



HUMANISTINEN  
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

**Viittomakielen tulkkien eettisen pohdinnan  
kehittäminen ja tukeminen**

*Susanna Sillman*

Tulkaustoiminnan kehittäminen YAMK (90 op)

syyskuu / 2017

# HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Tulkkaustoiminnan kehittäminen YAMK (90 op)

### TIIVISTELMÄ

<b>Työn tekijä</b> Susanna Sillman	<b>Sivumäärä</b> 50 ja 12 liitesivua
<b>Työn nimi</b> Viittomakielen tulkkien eettisen pohdinnan kehittäminen ja tukeminen	
<b>Ohjaava(t) opettaja(t)</b> Elina Tapio ja Eeva Salmi	
<b>Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja</b> Suomen Viittomakielen Tulkit ry, Marjo-Leea Alapuranen	
<b>Tiivistelmä</b> <p>Viittomakielen tulkit tekevät kentällä työtä usein yksin. Sekä kokeneemmat että vastavalmistuneet tulkit kohtaavat jatkuvasti eettisesti haastavia tilanteita. Eettistä päätöksentekoa pitää harjoitella, jotta tilanteissa toimiminen helpottuu. On hyvä miettiä omia ratkaisujaan itse, mutta myös keskustella tilanteista ja oikeista toimintatavoista kollegoiden kanssa.</p> <p>Opinnäytetyössä oli kolme päätavoitetta: löytää tilanteet, jotka vaativat viittomakielen tulkilta eettistä pohdintaa, selvittää, miten tulkit ratkaisevat näitä tilanteita sekä löytää sopivia keinoja tukemaan viittomakielen tulkkien eettisen pohdinnan kehittymistä.</p> <p>Tutkimustapa oli kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus ja menetelmänä käytettiin netnografiaa (internetin virtuaaliyhteisöistä sekä blogin avulla, sen jälkeen haastateltiin neljä viittomakielen tulkkiä ja viimeisenä järjestettiin aiheeseen liittyvä aivoriihi viittomakielen tulkkien koulutuspäivillä. Aivoriihessä viisi ryhmää kiersi keskustelemassa viidestä eri teemasta. Teemat oli kirjoitettu paperille, joihin ryhmät saivat lisätä omia ideoitaan.</p> <p>Haastatteluista saatua aineistoa analysoitiin teemakortiston avulla. Tästä saatuja teemoja käytettiin hyödyksi aivoriihessä. Aivoriihestä saatua aineistoa analysoitiin vertaamalla sitä muuhun aineistoon ja käytettyyn tietoperustaan.</p> <p>Tutkimustulosten mukaan viittomakielen tulkit kohtaavat eettistä pohdintaa aiheuttavia tilanteita usein ja työn yksinäisyys kärjistää ongelmia. Tavallisimpia eettisiä ongelmia ovat tulkkien mukaan solidaarisuuden ja yhteisten tavoitteiden eteen toimimisen sekä keskustelun puuttuminen. Aivoriihityöskentelyä pidettiin hyvänä tapana käydä läpi erilaisia tilanteita, vaihtaa mielipiteitä ja saada uusia näkökulmia tilanteissa toimimiseen. Osallistujien mielestä eettisen pohdinnan taitoa voi kehittää arvioimalla tilanteita jälkikäteen, keskustelemalla niistä kollegoiden kanssa, kertaamalla ammattisäännöstö aika ajoin sekä hakeutumalla työnohjaukseen.</p> <p>Työn tilaaja oli Suomen Viittomakielen Tulkit ry (SVT). Työn tarkoituksena oli löytää sopiva malli, jota SVT voisi jatkossa käyttää viittomakielen tulkkien koulutustilaisuuksissa. Työ on myös hyödyllinen kaikille viittomakielen tulkeille sekä tulkkiopiskelijoille, jotka haluavat kehittää eettisen pohdinnan taitojaan.</p>	
<b>Asiasanat</b> viittomakielentulkit, ammattietiikka, koulutus	

**HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES**  
**Master's Degree in Development of Interpreting Practices (90 ECTS)**

**ABSTRACT**

<b>Author</b> Susanna Sillman	<b>Number of Pages</b> 50 and 12 appendices
<b>Title</b> Developing and supporting the ethical reasoning of sign language interpreters	
<b>Supervisor(s)</b> Elina Tapio, Eeva Salmi	
<b>Subscriber and/or Mentor</b> Finnish Association of Sign Language Interpreters, Marjo-Leea Alapuranen	
<b>Abstract</b> <p>It is very common for sign language interpreters to work alone in the field, and experienced and novice interpreters alike continually face ethical challenges. It is easier to act in these situations if one reflects on ethical decision-making beforehand. One can do this both alone as well as with colleagues.</p> <p>There are three main foci in this master's thesis: 1, to anticipate situations in which sign language interpreters need ethical reasoning; 2, to find out how interpreters cope with these situations; 3, to consider different means for interpreters to improve their ethical reasoning.</p> <p>The research method was qualitative, and data was collected by netnography (online searches), half-structured theme interviews and the brainstorming model. First, data was collected via online searches in virtual groups and a blog, then four sign language interpreters were interviewed, and finally, a brainstorming session was arranged at a professional development workshop for interpreters. The brainstorming session consisted of five groups of interpreters who rotated around five different thematic areas at the workshop venue. Each theme was written on a poster which participants were invited to add to during the brainstorming discussions.</p> <p>The data collected in interviews were analyzed by categorizing thematic areas on theme cards. These themes were then utilized in the brainstorming session. Data that were collected in the brainstorming session were theoretically evaluated and compared with other collected data.</p> <p>The findings of this study suggest that sign language interpreters often face ethically-challenging situations and that the solitary nature of the job can exacerbate the problem. Interpreters mentioned a lack of shared priorities as well as of solidarity and discussion as common ethical problems. The brainstorming model was therefore considered a good method of processing cases, changing opinions and seeing different points of view. Participants concluded that evaluating their responses to ethically-challenging situations, discussing cases with colleagues, periodically reviewing the Code of Ethics, and seeking outside professional guidance whenever available was good training in ethical reasoning.</p> <p>The subscriber of the thesis was the Finnish Association of Sign Language Interpreters (SVT), and the original motivation of this study was to find an appropriate model for the association to use in future training for interpreters. The thesis is also useful for all interpreters and student interpreters who are interested in improving their skills in ethical reasoning.</p>	
<b>Keywords</b> sign language interpreter, Code of Ethics, education and training	

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 KEHITTÄMISTYÖN TARKOITUS JA TAVOITE	7
3 AMMATTIETIIKKA VIITTOMAKIELEN TULKIN TYÖSSÄ	9
3.1 Viittomakielen tulkin etiikan historiaa	10
3.2 Ammattieettiset säännöt	11
3.3 Eettinen pohdinta	14
3.4 Eettisen pohdinnan kehittyminen	16
3.5 Eettisen toiminnan malli	17
4 NETNOGRAFIA, TEEMAHAASTATTELU JA AIVORIIHI AINEISTON KERUUN MENETELMINÄ	19
4.1 Netnografia online-yhteisöissä	20
4.2 Netnografia blogin avulla	21
4.3 Teemahaastattelut	22
4.4 Haastatteluaineiston analysointi	23
4.5 Aivoriihi	25
5 OMAN TOIMINNAN REFLEKTOINTI, KESKUSTELU JA AMMATTISÄÄNNÖSTÖN KERTAUS EETTISEN POHDINNAN TUKENA	27
5.1 Yhteistyö tulkkiparin kanssa	27
5.2 Asiakkaasta johtuvat hankalat tilanteet	30
5.3 Eettinen päätöksenteko	32
5.4 Tulkin oma toiminta	34
5.5 Yhteistyö Kelan kanssa	35
5.6 Aivoriihitekniikka eettisen pohdinnan apuna	39
6 POHDINTA	40
LÄHTEET	48
LIITTEET	51
LIITE 1	51
LIITE 2	52
LIITE 3	58
LIITE 4	60
LIITE 5	62

## 1 JOHDANTO

Hyvä ja paha, oikea ja väärä aiheuttavat paljon pohdintaa nykyisin. Oikeaa ja väärää pohdittaessa keskustellaan yleensä eettisistä ongelmista – mitä tahansa tekoa voidaan arvioida eettisesti. Jokapäiväinen eettinen pohdinta muuttuu ammattilaisen etiikaksi, kun pohditaan, millainen toiminta on ammattia harjoittaessa eettisesti hyväksyttävää. Mitä enemmän ammatissa tarvitaan itsenäisiä valintoja, sitä herkempi eettisesti ammatti on. (Räikkä & Kotkavirta & Sajama 1995, 10–15.) Tulkki tekee jatkuvasti työssään erilaisia päätöksiä. Hän valitsee oikeanlaisen käänösprosessin, mutta myös eettisesti oikean tavan toimia.

Suoritin viittomakielen tulkin opistotason tutkinnon vuonna 1991. Olen työskennellyt siitä lähtien tulkkausalalla. Ammattietiikka on kiinnostanut minua aina. Suorittaessani tulkki (AMK) -tutkintoa lukukautena 2015–2016 tein opinnäytetyöni viittomakielen tulkin etiikasta kuurosokeille tulkatessa. Tulkkina olen ollut mukana monissa erilaisissa tilanteissa. Jotkut niistä ovat vaatineet paljon ammattieettistä pohdintaa. Myös toimeksiantojen ulkopuolella vastaan on tullut monia tilanteita, joissa tulkin etiikkaa on joutunut pohtimaan. Olen työskennellyt useita vuosia tulkkien esimiehenä, joten eettinen pohdinta työntekijöideni kanssa on myös kuulunut työhöni. Kun tulkkaukspalvelut siirtyivät kunnilta Kelan järjestämiksi vuonna 2010, tilanne muuttui koska tulkkaukspalvelut kilpailutettiin. Olen seurannut, miten tulkkien toiminta kentällä on sen myötä myös muuttunut. Aikaisemmin pidettiin paljon yhteyttä yli yritysten rajojen, järjestettiin tulkkitapaamisia ja keskusteltiin yhdessä.

Etiikka on ollut säännöllisesti esillä myös ammattiyhdistyksemme toiminnassa. Suomen Viittomakielen Tulkit ry:n vuoden teema vuonna 2010 oli Etiikkaa ja edunvalvontaa. SVT:n toimittamassa jäsenlehti Kielisillassa 2/2010 on käsitelty etiikkaa mm. artikkelissa Nordic Seminaarista, jossa etiikkaa pohdittiin pohjoismaisten tulkkien kesken (Pakkala 2010, 20–23) ja Kielisillan 04/2010 Kuuloliiton lakimiehen kirjoittamassa artikkelissa vaitiolovelvollisuudesta (Saraso 2010, 23). Tulkin rooli on ollut myös Kielisillan 02/11 teemana ja sitä pohditaan lehden viidessä artikkelissa eri näkökulmista. Viimeisin Kielisillan ammattietiikkaan liittyvä kirjoitus julkaistiin lehden kevään 2017 numerossa, jossa Lianne van Dijken (2017, 7) kirjoittaa EUMASLIn opinnäyte-

työstään ”Right versus right: Sign language interpreters’ ethical decision-making processes”.

Eettiset kysymykset ovat ajankohtaisia viittomakielen tulkkien keskuudessa. Jenni Mikkola (2014) tuo esiin kandidaatintutkielmassaan tulkkauspalvelujen kilpailutuksen vaikutuksen tulkkien solidaarisuuteen ja kollegiaalisuuteen. Varsinkin vanhemmat tulkit uskoivat kilpailutustilanteen vaikuttaneen siihen, että yleinen kollegiaalisuus ja solidaarisuus tulkkien kesken on heikentynyt. Mikkola mainitsee myös Kelan välityksen toimimisen lyhyellä aikajänteellä: toimeksiannot tulevat kalenteriin edellisenä päivänä, jolloin valmistautuminen tilaukseen voi olla mahdotonta. Vaitiolovelvollisuus saattaa myös aiheuttaa hankaluuksia tulkeille, mikäli se estää tulkkia saamasta riittäviä tietoja tulevasta tilanteesta vaikeuttaen valmistautumista. Lisäksi vaitiolovelvollisuus voi vaikuttaa myös tulkin työturvallisuuteen, mikäli tulkki ei saa tarvittavaa tietoa tilanteen mahdollisista vaaratekijöistä etukäteen. (Mikkola 2014, 12–17.) Samansuuntaisia tuloksia Mikkolan kanssa ovat saaneet Kati Kokkonen (2012) sekä Henna Raitanen (2013) opinnäytetöissään.

Liisa Martikaisen (2016, 24) pro gradu -työssä tuli esiin, että viittomakielen tulkkien työtyytyväisyys on huonontunut viime vuosien aikana. Tulkkien mielestä Kelan toiminta on vaikuttanut työn määrään ja organisointitapaan. Tutkimuksen mukaan he kokivat Kelan tulkkivälityksen toimimattomuuden tuovan ongelmia työllistymiseen ja tulkkauksen laatuun. Martikaisen tutkimukseen vastanneista tulkeista 56 % oli sitä mieltä, että Kelan toiminta on vahvasti vaikuttanut sekä yksittäisten tulkkien toimintaan, että koko alaan. Tulkkien mielestä Kelan välitys ei ole riittävän asiantunteva, eikä se näin ollen kykene välittämään laadukasta tulkkausta eri tilanteisiin. Tulkki, jolla oli vuoden työkokemus kommentoi, että Kelan tulisi arvioida paremmin tulkkaus-tilanteen vaikeutta verrattuna tulkin kokemukseen eikä välittää kokematon tulkki yksin vaativaan tulkkaustilanteeseen. (mt., 27–28.)

Juuri opinnäytetyön valmistumisen loppuvaiheessa Tulkkitoiminnan Yhteistyöryhmä (TTYR) kertoi Facebook-sivullaan käsitelleensä kentältä tullutta palautetta tulkkien kyseenalaisesta itsensä ja yrityksenä mainostamisesta. Samalla TTYR muistutti tulkeja eettisten sääntöjen sitovuudesta, johon myös Kelan sopimuksissa on sitouduttu. (Facebook 2017). Kohta tämän jälkeen Kela ilmoitti palveluntuottajille alustavat tulok-

set Vammaisten tulkkauspalvelujen kilpailutuksesta vuosille 2018–2022. Kelan päättettyä rajoittaa tulkkiresurssien määrää monet tulkkauspalveluyritykset tippuivat Kelan tuottajalistalta kokonaan pois. Tämä aiheutti suuren somekohun sekä tulkkienvälisten asiakkaiden keskuudessa. Ei voi välttyä ajatukselta, että kaikki Facebookin avoimissa ryhmissä tulkkienvälinen kirjoittama kommentointi ei ole täysin ammattimaista. Opinnäytetyöni aihe on todella ajankohtainen, koska juuri nyt ammattialallamme kuuuu ja se vaikuttaa myös tulkkienvälisten eettisyyteen.

Työn tilaajana on Suomen Viittomakielen Tulkit ry (SVT), joka on viittomakielen tulkkienvälisten valtakunnallinen etujärjestö. SVT on perustettu vuonna 1982. Se on Akavan Eri-tyisalojen jäsen, ja tarjoaa jäsenilleen työttömyysturvan, edunvalvontaa, ohjausta sekä ammatillista koulutusta. (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014a). SVT:stä on myös edustus Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmässä (TTYR), joka antaa tulkkipalveluun liittyviä lausuntoja ja suosituksia (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014b). Esimerkiksi eettiseen päätöksentekoon liittyviä tilanteita voi viedä käsiteltäväksi TTYR:ään. TTYR:n kokousten pöytäkirjat ovat olleet internetissä SVT:n sivuilla vuoteen 2015 asti ja sen jälkeen TTYR:n Facebook-sivulla. Tilaaja SVT saa työstä arvokasta tietoa jäsentensä toiminnasta käytännöstä sekä konkreettisia välineitä tulkkienvälisten eettisen pohdinnan tukemiseen.

## 2 KEHITTÄMISTYÖN TARKOITUS JA TAVOITE

Opinnäytetyöni on tutkimuksellinen kehittämistyö. Sen tavoitteena on löytää eettisen päätöksenteon ongelmia ja luoda käytäntöjä niiden ratkaisemiseksi. Tutkimuksellinen kehittämistyö saa alkunsa esimerkiksi halusta saada aikaan muutoksia. Sen avulla voidaan ratkaista käytännön ongelmia ja toteuttaa uusia käytäntöjä. Tarkoituksena on edistää toimintaa käytännössä, ei ainoastaan tuottaa uutta teoriaa. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015,19.)

Kehittämistehtäväni tavoitteena on selvittää, millaiset tilanteet ovat viittomakielen tulkkivälisten erityisen haastavia eettisesti ja miten tulkit ratkaisevat näitä tilanteita. Tavoitteena on myös testata aivoriihiyöskentelyä eettistä pohdintaa kehittävänä mallina

sekä etsiä keinoja, joilla eettistä päätöksentekoa voidaan tukea viittomakielen tulkkausalailla. Nämä konkreettiset välineet on tarkoitus jalkauttaa käytäntöön.

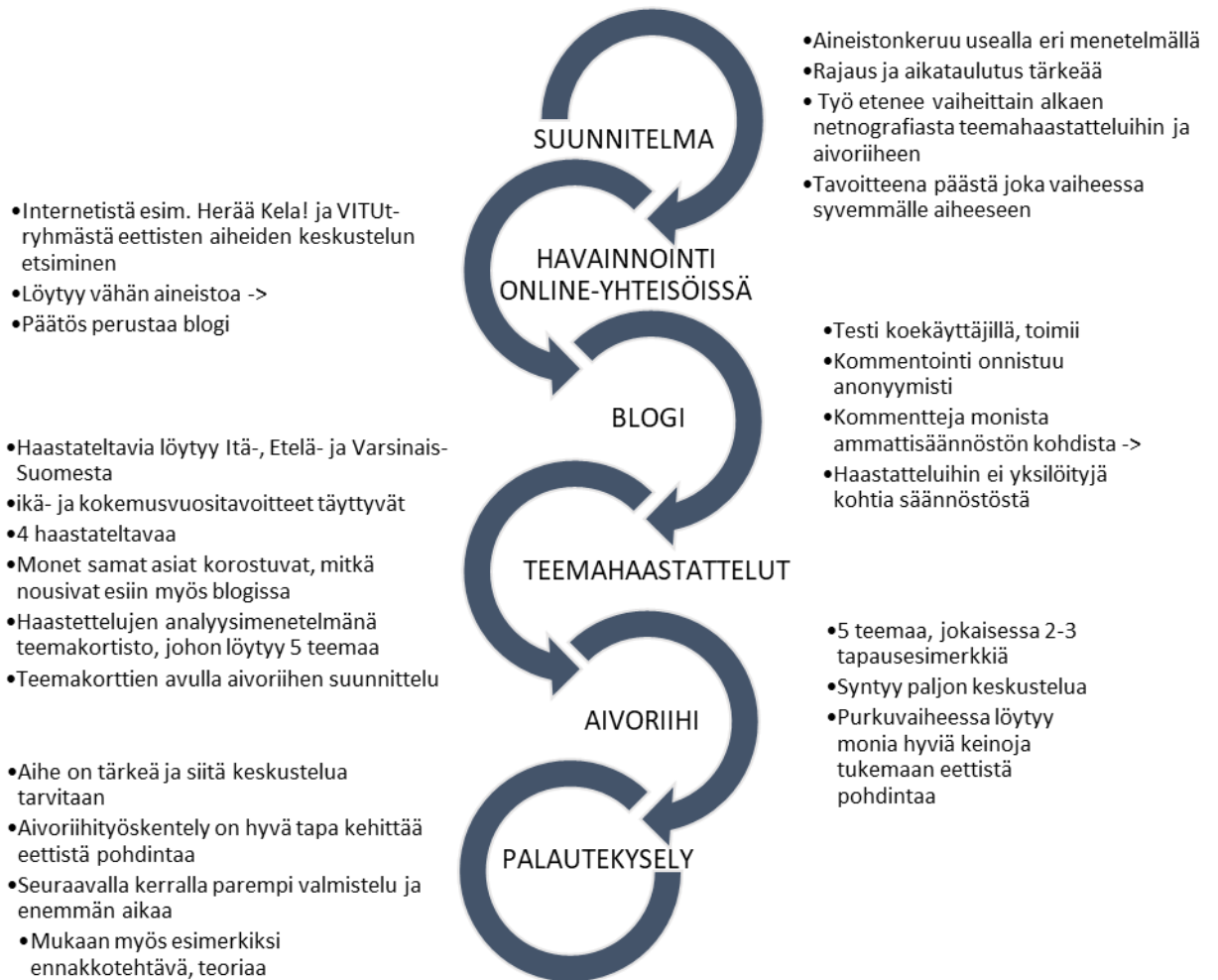
Tutkimuskysymykset ovat:

1. Millaiset tilanteet ovat viittomakielen tulkeille eettisesti haastavia?
2. Millä tavoin tulkit ratkaisevat eettisesti haastavia tilanteita?
3. Millä tavoin tulkkiensa eettisen pohdinnan kehittymistä voi tukea?

Jotkut tilanteet aiheuttavat enemmän kamppailua eettisessä päätöksenteossa kuin toiset. Tilanteet eivät ole yksiselitteisiä. On tärkeää selvittää, millaista tukea tulkit kaipaavat eettiseen päätöksentekoon ja millaisia välineitä heillä jo on siihen käytössään. On paljon hiljaista tietoa, josta olisi hyötyä kaikille tulkeille. Pelkät ammattieettiset säännöt eivät riitä eettisesti haastavien tilanteiden ratkaisuun, vaan tarvitaan jotain konkreettisempaa. Tulkit toimivat kentällä hyvin usein yksin, eikä ole välttämättä kehtää, jolta voi kysyä neuvoa ja tukea. Siksi on olennaista löytää konkreettisia keinoja, joista on tulkeille hyötyä eettistä pohdintaa aiheuttavissa tilanteissa, joiden avulla eettinen päätöksentekoprosessi vahvistuu ja ongelmatilanteen tullessa on varmempi olo toimia eettisesti kestäväällä tavalla. Tavoitteena on löytää menetelmiä, joilla voidaan tukea ja vahvistaa tulkkiensa eettistä päätöksentekokykyä. On tärkeää, että tulkit ymmärtävät ammattisäännösten merkityksen ja osaavat tehdä kestäviä ratkaisuja erilaisissa tilanteissa, joissa eettistä pohdintaa tarvitaan.

Opinnäytetyöni on laadullinen tutkimus ja se etenee vaiheittain eri menetelmiä käyttäen. Aloitan sen havainnoinnilla internetissä, etenen osallistamiseen blogin ja haastatteluiden kautta ja aivoriihen avulla vielä syvempään osallistamiseen. Käytän haastatteluiden tuloksia hyödykseni aivoriihessä, joten raportoin jo siinä vaiheessa tutkimuksen ensimmäisiä tuloksia. Itse aivoriihi on myös käytännön kokeilu siitä, miten aivoriihityöskentely sopii eettistä päätöksentekoa kehittävänä toiminnaksi. Pääsen joka vaiheessa syvemmälle aiheeseen ja tulokset kumuloituivat vaihe vaiheelta. Kuvaan opinnäytetyöni etenemistä alla olevassa prosessikaaviossa.





Kuvio 1 Opinnäytetyöprosessi

Työstäni voivat hyötyä myös muut tulkit, esimerkiksi puhevammaisten tulkit. Keskityn kuitenkin tutkimuksessani nimenomaan viittomakielen tulkin työssä esiin tuleviin eettistä pohdintaa vaativiin tilanteisiin, koska tunnen alan parhaiten ja pystyn spesifioimaan keinot ensisijaisesti viittomakielen tulkkien avuksi.

### 3 AMMATTIETIIKKA VIITTOMAKIELEN TULKIN TYÖSSÄ

Ammattietiikan noudattaminen on olennaista tulkin työssä. Tulkin täytyy kyetä tekemään eettisiä päätöksiä monenlaisissa tilanteissa. Eettistä pohdintaa täytyy harjoitella, jotta oppii tekemään perusteltuja ja eettisesti kestäviä päätöksiä. Ammattisäännöstö toimii hyvänä perustana eettiselle ajattelulle. Ammattietiikka tarkoittaa eettisesti

kestävää ja oikeaa tapaa toimia ammatissa (Räikkä, Kotkavirta & Sajama 1995, 14). Ammattietiikan moraalisia ongelmia eli tilanteita, joissa ihminen pohtii mikä on oikein ja mikä väärin, kutsutaan eettisiksi ongelmiksi (Juujaervi, Myyry & Pessa 2007, 13). On tärkeää, että ammattilaisella on sisäistetty moraalinen pohja ja eettinen vaisto (Humphrey & Alcorn 2007, 301).

### 3.1 Viittomakielen tulkin etiikan historiaa

Tulkin professio on kehittynyt vuosien mittaan paljon, ja erityisesti viittomakielen tulkkien asema on muuttunut kuurojen auttajasta tulkkausalan ammattilaisiksi. Kun kääntämistä ja tulkkausta alettiin tutkia, keskityttiin lingvistiseen puoleen, lähde- ja kohdekielen erojen analysoimiseen. Vasta 1990-luvulla alettiin kiinnittää huomiota toiminnalliseen puoleen ja tutkia sitä, miten sosiaaliset suhteet, tulkkaustilanteessa oleva asiakas, muut läsnäolijat sekä eettiset näkökulmat vaikuttivat tulkin toimintaan. Anthony Pym ohjeistaakin keskittymään kääntäjään tai tulkkiin, ihmiseen joka käännöksen tekee. Ymmärtääkseen käännöksen sosiaalisen puolen, täytyy tutkia tulkkia, jonka tuotos se on. (Tryuk 2015, 23.) Tulkkeja koulutettiin pitkään neutraaleiksi, näkymättömiksi tulkkaus koneiksi, joiden tehtävänä oli vain ja ainoastaan kääntää asia suoraan kieleltä toiselle (Tryuk 2015, 24; Tate & Turner 2002, 374).

Tate ja Turner (2002) tutkivat brittiläisten viittomakielen tulkkien eettistä päätöksentekoa. Tutkimuksen mukaan tulkeilla on usein olo, että heidän on pakko toimia ohjeiden mukaisesti ja omaa moraaliaan vastaan. On vaikea astua ulos tulkin roolista ja puuttua tilanteeseen, vaikka huomaa, että jotain menee pieleen. Ammattieettinen säännöstö ohjaa tulkkeja välillä liikaakin, eikä osata tehdä järkeviä, tilanteesta riippuvia päätöksiä. Tutkimuksen mukaan tulkit kaipaavat tarkempia ohjeita hyvistä käytännöistä juuri tällaisiin eettistä pohdintaa aiheuttaviin tilanteisiin. Hyvin ratkaistuista tilanteista tulisi kehittää lisäosa perusammattisäännöstöön. Tämä lisäosa voisi kasvaa ja kehittyä koko ajan ja siellä voisi olla kuvattuna erilaisia esimerkkitaupauksia. Tulkikoulutuksessa tulisi myös paneutua tarkemmin ammattisäännöstön harmaaseen alueeseen, koska kaikki arkielämän tilanteet eivät ole mustavalkoisia. Tulkit tarvitsivat ammatillista foorumia, jossa voisi keskustella tulkin roolin ja ammattisäännöstön välisestä suhteesta. Ammattisäännöstön velvoittama ehdoton vaitiolovelvollisuus

suus hankaloittaa asioista puhumista ja aiheuttaa ”hiljaisuuden salaliiton” (conspiracy of silence). On helpompi tulkata konemaisesti miettimättä tarkemmin, miten tulkin oikeasti tulisi toimia missäkin tilanteessa. Olisi tärkeää rikkoa ”hiljaisuuden salaliitto” tulkkien kesken ja keskustella enemmän eettisistä ongelmista ja niiden ratkaisuksista. (Tate & Turner 2002; 375–382, Kalela 2010, 26.)

Esa Kalela (2010, 84–85) tutki viittomakieli- ja tulkkausalalan etiikkaa Suomessa. Hänen tutkimuksensa mukaan tulkit ja tulkkiohjaajat kaipaavat lisää ohjeita ja välineitä ammattieettisiin kysymyksiin. Eettisistä kysymyksistä pitäisi heidän mielestään käydä enemmän keskustelua. Ammattisäännöstö ei voi olla ehdoton määräys, jota pitää joka tilanteessa totella. Tulkinkäyttäjien sekä tulkkien mielestä säännöstöä pitää voida soveltaa tilanteen mukaan. Kalela nostaa esimerkiksi viittomakielen tulkkien ammattieettisen säännösten ensimmäisen kohdan, jonka mukaan tulkki on vaitiolovelvollinen. Jopa tätä kohtaa sekä tulkinkäyttäjien että tulkkien mielestä tulee voida rikkoa tietyissä tilanteissa. Eettisen päätöksenteon vaikeus tulkkausalalla tuntuu olevan ikuisuuskyseminen, jota pohditaan vuosi vuoden jälkeen. Kalelan selvitys etiikasta viittomakielen tulkkauksilanteissa on tehty ennen tulkkaukspalvelujen siirtymistä Kalelalle, joten tilanne on muuttunut tutkimuksen teon jälkeen. Aiheesta on tehty myös joi-tain opinnäytetöitä ja kandidaatintutkielmia ja se on tullut esiin myös pro gradu - töissä.

### 3.2 Ammattieettiset säännöt

Useimmilla ammateilla on omat ammattieettiset säännöt, esimerkiksi ammattiliiton laatimat toimintaohjeet jäsenille. Kun tulkkikoulutus ja tulkkipalvelu käynnistyivät Suomessa 1970- ja 1980-lukujen vaihteessa, tarvittiin tulkeillekin ammattieettiset säännöt ammattikunnan toiminnan perustaksi. Ensimmäiset viittomakielen tulkkien eettiset ohjeet julkaistiin vuonna 1982. (Kalela 2002, 16.) Suomen Viittomakielen Tulkit ry hyväksyi viittomakielen tulkkien ammattisäännösten vuonna 1996 ja sitä päivitettiin vuonna 1999 (Suomen Viittomakielen tulkit ry 2014a). Vuonna 2013 hyväksyttiin asioimistulkkien ammattisäännöstö, jota viittomakielen tulkkien tulee noudattaa (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014b). Laki vammaisten henkilöiden tulkkaukspalvelusta määrittelee, että Kela on velvollinen järjestämään vammaisten henkilöiden

tulkkauspalvelun (Finlex 2010). Kela edellyttää tarjouspyynnössään, että heille tulkkauspalveluja tuottavissa yrityksissä työskentelevät viittomakielen tulkit noudattavat ammattisäännöstöä (Kela i.a.).

Ammattisäännöstö sekä siihen liittyvä Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmän laatima sovellusohje toimivat tämän opinnäytetyön pohjana (LIITE 1. ja LIITE 2.). Tulkkien ammattisäännöstössä on 12 kohtaa. Ammattisäännöstön sovellusosassa on kerrottu tarkemmin jokaisen ammattisäännöstön kohdan soveltamisesta käytäntöön. Nostan tässä esiin kolmen ammattisäännöstön kohdan selitysosioihin kirjattuja tarkennuksia. Kohdassa 1. *Tulkillä on salassapitovelvollisuus*, sovellusohjeessa tarkennetaan muun muassa näin, mitä vaitiolovelvollisuudella tarkoitetaan:

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

sekä:

Tulkkauksen laadun taatakseen tulkit voivat jakaa tulkkauksessa saamaansa tietoa asiakkaan luvalla. Tällöin esim. opiskelutulkkauksessa, terapiassa tai muussa toistuvassa tilanteessa ollut tulkki sopii asiakkaan kanssa, että tulkki kertoo asiaan liittyvät pohjatiedot seuraavalle tulkille, jotta asiakkaan ei tarvitse selittää moneen kertaan samoja asioita eri tulkeille. Tulkki osaa myös kertoa sellaisia tulkkausteknisiä asioita, joita asiakkaat eivät osaa huomioida. Tulkkaustilanteessa, jossa on selvää, että jatkuvuus on hyvä taata, tulee tulkin kysyä lupa seuraavien tulkkien ohjeistamiseen. Näin toimien asia on läpinäkyvä ja helpottaa sekä asiakkaan asiaa, että tulkkausta. Tulkki pitäytyy ohjeistuksessaan vain käsiteltävän asian kannalta tärkeissä asioissa. (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014b.)

Kohdan 1. sovellusohjeessa kerrotaan myös poikkeukset, milloin salassapitovelvollisuus ei päde. Näitä ovat Työturvallisuuslain 19§, jonka mukaan työnantajalle on ilmoitettava seikoista, joista aiheutuu tulkille vaaraa, Lastensuojelulain 25§, jonka mukaan tulkin tulee tehdä tarvittaessa lain tarkoittama lastensuojeluilmoitus sekä Rikoslain 10§ jonka mukaan törkeä rikos on ilmoitettava, mikäli se olisi vielä estettävissä. (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014b.)

Kohdan 5. *Tulkki valmistautuu tehtäväänsä huolellisesti ja ajoissa* sovellusohjeessa kerrotaan muustakin, kuin pelkästä sanastoon ja itse tulkkaukseen liittyvästä valmistautumisesta. Tulkin täytyy tietää tilanteesta paljon muutakin, kuin pelkkä aihe pystyäkseen esimerkiksi arvioimaan, pystyykö ottamaan toimeksiantoa vastaan.

Tulkin työn tavoitteen eli viestin välittämisen ja kielellisen tasa-arvon toteutumiseksi tulkin on perehdyttävä toimeksiannon edellyttämään sanastoon, terminologiaan ja fraseologiaan sekä esille tulevaan aiheeseen tulkkauksen kannalta tarkoituksenmukaisella tarkkuudella. Tulkki valmistautuu tehtävään myös tilanteen edellyttämien muiden viestinnällisten seikkojen kannalta, hänen on esimerkiksi ymmärrettävä tilanteessa valitsevat roolit ja hierarkiat ja pystyttävä valitsemaan tulkkaustilanteeseen parhaiten soveltuva työskentelytapa. (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014b.)

Kohdan 8. *Tulkki ei toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä eikä toimeksiannon aikana ole velvollinen hoitamaan muita kuin tulkkaustehtäviä* sovellusohjeessa kerrotaan selkeästi tulkin roolista, mitä hänen tehtäviinsä kuuluu ja mitä ei kuulu. Tulkin oma asiantuntijuus tulkkauksesta on poikkeus, siitä tulkin tulee kertoa vaikka muuten ei puutukaan tilanteeseen.

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

Mutta:

Tulkilla on asiantuntijarooli monikielisessä ja – kulttuurisessa tilanteessa. Tulkilla on paljon tilanteiden sujumisen kannalta arvokasta tietoa ja erityisosaamista, mitä ei voida muilta osapuolilta edellyttää. Asiakkaiden informoiminen (tulkin roolista ja tulkkauksesta) kuuluu tulkin työnkuvaan itse tulkkauksen lisäksi. (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014b.)

Kohdan 11. *Tulkki ei toimi ammattikuntaansa haittaavalla tavalla* sovellusohjeessa on kerrottu tarkemmin, mitä solidaarisuudella ammattikuntaa kohtaan tarkoitetaan ja miten tulkin tulisi toimia, ettei aiheuta haittaa ammattikunnalleen.

Tulkki toimii aina ammattikuntansa eettisten sääntöjen mukaisesti, ja käyttäytyy sekä toimeksiannon yhteydessä, että vapaa-ajallaan (esim. sosiaalisessa mediassa) tavalla, joka on omiaan edistämään ammattikunnan arvostusta. Mikäli tulkilla on toimeksiantoa vastaanottaessaan syytä epäillä, että tulkkaukseen liittyy rikollista tai ihmisoikeuksia loukkaavaa toimintaa, hänen ei tule hyväksyä toimeksiantoa. Tulkki ei heikennä ammattikunnan työoloja hyväksymällä toistuvasti käytäntöjä, jois-

sa tasokas, tarkoituksensa täyttävä tulkkaus ei ole mahdollista, vaan hänen tulee kieltäytyä toimeksiannosta, joiden yhteydessä sovelletaan tai voidaan olettaa sovellettavan tällaisia käytäntöjä. Tulkki käsittelee tulkkaukseen liittyviä asioita niin ammattikunnan sisällä kuin sen ulkopuolellakin tavalla, joka edistää laadukkaan tulkkauksen edellytyksiä. (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014b.)

Eettisten sääntöjen tehtävä on toimia normeina, jotka säätelevät ammattikunnan jäsenten toimintaa. Ne pitävät myös yllä asiakkaiden luottamusta ammattikuntaan, lisäävät ammattikunnan kiinteyttä sekä suojaavat ammattikunnan jäseniä. Ammattisäännöstö on eräänlainen suojakuppu, se suojaa ammattilaisia lain ja yleisen mielipiteen tuomioilta. (Räikkä ym. 1995, 19–20; Juujärvi ym. 2007, 54.) Ammattieettiset säännöt eivät kuitenkaan ole lakeja, eikä niitä ole pakko noudattaa. Ne ovat apukeinoja, joiden avulla ammattieettisiä ongelmatilanteita voi ratkaista. Niiden täytyy olla riittävän väljiä, jotta on tilaa itse pohtia, mikä toimintatapa on paras juuri siinä tilanteessa (Räikkä ym. 1995, 17–19; Tate & Turner 2002, 373; Humphrey & Alcorn 2007, 302; Juujärvi ym. 2007, 54) Ammattieettiset säännöt ovat ikään kuin arvoja, jotka ohjaavat eettistä pohdintaa. Muita arvoja voivat olla organisaation arvot, omat henkilökohtaiset arvot sekä ammatillista toimintaa ohjaava lainsäädäntö. (Juujärvi ym. 2007, 150.) Oikeudenmukaisuus on myös tärkeää eettisissä ohjeissa. Koska ohjeet ovat yleisellä tasolla, ammattilainen joutuu pohtimaan käytännön tilanteissa oikeudenmukaisuuden toteutumista. (Räikkä ym. 1995, 61; Juujärvi ym. 2007, 153.)

### 3.3 Eettinen pohdinta

Eettistä pohdintaa tarvitaan, kun tulkki joutuu eettisesti haastavaan tilanteeseen. Eettinen pohdinta tapahtuu aina ammattisäännöstöön pohjaten, mutta koska säännöt eivät ole yksiselitteisiä, ne vaativat tulkilta myös omaa harkintaa. Hozan (2016, 175) mukaan eettinen päätöksentekoprosessi kuvataan usein vaiheittaiseksi: ensin otetaan selvää tilanteesta, mietitään ja arvioidaan vaihtoehtoja, peilataan niitä eettisiin sääntöihin ja tehdään sen perusteella päätös. Asioiden käyminen läpi vaiheittain voi olla hyvä tapa opetella eettistä pohdintaa. On kuitenkin tutkittu, että kokeneet tulkit monesti toimivat kokemuksensa ja tietonsa perusteella, ja valitsevat hyväksi koetun tavan toimia. He käyvät nopeasti läpi mielessään tilanteen, ja jos ensin mieleen tullut

tapa toimia ei vaikutakaan hyvältä, he siirtyvät seuraavaan mahdolliseen toimintatapaan. (mt., 177–178.)

Eettiseen päätöksentekoon tarvitaan kriittistä ajattelua. Asioita pitää pohtia eri näkökulmista. Usein tilanteessa on monia erilaisia eettisesti oikeita toimintatapoja. Täytyy myös arvioida, mitä seurauksia eri ratkaisuksista tulee ja ottaa huomioon kaikki tilanteeseen vaikuttavat seikat. (Humphrey & Alcorn 2007, 310, 312–313; Juujärvi, Myyry & Pessa 2007, 150.) Ammattitaitoinen tulkki miettii tarkkaan ratkaisujaan, eikä vain valitse ensimmäisenä mieleen tulevaa toimintatapaa. Harvoin on olemassa vain yksi oikea tapa toimia. Joskus ratkaisua ei ehdi tekemään juuri siinä tilanteessa, mutta virheistä ja hyvistä ratkaisuksista oppii. (Humphrey & Alcorn 2007, 311–312.) Kasherin (2005, 73) mukaan ammattilaisen tulee osata valita ja perustella oikea toimintatapa. Hän ei voi toimia vain annettujen mallien mukaan.

Pystyvyyden tunne on merkittävä tekijä, joka vaikuttaa eettisissä ongelmanratkaisutilanteissa. Se tarkoittaa uskoa siihen, että pystyy toimimaan ja ratkaisemaan ongelmia tietyissä tilanteissa. Hankalammankin eettisen päätöksen pystyy tekemään, kun uskoo selviytyvänsä siitä. Pystyvyyden tunne kasvaa, kun selviää muutaman kerran hyvin haastavasta tilanteesta. Tunnetta voi myös kasvattaa mallioppimalla. Muilta saatu sanallinen rohkaisu auttaa myös tekemään eettisiä päätöksiä. Tämän takia kollegojen ja esimiehen tuki ovat tärkeitä. (Juujärvi ym. 2007, 252–253.)

Toimeenpanosuunnitelma on hyvä tapa vahvistaa omaa eettistä päätöksentekokykyä. Kun harjoittelee tilanteita etukäteen ja miettii, miten vaikeissa tilanteissa toimitaan, on helpompi toimia tositilanteessa. Sen avulla eettiset periaatteet pysyvät hyvin mielessä hankalissakin tilanteissa ja päätöksiä on helpompi tehdä. Ajan myötä ammattilainen tottuu noudattamaan ammattieettisiä ohjeita, harjoittelua tarvitaan siinä vaiheessa, kun rutiinit eivät ole vielä kehittyneet. (Humphrey & Alcorn 2007, 312–313; Juujärvi ym. 2007, 254.)

### 3.4 Eettisen pohdinnan kehittyminen

Vastavalmistunut ammattilainen kehittyy ammatilliseksi asiantuntijaksi vähitellen. Alussa tarvitaan selkeitä ja konkreettisia ohjeita työhön. Osallistuminen keskusteluun opiskelu- ja työyhteisössä ja yhdessä pohtiminen ovat tärkeitä. (Humphrey & Alcorn 2007, 299; Juujärvi ym. 2007, 12.) Eettisen päätöksenteon taito kehittyy vuosien myötä. Ammatti-identiteetti kehittyy jo opiskeluaikana ja myöhemmin työelämässä, ja ammattiin sosiaalistuminen on olennaista. Kuva siitä, mitä ovat ammatissa vaadittavat ominaisuudet, ammattilaisen rooli, ammatin vaatimat vastuut ja velvollisuudet, kehittyy vähitellen. Näitä samoja velvollisuuksia on myös kirjattu yleensä ammattieettisiin ohjeisiin. (Räikkä ym. 1995, 19; Juujärvi ym. 2007, 251.) Ammatti-identiteetti kuvastaa sitä, millaisena ihminen näkee itsensä asiantuntijana ja ammattinsa edustajana sekä millainen sija eettisyydellä ja moraalisisilla arvoilla on työn teossa (Juujärvi ym. 2007, 44).

Mendoza (2012) tutki aloittelijan ja kokeneen tulkin eettistä päätöksentekoa. Hänen mukaansa noviisi ja ekspertti tulkki lähestyivät eettistä päätöksentekoa yhtä poikkeusta lukuun ottamatta hyvin eri tavalla. Poikkeuksena oli, että molemmat pystyivät identifioimaan ja priorisoimaan ehdolliset velvollisuudet (prima facie -velvollisuudet) kuten lojaaliuden ja hyvän tekemisen velvollisuuden. Noviisit kuitenkin näkivät eettiset päätöksentekotilanteet usein hyvin mustavalkoisina. He eivät välttämättä erottaneet, mikä tilanteessa on se ratkaistava, eettinen pulma. Ekspertit taas pystyivät katsomaan tilannetta laajemmasta näkökulmasta ja osasivat hyödyntää aiempaa tietoa paremmin. He pystyivät tunnustelemaan tilannetta ja harkitsemaan erilaisia vaihtoehtoisia toimintatapoja. He pystyivät myös ajattelemaan toimintansa seurauksia. Mendozan mukaan nämä erot johtuivat intuitiosta, joka kehittyy ekspertille ajan myötä. (Hoza 2016, 68–70.)

Matka aloittelijasta ammattilaiseksi on merkityksellinen. Ajan myötä tulkin tieto, taito, ammatillisuus ja eettinen päätöksentekokyky kehittyvät. Tietoisien ja tiedostamattoman toiminnan välinen suhde muuttuu, kun kehittyä taitavammaksi tulkiksi. Alussa tulkki ei tiedosta puutteita omassa osaamisessaan, mutta kokemuksen karttuessa myös tietoisuus omista puutteista karttuu. Hän alkaa kehittää tietoisesti taitojaan ja lopuksi kehittyy ammatillinen intuitio, jonka avulla osaa tehdä oikeita ratkaisuja tie-



dostamattaankin. (Hoza 2016, 68–70.) Jokaisen tulkin moraalisen kehityksen taso sekä taito tehdä tietoisia eettisiä valintoja ovat eettisyyden perusta. Hyvä itsetuntemus on myös tärkeää, koska ilman sitä ammattieettisiä sääntöjä ei pysty soveltamaan vaan niitä noudattaa hyvin mustavalkoisesti. (Humphrey & Alcorn 2007, 318–319.) Kasherin (2005, 73) mukaan ammattilaisen täytyy ymmärtää täysin ammattialansa, ennen kuin hän voi tehdä kestäviä eettisiä ratkaisuja. Ammattieettiset säännöt pohjautuvat juuri tällaiseen perinpohjaiseen ymmärtämiseen.

Humphreyn ja Alcornin (2007, 317–320) mukaan on huomioitava, että virheiden tekeminen on inhimillistä. Itselleen pitää antaa aikaa. Kasvaakseen ammattilaisena pitää ottaa opiksi tekemistään virheistä. Katharine Hepburnin sanoin ”On ihan okei kaatua naamalleen – olet ainakin menossa eteenpäin!”. Niin kauan kuin tekee aina uusia virheitä, edistyy. Tärkeintä on arvioida omaa toimintaansa joko mielessään tai päiväkirjaa pitämällä. Aloittelijan on hyvä etsiä vertaistukea ryhmästä tai mentoria joka opastaa ammatin saloihin ja myös eettiseen päätöksentekoon.

### 3.5 Eettisen toiminnan malli

Psykologian professori James Rest on kehittänyt työtovereineen *neljän komponentin mallin*, joka kuvaa moraalista toimintaa. Malli on hyvä esimerkki, jota myös tulkit voivat käyttää eettisen pohdinnan kehittämiseen. Sen avulla voi peilata omaa eettistä toimintaansa sekä tunnistaa eettisesti haastavia tilanteita. Malli selkeyttää eettisen pohdinnan eri osatekijöitä ja auttaa ammattilaista huomioimaan eettisesti haastavien tilanteiden eri näkökulmat. Usein eettinen pohdinta jää pelkän pohdinnan tasolle, mutta mallin avulla voi oppia viemään eettisen pohdinnan toimeenpanoon asti.

Malli syntyi Restin tekemän kirjallisuuskatsauksen tuloksena. Mallin mukaan moraalinen toiminta toteutuu neljän komponentin avulla. Nämä komponentit ovat eettinen herkkyyks, moraalis-eettinen ongelmanratkaisu, eettinen motivaatio ja eettinen toimeenpanotaito (suomennokset Juujärvi ym.). Nämä toiminnan osatekijät eivät välttämättä seuraa toisiaan lineaarisesti vaan niiden välillä voi olla monimutkaisia vuorovaikutussuhteita. Kaikkia osatekijöitä tarvitaan eettisen toiminnan aikaansaamiseksi. (Rest & Bebeau & Volker 1986; Juujärvi ym. 2007, 20)

*Eettinen herkkyys* on taitoa tunnistaa ongelma tai eettinen jännite eri tilanteissa. Se sisältää myös pohdintaa siitä, kuinka oma toiminta vaikuttaa toisiin ihmisiin sekä omien tunteiden, asenteiden ja ennakkoluulojen tunnistamista ja reflektointia. Tilanteen tutuus vaikuttaa eettiseen herkkyyteen. Tutussa tilanteessa on helpompi huomata moraalisia ongelmia. Ihmisellä voi olla hyvä kyky tunnistaa tilanteen eettisiä ongelmia, mutta huono kyky ratkaista niitä. Asiantuntijan tulisi kehittää omaa eettistä herkkyyttään, jotta hän pystyisi tunnistamaan eettistä päätöksentekoa vaativat tilanteet. (Rest ym. 1986, 5–8; Juujärvi ym. 2007, 21–24.)

*Moraalis-eettinen ongelmanratkaisu* eli eettinen päätöksenteko tarkoittaa ajatusprosessia, jossa pohditaan erilaisia vaihtoehtoisia toimintatapoja eettisen ongelman ratkaisemiseksi. Asiantuntijuuteen perustuvassa päätöksenteossa eri vaihtoehtoja analysoidaan ja vertaillaan huolellisesti. Todellisuudessa ratkaisuja tehdään välillä intuitiion avulla ja toisinaan taas perinpohjaisen pohdinnan perusteella. Eettisille ongelmille on tyypillistä, ettei niille ole itsestään selvää, oikeaa vastausta. Ammatilaisen täytyy osata perustella, miksi joku toinen vaihtoehto on parempi kuin toinen. Omat arvot ja moraalikäsitkset vaikuttavat myös ammattieettisiin arvoihin ja periaatteisiin. Moraalijatteluun kehittyneisyys vaikuttaa myös ratkaisuihin. Mitä korkeammalle moraalinen ajattelu on kehittynyt, sitä todennäköisemmin ammatilainen myös toimii oikeana pitämänsä ratkaisun mukaan. (Rest ym. 1986, 8–13; Juujärvi ym. 2007, 24–26.)

Kaikilla ei ole samanlaista motivaatiota toimia eettisesti. *Eettisen motivaation* tärkein tehtävä on saada ammatilainen valitsemaan keskenään kilpailevista arvoista ja ihanteista ne, jotka palvelevat moraalista päämäärää. Amattieettiset ohjeet nojautuvat arvoperustaan. Yksilöillä voi olla myös omia arvoja, asioita, joita he pitävät tärkeinä. Israelilaisen tutkijan Shalom Schwartzin mukaan arvot ovat yleisiä elämää ohjaavia periaatteita, jotka voi asettaa henkilökohtaiseen tärkeysjärjestykseen. Arvot ohjaavat valintoja, tilanteiden arviointia ja toimintaa niissä. Ne motivoivat ihmistä toimimaan, koska ne ovat tavoiteltavia päämääriä. Arvot ovat myös yhteydessä asenteisiin ja muihin eettisen toiminnan osatekijöihin. Ne luovat osaltaan ammatti-identiteettiä. (Rest ym. 1986, 13–15; Juujärvi ym. 2007, 27–29.)

Ilman *eettistä toimeenpanotaitoa* eettinen herkkyys, päätöksenteko ja motivaatio voivat jäädä vain aikomuksiksi. Toimeenpanotaito on kykyä ja rohkeutta toimia moraalisien periaatteiden mukaisesti myös paineen alla. Se vaatii rohkeuden lisäksi päättäväisyyttä ja tahdon lujuuutta. Ammattilaisen toimeenpanotaitoon liittyy myös taito perustella omat valintansa, toimia rakentavasti konfliktitilanteessa sekä ajaa oikeana pitämäänsä asiaa. Yksilöllä on mahdollisuus vaikuttaa itse omaan ajatteluunsa, tunteuksiinsa ja toimintaansa. Tilanteita voi harjoitella etukäteen ja vahvistaa samalla uskoa siihen, että kykenee toimimaan oikein erilaisissa tilanteissa. (Rest ym. 1986, 15–17; Juujärvi ym. 2007, 29–30.)

#### 4 NETNOGRAFIA, TEEMAHAASTATTELU JA AIVORIIHI AINEISTON KERUUN MENETELMINÄ

Opinnäytetyöni lähestymistavassa on piirteitä sekä konstruktivisesta että innovatiivisesta tutkimustavasta. Konstruktivisessa tutkimuksessa on tarkoitus löytää teoreettisesti perusteltuja ratkaisuja käytännön ongelmiin ja osoittaa niiden toimivuus, parhaimmillaan laajemmalti kuin pelkästään kohdeorganisaatiossa (Ojasalo ym. 2015,65). Kohteenani oli viittomakielen tulkkien yhteisö ja tarkoitus oli löytää ratkaisuja eettisesti haastaviin tilanteisiin ja testata aivoriitekniikkaa yhtenä mallina eettisen pohdinnan kehittämiseen ja tukemiseen. Ojasalon (2015, 82) mukaan innovaatioita syntyy usein ihmisten ajatusten kohdatessa keskustelussa. Innovaatiot ovat hyvinvoinnin ja uudistumisen moottoreita. Innovaatiolla on tarkoitus tuottaa hyötyä. Opinnäytetyöni tavoitteena ei ollut keksiä uutta, vaan vahvistaa jo olemassa olevaa tietoa ja sitä kautta uudistaa tulkkien eettistä pohdintaa sekä lisätä heidän hyvinvointiaan. Työssäni on myös toimintatutkimuksen piirteitä, vaikkakaan sitä ei ole toteutettu yhdessä työyhteisössä vaan siinä on kerätty tietoa ammattikunnan toiminnasta. Tutkimustapa oli tulkkien osallistava ja sen pyrkimyksenä oli saada aikaan muutosta sekä ratkaista käytännön ongelmia, kuten toimintatutkimuksessakin (Ojasalo 2015, 58).

Käytin opinnäytetyössäni useaa eri aineistonkeruumenetelmää: netnografiaa online-yhteisöjen havainnoinnin ja blogin muodossa, teemahaastatteluja sekä aivorihtä. Tavoitteenani oli ensin kerätä aineistoa netistä, saada tarkempaa tietoa teemahaas-

tattelujen avulla ja viimeisenä aivoriihen avulla tuoda esiin erilaisia ratkaisumalleja, joita tulkit käyttävät eettisesti haastavissa tilanteissa. Samalla testasin aivoriihimallia yhtenä eettistä pohdintaa tukevana mallina. Kerron näistä menetelmistä tarkemmin tämän luvun alaluvuissa.

Pidin koko työni kirjoittamisen ajan päiväkirjaa, johon kirjasin työn etenemistä sekä omia pohdintojani ja ajatuksia työhön liittyen. Kävin keskustelua SVT:n ohjaajan sekä ohjaavien lehtoreiden kanssa työn tekemisen ajan. Ojasalon ym. (2015, 46–47) mukaan kehittämistyöstä tulisi raportoida koko prosessin ajan, jotta hiljaista tietoa saadaan näin tulevien kehittäjien käyttöön. Keskustelin useiden kollegojen kanssa eettisyydestä koko prosessin ajan. Kirjoitin Kielisillan maaliskuun numeroon pienen jutun, jossa kutsuin viittomakielen tulkkeja osallistumaan keskusteluun opinnäytetyöni aiheesta sekä internetissä että osallistumalla järjestämäni aivoriiehen. Pysin näin osallistamaan tulkkeja työhön ja herättelin mielenkiintoa aiheeseen.

#### 4.1 Netnografia online-yhteisöissä

Aloitin tutkimuksen netnografisella tutkimusmenetelmällä 8.2.–22.2.2017. Netnografia on internetissä tapahtuvaa etnografista tutkimusta, jossa kerätään aineistoa virtuaaliyhteisöistä joko passiivisesti havainnoimalla tai aktiivisesti ja vuorovaikutteisesti. (Ojasalo ym. 2015, 77). Pyrkimyksenäni oli löytää netnografian keinoin online-yhteisöistä mahdollisimman paljon taustatietoa ja ne ammattisäännösten kohdat, jotka mahdollisesti aiheuttavat eettistä pohdintaa. Etsin ensin internetistä sopivia virtuaaliyhteisöjä, joissa tulkit kirjoittivat eri aiheista. Näitä olivat avoin Facebookin Herää, Kelan tulkkauspalvelu! -ryhmä sekä viittomakielen tulkkien suljettu VITUt -ryhmä. Seurasin näiden yhteisöjen kirjoituksia ensin passiivisesti. Facebookiin on myös perustettu uusi TTYR Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä -niminen ryhmä, joka tiedottaa ja ohjaa tulkkauspalvelun käyttäjiä (Facebook 2016b). Ryhmä on avoin. Tässä ryhmässä tiedotetaan eettisiin kysymyksiin liittyviä asioita, mutta eettiseen pohdintaan liittyvää keskustelua siellä ei ollut.

Kuulan (2011, 182–183, 196) mukaan, kun tutkitaan jonkun ryhmän sähköisiä viestejä ja tallennetaan niitä analysoitavaksi, viestien kirjoittajien nimitietoja ei voi esittää.

Tulee myös arvioida, aiheutuuko viestin kirjoittajalle haittaa tai murhetta, mikäli tietoja viestistä julkaistaan muulla foorumilla tai muussa tarkoituksessa kuin alun perin. Aiheen arkaluontoisuus ja henkilökohtaisuus pitää huomioida. Mikäli käyttö ei ole avointa, samat rajoitukset, jotka koskevat ryhmän jäseniä, koskevat myös tutkijaa. Tällöin on olennaista varmistaa, että saa käyttää ja tallentaa tekstejä tutkimuskäyttöön. Eettisyys on tärkeää muistaa myös tutkijana. En käyttänyt opinnäytetyössäni suoria lainauksia mistään seuraamastani virtuaaliyhteisöstä.

Koska netnografia tapahtuu internetin välityksellä, maantiede ei rajoita sitä (Ojasalo ym. 2015, 118). Pystyin näin tavoittamaan suuren määrän tulkkien keskusteluja riippumatta siitä, missä tulkit asuvat. Seurasin keskusteluja, jotka liittyvät eettisiin ongelmiin ja pidin löydöistäni päiväkirjaa. Koska keskustelua eettisistä ongelmista ei löytynyt paljon, päätin ottaa aktiivisemman roolin tutkijana ja esitin Facebookin VITU-ryhmässä itse kysymyksen ”Mikä aiheuttaa harmaita hiuksia ja eettistä pohdintaa työssäsi?”. Melko pian huomasin, että eettinen päätöksenteko on aihe, josta kovin kaan moni ei mielellään kirjoita omalla nimellään. Sain kuitenkin useita yksityisviestiä asiaan liittyen. Luvussa 3.1 mainitsemani Taten ja Turnerin (2002, 382) kuvaama hiljaisuuden salaliitto vaikutti siis olevan totta. Eettiseen pohdintaan liittyvät kysymykset ovat sen verran arkaluontoisia, ettei niistä uskalleta kirjoittaa omalla nimellä. Tuli myös esiin, että vaikka tuo ryhmä on suljettu, siinä on jäsenenä muitakin kuin tulkkeja. Eettinen pohdinta haluttiin pitää vain tulkkien välisenä ja mieluummin nimettömänä keskusteluna.

#### 4.2 Netnografia blogin avulla

Ojasalon (2015, 118) mukaan netnografia on erityistä, koska se tapahtuu tietokonevälitteisesti ja siinä on mahdollisuus myös anonyymiuteen. Tutkija voi rakentaa verkkoon uusia tutkimusalustoja. Hakiessani ratkaisua, miten saisin aikaan keskustelua nimettömänä, eräs kollega ehdotti blogia. Perustin blogin blogspot-alustalle. Tein ensin kokeiluversion, jota testasimme opinnäytetyön ohjausryhmän kanssa. Tähän ryhmään kuului lisäksi kolme muuta YAMK-opiskelijaa, jotka kaikki olimme Elina Tapion ohjauksessa. Totesimme blogin toimivaksi tavaksi kommentoida ja keskustella aiheista täysin nimettömänä taikka nimimerkillä, joten avasin blogiin keskustelun.

Lähetin blogin linkin SVT:n postituslistojen kautta kaikille SVT:n jäsenille. Näin rajasin blogin kommentoinnin pelkästään viittomakielen tulkeille. Koska tiedän, että kaikki viittomakielen tulkit eivät ole SVT:n jäseniä, ilmoitin myös Facebookin VITU-ryhmässä, että blogi on perustettu ja linkin sinne saa minulta pyytämällä. Sain muutamalta tulkilta yksityisviestin, jossa blogin linkkiä pyydettiin. Lähetin linkkiä myös tuntemilleni viittomakielen tulkeille varmistaakseni, että kaikki halukkaat ovat varmasti sen saaneet.

Keräsin blogista aineistoa 22.2.–19.3.2017. Kerroin blogin alussa opinnäytetyöstäni ja sen tavoitteista. Kerroin millä ajalla kerään aineistoa ja että tulen käyttämään blogin keskustelua opinnäytetyöni materiaalina. Pyysin tulkkeja kirjoittamaan blogiin eettistä päätöksentekoa vaativista aiheista tai tilanteista ja kommentoimaan muiden kirjoituksia. Kerroin, että kommentoida voi joko täysin anonyyminä tai nimimerkillä, mutta toivoin nimimerkin käyttöä pystyäkseen seuraamaan, jos sama henkilö kommentoi uudestaan. Annoin myös ohjeet kommentointiin ja kommentteihin vastaamiseen. Mainostin tulevaa aivorihtä SVT:n koulutuspäivillä, ja kutsuin kaikkia mukaan keskusteluun myös sinne. Kerroin yhteystietoni ja pyysin ottamaan yhteyttä, mikäli joku olisi kiinnostunut tulemaan haastateltavakseni samasta aiheesta.

#### 4.3 Teemahaastattelut

Etsin haastateltavia kaikissa muutenkin käyttämissäni tiedottamiskanavissani eli Facebookissa, postituslistoilla, blogissa sekä Kielisillassa. Puhuin aiheesta myös tapaamilleni kollegoille. Tavoitteena oli löytää 3-5 haastateltavaa viittomakielen tulkkia ja sain sovittua 4 teemahaastattelua. Aloittelevan ja kokeneen tulkin kohtaamat eettisesti haastavat tilanteet voivat olla erilaisia. Löysin haastateltavaksi tulkkeja, joilla oli eripituisia työkokemuksia, yhdellä alle vuosi, toisella 12 vuotta, kolmannella 18 vuotta ja kokeneimmalla jo 30 vuoden työura takana. Heistä yhdellä oli opistotason tutkinto, kahdella ammattikorkeakoulututkinto ja yhdellä ammattikorkeakoulututkinnon lisäksi ylempi ammattikorkeakoulututkinto. Haastateltavien iät olivat 36–52 vuoden välillä. Haastateltavista kaksi oli Itä-Suomesta, yksi Etelä-Suomesta ja yksi Varsinais-Suomesta.

Teemahaastattelu on laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmä, jossa haastattelija on etukäteen miettinyt teemoja, joiden mukaan haastattelu etenee (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75; Ojasalo ym. 2015, 41). Suunnittelin teemahaastattelut netnografi-an avulla saamani tiedon pohjalta, verraten aineistoa teoriapohjaan. Online-yhteisöjen keskusteluista löytyi melko vähän aiheistoa, mutta blogiin tuli yhteensä 26 kommenttia viittomakielen tulkeilta. Viittomakielen tulkkien noudattamassa asiointitulkin ammattisäännöstössä on yhteensä 12 kohtaa. Blogin kommentteissa nousi esiin yhdeksän ammattisäännöstön kohtaa, minkä takia en rajannut teemahaastattelujen kysymyksiin tiettyjä ammattisäännöstön kohtia vaan päätin käydä informanttien kanssa läpi kaikki ammattisäännöstön kohdat, jotka ovat aiheuttaneet heille eettistä pohdintaa.

Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on saada paljon tietoa ja ymmärtää ilmiötä kokonaisvaltaisemmin. Vaikeiden ja arkojen asioiden selvittäminen onnistuu usein hyvin haastattelun avulla. (Ojasalo ym. 2015, 105–106.) Koska eettiset kysymykset olivat selkeästi arkoja ja vaikeita, valitsin teemahaastattelun yhdeksi menetelmäksi. Haastatteluissa pyrin saamaan vastauksia kysymyksiin, mitkä ammattisäännöstön kohdat aiheuttavat erityisen paljon eettistä pohdintaa ja mikä sen aiheuttaa. Pyysin tulkkeja kertomaan erilaisia esimerkkitalanteita, joissa heillä oli ollut haasteita tai jotka olivat aiheuttaneet eettistä pohdintaa. Kysyin myös, millaista tukea tulkit kaipaavat eettiseen päätöksentekoon. Haastattelut toteutettiin yhtä lukuun ottamatta etäyhteyden välityksellä. Äänitin haastattelut, jotta pystyin palaamaan keskusteluihin ja käyttämään kaikkea tietoa jälkikäteen hyödyksi.

#### 4.4 Haastatteluaineiston analysointi

Toteutettuani haastattelut kuuntelin, litteroin ja luin aineiston moneen kertaan ja mietin teemoja, joita aineistosta nousi esiin. Minua kiinnostivat ihmisten kokemukset ja kertomukset eettistä pohdintaa aiheuttavista tilanteista. Etsin aineistosta ilmiöitä tai asioita, jotka toistuivat useassa haastattelussa. Poimin haastatteluaineistosta ne ammattisäännöstön kohdat, jotka aiheuttavat eettistä pohdintaa sekä niihin liittyviä esimerkkitapauksia. Havainnoin James Restin neljän komponentin näkymistä eettisessä päätöksenteossa. Vertasin myös aineistosta löytyviä teemoja teoriaan ja aset-

tamiini tutkimuskysymyksiin. Ojasalon ym. (2015, 110–111) mukaan aineistosta pyritään löytämään yhteyksiä käytettyyn teoriaan ja se kannattaa analysoida mahdollisimman pian haastattelujen jälkeen, jotta tieto on hyvin muistissa ja tuoretta. Opin näytetyössäni haastattelujen nopea analysointi oli tarpeen myös siksi, että pystyin suunnittelemaan kehittämistyöni seuraavaa vaihetta.

Haastattelu- ja tutkimuskysymysten lisäksi tarvitaan analyttisiä kysymyksiä, jotka esitetään kootulle aineistolle (Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 9–10). Esitin aineistolle analyttisiä kysymyksiä, kuten ”millaisia eettiseen päätöksentekoon liittyviä haasteita informantit toivat esiin?”, ”millaisissa tilanteissa haasteita esiintyy?”, ”kenen kanssa ongelmia tulee?”, ”miten tilanteita voi ratkaista?” ja ”miten eettistä pohdintaa voi kehittää?”. Litteroin haastatteluista ne kohdat sana sanalta, joista sain vastauksia analyttisiin kysymyksiini. Palasin nauhoitteisiin vielä myöhemmin ja litteroin joitain kohtia uudelleen tarkemmin, kun huomasin niiden liittyvän johonkin työni muussa aineistossa esiin nousseeseen aiheeseen ja halusin käyttää niitä työni tulososiossa.

Laadullisen aineiston analyysissä rajaaminen on olennaista ja sen on oltava perusteltua sekä johdonmukaista. Tutkija tekee tietoisia valintoja rajatessaan aineistoa. (Ruusuvuori ym., 15.) Pyrin analyysissäni valitsemaan tarkempaan analyysiin nimenomaan ne kohdat, jotka vastasivat analyttisiin kysymyksiini. Mielessäni alkoi vähitellen hahmottua ne teemat, jotka nousivat yhä uudestaan esiin aineistosta. Ruusuvuoren ym. (2010, 17) mukaan tulee myös miettiä, vastaako rajattu aineisto riittävällä tavalla tutkimuskysymyksiin ja voiko perustellusti olettaa, että tutkimus tuottaa luotettavaa ja jollain lailla yleistettävissä olevaa tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Laadullisessa tutkimuksessa haastateltavien tavat antaa asioille merkityksiä ja niissä havaittavat erot ja yhteneväisyydet ovat tärkeitä. Jouduin miettimään tutkimuskysymyksiäni mo-  
neen otteeseen työni edetessä ja peilaamaan niitä samaani aineistoon. Pyrin koko ajan rajaamaan aineistosta mukaan juuri ne teemat, jotka liittyivät tutkimuskysymyksiini, toistuivat selkeästi ja vaikuttivat yleistettäviltä.

Käytin haastattelun analyysissä menetelmänä teemakortistoa. Teemakortiston tarkoituksena on koodittaa litteroitu haastattelu teemoittain ja poimia nämä kohdat erillisiksi teemakorteiksi, joita käytetään työvälineenä myöhemmin (Ojasalo ym., 142). Kooditin haastattelustani saadun aineiston viidelle teemakortille. Teemat olivat: yhteistyö tulk-



kiparin kanssa (PARI), asiakkaasta johtuvat hankalat tilanteet (ASIAKAS), eettinen päätöksenteko (PÄÄTÖKSENTEKO), tulkin oma toiminta (TOIMINTA) ja yhteistyö Kelan kanssa (KELA). Merkitsin teemojen lyhenteet litteroituihin haastatteluteksteihin kommentteina. Kun olin koodannut aineiston, keräsin saman teeman alle kuuluvat sitaatit kaikki samalle tiedostelle, joka toimi teemakorttina. Lopuksi keräsin jokaiselta teemakortilta 2-3 haastatteluissa esiin nousutta eettistä päätöksentekoa vaativaa tilannetta. Käytin näitä viittä teemaa ja yhteensä 12 kysymystä aivoriihen pisteissä, missä ryhmät kiersivät. (LIITE 3.) Myöhemmin lisäsin teemojen alle poimintoja blogista ja keräsin opinnäytetyön tulososioon näiden teemojen alta sopivia lainauksia.

#### 4.5 Aivoriihi

Aivoriihi järjestettiin Suomenlinnassa SVT:n kevätkokouksen yhteydessä 6.5.2017 ja siihen osallistui 31 tulkkia. Aivoriihi on luovan ongelmanratkaisun menetelmä, jossa on tarkoitus etsiä ryhmänvetäjän johdolla ratkaisuja ja lähestymistapoja ongelmiin (Ojasalo ym. 2015, 160; Helsingin yliopisto i.a.). Koska opintopäiville oli etukäteistiedon mukaan osallistumassa 40 tulkkia ja minulle varattu aika oli 1,5 tuntia, päädyin toteuttamaan aivoriihen standardiversiona. Noin suuressa ryhmässä en olisi pystynyt ohjaamaan itse kaikkia, eikä ollut mahdollisuutta kouluttaa apuvetäjiä etukäteen aivoriihen vaativimpiin muunnelmiin. Standardiversio sopi myös siihen, että oli useita eri teemoja, jotka kaikki ryhmät käyvät läpi. Käytin haastatteluissa saamaani analysoitua ja teemakorteille jaettua aineistoa pohjana, jonka perusteella suunnittelin aivoriihen kulun. Luvussa 3 esitelty tietoperusta oli yhteneväistä haastattelujen kanssa ja tuki niistä kerättyä aineistoa.

Aivoriihitapaamisen tarkoituksena oli saada tulkit osallistumaan kehittämistyöhön pohtimalla yhdessä, miten ongelmallisiin ammattisäännösten kohtiin tulisi suhtautua. Asioiden esille nostaminen virittää keskustelua ja sen avulla tulkkien käsitys eettisesti kestävästä ratkaisusta vahvistuu, kuten teoriaosiossakin ilmenee. Yhdessä mietittyjä toimintatapoja voidaan opinnäytetyöni valmistumisen jälkeen jakaa sosiaalisessa mediassa samoissa virtuaaliyhteisöissä, joissa aloitin netnografisen tutkimuksen. SVT työn tilaajana voi myös hyödyntää aivoriihimallia tulkkien tapaamisissa eri puolilla Suomea. Näin toimintatavat saadaan parhaiten jalkautettua käytäntöön.

Ennen aivoriihityöskentelyn aloittamista kerroin osallistujille opinnäytetyöstäni ja sen siihenastisesta prosessista. Kerroin myös aivoriihityöskentelyn tarkoituksesta ja säännöistä. Kävimme läpi viisi teemaa, joita ryhmät tulisivat pohtimaan: yhteistyö tulkkiparin kanssa, asiakkaasta johtuvat hankalat tilanteet, eettinen päätöksenteko, tulkin oma toiminta ja yhteistyö Kelan kanssa. Osallistujat jaettiin viiteen ryhmään. Ryhmillä oli 10 minuuttia aikaa jokaisessa pisteessä pohtia teemaa sekä sen alla olevia kysymyksiä ja kirjata niihin liittyviä ideoita toimintatavoiksi ja ohjeiksi. Teemat ja kysymykset oli kirjoitettu isoille fläppitaulun papereille, ja pisteet oli sijoitettu eri puolille kokouspaikkaa, osa sisälle ja osa ulkopuolelle. Työn tilaajan SVT:n hallituksen jäsenet toimivat aivoriihen apuvetäjinä. Jokaisessa viidessä pisteessä oli yksi apuvetäjä ohjaamassa ryhmän keskustelua ja kirjaamassa sitä ylös. Olin lähettänyt apuvetäjille lyhyen ohjeistuksen etukäteen sähköpostilla ja kävin jokaisen kanssa nopeasti läpi aivoriihen kulun ennen tilanteen alkua. Aivoriihen normaaliin tapaan kaikki hullutkin ideat kirjattiin ja ideoita ei arvosteltu millään tavalla työskentelyn aikana. Toimin itse kellottajana ja kiersin ryhmissä seuraamassa keskustelun kulkua, vastaamassa mahdollisiin kysymyksiin ja viemässä lisää paperia ja kyniä niitä tarvitseville. Kaikki teemat synnyttivät paljon keskustelua ja erilaisia mahdollisia toimintatapoja kirjattiin ylös. Kiertäessään pisteitä ryhmät kehittivät edelleen edellisten ryhmien ideoita. Kun kaikki pisteet oli kierretty läpi, jokainen sai käydä vielä äänestämässä kolme parhaaksi kokemaansa ratkaisumallia eri kohdissa. Viimeiseksi käytiin vielä nopeasti läpi nämä eniten kannatusta saaneet ratkaisut.

Koska SVT ei kerännyt opintopäiviltään yleisesti palautetta, päätin tehdä vielä elokuussa palautekyselyn aivoriiheen osallistujille. Tein kyselyn nettiin SurveyMonkey työkalulla (LIITE 4.). SVT:n puheenjohtaja lähetti linkin kyselyyn kaikille opintopäivien aivoriiheen osallistujille. Kysely oli vastattavissa ajalla 11.–27.8.2017. Kyselystä lähetettiin vielä muistutus osallistumisesta 21.8.2017. Kyselyyn vastasi 7 osallistujaa. Kerroin tarkemmin opinnäytetyöni tuloksista sekä saamastani palautteesta luvussa 5.

## 5 OMAN TOIMINNAN REFLEKTOINTI, KESKUSTELU JA AMMATTISÄÄNNÖSTÖN KERTAUS EETTISEN POHDINNAN TUKENA

Tutkimukseni tavoitteena oli vastata kysymyksiin: Millaiset tilanteet ovat viittomakie- len tulkeille eettisesti haastavia? Millä tavoin tulkit ratkaisevat eettisesti haastavia tilanteita? Millä tavoin tulkkien eettisen pohdinnan kehittymistä voi tukea? Ensimmäi- seen ja toiseen tutkimuskysymykseeni löytyi muutamia vastauksia jo online-yhteisöjä seuratussa ja useat kommentit blogissani sekä teemahaastattelut vahvistivat havain- not. Viittomakielen tulkit kohtaavat eettistä pohdintaa aiheuttavia tilanteita päivittäin. Eettisesti haastavina tilanteina tulkit mainitsivat vaitiolovelvollisuuden ja sen rajaami- sen, kollektiivisen vaitiolovelvollisuuden sekä solidaarisuuden ammattikuntaa koh- taan. Tulkkauspalvelujen kilpailuttaminen on myös aiheuttanut tilanteita, joissa eettis- tä pohdintaa tarvitaan. Tulkin pitää usein pohtia, voiko ottaa vastaan toimeksiannon johon ei ehdi riittävästi valmistautua tai johon ei saa tulkkiparia. Solidaarisuus am- mattikuntaa kohtaan mietityttää monia tulkkveja. Eettisesti haastavia tilanteita pyritään ratkaisemaan monin eri tavoin. Keskustelu, tilanteiden harjoittelu ja ammattieettisten sääntöjen kertaaminen olivat monen tulkin mielestä tärkeitä. Eettisiin epäkohtiin tulisi puuttua ja miettiä aina perusteita omalle toiminnalle. Luokittelin tulkkien vastauksista erilaisia tilanteita viiden teeman alle. Kolmanteen kysymykseen sain vastauksia sekä teemahaastatteluissa että järjestämässäni aivoriihessä. Tulkkien mielestä aivoriihi- menetelmä oli hyvä tapa tukea eettistä pohdintaa ja sen kehittämistä. Muita tukemi- sen tapoja ovat esimerkiksi keskusteleminen esimiehen tai kollegan kanssa sekä työnohjaus. Käsittelen tässä luvussa tutkimukseni tuloksia teemoittain.

### 5.1 Yhteistyö tulkkiparin kanssa

Blogissani keskusteltiin paljon vaitiolovelvollisuudesta. Minkä verran toimeksiannoista voi puhua muille tulkeille, mikäli puhuu yleisellä tasolla, ilman yksityiskohtaisia tieto- ja? Mitä tarkoittaa kollektiivinen vaitiolovelvollisuus? Missä menee raja siinä, minkä verran tietoa voi jakaa tulkkiparin tai jatkuvaan tilanteeseen seuraavaksi menevän tulkin kanssa tilanteen sujuvuuden kannalta? Miksi joskus tuntuu, että joku tulkki pu- huu turhaan vaitiolovelvollisuuden alaisista asioista? Keskustelussa todettiin myös,

että onneksi ongelmatilanteita vaitiolovelvollisuuden suhteen tulee vastaan vain harvoin.

Kollektiiviseen vaitiolovelvollisuuteen liittyy myös se, kuinka paljon asiakkaiden asioista on sopivaa puhua. Vaivaannuttaa, jos tilauksen briiffaus muuttuu asioiksi, jotka eivät liity tilaisuuteen. Tarkoitus voi olla hyvä, mutta eettisesti epäilyttävä. Raja on hiuksenhieno. Onko se huolimattomuutta vai vaitiolovelvollisuuden rikkomista? (Anonyymi)

Tähän liittyy harvoin mitään ongelmia, mutta joskus tulkkipari saattaakin kertoa jotain liikaa tai lisätä oman mielipiteensä asiakkaasta/tilanteesta. Se on ongelmallista, enkä itse aina tiedä mitä siihen sanoa, mutta onneksi sellaista sattuu erittäin harvoin. (Anonyymi)

Haastatteluissa nousi esiin paljon samoja teemoja. Salassapitovelvollisuus mietitytti paljon. Erityisen paljon pohdintaa aiheutti se, miten pitäisi toimia, jos toinen tulkki selkeästi rikkoo salassapitovelvollisuutta esimerkiksi kyselemällä turhaa. Valmiita ratkaisuehdotuksiakin tuli.

Pitäis opetella joku nopea reagointitapa, opetella valkoisia valheita päättämään. Tai jos kehtaa, niin sanoo, että paras kysyä tältä henkilöltä itseltään tätä asiaa. (Informantti B)

Niitäkin on tässä matkan varrella tavannut, että on jäänyt vähän suu auki, että aika avoimesti puhutaan. (Informantti C)

En mä voi sanoo, et se yleistä on, et rikotaan salassapitovelvollisuutta, et kyllähän siinä jokaiselle on kasvanut se tietynlainen raja, mutta tota ... en mä sanos, et se yleistä on. Mut se vaan on, et sitä jotkut enemmän tekee, kun toiset. Että, valitettavasti siihen törmää. (Informantti A)

Tulkkiparin toimintaan liittyen voi tulla myös muita eettistä pohdintaa aiheuttavia tilanteita. Joskus yhteistyö ei vain tunnu sujuvan. Vaikka yrittäisi tehdä työnsä mahdollisimman hyvin, tilanteesta voi jäädä itselle huono olo. Saattaa myös jäädä mietityttämään, näkykö yhteistyön toimimattomuus asiakkaallekin.

Etukäteenkin ehdittiin juttelemaan (tulkkiparin kanssa) jonkun verran, ja tuli heti ilmi, että ei välttämättä oo hirveen helppo tehdä yhteistyötä, vaikka ite yritin olla mahdollisimman avoin ja joustava. Kysyin tauolla, oliko jotain kommentoitavaa ja hän heti kommentoi – oli ihan aiheellinenkin kommentti – mutta ehkä se tapa, miten sanoo, epämurkavalla tavalla ilmoitti, miten hän ei tykkää. Yritin korjata asiaa, mistä hän mulle mainitsi, keskityin siihen. Siihen meni hirveesti energiaa, ja mietin koko ajan, mi-

tenköhän toi asiakas kokee tän tilanteen, näkeeks hän, että tässä on jotain outoo. (Informantti D)

Aivoriihen ryhmissä keskusteltiin tämän teeman alla kolmesta erilaisesta ongelmatilanteesta tulkkiparin kanssa ja mietittiin niihin sopivia toimintatapoja. Ensimmäisenä oli tilanne, jossa *tulkkipari kertoo liikaa vaitiolovelvollisuuden alaisista asioista*. Osallistujat kirjasivat monia erilaisia toimintaehdotuksia ongelmatilanteisiin. Eniten kannatusta sai ratkaisu, että kysyy tulkkiparilta, tarvitseeko minun tietää tämä tulkkauksen tai tilanteen hallinnan kannalta (n=7). Voi myös sanoa suoraan, että minun ei tarvitse, tai en halua tietää tästä (n=1) tai että tuo on liikaa kerrottu (n=1). Vastaajat pohtivat myös, että liika puheliaisuus voi vaikuttaa yhteistyöhön parin kanssa, ja että aika ajoon asioita on hyvä kyseenalaistaa ja pohtia.

Toisessa esimerkkitalanteessa *tulkkipari kyselee liikaa vaitiolovelvollisuuden alaisista asioista*. Tähänkin tuli monta erilaista ratkaisuehdotusta. Eniten kannatusta sai ratkaisu, että voi vastata vain, ettei tiedä (n=4). Myös yhteisistä pelisäännöistä sopiminen voi auttaa tilanteessa ja helpottaa myös yhdessä tulkkaamista (n=2). Vastaajat keskustelivat myös siitä, että voi riippua osaamisesta tai kokemustausta, minkä verran tietoa tarvitsee (n=2). Tässä yhteydessä tuotiin myös esiin, että on kollegiaalista pitää huolta toisen tulkin eettisyydestä. Palautteen antaminen on siis tärkeää, jos huomaa, että toisen eettisyys lipsuu.

Kolmannessa esimerkkitalanteessa pohdittiin, miten tulisi toimia, mikäli *tulkkipari toimii epäasiallisesti*. Ratkaisuehdotuksista miltei yksimielisen kannatuksen sai rakentava keskustelu ja palautteen anto (n=14). Osallistujien mielestä omista havainnoista kannattaa aina aloittaa, kertoa, miltä itsestä kuulosti, näytti tai tuntui. Olennaista on, ettei puhu selän takana vaan suoraan henkilön kanssa. Kehittyäkseen tulkki tarvitsee rakentavaa palautetta. Tuotiin myös esiin, että on tärkeää hoitaa asia tulkkien kesken. Asiakkaalle ei tarvitse näyttää, jos tulkkien välillä on eripuraa. Yksi ratkaisu voi olla myös esimiehen kautta palautteen anto, mutta henkilökohtaista palautetta pidettiin ensisijaisena vaihtoehtona. Ehdotettiin myös sitä, että kysyy parilta: ”mikä hätänä?”.

## 5.2 Asiakkaasta johtuvat hankalat tilanteet

Blogissa keskusteltiin tiedonkulusta asiakkaisiin liittyvissä asioissa. Asiakkaan aggressiivinen tai muuten ennalta arvaamaton käytös mietitytti sekä blogin kommentoijia, että haastattelun vastaajia. Tähän liittyen Kelan välitys aiheuttaa joskus ongelmia, koska se ei anna tietoja tulkeille mahdollisista vaarallisista tilanteista. Tulkki saattaa siis mennä tilanteeseen tietämättä yhtään sen mahdollisesta vaarallisuudesta.

Ja sitten kun tulkki ilmoittaa eteenpäin ongelmasta niin tapahtuuko jotain? Ei ole systeemiä valmiina, jolla voisi puuttua asiaan tai tehdä joku merkintä johonkin, tieto katoaa jonnekin. Esimerkiksi asiakas käyttäytyy asiattomasti, on humalassa ja arvaamaton, toistuvasti. Tulkki kerrallaan tekee ilmoituksen esimiehelle ja vastaus on "aivan, tämä tapaus tiedetäänkin, ilmoitetaan taas Kelalle". Huhu-tasolla moni tulkki tietää näitä asiakkaita, mutta mutta.. (Anonyymi)

Tässä vuosien aikana on käynyt ilmi, että meillä on esimerkiksi vaarallisia asiakkaita. Ja Kelahan ei kerro, ja se on mun mielestä iso riski. Tietysti meille kaikille, mutta vielä sitten uudemmmille, jotka välttämättä ei tiedä, ja jolla on semmonen tunne, että vaikka alkaa pelottaa, ei uskalla keskeyttää tilannetta, eikä lähteä pois. Puhumattakaan siitä, että oikeasti jotain tapahtuis. Olis aivan mahtavaa, että olis jonkunlainen kollektiivinen vaihtolovelvollisuus olemassa, jolloin varsinkin näistä vaarallisista tapauksista pystyis jotain tietoa jakamaan toisten tulkkien kesken. (Informantti C)

Haastatteluissa tuli ilmi, että joskus asiakkaan kanssa voi tulla eteen hankalia tilanteita, esimerkiksi jos toimii maahanmuuttaja- tai monivammaisen asiakkaan kanssa, jonka suomalaisen viittomakielen sekä suomenkielentaito on puutteellinen. Voi jäädä sellainen olo, että olisi pitänyt olla enemmän kuin tulkki. Joskus pitää miettiä jälkikäteen, tekikö liikaa. Rajanveto voi olla hankalaa.

Oli kerran maahanmuuttaja-asiakas, ja Kelaan piti lähettää jotain ja se kuvio, että kuka lähettää mitä ja kenelle. Siihen paperiasiaan vielä jälkikäteen selitin (asiakkaalle) sitä asiaa. Eli tavallaan menin niinku hoitamaan. Tosi spontaanisti niin kun, mulla oli vielä harjoittelija mukana, ja hänellekin sanoin, että nyt mä tein just niin kuin ei pitäis tehdä. (Informantti B)

Lähinnä mietin näitä kuurosokeita monivammaisia. Koska siellä on hirveen raskasta tehdä sitä työtä, koska siellä joutuu kuitenkin jollain tavalla olemaan ihminen vielä enemmän. Mä oon sitten miettinyt itelleni, että onks se tilanteen hallintaa? Vai mitä se on, että... Se on semmonen

ryhmä, että siellä vähän tulee aina semmonen olo, että tekeekö jotain vähän liikaa. Että, osittain myös sen takia, että se tulkkaus sujuu. Tai että se tilanne sujuu. (Informantti A)

Aivoriihessä tämän teeman yhteydessä keskusteltiin kolmesta esimerkkitalanteesta. Ensimmäisessä tilanteessa *tulkille jää olo, ettei asiakas ymmärrä oikein*. Monista ratkaisumalleista eniten kannatusta saivat ehdotukset, että tulkki pitää kuulevan osapuolen kartalla siitä, mikä on tilanne (n=5) ja että tulkki viittoo asian uudestaan tiivistäen ja kertoo sen samalla kuulevalle osapuolelle (n=5). Tulkki voi myös varmistaa välillä, pysyykö asiakas mukana (n=4). On tärkeää tarkistaa oma viittomisensa (n=2). Mahdollista tulkkiparia voi käyttää apuna (n=1), käyttää asiantuntijapuheenvuoron (n=1) tai ehdottaa kuulevalle: ”Voitko kysyä toisella tapaa?” (n=1). Myös kulttuuritulkaus tuotiin esiin tässä kohtaa. Osallistujien mukaan kannattaa myös aina miettiä, riippuuko ongelma lähteestä vai tulkista.

Toisessa tilanteessa *asiakas käyttäytyy törkeästi tai tilanne on muuten vaarallinen*. Tässäkin tuli paljon erilaisia ratkaisuehdotuksia. Eniten kannatusta saivat ratkaisut, että tulkki ilmoittaa heti, ettei tuollainen käytös ole hyväksyttävää ja jos tilanne kuitenkin jatkuu, tulkki lähtee pois (n=4) tai tulkki tekee säännöt selviksi ja varoittaa asiakasta, ettei tulkki voi jatkaa, jos käytös ei muutu (n=4). Tulkki voi myös asettua tilanteessa turvalliseen paikkaan ja laittaa viestin työkaverille (n=3). On olennaista, ettei tulkki provosoidu ja yrittää rauhoittaa tilannetta (n=3). Tilanteesta voi myös ilmoittaa välitykseen (n=2). Vastauksista tuli ilmi, että tulkit pitivät merkittävänä asiakkaan tuntemuksen nimenomaan tällaisissa tilanteissa. On helpompi ennakoida ja tehdä päätös tilanteesta toimimisesta, jos asiakas on ennalta tuttu. Julkisessa tilassa toimiminen voi olla myös yksi ratkaisu tilanteeseen.

Kolmannessa esimerkkitalanteessa *asiakas tarvitsee muutakin, kuin tulkkausta*. Eniten kannatusta sai ratkaisumalli, jossa tulkki kertoo tilanteesta esimiehelleen ja välitykseen (n=8). Kannatusta sai myös ehdotus, että tulkki sanoo ääneen jo tulkkaustilanteesta, että asiakas ei pysty toimimaan itsenäisesti (n=3) sekä se, että tulkki pitää tiukan ammatillisen linjan (n=3). Asiakkaan voi ohjata takaisin hoitamaan asiaa uudestaan (n=2). Tulkit toivat ilmi myös sen, että tällaisessa tilanteessa voi ehdottaa asiakkaalle muuta apua kuin tulkkaus.

### 5.3 Eettinen päätöksenteko

Eettinen päätöksenteko nousi esiin monessa eri vaiheessa tutkimustani. Tulkkina kohtaa paljon erilaisia tilanteita, joissa täytyy nopeasti tehdä päätös, miten toimii eettisesti oikein. Joskus päätös voi olla helppo, mutta toisinaan tilanteeseen voi olla monta erilaista ratkaisua tai tulkki ei tiedä, mikä olisi eettisesti paras tapa toimia. Blogissa pohdittiin, mitä tulkki voisi tehdä itse parantaakseen omaa eettisiä toimintatapojaan sekä mitä tehdä, jos itse huomaa jälkikäteen toimineensa väärin?

Miten eettiset toimintatavat kehittyvät? Koulussa niitä opetetaan ja numeroitujen säännöt on mielessä, mutta onko taidot yleensä jokaisella tulkillä alusta alkaen hallinnassa? Vai kehittykö ne vähitellen kuten muukin ammattitaito? Eli alussa voi sattua mokia? (Anonyymi)

Miten toimitaan kun itse huomaa vaikkapa jälkikäteen toimineensa väärin? Esimerkiksi on paljastanut jotain liikaa - huomaamattaan. Otetaanko heti yhteyttä eri osapuoliin ja kerrotaan että tulini toimineeksi väärin vai jätetäänkö tilanne sikseen ja vain toivotaan että se ei lähtisi paisumaan suuremmaksi ja tietenkin otetaan siitä opiksi ja ollaan jatkossa fiksumpia? (Anonyymi)

Esitin tämän blogissa esiin tulleen kysymyksen myös haastateltavilleni: miten eettistä pohdintaa voi kehittää? Osa haastateltavista kertoi, ettei hankalia tapauksia voi purkaa kenenkään kanssa. Kaivattiin jotain foorumia, jolla haastavista eettisistä tilanteista voisi keskustella. Ei ole keinoja kehittää omaa eettisyyttään, koska työnteko on niin yksinäistä. Haastateltavat ehdottivat ratkaisuksi, että esimiehet kertaisivat ammatitieteen ja siihen liittyviä asioita säännöllisesti yritysten palaverissa tai että tulkeilla pitäisi olla jonkinlainen vuosihuolto, jossa eettisiä ohjeita kerrattaisiin.

Mää tunnen olevani vähän niinkö tuuliajolla, koska ei oo mitään työntekijästä. Esimies ei tiedä käytännössä alasta mitään, ja työkaveritkin on tavallaan aika vasta-alkajia, niin tuntuu sillain et on tosi yksin näitten juttujen kans. (Informantti B)

Jokaisen firman esimies, esimiehet niinku tietyin väliajoin, käytäs taas, joku semmonen työntekijöille palaverissa keskustelu, että mitä nämä (eettiset ohjeet) tarkoittaakaan. (Informantti A)



Kyllä kai joku vuosihuolto, tai kymmenvuotishuolto pitäis varmaan olla, että okei, jossakin vaiheessa joku tulkki pysähtyy näitten äärelle, tavallaan kertaa. Ettei hämähä ja lähe lipeämään. (Informantti B)

Aivoriihenkin kolmas teema oli eettinen päätöksenteko. Tämän teeman alla keskusteltiin kahdesta erilaisesta tilanteesta. Ensimmäisessä tilanteessa *tulkki huomaa jälkikäteen, että on jossain tilanteessa toiminut väärin*. Erilaiset keskustelut nousivat tässä kohdassa suosituimmiksi ratkaisumalleiksi. Osallistujat kokivat tärkeäksi käydä keskustelua vähintään itsensä kanssa ja miettiä jälkikäteen, miten olisi voinut toimia tilanteessa paremmin (n=9). Tulkkauksitilanteita voi aina arvioida etukäteen, tilanteessa, sekä jälkikäteen. Tilanteesta voi keskustella myös asiakkaan kanssa, joko tavatessa seuraavan kerran tai vaikka Whatsappin välityksellä yhteyttä ottamalla (n=3). Asiasta voi kertoa esimiehelle, ja esimies voi selvittää asiaa asiakkaan kanssa (n=3). Myös kuulevalle osapuolelle kannattaa selvittää tulkin rooli, mikäli se on tilanteen jälkeen vielä mahdollista (n=3). Asiasta voi keskustella kollegan kanssa, mutta on tärkeää puhua omasta kokemuksesta, ei asiakkaasta (n=4). Eettiselle pohdinnalle täytyy järjestää aikaa (n=1). Väärää toimintaa voi pyytää anteeksi asiakkaalta (n=1). Tässä kohdassa vastaajat miettivät myös anteeksi saamista, armoa ja omien mokien jakamista muiden kanssa oppimismielessä.

Toinen aihe oli miettiä, *miten omaa eettistä päätöksentekokykyään voi kehittää*. Suosituin ehdotus tässäkin oli keskusteleminen (n=11). On tärkeää keskustella säännöllisesti ja saada sekä antaa vertaistukea. Tilanteiden purku parin kanssa on myös hyödyllistä (n=6). Asiat eivät ole mustavalkoisia, ja pitää oppia myös ottamaan puheeksi asioita toisen kanssa. Työnohjaus auttaa kehittämään eettistä päätöksentekokykyä (n=4). 360°-pohdinta on myös tärkeää, eli itsearviointiin lisäksi palautetta on hyvä saada kaikilta tahoilta (n=3). Sen lisäksi, että miettii, miltä minusta tuntuu, voi miettiä, miltä kuurosta, kuulevasta ja muista tulkeista siinä tilanteessa tuntui. Etiikka on myös yhteisön asia ja siksi omia kokemuksia pitää jakaa (n=1). Koulutuksiin on hyvä mennä mukaan (n=1). Vastaajat toivat myös esiin sen, että kokemus opettaa, ja että etiikkaa on pohdittava säännöllisesti, esimerkiksi aina ennen toimeksiantoa.

#### 5.4 Tulkin oma toiminta

On monia asioita, jotka mietityttävät tulkkeja omassa toiminnassa. Haastatteluissa tuli esiin tilanne, jossa tulkin pitää osata arvioida oma pätevyytensä tilanteeseen. Joskus Kela sijoittaa toimeksiannon niin lyhyellä varoitusajalla, ettei siihen ehdi valmistautua tai tulkki ei saa riittävästi tietoa tilanteesta pystyäkseen arvioimaan oman taitonsa tai parin tarpeen. Jää tulkin pohdittavaksi, ottaako toimeksiannon silti vastaan vai kieltäytykö siitä eettisiin syihin vedoten. Silti joskus tulee yllätyksiä.

Jos siitä asiasta, tai siitä tilanteesta on saanut jonku rajallisen määrän vaan tietoo, ja vaikka olis selvittänytkin sitä enemmän, ja siltikään ei oo mistään kautta saanu. Vaikka asiakkaaltakin on Kela kysynyt ja muuta niin... Mut ylipäätään, jos ei oo sitä tietoa, eihän tulkki voi tehdä sitä päätöstäkään, ottaako hän sitä vastaan vai ei. Sitten tietenkkin, kun menee siihen tilanteeseen ja näkee, et hei oikeesti, mä en pysty sitä tekemään. Tietenkkin se on ihan selvä asia, jos olis vastassa joku kuuleva, joka puhuu sellasta kieltä mitä ei hallitse ollenkaan... niin se on silleen selkee asia, että voi sanoa, että tästä ei ollut mitään tietoo, mä en pysty tätä hoitamaan. (Informantti D)

Tulkin täytyy arvioida omaa ammattitaitoaan myös tilanteiden jälkeen, jotta pystyy kehittymään ja parantamaan toimintaansa seuraavissa toimeksiannoissa. Ammattitaito on sekä konkreettista taitoa tulkata, että kykyä toimia eettisesti kestäväällä tavalla tulkkaustilannetta ennen, tilanteessa ja sen jälkeen.

Eräässä haastattelussa tuli esiin haastava tapaus, jossa tulkin piti miettiä vaitiolovelvollisuuden rikkomista tilanteessa, jossa tiukka vaitiolovelvollisuuden noudattaminen olisi saattanut aiheuttaa terveydellistä haittaa tai olla jopa vaaraksi hengelle. Vaitiolovelvollisuuden rikkominen tuntuu monesta tulkista niin pahalta, että jopa hengen ollessa kyseessä sen rikkominen vaatii perusteellista pohdintaa.

Oli tosi hankala tilanne, että mitä tulkki voi tommosessa tilanteessa tehdä, kun siinä voi toisaalta olla jopa henki olla kysymyksessä, että missä se menee se raja sitten. Se oli lähes 18 mutta alaikäinen silti. Onko tässä tapauksessa meidän vaitiolovelvollisuus, voiko sitä ajatella, että sitä täytyy noudattaa siinä kohdassa? Luulen, etten pystyis antaa ittelleni anteeksi, jos kuulisin, että jotain ois tapahtunut. (Informantti D)

Aivoriihessä tämän teeman alla keskusteltiin näistä kahdesta erilaisesta tilanteesta, jotka haastattelun vastaajat kokivat hankaliksi. Ensimmäinen kohta oli *oman ammattitaidon arviointi*. Useista ehdotuksista eniten kannatusta sai ajatus, että turha itse-

ruoskinta on hyvä unohtaa, koska se ei auta kehittymään (n=6). Sen lisäksi, että itse arvioi omaa taitoaan, on hyvä pyytää välillä joku ulkopuolinen, esimerkiksi esimies tai kollega arvioimaan omaa tulkkausta (n=6). Näin saadun palautteen avulla oppii myös itse arvioimaan omia taitojaan. Oman itsetuntemusasteikon kalibrointi koettiin tärkeäksi (n=3). Kun oppii tuntemaan omat taitonsa ja arvioimaan osaamistaan eri tilanteissa, pystyy paremmin toimimaan oikein. Ammattieettinen ohjeistus on hyvä tarkistaa säännöllisesti (n=3). Oman ammattitaidon arvioinnissa auttavat myös konkreettiset kehittymisen ja arvioinnin käytänteet ja oikeissa tulkkaustilanteissa tehdyt havainnot (n=2). Oma fiilistään on hyvä tarkkailla (n=1) ja miettiä, mihin suoritusta verrataan (n=1). Vastaajat toivat esiin, että työnantajan panos on olennaista oma ammattitaidon arvioinnissa ja kehittämisessä. Mikäli työnantaja ei tue arviointia eikä järjestä koulutusta tai esimerkiksi tilaisuuksia, joissa tulkin etiikasta voi keskustella kollegojen kanssa, tulkki jää yksin pohtimaan asioita.

Toinen aihe oli tulkin toiminta tilanteessa, jossa *jonkun henki tai terveys on vaarassa, mikäli tulkki ei riko vaitiolovelvollisuuttaan*. Nämä ovat harvinaisempia tilanteita, mutta koska vaitiolovelvollisuuden rikkominen on haastavaa, sitä on hyvä miettiä etukäteen. Tähän tilanteeseen ehdotetuista ratkaisuista tärkeimmäksi vastaajat kokivat sen, että muistaa olla ihminen ihmiselle (n=6). Hyvä tapa on miettiä, puuttuisinko tilanteeseen ventovieraan kohdalla. Mikäli tilanteessa on mukana alaikäisiä, tulkin pitää myös muistaa aikuisen vastuu (n=4). Oli selkeää, että hengen tai terveyden vaarantuessa vaitiolovelvollisuus pitää voida rikkoa (n=4). Vastaajat mainitsivat, että oma etiikka menee ammattietiikan edelle hengenvaarassa. On parempi kohdata asiakkaan suuttumus, kuin kantaa omallatunnollaan kuolemaa (n=3). Tässäkin tilanteessa toimeksiannon jälkeinen reflektointi on olennaista (n=2). Tässä tuotiin myös esiin, että on suuri haaste muuttua puolueettomasta ei-toimijasta toimijaksi. Pitää myös pohtia, onko paikalla muuta henkilökuntaa, joka voi puuttua tilanteeseen ja ottaa tarvittaessa esimerkiksi palvelutalon työntekijään yhteyttä ennen kuin toimii itse.

## 5.5 Yhteistyö Kelan kanssa

Netnografiaa tehdessäni ensimmäiset havainnot eettiseen pohdintaan liittyen löytyivät Facebookin viittomakielen tulkkien VITUt suljetusta ryhmästä. Keskustelua oli

käyty solidaarisuudesta ammattikuntaa kohtaan. Tulkkauspalveluiden siirryttyä Kelalle palveluntuottajat ovat keskenään kilpailutilanteessa. Välillä solidaarisuus unohtuu, kun pelätään toimeksiannon menettämistä, mikäli pidetään ammattikunnan edusta kiinni. Tässäkin keskustelussa tuli selkeästi ilmi, että on olennaista nostaa näitä ongelmia esiin. Muuten tulkit jäävät mietteidensä kanssa yksin, ja saattavat luulla, ettei muilla edes ole samanlaisia ongelmia. Varsinkaan kokemattomat tulkit eivät välttämättä ole tulleet edes ajatelleeksi, että he rikkovat ammattisäännöstöä suostuessaan johonkin, joka aiheuttaa ammattikunnalle haittaa.

Blogissani keskusteltiin muun muassa siitä, otetaanko vastaan toimeksiantoa, johon ei ole pätevä. Tästä moni kommentoija oli sitä mieltä, että vastavalmistunut tulkki ei välttämättä koe olevansa pätevä vielä mihinkään, mutta kokemuksen myötä arviointikyky kasvaa. Myös keskustelu kollegan tai esimiehen kanssa auttaa arvioimaan omaa pätevyyttään johonkin tilanteeseen. Samassa yhteydessä pohdittiin myös solidaarisuutta tilanteessa, jossa Kela pyytää tekemään tulkkauksen yksin, vaikka itse arvioi tilanteen paritulkkaukseksi. Jotkut suostuvat tekemään yksin pelätessään, että menettävät toimeksiannon, mikäli vaativat paria. Aina löytyy se joku, joka suostuu tekemään tulkkauksen ilman paria. Blogissa todettiin myös, että alamme työn ei pitäisi olla alennusmyynnissä, koska tällä heikennämme vain koko alan tilannetta. Tuli myös esiin, että kaikki tulkit eivät tiedä, että tilauksen voi palauttaa Kelalle eettisiin syihin vedoten.

Tiettyjen asioiden osalta toimintatapoja olisi hyvä yhtenäistää (esim. paritulkkaus), jotta viesti menisi Kelaankin päin perille. Toisaalta taas kulttuuri kentällä tuntuu olevan "every (wo)man for themselves", ja mitä aiemminkin joku mainitsi, että joku kuitenkin sitten ottaa sen keikan, mihin pari olisi ollut paikallaan. Vaikka paritulkkauksestakin on omat aika- ja vaatavuussääntönsä, jokainen tulkki kokee tilanteiden haastavuuden omalla tavallaan. Toisen "haastava" ei välttämättä ole sitä toiselle. (Anonyymi)

Kelalle on selvää, että paritulkkaus on järjestettävä yli 2 h tilauksiin sekä vaativampiin tulkkaustilanteihin, jos tulkki sitä vaatii! Jos alallamme suositetaan "alennusmyyntiin" yksi tulkki tekee kahden työt, totta kai Kela on tyytyväinen eikä välttämättä tuputa paria. (Anonyymi)

Kokeneempana tulkkina olen usein sanonut kollegalle, että itse en lähtisi vaan palauttaisin keikan. Joskus nuori kollega on saattanut jopa hämmästyä, että "voiko niin tehdä"! Tietysti voi ja pitää, 15 vuoden tulkkiuran jälkeinkin palautan keikkoja Kelaan. (TT)

Solidaarisuus omaa ammattikuntaa kohtaan tuli esiin monessa haastatteluvastauksessa. Haastateltavilla oli tunne, että kilpailutus on muuttanut tilannetta kentällä. Raha menee välillä eettisyyden edelle. Tulkit ottavat vastaan vaativiakin toimeksiantoja yksin, koska pelkäävät työn menettämistä, mikäli vaativat itselleen tulkkiparia. Itseen ja omaa yritystä mainostetaan asiakkaille ehkä kyseenalaisinkin tavoin ja asiakkaiden kanssa kaveerataan tilausten toivossa. Haastateltavat toivoivat, että ammatillisuus säilyisi kentällä. Pitkään töitä tehneet tulkit kokevat, että enää ei puhalleta yhteen hiileen ja toimita yhteistyössä, vaan nykyään on selkeämpi erottelu meidän yrityksen ja teidän yrityksen välillä.

Mä palautan (keikkoja) itte aika paljon, itse asiassa yllättävän paljon... meillä on semmonen sopimus, että työnantaja kyllä luottaa siihen, jos oon sitä mieltä, että ei. Kaikilla ei oo niin sanotusti tarpeeksi töitä niin ne ottaa. Oon kuullu ihan tulkkien suusta, että en tiä, mutta koko päivän tilaus, eikä muuta oo, niin sitten mennään. (Informantti C)

Nyt tässä kilpailukaudessa, on semmonen, mikä must on ehkä niinku suurin, minkä kokisin, suurin ongelma. Koska, ihan sen takia, että useat firmat tuottaa, kaikki haluaa pärjätä ja menestyä, kaikki haluaa saaha työtä. Niin valitettavasti on tuonu semmosia lieveilmiöitä, että ollaan niinku kaveria, asiakkaiden kanssa pyritään olemaan mahdollisimman hyvää pataa ja kavereita. Ja sillä saahaan asiakkaita, jotka pystyy toivomaan Kelalta tulkkia, sekä kuuroja että kuurosokeita... Että kaikilla olis se ammatillisuus niin kirkkaana, briljanttina. (Informantti A)

Kelan toiminta aiheutti monen haastateltavan mielestä ongelmia. Tilaukset tulevat monesti niin viime tipassa, ettei tilanteisiin ehdi valmistautua. Tilauksia saattaa hävitä kalenterista, vaikka niihin on jo ehtinyt valmistautua. Kela ei aina hyväksy perusteita, joilla tulkki yrittää palauttaa toimeksiantoja tai saada itselleen tulkkiparin. Tulkkien ei ole aina mahdollista tehdä niin hyvää työtä, kuin he haluaisivat.

Kyllä se on se kynnyks, ja varsinkin ite tietää, kun on sen verran pitkään tehnyt tätä työtä, tavallaan tietää, että selviää tästä tilanteesta, mutta voiko kriteeri olla, että selviää tästä - pitäis selvitä laadukkaasti. Usein myös selviän laadukkaastikin, mutta se epävarmuus, että ei ole ehkä ehtinyt valmistautua niin hyvin. Tilaus ehkä vaatiskin vähän enemmän. Ei ole saanut kiinni ihmisiä, joilta olis saanut riittävästi tietoa asiasta. Sitten on tavallaan kurja mennä sinne, ei ole ihan varma, mitä kaikkea siellä tapahtuu, saattaa osan tietää, mutta osa asioista on ihan pimennossa. Se on inhottavaa, siinä kohassa tuntuu, että se oma ammattietiikka, se ei toteudu siinä. Ei oo itsestään kiinni, vaan ne tehtävät tulee niin myöhässä. (Informantti D)

Kela välittää aina nyttien nämä keikat liian viime tingassa, ja joutuu joskus menemään haasteellisiin - no yhtenä esimerkkinä vaikka nämä työpaikkatulkkaukset, jossa pitäisi tietää vähä firmasta ja tuotteista ja vähän sen firman maailmasta jotakin ennen kun sinne menet. Ja sit pystyy menemään kokouksiin, tai palavereihin tai koulutus suunnitelmiin tai muuhun. Ja mikä muu tahansa, niin ei pysty valmistautumaan ajoissa. Et se on musta ihan suurin ongelma. Ei pysty olemaan ihan niin hyvä tulkki, kun haluis olla. (Informantti A)

Aivoriihessä keskusteltiin kahdesta eri tilanteesta liittyen yhteistyöhön Kelan kanssa. Ensimmäisessä mietittiin toimintatapoja, mikäli huomaa tulkkaustilanteeseen mentyä, että *olisi tarvinnut tulkkiparin selvitäkseen tilanteesta laadukkaasti*. Eniten kannatusta sai ratkaisu, että tulkki tuo asian esille tilanteeseen osallistujille ja tilanneelle asiakkaalle, jotta he ymmärtävät paremmin ja pystyvät huomioimaan asian tilanteessa (n=14). Toimeksiannon jälkeen tällaisesta tilanteesta tulisi aina kertoa esimiehelle sekä antaa palautetta Kelan välitykseen, jotta välttyttäisiin vastaavilta tilanteilta tulevaisuudessa (n=4). Riittävän tauotuksen järjestäminen on tärkeää (n=2). Keskustelussa tuotiin myös esiin, että kaikkeen ei tarvitse suostua ja että pitkiin tilauksiin on hyvä aina pyytää paria. Tässäkin yleisen tason keskustelua asiasta auttaisi, niin että kaikki tulkit ymmärtäisivät oikeuden palauttaa toimeksianto eettisistä syistä.

Toisessa tilanteessa pohdittiin sitä, *milloin voi palauttaa tilauksen*. Useista toimintatavoista eniten kannatusta sai perustelu, että omat taidot eivät oman arvion mukaan riitä tilanteeseen (n=5). Myös solidaarisuus ammattikuntaa kohtaan koettiin tässä merkittäväksi: ei mennä tekemään sellaista, mikä aiheuttaa muille harmia tai huonontaa koko ammattikunnan tilannetta (n=4). Jos suoriutumisen mahdollisuus puuttuu, ei voi tehdä tulkkausta (n=3). Tähän riittää myös henkisen suoriutumiskyvyn puute. Jääviys on myös syy, johon vedoten toimeksiannon voi palauttaa (n=3). Joskus voi olla virhe tilauksessa tai sen välityksessä, ja tällöin tilauksen voi palauttaa, mikäli esimerkiksi oma osaaminen ei riitä (n=2). Toimeksiannon voi tällöin palauttaa vielä tilauksen alettuakin, mikäli tilanne käy selväksi vasta sitten. Jos toimeksiantoon ei saa määräaikaan mennessä riittävästi lisätietoja, sen voi myös palauttaa (n=2). Mikäli ei ole riittävästi aikaa, jotta ehtisi tulkkauspaikalle, toimeksiannon voi palauttaa (n=1). Joskus kalenteri täyttyy niin tiukkaan Kelan välityksen toimesta, että siirtymäajat eivät yksinkertaisesti riitä. Tässä on olennaista, että seuraa kalenteriaan koko ajan, ja huomauttaa mahdollisimman pian tällaisista epäkohdista. Vastajat toivat myös esiin sen, että Kelan tulisi luottaa tulkin ammattitaitoon ja arviointikykyyn omasta osaami-

sestaan sekä tilanteen vaatimuksista. Joskus esimerkiksi ei saa paria, vaikka perustelee parin tarpeen Kelalle.

## 5.6 Aivoriihitekniikka eettisen pohdinnan apuna

Työnantajan rooli eettisen pohdinnan tukemisessa on merkittävä. Alallamme on myös paljon yksinyrittäjiä, joilla ei ole välttämättä ketään, kenen kanssa eettistä pohdintaa voi jakaa. Yksi mahdollisuus eettisten ongelmatilanteiden pohtimiselle toisten tulkkien kanssa olisivat valtakunnalliset ja alueelliset tilaisuudet, joissa esimerkiksi aivoriihityöskentelyn avulla purettaisiin ja mietittäisiin yhdessä ratkaisuja ja välineitä tulevia tilanteita varten. Toisten ammattilaisten kanssa keskustelu ja reflektointi auttavat jäsentämään asioita paremmin ja herättää ehkä huomaamaan, ettei oma toiminta jossain tilanteessa ollutkaan se paras mahdollinen ratkaisu. Tämän takia halusin testata aivoriihityöskentelyä eettistä päätöksentekoa tukevana metodina. Aivoriihestä tekemäni palautekyselyn mukaan kaikki palautteen antajat (n=7) olivat sitä mieltä, että aihe ”Työkaluja eettisiin ongelmatilanteisiin” oli hyödyllinen. Aivoriihityöskentely oli myös kaikkien mielestä hyvä tapa käsitellä asiaa, vaikkakin metodina ehkä liiankin tuttu. He kommentoivat muun muassa näin:

Ainahan näitä kinkkisiä tilanteita tulee vastaan ja nyt niistä pääsi vähän keskustelemaan muiden kanssa. Joitakin hyviä ajatuksia ja vinkkejä tiukoihin tilanteisiin tarttui matkaan. Kokemuksen jakoon laittaminen ei koskaan ole huono juttu ja täällä se oli mahdollista!

Eettinen pohdinta on aina hyödyllistä, koska eettistä päätöksentekoa joutuu tulkkinä tekemään päivittäin. Oikeasti päivittäin.

Tuli lyhyessä ajassa monta erilaista näkökulmaa pureskeltavaksi.

Aina on hyvä keskustella, sillä monta kertaa ihmettelin, miten eri tavalla asioita voi ajatella. Lähestymistapa ei ehkä ollut mielenkiintoisin, mutta kun ryhmä lämpeni, niin tosiaan, eri vinkkeleistä sai sekä hyviä ”huomautuksia” omaan päätöksentekoon että ihmetyksen aiheita.

Kysyessäni opitko uutta, tai saitko eväitä toimintaasi, sain myös hyviä vastauksia. Aivoriihityöskentely oli antanut lisää rohkeutta eettiseen päätöksentekoon, sekä vahvistanut omia pohdintoja. Osallistujat kommentoivat myös näin:

Samasta tilanteesta voi olla hyvinkin erilaisia kokemuksia - mikään ei ole mustavalkoista.

Asioiden miettiminen toisen ihmisen näkökulmasta on aina virkistävää ja muistuttaa juuri etiikan yksilöllisestä olemuksesta.

Aivoriihen järjestely oli vastaajien mielestä onnistunut pääasiassa hyvin. Toteutus oli ollut toimiva. Paikka oli hieman haasteellinen, isommat tilat olisivat olleet paremmat ja aikaa olisi voinut olla enemmän. Osa toivoi selkeämpiä tapausesimerkkejä, ettei aikaa olisi mennyt siihen pohdintaan, mitä tämä tarkoittaa. Kehitysehdotuksena tuli myös ajatus siitä, että luettavana olisi esimerkiksi joku artikkeli tai teoriaa etukäteen, jolloin tilanteeseen voisi valmistautua etukäteen.

## 6 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli saada selville, millaiset tilanteet ovat tulkeille eettisesti haastavia, miten he ratkaisevat niitä sekä löytää keinoja tulkkien eettisen pohdinnan kehittämiseen. Tarkoitus oli myös testata aivoriihimenetelmän sopivuutta eettisen pohdinnan tukemisen mallina. Käsittelen teoriaosiossa laajasti tulkkien ammattisäännöstöä sekä eri tapoja kehittää eettistä pohdintaa. Viittomakielen tulkit pystyvät hyödyntämään työni teoriaosuutta halutessaan kehittää eettisen pohdinnan taitojaan. Opinnäytetyöni reliiabiliteetti ja validiteetti ovat myös olennaisia kysymyksiä. Hirsjärven ym. (2014, 186–187) mukaan reliiabiliteetti eli uskottavuus tarkoittaa sitä, että samaa kohdetta tutkiessa saadaan sama tutkimustulos. Validiteetillä eli luotettavuudella tarkoitetaan, että tutkimuksen tulee koskea sitä, mitä sen oletetaan koskevan. Tutkimuksessa tulee käyttää tutkittavaa ilmiötä heijastavia käsitteitä. Käytin opinnäytetyössäni useita eri menetelmiä, ja kaikissa eri tutkimusvaiheissa esiin nousi samankaltaisia eettisiä ongelmia. Tutkittu viittomakielen tulkkien joukko oli myös varsin heterogeeninen, koska osallistujat olivat eri puolilta Suomea, eri ikäisiä ja erilaisilla koulutustaustoilla olevia tulkkeja. Eri tutkimuksen vaiheisiin osallistui eri tulkkeja. Voidaan siis katsoa, että tutkimukseni on tältä osin sekä uskottava, että luotettava. Tutkimuksen validiteettia tukee myös se, että aineistosta saatiin vastaukset kaikkiin tutkimuskysymyksiin. Toteutin aivoriihen viittomakielen tulkeille, ja se osoittautui toi-



mivaksi ja käyttökelpoiseksi menetelmäksi viittomakielen tulkkien eettisen pohdinnan kehittämisessä. Löysin siis myös etsimiäni konkreettisia keinoja tulkkien käyttöön.

Tutkimusetiikka on myös olennaista aina, kun jotain asiaa tai ilmiötä tutkitaan. Erityisen merkitykselliseksi koen sen itselleni, kun työni aihekin käsittelee etiikkaa. Ojasalon ym. (2015, 48) mukaan eettisyys tutkimuksessa tarkoittaa sitä, että tutkimuksen kohteena olevat ihmiset tietävät, mitkä tutkimuksen tavoitteet ovat ja mikä on heidän roolinsa. Vastaaajien nimettömyyden takaaminen on myös olennaista. Kerroin opinäytetyöni kaikissa aineistonkeruuvaiheissa osallistujille tutkimuksen tarkoituksesta. Korostin sitä, että mikään heidän sanomansa ei tule julki nimellä. Haastateltavilleni kerroin, että he voivat halutessaan kieltää minua käyttämästä tiettyjä osioita aineistosta. Kävimme haastattelun aikana keskustelua myös siitä, missä muodossa lainaukset tulevat työhön, jotta tilanteita, joissa niistä kerrotaan, ei voi tunnistaa.

Tämän opinäytetyön tekeminen on ollut jännittävä prosessi. Innostuin kokeilemaan useita erilaisia menetelmiä. Työn eteneminen näiden avulla oli mielessäni selkeänä jo työtä suunnitellessani. Tuntui hyvältä tavalta edetä laajasta yleisestä keskustelusta netnografian kautta syvemmälle ongelmiin haastatteluissa, ja ongelmien pohdintaan aivoriihessä. Suunnitelma oli haastava, mutta mielestäni onnistuin toteuttamaan sen hyvin muutamista vastoinkäymisistä huolimatta. Jouduin alussa perustelemaan menetelmieni valintaa ohjaajalleni, mikä auttoi samalla selkeyttämään työn etenemistä itselleni.

Matkan varrella tuli myös haasteita vastaan ja joitain asioita olisi ollut hyvä tehdä toisin. Ensimmäinen haaste oli, kun online-yhteisöjen keskusteluja seuraamalla ei löytynytkään niin paljon materiaalia, kuin oletin. Tähän auttoi perustamani blogi, jonka avulla sain heräteltyä jo enemmän keskustelua. Haastatteluihin olisin halunnut saada tulkkeja joka puolelta Suomea, nyt Länsi- ja Pohjois-Suomen tulkeista kukaan ei ilmoittautunut haastateltavaksi. Sain kuitenkin eri ikäisiä ja eri kokemuspohjaisia tulkkeja haastateltaviksi, joten tältä osin tavoitteeni toteutuivat. Koska aivoriihen osallistujat tulivat myös monelta eri paikkakunnalta, tiesin saavani mielipiteitä eri puolilta Suomea ja muutenkin suuremmalta ja heterogenisemmältä ryhmältä. Haastatteluaikeiden yhteensovittaminen oli myös vaikeaa, koska tulkkien työajat vaihtelevat niin paljon. Usein oli myös tilanne, että haastateltava tulkki ei olisi halunnut sulkea kalen-

teriaan mahdollisesti ohi menevien tilausten pelossa. Tämän takia haastatteluihin varaamani aikaväli venyi hieman, mutta ehdin kuitenkin toteuttamaan ne riittävän ajoissa ennen aivoriihitapaamista. Aineiston analyysissä teemakortisto oli mielestäni hyvin toimiva tapa käsitellä materiaalia, mutta jälkikäteen pohdittuna osa teemoista oli hyvin lähellä toisiaan ja niitä olisi voinut yhdistää. Aineiston teemoittelu olisi ehkä onnistunut paremmin, mikäli aikaa olisi ollut enemmän.

Aivoriihen toteuttaminen oli haasteellista. Jälkikäteen totesin, että olisi ollut hyvä perehdyttää apuvetäjät aiheeseen vielä tarkemmin, jotta he olisivat jokainen pystyneet vastaamaan osallistujien kysymyksiin ja tarkentamaan toimintatapoja, mikäli ne olivat jollekin epäselviä. Tämä olisi säästänyt aikaa itse aivoriihityöskentelyssä, ja ryhmät olisivat päässeet nopeammin asian ytimeen. Aiheen pohjustaminen ennakoon olisi ehkä saanut myös osallistujat virittäytymään jo aiheeseen. Opinnäytetyöni oli edennyt sen verran vauhdilla, että en ollut ehtinyt myöskään selkeyttää teoriapohjaa itselleni riittävän hyvin voidakseni vastata siihen liittyvään kysymykseen, joka esitettiin aivoriihitapaamisessa. Toisaalta keskustelu kävi vilkkaana, ja palautteen mukaan osallistujat pitivät aivoriihityöskentelyä mielekkäänä ja antoisana tapana käsitellä eettisiä ongelmatilanteita, joten voin olla tyytyväinen sen tuloksiin. Aivoriihen varattu aika oli myös melko lyhyt, ja joissain palautteessakin tuli esiin, että aikaa olisi voinut olla enemmän esimerkiksi lopussa, aivoriihen purkuvaiheessa. Aivoriihen palautekyselyyn sain harmittavan vähän vastauksia, 31 osallistujasta vain seitsemän kävi antamassa palautetta. Tämä johtui varmasti osittain siitä, että kysely tuli vasta kaksi kuukautta aivoriihitapaamisen jälkeen. Välissä oli kesälomakausi, mikä vaikutti asioiden etenemiseen. Mikäli pääsen toteuttamaan uutta aivoriihitapaamista tulkeille, pystyn näiden kokemusten avulla parantamaan toimintaani ja toteuttamaan aivoriihen paremmin.

Ammatillisuus ja tulkin toiminta erilaisissa eettisesti hankalissa tilanteissa on aina ajankohtainen asia, mutta erityisesti juuri tänä syksynä eettisyys viittomakielen tulkien keskuudessa on korostunut. Varmasti jokainen viittomakielen tulkki pohtii ammattietiikkaansa aika ajoin. Tätä opinnäytetyötäni tehdessä ja seurattessani tilannetta sosiaalisessa mediassa en ole voinut välttyä ajatukselta, että pohdintaa tarvittaisiin kuitenkin paljon enemmän. Eettisyyttä tarvitaan myös tulkkaustoimeksiantojen ulkopuolella. Tulkkaustilanteissa rutinoituu helposti toimimaan tietyllä tavalla. Kun itsekin

olen tehnyt tulkin työtä kymmeniä vuosia, rutinoitunut helposti toimimaan tietyllä tavalla, enkä välttämättä mieti paljonkaan tilanteissa tai tilanteiden jälkeen, olenko toiminnut eettisesti oikein. Vain hankalimmat tilanteet havahduttavat reflektoimaan omaa toimintaa. Monesti tulee myös eteen tilanteita, joissa kollegan toiminta jää vaivaamaan, jos esimerkiksi vaitiolovelvollisuuden rajat hämärtyvät. Usein on todella vaikeaa huomauttaa tällaisesta kollegalle. Kuten tulkkien aivoriihessäkin ehdotetaan, myös Juujärvi ym. (2007, 254) sekä Humphrey ja Alcorn (2007, 312–313) ovat nostaneet esiin sen, että tilanteiden harjoittelu auttaa oppimaan oikeanlaista eettistä toimintaa. Pitäisi siis opetella ja harjoitella etukäteen myös niitä tilanteita, joissa kollegan toiminta on epäeettistä. Pitäisi osata itse olla jämäkkä ja eettinen, eikä jättää puuttumatta eettisesti kyseenalaiseen toimintaan.

Kaikissa opinnäytetyöni aineistonkeruuosioissa – online-yhteisöjen keskusteluissa, blogissa, haastatteluissa ja aivoriihessä – tuli esiin, että keskustelua ammattietiikasta tarvitaan kipeästi. Samaan lopputulokseen ovat päätyneet myös Tate ja Turner (2002; 375–382) sekä Kalela (2010, 26) toivoessaan tulkkien ”hiljaisuuden salaliiton” lopettamista. Monet tulkit ovat kentällä täysin yksin. Kuitenkin myös tulkit, joilla on toimiva työyhteisö, kaipaavat enemmän eettistä pohdintaa yhdessä muiden ammattilaisten kanssa. Blogi ja haastattelut toivat esiin erilaisia ongelmatilanteita, haastatteluissa niihin löytyi jo ratkaisujakin ja aivoriihi antoi todella paljon konkreettisia eväitä kentällä toimiville viittomakielen tulkeille. Tärkein havainto mielestäni oli kuitenkin se, että mikään muu ei korvaa keskustelua ja yhteistä eettistä pohdintaa muiden tulkkien kanssa. Kuten luvussa 3.4 kerroin, Juujärven ym. (2007, 253) mukaan kollegojen tuki, sekä osallistuminen keskusteluun opiskelu- ja työyhteisössä on olennaista eettisen pohdintakyvyn kehittymisen kannalta. Tämä ajatus vahvistui myös itselleni tätä työtä tehdessä. Yksi ratkaisu keskustelulle ja yhteiselle pohdinnalle olisi säännöllisesti järjestettävät aivoriihet, joissa eettistä pohdintaa voisi tehdä yhdessä kollegoiden kanssa. Tulkit tarvitsevat alueellisia kokoontumisia, joissa yritysten väliset rajat voidaan unohtaa ja pohtia asioita yhdessä ammattikuntana.

Esittelin luvussa 3.5 James Restin neljän komponentin mallin eettisessä toiminnassa (Rest 1986, Juujärvi ym. 2007, 20–30). Nämä neljä komponenttia, eettinen herkkyyden, moraalisen eettisen ongelmanratkaisu, eettinen motivaatio ja eettinen toimeenpanotaito tulivat selkeästi esiin työni eri vaiheissa. Tulkeilla tuntuu olevan melko hyvä eettinen

herkkyys, mutta koska se perustuu tulkin omiin arvoihin, se vaihtelee. Mielestäni eettinen herkkyys vaihtelee myös kokemuksen myötä – alussa tulkki voi olla herkempi pohtimaan eettistä toimintaa, kun taas rutiinin myötä ei ole välttämättä enää niin herkkä eettiselle pohdinnalle. Tähän varmasti auttaisi se, että eettiseen keskusteluun olisi mahdollisuus riittävän usein, myös muiden ammattilaisten kanssa, eikä pelkää yksinään. Samalla tulisi palautettua asioita mieleensä, eivätkä ne olisi niin itseltään selviä.

Moraalis-eettinen ongelmanratkaisu kehittyy kokemuksen myötä, jolloin tilanteista myös selviää vähemmällä pohtimisella. Tulkit totesivat myös aivoriihessä, että kokeneiden ja vastavalmistuneiden näkökulmat voivat olla erilaisia. Ongelmanratkaisukyvyn kehittyessä tilanteet sujuvat helpommin. On kuitenkin tärkeää, että eettiset valintansa ja ratkaisut eri tilanteissa pystyy perustelemaan. Siksi on hyvä kyseenalaistaa myös oma toimintansa ja miettiä, onko toiminnalle olemassa hyvät perusteet. Aivoriihessä tuli myös esiin, että eettistä toimintaa pitäisi harjoitella, sekin vahvistaa moraaliseettistä ongelmanratkaisutaitoa. Osallistujien mukaan joissain tilanteissa myös tulkin oma moraalitietäminen menee ammattietiikan edelle.

Eettinen motivaatio näyttää selkeästi olevan eri tulkeilla erilainen. Jotkut ovat todella tarkkoja esimerkiksi vaitiolovelvollisuudesta, toisilla taas saattaa lipsahtaa tarpeeton tietoa, eikä se tunnu heitä niin haittaavan. Johtuuko tämä erilaisista arvoista tai asenteista työtä kohtaan? Mikä luo tarpeen kertoa ylimääräistä tietoa tulkkiparille? Tilanteissa, joissa vaitiolovelvollisuuden raja on häilyvä, tulkin olisi hyvä miettiä perusteluja toiminnallensa. Humphreyn ja Alcornin (2007, 307) mukaan viittomakielen tulkin pitää monessa tilanteessa keskustella tulkkauksista kollegan kanssa. Tässä tilanteessa kuitenkin pitää muistaa eettinen vastuu siitä, että jaetaan vain se tieto, mikä on tarpeen, jotta tulkkaus on paras mahdollinen. (mt., 307.) Raja tarpeellisen tiedon jakamisesta tuntui haastateltujen tulkkien mukaan joillain kollegoilla hämärtyvän välillä. Viittomakielen tulkkien ammattieettisten sääntöjen mukaan vaitiolovelvollisuus on kuitenkin ehdoton, lukuun ottamatta joitain erityistapauksia. Myös kollektiivista vaitiolovelvollisuutta tunnutaan pitävän itsestäänselvyytenä, ja usein unohtuu, että tulkin tulisi aina kysyä lupa tiedon jakamiseen asiakkaalta.

Eettistä toimeenpanotaitoa tarvitaan, että pystyy toteuttamaan päätöksensä, jotka on punninnut eettisesti parhaiksi. Sitä tarvitaan myös silloin, kun pitää uskaltaa puuttua toisen epäeettiseen toimintaan. Tällöin tilanteiden harjoittelu ja sopivien vuorosanojen miettiminen etukäteen voi olla hyvä ratkaisu. Jos taas omat eettiset ratkaisut tuntuvat hankalilta toteuttaa, ja olisi helpompi jättää ne omaan arvoonsa, tulisi miettiä miten voi rohkaistua toimimaan eettisemmällä tavalla. Pitäisi pystyä oikeasti noudattamaan omia arvojaan ja eettisesti oikein perusteltuja ratkaisuja. Aivoriihen keskustelut olivat hyvä esimerkki siitä, miten keskustelusta toisten kanssa voi rohkaistua itsekin toteuttamaan eettisyyttä paremmin. Kun kuulee toisten näkökulmia ja ratkaisuja tilanteisiin, voi oppia itsekin toteuttamaan eettisiä ajatuksiaan rohkeammin.

Oman toiminnan kehittäminen on aina mahdollista, kun vain itse päättää niin. Apua löytyy, kun sitä etsii. Suurempi ongelma on puuttua sellaisiin epäkohtiin, joihin ei voi itse vaikuttaa. Kelan välityksen toiminta joissain tilanteissa on tällainen epäkohta. Johdannossa kerroin Liisa Martikaisen (2016, 24) pro gradu -työn tuloksista: useat tulkit olivat sitä mieltää, että Kelan välityksen toimimattomuus aiheuttaa ongelmia sekä työllistymiseen, että tulkkauksen laatuun. Sama tuli ilmi opinnäytetyöni blogissa, haastatteluissa ja aivoriihessä. Jos toimeksiannot tulevat aina kalenteriin liian lyhyellä varoitusajalla, eikä tulkille jää aikaa valmistautumiseen tai jos omat perustelut eivät riitä parin saamiseksi sitä vaativaan tilaukseen, mitkä ovat tulkkien mahdollisuudet vaikuttaa? Tässä astuu kuvaan solidaarisuus ammattikuntaa kohtaan. Mikäli kaikki tulkit järjestelmällisesti toimivat aina samalla tavoin, eivätkä luovuta koska eivät jaksataistella taikka aseta rahaa eettisyyden edelle, voimme yhdessä saada muutosta aikaan. Kelan toiminta vaikuttaa tällä hetkellä todella paljon tulkkien työllistymiseen kilpailutuksen kautta. Kun osa palveluntuottajista jää ensi kilpailutuskaudella ulkopuolelle Kelan hyväksymistä palveluntuottajista, moni tulkki jää työttömäksi. Kilpailun raadollisuus näkyy selkeästi tälläkin hetkellä sosiaalisessa mediassa. Solidaarisuus ammattikuntaa kohtaan unohtuu helposti, jos näkee ainoastaan oman huonon tilanteensa.

Tätä työtä tehdessäni olen kuullut monen tulkin suusta saman: ”Ennen puhallettiin yhteen hiileen, oltiin solidaarisia toisia kohtaan ja tehtiin yhteistyötä”. Toki aika kulta muistot, mutta tulkkaukspalveluiden kilpailuttamisella on selkeästi ollut vaikutus kentän toimintaan. Työ ei jakaannu enää yhtä tasaisesti, kuin ennen. Kaikki tekevät töitä

oman toimeentulonsa ja selviämisensä puolesta. Miten saisimme tulkit taas yhtenä rintamana tekemään töitä yhdessä myös epäkohtien korjaamiseksi? Yhteistyötä tulisi tehdä yli yritysten rajojen. Jo se auttaa, että tietää muilla olevan samankaltaisia ongelmia. Uskaltaa itsekkin sanoa, että tähän tilanteeseen en lähde yksin, jos tietää muidenkin tekevän niin. Keskustelua ja ajatusten vaihtoa siis tarvitaan. On kuitenkin ensiarvoisen tärkeää muistaa ammattimaisuus ja eettisyys erityisesti julkisesti käydyssä keskustelussa. Varsinkin sosiaalisessa mediassa tulee helposti kirjoitettua asioista, jotka eivät kuulu kaikkien vapaasti luettavaksi. Asioista pitää puhua, mutta tässäkin pitää muistaa solidaarisuus ammattikuntaa kohtaan. On löydettävä oikea foorumi kaikelle.

Järjestin työni tilaajan SVT:n kanssa yhteistyössä aivoriihen koulutuspäivien yhteydessä. Aivoriihen tulokset kertovat selkeästi, että sen aikana tehty eettinen pohdinta ja keskustelu kollegojen kanssa koettiin todella merkittäviksi. Aivoriihi todisti myös sen, että eettisesti haastaviin tilanteisiin voi olla monta erilaista oikeaa ratkaisua. Aivoriihessä keskustelluista aiheista nousi monia hyviä ratkaisumalleja käytettäväksi erilaisissa eettisesti haastavissa tilanteissa ja näitä viittomakielen tulkit voivat lukea työni tulososiosta. Ammattiyhdistyksemme voisi jatkossakin olla yksi taho, joka järjestäisi ja tukisi alueellisia kokoontumisia tulkeille eettisen pohdinnan merkeissä. Näin asioita tulisi mietittyä ja peilattua kollegojen kanssa yli yritysten rajojen. Ei oltaisi kentällä niin yksin, vaan voitaisiin yhdessä puhaltua siihen samaan hiileen. Myös tulkkausalan yritykset voivat hyödyntää työni teoria- sekä tulososiota tai aivoriihimallia esimerkiksi tulkkien sisäisissä koulutuksissa eettisyyteen liittyen.

Opinnäytetyössäni nousi useassa kohtaa esiin kilpailutuksen vaikutus viittomakielen tulkkeihin ja tulkkausalaan sekä tulkkien etiikkaan. Tulevaisuudessa kilpailutus voi aiheuttaa yhä suurempia muutoksia viittomakielen tulkkien eettiseen pohdintaan ja päätöksiin, joita he tekevät. Jatkotutkimuksen aiheena voisikin olla tulkkien eettisyys yhä kovenevassa kilpailuyhteiskunnassa. Tulkkauspalvelujen tuottaminen on myös muuttunut bisneshenkisemmäksi. Miten eettisyys varmistetaan, kun tehdään kovaa bisnestä? Etiikan toteutuminen erilaisissa yrityskulttuureissa olisi myös mielenkiintoinen tutkimuksen aihe. Tutkimuksen kohteena voisi olla erilaiset tulkkausalan yritykset, ja tavoitteena selvittää yritysten tapoja tukea tulkkien eettistä pohdintaa ja sen kehittymistä.

Lopuksi haluan koota tässä työssä mielestäni tärkeimmiksi nousseet välineet tulkeille eettistä pohdintaa aiheuttaviin tilanteisiin. Olen tehnyt näistä myös huoneentaulun, jota voi käyttää muistin tukena (LIITE 5.). Kertaa ammattieettiset säännöt, myös sovellusohjeet. Keskustele, vähintään itsesi kanssa, mutta mielellään myös muiden ammattilaisten kanssa. Pyydä työnohjausta. Anna ja ota vastaan palautetta. Sano ääneen, jos olet epävarma tilanteen sujuvuudesta. Puutu eettisiin epäkohtiin. Harjoittele toimintaa eettistä pohdintaa aiheuttavissa tilanteissa. Mieti perusteita toiminnallesi. Tee yhteistyötä yli yritysten rajojen. Osallistu erilaisiin tapahtumiin, missä tapaat kollegoja.

## LÄHTEET

Facebook 2016a. Herää, Kelan tulkkauspalvelu! Viitattu 30.12.2016.

<https://www.facebook.com/groups/714799755206479/?fref=ts>.

Facebook 2016b. TTYR Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä. Viitattu 30.12.2016.

<https://www.facebook.com/pg/TTYR-Tulkkitoiminnan-Yhteistyöryhmä-696309503860627/about/>.

Facebook 2017. TTYR Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä. Viitattu 28.9.2017.

<https://www.facebook.com/TTYR-Tulkkitoiminnan-Yhteistyöryhmä-696309503860627/?fref=ts>

Finlex 2010. Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluista. Viitattu 27.9.2017.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20100133>

Helsingin yliopisto i.a.. Luovan ongelmanratkaisun työtavat. Viitattu 2.11.2016.

<http://www.edu.helsinki.fi/malu/kirjasto/lor/main.htm>.

Hoza Jack 2016. Interpreting in the zone: How the conscious and unconscious function in interpreting. Washington, DC 20002: Gallaudet University Press.

Humphrey Janice H. & Alcorn Bob J. 2007. So You Want to be An Interpreter? An Introduction to Sign Language Interpreting. Amarillo: H & H Publishers.

Juujärvi Soile & Myyry Liisa & Pessa Kaija 2007. Eettinen herkkyys ammatillisessa toiminnassa. Helsinki: Tammi.

Kalela Esa 2010. Etiikka tulkkaustilanteissa viittomakieli- ja kuulovammaisilla. Helsinki: Kuuloliitto.

Kasher Asa 2005. Professional Ethics and Collective Professional Anatomy: A Conceptual Analysis. Teoksessa Ethical perspectives: Journal of the European ethics network 11, no. 1/2005. Centre for Ethics of the KU Leuven and Peeters Publishers. 67-98.

Kela i.a.. Tarjouspyyntö. Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelu. Viitattu 27.9.2017.

<http://www.kela.fi/documents/10180/1152181/Tarjouspyynt%C3%B6.pdf/e6d9a0a0-f719-43a8-a932-8f627fb289d8?version=1.0>

Kokkonen Kati 2012. "Ei ihan niin kuin ennen" Itäsuomalaisten viittomakielen tulkkien käsityksiä ammattietiikasta tulkkauspalvelun Kelalle siirtymisen jälkeen. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Viittomakielen tulkin koulutusohjelma (240 op). Opinnäytetyö.



- Kuula Arja 2011. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.
- Martikainen Liisa 2016. Viittomakielen tulkkausalalla toimivien kouluttajien ja tulkkien työtyytyväisyys ja työnhallinta muutostilanteessa. Itä-Suomen Yliopisto. Pro Gradu tutkielma.
- Mikkola Jenni 2014. Viittomakielen tulkin ammattisäännösten soveltaminen käytäntöön. Tampereen Yliopisto. Kandidaatintutkielma.
- Ojasalo Katri & Moilanen Teemu & Ritalahti Jarmo 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: SanomaPro.
- Pakkala Johanna 2010. Nordic Seminar eettisten pohdintojen äärellä. Kielisilta 2010/4, 20-23.
- Raitanen Henna 2013. Viittomakielen tulkkien mielipiteitä ammattisäännöstöstä. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Viittomakielen tulkin koulutusohjelma (240 op). Opinnäytetyö.
- Rest James & Bebeau Muriel & Volker Joseph. An Overview of the Psychology of Morality. Teoksessa Rest James R.: Moral Development. Advances in Research and Theory. New York: Praeger Publishers. 1 – 27.
- Ruusuvuori Johanna & Nikander Pirjo & Hyvärinen Matti (toim.) 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.
- Räikkä Juha & Kotkavirta Jussi & Sajama Seppo 1995. Hyvä ammattilainen: johdatus ammattietiikkaan. Helsinki: Painatuskeskus.
- Sarasmo Pamela 2010. Vaitiolovelvollisuus mietityttää. Kielisilta 4/2010, 23.
- Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014a. SVT ry. Viitattu 29.12.2016. <http://tulkit.net/svt-ry>.
- Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014b. Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä. Viitattu 9.1.2017. <http://www.tulkit.net/ammatti/tulkkitoiminnan-yhteistyoryhma>.
- Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014c. Viittomakielen tulkin ammattisäännöstö. Viitattu 28.9.2017. <http://www.tulkit.net/ammatti/viittomakielen-tulkin-ammattisaannosto>
- Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014d. Asioimistulkin ammattisäännöstö. Viitattu 28.9.2017. <http://tulkit.net/ammatti/asioimistulkin-ammattisaannosto>.
- Tate Granville & Turner Graham 2002. The code and the culture: sign language interpreting - in search of the new breed's ethics. Teoksessa Pöchhacker Franz

and Shlesinger Miriam: The interpreting studies reader. London: Routledge. 372 – 383.

Thurén Virpi 2011. "Lupa tulkata": Tulkkien auktorisoinnista ja rekisteröinnistä. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Viittomakielen tulkkitoiminnan koulutusohjelma (ylempi AMK). Opinnäytetyö.

Tryuk Malgorzata 2015. On Ethics and Interpreters. Studies in Language, Culture and Society, Volume 5. Frankfurt am Main: Peter Lang AG.

Tuomi Jouni & Sarajärvi Anneli 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

van Dijken Lianne 2017. Right versus Right: Sign Language Interpreters' Ethical Decision-Making Processes. Kielisilta 02/2017, 7-9.

## LIITTEET

### LIITE 1

#### Asioimistulkin ammattisäännöstö

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

Asioimistulkin eettiset ohjeet:

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

## LIITE 2

Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä 2015

### TULKIN AMMATTISÄÄNNÖSTÖN SOVELTAMINEN

#### **1. Tulkilla on salassapitovelvollisuus.**

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

Tulkki on kuitenkin velvollinen tekemään ilmoituksen työnantajalleen, jos työtilanteessa on ollut työturvallisuuteen vaikuttavia asioita. Työturvallisuuslain 19 §:n mukaan työntekijän on viipymättä ilmoitettava työnantajalle työolosuhteissa havaitsemistaan puutteellisuuksista, jotka voivat aiheuttaa haittaa tai vaaraa työntekijöiden turvallisuudelle tai terveydelle. Tällöin tulkki kertoo vain sen verran, mikä on tarpeellista tulkkien turvallisuuden takaamiseksi tulevissa tilauksissa, esimerkiksi kertoo asiakkaan käyttäytyneen uhkaavasti tulkkia kohtaan. Työnantajalla on velvollisuus huolehtia työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä (TSL 8 §).

Tulkki on myös velvollinen tekemään lastensuojeluilmoituksen havaitessaan lastensuojelulain 25 §:n tarkoittamaa laiminlyöntiä tai väkivaltaa.

Lisäksi rikoslain 15 luvun 10 §:ssä on poikkeama salassapitovelvoitteesta. Sen mukaan rangaistavaksi on säädetty törkeän rikoksen ilmoittamatta jättäminen niissä tilanteissa, joissa rikos olisi vielä estettävissä.

Tulkkauksen laadun taatakseen tulkit voivat jakaa tulkkauksessa saamaansa tietoa asiakkaan luvalla. Tällöin esim. opiskelutulkkauksessa, terapiassa tai muussa toistuvassa tilanteessa ollut tulkki sopii asiakkaan kanssa, että tulkki kertoo asiaan liittyvät pohjatiedot seuraavalle tulkille, jotta asiakkaan ei tarvitse selittää moneen kertaan samoja asioita eri tulkeille. Tulkki osaa myös kertoa sellaisia tulkkausteknisiä asioita, joita asiakkaat eivät osaa huomioida. Tulkkaustilanteessa, jossa on selvää, että jatkuvuus on hyvä taata, tulee tulkin kysyä lupa seuraavien tulkkien ohjeistamiseen. Näin toimien asia on läpinäkyvä ja helpottaa sekä asiakkaan asiaa, että tulkkausta. Tulkki pitäytyy ohjeistuksessaan vain käsiteltävän asian kannalta tärkeissä asioissa.

Salassapitovelvollisuus sitoo henkilöitä myös sen jälkeen, kun henkilö on lopettanut tulkintyöt.

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

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

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

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

#### **4. Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hänellä ei ole riittävää pätevyyttä.**

Ennen toimeksiannon vastaanottamista tulkin tulee selvittää tulkkaustoimeksiannon vaativuus sekä sen edellyttämät tulkkaustekniset valmiudet ja mahdolliset toimeksiantoon sisältyvät eettiset tai henkiset haasteet, jotta hän voi muodostaa mahdollisimman tarkan käsityksen toimeksiannon laadusta ja omien taitojensa riittävyydestä kyseisen tehtävän hoitamiseen tämän ammattisäännösten edellyttämällä tavalla.

#### **5. Tulkki valmistautuu tehtäväänsä huolellisesti ja ajoissa.**

Tulkin työn tavoitteen eli viestin välittämisen ja kielellisen tasa-arvon toteutumiseksi tulkin on perehdyttävä toimeksiannon edellyttämään sanastoon, terminologiaan ja fraseologiaan sekä esille tulevaan aiheeseen tulkkauksen kannalta tarkoituksenmukaisella tarkkuudella. Tulkki valmistautuu tehtävään myös tilanteen edellyttämien muiden viestinnällisten seikkojen kannalta, hänen on esimerkiksi ymmärrettävä tilanteessa vallitsevat roolit ja hierarkiat ja pystyttävä valitsemaan tulkkaustilanteeseen parhaiten soveltuva työskentelytapa.

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

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

#### **7. Tulkki on puolueeton viestinvälittäjä eikä anna tunteidensa, asenteidensa ja mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä, vaan kunnioittaa asiakkaidensa itsenäisyyttä ja itsemääräämisoikeutta.**

Tulkki on toimeksiantoa vastaanottaessaan, sen aikana ja sen jälkeen puolueeton ja riippumaton säilyttääkseen luotettavuutensa. Tulkin puolueettomuudella

tarkoitetaan sitä, että hänen henkilökohtaiset mielipiteensä tai asenteensa eivät vaikuta hänen työnsä laatuun. Jos tulkkaustilanteessa esiin tulleet asiat ovat tulkin oman etiikan tai moraalin vastaisia, tulkki ei näytä sitä eleillään, äänensävyllään tai sanavalinnoillaan. Jos tulkki etukäteen tietää, ettei hän pysty tulkkaustilanteessa olemaan aiheen tai tulkattavien suhteen puolueeton ja ulkopuolinen, hänen tulee kieltäytyä vastaanottamasta tulkkausta. Tulkkaustilanteessa tulkki toimii viestin välittäjänä eikä ota kantaa käsiteltävään asiaan tai aiheeseen. Osapuolten tarvitessa tarkennusta johonkin tulkkaustilanteessa ilmi tulleeseen, he pyytävät tarkennusta toiselta osapuolelta eivätkä tulkilta. Tulkki ottaa huomioon asiakkaansa yksilölliset tarpeet (esim. käytettävä kommunikaatiomuoto tai tarve opastukseen) sekä toimii kaikessa asiakkaan itsenäisyyttä ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

**8. Tulkki ei toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä eikä toimeksiannonsa aikana ole velvollinen hoitamaan muita kuin tulkkaustehtäviä. Kuurosokeille tulkkaukseen kuuluu myös opastus ja kuvailu.**

Tulkki ei tulkkaustoimeksiannon aikana ota hoitaakseen muita tehtäviä kuin toimeksiannon edellyttämät tulkkaustehtävät, eikä hän ennen tulkkausta, sen aikana tai sen jälkeen anna tulkattaville neuvoja tai ohjausta asian hoitamisessa, eikä hän keskustele tulkkauksen aikana esille tulleista asioista. Tulkin tehtäviin kuuluvat ainoastaan kulloinkin käytetyn tulkkauksen mukaiset tulkkaustehtävät. Kun kyseessä on kuurosokeille tulkkaukseen kuuluvat myös opastus ja kuvailu. Muita tulkkaustilanteeseen liittyviä tehtäviä voivat olla esimerkiksi asiakkaan äänen voimakkuudesta ilmoittaminen. Jos asiakas on täysin kuuroutunut eikä saa palautetta kuulon avulla ympäristöön sopivasta äänen voimakkuudesta, voivat tulkki ja asiakas sopia tavasta, jolla tulkki voi tulkkauksen aikana ilmaista äänen voimakkuuden tasosta. Kirjoitustulkkauksessa toimeksianto pitää sisällään myös tulkkaukslaitteiston huolehtimisen toimintakuntoon ennen tulkkausta ja laitteiston pois pakkaamisen tulkkauksen jälkeen. Mahdollisista tulkkaukseen liittyvistä kirjallisista käännöstöistä on aina sovittava erikseen.

Tulkilla on asiantuntijarooli monikielisessä ja – kulttuurisessa tilanteessa. Tulkilla on paljon tilanteiden sujumisen kannalta arvokasta tietoa ja erityisosaamista,

mitä ei voida muilta osapuolilta edellyttää. Asiakkaiden informoiminen (tulkin roolista ja tulkkauksesta) kuuluu tulkin työnkuvaan itse tulkkauksen lisäksi.

### **9. Tulkki käyttäytyy tilanteen ja toimeksiannon vaatimalla tavalla.**

Tulkin tulee kaikessa käyttäytymisessään ja esiintymisessään toimia kunkin tulkkausviestintätilanteen edellyttämällä tavalla ottaen huomioon tilanteeseen liittyvät käyttäytymis- ja pukeutumismääräykset. Tulkki ei kuitenkaan vastaa osapuolten norminmukaisesta käyttäytymisestä eikä esimerkiksi muokkaa tulkattavaa viestiä odotusten mukaiseksi. Tulkki ottaa huomioon myös asiakkaan yksilölliset tarpeet (esim. näön vaatiman taustavärin käsille) pukeutumisessaan ja koruissaan.

### **10. Tulkki ilmoittaa seikoista, jotka vaikeuttavat oleellisesti tulkkausta tulkkaustilanteessa.**

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

### **11. Tulkki ei toimi ammattikuntaansa haittaavalla tavalla.**

Tulkki toimii aina ammattikuntansa eettisten sääntöjen mukaisesti, ja käyttäytyy sekä toimeksiannon yhteydessä, että vapaa-ajallaan (esim. sosiaalisessa mediassa) tavalla, joka on omiaan edistämään ammattikunnan arvostusta. Mikäli



tulkilla on toimeksiantoa vastaanottaessaan syytä epäillä, että tulkkaukseen liittyy rikollista tai ihmisoikeuksia loukkaavaa toimintaa, hänen ei tule hyväksyä toimeksiantoa. Tulkki ei heikennä ammattikunnan työoloja hyväksymällä toistuvasti käytäntöjä, joissa tasokas, tarkoituksensa täyttävä tulkkaukset ei ole mahdollista, vaan hänen tulee kieltäytyä toimeksiannosta, joiden yhteydessä sovelletaan tai voidaan olettaa sovellettavan tällaisia käytäntöjä. Tulkki käsittelee tulkkaukseen liittyviä asioita niin ammattikunnan sisällä kuin sen ulkopuolellakin tavalla, joka edistää laadukkaan tulkkauksen edellytyksiä.

## **12. Tulkki kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan.**

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

## LIITE 3

### Aivoriihen teemakortit ja kysymykset

#### 1. Yhteistyö tulkkiparin kanssa (PARI)

- Miten toimitaan tilanteessa, jos tulkkikollega kertoo liikaa asiakkaan asioista?
- Miten toimitaan tilanteessa, jos tulkkikollega kysyy sellaista, mitä hänen ei tarvitse tietää?
- Miten toimitaan tilanteessa, jossa tulkkipari toimii epäasiallisesti ja yhteistyö ei sen takia pelaa? 3. Jos toimii jossain tilanteessa eettisesti väärin, ja tajuaa sen jälkikäteen, mitä pitäisi tehdä? Miten yksittäinen tulkki voisi kehittää eettistä päätöksentekotaitoa?

#### 2. Asiakkaasta johtuvat hankalat tilanteet (ASIAKAS)

- Miten toimitaan tilanteessa, jos tulkillä on epävarma olo siitä, ymmärtääkö asiakas varmasti oikein?
- Miten toimitaan, jos tilauksessa on vaarallinen tai törkeästi käyttäytyvä asiakas?
- Miten toimitaan tilanteessa, jossa asiakas tarvitsee enemmän kuin tulkkauksta?

#### 3. Eettinen päätöksenteko (PÄÄTÖS)

- Jos toimii jossain tilanteessa eettisesti väärin, ja tajuaa sen jälkikäteen, mitä pitäisi tehdä?
- Miten yksittäinen tulkki voisi kehittää eettistä päätöksentekotaitoa?

#### 4. Tulkin oma toiminta (TOIMINTA)

- Miten omaa ammattitaitoa arvioidaan?
- Miten toimitaan tilanteessa, jossa jonkun henki tai terveys on vaarassa, mikäli tulkki ei riko vaitiolovelvollisuutta?

#### 5. Yhteistyö Kelan kanssa (KELA)

- Miten toimitaan tilanteessa, jossa huomaa, että olisi tarvinnut tulkkiparin selvittääksesi tilanteesta laadukkaasti?
- Milloin pitäisi palauttaa keikka?

## LIITE 4

Hei!

Alla linkki palautekyselyyn SVT:n opintopäivillä 6.5. järjestetystä aivoriihestä. Kysely on lyhyt, eikä sen vastaamiseen mene kuin muutama minuutti. Olethan ystävällinen ja käyt antamassa palautetta!

<https://fi.surveymonkey.com/r/75ZCS26>

Terveisin Susanna Sillman

### Palaute Suomenlinnan tulkkipäivien aivoriihestä

Kiitos kun osallistuit aivoriiehen SVT:n koulutuspäivillä Suomenlinnassa 6.5.17. Sain todella paljon hyvää materiaalia opinnäytetyöhöni! Työn kirjoittaminen alkaa olla nyt loppuvaiheessa. Koska SVT:n päiviltä ei kerätty yleistä palautetta, laitan nyt jälkikäteen teille vielä palautekyselyn, jotta saan tietoa kokemuksista aivoriiehestä. Kaikki saatu palaute aivoriiehestä on tervetullutta! Palautekyselyssä on 5 kohtaa, toivottavasti jaksat vastata niihin. Opinnäytetyöni on tarkoitus valmistua lokakuussa 2017 ja se julkaistaan Theseuksessa vapaasti kaikkien luettavaksi.

Mukavaa loppukesää ja kiitos kun käytät hetken aikaasi tähän :)

Terveisin, Susanna

#### 1. Oliko aihe "Työkaluja eettisiin ongelmatilanteisiin" hyödyllinen?

Kyllä

Ei

Miksi koit aiheen hyödylliseksi/hyödyttömäksi?

#### 2. Oliko aivoriihi hyvä tapa käsitellä asiaa?

Kyllä

Ei

Miksi?

#### 3. Opitko uutta tai saitko eväitä eettisiin ongelmatilanteisiin?

Kyllä

Ei

Mitä uutta opit/millaisia eväitä sait?

#### 4. Miten käytännön järjestelyt onnistuivat?

**5. Risuja, ruusuja? Vapaa sana.**

## LIITE 5

HUONEENTAULU TULKEILLE:  
EVÄITÄ PAREMPIIN EETTISIIN PÄÄTÖKSIIN

Kertaa ammattieettiset säännöt, myös sovellusohjeet.

Keskustele, vähintään itsesi kanssa, mutta mielellään myös muiden ammattilaisten kanssa.

Pyydä työnohjausta.

Anna ja ota vastaan palautetta.

Sano ääneen, jos olet epävarma tilanteen sujuvuudesta.

Puutu eettisiin epäkohtiin.

Harjoittele toimintaa eettistä pohdintaa aiheuttavissa tilanteissa.

Mieti perusteita toiminnallesi.

Tee yhteistyötä yli yritysten rajojen.

Osallistu erilaisiin tapahtumiin, missä tapaat kollegoja.