



Abla El Ouahabi
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Humanistisen alan ammattikorkeakoulututkinto
Tulkki (AMK), asioimistulkkkaus
Opinnäytetyö, 2021

KULTTUURIEROT ASIOIMISTULKKKAUKSESSA

Asioimistulkin rooli opetusalan tulkkaustilanteissa



TIIVISTELMÄ

Abla El Ouahabi

Kulttuuriset erot asioimistulkkauksessa –

Asioimistulkin rooli opetusalan tulkkauksilanteissa

37 sivua, 2 liitettä

Kevät, 2021

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Humanistisen alan ammattikorkeakoulututkinto

Tulkki (amk), asioimistulkkaus

Tässä tutkielmassa tarkastellaan asioimistulkin roolia opetusalan tulkkauksilanteissa, joissa kulttuuriset erot kohtaavat. Millä tavalla asioimistulkki näissä tilanteissa toimii? Pystyy tulkki vaikuttamaan kulttuurisiin eroihin opetusalan tulkkauksilanteissa rikkomatta asioimistulkin ammattisäännöstöä? Kohtaako hän silloin ristiriitoja?

Tutkimusmenetelmänä käytettiin puolistrukturoitua teemahaastattelua, sen avulla pyrittiin selvittämään tutkimusongelmaa ja saamaan vastauksia tutkimuskysymyksille. Tutkimusmenetelmä antaa tutkijalle mahdollisuuksia esittää lisää kysymyksiä ja vaihtaa kysymysten järjestystä. Tutkimusongelmaan lähestyttiin haastatteleamalla kolme asioimistulkkausta tulkkia, joilla on pitkä kokemusta opetusalan tulkkauksilanteista. Lisäksi haastateltiin kolme opettajaa, jotka ovat tehneet pitkään yhteistyötä asioimistulkkien kanssa.

Haastateltavien vastausten perusteella asioimistulkeilla ei ole yhtä tapaa toimia, kun kulttuuriset erot nousevat esiin opetusalan tulkkauksilanteissa. Vaikka kaikki tulkit mainitsevat asioimistulkin ammattisäännöstön tärkeyden työssään, jokaisella tulkilla on oman tapansa toimia kulttuuristen erojen haastavissa tulkkauksilanteissa. Tulkilta odotetaan kulttuurisen tuntemuksen lisäksi ammattialansa ammattisäännöstön noudattamista. Näissä tilanteissa asioimistulkki kohtaa ristiriitoja ratkaista kulttuurisia eroja ja olla puolueettomana.

Haastateltavani opettajat toteavat kulttuuristen erojen näkyvän opetusalan tulkkauksilanteissa. Opettajat arvostavat asioimistulkin roolia ja toivovat asioimistulkin muistuttavan heitä kulttuurisista eroista. Lisäksi opettajat ovat maininneet kulttuuritulkin tärkeän roolin opetusalan tulkkauksilanteissa.

Asiasanat: asioimistulkkaus, asioimistulkin ammattisäännöstö, kulttuurierot, opetusala, tulkin rooli

ABSTRACT

Abla El Ouahabi

Cultural differences in interpreting –

The interpreter's role in educational interpreting situations

37 pages, 2 appendices

Spring, 2021

Diakonia University of Applied Sciences

Bachelor's Degree in Humanities

Community Interpreter (BA)

The aim of this thesis was to examine the role of the interpreter in educational interpreting situations where cultural differences contrast. How does an interpreter work in these situations? Can the interpreter influence cultural differences in educational interpreting situations without violating the professional code of conduct for interpreters? Does the interpreter encounter cross-cultural contradictions?

The research method used was a semi-structured thematic interview, which was used to find out the research problems and get answers to the research questions. The research method allows the researcher to ask more questions and change the order of the questions. The research problem was approached by interviewing three interpreters with long experience in educational interpreting situations. In addition, three teachers who have collaborated with community interpreters for a long time were also interviewed. Based on the answers of the interviewees and according to the results, interpreters act differently and there is no single or similar way to deal with cultural differences in interpreting situations. While all interpreters mention the importance of the professional interpreter's code of conduct in their work, each interpreter has their own way of dealing with culturally challenging interpreting situations. In addition to cultural knowledge, interpreters are expected to comply with the professional code of their profession. In these situations, the interpreter encounters cross-cultural conflicts and misunderstandings which arise during the encounter. Furthermore, interpreters sometimes find themselves in some conflict situations in which remaining completely neutral is not always easy.

The teachers the author interviewed note that cultural differences are evident in interpreting situations in the field of education. Teachers appreciate the role of the interpreter and hope that the interpreter will remind them of the cultural variances and differences beforehand. In addition, teachers have mentioned the important role of the cultural interpreter in educational interpreting situations.

Keywords: the professional interpreter's code of conduct, interpretation, cultural differences, field of education, role of interpreter.

عيلة الوهابي
37 صفحة والمرفقات عددها 2
اختلاف الثقافات و تأثيره على دور المترجم
الدورة الربيعية لعام 2021
جامعة العلوم التطبيقية دياكونيا
بكالوريوس العلوم الإنسانية

الغرض من أطروحتي هو البحث في دور المترجم أثناء الترجمة في المجال التعليمي وخصوصا في المواقف التي تلتقي فيها الاختلافات الثقافية. كيف يعمل المترجم في هذه المواقف؟ هل يمكن للمترجم أن يؤثر على الاختلافات الثقافية أثناء الترجمة في مجال التعليم دون انتهاك الأخلاق المهنية للمترجم؟ هل يواجه المترجم تناقضات خلال تلك المواقف؟

لمعرفة مشكلة البحث وكذلك للإجابة عن تساؤلات أطروحتي استخدمت طريقة بحث عبارة عن مقابلة موضوعية شبه منظمة، تسمح هذه الطريقة للباحث بطرح المزيد من الأسئلة وتغيير ترتيب الأسئلة. تم تناول مشكلة البحث من خلال إجراء مقابلات مع ثلاثة مترجمين لديهم خبرة ترجمة طويلة في مجال التعليم. بالإضافة إلى ذلك، تم إجراء مقابلات مع ثلاثة أساتذة عملوا مع المترجمين لفترة طويلة.

ذكر جميع المترجمين أهمية التزام المترجم بأخلاقيات الترجمة أثناء تأدية عملهم، لكن يبقى لكل مترجم طريقته الخاصة في التعامل مع المواقف الصعبة لترجمة الاختلافات الثقافية. لكن في هذه المواقف يواجه المترجم تناقضات أثناء ترجمة الاختلافات الثقافية بحيادية.

أقر المدرسون الذين أجريت معهم المقابلة وجود اختلافات ثقافية واضحة أثناء الترجمة في المجال التعليمي. يقدر المدرسون دور المترجم ويأملون تذكيرهم بالاختلافات الثقافية أثناء الترجمة. كما ذكر المدرسون الدور المهم للمترجم الثقافي في ترجمة مواقف المجال التعليمي.

الكلمات الدالة: الاختلافات الثقافية، المجال التعليمي، المترجم، دور المترجم، ميثاق أخلاقيات مهنة الترجمة

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 ASIOIMISTULKKAUS	6
2.1 Asioimistulkkauksen määritelmä	6
2.2 Asioimistulkin rooli.....	6
2.3 Asioimistulkin ammattisäännöstö	7
2.4 Kulttuuritulkkaus.....	8
3 KULTTUURI VAIKUTTAVANA TEKIJÄNÄ.....	10
3.1 Kulttuurin määritelmä	10
3.2 Kulttuurienvälinen viestintä	11
3.3 Kulttuuriset seikat opetuslalla.....	12
4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET.....	14
5 AINEISTON KERUU JA MENETELMÄ.....	16
6 AINEISTON ANALYYSI JA SEN TULOKSET	18
6.1 Asioimistulkkien haastattelujen analyysi	18
6.1.1 Kulttuuri tulkin näkökulmasta	18
6.1.2 Asioimistulkin ammattisäännöstön noudattaminen	19
6.1.3 Kulttuuriset erot ja tulkin rooli.....	20
6.2 Opettajien haastattelujen analyysi	23
6.2.1 Kulttuuriset erot opetusalan tulkaustilanteissa ja tulkin rooli.....	23
6.2.2 Opettajien tarpeet ja toiveet	24
7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	27
LÄHTEET.....	29
LIITE 1. Teemahaastattelurunko.....	31
LIITE 2. Asioimistulkin eettiset ohjeet.....	33

1 JOHDANTO

Suomeen on tullut 1990-luvulta lähtien runsaasti eri kieliä puhuvia maahanmuuttajia. Kasvumäärä näkyy selvästi esimerkiksi päiväkodeissa ja kouluissa, joissa tarve tulkeille on osoittautunut välttämättömäksi keinoksi. Tulkki toimii sillanrakentajana kouluviranomaisten ja huoltajien välillä. Kulttuurin moninaisuus on tullut jäädäkseen Suomeen, näin muuttuvassa ja monikulttuurisessa yhteiskunnassa tulkkauksen merkitys kasvaa jatkuvasti ja tarve ammattilaisille tulkeille on epäilemättä olennainen asia. Sujuvan vuorovaikutuksen ja viestinnän saamiseksi tarvitaan tulkkausta.

Asioimistulkki on puolueeton viestinvälittäjä, joka välittää viestin sisällön kielestä toiseen. Hän toimii tulkkauksalan ammattisäännösten mukaisesti ja osaa soveltaa kielelliset sekä kulttuuriset osaamiset erilaisissa työtilanteissa. Lisäksi hän tarvitsee ongelmanratkaisutaitoja, joilla hän pystyy ratkaisemaan tulkkauksessa esiintyviä ristiriitaisia pulmatilanteita.

Toimiessani kulttuuritulkkina ja ohjaajana olen huomannut tulkkauksutilanteissa, että kulttuurisilla eroavaisuuksilla on suuri vaikutus viestinnässä ja viestin tulkkauksessa. Kulttuuritulkkina ja ohjaajana minulla on paljon enemmän joustavuutta ja liikkumisvaraa hoitaa pulmatilanteita kuin asioimistulkillani. Kielitaidon lisäksi kulttuurisensitiivisellä otteella ja vuorovaikutustaidoilla on suuri merkitys tulkkauksessa. Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää kulttuurin vaikutusta opetusalan erilaisissa tulkkauksutilanteissa ja asioimistulkkin roolia viestinnän osaajana ja kulttuurin asiantuntijana kommunikointitilanteissa. Pyrkimykseni on siis tarkastella sitä, toimiiko asioimistulkki neutraalina ja puolueettomana ammattilaisena tulkkina eli tulkkaukseen vain sen, mitä puhujat sanovat vai kommentoiko hän kulttuurieroja jollakin muulla tavalla.

Opinnäytetyöni tarjoaa asioimistulkeille kulttuuriin eroavaisuuksiin liittyvää tietoa ja mahdollisuuksia miettiä, millä tavalla asioimistulkki toimii ristiriitaisissa ratkaisemissa pulmatilanteissa sekä rikkomatta ammattisäännöstöä. Lisäksi tämän työn avulla haluaisin tuoda viranomaiselle ja varsinkin opetusalan henkilöstölle lisää

tietoa asioimistulkin roolista tulkkaustilanteissa, joissa kulttuuriset erot kohtaavat. Tutkimustyöni antaa myös viranomaisille tietoa, miten erottaa asioimistulkin ja kulttuuritulkin työrooleja.

2 ASIOIMISTULKKAUS

2.1 Asioimistulkkauksen määritelmä

Suomen kääntäjien ja tulkkien liiton mukaan asioimistulkkaus on ”viranomaisen, yhteiskunnan virallisen instituution tai jonkin muun tahon ja yksilön tai pienehkön ryhmän välisen dialogin tulkkausta” (SKTL 2021, s. 1). Asioimistulkkaa tarvitaan useasti viranomaisten ja maahanmuuttajien välisissä keskusteluissa, esimerkiksi koulunkäynnissä ja yleisesti viranomaisten vastaanotolla. Asioimistulkin avulla sekä maahanmuuttajalla että viranomaisella on mahdollisuus viestiä selkeästi ja ymmärrettävästi.

2.2 Asioimistulkin rooli

Leinonen mainitsee artikkelissaan, että käännöstieteessä asioimistulkki on kulttuurien välinen viestinnän ammattilainen, joka välittää viestin kieleltä toiselle. Asioimistulkin ammattieettiset säännöt määrittelevät asioimistulkin roolin. Jokaisen asioimistulkin tulisi noudattaa ammattisäännöstöä. Asioimistulkilla tulisi olla erilaisia taitoja ja osaamista kuten kielten hallinta, vuorovaikutustaidot, monikulttuurisuuden asiantuntijuus. (Leinonen, 2007, s. 298–299.)

Tulkkiin kohdistuu lähes loputtomasti erilaisia ammatillisia vaatimuksia. Esimerkiksi Hietasen (2008, s. 280.) mukaan tulkin suullisen viestintätaitoon kuuluu monenlaisia taitoja, kuten tilannetajoa, kuuntelemisen taitoa, analysointitaitoa, asiasisältöjen oivaltamista ja toisten ihmisten mielipiteen kunnioittamista. Hyvä tulkki ylläpitää kaikkia edellä mainittuja taitoja ja kehittää niitä kouluttautumalla. Koulutuksen kautta tulkki pystyy omaksumaankin puheviestinnän ja esiintymis- taitoja ja olemaan kriittinen tiedon lähteistä hakuprosessissa. Lisäksi hän hallitsee tulkin ammattietiikan sääntöjä ja toimii työssään niiden mukaisesti.

Tulkkauksen onnistuminen edellyttää tulkin tietojen ja taitojen hallinnan lisäksi oikea lähestymistapa esiintymisessä sekä äänenkäytössä. Ennen varsinaista

tulkkaustilannetta, tulkki on syytä valmistautua etukäteen toimeksiantoon. Tulkin ja asiakkaan luotettava välinen suhde on merkittävä tekijä tulkkaustilanteessa. Näin turvataan mahdollisimman sujuva ja häiriötön toiminta. Tulkkauksen turvaaminen toteutetaan riittävien kielellisten ja sosiokulttuuristentyövälineiden avulla. Tulkin edellytetään siis hyvää kielellistä osaamista, erinomaista vuorovaikutustaitoa ja kulttuurin tuntemusta.

Tulkki ei siis ole pelkästään viestinnän asiantuntija, joka välittää viestin kieleltä toiselle, vaan hän on myös kulttuurin asiantuntija, joka pystyy omalla osaamisellaan välittämään kulttuurisia eroja. Kieli ja kulttuuri kulkevat käsi kädessä ja niillä on hyvin vahva suhde keskenään, ne liittyvät hyvin läheisesti yhteen, sillä kieli-aidon avulla pystymme kommunikoimaan keskenämme ja ymmärtämään paremmin muita kulttuureja.

2.3 Asioimistulkin ammattisäännöstö

Ammattieettiset säännöt määrittävät tulkin roolin ja tehtävän ja niiden mukaisesti tulkin tulee toimia ammatillisesti työssään. Tulkki tuntee ammatillisen roolinsa ja hallitsee ammattietiikan ja tulkkaustekniikan jatko kouluttautumalla ja kehittämällä jatkuvasti ammattitaitojaan. (Leinonen 2008, s. 299.)

Asioimistulkin ammattisäännöstöä ovat laatineet erilaiset tahot, kuten Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto SKTL ry ja Käännösalan asiantuntijat KAJ. Ammattisäännöstöä on päivitetty vuonna 2021. (Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry 2021.) Ammattisäännösten perusteella ammattimainen tulkki on kielen ja kulttuurienvälisen viestinnän ammattilainen. Hänen täytyy toimia puolueettomana ja vaihtoluovollisena viestinvälittäjänä. Hän tulkkaa minä muodossa kaiken lisäämättä mitään ja pois jättämättä mitään. Tulkki ei saa tuoda omia mielipiteitä ja näkökulmia tulkatessaan. Ammattisäännöstössä täsmennetään, että tulkin tehtävä on välittää kielelliset ja kulttuurisidonnaiset ei-kielelliset viestit mahdollisimman kattavasti ja sisällöllisesti muuttumattomina. Hän ei ole oikeutettu kuitenkaan selittämään asiasisältöjä oma-aloitteisesti kummankaan tulkattavan kielen edustajan puolesta. (Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry 2021.)

Ammattisäännösten perusteella tulkki myös huolehtii oman ammattikuntaansa maineesta, hänen tulee toimia aina ammattikuntansa parhaalla mahdollisella tavalla noudattamalla ammattikuntansa eettisiä ohjeita. Tulkki tulee valmistautua tehtäväänsä huolellisesti ajoissa, hän ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hänellä ei ole riittävää pätevyyttä tai etätulkkauksen osalta riittävää tietoteknistä osaamista tai tarvittavaa laitteistoa. Tulkki on velvollinen hoitamaan vain tulkkaustehtäviä, joten hänen ei tarvitse toimia tulkattavien avustajana tai asiamiehenä. (Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry 2021.)

2.4 Kulttuuritulkkaukset

Asioimistulkin lisäksi on muitakin samantyyppisiä tehtäviä hoitavia henkilöitä, joiden rooli kuitenkin on erilainen. Heidän tehtäviinsä kuuluu tulkkauksen lisäksi asiakkaan ohjaus ja neuvonta. Esimerkiksi Vuori (2018, s. 312–313.) esittelee artikkelissaan erilaisia asioimistulkin toimenkuvaa, kuten kulttuuritulkki, kulttuurivälittäjä ja omakielinen neuvoja. Edellä mainitut ammattihenkilöt hoitavat tulkkauksen lisäksi muita työtehtäviä, jotka liittyvät vuorovaikutukseen ja kielelliseen osaamiseen.

Helsingin yliopiston julkaisemassa kulttuuritulkin toiminnallisessa kuvauksessa määritellään kulttuuritulkki sellaiseksi ammattilaiseksi, jolla sekä kielellinen että kulttuurinen tuntemus. Hänen työtehtäviinsä kuuluu tulkkauksen lisäksi asiakkaiden palveluohjaus ja työnohjauksellisen tuen järjestäminen työntekijöille. Kulttuuritulkki voi esittää tarkentavia kysymyksiä selventääkseen asioita kummallekin osapuolelle. (Heino ym., 2014, s.12–14.)

Kulttuuritulkin toiminnallisessa kuvauksessa mainitaan, että kulttuuritulkin rooli on laaja ja se eroaa asioimistulkin roolista. Asioimistulkin työtä ohjaa tulkin ammattisäännöstö ja tulkki on toimittava sen mukaisesti. Kulttuuritulkki sen sijaan, ei ole velvollinen noudattamaan asioimistulkin ammattisäännöstöä. Tulkkauksen lisäksi kulttuuritulkki voi tarjota asiakkaille ja viranomaisille kielellistä tukea selventämällä asioita, hän voi kysyä tarkentavia kysymyksiä, antaa osapuolille omia

suosituksia ja kommentoida sanottua. Lisäksi hän toimii tukihenkilönä asiakkaille ja voi antaa työnohjauksellista tukea työntekijöille. (Heino ym., 2014, s. 11–17.)

3 KULTTUURI VAIKUTTAVANA TEKIJÄNÄ

3.1 Kulttuurin määritelmä

Kulttuuri on laaja käsite, sillä ei ole yhtä samanlaista määritelmää. Määrittelijän näkökulmalla on suuri vaikutus kulttuurin määrittelyssä. Kulttuuri voi tarkoittaa mitä tahansa ihmiskunnan tai yhteisön aineellista saavutusta. Kulttuuri voidaan myös yksinkertaisesti ja kattavasti luokitella ihmisryhmän elämäntavaksi. (Salo-Lee, 1996, s. 6.)

Lasosen ja Kemppaisen (2009, s. 27.) mukaan kulttuuri ei ole perittyä toimintaa, vaan sitä voidaan oppia ja omaksua ajan myötä. Kulttuurit siirtyvät ihmisten vuorovaikutuksen avulla ja saavat vaikutteita toisiltaan. Ihminen on omaksunut oman lähtömaansa ja kansansa kulttuurin, jolla on suuri vaikutus viestinnän ymmärtämiseen ja vuorovaikutukseen. Kuitenkin eläessään vieraassa yhteiskunnassa, ihminen pystyy omaksumaan uuden asuinpaikan kulttuuriset tavat ja käytänteet. Maahanmuuttajan kulttuuriin vaikuttavat monet asiat, kuten, uskomukset, perhe, asuinolosuhteet, kaverit ja ammatti. Esimerkiksi maahanmuuttajataustaiset lapset elävät ja toimivat vähintään kahdessa kulttuurissa. He osaavat kotikulttuurinsa ja kielensä, mutta heidän on opittava toinen kieli ja kulttuuri menestyäkseen uudessa maassa. (Lasonen & Kemppainen, 2009, s. 28.)

Kulttuuria myös nähdään jäävuorena, jossa näkyy vain huippu kuten ulkonäkö, kieli ja käytöstavat. Pinnan alle jäävät arvot, normit uskomukset ja asenteet. Tämä voi aiheuttaa väärinymmärryksiä yksilöiden viestinnässä, kun kulttuurin edustajat eivät välttämättä ymmärrä toistensa kulttuuria. Esimerkiksi suorapuheisuus, rehellisyys ja puheen ytimekkyys ovat tärkeitä viestinnän ominaisuuksia suomalaisessa kulttuurissa. Toisaalta näitä samoja ominaisuuksia voisivat olla toisessa kulttuurissa loukkaavia asioita. Vuorovaikutustilanteissa, suomalainen on tottunut puhumaan suoraan käyttäen silmäkontaktia, joten hän voisi hyvin ajatella, että yhteisöllisestä kulttuurista tuleva ihminen on epärehellinen, kun hän ei puhu suoraan ja yrittää hienovaraisesti ilmaista asioita. Tämä johtuu, siitä miten

jokainen meistä on oppinut toimimaan ja millä tavalla jokainen tulkitsee sanomia ja tilanteita.



KUVIO 1. Kulttuuria voi kuvata jäävuorena (Lehtipuu 2010, s. 38.)

3.2 Kulttuurienvälinen viestintä

Tiittula toteaa, että kulttuurilla on suuri vaikutus ihmisten viestinnän onnistumiseen. Kun ymmärrämme kulttuurisia eroja ja meillä on yhteiset oletukset maailmasta, viestintä toimii tehokkaammin. Toisaalta viestinnän epäonnistumiseen vaikuttavat monenlaiset seikat, esimerkiksi viestintään osallistujien ikä, sukupuoli ja status. (Tiittula, 2005, s. 123–134.)

Kulttuurienvälisessä viestinnässä on syytä perehtyä kulttuurieroihin sekä ymmärtää kulttuuriin liittyviä erilaisia sääntöjä. Avoin ihminen osallistuu vuorovaikutukseen aidosti hyväksymällä toisen osapuolen ja on myös tietoinen kulttuurien välisistä eroista. Tällä tavoin, hän kykenee ymmärtämään, että toinen ihminen saattaa tulkita tilanteita eri tavalla ja käyttäytyä siksi toisin kuin hän itse tekisi. (Tiittula, 2005, s. 134.)

Myös sanattoman viestinnän käyttäminen rajallisen kielitaidon tilanteissa voisi hyvin aiheuttaa väärinymmärryksiä, jos osapuolet tulkitsevat sanatonta viestintää omista näkökulmistaan. Esimerkiksi alas luotu katse nähdään Suomessa merkkinä epärehellisydestä, mutta johonkin toiseen kulttuuriin kuuluville henkilöille

voisi olla normaalia välttää katsekontaktia. Se jopa merkitsee syvällistä kunnioittamista ja arvostamista toista kohtaan.

Toimiminen eri kulttuurista tulevien henkilöiden kanssa edellyttää muun muassa stressin sietämistä, erilaisuuden kunnioittamista ja erilaisten kulttuurien tunteesta. Leinonen (2007, s. 298–302) toteaa artikkelissaan ”Asioimistulkkaus – Paljon muutakin kuin asioimisen tulkkausta”, että tulkilla on tärkeä rooli kulttuurienvälisessä viestinnässä, jossa yhtenäinen kieli puuttuu ja kulttuurierot ovat arkipäivää. Hän on ammattilainen, joka pystyy kielten hallinnalla välittämään viestin kieleltä toiselle ja myös luomaan kulttuurituntemuksellaan tasavertaisuutta osapuolten välillä.

3.3 Kulttuuriset seikat opetuslalla

Latomaa (2013, s. 223) mainitsee artikkelissaan ”Tamperealaiskoulujen translatiiviset käytänteet”, että koulut järjestävät monikielisille perheille erilaisia tilaisuuksia ja tapaamisia, joissa tulkki on mukana, kuten vanhempainiltoja, vanhempainvartit, arviointikeskustelut. Lisäksi tulkki on mukana oppilaspalaverissa, johon osallistuu vanhempia ja opettajia tai oppilashuoltoryhmän jäseniä.

Artikkelissa tuodaan esille, että yhteistyö tulkkien kanssa koulujen tapaamisissa on hyvin sujuvaa, mutta rehtorien mainitsema haaste oli tulkkien epäriittävän ammattisanaston tuntemus. Lisäksi akuuttitilanteissa omanäidinkielen opettajia käytetään tulkkina, joka voi soittaa oppilaan kotiin tai kääntää lyhyen viestin. (Latomaa, 2013, s. 223–226.)

Työskennellessäni kulttuuritulkkina opetus- ja kasvatusalalla olen huomannut, että tulkkaustilanteissa nousee useasti kulttuurisia eroja, jotka vaikuttavat huomattavasti sujuvan ja rankentavan vuorovaikutuksen syntymiseen. Kulttuuriset erot näkyvät monikulttuurisessa koulussa erilaisissa tilanteissa. Moni asia herättää maahanmuuttajavanhemmissa paljon kysymyksiä, kuten erityisopetuksen liittyvät asiat, psykologin ja kuraattorin tutkimukset saavat herättää pelkoa. Vanhemmat pelkäävät erityisopiskelumuotoa ja huolestuvat oman lapsen jatko-

opinnoista. (Slioor, 2013, s. 57) Myös opettajien sinuttelu, oppilaille annettu vapaa valinta suorittaa tehtäviä ja itsenäinen työskentely saattavat aiheuttaa hämmennystä sekä lapsissa että vanhemmissa.

Työn kautta olen havainnut erilaisia tilanteita, joissa kulttuurisella eroilla on suuri vaikutus tulkkauksen kulkuun ja yhteisymmärryksen saamiseen. Esimerkiksi suomalaisessa yhteiskunnassa ja kouluissa osallistuminen uintituntiin pidetään luontevana asiana, mikä kuuluu opetussuunnitelmaan. Vastaavasti monessa maahanmuuttajaperheessä asia nähdään vieraana ja jopa hyväksymättömänä asiana. Tämä johtuu kulttuurisesta taustasta ja uskonnosta, sillä alastomuus pidetään monessa kulttuurissa tabuna. Toinen esimerkki maahanmuuttaja oppilaalle tarjoama erityinen tuki nähdään perheessä leimaavana asiana, sillä heidän mielestensä ja heidän kulttuurinsa mukaisesti tuki on tarkoitettu ainoastaan kehitysvammaisille oppilaille.

Näissä konfliktitilanteissa tulkilla on erittäin merkittävä rooli. Hän on ammattilainen, joka pystyy välittämään viestin kieleltä toiselle ja myös luomaan kulttuurituntemuksellaan luottavaisen ilmapiirin viestintätilanteissa. Mutta voiko tulkki oikeasti viestinnän ja kulttuurin asiantuntijana rakentaa sillan sekä viranomaisten ja asiakkaiden välillä? Kohtaako hän ristiriitatilanteita vaikuttamalla kulttuurisiin eroihin ja noudattamalla asioimistulkin ammattisäännöstöä yhtä aikaa? Edellä mainitut esimerkit tuottavat haasteita ja ristiriitoja viranomaisten ja perheiden välillä, jolloin koulun viranomaiset turvautuvat sekä asioimistulkin että kulttuuritulkin apuun ja tukeen. Sillä molemmat koetaan viestinnän ja kulttuurin asiantuntijoina, jotka pystyvät toimimaan sillarakentajina pulmatilanteissa.

4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Oppinäytetyöni tarkoituksena on kuvailla, selvittää ja arvioida, miten kulttuuriset erot ja haasteet vaikuttavat tulkin tehtäviin ja rooliin opetusalan tulkkauksilanteissa. Työssäni etsin vastausta näihin kysymyksiin. Millä tavalla tulkki toimii, kun erilaisista kulttuuritaustoista tulevat ihmiset kohtaavat kouluun liittyvissä tulkkauksilanteissa? Tulkkauko tulkki vain sen, mitä puhujat sanovat vai kommentoiko hän kulttuurieroja jollakin muulla tavalla? Pystyykö tulkki noudattamaan asioimistulkin ammattisäännöstöä ja toimimaan puolueettomasti näissä tilanteissa?

Asioimistulkin rooliin liittyy yleisesti paljon kysymyksiä, sillä asioimistulkkauksilanteissa kohtaavat eri kulttuureja edustavat ihmiset. Asioimistulkki saattaa kohdata näissä tilanteissa ristiriitoja. Aihe on laaja, joten päätin rajata sen keskittymällä opetusalan tulkkauksilanteisiin. Aineiston keruu on tapahtunut haastattelemalla ammattimaisia tulkkauksilanteissa, jotka ovat tulkkauksilanteissa, varsinkin opetusalan tilanteissa. Lisäksi olen haastatellut opettajia, jotka ovat työskennelleet maahanmuuttajataustaisten oppilaiden ja perheiden kanssa ja samalla käyttäneet asioimistulkin palvelua. Haastattelemalla opettajia halusin selvittää, miten he näkisivät asioimistulkin roolin sellaisissa tulkkauksilanteissa, joissa kulttuuriset erot törmäävät.

Tutkimukseni hypoteesina on, että tulkillla on erittäin ratkaiseva rooli monikulttuurisessa tulkkauksilanteessa. Toisaalta voidaan olettaa, että tulkki myös kohtaa ristiriitoja. Häneltä vaaditaan sekä kielellisiä taitoja että myös kulttuurista tuntemusta. Tulkin on pysyttävä neutraalina ja puolueettomana ammattilaisena kaikissa tulkkauksilanteissa. Millä tavalla asioimistulkki voisi tuoda kulttuurista tuntemustaan esille rikkomatta ammattisäännöstöä? Pitääkö asioimistulkillla olla enemmän mahdollisuuksia ja oikeuksia ehdottaa ja puuttua väärinymmärryksiin kuten Välimäki pohtii ”Basic concepts of intercultural communication” artikkelissaan, että tulkin rooli voisi laajentaa käyttämällä tulkin osaamista kulttuurinvälisessä viestinnässä varsinkin konferenssitulkkauksessa. Tulkki voisi tuoda esille omia ehdotuksiaan esimerkiksi, kun puheita valmistellaan ennen konferenssitulkkauksilanteita, kuten sopivia ja ymmärrettäviä kielirakenteita lähtökielestä

kohdekieleen. Hän voisi toimia neuvonantajana ja myös ohjaajana. Hänen ehdotuksiaan tulisi hyödyntää ja hänelle on annettava enemmän valtuuksia. (Välimäki, 2006, s. 140–141.)

5 AINEISTON KERUU JA MENETELMÄ

Olen koonnut opinnäytetyön aineiston puolistrukturoidulla teemahaastattelulla. Puolistrukturoidun haastattelun määrittelyssä on monta näkemystä. Tutkijat ovat samaa mieltä, että haastattelun kysymykset ovat valmiiksi mietittyä ja samoja kaikille haastateltaville. Toisaalta mielipiteet eroavat siinä, kysymysten sanamuodosta tai niiden järjestystä. (Hirsjärvi & Hurme 2000, s. 47.)

Tutkielman aineisto koostuu kolmen tulkin ja kolmen opettajan haastatteluista. Olen laatinut samanlaisia kysymyksiä asioimistulkeille. Opettajille olen laatinut omat kysymykset. Valitsin Puolistrukturoidun haastattelun, sillä pystyn esittämään lisää kysymyksiä haastatteleville, jos haastattelutilanteessa nousee jotakin mielenkiintoista esille. Puolistrukturoitu haastattelumuoto on strukturoitua haastattelua vapaampi. Tuomen ja Sarajärven mukaan haastattelun joustavuus antaa haastattelijalle mahdollisuuden toistaa kysymyksen, oikaista väärinkäsityksiä, selventää ilmausten sanamuotoja ja käydä keskustelua tiedonantajan kanssa. Lisäksi haastattelija voi esittää kysymyksiä siinä järjestyksessä kuin hän katsoo aiheelliseksi. Tavoitteena on saada mahdollisimman paljon tietoa halutusta asiasta. (Tuomi & Sarajärvi, 2002, s. 75.)

Haastateltavat tulkit ovat toimineet pitkään tulkkeina ja ovat tulkanneet opetusalan tulkkaustilanteissa. Opettajat ovat tehneet pitkään työtä maahanmuuttajien parissa käyttämällä tulkin palvelua. Aluksi otin yhteyttä haastateltaviin ja kysyin heiltä, ovat he kiinnostuneita lähtemään haastattelun toteuttamiseen. Kaikki haastateltavat ovat suostuneet suullisesti haastatteluun. Tämän jälkeen lähetin haastatteleville suostumuslomakkeen allekirjoitettavaksi ja sovittiin samalla haastatteluajankohta.

Lähdin toteuttamaan molemmat haastattelut etäyhteyden välityksellä korona epidemian takia. Haastattelut pidettiin joulukuussa 2020. Nauhoitin haastattelut itselleni puhelinnauhoituksena. Käsittelen haastattelussa kertynyttä aineistoa nimettömästi ja siten, että yksityistä vastaajaa ei voida tunnistaa. Haastateltavat eivät ole tunnistettavissa tutkimuksen raportoinnissa.

Tämän takia tulen merkitsemään haastateltavien vastaukset tutkimukseni tulosten raportoinnissa käyttämällä lyhenteitä (T1, T2 ja T3). T-kirjain on lyhenne asiointitulkin sanasta. Opettajien analysoinnissa tulen käyttämään lyhenteitä (Op1, Op2 ja Op3). Aloitin aineiston analysoinnin kuuntelemalla nauhoituksia ja litteroimalla haastatteluja tekstiksi suoraan tietokoneelle. Litteroin melkein sanatarkasti haastattelujen nauhoitukset kiinnittäen huomiota merkittäviin kohtiin, mitkä liittyvät tutkimuskysymyksiini. Hirsjärvi ja Hurme mainitsevat kirjassaan, että aineisto kannattaa ehdottomasti purkaa tietokoneelle, jotta säästytään ylimääräisiltä aineistojen siirroilta. (Hirsjärvi & Hurme, 2000, s. 139–140.)

6 AINEISTON ANALYYSI JA SEN TULOKSET

6.1 Asioimistulkkien haastattelujen analyysi

Haastatteluun osallistui kolme tulkkia. Heillä kaikilla on erilainen tausta, mutta kaikki käyttävät arabiaa työkielenä. Kaikki tulkit ovat asuneet Suomessa yli 20 vuotta. Haastattelemani tulkit ovat toimineet yli kymmenen vuotta tulkkeina. Kaikki tulkit ovat opiskelleet tulkkausta joko ammattikorkeakoulussa tai ammatillisessa koulutuksessa. Lisäksi kaikki tulkit ovat toimineet opetusalan tulkkaustilanteissa erilaisissa palavereissa, mm. vanhempainilloissa, vanhempainvartissa, oppilaan henkilökohtaisen opetussuunnitelman laatimisessa ja sen arvioinnissa sekä kuraattorin ja psykologin keskusteluissa.

6.1.1 Kulttuuri tulkin näkökulmasta

Tulkeilla on erilainen käsitys kulttuurista. Osa heistä ajattelee, että kulttuuri on elämäntapa ja osa mainitsee kulttuurin olevan omaksuttava asia, jota ei voi periä. Siihen kuuluu historia, perinteet ja tavat.

Ihmisen kulttuuri liittyy historiaan, perinteisiin, sitten ihmisen tavat, koulutustaso. Jokaisella on erilainen näkemys omasta kulttuurista. (T2)

Minun mielestäni kulttuuri on suurin piiretin samanlainen asia, kun elämäntapa, eli, kulttuuriin kuuluvat ne kaikki asiat, jotka ihmiset ja kansat historian aikana ovat oppineet tekemään ja arvostamaan ja josta he ovat myös oppineet nauttimaan. Esimerkiksi arabikulttuurissa miehet eivät saa itkeä, eli he eivät saa näyttää heidän tunteitaan. Se on kulttuurisidonnainen asia. Myös fyysinen etäisyys, esimerkiksi arabinaiset halaavat ja pussaavat, suomalaiset haluavat omaa tilaa, eli tavat tervehtiä, tavat syödä, elintavat. Periaatteessa se on elämäntapa. (T3)

Minun mielestäni kulttuuri opitaan eikä periä. Jos otat joku lapsi, joka kuuluu johonkin kulttuuriin, mutta sinä kasvatat hänet toisessa kulttuurissa. Hän oppii uutta kulttuuria, eikä vanhempien kulttuuria. (T3)

6.1.2 Asioimistulkin ammattisäännösten noudattaminen

Asioimistulkin ammattisäännöstö on tuttu asia kaikille haastateltaville tulkeille. He pitävät säännöstöä tärkeänä asiana, jota jokaisen asioimistulkin tulisi noudattaa tehtävänsä suorittamiseen. Tulkki 3 on vahvistanut, että ammattisäännöstö on hyvin olennainen asia ja ilman sitä tulkki ei voisi toteuttaa omaa työmoraalia.

Totta kai asioimistulkin ammattisäännöstö on tuttu ja ilman sitä ei voisi toteuttaa omaa työmoraalia. Pitäisi aina kunnioittaa sitä ammattisäännöstöä. (T3)

Tulkki 1 mielestä asioimistulkin ammattisäännöstö on ehdottomasti tärkeä. Hän korosti asian tärkeyden toistamalla sanomaansa.

Asioimistulkin ammattisäännöstö on minulle kyllä tuttu ja sen mukaan aina toimitaan. Ehdottomasti sen mukaan aina tulkataan. (T1)

Tulkki 2 mainitsi, että asioimistulkin ammattisäännöstö on kyllä hänelle tuttu asia, mutta hän ei vahvistanut sen tärkeyttä tulkin työssä. Hän keskittyi enemmän sanaston ja terminologian osaamiseen.

Juu, ammattisäännöstö on tuttu, silloin kun minä aloitin asioimistulkkausta, niin mä sain silloin koulutuksen tulkkaus firmalta. Silloin me saimme tosi paljon sellaisia tehtäviä. Opittiin sanastoa ja terminologia. Aina kun minä saan työpaikan, niin aina minä pyydän, että pystytkö lähettämään erilaisia sanastolistoja. (T2)

Tulkki 2 vahvisti myöhemmin ammattisäännösten tärkeyden vastaamalla viimeiseen kysymykseeni. Hän mielestään ammattisäännöstöstä on pidettävää huolta ja toimittava sen mukaisesti, mutta hän on joutunut kerran rikkomaan ammattisäännöstöä läsnäolijoiden turvallisuuden vuoksi.

6.1.3 Kulttuuriset erot ja tulkin rooli

Tulkki 1 mainitsi, että kulttuuriset erot vaikuttavat tulkkauksen keston ja yhteisymmärrykseen.

Kyllä kulttuuriset erot aiheuttavat haasteita. Eli joskus asiakas ja viranomaiset eivät ymmärrä toisiaan ja asia venyy ja venyy. Joskus tulkkaustilanne kestää niin pitkään. Esimerkiksi alun perin tulkkaus on tarkoitettu kestävän yksi tunti, ehkä siihen menee kaksi tuntia, sen takia ne eivät ymmärtäneet toisiaan. (T1)

Tulkki 1 toteaa, että oppilaan ja vanhempien kulttuuritaustalla on suuri vaikutus opetusalan käsitteiden ja toimintojen ymmärtämiseen, mikä johtaa vanhempien kieltäytymiseen tukitoiminnasta, esimerkiksi psykologin tutkimus saattaa herättää vanhemmissa pelkoja ja huolia oman lapsen hyvinvoinnista.

Kun ihminen on tullut eri maista, eli ehkä asia nähdään eri näkökulmasta mitä suomessa ajatellaan, esimerkiksi yleensä ongelma syntyy, kun opiskelijalla on oppimisvaikeuksia ja hänet lähetetään koulupsykologin tutkimuksiin. Eli vanhemmat, jotka tulivat esimerkiksi Somaliasta tai arabimaista reagoivat voimakkaasti, kun he kuulevat sana tutkimusta, heti he luulevat, että lapsilla on terveyden liittyviä ongelmia. Koska tutkimus sana nähdään eri näkökulmasta, kun täällä Suomessa. Vanhemmat kieltäytyvät tutkimuksesta ja sanovat emme halua, että oma lapsi lähetetään tutkimuksiin. Onko lapsi sairas? (T1)

Tulkki 1 toteaa, että tulkin on noudatettava ammattisäännöstöä ja pysyttävä tulkin roolissa, mutta toisaalta hän voisi helpottaa vuorovaikutusta ja ehkäistä väärinymmärryksiä ristiriitatilanteissa. Hän voi ottaa jossain tilanteissa kulttuuriroolin ja avata asian sisältöä, kun hän näkee, ettei vuorovaikutuksesta synny mitään yhteisymmärrystä. Tämä tapahtuu vain ja ainoastaan, kun tulkki saa sekä viranomaiselta että tulkkatavalta luvan ottaa kulttuuri roolin. Ilman lupaa tulkki ei voisi puuttua ja selittää asioita.

Yleensä säännön mukaan tulkin pitäisi pysyä tulkin roolissa, mutta kuitenkin joskus, jos tulkkina näet, että asia ei millään tavalla suju ja että ei tule yhteisymmärrystä. Eli joskus minä olen tehnyt sellainen ratkaisu, että minä pyydän sekä asiakkaalta että viranomaisilta luvan, että voisin ottaa kulttuuri roolin, koska minä näen, ettei tästä tule

mitään. Sitten minä selitän ja avaan asian molempiin puolin, se helpottaa vuorovaikutusta, kyllä. (T1)

Tulkki 1 mainitsee, että kulttuuritulkin roolin ottaminen vaatii häneltä luvan molemmilta osapuolilta. Hän totesi, että hän on pystynyt tällä roolilla vaikuttamaan yhteisymmärrykseen ja asian ratkaisemiseen.

Joskus on pakko ottaa kulttuuri roolin ja pyytää lupaa avata asian, muuten ei tule mitään yhteisymmärryksiä. Jos tulkkat sanasta sanaan ei tule mitään. Olen aina saanut luvan asiakkaalta ja viranomaiselta avata asian. He ovat molemmat olleet kiitollisia siitä. Mutta joskus ei onnistu, että tulkki ottaa kulttuuri roolin. Esimerkiksi jos asiakas ei halua, että tulkki ottaa kulttuuri rooli, silloin tulkki tulkkaa sanasta sanaan, eli vain mitä sanotaan. (T1)

Eräs tulkki mainitsi, että kulttuuriset erot näkyvät opetusalan tulkkauksilanteissa varsinkin, kun puhutaan erityistarpeista. Se voisi olla loukkaava asia toisessa kulttuurissa.

Kyllä kulttuuri näkyy opetusalan tulkkauksilanteissa, esimerkiksi miten annetaan palautetta lapsesta, jos puhutaan erityislapsesta, erityistarpeista ja erityisluokasta arabilaisessa kulttuurissa, kyllä vanhemmat heti loukkaantuvat. Tarkoittaako tätä, että mun lapsi on tyhmä? Eli miten sen asian sanotaan. (T3)

Tulkki toi esille, että ammattimainen tulkki pystyy hyvin suoriutumaan omassa tehtävässä kulttuurierojen haasteista huolimatta. Hän osaa toimia oikealla tavalla ja perustella toimintansa.

Jos on kouluttautunut tulkki kulttuuriset erot eivät aiheuta ollenkaan haasteita tulkille. Sä osaat ottaa haasteet huomioon, osaat toimia oikein ja myös perustella. En lähde avaamaan käsitteitä, minun rooli on tulkata. Enkä lähde tulkkamaan sanasta sanaan, mun mielestä se on väärä tapa, paitsi jos on lyhyitä virkkeitä. Yleensä tulkki pitäisi tulkata, että koko viesti menee perille oikein. Esimerkiksi jos huomaa, että ilmapiiri on kireä, mä vaihtaisin lauseiden järjestys ainoastaan, ilman että viesti kärsii. (T3)

Myös äänensävyllä tulkki voisi pehmentää asiaa ja luoda luotettavan ilmapiirin osapuolten välillä.

Kun tulkki esimerkiksi tietää, että jotain asia voisi loukata perhettä, tulkki voi käyttää pehmeän äänisävyä, se ei ole kivaa, että sanotaan sille perheelle, että heidän lapsensa pitäisi mennä erityisluokkaan ja hän saa erilaista tukea ja näin. He kokevat, että oma lapsi on tyhmä. Tulkki voisi pehmentää asian puhumalla neutraalilla äänisävyllyä. (T3)

Puhetyyli sekä puhetapa vaikuttavat olennaisesti kulttuurienväliseen viestintään. Tulkki 2 toteaa.

Puhe tyyli mun mielestä eroaa paljon, eli mä tarkoin suomalainen ja arabialainen puhe tyylit. Eli millä tavalla esimerkiksi puhutaan vanhemmille ihmisille? Miten lause rakennetaan? Arabialainen puhuu kohteliaalla tavalla ja kaunistelee asioita, kun taas suomalainen on aika suorapuheinen. Ehkä meidän korvaan se saattaa kuulostaa hie-man loukkaavalta ja suorapuheiselta. Esimerkiksi lasten psykologin tutkimukset saattaa olla vanhemmille, että apua mikä tää on? Onks mun lapsessa joku vika, se johtuu kanssa kulttuurista. (T2)

Tulkkien haastattelun tuloksena selviää, että kaikki tulkit ovat samaa mieltä asioimistulkin ammattisäännösten noudattamisesta. Vaikka kuinka kulttuuriset erot nousevat tulkkaustilanteissa esille, tulkin on toimittava ammattisäännösten mukaisesti. Haastattelujen perusteella kävi ilmi, että kulttuuriset erot näkyvät tulkkaustilanteissa. Tulkit ovat maininneet kulttuuristen erojen näkyvän puhetyylissä, lähestymistavassa ja keskusteluissa, joissa puhutaan oppilaan oppimisvaikeuksista sekä psykologin tutkimuksissa.

Kaikki tulkit ovat yhtä mieltä, että asioimistulkilla on tärkeä rooli kulttuuristen erojen ratkaisemisessa. Mutta heidän näkemyksensä ja tapansa puuttua kulttuuriin eroihin eroavat toisistaan paljon. Pari tulkkia oli sitä mieltä, että asioimistulkki tulkkaa viestin sisällön kattavasti lisäämättä mitään ja pois jättämättä mitään. Kuitenkin he näkevät, että ammattilainen tulkki pystyy vaikuttamaan kulttuuriin eroihin ja yhteisymmärryksiin rikkomatta asioimistulkin ammattisäännöstä. Esimerkiksi kireässä ilmapiirissa ja ristiriitatilanteessa tulkki voisi käyttää viestintä taitoaan, kuten pehmentää puhetyyliä, vaihtaa sananjärjestystä. Hän on silloin ammattilainen, joka osaa soveltaa kieli- ja kulttuuriosaamistaan ratkaistakseen pulmatilanteita mallikkaasti.

6.2 Opettajien haastattelujen analyysi

Haastattelin kolme opettajaa, joilla kaikilla on pitkä ja vankka työkokemusta opetusosalalla. He ovat kaikki työskennelleet paljon asioimistulkkiensa kanssa. Tulkkaus-tilanteet ovat liittyneet esimerkiksi oppilaan henkilökohtaisen opetussuunnitelman laatimiseen tai ne ovat olleet neuvotteluja tai monialaisia palavereja. Lisäksi he ovat käyttäneet useasti kulttuuritulkin palvelua.

6.2.1 Kulttuuriset erot opetusalan tulkkaustilanteissa ja tulkin rooli

Eräs opettaja on tuonut esille, että kulttuurilla on suuri vaikutus tulkin toiminnassa.

Kulttuuri kyllä näkyy myös tulkin toiminnassa, eli esim. lähestymistapa erilaisissa kulttuureissa on erilainen, kontaktin ottaminen asiakkasiin on erilainen eri kulttuureissa. Esim. Mä olen huomannut, että joskus tulee tulkki, joka on taustaltaan suomalainen ja osaa toista kieltä, hän toimii suomalaisen lähestymistavan mukaan. Jotkut tulkit osaavat solmia kontaktin asiakkaan kanssa todella nopeasti. (Op1)

Toinen opettaja kommentoi, että kulttuuriset erot vaikuttavat tulkin toimintaan ja myös toimeksiannon keston. Opettajan mukaan tulkki tulkkasi isälle, muttei äidille.

Kyllä kulttuuriset erot näkyvät tulkkaustilanteissa, esimerkiksi kuinka tervehditään. Tulee mieleen yksi tulkkaus tilanne, vaikutti koko ajan siltä, että tulkki käänsi sitä mitä isä sanoi, mutta ei sitä mitä äiti sanoi. Piti ihan erikseen sanoa, että voitko kääntää mitä, äiti äsken sanoi. Tulkki vähän niin kuin hyppäsi yli. (Op2)

Kyllä niissä on haasteita, ihan ensimmäiseksi tulee mieleen, että menee enemmän paljon aikaa. (Op2)

Kolmas opettaja sanoi näin

Kyllä kulttuuriset erot näkyy ihan ehdottomasti, eli jos on maahanmuuttaja oppilas, joka on perheineen muuttanut äskettäin Suomeen, eikä perheessä kukaan oikein puhu suomea. Heillä on vielä sitten semmoinen aika iso kuilu, siinä kun heillä on se oma perheen kulttuuri ja oman maan kulttuuri. Sitten he ovat muuttaneet suomeen, voi

olla pitkäkin välimatka, eli mitä pidempi se välimatka on niin sitä enemmän. Siinä voi olla semmoisia asioita, jotka esimerkiksi, jotkut sanat saatetaan ymmärtää ihan toisella tavalla siinä omassa kulttuurissa, kuin mitä suomessa. Eli tulkin tehtävä on tavallaan ymmärtää kuilu ja selvittää sitten puolin ja toisin, että tulee se ymmärrys siitä asiasta. (Op2)

Opettaja 3 mainitsi, että kulttuuristen eroihin liittyy myös vanhempien ja oppilaan uskonto ja tausta. Kun vanhemmat pitävät koulussa järjestettyä toimintaa uskonnollisena asiana, silloin ihmetellään toiminnan tarkoitusta.

Kyllä kulttuuristen eroihin liittyy haasteita, sillä tavalla että, jos vaikka joulun aikaan askarrellaan jotain tonttuja, sitten onkin esimerkiksi kotoa joku muu uskonto kuin kristinusko. Niin sitten välillä on tullut tilanteita, että kotoa on ihmetelty, että miksi te teette näitä tällaisia askarteluja? Me emme juhlita joulua ollenkaan, nää on kyllä harvinaisia. (Op3)

6.2.2 Opettajien tarpeet ja toiveet

Opettaja 3 mainitsi työskentelevänsä kulttuuritulkin kanssa ja että hän kokee sen erinomaisena palveluna. Hänen mielestään on myös helpompi työskennellä tutun kulttuuritulkin kanssa, joka tietää ja tuntee oppilaan koulutaustan ja tilanteen. Tämä helpottaa suuresti yhteistyön jatkamista ja luo luotettavan ilmapiirin.

Kun tulkki on tullut samasta maasta ja samasta kulttuurista kuin mistä kyseinen perhe on, silloin tulkin on helppo ymmärtää, millä tavalla kannattaa näistä asioista puhua. Mun toiveena on vaan että aina kun yrittää etsiä näitä tulkkeja, niin tuo on ollut erinomainen palvelu, että siellä on ollut kulttuuritulkkkeja, jotka tuntevat perheen, ja on ollut sama tulkki useamman kerran, niin me emme tavallaan aloita aina alusta niitä asioita. Vaan tulkki tuntee perheen historia, tuntee oppilaan koulunkäynti historian ja tietää tavallaan sen että jo etukäteen vähän mitä asioita eli se helpottaa sitä, että päästään syvällisemmin keskustelemaan näissä tärkeistä asioista. (Op3)

Opettaja 1 toivoo jatkavansa yhteistyötä kulttuuritulkin kanssa. Hän kokee sen oikeanlaisena ammattilaisena tulkkina, jolla on enemmän valtuuksia selittää tulkattavalle asioita koulumaailmasta. Kulttuuritulkki tuntee hyvin opetusalaan liittyviä käsitteitä ja käytänteitä.

Ensisijaisesti on tärkeää, että tulkki osaa opetusympäristön käsitteitä, eli tulkilla tulee olemaan käsitys koulumaailmasta. Usein minä teen yhteistyötä kulttuuritulkin kanssa, se on todella helppoa tehdä työtä, koska kulttuuritulkki on tulkki, joka tietää erittäin hyvin koulu- maailmasta. Hän voi selittää hyvin asiakkaalle ne kaikki asiat, mitkä piti selittää. Hän myös tietää mistä puhutaan, eli ei tarvitse selittää hänelle mitä minä tarkoitan. (Op1)

Opettaja 2 toivoo, että asioimistulkit muistuttavat jatkuvasti viranomaisia kulttuurisista ja sosiopoliittisista eroista. Opettajan mielestä ammattilainen tulkki pystyy omalla taidolla ja osaamisella vaikuttamaan vanhempien ja viranomaisten yhteistyön saavuttamiseen. Näin tulkki pystyy ratkaisemaan konfliktitilanteita. Opettaja mainitsi erään tapauksen, jossa asiakkaat ja tulkin poliittiset mielipiteet törmäsivät keskenään voimakkaasti. Oppilaan vanhemmilla oli alussa jyrkkä asenne tulkin käyttämää kieltä kohtaan. Asiakkaat pitivät tulkin kieltä entisen valloittajan synkän poliittisen historian muistuttajana.

No mulla on kaksi kertaa käynyt näin, että eri tällöisen alakulttuurista nykyisen venäjän Neuvostoliiton alueelta tulleita, kuin me ollaan sitten jouduttu ottamaan venäjänkielinen tulkki siihen niin silloin, mun mielestä ne tulkit tosi hyvin ovat toimineet juuri että tulkki on selittänyt minulle tämän tilanteen, että voi olla vanhemmille nyt hankala kun hän puhuu venäjää ja ei olla pystytty mitään armeniaa tarjoamaan. Eli näin vähän pienempiä kieliä ei ole saatu, että tällöinen poliittis historiallis- tilanne on hyvä, että on muistutettu meitä siitä, ja samalla tämä tulkki on musta saanut vanhemmat hyvin yhteistyöhön mukaan, kun hän on sitten selittänyt vanhemmillekin, että ei ole muuta mahdollisuutta käydä keskustelu armeniaksi vaan venäjäksi. Vaikka maat ovat sotineet keksinään, nyt keskustelua käydään venäjäksi. Vanhempien on ollut pakko aikoinaan opiskella venäjää ja mun mielestä se on toiminut tosi hyvin, että tulkki on muistuttanut tästä. (Op2)

Eräs opettaja arvostaa asioimistulkin roolia ja toivoo, että asioimistulkki jatkuvasti muistuttaa viranomaisia kulttuurisista eroista ja siihen liittyvistä seikoista. Toiset opettajat ovat maininneet työskentelevänsä kulttuuritulkin kanssa, he ovat tyytyväisiä kulttuuritulkin palveluun. Tämä palvelu on osoittautunut hyvin toimivaksi ja hyödylliseksi palveluksi kouluissa ja varhaiskasvatuksen yksiköissä. Opettajat arvostavat kulttuuritulkin toimintaa, sillä hän hallitsee hyvin opetusalan käsitteitä ja sanastoa. Kun kulttuuritulkki on tuttu henkilö viranomaisille, vanhemmille ja oppilaalle, se helpottaa ja tehostaa yhteistyötä osapuolten välillä. Kulttuuritulkki

pystyy myös tarvittaessa ohjaamaan perhettä palvelujen piiriin. Toisaalta vaikka asioimistulkki valmistautuu hyvin tilanteeseen, hän ei välttämättä tiedä oppilaan taustasta ja kouluhistoriasta.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tutkielmani tarkoitus on vastata kysymyksiin, miten opetusalan tulkkauksilanteissa esille nousevat kulttuuriset erot vaikuttavat tulkin rooliin ja tehtävään. Tavoitteena on myös selvittää, pystyykö tulkki näissä tilanteissa tuomaan esille kulttuurista osaamistaan rikkomatta asioimistukin ammattisäännöstöä. Tutkimusongelmaani olen löytänyt vastauksia haastatteluaineiston avulla. Haastatteluaineisto osoitti, että kaikki tulkit kannattavat asioimistulkin ammattisäännöstön noudattamista. Tulkeilla on kuitenkin erilainen näkemys siitä, millä tavalla tulkki voisi viestinnän ja kulttuurin asiantuntijana ratkaista kulttuuristen eroavaisuuksien haasteita. Haastatteluaineisto osoitti, että tulkeilla ei ole vain yhtä yhteistä systemaattista tapaa toimia kulttuuristen erojen pulmatilanteissa, vaan jokaisella on oma lähestymistapa toimia.

Osa tulkeista näkee pystyvänsä vaikuttamaan kulttuurieroavaisuuksien pulmatilanteisiin toimimalla joustavasti tilanteen mukaan rikkomatta ammattisäännöstöä. Toisaalta on olemassa sellainen näkemys, jonka mukaan tulkin on vaihdettava roolia. Haastateltava kuvaa tätä sanalla ”kulttuurirooli.”, jonka avulla tulkki pystyy hyödyntämään kulttuuriosaamistaan ja vaikuttamaan yhteisymmärrykseen. Tässä tilanteessa tulkki kokee ristiriitaa tulkkauksilanteissa noudattaakseen ammattisäännöstöä pysymällä kirjaimellisesti puolueettomana ja samalla tuomalla kulttuurista osaamistaan esille. Asioimistulkin ammattisäännöstön mukaan tulkki on puolueeton viestinvälittäjä, joka tulkkaa kattavasti, hän ei jätä mitään pois eikä lisää mitään asiaankuulumatonta. Näin ollen ammattisäännöstön noudattaminen on haastava sellaisissa tulkkauksilanteissa, joissa kulttuuriset erot nousevat esiin. Tämä herättää suuria kysymyksiä asioimistulkin valtuuksista ja tehtävien rajojen asettamisesta.

Opettajien haastattelujen perusteella on käynyt ilmi, että kulttuuriset erot näkyvät monella eri tavalla opetusalan tulkkauksilanteissa, kuten tulkin lähestymistavoissa, kontaktin solmimisessa. Suomalainen tulkki lähestyy asiakkaita suomalaisella tavalla, kun taas samasta kulttuurista oleva tulkki kohtaa tulkattavan oman kulttuurin tapojen mukaisesti. Tämä pystyy solmimaan helpommin

kontaktin asiakkaisiin ja luomaan luotatettavan ilmapiirin. Haastateltavani opettajat ovat tehneet minun kanssani pitkään yhteistyötä. He tietävät kulttuuritulkin palvelusta ja ovat käyttäneet palvelua ratkaistakseen kulttuurieroista johtuvia pulmatilanteita tulkkaustilanteissa. Opettajat ovat maininneet oma-aloitteisesti kulttuuritulkin roolin. Syynä lienee opettajien näkemys asioimistulkin ja kulttuuritulkin toiminnan eroista. Tutkimuksen tulosten luotettavuuden kannalta olisi pitänyt haastatella enemmän kuin vain kolme tulkkia. Tällä tavalla voitaisiin saada laajempaa tietoa sekä tarkempaa kuvaa tutkittavasta aiheesta.

Työni koko prosessin aikana, olen pyrkinyt noudattamaan opinnäytetyöhön liittyviä eettisiä ohjeita. Olen huolehtinut tietosuojasta ja tietoturvasta koko opinnäytetyön käsittelyn ajan. Haastattelunauhoituksiin en ole maininnut haastateltavien henkilötietoja. Hyvien käytänteiden ja tietosuojalain mukaisesti säilytän haastateltavien nauhoitukset turvallisessa paikassa, Tämä tarkoittaa sitä, että ne ovat esim. muistitikulla, mutta eivät pilvessä. Litteroinnissa viitataan haastateltaviin käyttämällä lyhenteitä, jotta haastateltavia ei tunnisteta. Nauhoituksen säilytys suojaan vahvalla salasanalla. Tulen hävittämään vastaukset opinnäytetyöni valmistuttua, jotta vastaaja ei voi tunnistaa missään vaiheessa.

Mahdollisia jatkotutkimuksen aiheita tutkimukseeni liittyvistä aihepiireistä on monia. Uuden tutkimuksen tarkastelun kohteena voisi esimerkiksi olla vertailututkimus, jossa tutkitaan asioimistulkin ja kulttuuritulkin eroavaisuudet ja yhtäläisyydet. Tutkimuskohteena olisi saada selville, miten opetusalan toimivia opettajia näkisi asioimistulkin ja kulttuuritulkin roolit tulkkaustilanteissa.

LÄHTEET

- Heino, E., Kärmeniemi, N., & Veistilä, M. (2014). *Kulttuuritulkki. Toimintamallin kuvaus*. Helsingin yliopisto, Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia. Saatavilla https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/44967/Kulttuuritulkki_toimintamallin_kuvaus.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hietanen, K. (2008). Tulkkausviestintä ammattina. Teoksessa R. Oittinen, & P. Mäkinen (toim.), *Alussa oli käännös* (s. 277–293). Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2000). *Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Yliopistopaino.
- Lasonen, J., & Kemppainen, R. (2009). Monikielisyys oppimisen pohjana perusopetuksessa. Teoksessa J. Lasonen, & M. Halonen (toim.), *Kulttuurienväläinen osaaminen koulutuksessa ja työelämässä* (s. 25–43). Suomen kasvatustieteellinen seura.
- Latomaa, S. (2013). Tamperelaiskoulujen translationaaliset käytänteet. Teoksessa K. Koskinen (toim.), *Tulkattu Tampere* (s. 211–240). Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.
- Lehtipuu, U. (2010). *Kulttuuriälykäs bisnesviestijä Aasiassa ja Amerikassa*. WSOYpro. Helsinki.
- Leinonen, S. (2007). Asioimistulkkaus – paljon muutakin kuin asioimisen tulkkausta Teoksessa R. Oittinen, & P. Mäkinen (toim.), *Alussa oli käännös* (s. 294–304). Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.
- Salo-Lee, L. (1996). Kieli, kulttuuri ja viestintä. Teoksessa L. Salo-Lee, R. Malmberg, & R. Halinoja (toim.), *Me ja muut. Kulttuurienväläinen viestintä*. Yle-opetuspalvelut. Jyväskylä: Gummerus.
- Slioor, I. (2010). Kulttuuritulkkina koulussa. Teoksessa P. Immonen, & A. Leino (toim.), *Monikulttuurinen kouluyhteisö* (s. 55 – 57). Vammalan Kirjapaino Oy, Sastamala. Saatavilla https://multikult.fi-les.wordpress.com/2008/05/monikulttuurinen-kouluyhteisc3b6_oph-2010.pdf

- Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto 2021. Asioimistulkin ammattisäännöstö. Viitattu 8.2.2021. Saatavilla <https://www.sktl.fi/@Bin/6473a6ed0f0af8cf3e1639aad12c10ab/1619307268/application/pdf/2533049/Asioimistulkin%20ammattisa%CC%88a%CC%88nno%CC%88sto%CC%88%202021.pdf>
- Tiittula, L. (2005). Monikulttuurisuus ja viestintä. Teoksessa P. Pitkänen. (toim.), *Kulttuurien välinen työ* (s.123–135). Edita Prima Oy. Helsinki.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, Anneli (2002). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.
- Vuori, J. (2013). Se on siinä. Asioimistulkit monikulttuurisessa tilassa. Teoksessa K. Koskinen (toim.), *Tulkattu Tampere* (s.126–160). Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.
- Vuori, J. (2018). Joskus näkyy, joskus ei: Tulkit kotouttamistyön asiantuntijateksteissä. Teoksessa K. Koskinen, J. Vuori, & A-K. Leminen (toim.), *Asioimistulkkaus: Monikielisen yhteiskunnan arkea* (s.297–334). Tampere: Vastapaino.
- Välimäki, J. (2006). Basic concepts of intercultural communication. Teoksessa J. Tommola (toim.), *Kieli ja kulttuuri kääntäjän työvälineinä* (s. 140–141). Turun yliopisto, englannin kielen kääntäminen ja tulkkaus.

LIITE 1. Teemahaastattelurunko

Haastattelukysymykset tulkeille:

Taustatiedot

1. Mistä olet kotoisin?
2. Kuinka kauan olet asunut Suomessa?
3. Minkä kielen tulkki olet?

Koulutus ja työkokemuksen tiedot

4. Oletko kouluttautunut asioimistulkki?
5. Missä olet kouluttautunut ja milloin?
6. Kuinka monta vuotta olet toiminut asioimistulkkina?
7. Onko asioimistulkin ammattisäännöstö sinulle tuttu?

Opetusalan tulkkaustilanteet ja niiden kulttuuriset erot

8. Kuinka usein olet toiminut opetusalan tulkkaustilanteissa? Missä tilanteissa? Kerro esimerkkejä?
9. Mitä mielestäsi kulttuuri tarkoittaa? Miten se näkyy opetusalan tulkkaustilanteissa?
10. Ilmenevätkö kulttuuriset erot tulkkaustilanteissa, jos ilmenevät, kertoisitko millä tavalla?
11. Aiheuttavatko kulttuuriset erot haasteita tulkkaustilanteissa? Minkälaiset haasteet ovat?
12. Miten olet toiminut tilanteissa, joissa kulttuurierot kohtaavat opetusalan tulkkaustilanteissa? Oletko silloin tulkannut sanasta sanaan vai oletko toiminut toisin?
13. Oletko pystynyt noudattamaan ammattisäännöstöä ja jos olet/et ole, miksi?

Haastattelukysymykset opettajille:

1. Kuinka kauan olen toiminut opettajana?
2. Oletko työskennellyt tulkin kanssa ja minkälaisissa tilanteissa?
3. Mitä mielestäsi kulttuuri on? Miten se näkyy tulkkauksissa?
4. Minkälaisia kulttuurisia eroavaisuuksia on noussut esiin tulkkauksen aikana?
5. Liittyykö näihin tilanteisiin jotakin haasteita?
6. Miten sinun mielestäsi tulkki on toiminut näissä tilanteissa? Mitä toiveita ja tarpeita opettajana näissä asioissa sinulla olisi?

LIITE 2. Asioimistulkin eettiset ohjeet

1. Tulkilla on salassapitovelvollisuus.
 2. Tulkki ei käytä väärin mitään tulkkauksen yhteydessä tietoonsa tullutta.
 3. Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hän on esteellinen.
 4. Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hänellä ei ole riittävää pätevyyttä tai etätulkkauksen osalta riittävää tietoteknistä osaamista tai tarvittavaa laitteistoa.
 5. Tulkki valmistautuu tehtävänsä huolellisesti ja ajoissa.
 6. Tulkki tulkaa kattavasti, ei jätä mitään pois eikä lisää mitään asiaankuulumatonta.
 7. Tulkki on puolueeton viestinvälittäjä eikä anna tunteidensa, asenteidensa ja mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä.
 8. Tulkki ei toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä eikä toimeksiantonsa aikana ole velvollinen hoitamaan muita kuin tulkaustehtäviä.
 9. Tulkki käyttäytyy tilanteen ja toimeksiannon vaatimalla tavalla.
 10. Tulkki ilmoittaa seikoista, jotka vaikeuttavat oleellisesti tulkausta tulkaustilanteessa.
 11. Tulkki ei toimi ammattikuntaansa haittaavalla tavalla.
 12. Tulkki kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan.
- (Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry 2021.)