

”ÄLÄ TULKKAA TÄTÄ”

Viranomaisten ja asiakkaiden mielikuvia tulkin ammattitaidosta

Munira Rashid

”ÄLÄ TULKKA A TÄTÄ”

Viranomaisten ja asiakkaiden mielikuvia tulkin ammattitaidosta

Munira Rashid

Opinnäytetyö, syksy 2014

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Asioimistulkkauksen koulutus

Tulkki (AMK)

TIIVISTELMÄ

Rashid, Munira. ”Älä tulkkaa tätä”- Viranomaisten ja asiakkaiden mielikuvia tulkin ammattitaidosta. Diakonia-ammattikorkeakoulu, Helsinki, syksy 2014, 53 s., neljä liitettä. Diakonia-ammattikorkeakoulu, Asioimistulkkauskoulutus, tulkki (AMK).

Opinnäytetyössä kuvataan viranomaisten ja asioimistulkin asiakkaiden mielikuvia tulkin ammattitaidosta. Opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa miten, asioimistulkin ammattitaitoon suhtautuvat tulkin asiakkaat ja tulkin kanssa työtä tekevät viranomaiset. Lisäksi tavoitteena oli selvittää, mitä ajatuksia heillä on tulkin roolista ja tulkin työstä sekä minkälaista informaatiota he tarvitsevat tulkin työstä tulkkaustilanteen onnistumiseksi sekä onko ”älä tulkkaa tätä” heille tuttu käsite ja ovatko he pyytäneet joskus tulkkia olemaan tulkkaamatta. Tutkimuksen aineisto muodostuu viranomaisille esitetystä kirjallisesta kyselystä ja tulkkien asiakkaiden teemahaastattelusta. Tutkimus on kvalitatiivinen toimintatutkimus. Aineiston analyysimenetelmä on teemoittelu.

Tuloksista ilmeni, että viranomaiset olivat tyytyväisiä tulkkien ammattitaitoon. He luottavat, että tulkikeskukset tarkistavat tulkkien ammattitaidon ja lähettävät ammattitaitoisia tulkkeja. Viranomaiset eivät koe tarvitsevansa perehdytystä tulkin kanssa työskentelyyn. Tulkkien asiakkaat olivat tyytymättömiä joidenkin tulkkien kielitaitoon, vaihtolovelvollisuuteen, rooliin sekä käyttäytymiseen ja puolueettomuuteen. Asiakkaat eivät aina luota viranomaisten hankkivan ammattinsa hallitsevia tulkkeja. Asiakkaat tarvitsevat perehdytystä tulkin kanssa työskentelyyn.”Älä tulkkaa tätä”- tilanteita esiintyy, mutta asiakkaat ja viranomaiset eivät koe niitä ongelmaksi. Ne ovat ongelma tulkeille.

Viranomaisten ja asiakkaiden mielikuvat tulkkien ammattitaidosta olivat erilaiset. Tulkikeskusten rooli korostui tulkkien ammattitaidon tarkistamisessa.

Avainsanat: maahanmuuttaja, pakolainen, turvapaikanhakija, tulkki, asioimistulkki, tulkkaus, asioimistulkkaus, viranomainen, kulttuuri, etnisuus

ABSTRACT

Rashid, Munira. Don't interpret this" –Images of authorities and customers concerning interpreter's professional skills. Diaconia University of Applied Sciences, Degree Programme in Community Interpreting. 53p., 4 attachments. Language: Finnish. Helsinki. Autumn 2014

The thesis describes the images, that authorities and community interpreter's customers think about interpreter's professional skills. The aim of the study was to survey how customers and authorities feel about community interpreter's professional skills. In addition the aim of the study was to clarify what they think about interpreter's role, work and what kind of information they need for succeeding in the interpreting situations. What do they think about the concept of "don't interpret this" and have they ever asked the interpreter not to interpret.

The material of the survey consists of written questionnaires for authorities and theme interviews for customers. A qualitative action research was chosen as the study method and the material was analyzed using theme identification.

The questionnaires and interviews showed that the authorities were satisfied with the interpreters' professionalism. They are confident that interpreter-offices audit interpreters' professionalism and deliver only qualified interpreters. The authorities think they do not need orientation when working with interpreters. The customers are unsatisfied due to the language ability, professional confidentiality, role, behavior and neutrality of some interpreters. The customers do not trust the authorities on supplying competent interpreters. The customers need orientation when working with interpreters. "Don't interpret this"—concepts exists, but the customers and authorities do not consider it as a problem. However, that is considered as a problem by the interpreters.

The authorities' and customers' images of the interpreters' professionalism are different. The role of the interpreter-offices was emphasized when auditing interpreter's competences.

Keywords: immigrant, refugee, asylum, interpreter, community interpreter, interpreting, community interpreting, authority, culture, ethnic

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 TUTKIMUKSEN KESKEISET KÄSITTEET	9
2.1 Aikaisempia tutkimuksia.....	9
2.2 Asioimistulkkaus ammattina.....	10
2.3 Tulkkausta koskeva lainsäädäntö.....	12
2.4 Tulkin ammattitaito.....	13
2.5 Maahanmuuttaja.....	14
2.6 Viranomaiset ja asiakkaat	15
2.7 Kulttuuri ja etnisyys	15
3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	17
3.1 Tavoite ja tarkoitus.....	17
3.2 Tutkimuskysymykset	17
3.3 Tutkimuksen teoreettinen viitekehys	18
3.4 Kvalitatiivinen toimintatutkimus	19
3.5 Teemahaastattelu ja teemakysely.....	20
3.6 Aineiston keruu	21
3.7 Aineiston analyysi.....	22
4 TUTKIMUSTULOKSET	23
4.1 Tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden taustatiedot	23
4.2 Viranomaisten mielikuvia tulkin ammattitaidosta	24
4.3 Asiakkaiden mielikuvia tulkin ammattitaidosta.....	27
5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	32
5.1 Johtopäätökset.....	32
5.2 Pohdinta	36
6 KEHITTÄMISEHDOTUKSET.....	38
LÄHTEET.....	39
LIITE 1: Asioimistulkin ammattisäännöstö.....	42

LIITE 2: Asioimistulkkausohjeet.....	46
LIITE 3: Kysymyslomake viranomaisille.....	48
LIITE 4: Kysymyslomake/haastattelulomake tulkkien asiakkaille.....	51

1 JOHDANTO

Opinnäytetyö käsittelee viranomaisten ja tulkkiensa asiakkaiden vaatimuksia ja odotuksia asioimistulkin ammattitaidolle, roolille ja etiikalle. Opinnäytetyössä käsitellään myös ”älä tulkkaa tätä” -aihetta. Tulkki kohtaa tulkatessaan joskus tilanteen, jossa asiakas tai viranomaispuolue pyytää olemaan tulkkaamatta jotain tiettyä osaa tulkattavasta asiasta tai tulkkausaiheeseen kuulumatonta kommenttia. Viranomaisten tehtävä on tilata asioimistulkki tulkkeskuksesta silloin kun viranomaisella ja asiakkaalla ei ole yhteistä kieltä. Vaikka asiakas ei katsoisi tulkkausta tarpeelliseksi, viranomaisella on oikeus tilata tulkki oman työnsä helpottamiseksi. Asioimistulkista on hyötyä sekä asiakkaalle että viranomaiselle. Samalla myös varmistetaan sekä asiakkaan että viranomaisen oikeusturva. (Räty 2002, 149.)

Opinnäytetyön aiheen valintaan liittyvät omakohtaiset kokemukset tulkkiensa asiakkaana olosta sekä tulkin ja asioimistulkin työstä. Olen myös kohdannut ”älä tulkkaa tätä”- tilanteita. Olen itse tullut pakolaisena Suomeen 1990-luvun alussa ja tarvinnut tulkkiensa apua viranomaisten kanssa asioiden hoitamisessa. Minulla on kokemusta tulkkiensa asiakkaana olosta. Pian kuitenkin pääsin suomen kielen koulutukseen ja olenkin siitä lähtien selvinnyt suomen kielellä. Olen työskennellyt monta vuotta kieliavustajana peruskoulussa maahanmuuttajan valmistavassa luokassa. Kieliavustajan työn ohessa tein myös tulkin töitä ja suoritin asioimistulkin ammattitutkinnon. Olen tehnyt asioimistulkin työtä monta vuotta. Tulkkaan kurdia ja arabiaa. Minulla on monipuolista kokemusta ja tietämystä asioimistulkin työstä koulutusten ja työn kautta.

Aina eivät asiat hoidu mutkattomasti, kuten kahdesta seuraavasta esimerkistä voi havaita. Tapasin erään asiakkaan. Hän sanoi, että hänellä on ollut monta tulkkiä eikä hän ole ymmärtänyt tulkkausaiheesta juuri mitään tulkkausaiheissa. Tulkit eivät ole osanneet tulkata arabiaa vaikka olivat tulkkaamassa arabiaksi. Yksi näistä tulkeista oli ollut rehellinen ja sanonut osaavansa vain vähän arabiaa, mutta tulkki siitä huolimatta. Asiakas oli ollut iloinen, kun tulkki oli ollut rehellinen, vaikka asiakkaan asiat eivät tulleet hoidetuksi niin kuin asiakas oli toivonut. Tulkki ei ollut ammattitaitoinen, mutta toimi eettisesti oikein.

Koulutustilanteessa tulkki kertoi, että eräässä tulkkauksessa lääkäri ja tulkki odottivat asiakasta vastaanottohuoneessa. Kun asiakas saapui paikalle, lääkäri sanoi spontaanisti että onpa ylipainoinen. Asiakas oli tulossa tutkimukseen, joka on helpompi tehdä normaalipainoiselle ihmiselle. Lääkäri huomasi, että tutkimuksesta tulee hankala ja siksi kommentoi asiakkaan ylipainoa. Lääkäri kielsi heti tulkkia tulkkauksesta. Tulkki toimi lääkärin toiveen mukaisesti ja näin nolosta tilanteesta selvittiin. Joskus asiakas tai viranomainen saattaa pyytää, että älä tulkkaa tätä. Tulkki joutuu tällaisissa tilanteissa miettimään miten toimia.

Tutkimus on perusteltua, sillä asioimistulkkauksista on Suomessa tutkittu vielä vähän, vaikka asioimistulkkauksista on ollut jo 1970-luvulta lähtien ja varsinaista asioimistulkki koulutusta vuodesta 1994 lähtien. Asioimistulkkauksessa on kehitettävää ja tässä tutkimuksessa haetaan niin viranomaisten kuin asiakkaiden näkökulmia asioimistulkkauksittilanteiden haasteiden löytämiseksi. Tämän tutkimuksen tarkoitus on edistää asioimistulkkauksen kehittämistä.

Opinnäytetyön tavoitteena on kartoittaa, minkälaisia mielikuvia viranomaisilla ja asioimistulkki asiakkailta on tulkin ammattitaidosta. Tavoitteena on myös selvittää, minkälaista informaatiota he tarvitsevat tulkin työstä ja ovatko ”älä tulkkaa tätä” -pyyntöjä ilmennyt asioimistulkkauksittilanteissa ja kuinka tulkki on ne selvittänyt. Mitkä asiat korostuvat tulkin ammattitaidossa yhteistyössä viranomaisten kanssa? Mitä asiakkaat ajattelevat asioimistulkin ammattitaidosta? Kohderyhmänä opinnäytetyössäni on viranomaisia terveydenhuollon, sosiaalipalvelujen ja lastenhoidon aloilta sekä kurdia ja arabia äidinkielenään puhuvia tulkki asiakkaita. Tutkimusmenetelmänä tässä tutkimuksessa on kvalitatiivinen toimintatutkimus. Tiedon hankintamenetelmänä käytetään teemakyselyä (Liite 4) haastattelun tapaan tulkki asiakkaille ja teemakyselyä (Liite 3) tulkki kanssa työtä tekeville viranomaisille. Analyysimenetelmänä käytetään teemoittelua. Tulosten tarkastelussa ja johtopäätöksissä sekä pohdinnassa hyödynnetään vertailukohteena aikaisempia tutkimuksia, joita esittelen Tutkimuksen keskeiset käsitteet -luvussa.

Tärkeimpiä tietolähteitä opinnäytetyötä tehdessä ovat olleet maahanmuuttajuutta ja tulkkauksista käsittelevät kirjat sekä Asioimistulkin ammattisäännöstö ja Asioimistulkkausohjeet. Tutkimusmenetelmäkirjallisuuden perehtyminen on selkeyttänyt tutkimuk-

sen tekemiseen liittyvää problematiikkaa. Luvussa 2 esittelen aikaisempia opinnäytetyön aihetta sivuavia tutkimuksia sekä opinnäytetyön keskeisiä käsitteitä. Luvussa 3 keskitytään opinnäytetyön tavoitteisiin, tutkimuskysymyksiin sekä teoreettiseen viitekehukseen ja tutkimuksen toteuttamiseen. Luvussa 4 esitellään tutkimuksen tulokset ja tulosten tarkastelu. Luku 5 keskittyy johtopäätöksiin ja pohdintaan. Kehittämisehdotukset muodostavat luvun 6.

2 TUTKIMUKSEN KESKEISET KÄSITTEET

Tutkimustani varten olen tutustunut aikaisempiin tulkkien työtä Suomessa käsitteleviin tutkimuksiin saadakseni käsityksen siitä, mitä ja mistä näkökulmasta tulkin työtä on tutkittu. Esittelen Aikaisempia tutkimuksia -alaluvussa lyhyesti neljä eri tutkimusta, jotka sivuavat oman tutkimukseni aihetta ja joissa on esitelty joidenkin viranomaisten (oikeustulkkaus, lääkärin näkökulma tulkkauksesta) sekä asiakkaiden näkökulmia tulkin työstä että myös tulkkien omia näkemyksiä työstään. Tutkimuksen keskeiset käsitteet ovat tulkki, asioimistulkki, tulkkaus, asioimistulkkaus, tulkin työtä säätelevät lait, tulkin ammattitaito ja työ sekä käsitteet maahanmuuttaja, pakolainen ja turvapaikanhakija. On tärkeää selventää myös käsitteitä viranomaisen ja asiakas sekä kulttuuri ja etnisyys, sillä työssään tulkki kohtaa päivittäin eri kulttuureista tulevia erilaisella maahanmuuttajastatuksella olevia asiakkaita sekä erilaisia viranomaisia.

2.1 Aikaisempia tutkimuksia

Opinnäytetyöni aihe varmistui tutustuttuani alla mainittuihin neljään asioimistulkin työtä käsittelevään tutkimukseen. Tulkkausta on tutkittu paljon, mutta ei opinnäytetyöni näkökulmasta. Lehtisen (2008, 153) mukaan asioimistulkkauksen tutkimuksen suurin ongelma on tulkkaustilanteiden luottamuksellisuus. Tutkijan on vaikea päästä mukaan tulkkaustilanteeseen. Näissä tässä esiteltävissä tutkimuksissa tutkijat ovat olleet tavalla tai toisella sellaisessa työssä, missä he ovat tekemisissä maahanmuuttajien ja asioimistulkkauksen kanssa.

Uusimmassa Nina Isolahun (2014) tutkimuksessa *Tulkkauksen tarkkuus rikosoikeudenkäynnissä saavuttamaton ihanne* selvitetään tulkkauksen tiivistämistä. Tutkimus perustuu kuuden tulkin suorituksiin. Tutkimuksessa todetaan, että tulkattavien puheenvuorojen pidentyessä poistojen määrä lisääntyy tulkkauksessa. Jo 2–3 sanan pituisten puheenvuorojen tulkkauksessa epätarkkuus nousee ja 17–22 sanan pituisten puheenvuorojen tulkkauksessa epätarkkuus nousee huomattavan korkealle. Isolahun mukaan olennaista on avaininformaation välittäminen. (Isolahti 2014, 208–209.) Myös oman kokemukseni mukaan tulkit tiivistävät pitkiä tulkattavia asioita lyhentämällä tulkkausta.

Hanna Koskelinin (2013) *Somalinaistulkkien näkemyksiä asioimistulkin työstä* pro gradu -tutkielmassa käsitellään kahdeksan somalalaisen henkilökohtaisia näkemyksiä tulkin työstään. Vaikka haastatellut tulkit olivat oppineet työnsä sitä tekemällä, heidän mielestään olisi kuitenkin tärkeää, että tulkkeina toimisi ainoastaan ammattitulkkeja, jotka hallitsisivat tulkkaamansa kielet sekä tulkkien eettiset säännöt ja erityisesti vaihtolovelvollisuuden ja tulkin roolin. (Koskelin 2013, 85.)

Anni-Leena Katajiston (2009) *Asioimistulkkaus terveydenhuollossa – lääkärin näkökulma* pro gradu -tutkielmassa käsitellään neljän lääkärin ajatuksia tulkkaukseen liittyvissä kysymyksissä. Tutkimukseen osallistuneiden lääkärin mielestä lääkärin koulutuksessa olisi hyvä keskittyä entistä enemmän maahanmuuttajapotilaiden vastaanottamiseen ja kulttuurituntemuksen kehittämiseen. Myös tulkin kanssa työskentelyä olisi syytä opettaa. (Katajisto 2009, 56–57.)

Minna Palkosen (2007) *Maassa maan tavalla. Maahanmuuttajaäitien ja asioimistulkki- en mielikuvia ja odotuksia suomalaisesta lastenhoitotyöstä* pro gradu -tutkielmassa keskitytään maahanmuuttajaäitien ja tulkkien kokemuksiin ja käsityksiin suomalaisesta lastenhoitotyöstä. Kielitaidoton tai luku- ja kirjoitustaidoton maahanmuuttajaäiti tarvitsee asioimistulkin läsnäoloa ja heillä on luottamussuhde asioimistulkin kanssa. Jos tämä luottamus ei toimi, se vaikuttaa hoidon ja ohjeistuksen ymmärtämiseen. (Palkonen 2007, 35–36.) Asioimistilanteeseen maahanmuuttajien kanssa pitää varata asioimistulkki, välttää lyhenteitä ja antaa kaksinkertaisesti aikaa suomalaiseen perheeseen verrattuna, koska puolet varatusta ajasta menee tulkkaukseen (Palkonen 2007, 38).

2.2 Asioimistulkkaus ammattina

Asioimistulkin ammattisäännösten (Liite1, 42) mukaan tulkilla tarkoitetaan koulutettua ja/tai kokenutta ammattilaista ja tulkkauksen asiantuntijaa, joka on tulkkaustilanteessa täysin puolueeton ja riippumaton. Asioimistulkki on suorittanut asioimistulkin ammattitutkinnon ja hallitsee ammatin kokonaisuudessaan. Kuka tahansa voi kutsua itseään tulkiksi ja työskennellä tulkkinä roolissa riippumatta siitä onko tulkkaustaitoinen vai ei ja onko tietoinen ammattieettisistä toimintatavoista. Tulkin ammattinimikettä ei ole millään tavalla suojattu ja siten varattu vain tietyn koulutuksen suorittaneille. (Lehtinen 2008,

149.) Mielestäni tulkki on yleisnimitys tulkeille ja asioimistulkilla tarkoitetaan koulutettua tulkkia, joka toimii tulkkina asioimistulkkauksilanteissa.

Asioimistulkkauksien (Liite 2, 46) mukaan tulkkia tarvitaan, kun henkilöillä ei ole yhteistä kieltä. Tulkin avulla pyritään luomaan ymmärtämisen edellytykset kieli- ja kulttuurimuurista huolimatta. Tulkki välittää sanomat molempien puhujien ajatuksia ja tarkoitusta tarkasti noudattaen. (Hietanen 2008, 280). Asioimistulkki tulkaa erilaisissa asioimistilanteissa (keskustelu, neuvottelu tai kuulustelu) maahanmuuttajan ja yleensä suomalaisen viranomaisen välillä. Asioimistulkkauksia on usein tulkkauksia konseptiivielä peräkkäispuhuttamennetelmällä. (Leinonen 2008, 294.) Asioimistulkki on ammattipuhuja. (Asioimistulkkauksien, Liite 2). Tulkit työskentelevät joko kiinteässä työsuhteessa tai freelance-sopimuksella (Hietanen 2008, 291). Asioimistulkkeskukset välittävät tulkkipalveluita viranomaisille (Leinonen 2008, 296).

Vaikka asioimistulkkauksia tarvittiin jo 1970-luvulla Chilestä tuleville pakolaisille ja 1980-luvulla Vietnamin pakolaisille niin asioimistulkin työ on melko uutta Suomessa. Vietnamin kielen tulkit ovatkin asioimistulkkauksen pioneereja Suomessa. Kun tulkkienn tarve kasvoi nopeasti, harvinaisille kieli- ja kulttuuripareille ei ollut tarjolla kielikoulutusta eikä tulkkikoulutusta. Ensimmäiset asioimistulkit piti pikakouluttaa niistä maahanmuuttajista, jotka osasivat riittävästi suomen kieltä ja tunsivat myös suomalaista kulttuuria. Asioimistulkkauksia on vähitellen kehittynyt Suomessa hyvin järjestäytyneeksi toiminnaksi. (Leinonen 2008, 295.)

Suomeen tuli 1990-luvun alussa paljon pakolaisia, ja viranomaiset huomasivat jälleen, että he tarvitsevat tulkkeja. Silloin ei ollut koulutettuja asioimistulkkauksia, vaan oli pakko ottaa tulkiksi kuka tahansa, joka osasi kahta kieltä. Pian viranomaiset huomasivat, että tulkin työ ei ole pelkästään kielen kääntämistä, vaan se on paljon laajempaa ammattitaitoa vaativaa työtä. Siksi tulkkina toimiville ruvettiin järjestämään koulutusta ammattitaidon lisäämiseksi. Ammattitutkintolain (308/1994) tultua voimaan alalle luotiin asioimistulkin ammattitutkinto, joka on tarkoitettu mahdollisuudeksi päteviä niille tulkeille, jotka ovat hankkineet ammattitaitonsa käytännön työelämässä. (Leinonen 2008, 294–296.)

Kuitenkin tulkkina työskentelee omien tietojeni ja Lehtisen (2008, 149–150) mukaan edelleen hyvin kirjava joukko ihmisiä. Toisilla on yliopistotasoisista koulutusta tulkin työhön. Osa tulkeista on hyviä ja ammattitaitoisia itse oppineita tulkkeja. Tulkkina on myös paljon kouluttamattomia tulkkeja, jotka tulkkauvat oman varsinaisen työnsä ohessa harrastuksena. Leinosen (2008, 296) mukaan tulkin kanssa työskentelevien viranomaisten ja maahanmuuttaja-asiakkaiden tiedot tulkin roolista, tehtävistä ja ammattitaitovaatimuksista on kaikesta asiakaskoulutuksesta huolimatta puutteellista. Koska tulkkauksesta on monenlaisia käsityksiä, on ammattitulkki edun mukaista ja tulkkaustutkimuksen kannalta tärkeää välittää tietoa tulkki maailmasta, tulkki roolista ja tulkkaamisen todellisuudesta. (Lehtinen 2008, 150.)

2.3 Tulkkausta koskeva lainsäädäntö

Tulkin pitää tuntea tulkin työtä koskeva lainsäädäntö. Tulkkauksesta on mainintoja monessa kohtaa Suomen lainsäädäntöä. Viranomaisten velvollisuudesta huolehtia tulkkauksesta säädetään kielilaissa, hallintolaissa, hallintolainkäyttölaissa, esitutkintalaissa, laissa potilaan asemasta ja oikeuksista, laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, laissa kotoutumisen edistämisessä, ulkomaalaislaissa sekä Valtioneuvoston asetuksessa. (Työministeriön esitteitä 2004.) Tulkkaukseen liittyvät voimassa olevat lait ja säädökset on lueteltu myös Asioimistulkin ammattitutkinnon perusteissa (2006, 8–10).

Jokaisen tulkin pitäisi mielestäni tietää ja tuntea Asioimistulkin ammattisäännöstö vuodelta 2013 (Liite 1, 42) ja asioimistulkkausohjeet vuodelta 2013 (Liite 2, 46), jotka antavat tulkin työlle selkeät eettiset ohjeet ja määrittävät asiantuntijuuden tulkin työssä sekä selvittävät milloin asioimistulkkaa tarvitaan, mitä asioimistulkkaus on ja mitä asioimistulkilla tarkoitetaan. Säännöstö ja ohjeet korostavat mm. tulkin roolia (kohdat 7 ja 8), kattavaa tulkkausta (kohta 6) sekä ammattitaidon kehittämistä ja ylläpitoa (kohta 12).

2.4 Tulkin ammattitaito

Asioimistulkin ammattitaito hankitaan opiskelemalla ammattiin (Liite 2, 46). Olen itse hankkinut asioimistulkin ammattitaidon suorittamalla asioimistulkin ammattitutkinnon ja opiskellut jatkuvasti suomen kieltä sekä olen integroitunut suomalaiseen kulttuuriin suomalaisten perheenjäsenten ja suomalaisten sukulaisten kautta. Asioimistulkeilta vaaditaan erinomaista kielten hallintaa, sopivia psyykkisiä ominaisuuksia, hyvää fyysistä kuntoa ja sosiaalisia taitoja, hyvää yleissivistystä, kiinnostusta ajankohtaisiin asioihin, sujuvaa ilmaisutaitoa, hyvää paineensieto- ja keskittymiskykyä ja ryhmätyöskentelytaitoja. Tulkkaustekniikat pitää olla hallinnassa. Tulkin tulee olla esiintymistaitoinen ja hyvä puhuja sekä tulla toimeen erilaisten ihmisten kanssa. Tulkin tehtävänä on välittää viesti suullisesti kielestä toiseen. (Lehtinen 2008, 151.) Asioimistulkki toimii tulkkaustilanteissa ammattisäännösten periaatteiden mukaisesti ja on sisäistänyt tulkin roolin. Asioimistulkki tuntee työkielensä alueiden kulttuurit työtehtävänsä edellyttämässä laajuudessa. (Asioimistulkin ammattitutkinnon tutkinnon perusteet 2006, 14–15.)

Asioimistulkin työtä pitkään tehneenä voin sanoa, että ammatti on hyvin haasteellinen ja monipuolinen. Yhtään samanlaista päivää ei ole. Paikkakunnat ja kaupungit vaihtuvat päivän mittaan ja ajokilometrejä kertyy. Tulkkaustilanteet vaihtuvat öisistä synnytyksistä päiviin poliisilaitoksella ja kaikkeen siltä väliltä. Myös Leinosen (2008, 301) mukaan tulkattavat asiakkaat ja tilanteet vaihtuvat ja työnsä tuloksen voi nähdä heti. Asioimistulkkausta tarvitaan usein tilanteissa, jossa selvitettävänä on jokin ongelma. Työ on henkisesti raskasta. Työ on myös rutiinitonta, vaihtelevaa ja liikkuvaa. Yhden päivän työtehtävät voivat olla hyvin erilaisia ja eriasteisesti vaativia. (Leinonen 2008, 301.) Mielestäni ammattinsa osaavalla asioimistulkilla on hyvä kielitaito, hyvä kulttuurien tuntemus sekä hyvä ihmistuntemus ja tilannetaju. Käytännössä minusta usein tuntuu siltä, että tulkkaus ei aina riitä asiakkaille. He odottavat ja toivovat, että tulkki auttaa heitä muutenkin kuin tulkkaamalla, esimerkiksi pyytämällä tulkkia auttamaan erilaisten lomakkeiden täyttämässä tai muissa asioissa, jotka eivät todellakaan kuulu asioimistulkin työhön.

Asiantuntijuus asioimistulkin työssä tarkoittaa, että tulkkauksen tavoitteena on välittää asioimistilanteen viestit tarkasti ja siten, että kielellinen tasa-arvo toteutuu. Tulkin vel-

vollisuus on toimia tilanteessa oman alansa asiantuntijana niin, että puolueeton ja laadukas tulkkaus on mahdollista. Eettisten ohjeiden soveltamisesta sanotaan, että tulkilla on salassapitovelvollisuus, joka koskee kaikkea toimeksiantoon ja sen osapuoliin liittyvää informaatiota. Tulkin pitää myös tulkata kattavasti, ei saa jättää mitään pois eikä lisätä mitään asiaan kuulumatonta. Tulkki on puolueeton viestinvälittäjä ja tulkin pitää valmistautua tehtävänsä huolellisesti ja ajoissa. Tulkki ei myöskään toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä, tulkki hoitaa vain tulkkausta. (Liite1, 42).

2.5 Maahanmuuttaja

Kun tulin perheeni kanssa Suomeen maahanmuuttajana, meillä oli suomalainen ystäväperhe. Tapasimme perheen kanssa usein. Meillä ei ollut yhteistä kieltä, mutta jotenkin vain ymmärsimme toisiamme. Joka kerta tavatessamme heitä opimme muutaman sanan suomea. Oli vaikea oppia suomea ja suomalaisen yhteiskunnan asioita ja suomalaista kulttuuria. Ymmärrän hyvin asiakkaitani.

Tässä työssä maahanmuuttajiksi kutsutaan pakolaisia, kiintiöpakolaisia, turvapaikanhakijoita sekä muita Suomessa asuvia ulkomaalaisia. Maahanmuuttajien lähtökohdat ovat erilaisia riippuen siitä miten ja miksi ovat tulleet Suomeen. Pakolaiset ja turvapaikanhakijat tulevat Suomeen hakemaan turvaa. Rädyn (2002, 16) mukaan pakolaiset ovat ihmisiä, jotka ovat joutuneet lähtemään kotiseudultaan sotatilanteen, nälänhädän tai ympäristöongelmien vuoksi tai vainotuksi tulemisen vuoksi. Pakolainen on voinut tulla tänne turvapaikanhakijana, kiintiöpakolaisena tai perheenyhdistämisen kautta. Turvapaikanhakijat hakevat turvapaikkaa ja kiintiöpakolaiset ovat saaneet pakolaisstatuksen Yhdistyneiden kansakuntien pakolaisjärjestöltä. ”Maahanmuuttajat tarvitsevat peruspalveluja ja apua uuden yhteiskunnan kohtaamiseen siitä hetkestä lähtien, kun he saapuvat maahan. Kestää kauan ennen kuin uuteen ympäristöön saapuvat perheet selviytyvät arjestaan suomen kielellä.” (Teva 2008, 29.) Jos maahanmuuttaja ei selviydy asioinnista suomen tai ruotsin kielellä, viranomaisten on hyvä tilata tulkki paikalle (Räty 2002, 149).

2.6 Viranomaiset ja asiakkaat

Viranomaisilla tarkoitan tässä työssä poliisia, maahanmuuttajanvirastoa, oikeustoimistoa, Kelaa, työvoimaviranomaisia, sosiaaliviranomaisia, lääkäreitä ja terveydenhoitajia, koulujen ja päiväkotien ym. työntekijöitä. Asioimistulkki tekee työtä länsimaisen hyvinvointivaltion julkishallinnon edustajien ja kehitysmaista tulleiden maahanmuuttajien kanssa. Eniten tulkkausta on tarvittu nykyisin arabian, bosnian ja kurdin kielissä. Ranskan kielistä tulkkausta tarvitaan, koska ranska on monien Afrikan maiden virallinen kieli ja Afrikasta tulleita maahanmuuttajia on Suomessa. Myös venäjän kielen tulkkausta tarvitaan venäläisten maahanmuuttajien auttamisessa. Tulkin kanssa työskentelevien viranomaisten ja maahanmuuttaja-asiakkaiden tietämys tulkin roolista, tehtävästä ja ammattitaitovaatimuksista on puutteellinen. (Leinonen 2008, 294–302.)

Maahanmuuttoviraston (Maahanmuuttovirasto 2013) mukaan vuonna 2013 on eniten myönnetty myönteisiä turvapaikkapäätöksiä Afganistanista, Irakista, Iranista, Somalias- ta ja Syyriasta tulleille. Oleskelulupapäätökset kansalaisuuden mukaan vuonna 2013: Venäjä, Somalia, Intia, Kiina, Ukraina, Yhdysvallat, Turkki, Vietnam, Irak, Nepal. (Maahanmuuttovirasto 2013). Tulkkipalveluita tarvitaan edelleenkin enenevässä määrin. Tulkin tilaaminen asioimistilanteeseen kuuluu viranomaisille. Vaikka asiakas ei katsoisi tulkkausta tarpeelliseksi, viranomaisella on oikeus tilata tulkki oman työnsä helpottamiseksi. Toimeksiantajan eli viranomaisen pitäisi varmistua siitä, että tulkki on ammattitulkki, joka tuntee ammatin vaatimukset sekä ammattisäännösten ja -etiikan. (Räty 2002, 149; Työministeriön esitteitä 2004.)

2.7 Kulttuuri ja etnisyys

Tässä työssä kulttuurilla tarkoitetaan ihmisten tapaa elää, toimia ja uskoa. Suomalaisilla on oma kulttuurinsa ja meillä maahanmuuttajilla omamme. Mielestäni pitkään Suomessa asuneet maahanmuuttajat ovat kaksikulttuurisia eli heillä on oma kulttuurinsa ja he ovat omaksuneet suomalaista kulttuuria. Suomi on monikulttuurinen maa. Tulkeilta vaaditaankin hyvää kulttuurituntemusta. Kieli ei yksin määritä kulttuuria, sillä saman kielen puhujilla voi olla hyvin erilainen kulttuuritausta. (Lehtinen 2008, 153.) Kulttuurilla tarkoitetaan jonkin yhteisön piirissä omaksuttua elämäntapaa sekä maailman hah-

mottamisen ja mielekkääksi kokemisen tapaa. Kulttuuri on opittua. Ihminen kasvatetaan ja kasvaa oman kulttuurinsa jäseneksi. (Räty 2002, 42.) Mielestäni kulttuuriset erot tulevat tulkkaustilanteissa esille ja siksi hyvä kulttuuriintuntemus on tarpeen.

Tässä opinnäytetyössä etnisyydellä tarkoitetaan erilaisuutta. Maahanmuuttajat ovat erilaisia, suomalaiset ovat meidän maahanmuuttajien mielestä erilaisia. Siis molemmat ovat etnisiä ryhmiä. Etninen mielletään usein joksikin vieraaksi, yleensä kaukaa tulevaksi ryhmäksi, joka poikkeaa enemmistöryhmästä (Räty 2002, 44). Monietnisen työn keskeinen piirre on, että sen toimintaympäristönä ovat erilaisuus (Hautaniemi 2001, 15). Asioimistulkin työ on hyvä esimerkki monietnisestä työstä.

3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

3.1 Tavoite ja tarkoitus

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, miten asioimistulkin ammattitaitoon suhtautuvat tulkin asiakkaat ja tulkin kanssa työtä tekevät viranomaiset. Lisäksi tavoitteena on kar-
toittaa kuinka paljon ”älä tulkkaa tätä” -tilanteita esiintyy sekä tarvetta tulkin työhön
perehdyttämiseen. Tulkin ammattitaito on hyvin laaja käsite. Tässä tutkimuksessa keski-
tytään tutkimaan viranomaisten ja asiakkaiden mielikuvia tulkin ammattitaitoon kuulu-
vista tulkattavien kielten hallinnasta sekä tulkkauksen kattavuudesta. Myös tulkin etiik-
kaan kuuluva salassapitovelvollisuus eli vaitiolovelvollisuus ja tulkin puolueettomuus
ovat tarkastelun kohteena.

3.2 Tutkimuskysymykset

Viranomaisten tehtävänä on tilata tulkki tulkikeskuksesta asioimistulkkauksilanteisiin.
Heillä on odotuksia ja vaatimuksia tulkkia ja tulkin ammattitaitoa kohtaan. Asiakkaan
pitää tulkkauksilanteessa tyytyä viranomaisten hankkimaan tulkkiin. Asiakkailla on kui-
tenkin mielipiteitä tulkkien ammatillisesta osaamisesta ja he voivat antaa palautetta
tulkkien työstä tulkikeskukselle tai viranomaisille. Oman kokemukseni ja muiden
tulkkien mukaan viranomaisten ja erityisesti asiakkaiden tietämys tulkin työstä ja tulkin
roolista on puutteellista. Tutkimuksella pyritään vastaamaan seuraaviin kysymyksiin

1. Minkälaisia mielikuvia viranomaisilla on tulkin ammattitaidosta?
2. Minkälaisia mielikuvia asiakkailla on tulkin ammattitaidosta?
3. Tarvitsevatko asiakkaat ja viranomaiset lisää informaatiota tulkin ammattitaidos-
ta tulkkauksilanteen onnistumiseksi?

Asioimistulkkaustilanteessa on yleensä läsnä tulkin lisäksi asiakas ja viranomainen. Asiakas on maahanmuuttaja, asioimistulkki on usein maahanmuuttaja, viranomainen on useimmiten syntyperäinen suomalainen. Heillä on erilainen etninen tausta ja he tulevat eri kulttuurista, jossa on erilaiset toimintatavat. Näiden lisäksi tulkin työhön vaikuttavat asiakkaiden vaatimukset ja odotukset sekä tieto ja tietämättömyys tulkin ammattitaidosta ja luottamus, että viranomainen on tilannut ammattitaitoisen tulkin. Samoin tulkin työhön vaikuttavat viranomaisten odotukset ja vaatimukset tulkin ammattitaitoa kohtaan sekä luottamus siihen, että asioimistulkikeskuksen lähettämä tulkki on ammattitulkki. Tulkin pitää pyrkiä kattavaan tulkkaukseen (Ammattisäännöstö kohta 6), tulkki ei jätä mitään pois eikä lisää mitään asiaankuulumatonta. ”Älä tulkaa tätä” -tilanteet ovat haasteellisia tulkille. On eri asia tiivistää tulkkausta kuin jättää tulkkaamatta (Isolahti 2014, 208–209). Tulkin työtä ja ammatillisuutta pitää tehdä tunnetuksi.

Halen (2007, 3) mukaan tulkkaus on puhutun kielen kääntämistä. Tulkkausprosessin hän näkee monimutkaisena ja kolmivaiheisena: ensin tulkin pitää ymmärtää sanoma, muuntaa tai kääntää se mielessään ja toimittaa eli puhua se eteenpäin. Asioimistulkkaus vie tulkin ihmiselämän henkilökohtaiselle alueelle. (Hale 2007, 25.) Tulkkipalveluiden käyttäjillä ja tulkeilla itselläänkään ei ole tietoa tulkin roolista (Hale 2007, 202). Mielestäni tässä on tutkimuksen kautta kehitettävää.

3.4 Kvalitatiivinen toimintatutkimus

Tämä tutkimus on kvalitatiivinen toimintatutkimus. Menetelmäkirjallisuudessa kuvailaan, että kvalitatiivinen tutkimusote soveltuu käytettäväksi silloin, kun halutaan tutkia todellisen elämän luonnollisia tilanteita, kuten tässä tutkimuksessa on tarkoitus. Kvalitatiivisesta tutkimuksesta käytetään usein myös nimitystä ”laadullinen tutkimus”. Puhutaan myös pehmeästä, ymmärtävästä ja ihmistutkimuksesta (Tuomi & Sarajärvi 2002, 7,23). Lähtökohta laadullisessa tutkimuksessa näyttää olevan todellisen elämän kuvaaminen ja kohdetta pyritään tutkimaan kokonaisvaltaisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161.) ”*Kun tutkija pyrkii säilyttämään tutkittavan ilmiön sellaisena kuin se on, voidaan puhua pyrkimyksestä tavoittaa tutkittavien oma näkökulma*” (Eskola & Suoranta 1998,16).

Tämä tutkimus on myös toimintatutkimusta, koska toimintatutkimusta pidetään työyhteisön tutkimuksena, jonka avulla pyritään ratkaisemaan työssä ilmeneviä ongelmia ja kehittämään työyhteisön sosiaalisia käytäntöjä ja ymmärtämään niitä paremmin. (Metsämuuronen 2006, 29, 208.) Toimintatutkimuksella pyritään kehittämään käytännön työtoimintaa paremmaksi. Siksi voidaan sanoa, että toimintatutkimuksella on kaksi tehtävää: toisaalta tutkia toimintaa ja toisaalta kehittää toimintoja paremmiksi. Tavoitteena on saada aikaan muutoksia sosiaalisissa toiminnoissa ja samalla tutkia näitä muutoksia. Siksi toimintatutkimusta pidetään myös kehittävänä työntutkimuksena. (Heikkinen 2010, 214, 219–224.)

3.5 Teemahaastattelu ja teemakysely

Haastattelu on Vallin (2010, 111) mukaan perusmenetelmä, joka soveltuu tiedonsaanti-muodoksi moneen tilanteeseen. Aina kun haastattelu tuntuu järkevältä tavalta hankkia tietoa, sitä kannattaa käyttää, vaikka se on melko työläs ja analyysien kannalta vaativa tapa. Haastattelua on monenlaista ja yksi haastattelun muoto on teemahaastattelu, jossa haastattelu kohdistuu ennalta valittuihin teemoihin, niin kuin tässäkin tutkimuksessa. Aineistonkeruu tapahtuu teemakysymyslomakkeen mukaan kysymys kysymykseltä. Tutkija kysyy ja tutkittava vastaa suullisesti. Tutkija kirjoittaa vastaukset kysymyslomakkeille. Haastattelun tavoitteena on saada monipuolisia ja riittäviä vastauksia tutkimuksen teemakysymyksiin. (Metsämuuronen 2006, 234–235.) Haastattelupaikka on tärkeää miettiä etukäteen, sillä kyselyssä haastattelun tapaan ja haastattelussa on kyse monenlaisten sosiaalisten tekijöiden määrittämästä vuorovaikutustilanteesta. Haastattelutilanteen tulisi olla rauhallinen, sillä tarkoitus on keskittyä haastatteluun. (Eskola & Vastamäki 2010, 29.) Tässä tutkimuksessa haastatellaan kyselylomakkeen teemojen mukaan tulkkien asiakkaita kurdiksi tai arabiaksi asiakkaan äidinkielestä riippuen.

Kyselylomake on hyvin perinteinen tapa kerätä tutkimusaineistoa. Kyselyn muoto vaihtelee tarkoituksen ja kohderyhmän mukaan. Joskus tutkija on itse paikalla aineistonkeruutilanteessa ja joskus ei. Aineistonkeruun suorittaminen tapahtuu joko yksittäin tai suurelle joukolle yhtäaikaisesti. Kysymysten muotoilemisessa pitää olla huolellinen, koska kysymykset luovat pohjan tutkimuksen onnistumiselle. (Valli 2010, 103.) Tässä

tutkimuksessa kysely tehdään viranomaisille sähköpostitse. Kysymykset ovat tulkin työhön liittyviä teemakysymyksiä.

3.6 Aineiston keruu

Tutkimuskohteena tässä tutkimuksessa ovat tulkkien kanssa yhteistyötä tekevät viranomaiset ja asiakkaat. Kyselin tulkkaustilanteiden päätyttyä viranomaisilta ja asiakkailta ketkä heistä olisivat halukkaita osallistumaan tutkimukseeni. Viranomaisista etsin viranomaisia terveydenhoitoalalta, sosiaalipalvelujen ja lastenhoidon aloilta sekä vastaanottokeskuksista. Toisaalta viranomaisia oli helppo löytää, mutta tutkimukseen osallistuminen oli joillekin kiireen vuoksi hankalaa. Etsin viranomaisia ja lopulta löytyi viisi eri ammattialoilta. Lähetin heille sähköpostitse kysymyslomakkeen (Liite 3, 48) ja pyysin palauttamaan vastaukset viikon kuluttua omaan sähköpostiosoitteeseeni. Kysymyslomakkeen teemoiksi olin valinnut viranomaisten perehdyttämisen tulkin käyttöön, tulkin ammattitaidon varmistamisen, tulkin roolin, puolueettomuuden sekä aiheen ”älä tulkkaa tätä”. Kysymysten teemojen valintaan vaikuttivat itseäni ja muita tulkkeja lähes päivittäin askarruttavat asiat. Kysymyksiä viranomaisille oli 22, joihin sisältyi muutama taustakysymys ammatista, iästä ja siitä kuinka paljon käyttää tulkkipalveluita. Luetin kysymyslomakkeen kysymykset kahdella tulkilla ennen kyselyn suorittamista.

Kyselin kurdia tai arabiaa äidinkielenään puhuvilta asiakkailtani ketkä heistä haluaisivat osallistua tutkimukseen haastateltavaksi. Viisi henkilöä löytyi kohtuullisen helposti, mutta yhteisen rauhallisen haastatteluajan ja -paikan löytäminen tuotti hiukan vaivaa. Haastattelu tapahtui joidenkin kanssa kahvilassa ja joidenkin haastateltavien asiakkaiden kotona sovittuna aikana. Yksi haastateltava perui haastattelun ja jouduin etsimään uuden haastateltavan, jonka haastattelin puhelimitse. Haastatteluja ei nauhoitettu, vaan kirjoitin itse vastaukset kysymyslomakkeille (Liite 4, 51) kyselyyn osallistuneiden puheen mukaan. Kysymyslomakkeen/haastattelulomakkeen teemoiksi valitsin tulkin ammattitaidon, perehdytyksen tulkin käyttöön, tulkin roolin, puolueettomuuden, tuttu tulkki/vieras tulkki, onko tulkista hyötyä ja kuinka paljon käyttää tulkkipalveluita kuukaudessa sekä myös aiheen ”älä tulkkaa tätä”. Taustakysymyksissä kysyttiin mm. kuinka kauan asiakas on asunut Suomessa ja mikä on suomen kielen osaamisen taso. Teema-haastattelukysymyksiä asiakkaille oli 26, joista osa oli taustakysymyksiä. Lisäksi haas-

tatteluissa tuli esitettyä lisäkysymyksiä. Luetin haastattelukysymykset kahdella asiointitulkilla ennen haastatteluja.

3.7 Aineiston analyysi

Tutkimusmenetelmäkirjallisuuden mukaan kerätyn aineiston analyysi, tulkinta ja johtopäätösten teko muodostaa tutkimuksen ydinasian. Hirsjärven ym. mukaan (2009, 221–230) analyysivaiheessa tutkijalle selviää minkälaisia vastauksia hän saa tutkimuskysymyksiin. Laadullista aineistoa voidaan analysoida hyvin monella tavalla. Yleensä suositellaan valitsemaan sellainen tapa, joka parhaiten tuo vastauksen tutkimustehtävään. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineistoa on runsaasti ja se on elämänläheistä. Siksi analyysivaiheesta tulee usein haasteellinen. Aineistoa voi olla valtavasti.

Tutkija ei aina voi hyödyntää kaikkea keräämäänsä eikä kaikkea materiaalia ole tarpeen analysoida. Analysointi ei tee vielä tutkimuksesta valmista. Tuloksia pitää selittää ja tulkita ja niistä tulee tehdä omia johtopäätöksiä. Tässä tutkimuksessa käytetään analyysimenetelmänä teemoittelua, koska se tuntuu luontevalta tavalta teemakysymysten ja -haastattelun sekä myös tutkimuksen aiheen pohjalta. Taustatietoina tutkimukseen osallistuvilta viranomaisilta kysyttiin ammattia, sukupuolta, ikää, onko vakituista tulkkia ja kuinka monta tuntia kuukaudessa käyttää tulkkipalveluita. Taustatietoina asiakkailta kysyttiin ikää, sukupuolta, Suomessa asumisaikaa, suomen kielen taitoa, koulutusta kotimaassa, ammattia sekä onko töissä vai opiskeleeko.

Vastaajien taustatiedot esitetään Tutkimustulokset - luvussa taulukoiden muodossa (Taulukko 1, 21 ja Taulukko 2, 22). Taulukoissa käytetään viranomaisista lyhenteitä V1, V2, V3, V4, V5 ja asiakkaista A1, A2, A3, A4, A5. Tutkimusaineistoa lukemalla ja lajittelemalla päädyin kolmeen teemaan niin viranomaisten kuin asiakkaidenkin vastausten kohdalla. Nämä teemat ovat pääteemoja ja niiden alta löytyy tutkimustuloksissa alateemoja, joihin pitää kiinnittää huomiota. Teemat ovat

1. Perehdytys tulkin työhön
2. Tulkin ammattitaidon varmistaminen
3. ”Älä tulkkaa tätä”

4 TUTKIMUSTULOKSET

4.1 Tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden taustatiedot

Tutkimukseeni osallistuneet viranomaiset ovat koulutettuja ja iästä päätellen pitkään työtä tehneitä ihmisiä. Osalla ei ole vakituista tulkkia, osalla on. Tulkkipalveluita he käyttävät keskimäärin 8 – 11 tuntia kuukaudessa. Sairaanhoitaja käyttää tulkkipalveluita 35 tuntia kuukaudessa. Viranomaisten syntyperää ei kysytty.

TAULUKKO 1. Tutkimukseen osallistuneiden viranomaisten taustatiedot

Viranomainen	Ammatti	Sukupuoli	Ikä	Onko vakituinen tulkki	Kuinka monta tuntia tulkkipalveluita kuukaudessa
V 1	Sosiaaliohjaaja	Nainen	40 –50 v	ei ole	Enemmän kuin 8–11 tuntia
V 2	Asianajaja	Mies	40–50 v	Kyllä	Enemmän kuin 8–11 tuntia
V 3	Sairaanhoitaja	Mies	40 –50 v	Ei ole	35 tuntia
V 4	Ohjaaja	Nainen	30 –40 v	Ei ole	8–11 tuntia
V 5	Lääkäri	Nainen	62	Ei ole	3 –5 tuntia

Tulkkien asiakkaat ovat asuneet Suomessa 4–6 vuotta. Suomen kielen taito on vähäinen ja osa opiskelee suomea ja siksi tulkkauksilanteessa ymmärtävät vähän suomen kieltä ja voivat seurata jollakin tasolla viranomaisen ja tulkin puhetta.

TAULUKKO 2. Tutkimukseen osallistuneiden tulkkien asiakkaiden taustatiedot

Asiakas	Ikä vuosi- na	Sukupuoli	Asunut Suomessa	Suomen kielen taito	Koulutus kotimaassa	Ammatti	Työ/ opiskelu
A 1	30–40	Nainen	4 v	osaan vähän	Yliopisto	Opettaja	Työtön/ opiskelee suomea
A 2	30–40	Nainen	4 v	osaan vähän	Opistotaso	Opettaja	Työtön/?
A 3	40–50	Mies	7 v	en osaa	peruskoulu	Leipuri	Työ- tön/opiskelee suomea
A 4		Nainen	6 v	osaan vähän		Lakimies	Työ- tön/opiskelee suomea
A 5	20–30	Nainen	5 v	osaan vähän	suorittanut lukion		suomen kielen opiske- lu

4.2 Viranomaisten mielikuvia tulkin ammattitaidosta

Teoreettisen viitekehykseni (KUVIO 1, 18) mukaan tulkkauksessa on läsnä viranomainen/viranomaisia, asiakas/asiakkaita ja tulkki. Jotta asiakkaan ja viranomaisen asiat hoituvat, pitää viranomaisella olla osaamista tulkin kanssa työskentelystä. Kolme viranomaista oli perehdytetty käyttämään tulkkiä. Perehdytys oli tapahtunut työnantajan toimesta koulutuksena tai viranomainen oli työskentelynsä alussa perehtynyt tulkin käyttöön vastaavan ohjaajan kanssa. Yksi viranomainen ei ollut saanut perehdytystä tulkin käyttöön, mutta oli työn myötä oppinut työskentelyä tulkin kanssa. Yleensä viranomaiset kokivat, että eivät itse tarvitse perehdytystä, koska ovat jo oppineet tulkin käyttöä ja tarvittaessa keskustelu tulkkien kanssa perehdyttää tulkkien käyttöön ja selvittää tulkkien työtä viranomaisille. Asiakkaiden perehdyttämisen tulkkien käyttöön viranomaiset näkivät, että perehdyttäminen kuuluu viranomaisille ja tulkeille. Viranomaisten mukaan myös tulkit tarvitsevat perehdyttämistä tulkkaukseen mm. asianajajalle tulkkaukseen.

Ainoastaan maahanmuuttokoulutuksessa 1 tunti monien aiheiden seassa. (V 5).

Perehdytys oli teoriassa paperiversiona, käytännön työ on opettanut kuinka toiminta onnistuu parhaiten tulkin kanssa. En usko, että perehdytystä enää tarvitsen, tosin joskus unohtuu se, että pitää puhua ns. asiakkaalle eikä tulkille. (V 1).

En koe kaipaavani. Olen toiminut tulkkien kanssa noin 10 vuoden ajan. Tulkin rooli on minulle selvä. Mahdollisesti keskustelut tulkkien kanssa (hyvä keino perehdyttää). Asiakkaan voidaan lähtökohtaisesti olettaa tietävän mikä on tulkin rooli; tulkki itse kertoo tulkkauksen alussa roolistaan. (V 2).

En enää.(V5)

Kysymyslomakkeessa ei kysytty, mitä perehdytys tarkoittaa tässä tilanteessa. Oletettiin viranomaisten ymmärtävän ja tietävän. Ei myöskään kysytty, kuinka perusteellista perehdytys työnantajan taholta oli ollut. Työssä pitkään olleet viranomaiset, kuten tutkimukseen osallistuneet viranomaiset, osaavat toimia tulkin kanssa. Mutta jos on uusi viranomainen, jolla ei ole kokemusta tulkin kanssa työskentelystä: kuinka hän selviää työstään tulkkauksilanteessa, jos hänen työhön perehdyttämiseensä ei ole sisällynyt tutustumista tulkin työhön? Ja jos vielä sattuu paikalle sellainen tulkki, jolla ei ole koulutusta tulkin työhön, niin kuinka silloin asiakkaiden asiat hoituvat? Mikä on tulkkikeskusten, viranomaisten työnantajien ja tulkkien tehtävä viranomaisten perehdytyksessä? Lienee selvää, että asiakkaiden asioiden pitää hoitua ja asiakkaiden pitää voida luottaa niin viranomaisiin kuin tulkkeihinkin.

Kaikki viranomaiset tilaavat tulkin tulkkikeskusten kautta ja luottavat tulkkikeskusten varmistaneen tulkkien ammattitaidon. Viranomaisilla on mahdollista toivoa tiettyä tulkkia. Viranomaisilla ei ole mahdollisuuksia tai ammattitaitoa varmistaa tulkkien pätevyyttä muuten kuin käyttämällä tuttuja hyväksi havaittuja tulkkeja. Tulkkikeskuksen vastuulla on vaatia tulkeilta ammattipätevyys.

Se onko tulkki ammattitulkki ja koulutuksen saanut siihen en voi vaikuttaa mitenkään. Parempi ainakin kuin asiakkaan ystävä/tuttava olisi tulkkauksessa. Tulkkikeskuksen tulkeille on ohjeistettu vaitiolovelvollisuudet. (V 1).

Itse käyttämieni ja varaamieni tulkkien osalta varmistan tulkkien ammattitaidon niin, että käytän pääsääntöisesti tuttuja ja hyväksi havaittuja tulkkeja. Muiden tulkkien osalta luotan siihen, että tulkin lähettävä tulkkitoimisto varmistaa tulkkinsa ammattitaidon. (V 2).

En mitenkään, luotan tulkkikeskusten arvioon.(V5).

Ei ole tullut mieleen epäillä.(V5).

Asioimistulkin ammattitaito hankitaan opiskelemalla ammattiin (ks. 2.3, 10). Ammattitutkintolain (308/1994) voimaan tultua ruvettiin järjestämään asioimistulkin ammattitutkintoon valmistavaa koulutusta. Ammattitaitoisia tulkkeja pitäisi olla tarjolla. Asiakkaiden vastauksista kuitenkin ilmeni heidän tietävän, että on tulkkeja, joilla ei tutkintoa. Eräs viranomaisista toteaa, että kouluttamaton tulkki on parempi kuin asiakkaan sukulainen tai ystävä tai tuttu. Viranomaiset uskovat, että tulkkikeskuksen kaikille tulkeille on ohjeistettu vaitiolovelvollisuus.

Tulkin rooli tunnetaan ja tiedetään, mutta kuitenkin viranomaisten mukaan tulkkien tulisi tulkkauksen alussa kertoa olevansa tulkki ja tulkkauksensa asiat asiakkaan ja viranomaisen puheen mukaan sekä olevansa vaitiolovelvollinen. Viranomaisten mukaan tulkkien asiakkaat tietävät tulkin roolista tulkkauksensa tilanteessa. Viranomaiset kokivat, että tulkin läsnäolo tuo virallisuutta ja luotettavuutta asioimistilanteeseen asiakkaan näkökulmasta. Viranomaisten mukaan tulkki on apuväline, joka helpottaa vuorovaikutusta viranomaisen ja asiakkaan välillä.

Tulkin tulee tapaamisessa kertoa olevansa tulkki, joka kääntää asiat sellaisena kuin ne puhutaan, olevansa vaitiolovelvollinen jne. Siksi, että asiakas ymmärtää tulkin olevan välttämätön asiakkaan asioiden hoitamisen osalta, koska kielitaidoton asiakas ei saa muuten omaa asiaansa esille. (V 1).

Osa viranomaisista oli pyytänyt tulkkeja olemaan tulkkauksensa alkuun, mutta osa ei. Kun viranomaisista oli pyytänyt tulkkeja olemaan tulkkauksensa alkuun, niin sitä oli tapahtunut harvoin ja silloin oli ollut kyse viranomaisen omien ajatusten ääneen puhumisesta tai sellaisesta asiasta, jota ei kerrota asiakkaalle. Tulkki ei ollut tulkkannut. Kuitenkin viranomaisten mukaan tulkin tulisi olla noudattamatta viranomaisen pyyntöä ja tulkkata kaikki. Asiakkaan pyytäessä tulkkeja olemaan tulkkauksensa alkuun viranomaiset huomaavat tilanteen tulkin vaivautuneesta ilmeestä tai tulkin lievästä vaivautumisesta ja pyytävät tulkkeja tulkkauksensa alkuun tai kysyvät tulkilta tulkkauksensa jälkeen, mitä asiakas sanoi.

Tulkki on tulkkannut. Tulkki ei ole tulkkannut. Osa kääntää pyynnöstä huolimatta, mutta useimmiten on jättänyt kääntämättä. Tilanteita on ollut

harvoin. Molemmat päätökset ovat oikeita. Yhteistyön kannalta olisi hyvä, jos tulkki kuuntelee viranomaisista, mutta toisaalta tulkin kuuluisi olla ”näkyvätön henkilö”, joka on pelkästään kääntämistä varten. (V 4).

Tulkin tehtävä on auttaa asiakasta kommunikoimaan. Tämä voi edellyttää, että tulkki selittää myös omin sanoin mitä asiakas tarkoittaa. Joskus on mahdotonta kääntää suomen kielelle vieraalla kielellä sanottua asiaa ilman, että sen merkitystä selitetään. (V 2).

En ole milloinkaan aistunut, että asiakas pyytää tulkkia olemaan tulkkamatta. (V 2).

Asiakas on saattanut kiihtyä omalla äidinkielellään. (V1).

Jonkin asiakkaan kohdalla kyse on selkeästi varsinaiseen asiaan liittymättömästä tilanteesta, jolloin asian voi antaa olla. Mikäli aistii, että asia on tärkeä, pyydän tulkkia kysymään täydennystä ja sitä kautta asiakkaan kertomaan itse ”älä tulkkaa” -asia. (V 4).

Ei ole tullut vastaan, muistaakseni.(V5).

Omien kokemusten ja monien asioimistulkkien mukaan jotkut viranomaiset pyytävät joskus tulkkia olemaan tulkkamatta. Viranomaiset kuitenkin kokevat, että tulkin pitää tulkata kaikki eli kattavasti (Asioimistulkin ammattisäännöstö, kohta 6). Asioimistilanteessa viranomaisena ei mielestäni saa puhua muuta kuin sellaista, minkä voi tulkata. Joissakin viranomaisten vastauksissa tuli vastaan sana ”kääntäminen”. Viranomaiset tarkoittanevat ”kääntämisellä” tulkkausta. Halen (2007, 25) mukaan kääntäminen on puheen kääntämistä tulkkauksilanteessa. Silloin tällöin viranomaiset olivat aistineet tai huomanneet tulkin ilmeestä tai vaivautuneesta olostasi asiakkaan pyytäneen tulkkia olemaan tulkkamatta. Tulkki on vaikeassa tilanteessa. Kuitenkin tulkin pitäisi tulkata kattavasti. Kaikkea ei tarvitse tulkata – asioita voi tiivistää (Isolahti 2014,208–209) ja hoidettavaan asiaan kuulumattomia sopimattomia sanoja voi jättää pois, jos se ei häiritse tulkkausta. Kulttuurituntemus on tärkeä ja ammattitaitoinen tulkki tuntee kulttuurit ja osaa toimia työssään sen mukaan.

4.3 Asiakkaiden mielikuvia tulkin ammattitaidosta

Kaikki asiakkaat olivat sitä mieltä, että tulkin käyttö helpottaa asioiden hoitoa. Tutun tulkin kanssa asioiden hoito on helpompaa. Jotkut asiat on helpompi hoitaa tutun tulkin kanssa ja jotkut asiat taas sujuvat paremmin vieraan tulkin kanssa.

On aina parempi jos tulkki on tuttu. Se helpottaa asioiden etenemistä. Ikään kuin jatketaan siitä mihin ollaan jääty viimekerrasta. (A 3).

Tulkin käyttö helpottaa, koska minä en ymmärrä, mitä viranomaiset sanovat (A5).

Tilanteesta riippuen perheasiat mm. sosiaalitoimiston asiat on hyvä käsitellä tutun tulkin kanssa. (A 2).

Helpottaa jos tulkki on asiallinen. (A5).

Vieras tulkki on hyvä jos on henkilökohtainen asia.(A5).

Mielestäni tulkin tulee ilmoittaa selkeästi mikä hänen roolinsa on ja myös pysyä siinä vaikka asiakas on tuttu. Tulkki itse menettää uskottavuuttaan kun toimii vastaan sääntöjä.(A2).

Yksikään asiakas ei varsinaisesti ollut saanut perehdytystä tulkin käyttöön. Asiakkaat kokivat, että asiakkaan perehdyttäminen tulkin rooliin kuuluu tulkille itselleen sekä viranomaisille.

Muistan, että joskus vastaanottokeskuksessa on mainittu, että se kuuluu maahanmuuttajan perusoikeuksiin saada tulkki. En muista onko siitä jostain muuta puhetta ollut. (A 3).

Perehdytys kuuluu viranomaisille. (A5).

Poliisi sanoi, että teillä on oikeus käyttää tulkkia. (A5).

Asiakkaille tulkkien käyttöön perehdyttäminen oli vieras asia. Asiakkaat tietävät, että maahanmuuttajan perusoikeuksiin kuuluu saada tulkki asioimistilanteisiin. Asiakkaita kyllä perehdytetään vastaanottokeskuksessa ja myös muissa tilanteissa tulkin käyttöön mutta perehdytys lienee maahanmuuttajalle lukuisten uusien asioiden edessä uudessa maassa hyvin vähän merkitsevä asia. Perehdytys on vähäistä. Sitä pitäisi olla enemmän. Perehdytys sanana on erilaisesta kulttuurista tulevalle maahanmuuttajalle vaikea ja kun perehdytys on vähäistä, niin se jää vieraaksi asiaksi. Asiakkaat näkivät, että perehdyttäminen tulkin rooliin asioimistulkkauksena alussa kuuluu sekä tulkeille itselleen sekä viranomaisille. Asioimistulkin ammattisäännöstö (Liite 1) määrittelee, että tulkattavan viestintätilanteen alussa tulkki määrittelee osallistujille tulkin roolin ja tulkkauksen edellytykset. Asiakkaalle pitää tehdä selväksi, että tulkki ei toimi tulkattavien avustaja-

na tai asiamiehenä eikä toimeksiantonsa aikana ole velvollinen hoitamaan muita kuin tulkkaustehtäviä (Liite 1, kohta 8, 42).

Kaikki asiakkaat olivat epäilleet tulkin ammattitaitoa eivätkä useimmat myöskään luottaneet viranomaisten tilaavan ammattitaitoisia tulkkeja. Kaikki asiakkaat olivat olleet tyytymättömiä tulkin työhön: tulkit eivät olleet osanneet tulkata, tulkki ei ollut tulkannut kaikkea, tulkki ei ollut osannut arabian kieltä. Heidän mukaansa tulkeilla ei ole koulusta eivätkä osaa tulkkaamansa kieltä ja silti tekevät tulkkaustyötä. Myös viranomaisten taitoa hankkia ammattitaitoinen tulkki kritisoi. Tosin kyllä myös luotettiin, että viranomaiset hankkivat ammattitaitoisen tulkin. Useimpien asiakkaiden mielestä tulkki on apuväline, jonka avulla voi kommunikoida. Asiakkaiden mielestä tulkin tulisi joka tulkauksen alussa kertoa kummallekin osapuolelle tulkin roolista ja vaitiolovelvollisuudesta.

Tulkki koetaan tarpeelliseksi, sillä tulkki helpottaa asioiden hoitoa. Joissakin asioissa tuttu tulkki on parempi ja joissakin taas vieras tulkki helpottaa asioiden hoitoa. Tulkki koetaan apuvälineeksi, joka tulkkaa asiakkaan ja viranomaisen keskustelua. Vaikka tulkin rooli ymmärrettiin, niin kuitenkin koettiin hankalaksi asioida tulkin välityksellä. Tulkin hankkimista joudutaan odottamaan viikkoja ja pelätään, että perheasiat ja muut henkilökohtaiset asiat leviävät tulkin kautta. Jos näin tapahtuu, niin silloin tulkit eivät muista vaitiolovelvollisuuttaan.

Kyllä, koska itse ymmärrän suomea. Tulkki puhui omia eikä tulkannut kaikkia. (A 1).

Ei aina, koska minulle on tilattu monta kertaa tulkkia, joka ei osannut kieltä hyvin. (A 4).

Olin lääkärin vastaanotolla ja tulkki ei osannut tulkata ruokien nimiä ja kyse oli kuitenkin minun terveydestäni. Tulkki hoki koko aika ”joka tapauksessa” ikään kuin hän yritti sillä saada asian perille. ”Joka tapauksessa älä syö niitä ruokia, josta sinulle tulee huono olo”. Milloinkaan ei selvinnyt mitkä ruuat oli, joita minun tulisi välttää. (A 2).

On hyvä kuulla, että tulkki on vaitiolovelvollinen. (A 2).

Kyllä, osaan itse vähän suomea. Olen huomannut jo monta kertaa, että tulkki ei tulkkaa kaikkea. (A5).

Tulkki ei saa ottaa kenenkään puolia tulkkaustilanteessa ja ei saa tuoda omaa mielipidettä esiin missään vaiheessa, tästä huolimatta tulkit tuo omaa mielipidettä esiin ja jopa ohjaavat joskus vastaamaan tietyllä tavalla. (A2).

Tulkin käyttäytyminen ei ollut asiallista tulkkausajana. Tulkit vastaavat minun kysymyksiin viranomaisten puolesta. Tarkoitan viranomaiset alkavat puhua ja puhe vielä alussa, tulkki alkaa tulkata, vaikka ei saanut selvää, mitä viranomaiset ovat sanoneet. Tulkki keksi itse päästään lauseen viranomaisille. Tulkki sanoi minulle älä kysy uudestaan, koska olet kysynyt sitä aikaisemmin. (A5).

Joillekin asiakkaille ”älä tulkkaa tätä” oli tuttu ja joillekin ei. Osa asiakkaista ei ollut huomannut, että viranomaiset olisi pyytäneet tulkkia olemaan tulkkaamatta. Osa oli aistunut, että tulkki ja viranomaiset käyvät ylimääräistä keskustelua ja se oli jäänyt vaivaamaan. Jos tulkki oli ollut tuttu, asiaa kysyttiin tulkilta tulkkauksen jälkeen. Tulkkaustilanteen ollessa päättynyt ei enää pitäisi puhua tulkkaukseen liittyvistä asioista. Pari asiakasta oli joskus itse pyytäneet tulkkia olemaan tulkkaamatta silloin kun he olivat nimitelleet viranomaisia tai kiroilleet. Tulkki ei ollut tulkannut. Yksi asiakkaista sanoo, että ”on sanomattakin selvää, että joitakin asioita ei tulkata viranomaiselle”.

Mielestäni on hyvä joskus jos tulkki ei päättää tulkata jotain esim. kiroana, koska silloin välttyään hankalilta tilanteilta. (A 3).

En tiedä, mutta on vain sellainen tunne, että viranomaiset ja tulkki ovat käyneet keskenään keskustelua ikään kuin he sopivat mitä tulkkaavat. Luulen, että silloin saattaa olla sellainen tilanne, että viranomaiset on saattanut pyytää tulkkia olemaan tulkkaamatta. Jos tulkki on tuttu, olen kysynyt jälkepäin mitä viranomaiset sanoivat. Taas jos tulkki ei ole tuttu annan asian olla. (A3).

Tulkki on sanonut ”en tulkkaa tätä”. Tällaiset tilanteet ovat todella hankalia. Tämä aihe on hankala siinä mielessä kuin ei voi ilmaista itseään suomen kielellä ja käyttää siihen tulkkia. Joka ei suostu tulkkaamaan kyseistä asiaa. Tästä syntyy erimielisyyttä tulkin kanssa. Tulkki sanoo suoraan, en tulkkaa ja piste. Silloin asia jää omaan mieleen ja asia ei pääse käsittelyyn. (A 2).

Tulkki on varattu minua varten, jolloin hänen tulee noudattaa ja pitää minun puoliani. (A 2).

Tulkin tulee noudattaa asiakkaan pyyntöä olla tulkkaamatta. En tiedä onko tulkki puolueeton, mutta tulkki on tilattu minua varten ja hänen pitää tulkata niin kuin minä sanon. (A5).

Erään asiakkaan kohdalla tulkki oli kieltäytynyt tulkkaamasta ja asiakkaan asia ei ollut päässyt käsittelyyn. Asiakkaan vastauksesta ei selvinnyt, mitä asiaa tulkki ei suostunut tulkkaamaan. Voiko tulkki kieltäytyä tulkkaamasta? Ammattisäännösten mukaan ei. Tulkki on kutsuttu paikalle siksi, että asiakkaan asiat hoituisivat.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

5.1 Johtopäätökset

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten viranomaiset ja tulkkien asiakkaat suhtautuvat asioimistulkin ammattitaitoon. Tehtävänä opinnäytetyössä oli kartoittaa, minkälaisia mielikuvia viranomaisilla ja asiakkailla on tulkin ammattitaitoon kuuluvista tulkattavien kielten hallinnasta sekä tulkkauksen kattavuudesta, salassapitovollisuudesta ja puolueettomuudesta. Tehtävän oli myös selvittää, minkälaista informaatiota asiakkaat ja viranomaiset tarvitsevat tulkin työstä tulkkaustilanteen onnistumiseksi. ”Älä tulkkaa tätä” on ajankohtainen ja jokaista asioimistulkkia työssä askarruttava asia. Jokaiselle tulkille on sattunut näitä tilanteita ja niistä on pitänyt selvitä parhaalla mahdollisella tavalla. Asioimistulkin ammattisäännösten (Liite 1) kohdan 6 mukaan tulkki tulkkaa kattavasti, ei jätä mitään pois eikä lisää mitään asiaankuulumatonta. Tulkin tehtävä on välittää kielelliset ja kulttuurisidonnaiset ei-kielelliset viestit mahdollisimman kattavasti ja sisällöllisesti muuttumattomina. Mikäli tulkki ei voi tuottaa vastinetta, tulkki pyytää puhujaa selvittämään sanomaansa ja informoi siitä kuulijaa.

Teoreettisessa viitekehyksessä (Kuvio 1) tulkki on keskeinen henkilö asiakkaan asioiden hoitumisessa. Asiakkaalla on luonnollisesti vaatimuksia ja odotuksia tulkin työlle, samoin kuin viranomaisella on omia ja työyhteisönsä odotuksia ja vaatimuksia tulkin ammattitaitoon nähden. Ammattitaitoinen tulkki hoitaa tulkkauksen parhaalla mahdollisella tavalla asioimistulkausta koskevaa lainsäädäntöä ja asioimistulkin ammattisäännöstä noudattaen kulttuuriset eroavuudet huomioiden. Asioimistulkki on viranomainen ja tulkkaustilanne on virallinen tilanne. Se on asioimistulkille työtilanne. Asiakkaalle sekä viranomaiselle se on tärkeä asioidenhoitotilanne. Tulkin ammattitaito korostuu – tulkilla pitää olla asianmukainen koulutus tai muuten hankittu hyvä ammattitaito.

Tutkimuksen tuloksista kävi ilmi, että viranomaiset olivat tyytyväisiä tulkkien ammattitaitoon kokonaisuudessaan. He luottavat tulkkikeskusten tarkistavan tulkkien ammattitaidon ja lähettävän ammattitaitoisia tulkkeja. Viranomaiset kokivat, että heillä itsellään ei ole mahdollisuutta eikä ammattitaitoa tarkistaa tulkin pätevyyttä. Viranomaisten tehtävänä on tilata tulkki tulkkaustilanteeseen ja he voivat esittää toiveita tulkeista. Tutki-

mukseen osallistuneet viranomaiset kokevat, että he eivät tarvitse enää informaatiota tulkin kanssa työskentelystä. He osaavat mielestään toimia tulkkaustilanteessa. Heidän pitää osata vaatia, että tulkit ovat koulutettuja tulkkeja ja että tulkkaustilanteessa puhutaan vain sellaisia asioita, joita tulkki tulkkaa. Tulkin rooli ei ole kaikille viranomaisille selvä. Siitä kertoo seuraava minulle sattunut tapaus: Olin kerran tulkkaamassa viranomaisen pyynnöstä. Asiakkaalla oli monta lasta mukanaan ja lapset olivat hyvin vilkkaita. Viranomaisen sanoi minulle, tulkille, että sinä voit katsoa noita lapsia tulkkauksen aikana. Tulkki tulkkaa eikä tee mitään muuta toimeksiantoa. Viranomaisten mielestä tulkikeskus on vastuussa tulkkien ammattitaidon tarkistamisessa. Yhden viranomaisen mielestä tulkit tarvitsevat perehdytystä asianajajalle tulkkaamiseen. Viranomaisten ja asiakkaiden mielikuvat tulkkien ammattitaidosta olivat erilaiset.

Mielestäni viranomaiset tarvitsevat perehdytystä tulkin kanssa työskentelyyn. Samaan tulokseen on tullut Anni-Leena Katajisto (2009) pro gradu -tutkielmassaan: tutkimukseen osallistuneiden lääkärien mielestä tulkin kanssa työskentelyä pitäisi opettaa entistä enemmän muiden maahanmuuttajiin liittyvien asioiden ohella (Katajisto 2009, 56–57). Myös Minna Palkosen (2007) pro gradu -tutkielmassa on päädytty siihen, että asioimistulkkia tarvitaan maahanmuuttajan ja viranomaisen välisessä kommunikoinnissa ja että aikaa pitää varata kaksinkertaisesti suomalaisen perheeseen verrattuna, koska tulkkaus vie aikaa (Palkonen 2007, 35–36). Tulkkaustilanteet ovat haasteellisia kaikille osapuolille ja perehdytys tulkin kanssa työskentelyyn on tarpeellista niin viranomaisille kuin asiakkaille. Ehkä viranomaiset ovat sokeutuneet omalle työlleen tai ovat urautuneet eivätkä näe perehdytyksen tarpeellisuutta.

Vaikka tulkikeskukset eivät kuuluneet tähän tutkimukseen, tulosten mukaan tulkkeskukset ovat viranomaisten kautta keskeisessä asemassa: niiden pitää varmistaa, että tulkillilla on työn kautta hankittu riittävä ammattitaito tai asioimistulkin koulutus ja samoin pitää varmistaa tulkkien kielitaito eli he hallitsevat kielet, joille tulkkavat. Itse oppineiden tulkkien kohdalla tulkkeskuksen tulee tarkistaa, että tulkillilla on hallinnassa Asioimistulkin ammattisäännöstö ja sieltä eettisten ohjeiden soveltaminen. Eettisissä ohjeissa selvitetään salassapitovelvollisuutta, puolueettomuutta ja kattavaa tulkkausta.

Tulosten mukaan tulkkien asiakkaat olivat tyytymättömiä joidenkin tulkkien kielitaitoon, tulkkien salassapitovelvollisuuteen, tulkin rooliin ja tulkkaukseen sekä tulkin käyt-

täytymiseen. Asiakkaiden mukaan jotkut tulkit eivät osaa tulkkamiaan kieliä eivätkä tulkkaa kaikkea. Asiakkaat pelkäävät, että tulkkauksilanteessa esille tulevat asiat leviävät joidenkin tulkkien välityksellä. He eivät hahmota rooliaan. Halen (2007, 202) mukaan tutkimukset ovat osoittaneet, että kaikilla osapuolilla niin tulkeilla kuin tulkkauksilanteeseen osallistuvilla asiakkailla ja viranomaisilla on epätietoisuutta tulkin roolista. Erään asiakkaan mukaan jotkut tulkit vastaavat asiakkaan kysymyksiin viranomaisten puolesta ja sanovat asiakkaalle ”älä kysy uudestaan, koska olet kysynyt sitä jo aikaisemmin”. Tulkit tuovat omaa mielipidettään esiin ja joskus jopa ohjaavat erään asiakkaan mukaan vastaamaan tietyllä tavalla. Myöskään tulkin käyttäytyminen ei aina ole asiallista asiakkaiden mielestä. Asiakkaiden vastauksista ei ilmennyt, mitkä asiat tulkin käyttäytymisessä olivat tulkkauksilanteeseen sopimattomia. Tulkille voi sattua virheitä niin kuin kenelle tahansa. Tulkkauks on inhimillistä.

Tuloksista kävi ilmi, että asiakkaita oli perehdytetty hyvin vähän tulkin käyttöön ja perehdytyksen he näkivät kuuluvan viranomaisille ja tulkeille. Asiakkaat eivät myöskään luottaneet viranomaisten tilaavan ammattitaitoisia tulkkeja. Tulkin tehtävä on asiakkaille epäselvä, sillä he olettavat, että kun tulkki on tilattu heitä varten, niin tulkin pitää toimia heidän toiveidensa mukaan eli tehdä, kuten he sanovat tai kärkevät tulkata kaikki mitä asiakas ja viranomainen sanovat. Erään asiakkaan kommentti tulkin tulkkauksesta ”*Tulkin tulee tulkata kaikki mitä minä sanon pyynnöstäni huolimatta, mutta kukaan tulkki ei tähän päivään asti ole väittänyt kanssani vastaan, vaan on ikään kuin äänetön sopimus, että voin ilmaista mielipiteeni viranomaisesta ja olla varma, että tulkki ei tulkkaa*”. Viranomaisten näkemyksen mukaan asiakas tietää mikä on tulkin rooli. Kuitenkin asiakkaiden ja viranomaisten mielestä tulkin pitää tulkkauksen alussa kertoa omansa ja puolueettomuutensa. Eräs asiakas totesi vastauksissaan osuvasti ”*Tulkki menettää uskottavuuttaan kun toimii vastaan sääntöjä*”. Mutta tietääkö asiakas tulkkien säännöistä?

Asiakas on kaikkein tärkein. Heidän asioistaanhan on kysymys tulkkauksilanteessa. Asioimistulkki asiakkaat eivät itse voi vaikuttaa siihen minkälainen tulkki tulee asioimistilanteeseen. Vai tuleeko tulkkia ollenkaan? Tutkimukseen osallistuneet asiakkaat olivat asuneet jo monta vuotta Suomessa ja heidän mielestään on vaikea hoitaa asioita vuodesta toiseen tulkin välityksellä. Asiakkaat näkivät tulkin välttämättömäksi apuvälineeksi asioiden hoidossa. Ilman tulkkia on avuton olo. Kun itse olin asunut maahan-

muuttajana Suomessa kaksi kuukautta, menin synnyttämään sairaalaan. En osannut suomen kieltä. Minulle ei ollut hankittu tulkkia, jota olisin kyllä tarvinnut. Olin ensisynnyttäjä ja synnytys oli vaikea. Tilanne oli hankala kaikkien osapuolten kannalta. Tukena oli sisareni, joka oli asunut Suomessa vähän kauemmin ja osasi muutaman sanan suomea. Ymmärrän hyvin asiakkaita. Heidän täytyisi voida luottaa viranomaisten kykyyn hankkia ammattitaitoinen tulkki. Viranomaiset luottavat tulkikeskuksen lähettävän vain ammattinsa osaavia tulkkeja. Viranomaiset voivat esittää toiveita tulkista sekä myös asiakkaat. Asiakkaiden toiveet eivät välttämättä aina toteudu.

Viranomaisten ja asiakkaiden vastauksista ei tullut vastaan mitään kulttuuriin ja etnisyyteen viittaavaa. Asiakkailta kysyttiin tervehtimisestä juuri kulttuurin takia. Asiakkaat kertoivat tervehtivänsä tulkkia ja viranomaista hyvin tuttavallisesti sanomalla hei, moi tai terve, eli asiakkaat ovat omaksuneet suomalaisen jokapäiväisen mutkattoman tavan tervehtiä. Kukaan asiakkaista ei kertonut halaavansa tulkkia tai tuttua viranomaista. Tulkki saattaa tervehtiä tuttua asiakasta halaamalla ja jopa halata viranomaista eli osoittaa sillä tavalla ystävällisyyttään. Halaaminen ei mielestäni kuulu asioimistulkaustilanteisiin. Tulkki on viranomainen. Hän ei voi tervehtimistilanteessa käyttäytyä kuin ystävä eli halata asiakasta. Koulutettu tulkki osaa toimia virallisesti – suomalaisen tavan mukaan.

Tutkimustulosten mukaan ”Älä tulkkaa tätä” -ilmiötä esiintyy viranomaisten ja asiakkaiden näkemysten mukaan, mutta viranomaiset ja asiakkaat eivät koe sitä kovin suureksi ongelmaksi. Se on suurempi ongelma tulkeille. Omien kokemusteni ja muiden tulkkien kokemusten mukaan ilmiötä esiintyy. Tulkatako vai eikö tulkata? Tulkit ovat erilaisia. He ovat ihmisiä. Toiset tulkkaa ja toiset ei. Asioimistulkki on tietoinen siitä, että pitää tulkata, mutta tulkilla pitää olla myös tilannetajua, että jos asiakas on vihainen tai kiukkuinen ja sanoo jotain sopimatonta ja samalla pyytää anteeksi ja kieltää tulkkaamista. Tämä on inhimillinen tilanne tulkille. Hän saa päättää tulkatako vai ei.

Tutkimustulosten mukaan asiakkaiden kritiikki kohdistuu tulkin ammattitaidon osa-alueisiin: kielitaitoon, salassapitovelvollisuuteen, tulkkaamiseen, tulkin käyttäytymiseen sekä rooliin ja puolueettomuuteen. Asiakkaiden vastauksista ei ilmennyt kritiikkiä viranomaisia tai tulkikeskuksia kohtaan. Joidenkin tulkkien ammattitaidossa on toivomisen varaa ja sitä kautta tulkikeskukset nousevat esille. Niiden pitää varmistaa tulkkien

ammattitaito ja käyttää vain koulutettuja tulkkeja. Kouluttamattomien tulkkien kohdalla tulkkeskusten pitää varmistaa tulkkien kielitaito ja Asioimistulkin ammattisäännösten ja Asioimistulkkausehjeiden hallinta. Tulkkien ammattitaito ja koulutus korostuvat myös Hanna Koskelinin (2013) pro gradu -tutkielmassa. Siinä työn kautta ammattinsa oppineet somalinaistulkit toteavat, että tulkkeina toimisi ainoastaan ammattitulkkeja, joilla on hallinnassa tulkkauksensa kielet, eettiset säännöt, vaitiolovelvollisuus ja tulkin rooli. (Koskelin 2013, 85.) Asiakkailta pitää olla mahdollisuus tulkkauksilanteen jälkeen antaa palautetta tulkin työstä. Palaute kuuluisi sekä viranomaisille että tulkkeskukselle tai tulkeille. Tulkit näyttävät tarvitsevan perehdytystä työhönsä, samoin viranomaiset ja tulkkien asiakkaat. Halen (2007, 202) toteaa, että parantamalla tulkkauksen käytäntöjä tarjotaan parempia palveluita niille, jotka ovat kykenemättömiä puhumaan isäntämaahan kieltä.

5.2 Pohdinta

Kun ryhdyin tekemään tätä opinnäytetyötä, sen nimi ei ollut vielä tarkasti selvillä. Perehdyttyäni asioimistulkkauksen käsittelevään kirjallisuuteen nimi selkiytyi. Tutkimusmenetelmäkirjallisuuden tutustuminen selkiytti tutkimus- ja analyysimenetelmät. Siitä alkoi opettavainen ja työntäyteinen ja tuskaakin tuottava matka tutkijana. Tutkimuksen alussa lähtökohtana oli tutkia ”älä tulkkaa tätä”-aihetta. Aihe oli puhuttanut meitä tulkkeja ja tuntui tarpeelliselta ottaa asia esille. Tutkimustulokset osoittivat, että ”älä tulkkaa tätä” ei ole viranomaisille eikä asiakkaille niin olennainen aihe kuin oletin. Keskeiseksi kysymykseksi nousivat tulkin ammattitaidon osa-alueet. Joidenkin tulkkien ammattitaidon puutteellisuus on ongelma asiakkaille, ei ”älä tulkkaa tätä”-aihe. Oli yllättävää, että viranomaisilla ei ollut vastauksissa mitään kommenttia tulkkien ammattitaidosta. Viranomaiset vaikuttivat tyytyväisiltä. Viranomaisten kautta ongelma siirtyi tulkkeskuksille. Tulkkeskuksen kuuluu tarkistaa tulkkien ammattitaito. Viranomaiset luottavat tulkkeskukseen, mutta asiakkaat ovat tyytymättömiä tulkkien kielitaitoon, vaitiolovelvollisuuteen, puolueettomuuteen ja rooliin. Asiakkaat kritisoivat viranomaisia tulkkien hankinnassa.

Asiakkaiden näkemykset asioimistulkin ammattitaidon osa-alueista olivat samanlaisia. Tulokset ehkä antavat luotettavan kuvan siitä, mitä mielikuvia asiakkailta on tulkkien

ammattitaidosta ja siitä, miten yleinen ”älä tulkkaa tätä” -aihe on. Viranomaisten näkemykset asioimistulkin ammattitaidon osa-alueista olivat keskenään melkein samanlaisia ja mahdollisesti niitä voi yleistää. Samoin ”älä tulkkaa tätä” -aihetta viranomaiset olivat kommentoineet samansuuntaisesti. Tulokset ehkä ovat yleistettävissä. Samoin saattaa olla yleistettävissä, että viranomaisten näkemykset poikkesivat tulkkien asiakkaiden näkemyksistä. Tämän tutkimuksen tulokset ovat samansuuntaisia Hanna Koskelinin pro gradun (2013), Anni-Leena Katajiston pro gradun (2009) ja Minna Palkosen pro gradun (2007) tulosten kanssa sekä myös Nina Isolahden (2014) väitöstutkimuksen tulosten kanssa.

Jäin pohtimaan olisiko viranomaisia pitänyt haastatella kyselyn sijaan. Pohdin kyllä sitä, mutta päädyin kyselyyn, koska viranomaiset ovat kiireisiä ja heidän työpäivänsä ovat hyvin aikataulutettuja. Kyselyyn he saattoivat vastata silloin kun heillä oli siihen aikaa. Haastattelu olisi vaatinut enemmän aikaa ja aikataulujen sovittelua. Toisaalta haastattelulla olisi saattanut saada enemmän tietoa. Asiakkaiden haastattelut olisi voinut nauhoittaa ja sitten kaikessa rauhassa litteroida. Ehkä sillä tavalla olisi saanut tarkempaa tietoa. Asiakkaat kyllä vastasivat haastattelussa avoimen rehellisesti. Alkuun oli suunnitelmassa haastatella myös tulkkeja ja tulkkikeskusten edustajia, mutta jätin heidät pois, jotta tutkimuksesta ei tule liian laaja ja pitkä.

Tässä tutkimuksessa oli mukana kurdia ja arabiaa äidinkielenään puhuvia asiakkaita. Jos olisi ollut muita kieliä äidinkielenään puhuvia asiakkaita mukana, niin olisivatko tulokset olleet tämän tutkimuksen tuloksista poikkeavia? Olisiko kulttuurisia näkökulmia silloin tullut mukaan? Entä jos viranomaisten joukossa olisi ollut poliiseja tai Kelan edustajia, olisivatko tulokset silloin olleet erilaisia? Tutkimuksen tulokset antoivat paljon pohdittavaa, sillä lähes kaikki asiakkaiden kritiikki kohdistui joidenkin tulkkien ammattitaitoon. Olivatko tutkimukseen osallistuneet asiakkaat poikkeuksellisen vaativia ja kriittisiä tulkin ammattitaitoa kohtaan vai onko heille sattunut huonosti ammattinsa hallitsevia tulkkeja? Yhden haastatellun asiakkaan kommentti viranomaisten tilaamista tulkeista ”*En luota viranomaisten tilaamien tulkkien ammattitaitoon, koska tiedän, että monella tulkilla ei ole tutkintoa suoritettuna ja silti tulkkavat. Tulkit eivät tulkkaa kaikkea. Jotkut tulkit puhuvat omiaan. Eivät vie asioita perille. Eivät osaa kieltä*”.

6 KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Tämän opinnäytetyö on kvalitatiivinen toimintatutkimus, jonka tavoitteena on kehittää asioimistulkkien työtä. Opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa ja aivan tutkimuksen alussa minulla oli ideana tehdä opinnäytetyön ohella teemahaastattelujen ja teemakyselyn jälkeen tutkimustulosten pohjalta tulkin ammattia ja roolia sekä etiikkaa käsittelevä kehitystyö. Sen tuloksena olisin tuottanut informaatiomonisteen viranomaisille jaettavaksi sekä Power Point -esityksen tulkin ammatista, roolista, etiikasta ja tulkin kanssa työskentelyyn liittyvistä asioista asiakkaille esitettäväksi. Informaatiomoniste olisi tullut suomen kielellä (ja mahdollisesti myös ruotsiksi). Power Point -esitystä suunnittelin kurdiksi ja arabiaksi (ja mahdollisesti englanniksi).

Opinnäytetyön tekemisen ja opintojen vuoksi luovuin ajatuksesta ja päätin keskittyä opinnäytetyöhön. Tällaiselle informaatiomonisteelle ja Power Point -esitykselle olisi kuitenkin tarvetta tutkimustulosten mukaan. Power Point -esityksen pitäisi olla kaikilla niillä kielillä, joita maahanmuuttajien joukossa puhutaan. Asioimistulkkausta ja asioimistulkkia tarvitaan ja siksi on tarpeellista kehittää tulkkien työtä ja tulkkien yhteistyötä viranomaisten ja asiakkaiden kanssa. Informaatiomoniste ja Power Point -esitys helpottaisivat kaikkien toimijoiden työtä.

Hyviä jatkotutkimusaiheita olisi hakea tulkkien omia mielikuvia ammatistaan ja työstään eli haastatella tulkkia sekä hakea myös tulkkikeskusten näkökulmaa tulkkien työhön eli haastatella asioimistulkkikeskusten toimijoita. Nämä tutkimukset toisivat varmasti lisää näkökulmia tulkin ammattitaitoa kohtaan ja auttaisivat kehittämään tulkkiauskäytännön palveluita. Hale (2007, 202) toteaaakin vapaasti suomennettuna, että tulkkiauskäytäntöjä parantamalla tarjotaan parempia palveluita maahanmuuttajille.

LÄHTEET

- Asioimistulkin ammattisäännöstö. Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto 2013. Viitattu 19.11.2013. [http://www.sktl.fi/asioimistulkkausohjeet ja asioimistulkin ammattisäännöstö](http://www.sktl.fi/asioimistulkkausohjeet_ja_asioimistulkin_ammattisäännöstö).
- Asioimistulkin ammattitutkinto. Tutkinnon perusteet. Opetushallitus 2006, Helsinki. Viitattu 14.8.2014. http://www.oph.fi/download/110919_asioimistulkki_ammattitutkinto.pdf.
- Asioimistulkkausohjeet. Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto 2013. Viitattu 19.11.2013. [http://www.sktl.fi/asioimistulkkausohjeet ja asioimistulkin ammattisäännöstö](http://www.sktl.fi/asioimistulkkausohjeet_ja_asioimistulkin_ammattisäännöstö).
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1998 Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä. Gummerus kirjapaino Oy.
- Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana 2010. Teemahaastattelun opit ja opetukset. Teoksessa Aaltola Juhani ja Valli Raine (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Jyväskylä: WS Bookwell Oy, 26–44.
- Hale, Sandra 2007. Community Interpreting. Chippenham and Eastbourne in Great Britain: Antony Rowe Ltd.
- Hautaniemi, Petri 2001. Etnisyys ja kulttuuri. Teoksessa Forsander Annika, Ekholm Elina & Hautaniemi Petri et al. Monietnisyys, yhteiskunta ja työ 2001. Helsinki: Yliopistopaino, 11-30.
- Heikkinen, Hannu 2010. Toimintatutkimus – toiminnan ja ajattelun taitoa. Teoksessa Aaltola Juhani ja Valli Raine (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Jyväskylä: WS Bookwell Oy, 214–29.
- Hietanen, Kaarina 2008. Tulkkausviestintä ammattina. Teoksessa Oittinen Riitta ja Mäkinen Pirjo (toim.). Alussa oli käännös. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print, 277–293.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.
- Isolahti, Nina 2014. Tulkkauksen tarkkuus rikosoikeudenkäynnissä saavuttamaton ihanne. Acta Electronica Universitatis Tamperensis; 1374, Tampere University Press. Väitöskirja. Viitattu 30.7.2014. http://tampub.uta.fi/ISBN_978-951-44-9329-4,ISSN_1456-954X.

- Katajisto, Anni-Leena 2009. Asioimistulkkaus terveydenhuollossa – lääkärin näkökulma. Pro gradu -tutkielma. Kieli- ja käännöstieteiden laitos, Tampereen yliopisto.
- Koskelin, Hanna 2013. ”Vaikka mä oon tulkki, niin mä oon ihminen.” – Somalinais-tulkkien näkemyksiä asioimistulkin työstä. Pro gradu -tutkielma. Historian ja etnologian laitos, Jyväskylän yliopisto.
- Lehtinen, Sini-Tuulia 2008. Tarua ja totta tulkkauksesta. Teoksessa Helin Irmeli ja Yli-Jokipii Hilikka+ (toim.). Kohteena käännös. Uusia näkökulmia kääntämisen ja tulkkauksen tutkimiseen ja opiskelemiseen. Helsinki: Yliopistopaino, 149–166.
- Leinonen, Satu 2008. Asioimistulkkaus – paljon muutakin kuin asioimisen tulkkausta. Teoksessa Oittinen Riitta ja Mäkinen Pirjo (toim.). Alussa oli käännös. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy-Juvenes Print, 294–304.
- Metsämuuronen, Jari 2006. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Metsämuuronen, Jari 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Metodologia-sarja 4. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.
- Myönteiset turvapaikkapäätökset. Maahanmuuttovirasto. Viitattu 14.8.2014.
http://migration.fi/tietoa_virastosta/tilastot/turvapaikka_ ja_pakolaistilastot.
- Oleskelulupapäätökset kansalaisuuden mukaan. Maahanmuuttovirasto. Viitattu 14.8.2014.
http://migration.fi/tietoavirastosta/tilastot/kansalaisuustilastot/kansalaisuus_hakemukset.
- Räty, Minttu 2002. Maahanmuuttaja asiakkaana. Tampere: Tammer-Paino Oy.
- Teva, Tarja 2008. Kääntäjä yhteiskunnan ytimessä. Teoksessa Oittinen Riitta ja Mäkinen Pirjo (toim.). Alussa oli käännös. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy-Juvenes Print, 23–34.
- Toivonen, Hanna 2009. Tulkin monet roolit. Asioimistulkkiä omia näkemyksiä ja kokemuksia. Pro gradu -tutkielma, Klassisten ja romaanisten kielten laitos, Turun yliopisto.
- Tuomi, Jari & Sarajärvi, Anneli 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.
- Työministeriön esitteitä 2004. Tulkin välityksellä. Tietoa viranomaisille asioimistulkkauksesta. Viitattu 15.8.2014. <http://www.mol.fi/migration>

Valli, Raine 2010. Kyselylomaketutkimus. Teoksessa Aaltola Juhani ja Valli Raine (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Juva: WS Bookwell Oy, 103–127.

LIITE 1: Asioimistulkin ammattisäännöstö

Seuraavat liitot ovat hyväksyneet asioimistulkin ammattisäännösten 30.5.2013: Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto, Käännösalan asiantuntijat KAJ, Suomen Puhevammaisten Tulkit ry, Suomen Viittomakielen Tulkit ry, Suomen kirjoitustulkit ry, Helsingin seudun asioimistulkikeskus, Keski-Suomen tulkikeskus, Kuuloliitto ry ja Kuurojen Liitto ry.

Asioimistulkkaus on viranomaisen, yhteiskunnan virallisen instituution tai jonkin muun tahon ja yksilön tai pienehkön ryhmän välisen dialogin tulkkauksista. Tässä säännöstössä tulkilla tarkoitetaan koulutettua ja/tai kokenutta ammattilaista ja tulkkauksen asiantuntijaa, joka on tulkkaustilanteessa täysin puolueeton ja riippumaton.

Ammattisäännöstö sitoo, ellei laista tai asetuksista yksittäistapauksissa toisin johdu, sen laadintaan osallistuneiden, tulkkeja edustavien liittojen jäseniä: puhuttujen ja viitottujen kielten tulkkeja, kirjoitustulkkeja ja puhetta tukevien tai korvaavien menetelmien tulkkeja.

Asioimistulkin eettiset ohjeet

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

Asiantuntijuus asioimistulkin työssä

Tulkkauksen tavoitteena on välittää asioimistilanteen viestit tarkasti ja siten, että kielellinen tasa-arvo toteutuu. Tasa-arvon toteutumiseksi tulkin velvollisuus ja oikeus on toimia tilanteessa oman alansa asiantuntijana niin, että puolueeton ja laadukas tulkkaus on mahdollista. Tämän vuoksi tulkattavan viestintätilanteen alussa tulkki määrittelee osallistujille tulkin roolin ja tulkkauksen edellytykset. Hän myös puuttuu tarvittaessa esimerkiksi käytännön järjestelyihin taikka vaikuttaa viestin ja tilanteen kulkuun, kun se kattavan tulkkauksen vuoksi on tarpeen.

Tulkki sopii ennen tulkkauksen alkamista osanottajien kanssa siitä, miten osapuolten tulee toimia, jotta tulkki pystyy kattavaan tulkkaukseen. Tulkillla on velvollisuus ja oikeus keskeyttää puhuja saadakseen tulkkausvuoron, jos viestin välittämisen tarkkuus kärsii puheenvuorojen pituuden tai päällekkäisyyksien vuoksi.

Eettisten ohjeiden soveltaminen

1. Tulkillla on salassapitovelvollisuus. Tulkin salassapitovelvollisuus koskee kaikkea toimeksiantoon ja sen osapuoliin liittyvää, suullista ja kirjallista tai muulla tavoin välitettyä informaatiota, jonka tulkki saa tietoonsa valmistautuessaan toimeksiantoon, toimeksiannon aikana tai ja sen jälkeen, eikä hän saa paljastaa mitään näistä tiedoista kolmansille osapuolille eikä itsenäisesti tuoda toisesta osapuolesta saamaansa tietoa dialogin toisen osapuolen tietoon. Salassapito koskee myös asiakirjoja ja muuta aineistoa, joihin tulkillla on pääsy tai joita hän vastaanottaa toimeksiannon yhteydessä sekä tulkin muistiinpanoja ja tulkin tuottamaa tulkkausta sen muodosta tai tallentumisesta riippumatta.
2. Tulkki ei käytä väärin mitään tulkkauksen yhteydessä tietoonsa tullutta. Tulkki ei aja tulkkaustilanteessa omaa taloudellista tai muuta etuaan eikä käytä mitään toimeksiannon yhteydessä tietoonsa tullutta omaksi tai muiden hyödyksi tai vahingoksi.
3. Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hän on esteellinen. Tulkin tulee ennen toimeksiannon vastaanottamista selvittää mahdollisimman tarkasti, onko hänellä sukulaisuus-, tunne- tai riippuvaisuussuhdetta jompaankumpaan osapuoleen, onko hän jollakin tavoin osallinen käsiteltävään asiaan tai aiemmin osallistunut sen käsittelyyn taikka onko asian lopputuloksella hänelle välitöntä käytännöllistä tai taloudellista merkitystä tai vaarantuuko hänen puolueettomuutensa tai objektiivisuutensa muista syistä, esimerkiksi lainsäädännöllisin perustein. Jos tulkki on epävarma siitä, onko hän asiassa esteellinen, hänen on tuotava epäilyksensä osapuolten tietoon ja jätettävä esteellisyys näiden ratkaistavaksi.
4. Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hänellä ei ole riittävää pätevyyttä. Ennen toimeksiannon vastaanottamista tulkin tulee selvittää tulkkaustoimeksiannon vaativuus sekä sen edellyttämät tulkkaustekniset valmiudet ja mahdolliset toimeksiantoon sisältyvät eettiset tai henkiset haasteet, jotta hän voi muodostaa mahdollisimman tarkan käsi-

tyksen toimeksiannon laadusta ja omien taitojensa riittävydestä kyseisen tehtävän hoitamiseen tämän ammattisäännösten edellyttämällä tavalla.

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

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

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

8. Tulkki ei toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä eikä toimeksiantonsa aikana ole velvollinen hoitamaan muita kuin tulkkaustehtäviä. Tulkki ei tulkkaustoimeksiannon aikana ota hoitaakseen muita tehtäviä kuin toimeksiannon edellyttämät tulkkaustehtävät, eikä hän ennen tulkkausta, sen aikana tai sen jälkeen anna tulkattaville

neuvoja tai ohjausta asian hoitamisessa, eikä hän keskustele tulkkauksen aikana esille tulleista asioista. Tulkin tehtäviin kuuluvat ainoastaan kulloinkin käytetyn tulkkausmenetelmän mukaiset tulkkaustehtävät. Mahdollisista tulkkaukseen liittyvistä kirjallisista käännöstoista on aina sovittava erikseen.

9. Tulkki käyttäytyy tilanteen ja toimeksiannon vaatimalla tavalla. Tulkin tulee kaikessa käyttäytymisessään ja esiintymisessään toimia kunkin tulkkausviestintätilanteen edellyttämällä tavalla ottaen huomioon tilanteeseen liittyvät käyttäytymis- ja pukeutumisenor-

mit. Tulkki ei kuitenkaan vastaa osapuolten norminmukaisesta käyttäytymisestä eikä esimerkiksi muokkaa tulkattavaa viestiä odotusten mukaiseksi.

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

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

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

LIITE 2: Asioimistulkkausohjeet

Johdanto

Tämän oppaan on tarkoitus selkeyttää asioimistulkin ammattisäännöstöä, jotta tulkin ja muiden asianosaisten välinen yhteistyö asioimistulkkaustilanteessa sujuu mahdollisimman hyvin. Ammattisäännösten ja Hyvä tulkkaus käytäntö -oppaan laadintaan ovat osallistuneet Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry, Kääntäjien ammattijärjestö ry, Kuurojen Liitto ry, Suomen Viittomakielen Tulkit ry, Helsingin seudun asioimistulkkipalveluskeskus, Turun seudun tulkkipalveluskeskus ja Lingua Nordica Oy.

Kiitämme lehtori Kaarina Hietasta Tampereen yliopiston käännöstieteen laitokselta arvokkaasta asiantuntija-avusta.

Ammattisäännöstö ja Hyvä tulkkaus käytäntö ovat julkisia. Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry:n, Kääntäjien ammattijärjestö ry:n ja Suomen Viittomakielen Tulkit ry:n jäsenten tulee toiminnassaan noudattaa näitä ohjeita ja levittää niistä tietoa ammattikuntansa ja asiakkaittensa keskuudessa siten, että myös tulkkien asiakkaat tuntevat asioimistulkkien työtä ohjaavat periaatteet.

Yleistä

Ammattisäännöstö ja Hyvä tulkkaus käytäntö -ohjeet on laadittu edistämään yksilöiden kielellisen tasa-arvon toteutumista asioitaessa viranomaisten kanssa.

Milloin asioimistulkkaa tarvitaan ja mitä asioimistulkkaus on:

Tulkkaa tarvitaan, kun henkilöillä ei ole yhteistä kieltä. Tulkin avulla pyritään luomaan ymmärtämisen edellytykset kieli- ja kulttuurimuurista huolimatta. Tulkki luo siis omalta osaltaan tasa-arvoa tulkattaviensa välille, kun kumpikin voi ilmaista itseään niin rikkaasti ja vivahteikkaasti kuin vain äidinkielellä voi. Tulkkauksen avulla henkilö kykenee täysivaltaisesti huolehtimaan velvollisuuksistaan ja oikeuksistaan monikulttuurisessa yhteiskunnassa. Ammattinsa taitavan tulkin avulla myös viranomaisilla on mahdollisuus päätyä oikeudenmukaisiin ratkaisuihin silloinkin, kun he eivät ymmärrä asiakkaan kieltä eivätkä tunne riittävästi hänen kulttuuritaustaansa. Tulkkauksen avulla voidaan tehdä oikeudenmukaisia ja yksilön kannalta elintärkeitä käytännöllisiä ja oikeudellisia päätöksiä.

Asioimistulkkaus merkitsee tulkkausta esimerkiksi maahanmuuttajan ja suomalaisen viranomaisen välillä. Sitä tarvitaan päivittäisessä arkielämässä, esimerkiksi koulunkäynnissä tai lääkärin vastaanotolla. Useimmiten on kuitenkin kysymys tilanteista, joilla voi olla koko elämän kannalta ratkaiseva merkitys vaikkapa psykiatrista hoitoa saavalle henkilölle tai turvapaikanhakijalle. Asioimistulkilla on viestintätilanteessa oma ammatirooli. Tämä rooli on puhtaasti viestinnällinen. Asioimistulkki ei asioi. Hän yksinomaan tulkaa asioimistilanteissa käytetyt puheenvuorot. Hän selvittää myös sanoman ymmärtämisen kannalta oleellisia kulttuuritaustoja. Tulkin vastuulla on välittää viestit, sanomat

ja ajatukset. (Opetushallitus: Asioimistulkin ammattitutkinto, Tutkinnon perusteet, 2001)

Asioimistulkilla tarkoitetaan tässä henkilöä, joka toimii tulkkina edellä määritellyissä asioimistulkaustilanteissa. Asioimistulkki on ammattipuhuja. Häneltä edellytetään soveltuvuutta ja harjaantuneisuutta kasvokkainviestintään, selkeää artikulointia ja häiriötöntä, miellyttävää puheilmaisua. Asioimistulkilla on kaiken kaikkiaan paremmat kieli-, kulttuuri- ja viestintätaidot kuin tavallisella kielenpuhujalla. Asioimistulkin ammattitaito hankitaan opiskelemalla ammattiin. Koulutusta on sekä yliopistotasolla (Euroopan valtakielet), toisen asteen koulutustasolla ammatillisena aikuiskoulutuksena sekä yksityisellä sektorilla. (Opetushallitus: Asioimistulkin ammattitutkinto, Tutkinnon perusteet, 2001)

Viittomakielen tulkkeja koulutetaan ammattikorkeakouluissa.

Tulkin tulee olla täysi-ikäinen ja -valtainen henkilö. Tulkkina ei tule käyttää asioimistilanteeseen osallistuvien henkilöiden lähisukulaisia tai ystäviä eikä missään tapauksessa lapsia.

Tulkin ammattinimike ei Suomessa ole suojattu. Toimeksiantajan tulee varmistautua siitä, että tulkki on ammattitulkki, joka tuntee ammatin vaatimukset sekä ammattisäännösten ja -etiikan.

Tulkaustilanne on kommunikaatiotilanne, jossa on eri osapuolia vuorovaikutuksessa, Esimerkiksi. - tulkki ja vähintään kaksi tulkattavaa tai

- tulkki, puhuja, kuulijat

Kukin osapuoli vaikuttaa omalta osaltaan tulkkauksen onnistumiseen. On hyvä selkeyttää kunkin osapuolen rooli tulkaustilanteessa ennen tulkausta.

LIITE 3: Kysymyslomake viranomaisille

HYVÄ TUTKIMUKSEEN OSALLISTUVA

Tämän kyselyn tarkoituksena on selvittää asioimistulkkien työhön liittyviä keskeisiä kysymyksiä. On tärkeää, että vastaatte omien käsitystenne ja kokemustenne pohjalta. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Kysely tutkimukseeni, jonka tarkoituksena on kehittää asioimistulkkien työtä ja yhteistyötä viranomaisten ja asiakkaiden kanssa.

1. Vastaaajan taustatiedot:
2. Ammatti: _____
 Ikä: 20 – 30 vuotta 30 – 40 vuotta
 40 -50 vuotta 50 – 60 vuotta
 Sukupuoli: nainen mies
3. Kuinka monta tuntia kuukaudessa käytät tulkkauspalveluita?
 1 -3 tuntia 3 -5 tuntia 5 – 8 tuntia 8 – 11 tuntia
 enemmän _____
4. Onko sinulla oma vakituinen tulkki?
 Kyllä ei
5. Onko sinut perehdytetty käyttämään tulkkia?
 Kyllä ei
 Jos on perehdytetty, niin miten?
6. Kaipaako perehdytystä tulkin käyttöön ja tulkin rooliin?
7. Jos kaipaat perehdytystä niin mikä olisi hyvä keino perehdyttää sinut tulkin työhön ja tulkin rooliin?
8. Viranomaisen tehtävänä on tilata tulkki, miten varmistat, että tulkki on ammattitulkki (tulkin koulutuksen suorittanut)?
9. Jos tulkki tilataan tulkkikeskuksesta, takaako se mielestäsi tulkin ammattipätevyyden?
10. Onko tulkki tulkkaustilanteissa mielestäsi
 - a) kolmas henkilö
 - b) apuväline, jonka avulla voi kommunikoida

11. Tietääkö asiakas mielestäsi, mikä on tulkin rooli tulkkaustilanteessa?

Kyllä ei

12. Kenen vastuulla mielestäsi on asiakkaan perehdyttäminen tulkin rooliin?

- a) viranomaisen
- b) tulkin
- c) tulkin tilaajan
- d) kenen muun _____

13. Tulisiko joka tulkkauksen alussa kertoa kummallekin osapuolelle (asiakas, viranomainen) tulkin roolista?

Kyllä ei

Miksi?

14. Onko aiheena ”älä tulkkaa tätä” sinulle /kollegoillesi entuudestaan tuttu?

Kyllä ei

15. Minkälaisia ajatuksia ”älä tulkkaa tätä” on herättänyt sinussa tai työpaikallasi?

16. Mistä tiedät (miten aistit), että asiakas pyytää tulkkia olemaan tulkkaamatta?

17. Miten olet toiminut kyseisessä tilanteessa?

- a) pyytänyt tulkkia tulkkaamaan asiakkaan pyynnöstä huolimatta
- b) antanut asian olla
- c) kysynyt tulkilta tulkkauksen jälkeen, mitä asiakas sanoi

18. Oletko itse pyytänyt tulkkia olemaan tulkkaamatta jotakin asiaa tai sanomaasi?

Kyllä ei

Miksi ei ole saanut tulkata?

19. Kuinka usein itse olet pyytänyt tulkkia olemaan tulkkaamatta?

1 kerran harvoin usein joka kerta

20. Miten tulkki on toiminut?

- a) on tulkannut
- b) ei ole tulkannut

Miten olet suhtautunut tulkin päätökseen?

21. Tiedätkö miten tulkin tulisi toimia tilanteissa, joissa häntä pyydetään olemaan tulkkaamatta?
- a) Tulkin tulee noudattaa viranomaisen pyyntöä
 - b) Tulkin tulee olla noudattamatta viranomaisen pyyntöä
22. Onko tulkki mielestäsi puolueeton jos hän noudattaa asiakkaan tai viranomaisen pyyntöä olla tulkkaamatta?
- Kyllä ei
23. Tiedätkö minkälainen on puolueeton tulkkaus?

LIITE 4: Kysymyslomake/haastattelulomake tulkkien asiakkaille

HYVÄ TUTKIMUKSEEN OSALLISTUVA

Tämän kyselyn/haastattelun tarkoituksena on selvittää asioimistulkkien työhön liittyviä keskeisiä kysymyksiä. On tärkeää, että vastaatte omien käsitystenne ja kokemustenne pohjalta. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Kysely/haastattelu liittyy tutkimukseeni, jonka tarkoituksena on kehittää asioimistulkkien työtä ja helpottaa yhteistyötä asiakkaiden ja viranomaisten kanssa.

Kysely/haastattelu tapahtuu kurdin kielellä tai arabian kielellä.

Vastaajan taustatiedot:

Koulutus: _____

Ammatti: _____

Oletko töissä? _____

Oletko suomen kielen koulutuksessa tai muussa koulutuksessa?

Ikä: 20 – 30 vuotta 30 – 40 vuotta 40 -50 vuotta 50 – 60 vuotta

Sukupuoli: nainen mies

Kuinka kauan olet asunut Suomessa?

Suomen kielen osaamiseni:

En osaa suomea osaan vähän ymmärrän, mutta en osaa puhua

1. Kuinka paljon kuukaudessa käytät tulkkaukspalveluita?
 1 -3 tuntia 3 -5 tuntia 5 – 8 tuntia 8 – 11 tuntia enemmän

2. Kun menet tulkkauksilanteeseen kuinka tervehdit tulkkia?
3. Kun menet tulkkauksilanteeseen kuinka tervehdit viranomaista?
4. Jos tulkki on sinulle tuttu, helpottaako vai haittaako se mielestäsi asioidesi hoitoa tulkkauksilanteessa?
5. Jos tulkki on sinulle vieras, helpottaako vai haittaako se mielestäsi asioidesi hoitoa tulkkauksilanteessa?
6. Koetko helpoksi/hankalaksi hoitaa asioitasi viranomaisten kanssa tulkin välityksellä?
7. Luotatko, että viranomaisen tilaama tulkki on pätevä ammattitaitoinen tulkki?
8. Oletko joskus epäillyt tulkin ammattitaitoa?
9. Oletko joskus ollut tyytymätön tulkin työhön? Mistä syystä?
10. Onko sinut perehdytetty käyttämään tulkkia?
11. Jos on perehdytetty, niin miten?

12. Onko tulkki tulkkauksilanteissa mielestäsi
- c) kolmas henkilö
 - d) apuväline, jonka avulla voi kommunikoida
13. Tiedätkö, mikä on tulkin rooli (asema) tulkkauksilanteessa?
14. Kenen vastuulla mielestäsi on asiakkaan perehdyttäminen tulkin rooliin?
- e) viranomaisen
 - f) tulkin
 - g) tulkin tilaajan
 - h) kenen muun _____
15. Tulisiko joka tulkkauksen alussa kertoa kummallekin osapuolelle (asiakas, viranomainen) tulkin roolista?
- Kyllä ei
- Miksi?
16. Onko aiheena ”älä tulkkaa tätä” sinulle entuudestaan tuttu?
- Kyllä ei
17. Minkälaisia ajatuksia ”älä tulkkaa tätä” on herättänyt sinussa?
18. Mistä tiedät (miten aistit), että viranomainen pyytää tulkkia olemaan tulkkauksittain?
19. Miten olet toiminut kyseisessä tilanteessa?
- a) pyytänyt tulkkia tulkkaukseen viranomaisen pyynnöstä huolimatta
 - b) antanut asian olla
 - c) kysynyt tulkilta tulkkauksen jälkeen, mitä viranomainen sanoi
20. Oletko itse pyytänyt tulkkia olemaan tulkkauksittain jotakin asiaa tai sanomaasi?
- Kyllä ei
- Miksi ei ole saanut tulkata?
21. Kuinka usein itse olet pyytänyt tulkkia olemaan tulkkauksittain?
- 1 kerran harvoin usein joka kerta
22. Miten tulkki on toiminut?
- a) on tulkannut
 - b) ei ole tulkannut
- Miten olet suhtautunut tulkin päätökseen?
23. Tiedätkö miten tulkin tulisi toimia tilanteissa, joissa häntä pyydetään olemaan tulkkauksittain?
- a) Tulkin tulee noudattaa asiakkaan pyyntöä
 - b) Tulkin tulee olla noudattamatta asiakkaan pyyntöä

24. Onko tulkki mielestäsi puolueeton jos hän noudattaa asiakkaan tai viranomaisen pyyntöä olla tulkkamatta?

Kyllä ei

25. Tiedätkö minkälainen on puolueeton tulkkkaus?