

ASIOIMISTULKIN AMMATIN ARVOSTUS
MAAHANMUUTTAJATAUSTAISTEN
ASIAKKaidEN JA TERVEYSALAN ASiantuntijoidEN
NÄKÖKULMASTA

Samira Garmsiry ja Sanaz Jaber Ansari
Opinnäytetyö, syksy 2018
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Asioimistulkkauksen koulutus
Tulkki (AMK)

TIIVISTELMÄ

Garmsiry, Samira & Jaber Ansari, Sanaz. Asioimistulkin ammatin arvostus maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden ja terveysalan asiantuntijoiden näkökulmasta. Syksy 2018, 73 s., 6 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Asioimistulkkauksen koulutus, tulkki (AMK).

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, mitä maahanmuuttajataustaiset asiakkaat ja terveysalan asiantuntijat tietävät asioimistulkin ammatista, miten he sitä arvostavat ja mitkä tekijät vaikuttavat arvostukseen. Kohderyhmien näkemyksiä verrattiin keskenään ja etsittiin niiden eroja asioimistulkin ammatin arvostuksesta.

Opinnäytetyössä käytettiin kvalitatiivisia ja kvantitatiivisia tutkimusmenetelmiä. Aineistoa kerättiin kahdella eri kyselylomakkeella, jotka oli tarkoitettu maahanmuuttajataustaisille asiakkaille ja terveysalan asiantuntijoille. Kyselylomakkeet laadittiin Webropol-työkalulla, mutta aineiston keruu toteutettiin osittain paperiversiolla ja osittain Webropol-ohjelmalla. Kyselyihin vastasi 37 maahanmuuttajataustaista asiakasta ja 12 terveysalan asiantuntijaa. Laadullinen aineisto analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä ja määrällinen aineisto analysointiin Webropol-ohjelman analyysityökaluilla.

Tulokset osoittavat, että maahanmuuttajataustaiset asiakkaat ja terveysalan asiantuntijat arvostavat asioimistulkin ammattia paljon. Molemmat kohderyhmät tiesivät asioimistulkin ammatista ja roolista jonkin verran. Lisäksi vastauksista kävi ilmi, ettei kohderyhmien näkemysten välillä ole huomattavia eroja. Molemmat kohderyhmät arvelivat melko samojen tekijöiden vaikuttavan arvostukseen ja heidän mielestään koulutuksella on suuri vaikutus asioimistulkin ammatin arvostukseen. Vastaajilta tuli myös joitakin ehdotuksia, miten asioimistulkin ammatin arvostusta voitaisiin parantaa.

Tuloksien perusteella on havaittavissa, että ihmisillä on vähän tietoa asioimistulkin ammatista ja roolista ja se vaikuttaa asioimistulkin ammatin arvostukseen. Ihmisen tietoisuutta asioimistulkkauksen ammatista voitaisiin lisätä tehokkaamalla viestinnällä ja tiedottamisella.

Asiasanat: Arvostus, asioimistulkin ammatti, maahanmuuttajat, terveysalan asiantuntijat

ABSTRACT

Garmsiry, Samira & Jaber Ansari, Sanaz. The occupational prestige of a Community Interpreter from the point of view of health professionals and immigrant clients. Autumn 2018, 73 p., 6 appendices.
Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Community Interpreting. Degree title: interpreter.

The aim of this research was to assess what immigrant clients and health professionals know about the occupation of a Community Interpreter, how they value it and what factors affect the valuation of the occupation of a Community Interpreter. The views of the target groups were compared and differences in them were searched for regarding the prestige of the interpreter's occupation.

Qualitative and quantitative methods were used in the present thesis. The data were collected through two separate questionnaires distributed to immigrant clients and health professionals. The questionnaires were developed using the Webropol tool and the data collection was done partly through a paper version and partly through the Webropol survey. 37 immigrant clients and 12 health professionals answered the questionnaires. The qualitative data analysis was done using data-based content analysis and the quantitative data analysis using the Webropol survey analysis tool.

The results show that immigrant clients and health professionals value the interpreter's occupation greatly. Both groups knew something about the role and profession of a community interpreter. The results also show that there were no significant differences between the views of the target groups. Both groups thought that quite similar aspects influence the prestige of the community interpreter's profession. According to them, education has a major impact on the prestige of the community interpreter's profession. Respondents also suggested how the prestige of the community interpreter's occupation could be improved.

Based on the results, people have little information about the role and profession of a community interpreter and this affects the prestige of it. Awareness of it could be raised through more effective communication and information.

Keywords: prestige, community interpreter, immigrant, health professional

سمیرا گرمسیری و ساناز جابرانصاری، ارزش حرفه مترجم شفاهی از دیدگاه مراجعین مهاجر و متخصصین بهداشت و درمان. پائیز ۲۰۱۸. ۷۳ صفحه، ۶ ضمیمه.
دانشگاه علمی کاربردی - دیاکونیا، مدرک مترجمی، مترجم (آمک)

هدف این پایان نامه، یافتن این مسأله می باشد که مراجعین مهاجر و متخصصین بهداشت و درمان چه اطلاعاتی در مورد حرفه مترجم شفاهی دارند، چگونه به آن ارزش می دهند و چه عواملی در ارزش دادن آنها تأثیر می گذارد. دیدگاه های هر دو گروه مورد نظر با همدیگر مقایسه شده اند و تفاوت های آنها در مورد ارزش حرفه مترجمی جستجو شده است.

در این پایان نامه از روش های تحقیقی کیفی و کمی استفاده شده است. داده ها توسط دو پرسشنامه جداگانه که برای مراجعین مهاجر و متخصصین بهداشت و درمان در نظر گرفته شده بود، جمع آوری شده اند. پرسشنامه ها توسط ابزار کار و بروپل تدوین شده اند، اما جمع آوری داده ها، بخشی توسط نسخه کاغذی و بخشی توسط برنامه و بروپل صورت گرفته است. از مراجعین مهاجر ۳۷ نفر و از متخصصین بهداشت و درمان ۱۲ نفر به پرسشنامه ها پاسخ داده اند. تجزیه و تحلیل داده های کیفی به روش تحلیل محتوای مبتنی بر داده ها و تجزیه و تحلیل داده های کمی با ابزار کار تجزیه و تحلیل برنامه و بروپل صورت گرفته است.

نتایج نشان می دهد که مراجعین مهاجر و متخصصین بهداشت و درمان به حرفه مترجم شفاهی ارزش زیادی می دهند. هر دو گروه مورد نظر تا حدودی در مورد نقش و حرفه مترجمی اطلاعات دارند. علاوه بر این، نتایج نشان می دهد که تفاوت چشم گیری بین دیدگاه های گروه های مورد نظر وجود ندارد. هر دو گروه مورد نظر فکر می کنند که تقریباً عوامل مشابهی بر روی ارزش حرفه مترجمی تأثیر می گذارند. به نظر آنها تحصیل، تأثیر عمده ای بر روی ارزش حرفه مترجمی دارد. همچنان پاسخ دهندگان پیشنهاداتی را ارائه دادند که چگونه می توان ارزش حرفه مترجمی را بهبود بخشید.

بر اساس نتایج بدست آمده، اطلاع حاصل شد که افراد در مورد نقش و حرفه مترجمی اطلاعات کمی دارند و این بر روی ارزش حرفه مترجمی تأثیر می گذارد. آگاهی افراد در مورد حرفه مترجمی می تواند با ارتباطات و اطلاعات مؤثرتر افزایش یابد.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	7
2 ASIOIMISTULKIN TYÖNKUVA.....	9
2.1 Asioimistulkin ammatti.....	9
2.2 Asioimistulkkauksen historia ja asioimistulkin koulutus Suomessa	10
2.3 Asioimistulkin rooli.....	12
3 AMMATIN ARVOSTUS.....	14
3.1 Ammatin arvostuksen määritelmä	14
3.2 Aiemmat tutkimukset	15
3.3 Asioimistulkin ammatin arvostukseen vaikuttavia tekijöitä.....	16
3.3.1 Koulutus ja asiantuntemus.....	17
3.3.2 Tulotaso ja työolot.....	17
3.3.3 Työn haasteet	18
3.3.4 Sitoutuminen työhön ja työvelvollisuus	18
3.3.5 Asioimistulkin ikä ja sukupuoli.....	18
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA PROSESSIN KUVAUS	19
4.1 Tavoitteet ja tutkimuskysymykset	19
4.2 Aineiston hankintamenetelmät	19
4.3 Kyselylomakkeen laadinta	20
4.4 Tutkimuksen kohderyhmät	23
4.5 Tutkimusaineiston hankinta ja haasteet	24
4.6 Aineiston analyysimenetelmät	25
5 TUTKIMUKSEN TULOKSET	27
5.1 Taustatiedot	27
5.2 Mielikuva asioimistulkin ammatista	33
5.3 Asioimistulkin ammatin arvostus.....	37
5.4 Asioimistulkin ammatin arvostukseen vaikuttavia tekijöitä	42
6 YHTEENVETO JA POHDINTA	47

6.1 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	47
6.2 Tutkimustulosten yhteenveto ja pohdinta	48
6.3 Tutkimusprosessin pohdinta.....	51
6.4 Jatkotutkimuksen mahdollisuus.....	52
LÄHTEET	53
LIITTEET	56
Liite 1: Kysely maahanmuuttajataustaisille asiakkaille	
Liite 2: Kysely terveysalan asiantuntijoille	
Liite 3: Tutkimuslupa	
Liite 4: Saatekirje maahanmuuttajataustaisille asiakkaille 1	
Liite 5: Saatekirje maahanmuuttajataustaisille asiakkaille 2	
Liite 6: Saatekirje terveysalan asiantuntijoille	

1 JOHDANTO

Yhteiskunnassa on erilaisia ammatteja. Jokaisella työllä ja ammatilla on oma arvostuksensa ja merkityksensä. Ammattien arvostus vaihtelee ajan myötä, ja jotkut ammatit menettävät arvostuksensa ja jotkut taas saavat uuden arvostuksen (Lappalainen 2010, 34). Kokemuksemme perusteella Suomessa tällä hetkellä tarvitaan paljon asioimistulkkveja. Salon (2007, 493) mukaan asioimistulkin ammattinimike ei ole suojattu. Sen takia kuka tahansa voi toimia tulkkina, vaikka hänellä ei ole siihen pätevyyttä. Asioimistulkin ammatissa mielenkiintoista on mielestämme se, että siihen ei ole selkeitä profession liittyviä pätevyysvaatimuksia. Lähtökohtaisena oletuksena voi myös olla se, että tämä profession epäselvyys aiheuttaa sitä, että arvostus laskee, kun kuka tahansa kielitaitoinen voi periaatteessa toimia tulkkina.

Suomessa asioimistulkin ammatin arvostusta ei ole tutkittu samalla tavalla kuin kääntäjien ammattia ja muita tulkklauslajeja kuten konferenssitulkkausta ja viittomakielen tulkkausta. Tämä tarkoittaa, ettei ole paljon tietoa asioimistulkin ammatin arvostuksesta. Omien kokemuksemme perusteella asioimistulkin ammatin arvostus on hyvin alhainen. Oma kokemuksemme on se, että ystävät ja lähipiiri eivät pidä tulkin ammattia kovin hyvänä tai arvostettuna ammattina. He eivät ymmärrä tulkkauksen olevan vaativaa asiantuntijatyötä. Myös tästä syystä olemme halunneet tulkkina tietää, miten ihmiset arvostavat meidän ammattiamme.

Asioimistulkkveja tarvitaan, kun henkilöillä ei ole yhteistä kieltä. Asioimistulkkien työympäristöt ovat hyvin vaihtelevia. Asioimistulkki voi työskennellä esimerkiksi poliisiasemalla, oikeuslaitoksessa, sosiaalitoimistossa, koulussa ja päiväkodissa. (Salo 2007, 493.) Tutkimuksemme kohderyhmäksi valikoimme maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden lisäksi terveysalalla toimivia asiantuntijoita, koska terveysalan palvelut ovat yksi yleisimmistä asioimistulkin toimintaympäristöistä.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tarkastella miten terveysalan asiantuntijat ja maahanmuuttajataustaiset asiakkaat arvostavat asioimistulkin ammattia. Olemme keränneet aineistomme kyselylomakkeella, jonka laadimme Webropol-

ohjelmalla. Haluamme myös saada selville, onko maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden ja terveysalan asiantuntijoiden suhtautumisessa tulkkeihin jotain eroja. Pyrimme myös tarkastelemaan näiden mahdollisten erojen syitä. Tutkimusta toteutamme laadullisesti ja määrällisesti, eli kvalitatiivista ja kvantitatiivista tutkimusmenetelmää käyttäen.

Vaikka tulkkaukseen on erittäin vanhaa toimintaa, silti omien havaintojemme mukaan monet eivät tiedä ollenkaan asioimistulkin ammatista, roolista eivätkä arvosta asioimistulkin ammattia. Tämä tietämättömyys saattaa aiheuttaa asiakkaissa epäluottamusta tulkkeja kohtaan: osaako tulkki tulkata oikein ja onko hän ammatillinen tulkki. Meidän opinnäytetyömme auttaa parantamaan tietoisuutta asioimistulkin ammatista ja sitä kautta nostamaan ammatin arvostusta. Tämä opinnäytetyö voi olla hyvä alku asioimistulkin ammatin arvostuksen tutkimiseen.

2 ASIOIMISTULKIN TYÖNKUVA

Tässä luvussa käsittelemme tulkkausta ja asioimistulkin ammattia ja kerromme lyhyesti sen historiasta ja koulutuksesta Suomessa. Esittelemme myös hieman asioimistulkin roolia.

2.1 Asioimistulkin ammatti

Hietasen (2007, 280) mukaan tulkkaus on viestin välittämistä. Tulkkauksessa tulkki välittää kaikki tiedot kieleltä toiselle mahdollisimman täsmällisesti. Viesti voi olla kielellinen tai kulttuurinen. On olemassa eri tulkkauksen lajeja, kuten konferenssitulkkaus, oikeustulkkaus, viittomakielen tulkkaus, kuurosokeiden tulkkaus ja asioimistulkkaus (Leinonen 2007, 294).

Asioimistulkkaus tarkoittaa viranomaisten ja asiakkaiden välisen dialogin tulkkausta (Vuori 2013, 126). Asioimistulkkaus tapahtuu pääsääntöisesti konsekutiivitulkkauksen menetelmällä. Konsekutiivitulkaus tarkoittaa peräkkäistä tulkkausta, jossa puhuja ja tulkki vuorottelevat. (Leinonen 2007, 294.) Hietasen (2007, 289) mukaan asioimistulkkaus tapahtuu lähitulkkauksena tai etätulkkauksena. Lähitulkkauksessa tulkki on läsnä tulkkaustilanteessa, mutta etätulkkauksessa tulkki tulkaa laitteiden kautta esimerkiksi puhelimen tai verkon välityksellä.

Hietasen (1995) mukaan asioimistulkkausta tarvitsevat henkilöt ovat hyvin erilaisia, kuten luku- ja kirjoitustaidottomia tai korkeasti koulutettuja tiedemiehiä. Tulkkauksessa tulkattavan taustalla ja koulutuksella ei luonnollisesti ole mitään merkitystä, vaan jokainen tulkkaus on erilainen ja samanarvoinen. On kahdenlaisia asioimistulkkeja: asioimistulkkeja, jotka pyrkivät tuomaan yhteisymmärrystä osapuolien välillä ja ottavat huomioon kulttuurien eroja. Toisaalta on asioimistulkkeja, jotka vain tulkaavat kulttuurieroista huolimatta. (Leinonen 2007, 297–299.)

Tulkki on puolueeton viestin välittäjä kieli- ja kulttuurirajojen yli (Leinonen 2007, 298). Hietanen (2007, 277) korostaa, että suullinen viestintätaito on tulkin tärkein

taito. Suullisiin viestintätaitoihin kuuluu myös muita tärkeitä taitoja, kuten tilanteen hahmottamisen ja kuuntelemisen, puhumisen ja analysoinnin taitoa. Leinosen (2007, 299) mukaan niin kuin kirurgin täytyy osata kirurgin välineiden käyttö, tulkkien täytyy osata käyttää työkieliä oikein. Työkielet ovat tulkeille tärkeitä työvälineitä. Teva (2001, 25) toteaa, että kääntäjien ja tulkkien täytyy tuntea eri kulttuurit. Asioimistulkin ammattisäännösten (2013) mukaan tulkki välittää kielen lisäksi kulttuurisidonnaiset viestit.

Suomen perustuslain (L 731/1999) mukaan kaikki ihmiset ovat samanvertaisia ja kaikilla on oikeus ylläpitää omaa kieltään ja kulttuuriaan. Maahanmuuttajataustaiset henkilöt tarvitsevat yleensä tulkkia (Vuori 2013, 126). Suomen maahanmuuttajien kotoutumisen edistämisen lain (L 1386/2010) mukaan viranomaisten pitää huolehtia tulkkauksesta, jos maahanmuuttajat eivät osaa maan kieltä. Muisakin Suomen laeissa on mainittu oikeus oman kielen käyttöön, kuten hallintolaissa, esitutkintalaissa, laissa turvapaikanhakijoiden vastaanotosta, laissa potilaan asemasta ja oikeuksista, laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista ja ulkomaalaislaissa (Semantix. Tulkin ammattietiikka ja työskentely).

2.2 Asioimistulkkauksen historia ja asioimistulkin koulutus Suomessa

Asioimistulkkien tarve kasvoi nopeasti 1990-luvulla, kun ensimmäiset pakolaisryhmät tulivat Suomeen Somalian sisällissodan ja Balkanin sodan takia. Sitä ennen asioimistulkkeja tarvittiin 1970- ja 1980-luvuilla Chilen ja Vietnamin pakolaisille. (Leinonen 2007, 295.)

Sosiaalihuollon työryhmä tutustui Ruotsin tulkkaus- ja käännöspalveluihin vuonna 1989. Sen jälkeen sosiaalihuolto teki ostopalvelusopimuksen Lingua Nordican kanssa (nykyisin Semantix Finland oy). Yrityksen tavoitteena oli tarjota tulkkipalveluja kaikille pakolaisille sekä rekrytoida ja kouluttaa uusia tulkkeja. Suomessa ruvettiin kehittämään alueellisten tulkkeskusten järjestelmää vuosina 1992–1994 tulkkipalvelujen tarpeen kasvaessa. Tulkkeskukset perustettiin Tampereelle, Vaasaan, Jyväskylään, Vantaalle, Lahteen, Ouluun ja Kotkaan, jotka olivat pakolaisia vastaanottavia kuntia. (Koskelin 2013.)

Vuonna 1979 Suomessa järjestettiin ensimmäinen asioimistulkkien pikakoulutus vietnamien kielen tulkeille. Somalin ja entisen Jugoslavian pakolaiset sekä inkerin-suomalaiset paluumuuttajat tulivat Suomeen 1990-luvulla. Silloin voidaan katsoa varsinaisen asioimistulkkausalan kehitystyön alkaneen Suomessa. Vuonna 1996 saatiin asioimistulkkien ensimmäinen virallinen tutkinto, kun asioimistulkin ammattitutkinnon perusteet hyväksyttiin. Vuonna 1998 järjestettiin ensimmäiset ammattitutkinnon näyttökokeet. Asioimistulkkien koulutusta on kehittynyt vuosien varrella ja vuonna 2011 käynnistyi Euroopan ulkopuolisten kielten tulkkien korkea-asteen koulutus Diakonia-ammattikorkeakoulussa. (Semantixin tulkkauspalvelun asiantuntijatiimi 2017.)

Asioimistulkiksi voi pätevöityä eri polkuja. Voi suorittaa asioimistulkin ammattitutkinnon Tampereen aikuiskoulutuskeskuksessa (TAKK), Amiedussa tai muissa aikuiskoulutukseen erikoistuneissa oppilaitoksissa. Myös mahdollista suorittaa ammattikorkeakoulututkinto asioimistulkkauksen koulutuksessa Diakonia-ammattikorkeakoulussa. Diakoniasta valmistunut tulkki voi käyttää Tulkki (AMK)-nimikettä. Tulkit voivat suorittaa asioimistulkin ammattitutkinnon näyttötutkintona valmistavan koulutuksen yhteydessä. Valmistavan koulutuksen pituus on noin vuoden. Näyttöjen suorittamisaika riippuu henkilökohtaisesta suunnitelmasta. Ammattitutkinnossa keskitytään käytännön tulkkaustilanteisiin ja niissä vaadittavaan ammatilliseen osaamiseen. (Vapaavuori 2017.)

Tulkki (AMK) eli asioimistulkkauksen korkeakoulutus kestää 3,5 vuotta. Koulutuksen sisällöt ovat tulkkauksen ja kääntämisen, tulkin ammatillisen työnkuvan, ammattietiikan, työkielten ja -kulttuurien sekä suomalaisen yhteiskunnan ja sen palvelurakenteen opintoja. Asioimistulkin työllä on erilaisia toimintaympäristöjä ja tässä koulutuksessa keskitytään kasvatusalaan, opetusalaan, sosiaaliaan, terveysalaan, maahanmuuttoalaan sekä poliisi- ja oikeusalaan. (Vapaavuori 2017.)

Asioimistulkin ammattitutkinnon voi suorittaa myös oppisopimuksella maksuttomasti ja se kestää noin vuoden. Henkilöt, jotka aikovat toimia asioimistulkkina ja tulkit, joilla ei ole tulkkaustutkintoa, voivat opiskella oppisopimuskoulutuksessa. He voivat samalla tehdä tulkin työtä työnantajan koulutuksessa ja ohjauksessa. Oppisopimuksen tavoitteena on tulkkien ammattitaitojen kehittäminen. Heidän on

osallistuttava tietopuoliseen opetukseen sekä tutkinnon tutkintotilaisuuksiin. (Vaapaavuori 2017.)

2.3 Asioimistulkin rooli

Asioimistulkin ammattisäännösten (2013) mukaan tulkkauksen tavoitteena on kielellinen tasa-arvon toteutuminen. Tasa-arvon toteutumiseksi tulkin pitää välittää viestiä kattavasti ja puolueettomasti.

Asioimistulkkausessa on usein henkilökohtaisia ja tärkeitä asioita käsiteltävänä (Leinonen 2007, 297). Asioimistulkkauksen tavoitteena on selvittää asioita ja saada osapuolet ymmärtämään toisiaan, jotta pystytään tekemään päätöksiä. Voi tulla helposti väärinkäsityksiä siitä, että asioimistulkki hoitaa henkilöiden asioita. (Hietanen 2007, 289.) Asioimistulkin ammattisäännösten (2013) mukaan tulkki ei ole avustaja eikä asiamies ja tulkkauksitilanteessa tulkki ei hoida muuta kuin oman tulkkaustehtävänsä.

Turpeisen (2011) mukaan ammattisäännösten pohjalla on tulkkauksen kattavuus, neutraalisuus ja puolueettomuus, tietojen ja taitojen ylläpitäminen, salassapitovelvollisuus ja ammattimaiset toimintatavat. Tulkkauksen kattavuus tarkoittaa sitä, että tulkki tulkkaa kaiken mitään poisjättämättä ja mitään lisäämättä. Neutraalisuus tarkoittaa, että tulkin omat mielipiteet eivät saa vaikuttaa hänen työhönsä. Toisaalta neutraaliutta on myös se, jos tulkin äänensävy vaihtuu tai hän tekee joitakin käsiliikkeitä, kun asiakas/viranomainen on tehnyt samoja liikkeitä tai vaihtanut äänensävyä.

Tulkin on noudatettava salassapitovelvollisuutta, joka koskee aikaa ennen tulkkausta, tulkkaustapahtumaa sekä sen jälkeistä aikaa. Salassapitovelvollisuus sisältää myös tulkkaukseen saadut materiaalit, tulkin muistiinpanot ja muut asiakirjat. Tulkin on myös kehitettävä ammattitaitoaan jatkuvasti. (Asioimistulkin ammattisäännöstö 2013.)

Turpeisen (2011) mukaan tulkin on valmistauduttava tehtäväänsä huolellisesti. Tulkki voi kieltäytyä toimeksiannoista, jos hänellä ei ole siihen riittävä pätevyyttä tai hän on esteellinen. Tulkki voi myös kieltäytyä, jos hänellä ei ole mahdollisuutta valmistautua tai toimeksiantoon tulee muutos tulkkaustilanteessa.

3 AMMATIN ARVOSTUS

Tässä luvussa käsittelemme ammatin arvostuksen määritelmää sekä asioimistulkin ammatin arvostusta Suomessa. Kerromme myös lyhyesti asioimistulkin ammatin arvostukseen vaikuttavista tekijöistä. Lindströmin (2017, 5) mukaan ammatin arvostusta sanotaan englannin kielellä occupational prestige tai occupational status. Erilaiset arviot ammattien piirteistä ja vaatimuksista vaikuttavat ammatin arvostukseen.

3.1 Ammatin arvostuksen määritelmä

Jokaisella yksilöllä on asema yhdessä tai monessa sosiaalisessa järjestössä. Asemalla on kaksi osatekijää, jotka ovat rooli ja status. Rooli kertoo aseman toiminnallisesta puolesta ja status kertoo sosiaalisesta puolesta. Perittyjä ja saavutettuja asemia löytyy jokaisessa yhteiskunnassa ja niillä on erilaisia merkityksiä yhteiskunnan kehitykseen. Asemaan liittyvät tehtävät ja velvollisuudet kuuluvat rooliin ja asemaan liittyvät oikeudet ja etuudet kuuluvat statukseen. Silloin kun puhutaan ammattista, asema liittyy suoran työhön. Ammatin arvostus on sama kuin ammatin status ja se on persoonaton. (Rauhala 1966, 27–28.)

Ruokosen (2014, 39) mukaan ammatin kunnioitus, arvoasema ja yhteiskunnallisen merkitys ovat ammatin arvostusta. Duemmlerin ja Capranin (2016, 2) mukaan ammatin arvostus on käsite, joka esiintyy sosiologian kentällä. Ammatin arvostus tarkoittaa sitä, minkälaisia arvioita ja ennakkoasenteita yhteiskunnassa liittyy erilaisiin töihin. (Lindström 2017, 5.) Ammatin arvostukseen liittyy erilaisia asioita, kuten ammatin asema yhteiskunnassa, ammattinimikkeen suojaus ja ammatin edellyttämät koulutukset (Seikkula 2015).

Ammattien arvostusta voidaan käsitellä kahdessa eri tilanteessa. Ensin on yhteiskunta, joka on staattisessa tilassa ja toinen on yhteiskunta, joka on dynaamisessa tilassa. Staattisessa tilassa yhteiskunnan rakenteelliset-toiminnalliset osa-

järjestelmä muuttuu hitaasti. Tällaisessa tilassa työ tehdään niin kuin aina aikaisemmin on totuttu tekemään ja sillä on vahvat perinteet. Tämän takia useimmat kansalaiset tietävät selvästi ammattinsa paikasta rakenteellis-toiminnallisessa osajärjestelmässä. Näissä tilanteissa yksilön toiminnallinen asema vaikuttaa hänen sosiaaliseen asemaan. Yhteiskunnassamme erittäin hyvänä sosiaalisen aseman osoittimena on ammattien arvostus. (Rauhala 1966, 40–41.)

Dynaamisessa tilassa eli nopeasti muuttuvassa tilassakin ammattien arvostus on erittäin hyvä sosiaalisen aseman osoitin. Teollistumisprosessi vaikuttaa yhteiskuntaan, siksi sen rakenteellis-toiminnallinen osajärjestelmä eriytyy toistuvasti. Yksityiset henkilötkin yrittävät erikoistua rajallisille aloille yleisen kehityksen mukaisesti. Yhteiskunnan arvostuksesta kamppaillaan jatkuvasti ja se vaikuttaa myös ammattien arvostukseen. Dynaamisessa tilanteissa on useampia vaikuttavia tekijöitä kuin staattisissa tilanteissa ammattien arvostukseen. (Rauhala 1966, 40–41.)

Kuten tiedämme, nykyajan maailma digitalisoituu entistä enemmän ja tämä asia vaikuttaa myös ammattien arvostukseen.

3.2 Aiemmat tutkimukset

1950–1960-luvuilla sosiologit alkoivat tutkia ammattien arvostusta (Ruokonen 2014, 39). Suomessa ammattien arvostusta tutkittiin Suomen Kuvalehdessä ensimmäisen kerran vuonna 1991. Sen jälkeen ammattien arvostusta on tutkittu vuosina 1996, 2001, 2004, 2007 ja 2010. Ammattien arvostukset ovat muuttuneet ajan myötä. Monien ammattien arvostukset ovat pysyneet ennallaan, toisaalta monet muut ammatit ovat menettäneet asemansa ja saaneet uuden arvostuksen. Suomen Kuvalehden ammattien arvostuksen tutkimuksen mukaan tulkin ammatin sijoitus oli 65. vuonna 2007, mutta vuonna 2010 se oli 75. (Lappalainen 2010, 30–44.) Vuonna 2017 Ilta-Sanomien tutki eri ammattien arvostusta verkkokyselyllä. Kyselyssä oli mukana 457 eri ammattia. Tämän tutkimuksen mukaan kääntäjien ja tulkin ammattien sijoitus oli 108. vuonna 2017. (Lähteenmäki, 2017.)

Tämä näyttäisi siis, että tulkin ja kääntäjän ammatin arvostus ei ole ainakaan noususuuntainen näiden tutkimustulosten perusteella.

3.3 Asioimistulkin ammatin arvostukseen vaikuttavia tekijöitä

Tässä osiossa esitämme ja pohdimme asioimistulkin ammatin arvostukseen vaikuttavia tekijöitä. Tiedonhaun perusteella Suomessa on aikaisemmin tutkittu muun muassa kääntäjien ja optikkojen ammatin arvostusta. Näissä tutkimuksissa on mainittu näiden alojen arvostukseen vaikuttavat tekijät, kuten tulotaso, koulutus ja asiantuntemus, näkyvyys, vaikutusvalta, ikä ja sukupuoli. Suomessa tähän asti ei ole tutkittu asioimistulkin ammatin arvostusta erikseen. Tämän vuoksi päätimme itse valita asioita, jotka meidän mielestämme voivat vaikuttaa asioimistulkin ammatin arvostukseen. Tekijät on valittu omien kokemustemme ja opinnoissamme saamiemme tietojen perusteella. Tässä tutkielmassa haluamme saada selville, miten paljon nämä asiat vaikuttavat asioimistulkin ammatin arvostukseen maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden ja terveysalan asiantuntijoiden näkökulmasta.

Jaoimme asioimistulkin ammatin arvostukseen vaikuttavat tekijät viiteen kategoriaan. kukuin kategoria voi pitää sisällään useita tekijöitä. Luokittelun avulla tekijöitä on kuitenkin helpompi esitellä. Opinnäytetyömme kyselyssä kutakin tekijää on käsitelty erillisenä. Kategoriat ja niiden sisältävät vaikuttavat tekijät on lueteltu alla.

1. Koulutus ja asiantuntemus (asioimistulkin ammattitaito, ammattietiikka, koulutus, ammattinimikkeen suojaus)
2. Tulotaso ja työolot
3. Työn haasteet
4. Sitoutuminen työhön ja työvelvollisuus (asioimistulkin sitoutuminen työhönsä ja työvelvollisuuksiinsa, asiakkaan tyytyväisyys tulkin toimintaan, osapuolien luottamus asioimistulkkiin ja hänen työhönsä)
5. Asioimistulkin ikä ja sukupuoli

3.3.1 Koulutus ja asiantuntemus

Asioimistulkin ammattinimike ei ole suojattu Suomessa. Tämä tarkoittaa sitä, että kaikilla tulkeilla ei ole alan pätevyyttä ja riittävää koulutusta. Vapaavuoren (2017) mukaan pätevoitymiseen asioimistulkiksi tarvitaan alan koulutusta. Jos kaikilla tulkeilla on yhteiset alan koulutuksen perusteet, se johtaa tulkkien ammattitaitovaatimuksien osaamiseen. Ammattitaitovaatimuksia ovat esimerkiksi asioimistulkin työskentelytavat, ammattietiikka, kielet ja kulttuurit. Pätevöitettyt ja koulutetut tulkit luovat edellytykset alan kehittämiseen ja ammatin arvostukseen nostamiseen.

3.3.2 Tulotaso ja työolot

Työoloihin kuuluvat muun muassa työympäristö, työpaikkaruokailu, työterveydenhoito, työpaikan liikunta (Myllys 2003). Oman kokemuksemme mukaan asioimistulkin työolot ovat vaihtelevia, koska heillä ei ole tiettyä työpaikkaa eikä työaika. Asioimistulkit työskentelevät eri työympäristöissä (Salo 2007). Tämän takia jokaisella työympäristöllä on omat vaatimuksensa, esimerkiksi sairaalassa on erilainen tulkkauksitilanne kuin koulussa. Sairaalassa tulkki saattaa joutua tulkkamaan eristetyllä osastolla ja käyttämään suojavaatteita. Koulussa voi tulkata auditoriossa istumalla vieraskielisen asiakkaan vieressä. Asioimistulkin työssä ei olekaan säännöllistä työrytmiä, ja jotkut voivat nähdä sen työn haasteena. Asioimistulkin työolojen erilaisuudet voivat vaikuttaa asioimistulkin ammatin arvostukseen.

Palkka kuuluu myös työoloihin. Rauhalan (1966, 205) mukaan palkan ja arvostuksen välisen suhde on yleensä korkea. Tietojemme mukaan Suomessa ei ole erikseen säädetty siitä, mikä on asioimistulkin vähimmäispalkka. Ainoastaan yleinen työehtosopimus edellyttää tiettyä palkkatasoa. Jokaisella tulkkauksyrityksellä on oma palkkiojärjestelmä ja palkanmaksusysteemi.

3.3.3 Työn haasteet

Kokemustemme mukaan työn haasteena voi olla asioimistulkin rooli asiakkaiden silmissä ja viranomaistoiminnan monimuotoisuus. Kaikilla vieraskielisillä asiakkailla ei ole selkeää käsitystä asioimistulkin roolista. Monet vieraskieliset asiakkaat näkevät tulkit heidän avustajanaan ja puolustajanaan. Jotkut taas mieltävät tulkin olevan viranomaisen puolella, mutta ammattisäännösten mukaan tulkki ei ole kenenkään puolella eikä kenenkään avustaja vaan tulkkaa puolueettomasti.

Viranomaistoiminnan monimuotoisuudella tarkoitamme sitä, että viranomaisilla on erilaiset käytänteet ja tavat ja kaikkialla tulkkia ei arvosteta niin paljon tai ymmärretä tulkin roolia.

3.3.4 Sitoutuminen työhön ja työvelvollisuus

Kokemustemme perusteella asioimistulkilla on velvollisuuksia työssä kuten muissakin ammateissa. Asioimistulkki on velvollinen tekemään tehtävänsä huolellisesti ammattisäännösten mukaan. Kun asioimistulkki tekee oman työnsä huolellisesti, osapuolet ovat tyytyväisiä asioimistulkin toimintaan ja luottavat häneen ja hänen työhönsä.

3.3.5 Asioimistulkin ikä ja sukupuoli

Jotkut ihmiset eivät luota asioimistulkin työhön tulkkien iän ja sukupuolen perusteella ja tämä epäluottamus voi vaikuttaa tulkin ammatin arvostamiseen. Me tulkkina olemme kokeneet juuri tällaisia tilanteita, joissa ihan alussa osapuolet ovat tuominneet meidät ja arvioineet meitä iän ja sukupuolen perusteella. Koska olemme nuoria ja naisia, joissain tilanteissa meidän tulkkauksettoihimme ei ole luotettu.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA PROSESSIN KUVAUS

4.1 Tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kartoittaa asioimistulkin ammatin arvostusta terveysalan asiantuntijoiden ja maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden näkökulmasta. Tutkimuksen avulla pyritään selvittämään, millaisia ajatuksia terveysalan asiantuntijoilla ja maahanmuuttajataustaisilla asiakkailla on tulkeista, tulkin työstä ja arvostuksesta. Haluamme myös saada selville onko asioimistulkin ammatin arvostuksessa eroja maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden ja terveysalan asiantuntijoiden välillä. Jos eroja on, haluamme etsiä syitä niihin.

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Mikä on terveysalan asiantuntijoiden ja maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden mielikuva asioimistulkin ammatista?
2. Miten terveysalan asiantuntijat ja maahanmuuttajataustaiset asiakkaat arvostavat asioimistulkin ammattia?
3. Mitkä tekijät vaikuttavat asioimistulkin ammatin arvostukseen terveysalan asiantuntijoiden ja maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden mielestä?

4.2 Aineiston hankintamenetelmät

Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena ja kvantitatiivisena, koska haluttiin saada selville, kuinka paljon ja millä perusteella ihmiset arvostavat asioimistulkin työtä. Kvalitatiivinen tarkoittaa laadullista. Laadullisessa tutkimuksessa tutkitaan kohdetta mahdollisimman holistisesti eli kokonaisvaltaisesti. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on yrityksenä ennemmin löytää tai ilmaista tosiseikkoja kuin varmistaa jo olemassa olevia väittämiä. Kvantitatiivinen tarkoittaa määrällistä. Määrällisessä tutkimuksessa tutkitaan numeroita ja sen alkuperä on luonnontieteissä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 137–139, 161.)

Tässä työssä käytettiin määrällisiä ja laadullisia tutkimusmenetelmiä yhdessä, koska Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2010, 137) mukaan tutkimuksessa käsiteltävät numerot ja merkitykset riippuvat toisistaan. Voidaan käyttää näitä kahta strategiaa rinnakkain, koska ne täydentävät toisiaan. Kuten aiemmin on mainittu, opinnäytetyömme tavoitteena on selvittää maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden ja terveysalan asiantuntijoiden näkökulma asioimistulkin ammatin arvostuksesta ja heidän perustelut näkemyksistään. Tämä ei toteudu pelkästään määrällisellä tutkimuksella, koska tällä menetelmällä voidaan tutkia asioita numeerollisesti. Tämän vuoksi tarvitaan myös laadullista tutkimusmenetelmää perusteluiden selvittämiseksi.

Osa aineistostamme on kerätty verkkokyselyllä, joka on survey-tutkimuksen menetelmä ja osa paperiversiona. Valitsimme verkkokyselyn, koska Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2010, 193–195) mukaan kyselytutkimus on yleinen tutkimusmenetelmä, joten sen avulla voidaan saada laaja tutkimusaineisto. Kyselyllä on mahdollista esittää erilaisia kysymyksiä. Kyselymenetelmä on tehokas, koska helposti voidaan kysyä monilta ihmisiltä ja tällä tavalla säästetään aikaa. Kyselymme sisältää asteikko- ja monivalintakysymyksiä, jotka mahdollistavat tekemään määrällistä tutkimusta ja avoimia kysymyksiä, jotka tuottavat laadullista aineistoa.

4.3 Kyselylomakkeen laadinta

Kysely on laadittu Webropol-ohjelmalla, joka on sähköinen kyselytyökalu. Valitsimme Webropol-ohjelman, koska se on helppokäyttöinen ja monipuolinen, luotettava ja turvallinen. Webropol-ohjelma tarjoaa mahdollisuuden sekä kyselyn vastauksien keräämiseen, että kyselytulosten analysointiin ja raportointiin. (Webropol powerful insights. Tuotteemme. Webropol online-kyselytutkimustyökalu–Kerää vastauksia, joilla on merkitystä.)

Kyselyn laatimisessa käytimme apuna kahta eri tutkielmaa. Toinen tutkielma on Saara Lindströmin pro gradu -tutkielma Av-kääntäjän arvostus katsojan näkökulmasta: ”Tärkeä ja arvokas työ” vai turhaa puurtamista, koska ”tekstityksiä ei enää

tarvita”? vuodelta 2017 ja toinen tutkimus on Saskia Farinin, Kati Koivuniemen ja Mira Suomelan AMK opinnäytetyö nimeltä Viittomakielentulkki ja asioimistulkki sosiaalityöntekijän näkökulmasta vuodelta 2001. Lindströmin pro gradu -tutkielmasta otimme mallia kyselylomakkeelle ja päätimme laatia 4-osaisen kyselyn. Molempien edellä mainittujen opinnäytetöiden kyselyitä havainnoimalla saimme käsityksen siitä, millaisia kysymyksiä kannattaa käyttää kyselyn laatimisessa. Sitteen muotoilimme omaan aiheeseemme sopivat omat kysymyksemme.

Laadimme melko samanlaisen kyselyn molemmille tutkimuskohteille eli maahanmuuttajataustaisille asiakkaille (Liite 1. Kysely maahanmuuttajataustaisille asiakkaille) ja terveysalan asiantuntijoille (Liite 2. Kysely terveysalan asiantuntijoille). Kaikki osiot ja kysymykset olivat samoja paitsi kaksi kysymystä ensimmäisessä osiossa. Kysymykset olivat erilaisia kohderyhmän erilaisuuden takia, mutta tarkoituksena oli pitää kyselyt mahdollisimman samanlaisina. Maahanmuuttajataustaisilta asiakkailta kysyimme: kuinka kauan olet asunut Suomessa ja kuinka usein tarvitset tai olet tarvinnut asioimistulkkia? Terveysalan asiantuntijoilta kysyimme: kuinka paljon sinulla on kokemusta asioimistulkin kanssa työskentelystä ja montako maahanmuuttajataustaisia asiakkaita sinulla on keskimäärin kuukaudessa?

Tässä kysymyksessä ”kuinka usein tarvitset tai olet tarvinnut asioimistulkkia”, joka koskee maahanmuuttajataustaista asiakkaista, oli vain kolme vastausvaihtoehtoa. Olisi ollut tarvetta myös vaihtoehtoille ”harvoin” tai ”ei koskaan” mutta niitä ei huomattu ottaa kyselyyn mukaan. Silloin kun keräsimme aineistoa paperiversiona, lisäsimme vielä nämä 2 vaihtoehtoa.

Tutkimuksen kyselylomake koostui neljästä osiosta. Ensimmäisessä osiossa, jossa on vastaajien taustatiedot, kysyimme vastaajien ikää, sukupuolta, ammattia tai koulutusta, äidinkieltä, kotimaata tai kansalaisuutta, onko heillä tietoa asioimistulkin ammatista ja roolista sekä mistä ja miten he ovat saaneet tietoa. Lisäksi kysyimme, olisiko tiedosta hyötyä tulkkien kohtaamisessa ja onko helppo asioida asioimistulkin kanssa.

Toisen osion, eli mielikuva asioimistulkin ammatista -osion, tarkoituksena oli se, että saamme tietää, miten paljon ihmiset tietävät asioimistulkin ammatista ja työstä. Kolmannessa osiossa eli ammatin arvostus -osiossa kysyimme, miten paljon he arvostavat asioimistulkin ammattia ja miksi. Viimeisessä osiossa, joka oli arvostukseen vaikuttavat tekijät, kysyimme asioimistulkin ammatin arvostukseen vaikuttavista tekijöistä.

Taustatieto-osiossa käytimme avoimia ja monivalintakysymyksiä ja muissa osiossa käytimme skaalakysymyksiä ja avoimia kysymyksiä. Joihinkin monivalintakysymyksiin ja skaalakysymyksiin on lisätty myös tekstikenttä perustelua varten (ks. esimerkki 1 ja 2). Kyselyn viimeisessä kysymyksessä on tekstikenttä, johon vastaaja voi kirjoittaa vapaasti, jos hänellä on jotain lisättävää. Laadimme kyselyn sellaiseksi, että saisimme sekä määrällistä että laadullista aineistoa. Ennen kyselyiden lähettämistä tutkimuksen kohderyhmille testasimme itse kyselyt, joten varmistimme kyselyn toimivuuden.

Esimerkki 1. Kyselylomakkeen monivalintakysymys, johon on lisätty tekstikenttä perustelua varten

10. Onko mielestäsi helppoa asioida asioimistulkin kanssa? Miksi?

Kyllä Ei En osaa sanoa

Esimerkki 2. Kyselylomakkeen skaalakysymys, johon on lisätty tekstikenttä perustelua varten

18. Miten paljon asioimistulkin ammattia mielestäsi arvostetaan Suomessa? Perustele vastauksesi

1 2 3 4 5
 Erittäin vähän Erittäin paljon

4.4 Tutkimuksen kohderyhmät

Opinnäytetyössämme haluamme vertailla eri näkökulmia tulkin ammatista. Tässä tutkimuksessa on kaksi erilaista kohderyhmää eli maahanmuuttajataustaiset asiakkaat ja terveysalan asiantuntijat. Valitsimme terveysalan asiantuntijoita viranomaisten edustamaan, koska kaikki ihmiset jossain vaiheessa tarvitsevat terveysalan palveluita ja nämä palvelut ovat tärkeitä ja merkityksellisiä ihmisten elämässä.

Alkuperäisenä ajatuksenamme oli, että kysymme terveysalan asiantuntijoiden näkemyksiä pääkaupunkiseudulla, mutta tutkimuslupien hakeminen monesta eri kaupungista olisi ollut haastavaa. Päätimme kysyä vain Espoon viranomaisilta, koska Espoon kaupungin tutkimuslupamenettely oli selkeä ja käsittelyaika oli lyhyt verrattuna muihin kaupunkeihin. Haimme tutkimuslupaa Espoon kaupungilta ja saimme myönteisen päätöksen (Liite 3. Tutkimuslupa). Valitsimme kyselyn kohteeksi Leppävaaran ja Espoon keskuksen terveysasemat, koska näillä alueilla asuu paljon maahanmuuttajia. Opinnäytetyöprosessin aikana laajensimme kohderyhmäämme neljälle terveysasemalle vähäisen vastausmäärän vuoksi. Leppävaaran ja Espoon keskuksen lisäksi lähetimme kyselymme myös Kilon ja Matinkylän terveysasemille.

Maahanmuuttajataustaiset vastaajat olivat alkuperäisessä suunnitelmassa Axxellin monikulttuurisuuskeskuksen Helsingin Kampusten suomen kielen kursseille opiskelevia maahanmuuttajia. Opinnäytetyöprosessin aikana jouduimme muuttamaan suunnitelmaamme, koska emme saaneet sieltä tarpeeksi vastauksia. Lopussa keräsimme tutkimusaineistomme Axxellin lisäksi Omnian aikuiskoulutuksen maahanmuuttajataustaisilta opiskelijoilta. Tarkoituksena oli saada vastauksia monien kulttuurien edustajilta, ei vain yhden. Kysely oli laadittu suomen kielellä, joten vastaajilta edellytettiin tyydyttävää suomen kielen taitoa.

4.5 Tutkimusaineiston hankinta ja haasteet

Käytimme tutkimusaineiston keräämisessä verkkokyselyä terveystalon asiantuntijoille ja paperiversiota maahanmuuttajataustaisille asiakkaille alkuperäisen suunnitelman mukaan. Oli haasteita päättää, käytetäänkö paperilomaketta vai sähköistä ja lopulta päädyimme siihen, että terveystalon asiantuntijoille oli sähköinen ja opiskelijoille käytimme molempia. Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2010, 195) mukaan kyselymenetelmässä on heikkouksia ja riskejä kuten muisakin menetelmissä. Kyselyssä on mahdotonta varmistaa vastaajien suhtautumista tutkimukseen eli on vaikea varmistaa, ovatko he vastanneet huolellisesti ja rehellisesti. On myös vaikea kontrolloida vastaajien väärinymmärryksiä. Yksi kyselyn haitta on myös vastaamattomuus.

Tutkimusaineiston hankkimiseen laadimme Webropol-ohjelmalla kaksi kyselyä, toisen maahanmuuttajataustaisille asiakkaille, toisen terveystalon asiantuntijoille. Alkuperäisessä suunnitelmassamme oli se, että menemme Axxell monikulttuurisuuskeskukseen ja tapaamme heidän suomen kielen jatkokurssin maahanmuuttajataustaisia opiskelijoita ja pyydämme heitä siellä vastaamaan kyselymme. Lähetimme saatekirjeen (Liite 4. Saatekirje maahanmuuttajataustaisille asiakkaille 1) Axxellin johtajalle. Saimme vastauksen, että kurssien tiukka aikataulu ei salli kyselyn tekemistä tuntien aikana, mutta voimme toteuttaa kyselyn opiskelijoiden tauolla tai vapaa-ajalla. Tässä johtuen muutimme suunnitelmaamme ja keräsimme myös tämän ryhmän vastaukset verkkokyselyn avulla. Kävimme tapaamassa Axxellin suomen kielen jatkokursseille osallistuvia opiskelijoita ja annoimme heille kyselyn linkin. Saimme myös koulun sosiaalihoitajan yhteystiedot, joka voisi välittää kyselymme muille maahanmuuttajataustaisille opiskelijoille.

Kyselyn linkin lähetimme saatekirjeiden (Liitteet 5 ja 6. Saatekirje maahanmuuttajataustaisille asiakkaille 2 ja Saatekirje terveystalon asiantuntijoille) mukana kohderyhmille. Saatekirjeissä esittelimme opinnäytetyömme aihetta ja tavoitteita ja lisäksi mainitsimme kyselyyn liittyvän tietosuojan. Tavoitteenamme oli saada vastauksia kummastakin kohderyhmästä 40 tai vähintään 20. Vähäisen vastausmäärän vuoksi pidensimme kyselyn aukioloaikaa ja lähetimme muistutusviestin

kohderyhmille. Sekään ei auttanut eikä vastausten määrässä tullut muutosta, joten laajensimme jakelua. Lähetimme sähköpostia Matinkylän ja Kilon terveysasemille ja kysyimme terveysalan johdon suostumusta kyselyn jakamiseen, ja kysyimme lupaa kyselyn jakamiselle myös Espoon seudun koulutuskuntayhtymä Omniasta, joka sijaitsee Espoon Keskuksessa. Kyselymme oli kaiken kaikkiaan 7 viikkoa auki ajalla 26.3–13.5.2018.

Saimme Omniasta myönteisen vastauksen ja pääsimme kahteen eri ryhmään tekemään kyselyn. Näissä ryhmissä oli maahanmuuttajaopiskelijoita, jotka opiskelivat merkonomeiksi ja lähihoitajiksi. Alkuperäisen suunnitelmamme mukaan vastauksia oli tarkoitus kerätä paperiversiona. Muutimme suunnitelmamme Axxellin monikulttuurisuuskeskuksen ehdotuksen mukaan ja keräsimme vastauksia verkkokyselyllä. Lopussa päädyimme siihen, että keräämme vastauksia alkuperäisen suunnitelmamme mukaan paperiversioina vähäisen sähköiseen kyselyyn saadun vastausmäärän vuoksi. Syötimme kuitenkin vastaukset paperilomakkeilta Webropoliiin. Saimme 19 vastausta lähihoitajien ryhmästä, 16 vastausta merkonomien ryhmästä ja 2 vastausta alkuperäisestä kohderyhmästä Axxellista. Saimme yhteensä siis 37 vastausta maahanmuuttajilta.

Terveysalan asiantuntijoilta saimme 6 vastausta Leppävaaran ja Espoon keskuksen terveysasemilta ja 6 vastausta Matinkylän ja Kilon terveysasemilta. Yhteensä saimme 12 vastausta terveysalan asiantuntijoilta.

4.6 Aineiston analyysimenetelmät

Analysoimme kyselyyn saamiimme vastauksia sekä laadullisesti että määrällisesti. Määrällisen aineiston osalta raportointi toteutettiin Webropol-ohjelman omilla työkaluilla, jotka mahdollistivat muun muassa automaattisen peruseräraportin sekä skaalakysymyksistä tulosten keskiarvon ja prosentit. Määrällisessä analyysissä esitelemme tulokset kysymyskohtaisesti.

Laadullinen analyysi on tehty aineistolähtöisen sisällönanalyysin menetelmällä. Sisällönanalyysi on yksi tapa tarkastella tutkimusaineiston sisältöä laadullisesti.

Sisällönanalyysin avulla pyritään tekemään aineiston muotoa niin tiivistetyksi ja selkeäksi kuin mahdollista säilyttäen olennaisen informaation. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 121–122.)

Sisällönanalyysin prosessi muodostuu eri vaiheista, jotka ovat analyysiyksikön valinta, aineistoon tutustuminen, aineiston pelkistäminen, aineiston luokittelu ja tulkinta sekä sisällönanalyysin luotettavuuden arviointi. Analyysiyksikkö määritellään eri tavoin, kuten aineistoyksikkö tai aineiston yksikkö. Aineistoyksikkö on esimerkiksi dokumentti ja aineiston yksikkö on esimerkiksi sana tai lause. (Latvala & Vanhanen-Nuutinen 2003, 24–29.)

Aineiston tutustumisen jälkeen tulee aineiston pelkistäminen, joka tarkoittaa sitä, että kysytään tutkimustehtävän mukaisia kysymyksiä aineistosta. Sen jälkeen kirjoitetaan aineiston termein pelkistetyt ilmaisut. Seuraava vaihe on aineiston ryhmittely, jossa koitetaan löytää pelkistettyjen ilmaisujen erilaisuuksia ja yhtäläisyyksiä. Tämän jälkeen yhdistetään samaa tarkoittavat ilmaisut samaan luokkaan ja luodaan niille sisältöä kuvaava nimi. Seuraavassa vaiheessa saadaan yläluokkia yhdistämällä samansisältöisiä luokkia. (Latvala & Vanhanen-Nuutinen 2003, 24–29.)

Opinnäytetyössä käytimme analyysiyksikkönä sekä kokonaisia lauseita että ajatuskokonaisuuksia. Tutustuimme aineistoon ja luimme läpi jokaisen kysymyksen vastaukset. Teimme aineiston pelkistämistä kysymällä tutkimustehtävän mukaisia kysymyksiä aineistosta. Ryhmittelimme vastauksia etsimällä aineiston samankaltaisuuksia ja erilaisuuksia. Luokittelimme tulokset laittamalla saman ryhmän tulokset omaan luokkaan. Sitten annoimme luokkien sisältöjen mukaan jonkun kuvaavan nimen. Seuraavaksi yhdistimme samansisältöisiä luokkia luomalla yläluokkia. Pohdinnassa käsittelemme tuloksia.

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tässä luvussa esittelemme tutkimuksen tulokset. Kerromme kummankin kohderyhmän vastaukset ja vertailemme kohderyhmien tuloksia keskenään.

Kyselyyn vastasi 37 maahanmuuttajataustaista asiakasta ja 12 terveysalan asiantuntijaa Espoon terveyskeskuksista. Tämä tarkoittaa, että maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden määrä on kolminkertainen verrattuna terveysalan vastaajien määrään. Tämän takia esittelemme vastaukset prosenteilla.

Kaikki maahanmuuttajataustaiset asiakkaat eivät vastanneet avoimiin kysymyksiin, mikä vaikuttaa aineiston laadulliseen analyysiin. Toisaalta suurin osa terveysalan asiantuntijoista vastasi kaikkiin avoimiin kysymyksiin.

5.1 Taustatiedot

Tämän osion tarkoituksena oli saada vastaajien taustatiedot. Halusimme tietää tutkimuksemme kannalta tarpeellisia taustatietoja vastaajista. Vastaajien taustatietojen perusteella voimme ymmärtää vastauksien ja tuloksien eri puolia ja näkemysten ulottuvuuksia.

Tähän tutkimukseen osallistujat olivat eri ikäryhmistä. 36 maahanmuuttajataustaista asiakasta kertoi ikänsä. 8,33 prosenttia vastaajista oli 20–29-vuotiaita, 50 prosenttia oli 30–39-vuotiaita, 22,22 prosenttia oli 40–49-vuotiaita, vastaajista ei kukaan ollut 50 vuotias ja 19,45 prosenttia vastaajista oli yli 50-vuotiaita.

Terveysalan asiantuntijoiden vastaajien määrä oli lähes saman verran jokaisessa eri ikäryhmässä. Kaikki terveysalan asiantuntijat kertoivat ikänsä; 25 prosenttia vastaajista oli 20–29-vuotiaita, 25 prosenttia oli 30–39-vuotiaita, 16,67 prosenttia oli 40–49-vuotiaita, 8,33 prosenttia oli 50-vuotias ja 25 prosenttia oli yli 50-vuotiaita.

Kaikki vastaajat kertoivat sukupuolensa. Suurin osa maahanmuuttajataustaista asiakkaista eli 78,38 prosenttia oli naisia ja 21,62 prosenttia oli miehiä. Kaikki terveysalan asiantuntijat olivat naisia.

Kaikki maahanmuuttajataustaiset asiakkaat kertoivat, kuinka kauan ovat asuneet Suomessa. Maahanmuuttajataustaisista asiakkaista 2,7 prosenttia on asunut Suomessa 1–2 vuotta, 27,03 prosenttia on asunut Suomessa 3–4 vuotta, 16,22 prosenttia on asunut Suomessa 5–6 vuotta ja 54,05 prosenttia on asunut Suomessa yli 6 vuotta.

Suurimmalla osalla terveysalan asiantuntijoilla eli 75 prosentilla oli asioimistulkin kanssa työskentelyssä yli 2 vuotta kokemusta. 16,67 prosentilla oli 1–2 vuotta kokemusta, vain 8,33 prosentilla oli 1–6 kuukautta kokemusta eikä kenelläkään terveysalan asiantuntijoista ollut 7–12 kuukautta kokemusta.

Maahanmuuttajataustaiset asiakkaat olivat 13 eri ammatista, mutta terveysalan asiantuntijat olivat 4 eri ammatista. Tämä näyttää, että vastaajat toivat eri näkökulmia asioimistulkin ammatin arvostukseen. 34 maahanmuuttajataustaisista asiakkaista kertoi ammattinsa tai koulutuksensa. Heistä oli 9 merkonomia, 8 opiskelijaa, 4 insinööriä, 2 sairaanhoitajaa, 2 hoiva-avustajaa, 1 lääkäri, 1 opettaja, 1 lastenhoitaja, 1 varastontyöntekijä, 1 toimitilahuoltaja, 1 myyjä, 1 kirjanpitäjä ja yksi vastaaja mainitsi, että hänellä on eri ammatteja. Kaikki terveysalan asiantuntijat kertoivat ammattinsa tai koulutuksensa. Heistä kolme oli lähihoitajaa, viisi lääkäriä, kolme sairaanhoitajaa ja yksi terveydenhoitaja.

Maahanmuuttajataustaiset asiakkaat olivat kansalaisuudeltaan hyvin heterogeeninen ryhmä. Yksi vastaaja ei ilmoittanut kansalaisuuttaan, muuta muista vastaajista 9 henkilöä oli viron kansalaisia, 5 venäläistä, 2 syyrialaista, 2 suomalaista, 2 somalialaista, 2 kiinalaista, 1 ghanalainen, 1 chileläinen, 1 pakistanilainen, 1 etiopialainen, 1 ruandalainen, 1 italialainen, 1 kongolainen, 1 thaimaalainen, 1 irakilainen, 1 ukrainalainen, 1 valkovenäläinen, 1 vietnamilainen, 1 marokkolainen ja 1 liettualainen. Kaikki terveysalan asiantuntijat vastasivat kansalaisuuskytymykseen. Kaikki olivat suomalaisia.

Maahanmuuttajataustaisista asiakkaista 10 henkilöä puhuu venäjää, 5 viroa, 4 arabiaa, 3 somalia, 2 suomea, 2 thaita, 2 kiinaa, 1 espanjaa, 1 englantia, 1 urdua, 1 amharaa, 1 ruandaa, 1 italiaa, 1 ranskaa, 1 vietnamia, 1 liettuaa. 11 terveysalan asiantuntijoiden äidinkieli oli suomi, yhden ruotsi.

Kysyimme maahanmuuttajataustaisilta asiakkailta, kuinka usein he tarvitsevat tai ovat tarvinneet asioimistulkkia. Kysymykseen vastasi 31 maahanmuuttajataustaista asiakasta, joista 45,17 prosenttia tarvitsi asioimistulkkia kerran kuukaudessa, 9,67 prosenttia tarvitsi 2–4 kertaa kuukaudessa. Vastaajista ei kukaan tarvinnut asioimistulkkia yli 4 kertaa kuukaudessa, 22,58 prosenttia tarvitsi harvoin ja 22,58 prosenttia ei tarvinnut koskaan. Suurimmalla osalla terveysalan asiantuntijoista eli 91,76 prosentista oli yli 6 kertaa maahanmuuttajataustaisia asiakkaita keskimäärin kuukaudessa, 8,33 prosentilla oli 4–6 kertaa kuukaudessa. Terveysalan asiantuntijoista ei kenelläkään ollut maahanmuuttajataustaisia asiakkaita 1–3 kertaa kuukaudessa.

Kaikki maahanmuuttajataustaiset asiakkaat ja terveysalan asiantuntijat vastasivat kysymykseen, jossa kysyttiin tiedosta asioimistulkin ammatista ja roolista. 29,73 prosentilla maahanmuuttajataustaisilla asiakkailla oli tietoa asioimistulkin ammatista ja roolista, 35,13 prosentilla ei ollut tietoa ja 35,14 prosenttia valitsi en osaa sanoa. 9 maahanmuuttajataustaista asiakasta vastasi kysymykseen, että mistä ovat saaneet tietoa ja vain yksi heistä vastasi, mitä tietoa on saanut. Vastaja oli saanut tietoa siitä, että hänen asiansa ovat aina salaisia. Maahanmuuttajataustaiset asiakkaat ovat saaneet tietoa asioimistulkin ammatista viranomaisilta, kuten Kelalta ja sosiaalivirastosta, mediasta (internetistä) ja kavereilta. Josain vastauksissa näkyi se, että maahanmuuttajataustaista asiakasta ei ole kokonaan ymmärtänyt kysymystä, koska vastaus ei ole looginen tai sovi kysymykseen. Alla on esimerkki tästä.

TE- toimisto antoi minulle suomen kielen kurssi ja minulla oli ilmainen tulkki.

Minä saan asioimistulkkia, jos tarvitsen.

Kela käyttää tulkkia.

Terveysalan asiantuntijoista 41,67 prosenttia tiesi asioimistulkin ammatista ja roolista, 25 prosenttia ei tiennyt mitään ja 33,33 prosenttia ei osannut sanoa mitään tästä asiasta. Näistä terveysalan asiantuntijoista vain 6 henkilöä vastasi kysymyksen toiseen osaan, mistä olet saanut tietoa. Terveysalan asiantuntijat ovat saaneet tietoa asioimistulkin ammattista ja roolista eri tavoin. Jotkut ovat saaneet tietoa eri koulutuksista kuten kulttuurien kohtaaminen -koulutuksesta, täydennyskoulutuksesta tai yliopistokoulutuksesta. Jotkut taas ovat kysyneet tulkilta tai tulkkiyritykseltä. Joku on saanut tietoa mediasta esimerkiksi ammattilehdistä ja joku taas tietää tästä asiasta, koska itse tilaa tulkkeja.

Tietoa on tullut ammattilehdistä ja joistakin täydennyskoulutustilaisuuksista jotka käsittelevät maahanmuuttajien terveyttä

Työskentelen ta:lla ja tilaan tulkkeja vo:lle

Vain 5 terveysalan asiantuntijaa vastasi kysymyksen kolmanteen osaan, mitä tietoa he ovat saaneet asioimistulkin ammatista ja roolista. Tieto, jota vastaajat ovat saaneet, ei ole määrällisesti suuri tai laaja. Terveysalan asiantuntijoilla oli tietoa muutamasta asioimistulkin ammattisäännöstöstä, kuten vaitiolovelvollisuudesta, puolueettomuudesta ja tulkkauksen kattavuudesta. Jotkut tiesivät tulkin roolista, että tulkki on viestinvälittäjä ja tulkki mahdollistaa sen, että viestinnän osapuolet ymmärtävät kielellisesti toisiaan. Yksi terveysalan asiantuntija tiesi, että asioimistulkin ammatti vaatii koulutusta.

Tulkeilla on tutkinto. Heillä on tietyt ohjeet, esim. kääntävät puheen niin kuin se on sanottu ilman että itse esittävät mielipiteitään. Ovat puolueettomia ja vaitiolovelvollisia. Mahdollistavat sen, että maahanmuuttajan asia tulee kuulluksi.

Tulkki on tärkeä osa onnistunutta vo:a, jos ei ole yhteistä kieltä. Sekä lääkäri ymmärtää potilasta, että potilas lääkäriä.

36 maahanmuuttajataustaista asiakasta ja kaikki terveysalan asiantuntijat vastasivat kysymykseen, jossa kysyttiin olisiko tiedosta asioimistulkin ammatista ja roolista hyötyä tulkkien kohtaamisessa. 50 prosenttia maahanmuuttajataustaisista asiakkaista oli sitä mieltä, että tieto asioimistulkin ammatista ja roolista olisi hyödyllistä tulkkien kohtaamisessa, 25 prosenttia heistä oli eri mieltä, eli tiedosta

asioimistulkin ammatista ja roolista ei ole hyötyä ja 25 prosenttia heistä ei osannut sanoa mitään tästä asiasta.

9 maahanmuuttajataustaista asiakasta perusteli mielipiteensä. Monet maahanmuuttajataustaiset asiakkaat kertoivat, että siitä on apua. Yksi maahanmuuttajataustainen asiakas oli sitä mieltä, että se riippuu siitä, mitä asioita tulkki hoitaa. Tämä osoittaa, että vastaaja ei ole tiennyt, että tulkki vain tulkaa eikä hoitaa muita asioita tulkkauksilanteessa.

Suurin osa terveysalan asiantuntijoista eli 75 prosentista oli sitä mieltä, että tieto asioimistulkin ammatista ja roolista olisi hyödyllistä tulkkien kohtaamisessa, kukaan ei ollut eri mieltä tästä ja 25 prosenttia terveysalan asiantuntijaa ei osannut sanoa mitään tästä asiasta. Terveysalan asiantuntijoiden perustelunsa olivat eri näkökulmista. Suurin osa terveysalan asiantuntijoista oli sitä mieltä, että asioimistulkin ammattia koskevien tietojen avulla he voivat ymmärtää tulkin toimintatapoja ja ymmärtävät, mitä voi olettaa tulkin hallitsevan. Tieto asioimistulkin ammatista ja roolista poistaisi epärealistiset kuvitelmat. Toisaalta joku terveysalan asiantuntija oli sitä mieltä, että näiden tietojen avulla he voisivat ymmärtää paremmin kulttuurien näkökohtia ja murteiden eroja.

Perustiedot on hyvä olla. Esim. tieto siitä, että tulkki välittää viestin mutta ei ole velvollinen esim. antamaan asiakkaalle neuvoja.

Voisi ymmärtää mahdollisesti paremmin kulttuurisia näkökohtia eri maista tulleiden maahanmuuttajien kohdalla (esim. missä kulttuurissa on aina naispuolinen tulkki naispotilaalle paikallaan tms.). Murteiden erot?

Kaikki maahanmuuttajataustaiset asiakkaat ja terveysalan asiantuntijat vastasivat kysymykseen, onko helppo asioida asioimistulkin kanssa. Suurin osa maahanmuuttajataustaista asiakkaista eli 70,27 prosentista ja terveysalan asiantuntijoista eli 91,67 prosentista olivat sitä mieltä, että on helppo asioida asioimistulkin kanssa. 13,51 prosenttia maahanmuuttajataustaista asiakasta ja 8,33 prosenttia terveysalan asiantuntijaa vastasivat, että asiointi ei ole helppoa. 16,22 prosenttia maahanmuuttajataustaista asiakasta ei osannut sanoa, onko asiointi helppoa vai ei. Terveysalan asiantuntijoista kukaan ei valinnut en osaa sanoa -vaihtoehtoa.

Monet maahanmuuttajataustaiset asiakkaat olivat sitä mieltä, että on helppoa asioida asioimistulkin kanssa, koska tulkki puhuu heidän omaa kieltään ja tulkki helpottaa asioiden ymmärtämistä. Vastauksien perusteella monet maahanmuuttajataustaiset asiakkaat eivät ymmärtäneet kysymystä tai eivät osanneet vastata.

Mutta sitä pitää ymmärtää vähän on hyvä.

Jotkut ammatti sanat voivat olla vaikeita esim. sairauden nimet.

Koska Suomessa on paljon ihmisiä, jotka eivät osaa suomen kieltä eikä ymmärrä.

Vastauksien perusteella melkein kaikilla terveysalan asiantuntijoilla oli positiivisia mielipiteitä siitä, että on helppoa asioida asioimistulkin kanssa. Terveysalan asiantuntijoiden perusteluistaan käy ilmi, että tulkit ovat neutraaleja, asiallisia, miellyttäviä ja hyvin kielitaitoisia. Tämä tarkoittaa sitä, että tulkit ovat ammattitaitoisia. Lisäksi tulkin kanssa asiat sujuvat hyvin.

Yleensä toiminta on sujuvaa ja miellyttävää. Puhelintulkkaus on mielestäni hankalampaa, vaikka kyllä tämäkin usein asiansa ajaa. Tulkki tuo vastaanottotilanteeseen täysin neutraalin kolmannen osapuolen, joka joskus jotenkin rauhoittaa ja selkeyttääkin tilannetta, jos potilaana on moniongelmainen maahanmuuttaja. Tämä on huomattavasti parempi, kuin omaisen toimiminen tulkkina! Tulkeilla on aina myös hyvin ammattimainen asenne, mikä on hienoa.

Toisaalta yksi terveysalan asiantuntija toi esiin, jos tulkki ei ole ammattitaitoinen, ei ole helppoa asioida hänen kanssa.

Yleensä on, kun tulkki on ammattitaitoinen. Puhun potilaalle ja katson häntä silmiin. Terveysasemalla on varattu pidempi vastaanottoaika. Joskus jää olo, että kaikkea ei tulkattu tai tulkki ei ymmärtänyt asiaa, mutta ei tarkentanut kysymällä. Joskus myös tulkki ei osaa itse riittävästi suomen kieltä.

Yksi terveysalan asiantuntijoista oli sitä mieltä, ettei ole helppoa asioida tulkin kanssa, koska ei ole aina mukavia kohtaamisia.

Meidän toimipisteessä he jättävät tositteen tulkkauksesta potilastoi-
mistoon mihin aina jonoa ja heillä kiire. Tästä syystä kohtaamiset ei

aina niin mukavia. Itse en siis pidä vo:a joten siitä puolesta en osaa sanoa.

5.2 Mielikuva asioimistulkin ammatista

Tämän osion kysymysten avulla halusimme tarkastella vastaajien mielikuvia asioimistulkin työstä. Osio koostuu 7 kysymyksestä, jotka ovat skaalakysymyksiä ja avoimia kysymyksiä. Skaalakysymyksissä esittelimme eri väittämiä. Vastaajilla oli mahdollisuus valita arvo väliltä 1–5 sen mukaan, olivatko he samaa vai eri mieltä väittämän kanssa.

Vastauksien perusteella saimme selville, kuinka paljon vastaajilla oli tietoa asioimistulkin ammatista. Taulukoissa näkyy, että monta vastaajaa on samaa mieltä tai eri mieltä väittämien kanssa. Jotkut vastaajat valitsivat arvo 3, joka on asteikon keskiosa.

Vastauksien mukaan suurin osa maahanmuuttajataustaisista asiakkaista olivat sitä mieltä, että asioimistulkit näkyvät ammattiryhmänä yhteiskunnassa. Toisaalta suurin osa terveysalan asiantuntijoiden mielestä asioimistulkit eivät näy ammattiryhmänä yhteiskunnassa (ks. taulukko 1).

11. Asioimistulkit näkyvät ammattiryhmänä yhteiskunnassa.

Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden vastaajien määrä: 34

Terveysalan asiantuntijoiden vastaajien määrä: 12

	1	2	3	4	5		Vastaajien määrä	Keskiarvo
Täysin eri mieltä	2,94%	5,88%	23,53%	38,24%	29,41%	Täysin samaa mieltä	34	3,85
	16,66%	16,67%	41,67%	25%	0%		12	2,75

TAULUKKO 1. Asioimistulkkien näkyvyys ammattiryhmänä yhteiskunnassa

Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden enemmistö koki, että asioimistulkin työ edellyttää alan koulutusta ja jotkut heistä olivat eri mieltä. Toisaalta melkein kaikki

terveysalan asiantuntijat olivat sitä mieltä, että asioimistulkin työ edellyttää alan koulutusta. (ks. taulukko 2).

12. Asioimistulkin työ vaatii alan koulutusta.

Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden vastaajien määrä: 34

Terveysalan asiantuntijoiden vastaajien määrä: 12

	1	2	3	4	5		Vastaajien määrä	Keskiarvo
Täysin eri mieltä	2,94%	5,88%	20,59%	29,41%	41,18%	Täysin samaa mieltä	34	4
	0%	0%	0%	8,33%	91,67%		12	4,92

TAULUKKO 2. Asioimistulkin alan koulutuksen vaativuus

Suurin osa maahanmuuttajataustaisista asiakkaista olivat sitä mieltä, että asioimistulkeilla on työssään vastuutta mutta jotkut heistä olivat eri mieltä tästä asiasta. Toisaalta kaikki terveysalan asiantuntijat kokivat, että asioimistulkeilla on työssään vastuutta (ks. taulukko 3).

13. Asioimistulkilla on työssään vastuuta.

Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden vastaajien määrä: 35

Terveysalan asiantuntijoiden vastaajien määrä: 12

	1	2	3	4	5		Vastaajien määrä	Keskiarvo
Täysin eri mieltä	2,86%	2,86%	20%	25,71%	48,57%	Täysin samaa mieltä	35	4,14
	0%	0%	0%	8,33%	91,67%		12	4,92

TAULUKKO 3. Asioimistulkin työn vastuu

Melkein kaikki maahanmuuttajataustaiset asiakkaat ja terveysalan asiantuntijat olivat sitä mieltä, että asioimistulkin työ on hyvä ammatti. Vain 8,33 prosenttia terveysalan asiantuntijoista oli eri mieltä. (ks. taulukko 4).

14. Asioimistulkin ammatti on hyvä ammatti.

Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden vastaajien määrä: 36

Terveysalan asiantuntijoiden vastaajien määrä: 12

	1	2	3	4	5		Vastaajien määrä	Keskiarvo
Täysin eri mieltä	0%	0%	22,22%	22,22%	55,56%	Täysin samaa mieltä	36	4,33
	0%	8,33%	0%	8,33%	83,34%		12	4,67

TAULUKKO 4. Asioimistulkin ammatin hyvyys

Puolet maahanmuuttajataustaisista asiakkaista näki, että kuka tahansa voi toimia asioimistulkkina ja puolet heistä oli eri mieltä. Toisaalta kaikki terveysalan asiantuntijat näkivät, ettei kuka tahansa voi toimia asioimistulkkina (ks. taulukko 5).

15. Kuka tahansa voi toimia asioimistulkkina.

Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden vastaajien määrä: 35

Terveysalan asiantuntijoiden vastaajien määrä: 12

	1	2	3	4	5		Vastaajien määrä	Keskiarvo
Täysin eri mieltä	22,86%	14,28%	22,86%	14,29%	25,71%	Täysin samaa mieltä	35	3,06
	50%	33,33%	16,67%	0%	0%		12	1,67

TAULUKKO 5. Kuka voi toimia asioimistulkkina?

34 maahanmuuttajataustaista asiakasta vastasi kysymykseen, miksi asioimistulkkia tarvitaan. Vastauksien perusteella suurin osa maahanmuuttajataustaisista asiakkaista oli sitä mieltä, että tarvitsemme asioimistulkkia, koska asiat sujuvat paremmin ja se helpottaa elämää. Toinen asia mikä tuli esiin oli se, että asioimistulkkia tarvitaan, koska ei ole yhteistä kieltä tai maahanmuuttajataustaisilla asiakkailla on heikko kielitaso. Vastauksien perusteella muut maahanmuuttajataustaiset asiakkaat olivat tietämättömiä tästä asiasta, koska eivät osanneet perustella miksi asioimistulkkia tarvitaan.

Koska kun ihminen ei ymmärrä mitä vieraita kieltä, sitten tarvitse asioimistulkkia auttaa selittää.

Maahanmuuttajat tulevat erilaista maasta ja puhuvat eri kieltä.

10 terveysalan asiantuntijaa vastasi kysymykseen, miksi asioimistulkkia tarvitaan. Suurin osa terveysalan asiantuntijoista nosti esille, että Suomessa on paljon suomen kieltä taitamattomia maahanmuuttajia ja heidän asioidensa hoitamiseksi tarvitaan tulkkia. Muiden terveysalan asiantuntijoiden mielestä asioimistulkkia tarvitaan, koska potilaalla on oikeus puhua omalla äidinkielellä ja oikeus saada tulkki. Tulkki mahdollistaa vuorovaikutuksen ja takaa potilasturvallisuutta sekä lisää asiakastyytyvää. Terveysalan asiantuntijoiden mielestä tulkki myös ehkäisee väärinymmärrystä ja ongelmatilanteiden syntymistä, joita saattaa syntyä, jos potilaiden omaisia käytetään tulkkina.

Jotta potilaat ymmärtävät selitetyt ohjeet oikein, eikä tule väärinkäsityksiä. Potilasturvallisuuden ja myös asiakastyytyvyyden vuoksi tarvitaan asiantuntevia tulkkeja. Myös kulttuurilliset asiat voivat vaatia tulkin läsnäoloa.

Osapuolet erikielisiä jolloin tulkki toimii välikätenä osapuolten välillä, jolloin molemmille tulee tunne, että asia hoituu oikein.

24 maahanmuuttajataustaista asiakasta vastasi kysymykseen, onko asioimistulkin työllä vaikutusta. Suurin osa maahanmuuttajataustaisista asiakkaista oli sitä mieltä, että asioimistulkin työllä on vaikutusta, mutta vain muutama heistä perusteli vastauksensa. Yhden maahanmuuttajataustaisen asiakkaan mukaan asioimistulkin työllä on vaikutusta ihmisille, jotka tarvitsevat asioimistulkkia, mutta sillä ei ole vaikutusta yhteiskunnalle.

On, mutta luulen, että se vaikuttaa henkilön, ei yhteiskunnan. Tulkkien apua vaikuttaa vain ihmisille, jotka tarvitsevat sitä. Ei ole hyödyllistä yhteiskunnalle.

Muutamien maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden mielestä asioimistulkin työllä ei ollut vaikutusta ja muutamilla vastaajilla ei ollut tietoa tästä asiasta.

Vaikea sanoa, minä en ole tulkki.

Puolet terveysalan asiantuntijoista vastasi onko asioimistulkin työllä vaikutusta. Terveysalan asiantuntijoiden mielestä asioimistulkin työllä on eri vaikutuksia, kuten yhteiskunnallista ja taloudellista vaikutusta. Yhteiskunnalliset vaikutukset ovat tasavertainen palvelujen saanti kaikille ja ihmisten sopeutuminen yhteiskuntaan. Taloudellisten vaikutuksien esimerkkinä ovat kulujen säästäminen hoitamalla potilaiden asioita kerralla tulkin välityksellä ja asioiden käsittelyjen sujuminen tulkin avulla. Yhdellä terveysalan asiantuntijalla ei ollut tietoa tästä asiasta.

Yhteiskunnallista vaikutusta ainakin. Asioimistulkki auttaa omalta osaltaan potilasta ymmärtämään yhteiskunnan toimintamalleja ja rakenteita.

Ilman tulkkeja potilaat palloilevat terveysasemalla, joutuvat useammin päivystykseen tai joudutaan varaamaan useita aikoja, kun ei olla ymmärretty ohjeita. Potilailla on myös turvaton olo, jos kukaan ei ymmärrä. Kun asia hoidetaan kerralla tulkin kanssa (vaikka onkin pidempi vastaanotto), yleensä säästetään tulevissa kuluissa.

Tämän osion vastausten perusteella voimme todeta, että terveysalan asiantuntijoilla on selkeämpi mielikuva asioimistulkin ammatista kuin maahanmuuttajataustaisilla asiakkailla. Tämä johtuu siitä, että kyselyn taustatiedon mukaan terveysalan asiantuntijat ovat saaneet enemmän tietoa asioimistulkin ammatista kuin maahanmuuttajataustaiset asiakkaat.

5.3 Asioimistulkin ammatin arvostus

Tämän osion tarkoituksena oli saada selville miten paljon maahanmuuttajataustaiset asiakkaat ja terveysalan asiantuntijat arvostavat asioimistulkin ammattia ja miten paljon heidän mielestä sitä arvostetaan Suomessa. Halusimme myös tietää vastaajien näkökulman asioimistulkin työn tärkeydestä asiakkaan ja viranomaisien tapaamisen onnistumisen kannalta.

Tässä osiossa oli skaalakysymyksiä, joissa oli myös lisätty tekstikenttä vastauksien perustelua varten. Skaalakysymyksien vasemman ja oikean puoleisen väittämät ovat erittäin paljon ja erittäin vähän. Vastaajat voivat antaa jokaisen kysymyksen kohdalla arvon välillä 1–5.

Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden mukaan asioimistulkin ammattia arvostetaan paljon Suomessa (ks. kuvio 1). Maahanmuuttajataustaisilta asiakkailta kysyttiin myös vastaukseen perustelua, mutta suurin osa ei perustellut vastausta. Joidenkin maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden mielestä asioimistulkin ammattia arvostetaan paljon Suomessa, koska tulkit mahdollistavat heidän asioidensa hoitamisen. Yhden maahanmuuttajataustaisen asiakkaan mukaan Suomessa arvostetaan asioimistulkin ammattia paljon, koska Suomessa on paljon asioimistulkkveja työskentelemässä. Joidenkin vastaajien mukaan Suomessa asioimistulkin ammattia arvostetaan jonkin verran, koska kaiken kielisiä tulkkveja ei ole saatavilla eikä ole riittävästi työtä asioimistulkeille. Jotkut maahanmuuttajataustaiset asiakkaat eivät osanneet perustella omaa vastaustaan, koska heillä ei ollut tietoa asioimistulkin ammatista.

vaikea sanoa, koska oikeasti en minä tiedä ammatin tilanteesta Suomessa.

Koska joskus on vaikea löydä tulkki samakielille.

Terveysalan asiantuntijoiden mielestä Suomessa arvostetaan paljon asioimistulkin ammattia (ks. kuvio 1). Terveysalan asiantuntijoilta kysyttiin myös vastauksien perustelua, mutta kaikki eivät perustelleet. Suurin osa terveysalan asiantuntijoista oli sitä mieltä, että asioimistulkin ammattia arvostetaan paljon, mutta heillä oli eri perusteluja. Monet terveysalan asiantuntijat toivat esille, että arvostetaan paljon, koska tarvitaan tätä ammattia ja tulkki on välttämätön maahanmuuttajien asioiden hoidossa. Yksi terveysalan asiantuntija oli sitä mieltä, että tulkin käsite on kaikille tuttu, vaikka käytännössä työ on monille tuntematonta, sen takia arvostetaan paljon Suomessa. Yksi heistä toi esille, että terveysalan työssä arvostetaan paljon asioimistulkin ammattia, mutta hän ei osannut perustella sitä yleisesti. Yhden terveysalan asiantuntijan mielestä tulkeista ei tullut huonoja asioita mediassa, sen takia hänen mielestään Suomessa asioimistulkin työtä arvostetaan paljon.

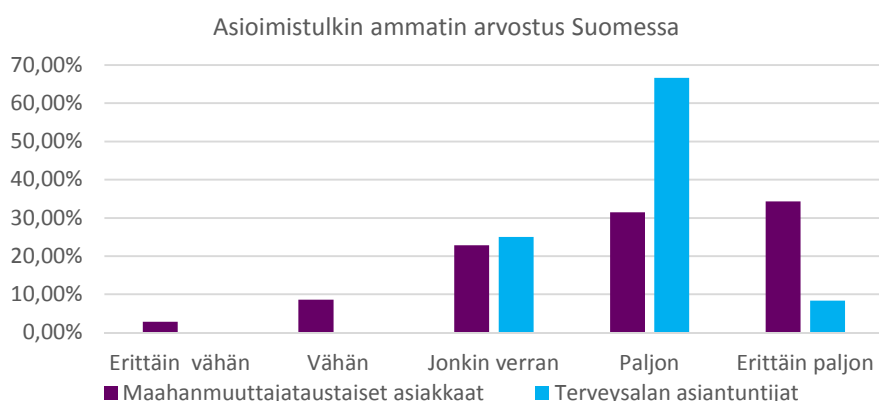
Ilman heitä, moni maahanmuuttaja jäisi ilman apua

Ymmärretään hyvin ammatin tarpeellisuus. Tulkeista ei ole kuulunut mediassa pahaa sanaa.

Kahden terveysalan asiantuntijoiden mukaan Suomessa asioimistulkin ammattia arvostetaan jonkin verran. Toinen heistä ei osannut perustella ja toinen oli sitä mieltä, että asioimistulkin ammatti on näkymätöntä työtä.

Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden vastaajien määrä: 35

Terveysalan asiantuntijoiden vastaajien määrä: 12



KUVIO 1. Vastaajien mielipide asioimistulkin ammatin arvostuksesta Suomessa

Maahanmuuttajataustaiset asiakkaat itse myös arvostavat asioimistulkin ammattia paljon ja kukaan heistä ei valinnut erittäin vähän -vaihtoehtoa (ks. Kuvio 2). Maahanmuuttajataustaisista asiakkaista vain 8 perusteli vastauksensa. Maahanmuuttajataustaiset asiakkaat arvostavat paljon asioimistulkin ammattia, koska heidän mielestään se on tärkeää työtä, hyvä ammatti, helpottaa elämää ja tulkeilla on hyvä palkka. Yksi maahanmuuttajataustainen asiakas arvostaa vähän asioimistulkin ammattia, koska hänen mielestään on olemassa huonoja tulkkeja.

Ei niin paljon ammattilaisia ja hyviä tulkkeja

hyvä ammatti helpottaa elämä toisille.

Suurin osa terveysalan asiantuntijoista arvostaa asioimistulkin ammattia erittäin paljon ja muut terveysalan asiantuntijat arvostavat paljon (ks. kuvio 2). Suurin osa heistä perusteli vastauksensa ja puolet heistä oli sitä mieltä, että asioimistulkin ammatti on arvokas, koska tulkeilla on tärkeä rooli asioiden onnistumisen kannalta. Yhden terveysalan asiantuntijan mielestä asioimistulkin ammatti on tarpeellinen ja yksi on taas sitä mieltä, että asioimistulkin ammatti on vaativa työ.

Toisen terveysalan asiantuntijan mielestä tulkin tarve on suuri ja tämän takia hän arvostaa asioimistulkin ammattia erittäin paljon.

Arvostan paljon; minulla on ollut vain hyviä kokemuksia ja ammatti on tarpeellinen.

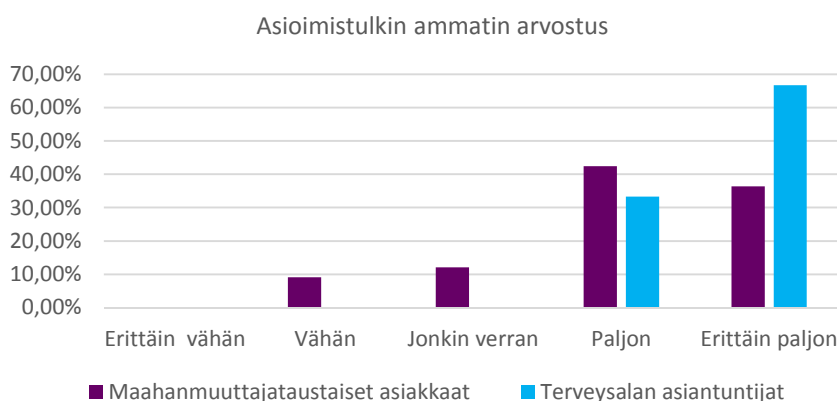
Omasta näkökulmastani hyvä tulkki on kullanarvoinen työssäni. Maahanmuuttajia on vastaanotolla lähes päivittäin ja ainakin viikoittain tulkin tarve on.

Yksi terveysalan asiantuntija arvostaa paljon vain ammattitaitoisia asioimistulkeja. Hänen mielestä on paljon epäpäteviä tulkkeja, jotka itse eivät osaa hyvin suomen kieltä.

Moni asia olisi jäänyt epäselväksi ilman tulkkia. Toisaalta arvostan ammattitaitoisia tulkkeja. On myös tullut vastaan henkilöitä, jotka eivät itse osaa suomen kieltä riittävästi tai tulkkaavat vain osan puhutusta tai joutuu pyytämään tulkkausta takaisin suomeksi...

Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden vastaajien määrä: 33

Terveysalan asiantuntijoiden vastaajien määrä: 12



KUVIO 2. Vastaajien mielipide asioimistulkin ammatin arvostuksesta

Suurin osa maahanmuuttajataustaisista asiakkaista pitää asioimistulkin työtä tärkeänä viranomaisten ja asiakkaiden tapaamisen onnistumisen kannalta (ks. kuvio 3). Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden vastauksien kokonaisuudesta vain 5 heistä perusteli vastauksensa. Heidän perustelunsa on se, että asioimistulkin työ tuo yhteisymmärrystä ja selvittää tilanteita. Yhden maahanmuuttajataustaisen asiakkaan mukaan on tärkeää ymmärtää asioita omalla kielellä.

Koska asiakkaita voivat ymmärtää.

se on tärkeä, koska haluan tiedä ja saada oikein vastausta ja tietoja omalla kielellä.

Terveysalan asiantuntijoiden vastauksien perusteella ymmärrämme, että melkein kaikki terveysalan asiantuntijat pitävät erittäin tärkeänä asioimistulkin työtä asiakkaan ja viranomaisten tapaamisen onnistumisen kannalta (ks. kuvio 3). Terveysalan asiantuntijat toivat esille, että tulkin avulla asiat ratkaisevat ja selkeytyvät, koska tulkit ovat neutraaleja ja tulkkavat kaikkia. Tulkki tuo myös yhteisymmärrystä tilanteeseen. Toinen tärkeä asia on tulkkauksen kattavuus, joka voi ehkäistä potilaiden terveydentilan vaarantamisen.

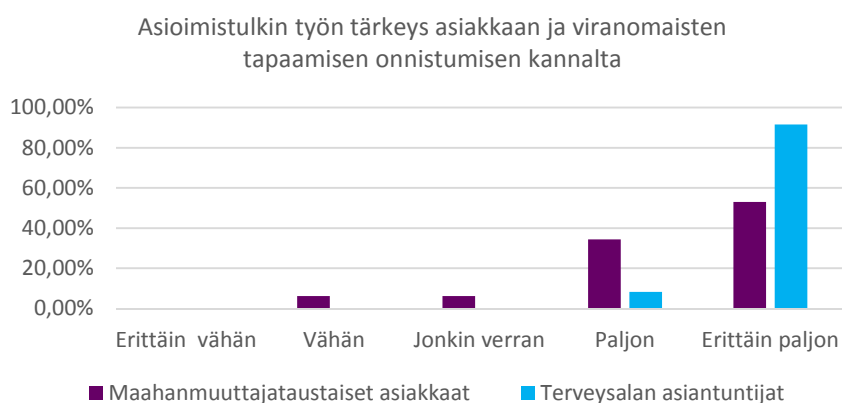
Tulkin on oltava neutraali ja kääntää kaikki mitä keskustellaan. Vain tällä tavalla vastaanotto on onnistunut. Ilman tulkkia ei päästäisi suomen kieltä osaamattoman potilaan kanssa edes alkuun. Lisäksi huonosti suomea osaavien potilaidenkin kanssa kertaalleen pidetty tulkivastaanotto voi selkeyttää tilannetta puolin ja toisin todella paljonkin.

Puuteellinen tiedon saanti voi vaarantaa potilaan terveydentilaa.

Tärkeä osa viranomaisen onnistumisessa ulkomaalaisten kohdalla jotka eivät osaa suomea.

Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden vastaajien määrä: 32

Terveysalan asiantuntijoiden vastaajien määrä: 12

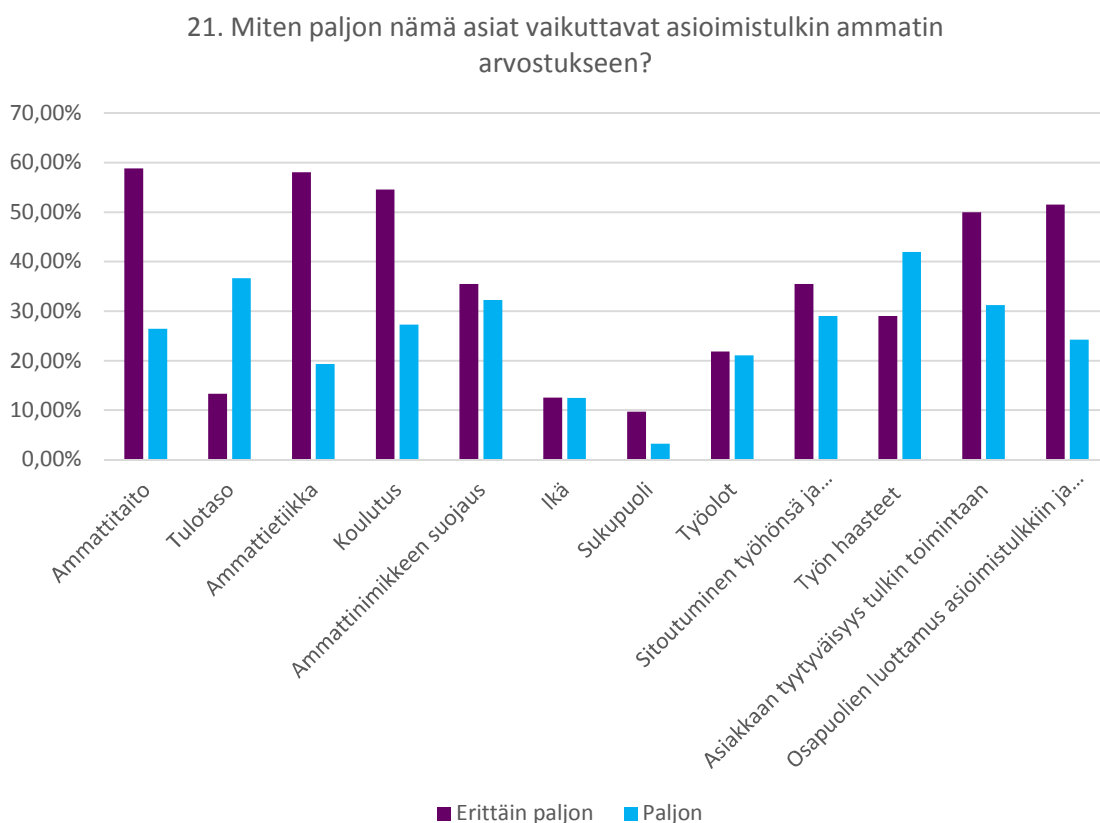


KUVIO 3. Vastaajien mielipide asioimistulkin työn tärkeydestä asiakkaan ja viranomaisten tapaamisen onnistumisen kannalta

5.4 Asioimistulkin ammatin arvostukseen vaikuttavia tekijöitä

Tässä luvussa käsittelemme asioimistulkin ammatin arvostukseen vaikuttavia tekijöitä. Kysymykset olivat skaala- ja avoimia kysymyksiä. Skaalakysymys koostuu 12 väitteestä ja vastaajien määrä vaihtelee jokaisessa väitteissä. Esittelemme vastaukset kahdella eri tavalla taulukolla ja kuviolla. Taulukossa löytyy kaikki vastaukset mutta kuviossa näkyy vain tekijöitä, joilla on suuri vaikutus asioimistulkin ammatin arvostukseen. Taulukossa näkyy myös vastaajien keskiarvo.

Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden mukaan asioimistulkin ammatin arvostukseen erittäin paljon vaikuttavat tekijät ovat asioimistulkin ammattitaito, ammatitietikka ja koulutus, osapuolien luottamus asioimistulkkiin ja hänen työhönsä, asiakkaan tyytyväisyys tulkin toimintaan (ks. kuvio 4).



KUVIO 4. Asioimistulkin ammatin arvostukseen eniten vaikuttavat tekijät maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden mielestä

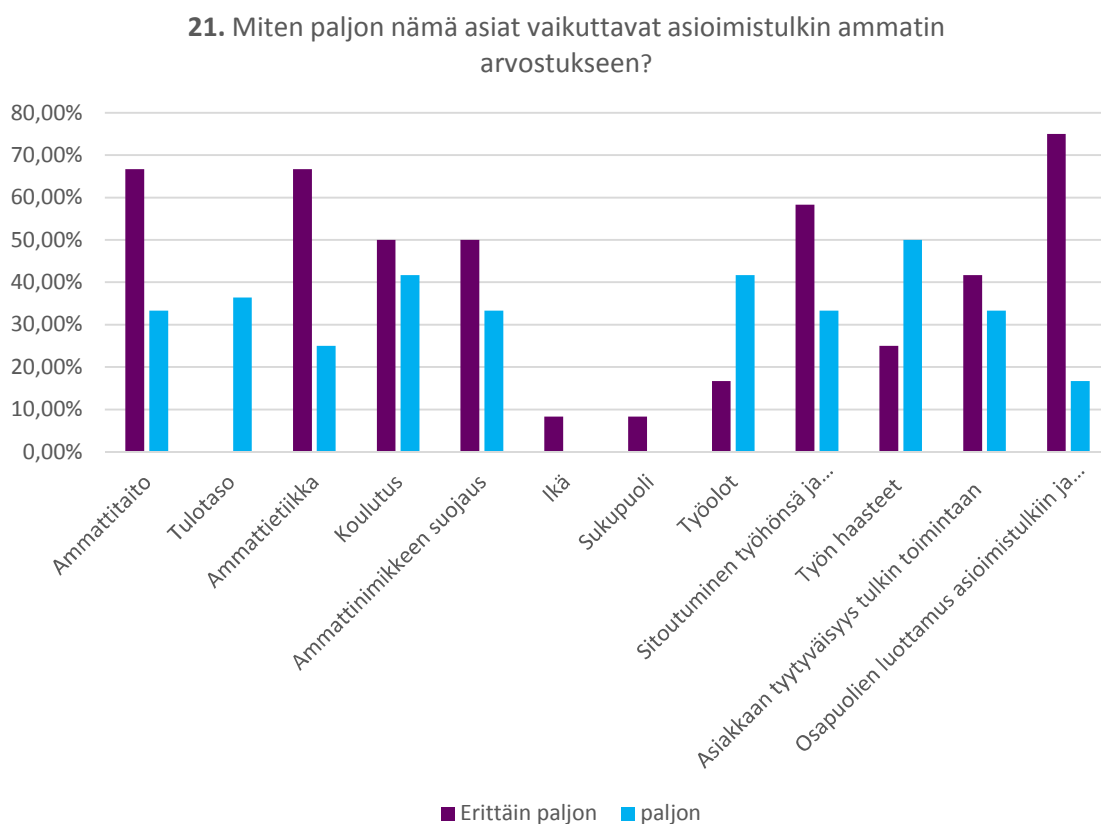
Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden vastausten perusteella asioimistulkin tulotaso, ammattinimikkeen suojaus, työolot sekä asioimistulkin sitoutuminen työhönsä ja työvelvollisuuksiinsa ja työn haasteet vaikuttavat jonkin verran asioimistulkin ammatin arvostukseen. Asioimistulkin sukupuoli ja ikä vaikuttavat erittäin vähän asioimistulkin ammatin arvostukseen (ks. taulukko 6).

	Erittäin paljon	Paljon	Jonkin verran	Vähän	Erittäin vähän	Yhteensä	Keskiarvo
1. Asioimistulkin ammattitaito	58,82%	26,47%	11,77%	2,94%	0%	34	1,59
2. Asioimistulkin tulotaso (Palkka/Palkkio)	13,33%	36,67%	33,33%	16,67%	0%	30	2,53
3. Asioimistulkin ammattietiikka	58,06%	19,36%	22,58%	0%	0%	31	1,65
4. Asioimistulkin Koulutus	54,55%	27,27%	15,15%	3,03%	0%	33	1,67
5. Asioimistulkin ammattinimikkeen suojaus	35,48%	32,26%	29,03%	3,23%	0%	31	2
6. Asioimistulkin ikä	12,55	12,5%	21,87%	28,13%	25%	32	3,41
7. Asioimistulkin sukupuoli	9,68%	3,22%	22,58%	16,33%	48,39%	31	3,9
8. Asioimistulkin työolot	21,88%	21,05%	43,75%	15,62%	6,25%	32	2,72
9. Asioimistulkin sitoutuminen työhönsä ja työvelvollisuuksiinsa	35,48%	29,03%	32,26%	3,23%	0%	31	2,03
10. Asioimistulkin työn haasteet (Esimerkiksi: tulkin rooli asiakkaiden silmissä ja viranomaistoiminnan monimuotoisuus)	29,03%	41,94%	19,35%	3,23%	6,45%	31	2,16
11. Asiakkaan tyytyväisyys tulkin toimintaan	50%	31,25%	12,5%	0%	6,25%	32	1,81
12. Osapuolien luottamus asioimistulkkiin ja hänen työhönsä	51,52%	24,24%	21,21%	3,03%	0%	33	1,76

TAULUKKO 6. Asioimistulkin ammatin arvostukseen vaikuttavat tekijät maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden mielestä

Terveysalan asiantuntijoiden mielestä asioimistulkin ammatin arvostukseen erittäin paljon vaikuttavat tekijät ovat: osapuolien luottamus asioimistulkkiin ja hänen työhönsä, asioimistulkin ammattitaito, ammattietiikka, asioimistulkin sitoutuminen

työhönsä ja työvelvollisuuksiinsa, asiakkaan tyytyväisyys tulkin toimintaan, asioimistulkin koulutus ja ammattinimikkeen suojaus (ks. kuvio 5).



KUVIO 5. Asioimistulkin ammatin arvostukseen eniten vaikuttavat tekijät terveysalan asiantuntijoiden mielestä

Terveysalan asiantuntijoiden vastauksien mukaan asioimistulkin työolot ja työn haasteet vaikuttavat jonkin verran asioimistulkin ammatin arvostukseen. Asioimistulkin sukupuoli, ikä vaikuttavat erittäin vähän asioimistulkin ammatin arvostukseen. Terveysalan asiantuntijoiden mukaan asioimistulkin tulotasolla ei ole suurta vaikutusta asioimistulkin ammatin arvostukseen mutta Rauhalan (1966, 205) mukaan yleensä palkan ja arvostuksen välillä on korkea suhde (ks. taulukko 7).

Tulosten mukaan ikä ja sukupuoli vaikuttavat erittäin vähän asioimistulkin ammatin arvostukseen. Omien kokemustemme mukaan niillä on kuitenkin enemmän vaikutusta asioimistulkin ammatin arvostukseen. Suurin osa kyselymme vastaajista oli naisia ja tämä voinut vaikuttaa heidän vastauksiinsa.

	Erittäin paljon	Paljon	Jonkin verran	Vähän	Erittäin vähän	Yhteensä	Keskiarvo
1. Asioimistulkin ammattitaito	66,67%	33,33%	0%	0%	0%	12	1,33
2. Asioimistulkin tulo- taso_(palkka/palkkio)	0%	36,37%	18,18%	27,27%	18,18%	11	3,27
3. Asioimistulkin ammattietä tietä	66,67%	25%	0%	8,33%	0%	12	1,5
4. Asioimistulkin koulutus	50%	41,67%	0%	8,33%	0%	12	1,67
5. Asioimistulkin ammattinimikkeen suojaus	50%	33,33%	0%	16,67%	0%	12	1,83
6. Asioimistulkin ikä	8,33%	0%	16,67%	50%	35%	12	3,83
7. Asioimistulkin sukupuoli	8,33%	0%	8,33%	16,67%	66,67%	12	4,33
8. Asioimistulkin työolot	16,66%	41,67%	16,67%	8,33%	16,67%	12	2,67
9. Asioimistulkin sitoutuminen työhönsä ja työvelvollisuuksiinsa	58,34%	33,33%	0%	8,33%	0%	12	1,58
10. Asioimistulkin työn haasteet (Esimerkiksi: tulkin rooli asiakkaiden silmissä ja viranomaistoiminnan monimuotoisuus)	25%	50%	25%	0%	0%	12	2
11. Asiakkaan tyytyväisyys tulkin toimintaan	41,67%	33,33%	25%	0%	0%	12	1,83
12. Osapuolien luottamus asioimistulkkiin ja hänen työhönsä	75%	16,67%	8,33%	0%	0%	12	1,33

TAULUKKO 7. Asioimistulkin ammatin arvostuksen vaikuttavat tekijät terveysalan asiantuntijoiden mielestä

Maahanmuuttajataustaiset asiakkaat toivat esille muita tekijöitä, jotka vaikuttavat asioimistulkin ammatin arvostukseen. Nämä vaikuttavat tekijät ovat tulkin persoonallisuus, kuten tulkin terveys, ulkonäkö ja kohteliaisuus, tulkin rooli ja taito, kuten tulkin tarkkuus, kielitaso ja asian onnistumisuus. Lisäksi on muita tekijöitä, joihin yhteiskunta voi vaikuttaa, kuten työllistymismahdollisuudet sekä median kautta tapahtuva tiedonvälitys ja tietoisuuden lisääminen.

Terveysalan asiantuntijat toivat myös esille muita tekijöitä, jotka vaikuttavat asioimistulkin ammatin arvostukseen. Nämä vaikuttavat tekijät ovat kokemukset tulkkaustilanteista, tulkkirytyksen toiminnan luotettavuus ja tulkin täsmällisyys, jota kaikki vastaajat korostivat.

Omalla terveysasemallani tulkit ovat usein myöhässä, mikä on ikävää. Ilman heitä vastaanotto toiminta ei kylläkään joidenkin potilaiden kanssa onnistuisi.

Ilmoittamattomia peruutuksia on tietyistä tulkkiryityksistä tullut itselleni ja kollegoilleni. Jos tulkin saapumiseen ei voi luottaa, on vaikea arvostaa ainakaan palvelua tuottavaa yritystä.

Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden vastausten perusteella asioimistulkin arvostusta lisäävät tulkin hyvä kielitaso, koulutus, ammattitaito, palkka sekä tulkin tarkkuus.

Terveysalan asiantuntijoiden mielestä asioimistulkin ammatin arvostusta voidaan parantaa tuomalla tulkin työnkuva esille työpaikoissa ja mediassa esimerkiksi kertomalla asiasta ja haastatteleamalla asioimistulkkia. Toisaalta voidaan parantaa arvostusta koulutuksen kautta.

Riittävä koulutus ja varmistus, että tulkin nimikkeellä kulkevat ovat todella koulutettuja ja taitavia.

Varmasti pitämällä mediassa esillä, tekemällä heille haastatteluja, tuoda työnkuva julkiseksi.

Viimeiseen avoimeen kysymykseen emme saaneet maahanmuuttajataustaisilta asiakkailta yhtään vastausta, mutta kahdella terveysalan asiantuntijalla oli vielä jotain sanottavaa.

On tärkeää, että saatavuus on hyvä. Joskus voidaan tarvita tulkkia pikaisesti päivystyksessä puhelimen päähän.

Kiitos tulkeille! Jouduin aloittamaan tämän kyselyn alusta sivuston kaatumisen vuoksi.

6 YHTEENVETO JA POHDINTA

6.1 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuksen tekemisessä sitouduimme yleisiin tutkimuseettisiin periaatteisiin. Opinnäytetyössämme otimme huomioon salassapitovelvollisuuden, eli emme kertoneet tai julkaisseet kyselyjen vastaajien tietoja. Tutkimuksessa emme kysyneet missään vaiheessa vastaajien nimiä ja yhteystietoja. Emme myöskään hyödyntäneet saamiamme tietoja omaan käyttöömme. Tutkimuksen osallistuminen ja kyselyyn vastaaminen oli täysin vapaaehtoista. Säilytimme tutkimusmateriaaleja lukollisessa kaapissa ja salasanan takana Webropol-ohjelmassa. Opinnäytetyön valmistuttua tuhoamme kaikki vastaukset.

Käytimme opinnäytetyössämme luotettavia lähteitä. Luotettavia lähteitä olivat aiheeseen liittyvät kirjat ja tutkimukset, jotka löysimme internet -sivuilta tai kirjastosta. Tiedoissa, jotka otimme internet -sivulta, oli mainittu kirjoittajan nimi ja julkaisun päivämäärä. Olimme tarkkoja ja huolellisia tutkimusmateriaalin hankinnassa, aineiston tallentamisessa, tutkimustyössä, tulosten analysoinnissa, tulosten esittämisessä ja arvioinnissa. Pyysimme tarvittaviin tutkimuksiin ja aineistoihin käyttöluvat. Haimme tutkimusluvan Espoon kaupungilta terveysasemia varten. Kirjoitimme saatekirjeet ja lähetimme ne sekä terveysasemille että Axxellin monikulttuurisuuskeskukselle ennen kyselyjen lähettämistä. Saatekirjeessä ilmoitimme vastaajille opinnäytetyömme julkistamisen ajankohdan ja paikan.

Tutkimustuloksemme ovat luotettavia, koska olimme rehellisiä sekä saamiemme tietojen kanssa että tuloksien arvioinnissa ja raportoinnissa. Tämä tarkoittaa sitä, että arvostimme ja kunnioitimme tutkittavien puhetta emmekä muuttaneet heidän mielipiteitään. Tutkimuksen analysoinnissa laitoimme jotkut vastaajien mielipiteitä suorana lainauksena ja se mahdollistaa lukijalle tuloksen luotettavuuden arvioimisen. Olimme neutraaleja ja emme antaneet mielipiteemme vaikuttaa aineiston analyysiin tai tutkimustulokseen.

6.2 Tutkimustulosten yhteenveto ja pohdinta

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää asioimistulkin ammatin arvostusta maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden ja terveysalan asiantuntijoiden näkökulmasta. Tavoitteena oli saada tietoa, miten maahanmuuttajataustaiset asiakkaat ja terveysalan asiantuntijat ajattelevat asioimistulkin ammatista ja roolista ja miten he arvostavat asioimistulkin ammattia. Tämän lisäksi halusimme käsitellä eroja arvostuksessa maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden ja terveysalan asiantuntijoiden välillä ja etsiä syitä näihin eroihin.

Tämän aiheen valinnan syy oli asioimistulkin ammatin arvostuksen tutkimuksen puute. Opintojen aikana huomasimme, ettei asioimistulkin ammatin arvostusta ole tutkittu erikseen. Omien kokemustemme perusteella koimme, etteivät ihmiset arvosta asioimistulkin ammattia ja näimme tätä heidän käyttäytymisessään tulkkien kohtaamisessa. Tämän takia päätimme tutkia tätä aihetta, jotta voisimme saada tietoa, miten tulkkina voimme vaikuttaa asioimistulkin ammatin arvostukseen.

Tässä tutkimuksessa vastaajat olivat monikulttuurisia ja monikielisiä, joten vastaukset olivat eri näkökulmista. Suurin osa vastaajista oli naisia ja kaikilla vastaajilla oli eri kokemuksia asioimistulkin kanssa työskentelystä ja tietoa asioimistulkin ammatista.

Opinnäytetyön tulosten mukaan maahanmuuttajataustaisilla asiakkailla ei ole selkeää mielikuvaa asioimistulkin ammatista ja roolista. Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden vastaajien tiedot asioimistulkin ammatista ovat hyvin pinnallisia. Heillä ei ole paljon tietoa tulkin roolista tai siitä, millaista yhteiskunnallista vaikutusta tulkin työllä on. Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden vastausten perusteella he ovat saaneet tietoa asioimisesta tulkin kanssa, mutta he eivät ole saaneet tietoa luotettavasta lähteestä esimerkiksi koulutuksesta.

Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden vastauksissa näkyi ristiriitoja, jotka voivat johtua eri syistä. Esimerkiksi esittämämme kysymykset ovat voineet olla kie-

lellisesti liian haastavia tai epäselviä, vastaajilla on voinut olla aiheesta liian vähän tietoa tai he ovat voineet vastata huolimattomasti esimerkiksi kiireestä johtuen. Esimerkiksi ristiriitaa näkyy silloin, kun suurin osa maahanmuuttajataustaisista asiakkaista oli sitä mieltä, että asioimistulkin työ vaatii alan koulutusta. Toisaalta he toivat myös esille, että kuka tahansa voi toimia asioimistulkkina. Toinen ristiriita näkyy myös, silloin kun heidän mielestään asioimistulkin koulutus vaikuttaa erittäin paljon asioimistulkin ammatin arvostukseen, mutta ammattinimikkeen suojaus vaikuttaa jonkin verran.

Tulosten perusteella terveysalan asiantuntijoiden vastaukset olivat enemmän yhdessä linjassa. Näyttäisi, että heillä on selkeämpi kuva asioimistulkin ammatista ja roolista. Erot kohderyhmien vastauksissa ja epä johdonmukaisuudet voivat johtua myös siitä, että terveysalan asiantuntijat vastaavat siltä pohjalta, että he ovat tulkkien ”kollegoita” eli työelämässä olevia ihmisiä, kun taas maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden vastaajien tieto perustuu vahvasti omaan asiakkuuteen. Terveysalan asiantuntijat tiesivät jotakin asioimistulkin ammattisäännöstöstä sekä asioimistulkin roolista. He saivat tietoa luotettavista lähteistä kuten eri koulutuksista. Kuitenkin opinnäytetyön tulosten mukaan kokonaisuutena voimme arvioida, ettei kummallakaan kohderyhmällä ole riittävää tietoa asioimistulkin ammatista ja roolista.

Opinnäytetyön tulosten mukaan maahanmuuttajataustaiset asiakkaat ja terveysalan asiantuntijat arvostavat asioimistulkin ammattia samalla lailla. Heidän mielestään Suomessa arvostetaan paljon asioimistulkin ammattia. Maahanmuuttajataustaiset asiakkaat ja terveysalan asiantuntijat itsekin arvostavat paljon asioimistulkin ammattia. Tämä tulos yllätti meidät, koska omien kokemuksiemme perusteella asioimistulkin ammattia arvostetaan hyvin vähän. Monta kertaa olemme kuulleet asiakkailta tai kavereilta, etteikö ollut jotain toista ammattia, jonka olisitte voineet valita.

Maahanmuuttajataustaiset asiakkaat ja terveysalan asiantuntijat toivat esille eri näkökulmia asioimistulkin ammatin arvostukseen perusteluissaan. He arvostavat paljon asioimistulkin ammattia, koska tulkki tuo yhteisymmärrystä ja hoitaa asi-

oita. Heidän vastauksiensa perusteella ymmärsimme, että molemmilla kohderyhmillä on selkeä mielikuva asioimistulkin roolin tärkeydestä asioiden onnistumisen kannalta. He tietävät, että ilman tulkkia asiat eivät hoidu.

Tämä on aika pieni selvitys ja vastaajien määrä on hyvin pieni, joten sen perusteella emme voi sanoa, että Suomessa kaikki arvostavat paljon asioimistulkin ammattia. Tässä tutkimuksessa on pieni määrä terveysalan asiantuntijoita ja maahanmuuttajataustaisia asiakkaita osallistujina, eivätkä he edusta kaikkia viranomaisia eivätkä kaikkia maahanmuuttajia Suomessa. Kyselyn perusteella voidaan kuitenkin sanoa, että asioimistulkin roolia pidetään tärkeänä.

Saamiemme tulosten mukaan maahanmuuttajataustaiset asiakkaat ja terveysalan asiantuntijat valitsivat samoja tekijöitä, jotka vaikuttavat asioimistulkin ammatin arvostukseen. Heidän mielestä tärkeimmät tekijät ovat koulutus ja asiantuntemus, osapuolien luottamus asioimistulkkiin ja hänen työhönsä sekä asioimistulkin sitoutuminen työhönsä ja työvelvollisuuksiinsa. Kuten Vapaavuori (2017) korostaa että, alan toimijoiden pätevyys ja koulutus voi nostaa ammatin arvostusta, myös vastaajien mielestä koulutus vaikuttaa erittäin paljon ammatin arvostukseen.

Asioimistulkin koulutuksella on suuri vaikutus asioimistulkin ammatin arvostukseen, mutta Suomessa suurimmalla osalla tulkeista ei ole koulutusta. Koulutuksen suorittamisella, ammattitaidon saamisella ja ammattietiikan ymmärtämisellä sekä noudattamisella yritämme tehdä työvelvollisuuksiamme huolellisesti. Me tulkkeina suorittamalla tehtävämme huolellisesti yritämme omalta osaltamme vaikuttaa asioimistulkin ammatin arvostuksen nostamiseen.

Opinnäytetyön tulosten mukaan ihmisillä ei ole paljon tietoa asioimistulkin ammatista ja roolista, siis onkin tärkeää välittää ihmisille tietoa asioimistulkin ammatista. Vastaajat korostivat, että tiedon välittämistä voidaan tehdä median kautta tai tuomalla asioimistulkin työkuva esille eri työpaikkoihin. Tämä tiedon välittäminen nostaa ihmisten tietoa tästä ammatista ja parantaa ammatin arvostusta.

6.3 Tutkimusprosessin pohdinta

Tutkimuksen alussa oli haastavaa saada tietoa ammatin arvostuksesta. Jouduimme etsimään paljon tietoa koskien ammatin arvostusta, mutta aiheesta löytyi todella vähän tietoa tästä asiasta. Toinen haaste opinnäytetyömme oli vastaa-mattomuus, joka vaikutti aineiston keräämiseen. Jouduimme keräämään aineis-toa maahanmuuttajataustaisilta asiakkailta paperiversiona. Suurin osa maahan-muuttajataustaisista asiakkaista eivät vastanneet avoimiin kysymyksiin, mikä vai-keuttaa tekemään laadullista tutkimusta. Terveysalan asiantuntijoita, jotka vasta-sivat kyselyymme, oli erittäin vähän verrattuna maahanmuuttajataustaisiin asiak-kaisiin. Terveysalan asiantuntijoiden sekä maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kokonaisuudesta saimme erittäin vähän vastauksia avoimiin kysymyksiin. Meidän olisi pitänyt kyselyn laatimisessa laittaa avoimet kysymykset pakolliseksi, jotta olisimme saaneet niihin enemmän vastauksia. Toisin se ei olisi vaikuttanut maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden vastaukseen, koska keräsimme heidän vastauksensa paperiversioina.

Vaikka kyselymme oli laadittu niin, että tyydyttävästi suomen kieltä osaavat maa-hanmuuttajat voisivat vastata kyselyyn, siitä huolimatta he eivät osanneet vastata kysymyksiin tai eivätkä ymmärtäneet kysymysten tarkoitusta. Olisi pitänyt laatia maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kyselystä selkeämpi ja ymmärrettä-vämpi.

Olisi parempi, jos olisimme rajanneet tutkimuskysymyksemme tarkemmin. Mie-lestämme tutkimus oli liian laaja. Olisimme voineet keskittyä yhteen näkökulmaan tai valita yhden tutkimusmenetelmän, jolloin meillä olisi ollut paremmat mahdolli-suudet saada kattavia vastauksia. Jos olisimme valinneet vain yhden kohderyh-män, olisimme voineet laatia tiiviimmän ja tarkemman kyselyn ja lähettää kyse-lymme moneen paikkaan. Haastattelu olisi ollut parempi vaihtoehto aineiston ke-räämiseen, jos olisimme valinneet vain laadullisen lähestymistavan. Silloin oli-simme kenties saaneet kattavampia vastauksia ja perusteluja.

Olemme kehittyneet monella tavalla, vaikka koimme opinnäytetyön tekemisen haastavaksi. Opinnäytetyöprosessin aikana perehdyimme tutkimus aiheeseen

liittyviin lähteisiin ja menetelmiin. Viitekehyksen laatimisessa kehityimme huomattavasti tiedonhankinnassa ja referoinnissa. Tutustuimme erilaisiin kyselyiden ja kuvioiden laatimisen tekniikkaan.

6.4 Jatkotutkimuksen mahdollisuus

Kuten aikaisemmin on mainittu asioimistulkin ammattia ei ole Suomessa aikaisemmin tästä näkökulmasta tutkittu ja tämä voi olla hyvä alku lisätutkimuksiin. Tässä opinnäytetyössä kerroimme, miten monet asiat vaikuttavat asioimistulkin ammatin arvostukseen mutta emme tutkineet miten. Sitä, miten nämä tekijät vaikuttavat asioimistulkin ammatin arvostukseen voisi selvittää laajemmin. Asioimistulkin palvelut on tarkoitettu ihmisille, jotka eivät osaa maan kieltä, erityisesti maahanmuuttajataustaisille. Myös sitä voisi selvittää, miten kattavan tiedon antaminen maahanmuuttajille asioimistulkin ammatista ja roolista vaikuttaa heidän käsitykseen asioimistulkin ammatista ja ammatin arvostamiseen.

LÄHTEET

- Asioimistulkin ammattisäännöstö (2013). Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto. Saatavilla 21.11.2017 https://www.sktl.fi/@Bin/316510/Asioimistulkin_ammattissa
- Hietanen, K. (2007). Tulkkausviestintä ammattina. Teoksessa R. Oittinen & P. Mäkinen (toim.) *Alussa oli käännös* (s. 277–293). (5. uud. p.). Tampere: Tampere University Press.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2010). *Tutki ja kirjoita*. (15.–16. uud. p.). Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Koskelin, H. (2013). *Vaikka mä oon tulkki, niin mä oon ihminen: Somalinaistulkkien näkemyksiä asioimistulkin työstä*. (Pro gradu -tutkielma, Jyväskylän yliopisto, Historian ja etnologian laitos). Saatavilla <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/41568/URN%3ANBN%3Afi%3Aju201305251778.pdf?sequence=1>
- L 1386/2010. Laki kotoutumisen edistämisestä. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20101386>
- L 731/1999. Suomen perustuslaki. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>
- Lappalainen, T. (2010). Ammattien arvostus. Valkokaulusten vastaisuus. *Suomen kuvalehti* 20 (21.5.2010), 30–44.
- Latvala, E. & Vanhanen-Nuutinen, L. (2003). Laadullisen hoitotieteellisen tutkimuksen perusprosessi: sisällönanalyysi. Teoksessa S. Janhonen & M. Mikkonen (toim.), *Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä* (s. 21–43). (2.uud. p.). Helsinki: WSOY.
- Leinonen, S. (2007). Asioimistulkkaus - paljon muutakin kuin asioimisen tulkkausta. Teoksessa R. Oittinen & P. Mäkinen (toim.) *Alussa oli käännös* (s. 294–304). (5. uud. p.). Tampere: Tampere University Press.
- Lindström, S. (2017). *Av-kääntäjän arvostus katsojan näkökulmasta: ”Tärkeä ja arvokas työ” vai turhaa puurtamista, koska ”tekstityksiä ei enää tarvita”?* (Pro gradu -tutkielma, Tampereen yliopisto, Viestintätieteiden

- tiedekunta). Saatavilla <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/101207/GRADU-1495628356.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lähteenmäki, L. (2017). Jättitutkimus suomalaisista ammattiteistä: Poliisi on nyt arvostetuin-katso, miten pärjää 457 ammatin listalla. Ilta sanomat. Saatavilla 20.6.2018 <https://www.is.fi/suomi100/art-2000005208545.html>
- Myllys, H. (2003). Mistä tekijöistä työhyvinvointi koostuu? "Hyvä kaiku kauas kuuluu". Saatavilla 23.07.2018 <http://www.helsinki.fi/kirjastot/verk-kari/2003/01/kaiku.html>
- Rauhala, U. (1966). *Suomalaisen yhteiskunnan sosiaalinen kerrostuneisuus*. 1960-luvun suomalaisen yhteiskunnan sosiaalinen kerrostuneisuus ammattien arvostuksen valossa. Porvoo: WSOY.
- Ruokonen, M. (2014). Kääntäjän ammatin arvostuksen myytit: faktaa vai fiktiota? R. Hartama-Heinonen, M. Kivilehto, M. Ruokonen & L. Salmi (toim.), MikaEl. *Kääntämisen ja tulkkauksen tutkimuksen symposiumin verkkojulkaisu* (s. 38–54). Saatavilla https://sktl-fi-bin.directo.fi/@Bin/0f809bc90e7d3f682eb11ac1a314b682/1510828756/application/pdf/533327/Ruokonen_MikaEL2014.pdf
- Salo, J. (2007). Asioimistulkkauksella yhdenvertaisuutta. *Duodecim* 123, 493–494. Saatavilla <http://www.terveyskirjasto.fi/xmedia/duo/duo96305.pdf>
- Seikkula, S. (2015). Oman työn arvostus koetaan hyväksi mutta alan arvostus huonoksi. *Kajawa verkkolehti*. Saatavilla 20.6.2018. https://www.kaj.fi/kajawa-lehti/sorvin_aaressa/oman_tyon_arvostus_koetaan_hyvaksi_mutta_alan_arvostus_huonoksi.2326.news
- Semantix. Tulkin ammattietiikka ja työskentely. Saatavilla 19.12.2017 <https://www.semantix.fi/toihin-meille/tulkiksi-semantixille/tulkin-ammattietiikka/>
- Semantixin tulkkauspalvelun asiantuntijatiimi (2017). Asioimistulkki koulutus kunniaan. Saatavilla 15.4.2018 <https://www.semantix.fi/blogi/asioimistulkki-koulutus-kunniaan/>

- Teva, T. (2007). Kääntäjä yhteiskunnan ytimessä. Teoksessa R. Oittinen & P. Mäkinen (toim.) *Alussa oli käänös* (s. 23–35). (5. uud. p.). Tampere: Tampere University Press.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Turpeinen, T. (7.9.2011). Tulkin työn eettiset ohjeet [luentotallenne]. Saatavilla <http://echo.diak.fi:8080/ess/echo/presentation/8f67ba1d-5e9a-4c06-b0a3-345213a2cb03>
- Vapaavuori, L. (2017). Monta polkua tulkiksi pätevoitymiseen. Saatavilla 20.6.2018 <https://www.semantix.fi/blogi/monta-polkua-tulkiksi-patevoitymiseen/>
- Vuori, J. (2013). Se on siinä. Asioimistulkit monikulttuurisessa tilassa. Teoksessa K. Koskinen(toim.), *Tulkattu Tampere* (s. 126–160). Tampere: Tampere University Press ja tekijät.
- Webropol powerful insights. Tuotteemme. Webropol online-kyselytutkimustyökalu – Kerää vastauksia, joilla on merkitystä. Saatavilla 6.7.2018 <http://webropol.fi/tuotteemme/>

LIITTEET

Liite 1: Kysely maahanmuuttajataustaisille asiakkaille

ASIOIMISTULKIN AMMATIN ARVOSTUS

A. TAUSTATIEDOT

1. Ikä

20-29 30-39 40-49 50 yli 50

2. Sukupuoli

Nainen Mies

3. Kuinka kauan olet asunut Suomessa?

1-2v 3-4v 5-6v yli 6v

4. Ammatti/Koulutus

5. Äidinkieli

6. Kotimaa/Kansalaisuus

7. Kuinka usein tarvitset/olet tarvinnut asioimistulkkia?

Kerran
kuukaudessa

2-4 kertaa
kuukaudessa

Yli 4 kertaa
kuukaudessa

Harvoin

Ei koskaan

8. Onko sinulla tietoa asioimistulkin ammatista ja roolista? Mistä olet saanut tietoa?

Mitä tietoa olet saanut?

Kyllä Ei En osaa sanoa

9. Olisiko tiedosta asioimistulkin ammatista ja roolista mielestäsi hyötyä tulkkien kohtaamisessa? Miksi?

Kyllä Ei En osaa sanoa

10. Onko mielestäsi helppo asioida asioimistulkin kanssa? Miksi?

Kyllä Ei En osaa sanoa

B. MIELIKUVA ASIOIMISTULKIN AMMATISTA

11. Asioimistulkit näkyvät ammattiryhmänä yhteiskunnassa.

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä ○ ○ ○ ○ ○ Täysin samaa mieltä

12. Asioimistulkin työ vaati alan koulutusta.

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä ○ ○ ○ ○ ○ Täysin samaa mieltä

13. Asioimistulkilla on työssään vastuuta.

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä ○ ○ ○ ○ ○ Täysin samaa mieltä

14. Asioimistulkin ammatti on hyvä ammatti.

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä ○ ○ ○ ○ ○ Täysin samaa mieltä

15. Kuka tahansa voi toimia asioimistulkkina.

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä ○ ○ ○ ○ ○ Täysin samaa mieltä

16. Miksi asioimistulkkia tarvitaan?

17. Onko asioimistulkin työllä vaikutusta? (esimerkiksi: taloudellista, poliittista, yhteiskunnallista tai muuta)
Perustele vastauksesi.

C. AMMATIN ARVOSTUS

18. Miten paljon asioimistulkin ammattia mielestäsi arvostetaan Suomessa? Perustele vastauksesi.

1 2 3 4 5

Erittäin vähän ○○○○○ Erittäin paljon

19. Miten paljon asioimistulkin ammattia sinä arvostat? Perustele vastauksesi.

1 2 3 4 5

Erittäin vähän ○○○○○ Erittäin paljon

20. Kuinka tärkeänä pidätte asioimistulkin työtä asiakkaan ja viranomaisten tapaamisen onnistumisen kannalta? perustele vastauksesi.

1 2 3 4 5

Erittäin vähän ○○○○○ Erittäin paljon

D. ARVOSTUKSEEN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT

21. Miten paljon nämä asiat vaikuttavat asioimistulkin ammatin arvostukseen?

	Erittäin paljon	Paljon	Jonkin verran	Vähän	Erittäin vähän
Asioimistulkin ammattitaito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asioimistulkin tulotaso (palkka/palkkio)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asioimistulkin ammattietiikka	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asioimistulkin koulutus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asioimistulkin ammattinimikkeen suojaus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asioimistulkin ikä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asioimistulkin sukupuoli	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asioimistulkin työolot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asioimistulkin sitoutuminen työhönsä ja työvelvollisuuksiinsa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asioimistulkin työn haasteet (Esimerkiksi: Tulkin rooli asiakkaiden silmissä ja viranomaistoiminnan monimuotoisuus)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakkaan tyytyväisyys tulkin toimintaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osapuolien luottamus asioimistulkkiin ja hänen työhönsä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22. Mitkä muut tekijät mielestäsi vaikuttavat asioimistulkin ammatin arvostukseen?

23. Miten asioimistulkin ammatin arvostusta voi parantaa?

24. Haluatko vielä sanoa jotakin?

Kiitos vastauksestasi!

ASIOIMISTULKIN AMMATIN ARVOSTUS

A. TAUSTATIEDOT

1. Ikä

20-29 30-39 40-49 50 yli 50

2. Sukupuoli

Nainen Mies

3. Ammatti/Koulutus

4. Äidinkieli

5. Kotimaa/Kansalaisuus

6. Kuinka paljon sinulla on kokemusta asioimistulkin kanssa työskentelystä?

1-6 kk 7-12 kk 1-2 v yli 2 v

7. Montako maahanmuuttaja-asiakkaita sinulla on keskimäärin kuukaudessa?

- 1-3 kertaa 4-6 kertaa yli 6 kertaa

8. Onko sinulla tietoa asioimistulkin ammatista ja roolista? Mistä olet saanut tietoa?

Mitä tietoa olet saanut?

- Kyllä Ei En osaa sanoa

9. Olisiko tiedosta asioimistulkin ammatista ja roolista mielestäsi hyötyä tulkkien kohtaamisessa? Miksi?

- Kyllä Ei En osaa sanoa

10. Onko mielestäsi helppo asioida asioimistulkin kanssa? Miksi?

- Kyllä Ei En osaa sanoa

B. MIELIKUVA ASIOIMISTULKIN AMMATISTA

11. Asioimistulkit näkyvät ammattiryhmänä yhteiskunnassa.

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä ○○○○○ Täysin samaa mieltä

12. Asioimistulkin työ vaati alan koulutusta.

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä ○○○○○ Täysin samaa mieltä

13. Asioimistulkilla on työssään vastuuta.

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä ○○○○○ Täysin samaa mieltä

14. Asioimistulkin ammatti on hyvä ammatti.

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä ○○○○○ Täysin samaa mieltä

15. Kuka tahansa voi toimia asioimistulkkina.

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä ○○○○○ Täysin samaa mieltä

16. Miksi asioimistulkkia tarvitaan?

17. Onko asioimistulkin työllä vaikutusta? (esimerkiksi: taloudellista, poliittista, yhteiskunnallista tai muuta)
Perustele vastauksesi.

C. AMMATIN ARVOSTUS

18. Miten paljon asioimistulkin ammattia mielestäsi arvostetaan Suomessa? Perustele vastauksesi.

1 2 3 4 5

Erittäin vähän ○ ○ ○ ○ ○ Erittäin paljon

19. Miten paljon asioimistulkin ammattia sinä arvostat? Perustele vastauksesi.

1 2 3 4 5

Erittäin vähän ○ ○ ○ ○ ○ Erittäin paljon

20. Kuinka tärkeänä pidätte asioimistulkin työtä asiakkaan ja viranomaisten tapaamisen onnistumisen kannalta? perustele vastauksesi.

1 2 3 4 5

Erittäin vähän ○ ○ ○ ○ ○ Erittäin paljon

D. ARVOSTUKSEEN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT

21. Miten paljon nämä asiat vaikuttavat asioimistulkin ammatin arvostukseen?

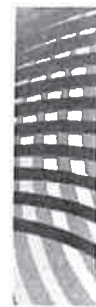
	Erittäin paljon	Paljon	Jonkin verran	Vähän	Erittäin vähän
Asioimistulkin ammattitaito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asioimistulkin tulotaso (palkka/palkkio)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asioimistulkin ammattietiikka	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asioimistulkin koulutus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asioimistulkin ammattinimikkeen suojaus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asioimistulkin ikä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asioimistulkin sukupuoli	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asioimistulkin työolot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asioimistulkin sitoutuminen työhönsä ja työvelvollisuuksiinsa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asioimistulkin työn haasteet (Esimerkiksi: Tulkin rooli asiakkaiden silmissä ja viranomaistoiminnan monimuotoisuus)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakkaan tyytyväisyys tulkin toimintaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osapuolien luottamus asioimistulkkiin ja hänen työhönsä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22. Mitkä muut tekijät mielestäsi vaikuttavat asioimistulkin ammatin arvostukseen?

23. Miten asioimistulkin ammatin arvostusta voi parantaa?

24. Haluatko vielä sanoa jotakin?

Kiitos vastauksestasi!



TUTKIMUSLUVAN MYÖNTÄMINEN

Espoon kaupungin sosiaali- ja terveystoimen esikunta / Kehittämisen tulosalue Ketterä myöntää 21.2.2018 saapuneen tutkimuslupahakemuksen ja alla olevien ehtojen mukaisesti.

Hakija / yhteyshenkilö: Sanaz Jaber Ansari, Samira Garmsiry

Tutkimuksen aihe / nimi: Asioimistulkin ammatin arvostus viranomaisten ja maahanmuuttaja-asiakkaiden näkökulmasta

Edellytyksenä on, että tutkimuksen suorittaja tai suorittajat eivät käytä saamiaan tietoja asiakkaan tai potilaan tai hänen läheistensä vahingoksi eivätkä luovuta saamiaan henkilötietoja ulkopuolisille, vaan pitävät ne salassa.

Lisäksi lakimies edellyttää seuraavaa: Tutkimusluvan hakijan on huolehdittava, että asiassa selvitetään kattaako laillisen edustajan edustus oikeus suostumuksen antamisen tutkimukseen osallistumiselle. Jos henkilöllä ei ole laillista edustajaa, tutkimusluvan hakijan on huolehdittava, että asiassa arvioidaan voiko henkilö antaa pätevän suostumuksen osallistumiselleen.

Tutkimustulokset tulee esittää niin, ettei niistä voida tunnistaa yksittäistä henkilöä tai perhettä. Lisäksi on noudatettava henkilötietolaissa ja muualla lainsäädännössä olevia tutkimusrekistereitä koskevia säännöksiä.

Tutkimusluvan myöntäminen ei velvoita tutkimuksen kohteita osallistumaan tutkimukseen. Tutkijan on neuvoteltava aina erikseen tutkimuskohteena olevien organisaatioiden kanssa tutkimukseen osallistumisesta. Tutkimuksen teko ei saa häiritä tutkimuskohteen toimintaa.

Edellytämme, että tutkija / yhteyshenkilö lähettää sosiaali- ja terveystoimen kehittämissyksikön sähköpostiosoitteeseen sotet_tutkimusluvut@espoo.fi lopullisen tutkimusraportin.

Espoossa 7.3.2018



Tuula Heinänen
kehittämisjohtaja
Sosiaali- ja terveystoimi
Espoon kaupunki

Liite 4: Saatekirje maahanmuuttajataustaisille asiakkaille 1

Hei!

Olemme asioimistulkkauksen koulutuksen tulkkioiskelijoita Diakonia-ammattikorkeakoulun Helsingin-kampukselta. Teemme opinnäytetyötämme aiheesta "Asioimistulkin ammatin arvostus viranomaisten ja maahanmuuttaja-asiakkaiden näkökulmasta". Tarkoituksenamme on kyselyn avulla saada tietoa asioimistulkin ammatin arvostuksesta ja merkityksestä sekä mahdollisista eroista arvostuksessa. Pyrimme myös etsimään syitä näihin mahdollisiin eroihin.

Toinen meistä on opiskellut suomen kieltä vuonna 2011-2012 teidän oppilaitoksessanne. Pyydämme lupaa tulla viikolla 12 Axxelliin ja tavata teidän suomen kielen jatkokurssin (Taitavaksi suomen kielen käyttäjäksi koulutus 22.3 ja YKI-testin valmentava kurssi 28.3.) maahanmuuttajaopiskelijoita. Voimme aluksi esitellä itsemme ja sitten pyydämme heitä vastamaan meidän kyselyymme. Kysely on laadittu Webropol- ohjelmalla, mutta keräämme vastaukset paperiversiolla. Alustava kysely on tämän viestin liitteenä. Kyselyyn vastataan anonymisti, eli vastaajan henkilöllisyys ei tule missään vaiheessa ilmi. Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista ja se kestää noin 20 minuuttia. Valmis opinnäytetyömme julkaistaan loppuvuodesta osoitteessa www.theseus.fi.

Käytämme kyselystä saamaamme aineistoa vain opinnäytetyöhömmme. Opinnäytetyön valmistuttua tuhoamme vastaukset. Jos Teillä on kysyttävää tai jokin asia mietityttää, voit ottaa meihin yhteyttä sähköpostitse.

Ilmoitattehan mahdollisimman pian, sopiiko tämä järjestely vai tarvitsetteko erillisen tutkimusluvan ja kenen kanssa voimme sopia tulostamme tarkemmin.

Hyvää kevään alkua!

Ystävällisin terveisin

Samira Garmsiry

Sanaz Jaber Ansari

[Sähköposti]

[Sähköposti]



Hyvä vastaanottaja

PYYDÄMME YSTÄVÄLLISESTI VÄLITTÄMÄÄN TÄMÄN TIEDON OPISKELIJOILLE

Olemme Diakonia-ammattikorkeakoulun asioimistulkkauksen (Tulkki AMK) opiskelijoita Helsingin kampukselta. Teemme opinnäytetyötämme aiheesta "Asioimistulkin ammatin arvostus viranomaisten ja maahanmuuttaja-asiakkaiden näkökulmasta".

Tarvitsisimme nyt teidän apuunne opinnäytetyömme aineiston keräämisessä.

Tarkoituksenamme on kyselyn avulla saada tietoa asioimistulkin ammatin arvostuksesta ja merkityksestä sekä mahdollisista eroista arvostuksessa. Pylimme myös etsimään syitä näihin mahdollisiin eroihin.

TARKEMMAT TIEDOT KYSELYSTÄ

Kysely on auki viikot 13–14 eli 26.3–6.4.2018

Kaikki vastaukset käsitellään anonyymisti: vastaajan henkilöllisyys ei tule missään vaiheessa ilmi eikä vastaaja ole tunnistettavissa. Käytämme kyselystä saamaamme aineistoa vain opinnäytetyöhömmme. Opinnäytetyön valmistuttua tuhoamme vastaukset.

LINKKI KYSELYYN

<https://www.webropol-surveys.com/S/B619D3F4048CDE34.par>

Kysely on laadittu Webropol-sovelluksella ja siihen voi vastata kätevästi internetin välityksellä. Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista, ja kysely kestää noin 20 minuuttia.

TUTKIMUKSEN JULKAISEMINEN

Valmis opinnäytetyömme julkaistaan loppuvuodesta 2018 osoitteessa www.theseus.fi.

YHTEYSTIEDOT

Ohjaava opettajamme on Kati Huhtinen [Sähköposti]

Vastaamme mielellämme kaikkiin mahdollisiin tarkennuspyyntöihin ja lisäkysymyksiin

Samira Garmsiry [Sähköposti]

Sanaz Jaber Ansari [Sähköposti]



Hyvä vastaanottaja

PYYDÄMME YSTÄVÄLLISESTI VÄLITTÄMÄÄN TÄMÄN TIEDON HENKILÖKUNNALLE

Olemme Diakonia-ammattikorkeakoulun asioimistulkkauksen (Tulkki AMK) opiskelijoita Helsingin kampukselta. Teemme opinnäytetyötämme aiheesta "Asioimistulkin ammatin arvostus viranomaisten ja maahanmuuttaja-asiakkaiden näkökulmasta".

Tarvitsisimme nyt teidän apuunne opinnäytetyömme aineiston keräämisessä.

Tarkoituksenamme on kyselyn avulla saada tietoa asioimistulkin ammatin arvostuksesta ja merkityksestä sekä mahdollisista eroista arvostuksessa. Pyrimme myös etsimään syitä näihin mahdollisiin eroihin.

Kyselyyn voit vastata, jos olet terveystalon asiantuntija ja jossain vaiheessa elämässäsi olet työskennellyt/työskentelet tulkin kanssa tai sinulla on tietoa tulkin ammatista.

TARKEMMAT TIEDOT KYSELYSTÄ

Kysely on auki viikot 13-14 eli 26.3-6.4.2018

Kaikki vastaukset käsitellään anonymisti: vastaajan henkilöllisyys ei tule missään vaiheessa ilmi eikä vastaaja ole tunnistettavissa. Käytämme kyselystä saamaamme aineistoa vain opinnäytetyöhömmme. Opinnäytetyön valmistuttua tuhoamme vastaukset.

LINKKI KYSELYYN

<https://www.webropol-surveys.com/S/699BC8744395EF9A.par>

Kysely on laadittu Webropol-sovelluksella ja siihen voi vastata kätevästi internetin välityksellä. Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista, ja kysely kestää noin 20 minuuttia.

TUTKIMUSLUPA JA TUTKIMUKSEN JULKAISEMINEN

Olemme saaneet myönteisen tutkimusluvan Espoon kaupungilta (7.3.2018).

Valmis opinnäytetyömme julkaistaan loppuvuodesta 2018 osoitteessa www.theseus.fi.

YHTEYSTIEDOT

Ohjaava opettajamme on Kati Huhtinen [Sähköposti]

Vastaamme mielellämme kaikkiin mahdollisiin tarkennuspyyntöihin ja lisäkysymyksiin

Samira Garmsiry [Sähköposti]

Sanaz Jaber Ansari [Sähköposti]