin päätoimisiin freelance-tulkkieihin. (Salmi & Laakso. 2005, 283–284.)

Koulutettujen tulkkien määrä kasvoi 2000-luvulle tultaessa tasaisesti, mutta tulkkipula jatkui siitä huolimatta edelleen. Vuosituhannen vaihteessa 38 päätoimista tulkkia toimi tulkkikeskuksissa. Lisäksi 87 freelance-tulkkia työskenteli ympäri Suomea päätoimisesti. Tulkkikeskusten määrä oli kasvanut 23:en ja keskusten välitysjärjestelmä oli toimiva. (Salmi & Laakso 2005, 286.)

3.3.2 Tulkkipalveluiden siirtyminen Kelalle

Tulkkipalveluiden järjestäminen oli kuntien vastuulla vuoden 2010 syksyyn asti, jolloin ne siirrettiin vaikeavammaisten tulkkipalvelusta annetun erityislain (myöhemmin tulkkipalvelulaki) perusteella Kansaneläkelaitoksen eli Kelan järjestettäväksi. Kelan ensimmäinen tulkkipalvelujen kilpailutus alkoi alkuvuodesta 2010 ja sopimukset palveluntuottajien kanssa astuivat voimaan 1.9.2010. (Huusko 2017, 13.) Kela voi joko tuottaa tulkkipalvelun itse tai hankkia sen muilta palveluntuottajilta. Kelan vastuulle kuuluvat tulkkauksen järjestäminen ja siitä aiheutuvat oheiskustannukset. Sen tulee myös tarjota etätulkkauksessa vaadittavat välineet ja laitteet. (HE 220/2009.)

Vuonna 2010 Kela kilpailutti erikseen tulkkauspalvelun välitysjärjestelmän, välityspalvelun sekä tulkkauspalvelun. Jokaisella Kelan vakuutusalueelle perustettiin yksi välityskeskus. Niistä tulkkauspalvelua välitettiin keskitetysti valittujen palveluntuottajien toimesta. Asiakkaan kotikunta määräsi sen, mistä viidestä välityskeskuksesta hänen piti tilauksensa tehdä. Turkuun perustettiin Kelan Vammaisten tulkkauspalvelukeskus eli Vatu-keskus, jossa hoidetaan kaikki asiat liittyen tulkkauspalvelun päätöksentekoon. Se myös ohjeisti välityskeskuksia. (Åby 2011, 18.)

Palvelujen siirron kunnilta Kelalle oli määrä tapahtua kustannusneutraalisti ja se ei saanut aiheuttaa palveluun sisällöllisiä muutoksia. Tulkkauspalvelulaililla haluttiin edistää yhdenvertaisuutta, vahvistaa tulkkauspalvelun asemaa kielellisenä palveluna, lisätä palvelun tehokkuutta sekä kattavuutta sekä vahvistaa tulkkauspalvelun järjestämisessä tarvittavaa asiantuntemusta ja toteuttamisessa tarvittavaa erityisosaamista. Tavoitteena oli myös palveluiden yhdistäminen valtakunnallisesti. Etätulkkaus mainittiin yhtenä vaihtoehtona palveluiden tuottamisessa. (HE 220/2009.)

Siirto Kelalle muutti palvelun järjestämisen sekä tuottamisen tapaa. Erityisesti tulkkaustilausten keskittäminen Vammaisten tulkkauspalvelukeskukseen alkuvuodesta 2014 muutti paljon palvelun käytänteitä. Palveluun on tehty isoja muutoksia, joilla on suuria vaikutuksia yritysten liiketoimintamahdollisuuksiin ja palvelun saatavuuteen. (Huusko 2017, 15.)

4 EETTINEN KUORMITTUMINEN

4.1 Kuormitus ja eettiset dilemmat

Lazaruksen ja Folkmanin (1984) mukaan eettiset kysymykset eivät aina ole helposti ratkaistavissa. Tällöin niistä syntyy eettisiä ongelmatilanteita eli dilemmoja. Nämä dilemmat puolestaan voivat aiheuttaa psyykkistä stressiä, jota kutsutaan eettiseksi kuormitukseksi. Se on jatkuva dynaaminen prosessi yksilön ja ympäristön välillä. Kun yksilön ympäristö koettelee tai ylittää hänen resurssinsa sekä vaarantaa hänen hyvinvointinsa, yksilölle syntyy stressiä. Jos työn mahdollisuudet eivät vastaa työn motiiveja tai yksilö ei pysty vastaamaan työn vaatimukseen, se voi aiheuttaa hänelle stressiä. (Grönroos & Hirvonen 2012, 5.) Eettinen kuormittuminen tarkoittaa siis eettistä ristiriitaa, jonka vuoksi henkilö joutuu toimimaan omia arvojaan vastaan tai hän ei pysty tekemään työtään niin kuin kokee moraalisesti oikeaksi (Säyrylä & Vääräsmäki 2014, 65). Jos työntekijän omat arvot ovat ristiriidassa työyhteisön, organisaation ja johtamisen kulttuurin kanssa tai jos työntekijä ei tiedä, mikä on oikein ja mikä väärin, aiheuttaa tilanne hänelle eettistä kuormitusta (Molander 2014, 45).

Eettinen kuormittuminen liittyy käsitykseen henkilökohtaisesta ja moraalista vastuusta, jota olosuhteiden vuoksi ei pystytä täyttämään. Kun henkilö ei pysty toimimaan niin kuin kokisi olevan moraalisesti oikein, aiheuttaa se eettistä kuormitusta. Eettinen kuormittuneisuus voi myös olla seurausta huonosta työilmapiiristä ja se voi aiheuttaa tyytymättömyyttä, turhautumista, ihmissuhdekonflikteja tai pahimmillaan jopa fyysisiä sairauksia tai ammatista luopumista. (Säyrylä & Vääräsmäki 2014, 20–22.)

Kun jokin tilanne koetaan eettisesti haastavaksi, siihen sisältyy aina arviointi teon seurausten merkittävydestä ja laajuudesta, sekä ilmenemisen todennäköisyydestä ja ajankohdasta. Lisäksi siihen vaikuttaa se, kuinka useaa henkilöä tehtävä päätös koskettaa ja kuinka läheisiä nämä henkilöt ovat päätöksen tekijälle. Myös ihmisten yleinen mielipide siitä, mikä on eettisesti oikea

toimintatapa tietyssä tilanteessa vaikuttaa tilanteen haastavuuteen. (Jones 1991, 371.)

Kun henkilö kohtaa eettisen ongelmatilanteen, hän joutuu päätöksentekotilanteeseen. Nash (1993) on jaotellut eettiset ongelmatilanteet kahteen tyyppiin. A-tyypin dilemmoissa yksilö ei tiedä, mikä on oikein ja mikä väärin, eli hän ei tiedä oikeaa toimintatapaa. B-tyypin dilemmoissa yksilö tietää, mikä olisi oikea tapa toimia, mutta ei kuitenkaan toimi niin. Tyypin A dilemmoissa ei aina ole hyvää ja oikeaa ratkaisua, jolloin yksilön täytyy valita kahdesta huonosta vaihtoehdosta vähemmän huono. Tyypin B dilemmoissa yksilö puolestaan toimii tietoisesti väärin eikä syystä tai toisesta voi tai halua noudattaa jo olemassa olevia ohjeita.

4.2 Viittomakielen tulkin työn kuormittavuus

Viittomakielen tulkin työssä kuormittuu sekä fyysinen että psyykinen puoli. Työssään viittomakielen tulkki käyttää paljon fyysistä liikettä ja varsinkin niskan ja hartioiden alueet ovat koetuksella. Tämän vuoksi tulkin pitääkin kehittää ja huoltaa kehoaan. Lisäksi tulkin työssä kuormitusta saavat osakseen myös muisti ja mieli. (Hynynen, Pyörre & Roslöf 2003, 70.) Lähdemäki (2011) on opinnäytetyössään tutkinut viittomakielen tulkin työn kuormittavuutta. Lähdemäen kyselyyn vastanneista tulkeista 82,1% oli sitä mieltä, että tulkin työ on raskasta sekä fyysisesti että psyykkisesti.

Viittomakielen tulkin työssä eettisiin ongelmiin joudutaan erityisen herkästi. Syitä tähän ovat muun muassa se, että tulkilla on paljon valtaa suhteessa asiakkaisiinsa ja tulkki joutuu tekemään paljon itsenäisiä valintoja. Eettisiä kysymyksiä aiheuttaa myös se, että tulkin työhön suhtaudutaan usein kovin tunneperäisesti. (Kalela 2010, 23.) Myöskään eettisten ohjeiden noudattaminen ei ole aina helppoa. Asiakkaat eivät ole aina tietoisia tulkkien ammattietiikasta ja voivat joskus odottaa tulkin tekemän asioita, jotka eivät hänelle kuulu. (Juujärvi, Myyry & Pessa 2007, 54.)

Kun esimerkiksi sanotaan, että viittomakielen tulkki on vaitiolovelvollinen, epäselväksi jää, mitä tilanteita, asioita ja henkilöitä se koskee. Toisin sanoen on siis tulkinnanvaraista, mitä vaitiolovelvollisuus tarkalleen tarkoittaa. Säännöt ovat usein itsestään selviä, ristiriitaisia ja tulkinnan varaisia. (Kalela 2010, 33.) Työelämässä olevat tulkit ovat kertoneet, että he joutuvat usein eettisesti haastaviin tilanteisiin. Tilanteet ovat melkein jokapäiväisiä ja hankalaa tilannetta vaikeuttaa entisestään kunnollisten toimintaohjeiden puuttuminen. Kun säännöstöä alkaa itse soveltamaan, alkaa helposti miettiä: ”Sovelsinko oikein? Voinko venyttää säännöstöä tällä tavalla? Mitä seurauksia valinnallani on?” (Kalela 2010, 93.)

E erityisen haastava asia tulkin työssä on vaihtelevuus ja tilanteiden nopea muuttuminen. Jotta tulkkauksilanteesta tulee onnistunut, tulkin pitää pystyä nopeisiin päätöksiin ja ratkaisuihin, sekä sietää stressiä ja hallita aikaansa. Esimerkiksi tulkkauksipaikalle saapuessa tulkin pitää löytää hyvä tulkkauksipaikka, joka mahdollistaisi viittomakieliselle asiakkaalle hyvän näkyvyyden, kuulevalle asiakkaalle hyvän kuuluvuuden ja tulkkille itselle ergonomisen työasennon. Ennen tulkkauksitilannetta tulkin tulee valmistautua tehtäväänsä ja siihen liittyvään sanastoon, jotta tulkkauksitilanne sujuisi mahdollisimman hyvin. Siihen ei kuitenkaan aina ole mahdollisuutta, jos tulkki ei saa etukäteistietoja tulevasta tulkkauksitilanteesta. (Hynynen ym. 2003, 70.)

Tulkki näkee työssään monenlaisia elämäntilanteita, joista osa saattaa olla hyvinkin tunteita herättäviä. Hän ei kuitenkaan saa työskennellessään näyttää omia tunteitaan, vaan tulkkauksia aina ammattimaisen neutraalisti. Joskus tilanne voi sotia tulkin elämäntilanteesta vastaan, ja aiheuttaa jopa ahdistusta ja vihaa, mutta silloinkaan tulkin ilmeessä tai olemuksessa ei saa näkyä tulkin omat tunteet. (Maisala 2005.) Tulkki on haluamattaan aina näkyvissä ja katseiden kohteena, ja siksi tulkin tuleekin kestää itseensä kohdistuvia katseita, kommentteja ja jopa ulkonäkövaatimuksia (Hynynen ym. 2003, 157–159).

Kuormittavuutta tulkin työssä aiheuttaa esimerkiksi epävarmuus omien taitojen riittämisestä ja siitä, ettei pysty antamaan parastaan ja tulkkauksiaan yhtä laadukkaasti, kuin on toivonut. Myöskin asiakkaan asioiden ja haastavien

tulkkaustilanteiden pohtiminen aiheuttivat kuormittumista. Epäonnistumisen pelko mainittiin myös stressiä aiheuttavana tekijänä. (Minttumäki & Mäkinen 2015, 23.)

Tulkkipari voi aiheuttaa monenlaista stressiä. Esimerkiksi tulkkiparin valmistautumattomuus tulkkaustilanteeseen tai haluttomuus tulkkauksen jälkeiseen keskusteluun ja palautteenantamiseen koettiin kuormittavina tekijöinä. Ongelmia aiheuttaa myös, jos tulkkiparilta ei saa riittävästi tukea tai jos yhteistyö ei tahdo sujua. Esimerkkeinä yhteistyön toimimattomuudesta mainittiin muiden muassa parin riittämättömät taidot tai parin epäluotettavuus. (Minttumäki & Mäkinen 2015, 24.)

Monissa tilanteissa myös asiakas aiheuttaa tulkille stressiä, ja stressitekijät voivat liittyä kieleen tai asiakkaan käytökseen. Esimerkiksi uuden asiakkaan tapaaminen ja epävarmuus siitä, miten tulkki ymmärtää asiakkaan viittomista, koettiin kuormittavaksi. Asiakkaan suhtautuminen tulkkaustilanteeseen voi aiheuttaa stressiä, jos asiakas esimerkiksi näyttää hermostumisensa, jos hän ei ymmärrä tulkin viittomista tai päinvastoin. Lisäksi asiakkaan kommentit ja vitsit saatettiin kokea kuormittaviksi. (Minttumäki & Mäkinen 2015, 24.)

Tilausten välittäminen lyhyellä varoitusajalla aiheuttaa tulkeille kuormittumista, koska silloin valmistautumisaika jää lyhyeksi tai pahimmassa tapauksessa sitä ei ole lainkaan. Myöskin riittämättömät etukäteistiedot ja valmistautumismateriaalin puute vaikeuttavat valmistautumista. Kuormittavaa on myös se, ettei välityskeskus hyväksy taitojen riittämättömyyttä tulkkauksesta kieltäytymisen syynä tai välityskeskukseen ei saa tarvittaessa yhteyttä. (Minttumäki & Mäkinen 2015, 25.)

Usein tulkin työpäivä sisältää useita lyhyitä työkeikkoja eri paikoissa ja kunnollisia taukoja ei ehdi pitää. Tämän lisäksi työpäivät saattavat venyä pitkiksi. Kiire on yksi tulkkien stressinaiheuttajista, jos päivässä on useita tilauksia ja tulkkauspaikalta toiseen varattu siirtymäaika on lyhyt. Niissä tilanteissa on stressaavaa miettiä esimerkiksi sitä, ehtiikö ajoissa seuraavan tulkkaustilaukseen. (Minttumäki & Mäkinen 2015, 26.)

Kuormittavana asiana nähtiin se, että tulkin pitää aina olla ammattimainen eikä hän saa tuoda mielipiteitään julki, vaikka tulkattavat asiat sosisivat hänen omia arvojaan tai ajatuksiaan vastaan. Haastavat tilanteet, joita ovat tulkkien mukaan uudet tilanteet ja vaikea tai koskettava aihe tuovat tulkille paljon stressiä. Tulkkaustilanteissa tapahtuvat yllättävät muutokset ovat kuormituksen aiheuttajia. Stressaavia ovat myös tilanteet, joissa tulkilla ei ole mitään varsinaista tekemistä eli tulkattavaa ei juurikaan ole. Tulkin roolin epäselvyys asiakkaalle tai tulkkaustilanteeseen osallistuvien huono asenne tulkkia ja kuuroa kohtaan aiheuttavat kovaa kuormittumista. (Minttumäki & Mäkinen 2015, 26.)

4.3 Puhuttujen kielten tulkkien työn kuormittavuus

Puhuttujen kielten tulkkien työn kuormittavuutta on tutkittu hieman. Esimerkiksi Al-Shmes ja Azadikhah ovat tehneet opinnäytetyönsä tulkin työn kuormittavuutta sivuten. Molemmat ovat haastatelleet tulkkeja ja kysyneet työn kuormittavuuteen liittyviä asioita. Avaamme hieman heidän tutkimustensa tuloksia tässä alaluvussa, sillä puhuttujen kielten ja viittomakielen tulkkien työt ovat hyvin samankaltaisia ja ongelmatilanteet rinnastettavissa toisiinsa.

Tutkimusten tulokset osoittavat, että tulkeilta vaaditaan nopeaa ratkaisukykyä ja tilanteenhallintaa, jotka lisäävät työn kuormittavuutta. Kuormittavuutta aiheuttavia asioita olivat muiden muassa tulkin kielitaito, rooli, moraali sekä tulkin kokemat tunteet työssään. (Al-Shmes 2014, 24.) Paikasta toiseen kiirehtiminen, eksymisen riski matkalla tulkkauspaikalta toiseen ja uusien aihepiirien tulkkaus koettiin myös kuormittavaksi. Töiden vaihteleva määrä mainittiin myös kuormittavuutta aiheuttavaksi. Joskus töitä on tarjolla vähän, mutta joskus taas niin paljon, ettei kaikkia toimeksiantoja voi edes ottaa vastaan. Eräs tulkki kertoi myös palkan aiheuttavan kuormitusta. Hän kertoi miettivänsä, onko tulkkina toimiminen kannattavaa, koska työn vaativuutta ajatellen palkka on hänen mielestään liian pieni. (Azadikhah 2016, 22.)

Osa haastateltavista kertoi, että asioimistulkin ammattisäännöstöä pitäisi kehittää. Syyksi tälle haastateltavat kertoivat, että säännöstö jättää monet tulkin

työssään kohtaamat asiat avoimeksi. Esimerkiksi joitakin laajempia säännösten ohjeita olisi heidän mielestään syytä avata tarkemmin. (Al-Shmes 2014, 23.)

Kielitaito aiheuttaa kuormitusta, koska tulkilta vaaditaan laajaa sanavarastoa. Työ vaatii laajaa yleissivistystä, jotta tulkilla olisi mahdollisimman paljon tietoa eri aiheista, joita voi tulkkauksilanteessa tulla esille. Tulkkien on myös opittava jatkuvasti uutta, että tarvittava sanasto olisi hallussa. (Azadikhah 2016, 22). Myöskin tulkin rooli asiakaskontakteissa aiheutti tulkeille välillä kuormitusta, koska tulkin ja asiakkaan suhteesta ei saa tulla liian tuttavallinen. Tulkit siis joutuvat kieltäytymään puhelinnumeroiden vaihtamisesta ja vierailukutsuista. (Al-Shmes 2014, 24–25.)

Kuormittavaksi mainittiin myös mielenterveysongelmiin liittyvät tulkkaukset ja psykologiset ja psykiatriset osastot. Niissä kuormittavuutta aiheuttaa kaksi asiaa. Ensimmäinen kuormitusta aiheuttava tekijä on haastava terminologia eli tilaisuudet ovat kielellisesti vaikeita. Toinen asia, mikä kuormitusta aiheuttaa, on asiakkaiden vaikeat ja surulliset tarinat ja niistä tulkille aiheutuvat tunteet. Tulkkihan ei saisi näyttää omia tunteitaan tulkkauksilanteessa. Tulkin täytyy kuitenkin pystyä välittämään asiakkaiden välillä näitä vaikeita tunteita, mikä on tietysti raskasta ja kuormittavaa tulkille. (Al-Shmes 2014, 27.)

Kuormittavaksi koetaan myös se, että joissain tilanteissa tulkilla on paljon valtaa suhteessa muihin ja hän joutuu tekemään paljon päätöksiä, jotta pystyisi hallitsemaan tilannetta. Tulkit kertovat, että kuormittavuutta aiheuttaa myös se, jos ei heti vaikean tilanteen jälkeen pääse siitä puhumaan kenenkään kanssa. Paha olo pitäisi päästä purkamaan heti vaikean tulkkauksen jälkeen, mutta se ei ole läheskään aina mahdollista, koska seuraava työtilaus voi alkaa hyvin pian edellisen päättymisen jälkeen. Silloin ei ole aikaa käsitellä pahaa oloaan. (Al-Shmes 2014, 28.)

Lisää kuormittavuutta tulkkauksilanteisiin aiheuttaa myös se, jos tilanteessa on useampia asiakkaita. Tilanteet ovat silloin luonnollisesti haastavampia, koska tulkattavaa on enemmän ja asiakkaat saattavat puhua päällekkäin. (Al-Shmes 2014, 29.)

4.3 Eettinen kuormittuminen muilla aloilla

Tulkin työ ei ole ainut, jossa eettinen kuormittuneisuus on ollut tapetilla viimeisen kymmenen vuoden aikana, vaan aihetta on tutkittu myös muilla aloilla. Pro gradu -tutkielmassaan Enlund ja Luokkanen (2011) ovat tutkineet eettistä kuormittumista opettajan työssä ja millaisia eettisiä dilemmoja opettajat työssään kohtaavat. Työsuojelurahaston tuella puolestaan on toteutettu tutkimus hoito- ja hoivatyön eettisestä kuormituksesta. Tutkimuksen on tehnyt vuonna 2011 Gustaf Molander, joka on myös myöhemmin (vuonna 2014) kirjoittanut kirjan tutkimuksensa pohjalta.

Pro gradu -tutkielmassaan Enlund ja Luokkanen ovat jaotelleet eettistä kuormittavuutta aiheuttavat ongelmatilanteet aiemmin mainitsemiimme A- ja B-tyypin dilemmoihin. Kuten tulkkien, myös opettajien työtä ohjaavat ammattietiikka ja eettiset ohjeet. Kuitenkin myös heidän tutkielmassaan esille nousivat vahvasti selkeiden toimintaohjeiden puuttuminen kuormitusta aiheuttavana tekijänä. Tutkielman tuloksista selvisi, että lähes jokainen kyselyyn vastannut opettaja kokee eettistä kuormittumista. Kysyttäessä, kuinka usein opettajat törmäävät eettisiin dilemmoihin, eniten vastauksia (32 %) tuli vastausvaihtoehtoon "lähes päivittäin" (Enlund & Luokkanen 2011, 11.)

Eettistä kuormittumista opettajien työssä aiheuttivat muun muassa haasteet yhteistyössä esimerkiksi kodin ja koulun välillä. Opettajia askarrutti, kuinka paljon heidän kuuluisi kertoa oppilaan asioista vanhemmille; mikä on liikaa ja mikä liian vähän? Myös lasten parhaan puolesta toimiminen ja lastensuojeluun liittyvät asiat koettiin kuormittavina ja joskus hieman epäselvinä. Osa opettajista kertoi myös muiden opettajien kanssa yhteistyössä toimimisen aiheuttavan kuormittumista. Sääntöjen noudattamisessa ja niiden soveltamisessa törmätään välillä erimielisyyksiin, jotka aiheuttavat ristiriitatilanteita ja sitä kautta kuormittumista työssä. (Enlund & Luokkanen 2011, 16.)

Hoito- ja hoivatyön eettistä kuormitusta tutkiessaan Molanderin tavoitteena oli tehdä eettiset haasteet ja valinnat tietoisiksi, puhutuiksi ja näkyviksi vanhustyössä (Molander 2014, 52). Yleisimpänä kuormitusta aiheuttavana

tekijänä tutkimuksessa mainittiin kiire ja se, että kiireen takia monesti osa asioista jää hoitamatta. Muina kuormittavina tekijöinä mainittiin muun muassa muistisairaana itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, vanhusten sijoittaminen ja kivuliaisuuden tulkinta sekä syömättömyyden hyväksyminen. (Molander 2014, 133.)

Muiden alojen tutkimuksia luettuamme voimme lyhyesti tiivistää, että eettistä kuormittumista koetaan myös muilla kuin tulkkausalalla. Myös se, että eettistä kuormitusta koetaan muilla aloilla yllättävänkin paljon ja että sillä on suuria vaikutuksia kyseisten alojen ammattilaisten työssäjaksamiseen, kertoo tutkimuksen tarpeellisuudesta myös viittomakielen tulkkien työssä.

5 KYSELYTUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA AINEISTON ANALYSOINTI

5.1 Kyselytutkimus aineistonkeruumenetelmänä

Kyselytutkimuksessa kootaan valitulta joukolta vastauksia samoihin kysymyksiin. Joissain tilanteissa puhutaan kyselytutkimuksesta, kun tutkitaan suurta ryhmää ja joskus silloin, kun tutkija yksinkertaisesti käyttää kyselymenetelmää, mutta yleensä kyse on molemmista. Tutkimuksen kohteena on yleensä jostakin perusrhmästä valittu kohderyhmä, joka voi olla hyvin suuri. (Virtuaaliammattikorkeakoulu i.a. Kyselyyn perustuvan tutkimuksen suorittaminen.)

Kyselytutkimuksessa käytetään yleensä kyselylomaketta, jonka sisältö pitää mieltää tarkasti. Vastaajien pitää pystyä vastaamaan kyselyyn yksiselitteisesti ja ilman kovia ponnisteluja. Kysymyksiä ei voi laatia pelkästään uteliaisuudesta, koska liian runsas kysymysten määrä saa vastaajat väsymään. Kyselylomake kannattaa pitää niin lyhyenä ja yksinkertaisena kuin on mahdollista, koska monet ihmiset kammoksuvat monimutkaisia ja raskaita kyselylomakkeita. Lomakkeeseen tulee laittaa vastaajien henkilöllisyyttä koskevia kysymyksiä vähän, vain sen verran kuin todella tarvitaan, koska sellaiset kysymykset voidaan liiallisissa määrin kokea yksityisyyttä loukkaaviksi. Avoimeen kysymykseen vastaajat voivat vastata miten itse haluavat, vapaasti. Nominaaliasteikkoa käytettäessä vastaaja saa valita itselleen sopivimman vaihtoehdon useiden vaihtoehtojen joukosta. (Virtuaaliammattikorkeakoulu i.a. Kyselyyn perustuvan tutkimuksen suorittaminen.)

5.2 Tutkielmamme toteutus

Tutkimuskysymyksenämme oli, kuinka paljon viittomakielen tulkit kokevat työssään eettistä kuormittumista ja millaiset tilanteet kuormittumiset aiheuttavat. Selvitimme myös, vaikuttavatko tulkin ikä ja työkokemus siihen, kuinka paljon kuormittavuutta koetaan.

Toteutimme opinnäytteemme aineistonkeruun kyselytutkimuksena. Teimme kyselyn Webropolilla, joka on netissä oleva kyselytyökalu. Päädyimme tekemään kyselyn Webropolilla, sillä se on helppokäyttöinen ja se vertailee ja laskee monivalintakysymyksiin tulleita vastauksia automaattisesti. Koimme parhaaksi vaihtoehdoksi puolistrukturoidun kyselylomakkeen. Puolistrukturoitu kyselylomake sisältää sekä määrällisiä kysymyksiä valmiiden vastausvaihtoehtojen kanssa sekä laadullisia eli avoimia kysymyksiä (Immonen 2010, 2). Ajankäytöllisesti kyselylomakkeen tekeminen tuntui helpoimmalta ratkaisulta. Tahdoimme kuitenkin saada vastaajat kertomaan joihinkin kysymyksiin vastaukset omin sanoin ja laajemmin ja tästä syystä emme päätyneet täysin strukturoituun kyselyyn. Ajattelimme, että avokysymysten kautta voisimme saada tietoa, jota emme edes huomanneet kysyä. Kyselylomakkeemme on nähtävissä liitteet-osiossa (Liite 2).

Toisena vaihtoehtona mietimme haastattelua, mutta tulimme siihen lopputulokseen, että olisi ollut liian hankalaa sovittaa monien ihmisten aikatauluja yhteen. Myös vastaajille kyselylomake oli helpompi tapa vastata, sillä heidän oli mahdollista täyttää se silloin kun heillä oli aikaa. Tällä tavalla uskoimme saavamme laajemman kattauksen vastauksia. Ajattelimme, että tulkit voisivat myös vastata netissä anonyymisti täytettävään kyselyyn avoimemmin kuin haastattelussa esitettäviin kysymyksiin. Lähetimme kyselyn useille tulkeille eri puolille Suomea sähköpostilla. Tahdoimme saada paljon vastauksia, jotta tulokset olisivat mahdollisimman kattavat.

Kysyimme vastaajan taustasta ainoastaan hänen ikäänsä, kuinka kauan hän on toiminut tulkkina ja minkä asiakasryhmien kanssa hän työskentelee. Annoimme näihin kysymyksiin muutaman vastausvaihtoehdon. Vastaajan ei tarvinnut esimerkiksi kertoa tarkkaa ikäänsä, vaan esimerkiksi 20–25 vuotta. Emme kysyneet vastaajan sukupuolta, koska ala on hyvin naisvaltainen ja miestulkit olisi ollut liian helppo tunnistaa. Tahdoimme näin säilyttää kyselyyn vastanneiden anonymiteetin. Taustatietokysymysten jälkeen selitimme lyhyesti, mitä eettisellä kuormittumisella tässä kyselyssä tarkoitetaan. Tähän laitoimme myös linkin, josta pääsi tarkastelemaan asioimistulkin ammattisäännöstöä.

Kysyimme tulkeilta, kuinka usein he kohtaavat eettisiä ongelmatilanteita työssään ja sen jälkeen he saivat vapaasti kertoa yleisimpiä kuormittavuutta aiheuttavia tilanteita. Tämän jälkeen kysyimme, onko ammattisäännöstössä jokin tietty ohje, jonka noudattaminen tai noudattamatta jättäminen aiheuttaa eettistä kuormitusta. Tämän jälkeen tulkit saivat kertoa, mikä tai mitkä ohjeet aiheuttivat heille paljon kuormitusta. Halusimme tietää, tuntuuko tulkeista, että eettinen kuormittuminen olisi vähentynyt tai lisääntynyt työvuosien karttuessa ja miksi he ajattelevat niin käyneen. He saivat myös kertoa kokemuksiaan, aiheuttaako jonkin tietyn asiakasryhmän kanssa työskenteleminen enemmän eettistä kuormittuneisuutta kuin muiden asiakasryhmien kanssa ja miksi.

Kysyimme myös, kuinka työn aiheuttama eettinen kuormittuneisuus ilmenee. Tähän kysymykseen olimme antaneet useita vastausvaihtoehtoja ja vastaajat pystyivät valitsemaan useamman kuin yhden vaihtoehdon. Halusimme myös tietää, kokevatko tulkit, että he voivat keskustella eettisesti haastavista tilanteista jonkun kanssa ja jos voivat, niin kenen. Kysyimme myös, jäävätkö eettisesti haastavat tilanteet vaivaamaan tulkkeja, jos he eivät voi keskustella niistä kenenkään kanssa. Loppuun lisäsimme kohdan, jossa tulkeilla oli mahdollisuus kertoa jotain muuta asiaan liittyen. Viimeisen kysymyksen tarkoituksena oli selvittää, tuleeko tulkeilla mieleen vielä jotain, jota emme ole tajunneet kysyä. Ajattelimme, että näillä kysymyksillä saamme vastauksen tutkimuskysymyksiimme ja kattavasti tietoa.

Ensin teimme kyselylomakkeestamme raakaversion, jonka lähetimme ohjaajillemme. He lukivat kyselylomakkeen läpi ja kommentoivat lomaketta. Tämän jälkeen sovimme tapaamisen ohjaavan lehtorimme kanssa. Hänen kanssaan pohdimme muun muassa, millä tavalla ja missä järjestyksessä kysymykset olisi paras esittää. Mietimme myös, kuinka saamme kysymykset kuulostamaan mahdollisimman neutraaleilta, eikä loukkaavilta ja syyttäviltä ketään kohtaan. Tämän jälkeen hioimme kyselylomaketta ja lähetimme sen tulkeille sähköpostitse. Kysely oli auki kolmen viikon ajan maaliskuussa 2017. Aluksi kyselyn oli tarkoitus olla auki vain kaksi viikkoa, mutta annoimme tulkeille lisää vastausaikaa, jotta saisimme lisää vastauksia.

5.3 Aineiston analysointi

Kun aineisto on koottu, se pitää muokata analysoivaa käsittelyä varten eli aineisto pitää tarkistaa. Vasta sen jälkeen alkaa vastausten analysointi. Aluksi kannattaa tarkistaa esimerkiksi mahdolliset virheelliset vastaukset ja puutteelliset lomakkeet. On hyvä myös katsoa, onko joitakin kysymyksiä mahdollisesti ymmärretty väärin tai onko vastauksiin vastattu huolimattomasti. Kannattaa tarkistaa sekin, ovatko kaikki ymmärtäneet esitetyt kysymykset samalla tavalla. (Virtuaaliammattikorkeakoulu. Kyselyyn perustuvan tutkimuksen suorittaminen. Ilman aikaa.)

Hyvin pian vastauslomakkeen vastausajan päätyttyä aloimme tarkastella saatua aineistoa. Kyselyyn vastasi 41 tulkkia. Aluksi me molemmat luimme kaikki vastauslomakkeet läpi. Molemmat tekivät saman työn, ettei mitään jäisi huomaamatta ja vastauksiin tulisi virheellistä tietoa. Tämän jälkeen analysoimme ensimmäisenä monivalintakysymykset. Se kävi nopeasti, koska Webropol laski automaattisesti prosentit kustakin monivalintakysymyksestä. Kun monivalintakysymykset oli analysoitu, siirryimme analysoimaan avokysymyksiä, mikä olikin hieman hitaampaa, koska prosentit piti laskea itse. Luimme kaikkien avokysymysten vastaukset tässä kohtaa lävitse uudelleen ja jokaisesta avovastauksesta etsimme yhteneväisiä teemoja. Yritimme selvittää, olivatko monet tulkit vastanneet samoin avokysymyksiin ja teimme itse vastauksista tilastoja. Lisäksi vertailimme vastauksia myös ristiin ja yritimme näin saada vielä lisää tietoa irti aineistosta. Vertailimme vastauksia muun muassa eri ikäryhmien ja eri työkokemuksen omaavien tulkkien välillä.

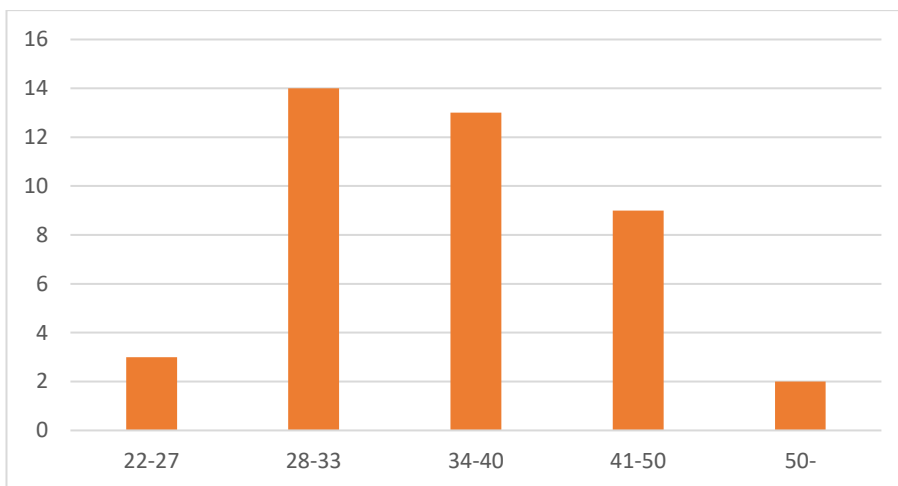
6 TULOSTEN ESITTELY

6.1 Vastaajien taustatiedot

Saimme kyselyymme 41 vastausta. Vastaajia oli kaikista antamistamme ikäryhmistä, osa oli vastavalmistuneita ja osa taas oli työskennellyt tulkkina jo yli kymmenen vuotta. Vastaajien joukossa oli viittomakielen tulkkeja, kuurosokeiden tulkkeja sekä huonokuuloisten, kuuroutuneiden ja sisäkorvaistutteen käyttäjien tulkkeja. Lisäksi muutama vastaaja kertoi tekevänsä tulkkauksia myös puhevammaisille. Vastaajat olivat siis eri-ikäisiä ja heillä oli eri määrä työkokemusta. Silti, toisistaan tietämättöminä, moni vastasi samojen asioiden kuormittavan tulkin työssä.

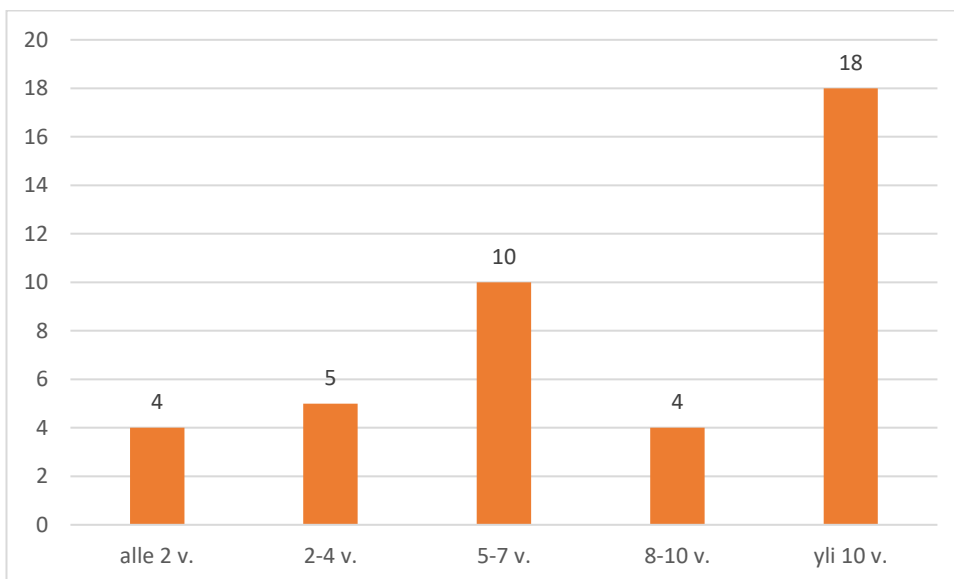
Ennen kuin esittelemme vastaukset kysymyksittäin, haluamme muistuttaa, että kysymyksiin 3, 5, 7, 9, 11, 12 ja 14 tulkit ovat voineet valita useamman vastausvaihtoehdon tai itse vapaasti kertoa enemmän kuin yhden asian. Pitää myös huomioida se, että kaikki vastaajat eivät ole vastanneet jokaiseen kysymykseen.

Kysymyksessä 1 halusimme saada selville vastaajien iät. Vastanneista tulkeista yli puolet oli iältään 28–40-vuotiaita. Eniten oli 28–33-vuotiaita, 34 %. Vastaajista 34–40 -vuotiaita oli puolestaan 32 %. 41–50-vuotiaita vastaajista oli kaikkineen 22 %. Vähiten vastaajia tuli laatimamme ikätaulukon ääripäihin. Vastaajista 22–27-vuotiaita oli 7 % ja 50-vuotiaita tai sitä vanhempia oli vain 4 %. Alla oleva kuvio 1 havainnollistaa vastaajien iän jakautumista.



KUVIO 1. Vastaajien ikäjakauma

Kysymyksessä 2 kysyimme, kuinka monta vuotta vastaaja on toiminut tulkkina. Kuten kuviosta 2 näkyy, suurin osa tulkeista, 44 %, oli toiminut tulkkina jo yli kymmenen vuotta. Vastaajista 24 % oli tehnyt tulkin töitä 5–7 vuotta. 2–4 työvuotta oli 12 %:lla vastaajista. Vähiten prosentteja, 10 %, tuli sekä työskennellyt alle 2 vuotta että työskennellyt 8–10 vuotta.

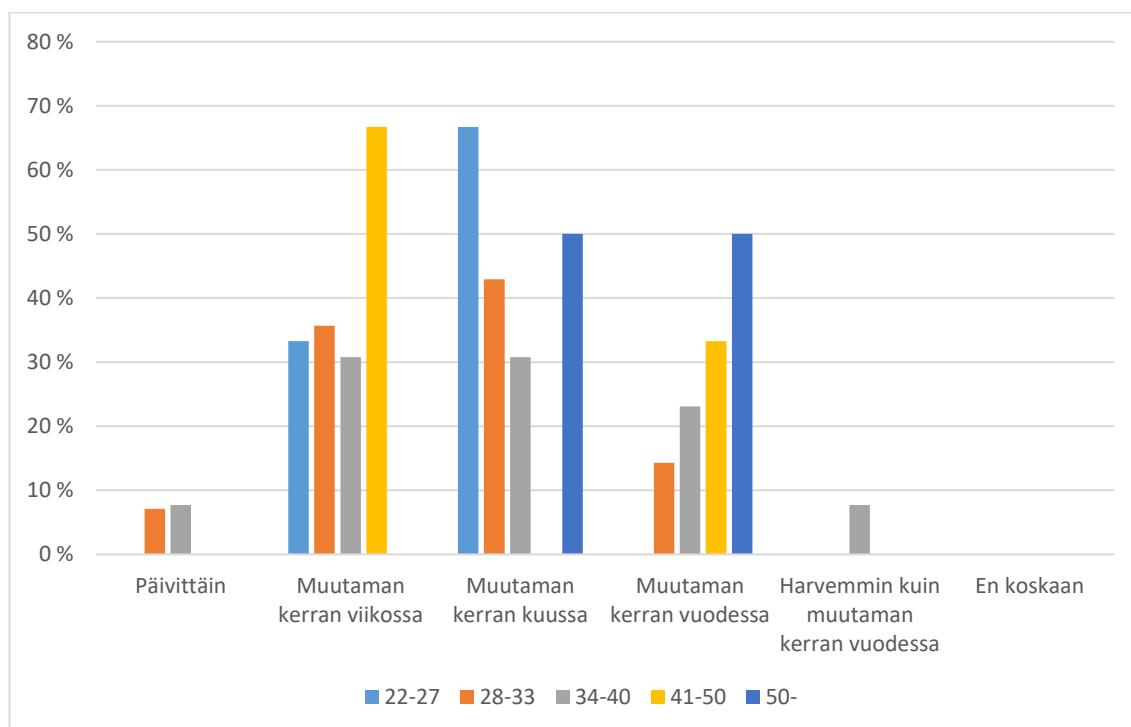


KUVIO 2. Työkokemusvuosien jakautuminen

Tulkeilla oli mahdollisuus valita useita vaihtoehtoja kysymyksessä 3 eli minkä asiakasryhmien kanssa työskentelet. Vastaajista kaikki kertoivat työskentelevänsä viittomakielisten kuurojen kanssa. Heistä 71 % kertoi työskentelevänsä lisäksi kuurosokeiden parissa ja 85 % puolestaan teki töitä

myös huonokuuloisten ja kuuroutuneiden parissa. Kaikkiaan 85 % tulkeista vastasi työskentelevänsä sisäkorvaistutteen saaneiden asiakkaiden kanssa. Kuulevien kanssa kertoi työskentelevänsä 83 % tulkeista. Vielä 7 % tulkeista kertoi työskentelevän muiden asiakasryhmien, esimerkiksi puhevammaisten ja monivammaisten kuurojen parissa.

Kun kysyimme tulkeilta (kysymys 4), kuinka usein kohtaat eettisiä ongelmatilanteita työssäsi, kukaan ei vastannut ”en koskaan” ja vain yksi vastasi kohtaavansa ongelmatilanteita harvemmin kuin muutaman kerran vuodessa. Suurin osa (39 %) vastasi kokevansa eettisiä ongelmatilanteita muutaman kerran viikossa. Toiseksi eniten (32 %) vastauksia tuli vaihtoehtoon ”Muutaman kerran kuussa”. Kaksi vastaajaa kertoi kohtaavansa eettisiä ongelmatilanteita päivittäin. Alla oleva kuvio 3 havainnollistaa eri ikäryhmien vastauksia eettisten ongelmatilanteiden kohtaamisesta.



KUVIO 3. Eettisten ongelmatilanteiden kokeminen

Enlundin ja Luokkasen (2012) tutkimuksessa, jossa selvitettiin opettajien työn eettistä kuormittavuutta, tulokset olivat samankaltaisia. Myös heidän tutkimuksessaan vähiten vastauksia (2 %) tuli vastaukseen ”en koskaan”.

Opettajien työssä eettisiä ongelmatilanteita kohdattiin vielä selvästi viittomakielen tulkkeja enemmän, sillä eniten vastauksia (32 %) tuli kohtaan "lähes päivittäin".

6.2 Kuormittuneisuutta aiheuttavat tekijät

Kysymyksessä 5 pyysimme vastaajia kertomaan 1–2 yleisintä eettistä kuormittuneisuutta aiheuttavaa tilannetta, joita he ovat työssään kohdanneet. Yleisimmäksi ongelmaksi näyttivät nousevan tilanteet, joissa asiakkaat eivät ymmärrä, mitä tulkin työtehtäviin kuuluu. Tämän asian nosti esille peräti 21 vastaajaa. Osa kuuroista esimerkiksi olettaa, että tulkki myös ohjaa ja avustaa heitä tarvittaessa. Osa kuulevista puolestaan ei osaa käyttää tulkkia, eivätkä he aina halua kuunnella ohjeita tulkin käytöstä. Toiseksi eniten eettistä kuormittuneisuutta aiheuttaa tulkkauksilanteisiin valmistautuminen. Kaikkiaan 15 vastaajaa mainitsi, ettei ehdi valmistautua tulkkauksiin riittävästi tai välttämättä ollenkaan, sillä tilaukset tulevat viime hetkellä. Valmistautumismahdollisuuden ja -materiaalin puuttuminen koettiin hyvin kuormittavana ja stressaavana. Kiire mainittiin yleisenä kuormittavana tekijänä myös sekä opettajien työssä (Enlund & Luokkanen 2011, 20) että hoito- ja hoivatyössä (Molander 2014, 133).

Vastauksista yleisinä asioina nousivat myös esille pätevyyteen ja tulkin roolissa pysymiseen liittyvät asiat. Pätevyyteen liittyen tulkit pohtivat, ovatko he joissakin tulkkauksilanteissa olleet täysin päteviä kyseisiin tilanteisiin. Tällaisiin tilanteisiin joudutaan vastaajien mukaan esimerkiksi sen vuoksi, että Kela ei anna vaihtaa tilauksia. Osa tulkeista sanoi ottavansa haastavampiakin toimeksiantoja vastaan, koska töitä ei ole muuten riittävästi tarjolla. Alla suoria lainauksia tulkkien kertomista eettistä kuormittuneisuutta aiheuttavista tilanteista.

Kuinka hoitaa korrektisti tilanteet, joissa asiakas/asiakkaat odottavat tulkilta enemmän, kuin tulkin rooliin kuuluisi.

Joskus tulkilta odotetaan enemmän kuin tulkkausta, niin kuurojen kuin kuulevien asiakkaiden taholta.

Ei ole aikaa valmistautua tulkkaukseen tai materiaalia ei ehdi edes pyytämään, koska tilaus on tullut niin myöhään (välityksestä johtuvaa).

Suurin ja merkittävin eettistä kuormittuneisuutta aiheuttava tilanne tällä hetkellä on oman pätevyytensä arviointi/tilanteesta itsensä jääväminen.

Muutamit vastaajat mainitsivat solidaarisuuden puutteen aiheuttavan eettistä kuormittavuutta alalla. Myös opettajien työssä yhteistyö kollegojen kanssa ja yhteisten sääntöjen noudattaminen ja soveltaminen mainittiin silloin tällöin kuormittavana tekijänä (Enlund & Luokkanen 2011, 16). Vastauksessaan eräs tulkki kertoi joidenkin tulkkien kyyditsevän asiakkaita ja sopivan tulevista tilauksista heidän kanssaan. Tämä saattaa tulkit eriarvoiseen asemaan asiakkaiden silmissä. Toinen tulkki toi esille, että joskus nuoret ja kokemattomat tulkit ottavat vastaan liian haastavia tulkkauksia, joihin eivät välttämättä ole päteviä. Tällaiset tilanteet aiheuttavat kuormitusta kokeneemmalle tulkkiparille.

Aina sitä toivoisi, että jokainen muistaa vielä paremmin solidaarisuuden ammattikuntaamme kohtaan.

Kuormitusta aiheuttaa myös joidenkin asiakkaiden sopimaton käytös ja tilanteet, joissa tapahtuu syrjintää. Sopimattomana käytöksenä tulkit mainitsivat esimerkiksi hävyttömien käsimerkkien näyttämisen, toisista asiakkaista utelemisen ja liian henkilökohtaiset kysymykset. Yksittäisiä mainintoja tuli myös siitä, milloin tulkki voi poistua, jos asiakas on häntä kohtaan asiaton, jos tulkkia pyydetään olemaan tulkkaamatta tai jos asiakas tilaa tulkin vain rupattelukaveriksi. Joku vastaajista pohti myös, mitä tulkkiparille voi kertoa asiakkaasta.

Asiakas haluaa vain rupatella tulkin kanssa ja yrittää keksiä keinoja, millä pitää tulkin paikalla, vaikka itse tulkkausta ei enää ole.

Rankimpia ovat ne tilanteet, jossa tapahtuu syrjintää, yleensä kuuroa asiakasta kohtaan.

Samantyyllisiä aiheita oli nostettu esiin myös opettajien työn kuormittavuutta tutkivassa kyselyssä. Sopimattomana käytöksenä ja kuormittavana tekijänä mainittiin vanhempien voimakas hyökkäys koulua, opettajia, muita oppilaita tai muita vanhempia kohtaan. Vastauksissa sivuttiin myös syrjintää, kun opettajat kuvailivat yhtenä hyvinvointiin liittyvänä haastavana tekijänä tilannetta, jossa oppilas vaikuttaa masentuneelta tai on jäänyt ryhmässään yksin. (Enlund & Luokkanen 2011, 16.)

Kyselyssämme yhteensä 12 vastaajaa kertoi Kelan toiminnan aiheuttavan kuormitusta. Kuormittavuutta aiheuttaa välitysjärjestelmän toimimattomuus, sillä tilaukset tulevat välillä todella lyhyellä varoitusajalla, eikä aikaa valmistautumiseen ole. Pari tulkkia mainitsi Kelan kieltävän tulkkiparin tilanteissa, joissa heidän mielestään tarvittaisiin kaksi tulkkia. Useat tulkit kertoivat myös tulkkausten palauttamisen olevan vaikeaa ja sen vuoksi tulkit joutuvat tekemään itselle liian haastavia toimeksiantoja.

Kela ei anna paria tilanteeseen, jossa se olisi asiakkaiden yhdenvertaisuuden ja tulkkausten laadun kannalta perusteltavissa. Tekisi mieli kieltäytyä menemästä yksin, mutta joku toinen varmasti ottaa keikan vastaan, joten kynnyks tähän on aika korkea.

Kela välittää keikat liian lyhyellä varoitusajalla, niihin ei ehdi valmistautua. Aiheuttaa stressiä ja kuorimittaa, kun ei ehdi valmistautua, vaikka haluaisikin.

Kela aiheuttaa ongelmia siinä, että liian kokemattomat tulkit ottavat vastaan liian vaativia töitä ja sitten tulkkiparina joutuu tekemään enemmän töitä, kun pari ei ymmärrä tai pysty tulkaamaan tilanteessa.

Kela kieltää tulkkiparin, joutuu tekemään vaativiakin töitä yksin.

Seuraavaksi kysyimme (kysymys 6), onko ammattisäännöstössä jokin tietty eettinen ohje, jonka noudattaminen tai noudattamatta jättäminen aiheuttaa paljon eettistä kuormittumista. Vastaajista 63 % vastasi kyllä. Myös Al-Shmes (2014) on opinnäytetyössään saanut puhuttujen kielten tulkeilta samanlaisia tuloksia ammattisäännöstöstä. Hänen haastattelemansa tulkit kertoivat, että ammattisäännöstö jättää monet tulkin työssään kohtaamat asiat täysin avoimiksi.

Tulkit haluaisivat, että joitakin säännösten ohjeita selitettäisiin tarkemmin. Tästä syystä tulkit toivoisivatkin, että asioimistulkin ammattisäännöstöä kehitettäisiin.

Kysymyksessä 7 kysyimme, minkä säännösten ohjeen noudattaminen tai noudattamatta jättäminen aiheuttaa paljon kuormittumista. Vastaajat kertoivat, että eniten kuormittuneisuutta aiheuttaa ammattisäännösten kohta 5 "Tulkki valmistautuu tehtävänsä huolellisesti ja ajoissa", jonka mainitsi 14 vastaajaa. Toiseksi eniten kuormittuneisuutta aiheuttaa 4. kohta "Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hänellä ei ole riittävää pätevyyttä". Tämä kohta tuli ilmi yhdeksän tulkin vastauksista. Myös ammattisäännösten kohta 1 "Tulkilla on salassapitovelvollisuus" mainittiin useissa vastauksissa kuormittuneisuuden syynä. Myös ammattisäännösten kaikki muut kohdat (ks. Liite1) esiintyivät tulkkien vastauksissa, lukuun ottamatta ammattisäännösten kohtia 7 "Tulkki on puolueeton viestinvälittäjä eikä anna tunteidensa, asenteidensa ja mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä" ja 9 "Tulkki käyttäytyy tilanteen ja toimeksiannon vaatimalla tavalla".

3, 4 ja 5 ovat ne joista tulee kuormittavuutta. Eli jos keikkaan ei voi valmistautua tai ei ehdi. Tai silloin kuin jostain syystä joutuu liian tiukkaan paikkaan, joko ei saa palauttaa keikkaa Kelalle, tai tilanne muuttuukin kesken kaiken niin vaativaksi, että en oikeastaan selviäisikään siitä.

Sääntö numero 6, kattavasti tulkkaaminen, ettei mitään jää pois tai mitään lisätä, vaatii jatkuvaa pohdintaa ja aktiivista työstämistä. Joskus tilanteet jäävät jälkikäteen pyörimään mieleen ja kuormittavat siten.. eli tulkkasinko varmasti kaiken kuten se oli, välittyikö sävy oikein, jne.

Kysymys 7 osoittautui analysoinnin kannalta hieman ongelmalliseksi. Osa tulkeista oli vastannut uuden ammattisäännösten mukaan ja osa vanhan huolimatta siitä, että olimme linkittäneet uuden asioimistulkin ammattisäännösten kyselylomakkeeseemme. Joidenkin tulkkien kertoma ammattisäännösten ohjeen numero ja itse ohje eivät vastanneet nykyisin käytössä olevaa asioimistulkin ammattisäännöstöä. Nämä ohjeet vastasivat vanhan viittomakielen tulkin ammattisäännösten ohjeita. Osa oli käyttänyt vastauksissaan ainoastaan ammattisäännösten ohjeen numeroa, emmekä voineet olla varmoja, kumpaa

säännöstöä oli tarkoitettu. Tästä syystä emme voineet ottaa näitä vastauksia huomioon tulosten analysoinnissa.

Kysyimme tulkeilta (kysymys 10), syntyykö jonkin asiakasryhmän kanssa työskennellessä enemmän eettistä kuormittuneisuutta kuin muiden kanssa. 56 % vastaajista oli sitä mieltä, että jonkin tietyn asiakasryhmän kanssa syntyy enemmän eettistä kuormittuneisuutta verrattuna muihin. Suurin osa, yli 80 %, myönteisesti vastanneista tulkeista kertoi kuurosokeiden kanssa työskentelyn olevan eettisesti kuormittavampaa kuin muiden. Syinä tähän olivat esimerkiksi tulkin roolin häilyvät rajat ja se, että tulkilta odotetaan usein enemmän kuin rooliin kuuluu, kuten avustamista. Tulkit myös kertoivat, että kuurosokeille tulkattaessa on enemmän osa-alueita, joita pitäisi hallita ja tulkilla on tilanteessa enemmän vastuuta. Eräs tulkki sanoi, että kuormittavuutta aiheuttaa, kun ei ehdi tulkata ja kuvailla niin paljon kuin haluaisi.

Kuurosokeiden kanssa työskentely, sillä siinä vielä enemmän hallittavia osa-alueita ja vastuuta.

Näkövamma puolelta kuulon heiketessä tulkkauspalvelun piiriin tulevat krs-asiakkaat: heillä on pitkä kokemus avustajista ja usein avustajan ja tulkin rooli on epäselvä heille ja heidän läheisilleen, sekä heidän avustajilleen.

Toinen asiakasryhmä, joka mainittiin useamman tulkin vastauksissa, olivat vanhukset. Vastauksista kävi ilmi, että vanhukset usein kyselevät tulkilta neuvoja ja osa olettaa, että tulkki voi hoitaa asioita asiakkaan puolesta. Tällaisissa tilanteissa tulkki joutuu pohtimaan, onko tämä nyt sellainen tilanne, jossa opastan asiakasta tulkin käytössä vai olisiko vain inhimillisempää auttaa. Yksi vastaajista pohti, milloin tulkki voi puuttua asiakkaan asioihin, jos huomaa, että asiakas on kykenemätön itse hoitamaan asioitaan järkevästi. Myös maahanmuuttajien kanssa työskentely koettiin kuormittavaksi, sillä heidän kielitaitonsa ei välttämättä ole riittävä eivätkä he aina ymmärrä tulkin roolia. Kehitysvammaiset, lapset ja mielenterveysongelmaiset asiakkaat mainittiin vastauksissa, sillä tulkin kanssa asioidessaan heillä pitäisi olla avustaja tai holhooja mukana. Näissä tilanteissa tulkeista tuntuu, että heillä on suurempi vastuu kuin muiden asiakkaiden kanssa työskennellessä. Viittomakielisten asiakkaiden kanssa työskennellessä tulkkeja

kuormitti se, ymmärtävätkö he varmasti asiakkaan viittomista ja osaavatko he varmasti tuottaa riittävän hyvää viittomakieltä.

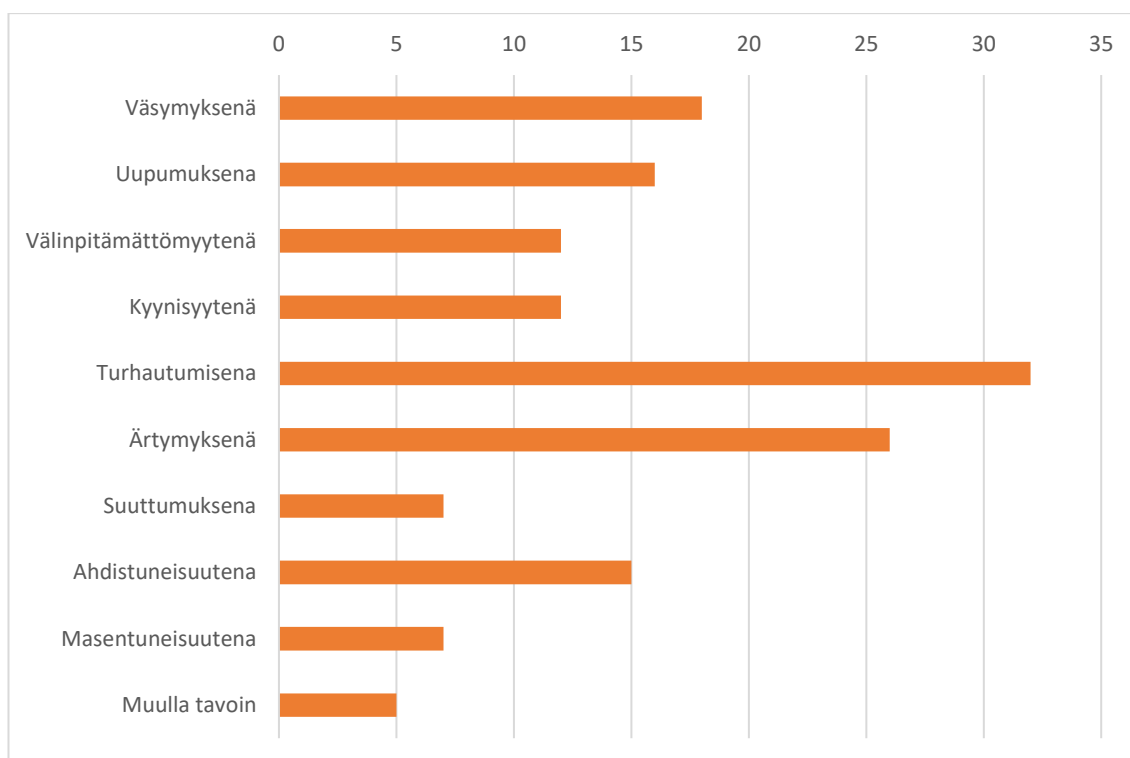
Kuurosokeiden ja kuurojen vanhusten kanssa tulee eniten pohdittavaa. Pitää arvioida onko tämä nyt se tilanne, jossa koulutan asiakasta, vai onko nyt vaan inhimillistä toimia lähimmäisenä ja esim. huomioida toisen kivulias sairaus tai muu hätä.

Maahanmuuttajat: kielitaito voi olla niin heikko, että paikalla pitäisi tulkin lisäksi olla myös jonkun toisen henkilön avustamassa tilanteen sujuvuutta = hoitamassa asiakkaan asiaa ja tarvittaessa muokkaamassa tulketta yksinkertaisemmaksi (jos lähde ei sitä tee) ja selittämässä asiaa.

Lapset, osa kuurosokeista asiakkaista sekä kehitysvammaiset aiheuttavat enemmän kuormitusta, sillä tulkkina ei voi olla vain pelkästään tulkkinä. Toisinaan pitää aikuisena kantaa vastuu lapsesta myös tilanteenhallinnan näkökulmasta, kuurosokeita yleisesti holhotaan/avustetaan enemmän kuin tulkkina pitäisi ja kehitysvammaisille usein oletetaan tulkin toimivan kuin avustajan, syöttävän, pukevan, vastaavan puolesta, selventävän tekstiä.

6.3 Eettisen kuormituksen ilmeneminen ja käsittely

Halusimme tietää kysymyksessä 12, millä tavoin työn aiheuttama eettinen kuormittuneisuus ilmenee. Vastaajat saivat valita useamman vaihtoehdon. Tässä on kuvio 4 tulkkien vastauksista:



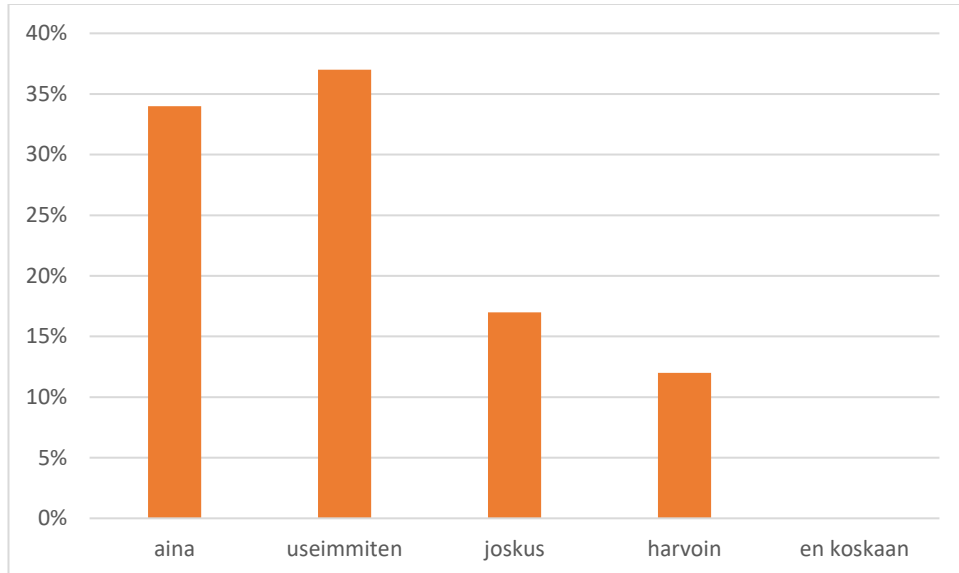
KUVIO 4. Työn aiheuttaman eettisen kuormittuneisuuden ilmenemismuotoja

Annettujen vastausvaihtoehtojen lisäksi viisi tulkkia kertoi eettisen kuormittuneisuuden ilmenevän muulla tavoin, kuten epävarmuutena ja asioiden pyörittelynä ja puntaroimisena mielessä. Eräs vastaajista oli myös sanonut, että eettisestä kuormittuneisuudesta aiheutuu epätietoisuutta, harmitusta ja tulee tarve purkaa asioita kokeneempien tulkkien kanssa. Eräs tulkki jopa mainitsi tulkkauksen ammattina lakanneen kiinnostamasta.

Kysymyksen numero 12 rakennetta ja vastausvaihtoehtoja olisi pitänyt miettiä hieman tarkemmin. Kysymys ei tarkemmin ajateltuna tukenut tutkimustamme, eikä se tarkentanut muita kysymyksiä millään tavalla. Vastausvaihtoehdot olivat ehkä liian samankaltaisia, ja kysymykseen on voinut olla vaikea vastata. Avovastaus olisi voinut toimia tässä kysymyksessä paremmin.

Kysymyksessä 13 kysyimme, kokevatko tulkit voivansa keskustella eettisesti haastavista tilanteista jonkun kanssa. Useimmat tulkeista kokivat voivansa keskustella haastavista tilanteista aina tai useimmiten. Vastaajista verraten pieni osa oli sitä mieltä, että näistä asioista voi keskustella vain joskus tai harvoin. Oli kuitenkin mukavaa huomata, että kaikki olivat sitä mieltä, että eettisesti

haastavista tilanteista pääsee keskustelemaan edes jossain määrin. Kukaan ei ollut vastannut, että näistä asioista ei pääsisi puhumaan koskaan. Alla oleva kuvio 5 havainnollistaa vastausten jakautumista.



KUVIO 5. Mahdollisuus keskustella eettisesti haastavista tilanteista

Suurin osa tulkeista kertoi kysymyksessä 14 keskustelewansa eettisesti haastavista tilanteista muiden tulkkien tai esimiehen kanssa. Muita mahdollisia keskustelukumppaneita olivat perhe, sisäinen välitys, työnohjaaja, ystävät ja opiskelukaverit. Kysymyksessä 15 noin 78 % tulkeista kertoi, että jos eettisesti haastavista tilanteista ei voisi jutella kenenkään kanssa, ne jäisivät vaivaamaan.

Kysymys 15 (”Jäivätö eettisesti haastavat tilanteet vaivaamaan sinua, jos et voi keskustella niistä kenenkään kanssa?”) jäi hieman irralliseksi muusta kyselystä, sillä edellisessä kysymyksessä kaikki tulkit vastasivat, että voivat jutella eettisesti haastavista tilanteista jonkun kanssa. Jos tulkit olisivat kertoneet, etteivät voi keskustella tilanteista kenenkään kanssa, kysymys olisi ollut tarpeellisempi.

6.4 Iän ja työkokemuksen vaikutus eettisen kuormittumisen määrään

Seuraavaksi kerromme tarkemmin kyselytuloksia siitä, vaikuttavatko tulkkien ikä ja työvuodet siihen, paljonko he kokevat työssään eettistä kuormittumista. Tämä

oli yksi tutkimuskysymyksistämme ja siitä syystä haluamme avata asiaa vielä erikseen.

Kysyimme tulkeilta (kysymys 8), tuntuuko, että eettinen kuormittuminen olisi vähentynyt tai lisääntynyt työvuosien karttuessa. Eniten vastauksia (43 %) tuli kohtaan "Kyllä, lisääntynyt". 32 % tunsii eettisen kuormittuneisuuden vähentyneen työvuosien karttuessa ja 24 % ei ollut huomannut muutosta asiassa. Kuormittumisen lisääntymiselle oli mainittu muutamia syitä, muun muassa Kelan kilpailutus ja tilausten saaminen lyhyellä varoitusaajalla. Muutama tulkki sanoi myös tiedon lisäävän tuskaa. Tällä he tarkoittivat sitä, että vastavalmistuneena luuli olevansa pätevämpi kuin mitä oli, ja nyt kun ymmärrys työstä on syventynyt, alkaa pohtia enemmän toimintaansa ja se puolestaan voi aiheuttaa kuormitusta. Kuormittuneisuuden vähenemiselle tuntui löytyvän vain yksi selkeä syy, joka oli vuosien varrella vakiintuneet toimintatavat ja karttunut elämäkokemus. Tulkit kertoivat saaneensa varmuutta työhönsä ja selkeyttä tulkin rooliin, mikä myös vähentää eettistä kuormittuneisuutta.

Tieto lisää tuskaa. Vastavalmistuneena pidin itseäni paljon pätevämpänä kuin nyt.

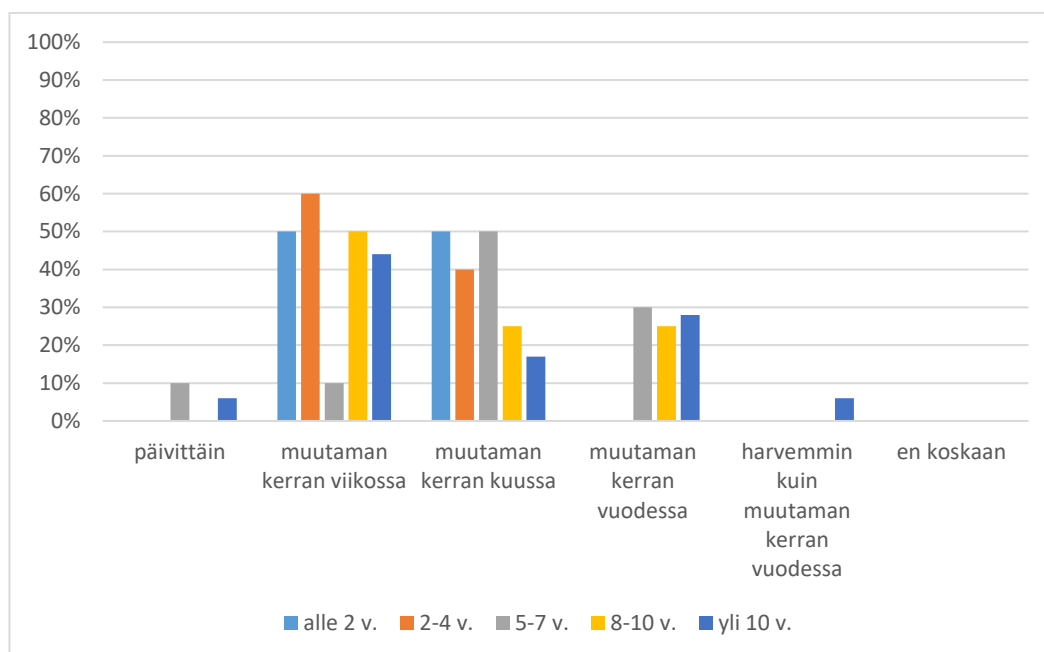
Nyt osaa kiinnittää enemmän huomiota eettisiin ongelmiin. Aiemmin on voinut tehdä huomaamattaan rajapinnan asioita.

Alkaa olemaan yli 15 vuoden jälkeen jo sen verran skeemoja repussa, että ei tarvitse ihan joka keissiä erikseen pohtia. Ja vaikka ei olisikaan pystynyt valmistautumaan, joka siis aiheuttaa eniten harmaita hiuksia, niin kuitenkin on karttunut toimintamalleja, joilla selviytyä tilanteesta. Eihän se mukavalta tunnu alisuorittaa ja rääpiä tulketta kasaan, mutta sitten vaan todettava, että välillä on pelattava niillä korteilla, jotka jaetaan. Olen aina osannut jämäkästi palauttaa keikat, joihin en voi mennä, joten siinä ei ole tapahtunut muutosta.

Tulkkien ikää ja työvuosia vertaillaessa huomasi, että iästä tai työkokemuksesta riippumatta tulkit työskentelivät erilaisten asiakasryhmien kanssa. Tulosten perusteella ei voi sanoa, että jonkin tietyn asiakasryhmän kanssa työskentelisivät vain tietynikäiset tai tietyn työkokemuksen omaavat tulkit. Yhteistä asiakasryhmissä oli se, että kaikki kyselyyn vastanneet tulkit työskentelevät

viittomakielisten kuurojen kanssa. Hyvin harva tulkki mainitsi työskentelevänsä muiden asiakasryhmien kanssa kuin mitä olimme vastausvaihtoehtoihin listanneet.

Tuloksista kävi ilmi, että tulkit kohtaavat eettisesti kuormittavia tilanteita yleensä muutaman kerran viikossa tai muutaman kerran kuussa. Kukaan ei vastannut, ettei kohtaisi eettisesti haastavia tilanteita koskaan. Tässäkään ei voi kuitenkaan sanoa, että iällä tai työvuosilla olisi ollut mitään selvää vaikutusta siihen, kuinka paljon tulkit kuormitusta kokevat. Ehkä kuitenkin ne tulkit, jotka olivat työskennelleet alalla pidempään, kokivat hieman vähemmän kuormitusta kuin ne tulkit, jotka olivat työskennelleet suhteellisen lyhyen aikaa. Pitkään alalla työskennelleiden tulkkien vastauksissa oli kuitenkin enemmän hajontaa ja heistä osa oli vastannut, että kokee eettistä kuormitusta ainoastaan muutaman kerran vuodessa tai harvemmin. Arvelemme kuitenkin, että se, kuinka paljon tulkki kuormittuu, riippuu paljon tulkin persoonasta. Toiset vain kuormittuvat helpommin kuin toiset.



KUVIO 6. Eettisten ongelmatilanteiden kokeminen ikäryhmittäin

Tulkit kertoivat hyvin erilaisia syitä siihen, mitkä asiat heille aiheuttavat eettistä kuormitusta. Myöskään näissä tuloksissa ei ollut mitään erityisen selviä eroja sillä, oliko tulkki työskennellyt vasta hetken vai useita vuosia tai oliko hän nuori

vai vanha. Yksi selvästi nuoria ja vähän aikaa työskennelleitä tulkkeja eettisesti kuormittava asia oli oman pätevyuden arviointi. Tästä olivat selvästi eniten maininneet nuoret ja lyhyen ajan työskennelleet tulkit. Tuloksista kävi ilmi myös kaksi asiaa, jotka kaikenikäiset ja kaikki erimittaisen työkokemuksen omaavat tulkit sanoivat. Kaikille eettistä kuormitusta aiheutti se, että tilauksiin ei ehdi valmistautua riittävästi sekä se, etteivät asiakkaat aina osaa käyttää tulkkia ja saattavat odottaa tulkin avustavan tilanteessa. Asiakkaan sopimattoman käytöksen kokivat eettisesti kuormittavaksi ne tulkit, jotka olivat työskennelleet alalla jo useita vuosia tai olivat vanhempia.

Lähes kaikista ikäryhmistä ja työkokemuksen omaavista ryhmistä enemmistö oli sitä mieltä, että ammattisäännöstössä on jokin tietty ohje, jonka noudattaminen tai noudattamatta jättäminen aiheuttaa paljon eettistä kuormitusta. Ainoastaan yhden ryhmän enemmistö oli sitä mieltä, ettei kuormittavuutta aiheuttavaa ohjetta ole. Kaikista ikäryhmistä ja kokemusvuosista ainakin joku oli maininnut, että ammattisäännösten ohje 5 ”Tulkki valmistautuu tehtävänsä huolellisesti ja ajoissa” on heidän mielestään eniten kuormitusta aiheuttava. Lähes kaikista ikäryhmistä ja kokemusvuosista oli myös mainittu, että ohje 4 ”Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hänellä ei ole riittävää pätevyyttä” kuormittaa eniten. Tulkit, jotka olivat nuoria, vastasivat, että ohje 8 ”Tulkki ei toimi tulkattaviensa avustajana tai asiamiehenä eikä toimeksiantonsa aikana ole velvollinen hoitamaan muita kuin tulkkaustehtäviä” kuormittaa heitä paljon. Muita yhtenäisiä linjoja ei vastauksissa ollut.

Mitään selvää johtopäätöstä ei voi tehdä siitä, vaikuttaako tulkin ikä tai työkokemus siihen, onko eettinen kuormittuminen lisääntynyt työvuosien karttuessa. Tulosten perusteella näyttää kuitenkin siltä, että se työvuosien aikana helpommin lisääntyy kuin vähenee. Ainoastaan yli 50-vuotiaat tulkit kokivat eettisen kuormituksen vähentyneen työvuosien karttuessa. Heillä kaikilla oli työkokemusta yli 10 vuotta. Pitää myös huomioida, että jotkut tulkeista eivät olleet huomanneet muutosta. Niistä tulkeista, jotka olivat työskennelleet alle kaksi vuotta, kaikki sanoivat, etteivät vielä ole huomanneet muutosta kuormittavuudessa, koska työvuosia on niin vähän takana. Vanhemmat ja pidempään työskennelleet tulkit kertoivat, että kokemusta on tullut lisää ja siksi

eettinen kuormittuminen on vähentynyt. Muuten ikäryhmien tai eri työkokemusvuodet omaavien tulkkien välillä ei ollut selvästi eroavia syitä siihen, miksi kuormittuminen on lisääntynyt tai vähentynyt.

Myöskään siihen ei tullut selviä eroja eri ikäryhmien ja eri kokemusvuodet omaavien tulkkien välillä, onko jonkin asiakasryhmän kanssa työskentely kuormittavampaa kuin muiden. Selvää tulosten perusteella on se, että kaikkien ikäryhmien ja kokemusvuosien omaavien tulkkien mielestä, lukuun ottamatta 22–27-vuotiaita tulkkeja, kuurosokeiden kanssa työskenteleminen on heistä eettisesti kuormittavinta. Jokaisesta muusta ryhmästä kuin 22–27-vuotiaista ainakin yksi tulkki oli maininnut kuurosokeat.

Tulkkien vastauksissa ei ollut selvää yhtenäistä linjaa myöskään siitä, kuinka usein eri-ikäiset tai kokemusvuodet omaavat tulkit kokevat voivansa keskustella eettisesti haastavista tilanteista. Ainoa kaikille ryhmille yhtenäinen asia oli se, ettei kukaan kertonut, ettei koskaan voi keskustella eettisesti haastavista tilanteista. Kaikille ryhmille oli yhteistä se, että jokaisesta ikäryhmästä ja kokemusvuosiryhmästä kaikki kertoivat keskustelelevasta kollegoidensa kanssa eettisesti haastavista tilanteista. Kaikki muut kokemusvuosiryhmät ja ikävuosiryhmät sanoivat keskustelelevansa haastavista tilanteista myös esimiehen kanssa, paitsi yli 50-vuotiaat. Lähes kaikista ikäryhmistä suurinta osaa jäi vaivaamaan, jos heillä ei ollut mahdollisuutta puhua eettisesti haastavista asioista. Ainoastaan yli 50-vuotiaista puolet oli vastannut, ettei heitä jää vaivaamaan, vaikka he eivät voisi keskustella eettisesti haastavista aiheista.

7 POHDINTA

Tulkit kokivat eettistä kuormittumista yllättävän paljon. Olimme hieman yllättyneitä, kun suurin osa vastaajista kertoi kokevansa kuormittumista muutaman kerran viikossa. Ajattelimme kyllä, että kuormittumista koetaan jonkin verran, mutta emme, että se olisi näin yleistä. Hieman jäi mietityttämään, kuinka tulkit käsittelevät näin suuren määrän kuormittumista. Itsekin tutkimuksessa kysyimme, onko heillä mahdollisuutta keskustella jonkun kanssa haastavista tilanteista, mutta olisi ollut kiinnostavaa kuulla, onko heillä joitain muitakin keinoja käsitellä kuormitusta. Toisaalta kyllä harjoittelussa ollessamme on tullut vastaan eettisesti haastavia tilanteita. Sitä kautta ymmärrämme, että eettinen kuormittuminen tulkkien keskuudessa on melko runsasta.

Asiat, jotka mainittiin kuormittaviksi, olivat sellaisia, joita mekin olimme jo ajatelleet. Ainoa asia, mikä hieman yllätti, oli tulkkien solidaarisuuteen liittyvät asiat. Tuntuu uskomattomalta, että jotkut tulkit sopivat tulevista toimeksiannoista asiakkaiden kanssa. Ilmeisesti tämä ei kuitenkaan ole kovin yleistä, sillä tämän asian mainitsi vain pari henkilöä. Odotimme, että esimerkiksi tulkkaustoimeksiantoihin valmistautumiseen liittyvät asiat mainittaisiin vastauksissa ja huomasimmekin usean vastaajan mainitsevan sen, että Kela välittää tilauksia liian lyhyellä varoitusajalla, eikä aikaa valmistautumiselle jää.

Huomasimme myös, että monet tulkit mainitsivat Kelan välitysjärjestelmän olevan toimimaton, eikä tulkkien ole tästä syystä mahdollista noudattaa asioimistulkin ammattisäännöstöä. Myös eniten kuormittuneisuutta aiheuttavia ammattisäännösten kohtia (4 ”Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hänellä ei ole riittävää pätevyyttä” ja 5 ”Tulkki valmistautuu tehtävänsä huolellisesti ja ajoissa”) on välillä mahdotonta noudattaa välityksen vuoksi. Lisäksi tulkit mainitsivat, että Kela ei anna palauttaa esimerkiksi liian haastavia keikkoja, mikä aiheuttaa heille kuormitusta. Kokemattomampi tulkki kuormittuu siitä, kun huomaa, ettei pärjää tilanteessa ja kokeneempi tulkki puolestaan siitä, kun joutuu tekemään enemmän töitä ja paikkailemaan toista. Myöskään edellä mainittu nopealla varoitusajalla tullut tilaus ei ole pätevä syy tilauksen palauttamiseen.

Muutammat tulkit mainitsivat ongelmalliseksi myös sen, ettei Kela anna tulkkiparia kaikkiin tilanteisiin, joihin he sitä mielestään tarvitsisivat. Moni oli sitä mieltä, että Kela pakottaa omalla toiminnallaan heidät toimimaan ammattisäännösten vastaisesti. Tällä hetkellä näyttää siltä, että tulkkaukspalvelujen järjestäminen tällä tavalla ei ole täysin toimiva ja välitysjärjestelmässä on vielä jotain puutteita.

Yllätyimme siitä, että eri-ikäisten tai eripituisen työkokemuksen omaavien tulkkienvastauksissa ei ollut juurikaan eroa. Nuoremmat tai äskettäin valmistuneet tulkit eivät kokeneet eettistä kuormittuneisuutta enempää tai vähempää kuin vanhemmat ja kokeneemmat tulkit. Olimme ehkä ajatelleet, että tässä olisi selkeämpi ero. Ajattelimme, että kun työvuodet karttavat, eettinen kuormittuneisuus vähenisi. Tulkit kuitenkin kertoivat, että omat virheensä huomaa helpommin ja eettisiä asioita osaa ajatella laajemmin. Alkuaikoina kaikki keskittyminen meni vain tulkkauksesta selviytymiseen.

Olemme tyytyväisiä, että vastauksissa näkyivät selvästi tietyt kuormittavuutta aiheuttavat tekijät. Monet vastaajat kertoivat samojen asioiden aiheuttavan kuormitusta, eikä käynyt niin, että jokaisella olisi ollut eriävä mielipide siihen, mikä kuormittuneisuutta aiheuttaa. Mielestämme saimme vastaukset juuri niihin kysymyksiin, mitä lähdimme selvittämään. Myös yhteistyömme sujui hyvin ja saimme jaettua vastuualueet tasaisesti. Opinnäytetyötä tehdessämme olemme sisäistäneet ammattisäännösten sisällön ja sen noudattamiseen mahdollisesti liittyvät ongelmakohdat. Olemme samalla joutuneet itse pohtimaan eettisesti haastavia tilanteita ja niissä toimimista. Tämä valmistaa meitä tulevaa työtämme varten. Olemme myös oppineet yhteistyötaitoja, jotka ovat myöskin tärkeitä tulevassa ammatissamme.

Kun vastauksia tarkastelee kokonaisuutena, huomaa, että suuri osa eettisestä kuormituksesta johtuu nimenomaan yhteistyön toimimattomuudesta. Yhteistyön toimivuudessa on ongelmia niin tulkkienvälisten ja Kelan, tulkkienvälisten ja asiakkaiden kuin tulkkienvälistenkin välillä. Jos tulkkienvälisten ja Kelan yhteistyö saataisiin toimimaan paremmin, voisimme yhdessä saada tulkkaukspalveluiden järjestämisen toimimaan sujuvammin niin, etteivät ne kuormittaisi enää yksittäisiä tulkkeja. Tulkkienvälisten ja asiakkaiden yhteistyön parempi toimivuus puolestaan tekisi kaikille

osapuolille selkeämmäksi, mitä tulkin työnkuvaan kuuluu ja mitä ei. Myös tulkkien välinen yhteistyö ja solidaarisuus ammattikuntaa kohtaan tulisi saada kuntoon. Kaikki nämä asiat voisivat omalta osaltaan vähentää tulkkien kokemaa eettistä kuormitusta. Samantyyliisiin johtopäätöksiin oltiin tultu myös Enlundin ja Luokkasen (2011) pro gradu -tutkielmassa, jossa tutkittiin eettistä kuormittumista opettajien työssä. Johtopäätöksissään Enlund ja Luokkanen mainitsevat kommunikointi- ja vuorovaikutustaitojen kehittämisen tarpeen, jotta oppilaiden ja vanhempien kohtaaminen koulun arjessa helpottuisi. (Enlund & Luokkanen 2011, 29.)

Jatkossa voisi tutkia, kuinka eettistä kuormitusta viittomakielen tulkkien työssä voisi vähentää. Olisi myös mielenkiintoista tietää, kuinka tulkit käsittelevät työssä aiheutuvaa kuormitusta. Toki tutkimuksessamme selvisi, että tulkit voivat jutella kuormittavista asioista esimiesten ja tulkki kollegojen kanssa, mutta olisi kiinnostavaa tietää, onko heillä joitain muita tapoja käsitellä kuormitusta. Samantyyllisen tutkimuksen voisi toteuttaa myös puhevammaisten tulkkien työstä, sillä oma tutkimuksemme koski ainoastaan viittomakielen tulkkeja. Yksi kiinnostava jatkotutkimusmahdollisuus olisi myös selvittää, kuinka tulkit tahtoisivat ammattisäännöstöä päivitettävän tai kehitettävän, että se vastaisi paremmin heidän tarpeitansa.

LÄHTEET

- Al-Shmes, D. (2014). *Työssä jaksaminen henkisesti kuormittavissa asioimistulkkaustilanteissa*. (Opinnäytetyö, Diakonia-ammattikorkeakoulu, asioimistulkkauksen koulutus.) Saatavilla 9.3.2018
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/83301/Doaa%20Alshmes_oppari2014.pdf?sequence=1
- Ammattinetti. Viittomakielen tulkki. Saatavilla 30.8.2017
http://www.ammattinetti.fi/amatit/detail/9/1/206_ammatti
- Azadikhah, P. (2016). *Asioimistulkin työhyvinvointi*. (Opinnäytetyö, Diakonia-ammattikorkeakoulu, Asioimistulkkauksen koulutus.) Saatavilla 9.3.2018
<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/104399/OPINNAYTETYO%20PARVANEH%20AZADIKHAH.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Enlund, E. & Luokkanen, M. (2012). *Opettajien eettinen kuormittuneisuus ja eettiset dilemmat*. (Pro gradu -tutkielma, Jyväskylän yliopisto, psykologian laitos.) Saatavilla 7.3.2018
<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/38030/URN:BN:fi:ju-201206141865.pdf?sequence=1>
- Euroopan komissio. Mitä on konsekutiivitulkkkaus? Saatavilla 30.8.2017
http://ec.europa.eu/dgs/scic/what-is-conference-interpreting/consecutive/index_fi.htm
- Grönroos, M. & Hirvonen, A. (2012). *Eettinen kuormittuneisuus ja eettisten dilemmojen sisällöt kunta-alan hoitohenkilöstöllä*. (Pro gradu -tutkielma, Jyväskylän yliopisto, psykologian laitos.) Saatavilla 30.8.2017
<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/37857/URN:BN:fi:ju-201205181680.pdf?sequence=1>
- HE 220/2009. Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta sekä vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain ja sosiaali- ja

- terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 4 §:n muuttamisesta. Viitattu 19.7.2017.
<https://www.edilex.fi/he/20090220>.
- Heikkonen, J (1995). *Moraali ja etiikka käytännössä*. Helsinki: Tietosanoma.
- Huusko, O. (2017). *Kuulovammaisten tulkkauspalvelun järjestämisen muutosten vaikutukset palvelua tuottavien yritysten toimintaan*. (Opinnäytetyö, Humanistinen ammattikorkeakoulu, Tulkkaustoiminnan kehittämisen koulutusohjelma.) Saatavilla 9.3.2018
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/137222/Huusko_Outi.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hynynen, H., Pyörre, S. & Roslöf, R. (2003). *Elämä käsillä. Viittomakielentulkin ammattikuva*. Helsinki: Diak
- Immonen, H. (2010). Kyselytutkimus tietojenkäsittelyn alumneille. (Opinnäytetyö, Tampereen ammattikorkeakoulu, Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma, Proakatemia.) Saatavilla
http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/21126/Immonen_Heidi.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jones, T. M. (1991). *Ethical decision making by individuals in organizations: An issue-contingent model*. *Academy of Management Review*.
- Juujärvi, S., Myyry, L. & Pessa, K. (2007). *Eettinen herkkyyks ammatillisessa toiminnassa*. Helsinki: Tammi.
- Kalela, E. (2010). *Etiikka tulkkaustilanteissa viittomakieli- ja kuulovammaisalalla*. Helsinki: Kuuloliitto ry. Saatavilla
<http://docplayer.fi/16021775-Etiikka-tulkkaustilanteissa.html>
- Kuurojen Liitto. (2015). Viittomakielet ja viittomakieliset. Saatavilla 30.8.2017
<http://www.kuurojenliitto.fi/fi/viittomakielet/viittomakielet-ja-viittomakieliset#.WLIcwVWLSUK>
- Lähdemäki, J. (2011). *Viittomakielen tulkin työn kuormittavuus: Työssä jaksamisen ylläpito*. (Opinnäytetyö, Humanistinen ammattikorkeakoulu, Viittomakielentulkin koulutusohjelma.) Saatavilla
<http://theseus.fi/bitstream/handle/10024/30560/J.LahdemakiPDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Maisala, N. (2005). Viittomakielen tulkki. Kulttuuritulkkaus. Turun Diakonia-ammattikorkeakoulu. Luentomuistiinpanot. Kevät 2005.
- Malm, A. & Östman, J. (2000). Viittomakieliset ja heidän kielensä. Teoksessa A. Malm (toim.) *Viittomakieliset Suomessa*. (s.9–34). Helsinki: Finn Lectura.
- Marttila, J. (2006). Kuurosokeiden tulkkipalveluopas: Tietoa tulkkipalvelusta ja tulkkauksesta. Suomen Kuurosokeat ry. Julkaisuja C4 / 2006.
- Minttumäki, S. & Mäkinen, E. (2015). *"Hyvä työporukka on kuin turvaverkosto" : Tulkkien kokemuksia stressistä ja stressinhallinnasta*. (Opinnäytetyö, Diakonia-ammattikorkeakoulu, viittomakielen ja tulkkauksen koulutus). Saatavilla http://theseus.fi/bitstream/handle/10024/91320/Minttumaki_Makinen.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Molander, G. (2014). *Hoidanko oikein? Eettinen kuormitus hoito- ja hoivatyössä*. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Nash, L. L. (1993). *Good intentions aside: a manager's guide to resolving ethical problems*. Boston: Harvard Business School Press.
- Roslöf, R. & Veitonen, U. (2006). Suomalaisen viittomakielen kääntäminen ja käännösteoriat. Teoksessa N. Hytönen & T. Rissanen (toim.) *Käden käänteessä. Viittomakielen kääntämisen ja tulkkauksen teoriaa sekä käytäntöä*. (s.108–120). Helsinki: Finn Lectura.
- Räikkä, J., Kotkavirta, J. & Sajama, S. (1995). *Hyvä ammattilainen: Johdatus ammattietiikkaan*. Helsinki: Painatuskeskus Oy.
- Salmi, E. & Laakso, M. (2005). *Maahan lämpimään. Suomen viittomakielisten historia*. Kuurojen Liitto ry. Helsinki: Kuurojen Liitto.
- Seleskovitch, D. (1978). *Interpreting for international Conferences: Problems of Language and Communication*. Washington, DC: Pen and Booth.
- Suomen Viittomakielen Tulkit ry. Asioimistulkin ammattisäännöstö. Saatavilla 30.8. 2017 <http://www.tulkit.net/ammatti/asioimistulkin-ammattisaannosto>
- Suomen Viittomakielen Tulkit ry. Ammatti. Saatavilla 30.8.2017 <http://www.tulkit.net/ammatti>
- Säyrylä, S. & Vääräsmäki, J. (2014). Työssäjaksaminen ja eettinen stressi varhaiskavatusstyössä. (Jyväskylän yliopisto).

Varhaiskasvatustieteen kandidaatintutkielma, Kasvatustieteiden
laitos.) Saatavilla
<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/43329/URN:NBN:fi:juu-201405071632.pdf?sequence=1>

Tate, G. & Turner, G. (2002). The code and the culture. Sign language interpreting – in search of the new breed’s ethics. Teoksessa F. Pöchhacker & M. Shlesinger (toim.) *The interpreting studies reader*. Lontoo: Routledge.

Tommola, J. (2006). Tulkkaus kognitiivisesta näkökulmasta. Teoksessa N. Hytönen & T. Rissanen (toim.) *Käden käännteessä. Viittomakielen kääntämisen ja tulkkauksen teoriaa sekä käytäntöä*. (s.128–142). Helsinki: Finn Lectura.

Virtuaaliammattikorkeakoulu. Kyselyyn perustuvan tutkimuksen suorittaminen. Saatavilla 12.3.2018
<http://www.2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464131489/1194289345955/1194290010211.html>

Åby, M. (2011). *Tulkkipalvelus osana viittomakielen tulkkauspalvelua*. (Opinnäytetyö, Humanistinen ammattikorkeakoulu, Viittomakielialan tulkkitoiminnan koulutusohjelma, YAMK.) Saatavilla 12.3.2018
http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/28817/aby_maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y

LIITTEET

Liite 1: Asioimistulkin ammattisäännöstö

1. Tulkillä 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 tulkaa 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 toimeksiantonsa 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.

(Suomen viittomakielen tulkit ry. Asioimistulkin ammattisäännöstö.)

Liite 2: Kysymyslomake

Tulkin työn eettinen kuormittavuus

Aluksi kyselemme hieman taustatietoja:

1. Ikä
 - 22–27
 - 28–33
 - 34–40
 - 41–50
 - 50–

2. Kuinka monta vuotta olet toiminut tulkkina?
 - alle 2 v.
 - 2–4 v.
 - 5–7 v.
 - 8–10 v.
 - yli 10 v.

3. Minkä asiakasryhmien kanssa työskentelet?
Voit valita useamman vaihtoehdon
 - Viittomakielisten kuurojen
 - Kuurosokeiden
 - Huonokuuloisten/Kuuroutuneiden
 - Sisäkorvaistutteen saaneiden henkilöiden
 - Kuulevien
 - Muu asiakasryhmä, mikä?

Eettiset kysymykset eivät aina ole helposti ratkaistavissa, jolloin niistä syntyy eettisiä ongelmatilanteita eli dilemmoja. Nämä dilemmat puolestaan voivat

aiheuttaa psyykkistä stressiä, jota kutsutaan eettiseksi kuormitukseksi. Eettisellä kuormittuneisuudella tarkoitetaan siis eettistä ristiriitaa, joka henkilölle syntyy, mikäli hän joutuu toimimaan vastoin omia arvojaan tai ei pysty tekemään työtään niin kuin haluaisi ja kokee oikeaksi. Yleensä eettisesti haastavissa tilanteissa yksilö ei tiedä oikeaa toimintatapaa tai ei syystä tai toisesta voi noudattaa jo olemassa olevia ohjeita. Viittomakielentulkeilla omat arvot voivat joskus olla ristiriidassa ammattisäännösten kanssa tai hän joutuu jostain syystä toimimaan ammattisäännöstöä ohjeita vastaan. Tällaiset tilanteet voivat aiheuttaa henkilölle eettistä kuormittuneisuutta.

Jos haluat vielä tarkistaa tulkin eettiset ohjeet, löydät ne [täältä](#).

4. Kuinka usein kohtaat eettisiä ongelmatilanteita työssäsi?
 - Päivittäin
 - Muutaman kerran viikossa
 - Muutaman kerran kuussa
 - Muutaman kerran vuodessa
 - Harvemmin kuin muutaman kerran vuodessa
 - En koskaan
5. Kerro lyhyesti 1–2 yleisintä eettistä kuormittavuutta aiheuttavaa tilannetta, joihin olet työssäsi törmännyt. (Avo)
6. Onko ammattisäännöstössä jokin tietty eettinen ohje, jonka noudattaminen tai noudattamatta jättäminen aiheuttaa paljon eettistä kuormitusta?
 - Kyllä
 - Ei
7. Minkä säännösten ohjeen noudattaminen tai noudattamatta jättäminen aiheuttaa paljon kuormittumista? Voit kertoa 1–2 ohjetta. (Avo)

8. Tuntuuko, että eettinen kuormittuminen olisi vähentynyt tai lisääntynyt työvuosien karttuessa? Jos olet vasta aloittanut tulkin työt, voit jättää vastaamatta tähän kysymykseen.

- Kyllä, vähentynyt
- Kyllä, lisääntynyt
- En ole huomannut muutosta

9. Miksi arvelet näin käyneen? (Avo)

10. Syntyykö jonkin asiakasryhmän kanssa työskennellessä enemmän eettistä kuormittuneisuutta kuin muiden kanssa?

- Kyllä
- Ei

11. Kerro, minkä asiakasryhmän kanssa työskentely aiheuttaa eettistä kuormittuneisuutta muita enemmän ja miksi?

12. Kuinka työn aiheuttama eettinen kuormittuneisuus ilmenee?

Voit valita useamman vaihtoehdon.

- Väsymyksenä
- Uupumuksena
- Välinpitämättömyytenä
- Kynisyytenä
- Turhautumisena
- Ärtymyksenä
- Suuttumuksena
- Ahdistuneisuutena
- Masentuneisuutena
- Muulla tavoin, miten?

13. Koetko voitavasi keskustella eettisesti haastavista tilanteista jonkun kanssa?

- Aina

- Useimmiten
- Joskus
- Harvoin
- En koskaan

14. Kenen kanssa keskusteleet eettisesti haastavista tilanteista? (Avo)

15. Jäävätkö eettisesti haastavat tilanteet vaivaamaan sinua, jos et voi keskustella niistä kenenkään kanssa?

- Kyllä
- Ei

16. Tuleeko sinulle mieleen jotain muuta asiaan liittyen, mitä emme ole huomanneet kysyä? (Avo)