

HAASTATTELUTUTKIMUS ASIOIMISTULKKIEN NÄKEYKSISTÄ OMISTA TEHTÄVISTÄÄN JA ASIAKKAIDEN ODOTUKSISTA

Öznur Basboga

Opinnäytetyö, kevät 2018

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Asioimistulkin koulutus

Tulkki (AMK)

TIIVISTELMÄ

Basboga, Öznur. Haastattelututkimus asioimistulkkien näkemyksistä omista tehtävistään ja asiakkaiden odotuksista. Kevät 2018. 52 s., 1 liite. Diakonia-ammattikorkeakoulu, Asioimistulkkauskoulutus, tulkki (AMK).

Opinnäytetyön tavoitteena oli perehtyä tulkin tehtävään tulkkien näkemysten ja kokemusten kautta ja selvittää, mitä tarkoitetaan tulkin tehtävillä. Samalla haluttiin selvittää, millaisia vaatimuksia viranomaisasiakkaat ja maahanmuuttaja-asiakkaat ovat esittäneet tulkeille tulkkausten aikana. Tarkoituksena oli vertailla, kuuluvatko vaaditut tehtävät tulkin hoidettaviksi? Haluttiin tutkia tätä asiaa, koska julkisuudessa aina välillä esiintyy kritiikkiä asioimistulkkien kohtaan. Julkisuuksessa on esitetty näkemyksiä, joiden mukaan ainakin osa tulkkipalveluiden asiakkaista kokee tyytymättömyyttä saamaansa palveluun. Myös tulkkien osaamista ja tulkkauksen laatua on kritisoitu.

Opinnäytetyötä varten haastateltiin viittä asioimistulkkia, joiden koulutustausta, ikä, kansalaisuus ja kokemukset tulkin työstä olivat erilaisia. He ovat toimineet tulkkina vähimmässä määrin 3 vuotta ja enimmässä 25 vuotta. Haastattelut pidettiin kevään aikana vuonna 2017. Haastatellut tulkit selvittivät asiakkaiden tyytymättömyyteen vaikuttavia tekijöitä ja asiakkaiden odotuksiin liittyviä ongelmia sekä pohtivat niiden syitä. Myös asiakkaiden ja tulkkien väliset ristiriitaiset käsitykset tulkin tehtävästä voivat olla tyytymättömyyden syy. Siksi haluttiin tutkia, minkälaisia ristiriitaisuuksia tulkit ovat kohdanneet työssään. Haastattelujen perusteella tulkit voivat tuoda esille asiakkaiden tyytymättömyyden syiden taustalla olevia asioita ja voidaan etsiä näihin syihin ratkaisumalleja, tulkit voivat vastata ja myös tarvittaessa reagoida kritiikkiin.

Opinnäytetyön aiheenvalintaan ohjasi kiinnostus tulkin ammattiosaamista kohtaan ja halu vaikuttaa tulkkien asemaan Suomessa. Koska tulkkaustilanteissa tulkkaus vaikuttaa päätöksiin ihmisten elämästä, on tulkkauksen laatuun syytä kiinnittää erityistä huomiota. Opinnäytetyön haastatteluista selvisi, että tulkkien onnistumisen tärkein tekijä on tulkattavien perehdytys tulkkaustilanteeseen, tulkin rooliin ja tehtävään. Koska haastattelemani tulkkien mielestä suurin osa viestintähaasteista esiintyy asioimistulkin työssä sen takia, että tulkattavat eivät osaa käyttäytyä tulkkaustilanteessa ja eivätkä he tiedä tulkin roolista ja työtehtävistä. Siksi asiakkaat voivat olettaa, että tulkki on ystävällinen tai henkilökohtainen avustaja tai että tulkki on yli-ihminen, joka osaa kaikkea.

Avainsanat: asioimistulkki, asioimistulkin tehtävät, asiakkaiden odotukset, tulkkauksen laatu, haastattelu tutkimus

ABSTRACT

Basboga, Öznur. An interview study of interpreters' views and experiences of their own duties and of their clients' expectations. Spring 2018. 52 p., 1 appendix. Language: Finnish. Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Community Interpreting. Degree title: Interpreter.

The aim of the thesis was to get acquainted with the interpreters' work through the interpreters' views and experiences and to find out what is meant by the interpreter tasks. At the same time, the author wanted to find out what the authority clients and the immigrant clients may require of interpreters during the interpretation and whether they were the expectations for the interpreter and the tasks for the interpreters to do. The author wanted to investigate this because there has been some public criticism. There have been views that at least some clients of interpreter services feel dissatisfied with the service they receive. Criticism has also been addressed to interpreters' competence and the quality of interpretation.

For the research, 5 interpreters were interviewed. Their school background, age, nationality, and interpreting experience varied. They had worked as an interpreter for at least 3 years and for the most 25 years. The interviews were held during the spring of 2017. The interpreters outlined the problems and the expectations of clients who had felt dissatisfied, as well as the reasons behind this. Contradictory perceptions between clients and interpreters may also have been the cause of dissatisfaction. That is why the author wanted to investigate what conflicts the interpreters had encountered in their work. However, this is not just about the interpreter's know-how, since the clients' expectations are also of great importance. The underlying causes of customer dissatisfaction can be highlighted and solutions can be sought for these reasons, interpreters can respond and, if necessary, react to criticism.

The choice of topic in the thesis was guided by the author's interest in the interpreter's professional skills, the primary importance of the client's legal protection, and the desire to influence the status of interpreters in Finland. Since interpreting affects the decisions concerning people's lives, the quality of the interpretation should therefore be paid attention to. During the research it occurred that the main factors of the interpretation were the introduction of the client to the interpreting situation and the interpreter's role and mission. The interviewed interpreters thought most of the communication challenges occurred because the interpreted could not behave properly during the interpretation and did not even know about the interpreter's role and job assignment. Therefore, one might think that, for example, the interpreter is a friend, a personal assistant or a know-it-all.

Key words: interpreter, tasks of an interpreter, clients' expectations, the quality of interpretation, interview study

ÖZET

Basboga, Öznur. Tercümanların kendi görevleri hakkında görüşleri ve müşterilerin beklentileri hakkında yapılan mülakat tez çalışması. - İlbahar 2018. 52 sayfa, 1 ek dosya. Diakonia Uygulamalı Bilimler Üniversitesi. Toplum çevirmenliği bölümü: Tercüman.

Tezimin amacı tercümanların kendi asli görevleri hakkında görüşlerini ve deneyimlerini araştırmak ve aynı zamanda tercümanların görüşleri ve deneyimleri aracılığıyla tercümanların asli görevlerinin neler olduğu konusunda bilgiler edinmektir. Bununla birlikte tercüme hizmeti alan kişilerin isteklerinin ve beklentilerinin neler olduğunu ve bu beklentilerin tercümanların görevlerine dahil olup olmadığı konusunda bilgiler edinmektir. Beni bu konuda araştırma yapmaya yönlendiren neden ise haber gündemlerinde belirli aralıklarla tercümanların yaptığı tercümelemler ile ilgili olumsuz eleştiriler alması olmuştur.

Tezim için 5 tercüman ile birlikte görüşmeler gerçekleştirdim. Görüşmeler gerçekleştirdiğim tercümanların tercümanlığa başlamadan önceki meslekleri, yaşları, hangi ülkenin vatandaşı oldukları ve tercümanlık alanındaki is deneyimleri değişkenlikler göstermektedirler. Tercümanların is deneyimleri en az 3 sene ve en fazla 25 senedir. Tercümanlar ile görüşmelerim ilkbaharda 2017 yılında gerçekleşmiştir. Görüşmeleri gerçekleştirdiğim tercümanlar olumsuz eleştirilere neden olabilecek sorunlardan, tercüme hizmeti alan kişilerin beklentilerinden ve bu beklentilerin yol açtığı olumsuz sonuçlardan bahsetmişlerdir. Tercümanlar ve tercüme hizmeti alan kişiler arasındaki yanlış anlaşılmalarda da olumsuz nedenlere ve müşterilerin memnuniyetsizliğine yol açabilirler. Bu nedenle aynı zamanda tercümanların mesleki yaşamında ne gibi çelişkili durumlarla karşılaştıklarını araştırmak istedim. Görüşmelerin sonucunda müşterilerin tercümanların hizmetleri konusundaki memnuniyetsizliklerinin nedenlerini araştırıp, bu nedenlere çareler bulabiliriz.

Tercümanların mesleki becerilerine karşı olan ilgim ve tercümanların Finlandiya'da ki konumlarına etki edebilme isteği beni bu konuda araştırmaya yönlendirmiştir. Tercümanlık sırasındaki tercümanlığın kalitesi, tercümanlık hizmeti alan kişinin yasal haklarının korunması açısından büyük önem arz eder. Bundan dolayı bu alanda araştırmalar yapılmalıdır. Bu tez çalışmam sırasında öne çıkan konu, tercümanlık hizmeti alan müşterilerin memnuniyeti için önceden bilgilendirilmeleri gerektiğidir. Eğer müşteriler tercümanların asli görevlerinin ne olduğu ve mesleki etik rolleri konusunda bilinçlendirilirse, tercümanların onların arkadaşları gibi davranamayacakları, müşterilerin avukatı gibi rol üstlenemeyecekleri ve her konu hakkında da uzman olmadıkları açıklığa kavuşacak ve böylelikle de yanlış anlaşılmalarda önüne geçilecektir.

Anahtar kelimeler: tercüman, tercümanın görevleri, müşterilerin beklentileri, tercüme kalitesi, mülakat tez çalışması

SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	7
2 TUTKIMUKSEN AINEISTO JA MENETELMÄ.....	8
3 ASIOIMISTULKIN OSAAMINEN.....	12
3.1 Asioimistulkin osaaminen ja koulutus	12
3.2 Asioimistulkin ammatillinen arvoperusta.....	16
3.3 Asioimistulkin tehtävät ja ammattietiikka.....	22
3.4 Tulkkauksen laatu.....	25
4 HAASTATTELU JA TUTKIMUSTULOKSET.....	27
4.1 Asioimistulkin tehtävät tulkkien näkökulmasta.....	28
4.2 Asioimistulkin tehtävien eettiset ulottuvuudet.....	29
4.3 Asioimistulkkiin kohdistuvat odotukset.....	31
4.4 Viestintähaasteet asioimistulkin tehtävissä.....	35
4.5 Analyysitulosten yhteenveto.....	38
5 POHDINTA	41
6 LÄHTEET	
7 LIITTEET	
LIITE 1. Eettisten ohjeiden soveltaminen	

1 JOHDANTO

Julkisuudessa aina välillä esiintyy kritiikkiä asioimistulkkeja kohtaan. Julkisuudessa on esitetty näkemyksiä, joiden mukaan ainakin osa tulkkipalveluiden asiakkaista kokee tyytymättömyyttä saamaansa palveluun. Kritiikkiä on osoitettu myös tulkkien osaamiselle ja tulkkauksen laadulle. (ks. esim. Iltalehti 3.7.2017 ja Iltalehti 4.8.2017). Opinnäytetyöni tavoitteena on perehtyä tulkin tehtävään tulkkien näkemyksien ja kokemusten kautta ja selvittää, että mitä tarkoitetaan tulkin tehtävillä. Tätä asiaa tutkin haastatteleamalla tulkkeja siitä, minkälaisia odotuksia asiakkaat ovat kohdistaneet heihin. Haluan selvittää, minkälaista tulkkaukspalvelua viranomaisasiakkaat ja maahanmuuttaja-asiakkaat ovat ilmaisseet haluavansa ja kuuluvatko ne odotukset ja asiat tulkin tehtävään hoidettavaksi.

Tutkin asioimistulkin näkemyksiä ja kokemuksia heidän omista tehtävistään, että mitkä asiat liittyvät tulkkien tehtäviin heidän omasta mielestään. Miten tulkit kokevat tulkattavien odotuksia tulkin tehtävää kohti. Haastattelemani tulkit kertovat asiakkaiden tyytymättömyyteen vaikuttavista tekijöistä ja odotuksiin liittyvistä ongelmista sekä pohtivat niiden syitä. Siksi haluan tutkia, minkälaisia ristiriitaisuuksia tulkit ovat kohdanneet työssään. Tulkattavat asiat vaihtelevat laidasta laitaan, tästä syystä johtuen siihen tarvitaan tulkkien ammattimaista suoritusta. Kuitenkin kyse ei ole ainoastaan tulkin osaamisesta, sillä asiakkaan odotuksillakin on suuri merkitys. Asiakkaiden tyytymättömyyden syiden taustalla olevia asioita pitää tuoda esille, jotta voidaan etsiä näihin syihin ratkaisumalleja ja tulkit voivat vastata ja myös tarvittaessa reagoida kritiikkiin. Minua kiinnostaa johtuuko tyytymättömyys siitä, että asiakkailla on eri käsitys tulkin tehtävistä, kuin tulkilla itse on, kun tulkki toimii asioimistulkin ammattisäännöstmukaisesti. Haluan myös selvittää, että miten tulkit itse suhtautuvat tulkkeihin kohdistuvaan kritiikkiin. Ongelmat ovat luonteeltaan sellaisia, että ne näkyvät ja ilmenevät eri osapuolilla eri tavoin.

Asiakkaille tyytymättömyys näkyy tyytymättömyytenä tulkin palveluun, mutta tulkivälityksille se voi näkyä pienentyvinä tulkkipalveluiden tilauksina. Lisäksi asiakkaiden tyytymättömyys voi antaa huonon maineen tulkin ammattikunnalle ja asioimistulkkiin työmotivaatiot voivat laskea huonojen palautteiden perusteella. Tulkattavilla voi olla monenlaisia odotuksia ennen tulkkauksen aloitusta, esimerkiksi jos asiakas olettaa, että tulkki voisi toimia henkilökohtaisena avustajana tulkkauksen aikana ja kun tulkki ei voi täyttää tulkattavien odotuksia, todennäköisesti seurauksena on tyytymättömyyttä. Siksi asiakkaiden odotukset ja kokemukset ovat vaikuttavia tekijöitä tyytymättömyyteen. Jokaisen ammattitulkin toimintaperiaatteet perustuvat tulkin ammattisäännösten. Asioimistulkin ammattisäännösten (SKTL 30.5.2013) mukaan tulkin tehtäviin kuuluu muun muassa, että tulkki tulkkaa kattavasti, ei jätä mitään pois eikä lisää mitään asiaankuulumatonta. Tulkki on puolueeton viestinvälittäjä eikä anna tunteidensa, asenteidensa ja mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä. Tulkki ei toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä eikä toimeksiantonsa aikana ole velvollinen hoitamaan muita kuin tulkkaustehtäviä.

Opinnäytetyön aiheenvalintaan ohjasi kiinnostus tulkin ammattiosaamista kohtaan ja halu vaikuttaa tulkkiin asemaan Suomessa. Koska tulkkauksilanteissa tulkkaukset vaikuttaa päätöksiin ihmisten elämästä, on tulkkauksen laatuun syytä kiinnittää erityistä huomiota. Tutkimusaineistona minulla on tulkeille suunnattu haastattelu. Olen haastatellut viittä kokenutta tulkkiä, joiden taustat, iät, kulttuurit ja koulutukset ovat erilaisia. Haastattelukysymykset pohjautuivat asioimistulkkiin ammattisäännösten ja haastattelut olivat teemahaastatteluja. Tutkimukseni lähtökohtana käytän teoreettisena materiaalina asioimistulkin ammattieettisiä ohjeita (SKTL 30.5.2013), jota tulkit sitoutuvat noudattamaan tulkkauksen aikana. Selvitän myös tulkkiin tehtävään liittyviä keskeisiä käsitteitä. Kysymysten näkökulmat paneutuvat asioimistulkin tehtäviin työtilanteissa. Kysymysten avulla olen halunnut selvittää ammattisäännösten määriteltyjen asioimistulkin tehtävien ja asiakkaiden tulkkipalveluista olettamien tehtävien eroavaisuutta. Käytän tutkimusaineistona haastattelemaani koottuja asioimistulkkiin vastauksia.

2 TUTKIMUKSEN MENETELMÄ JA AINEISTO

Opinnäytetyöni on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus ja tutkimuksen aineisto muodostuvat viiden asioimistulkin yksilöhaastattelusta. Haastatteluissa kysyttiin ensin tulkkien taustatietoihin liittyviä kysymyksiä. Sitten pyysin tulkkia pohtimaan asiakkaiden odotuksiin liittyviä ongelmia ja niiden syitä. Haastattelukysymykset perustuivat asioimistulkin ammattisäännöstöön. Halusin opinnäytetyössäni verrata tulkkien ammattisäännöstössä määriteltyjä tehtäviä tulkkien todellisuudessa suorittamiin tehtäviin ja niihin odotuksiin, joita tulkit kokivat asiakkailla olevan. Tärkeänä on se, että saan tulkin tehtävistä syvällisen näkemyksen, jonka tulkit kokemuksensa perusteella tuovat esille.

Laadullisessa tutkimuksessa oleellista on, että tutkittavat tietävät asiasta paljon tai heillä on omakohtaista kokemusta asiasta. Laadullisessa tutkimuksessa tärkeintä ei ole tutkimusjoukon koko, vaan tiedonantajien, tässä tapauksessa haastateltavien, sopivuus tutkimusta varten. Tiedonantajiksi valitaan sellaiset henkilöt, joilta oletetaan saatavan parhaiten tietoa tutkittavasta asiasta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85 – 86.) Haastattelin viittä asioimistulkkia ja haastatteluissa onnistuin keräämään riittävästi tietoa ja näkemyksiä tutkimustani varten. Tuomi ja Sarajärvi (2009, 73) kertovat haastattelun etuna olevan sen joustavuuden. Haastattelussa voi toistaa kysymyksen, selvittää ilmausten sanamuotoa, käydä keskustelua tiedonantajan kanssa sekä oikaista väärinkäsityksiä.

Hankin haastatteluja varten tutkimussopimuksen. Aluksi otin yhteyttä tulkkikeskukseen ja kerroin tutkimuksen sisällöstä ja tarkoituksesta. Kysyin myös, onko mahdollista haastatella heidän tulkkiaan, jotta voisin löytää opinnäytetyöni tutkimusongelmiin vastauksia. Ennen kun aloitin tekemään haastatteluja varmistin, tarvitseeko minun hakea tutkimuslupia erikseen kaupungilta, jossa tulkkikeskus sijaitsee, jotta voisin toteuttaa haastattelut tulkkien kanssa.

Sain tiedon tulkkeskuksesta, että minun ei tarvitse hakea erikseen tutkimuslupia kaupungilta, vaan se riittää, että loisin oman tutkimussopimuksen tulkkien kanssa. Tutkimussopimuksissa tulisi olla riittävästi tietoa tutkimuksen sisällöstä, tarkoituksesta ja tutkimuksen eettisistä asioista. Selvensin myös haastateltavilleni, että kun opinnäytetyöni on valmis, heitä ei pysty siitä tunnistamaan.

Asioimistulkkien koulutaustat, iät, kansalaisuudet ja kokemukset tulkin työstä ovat erilaisia. Tutkimukseen haastatteleman tulkki olivat kotoisin Irakista, Virosta, Kosovosta, Turkista ja Kiinasta. He ovat toimineet tulkkina vähintään 3 ja enintään 25 vuotta. Haastattelut pidettiin kevään 2017 aikana. Nauhoitin haastattelut, jotta ei mitään olennaista jää pois. Haastateltaville ilmoitin ennen haastattelun alkua, että varmuuden vuoksi nauhoitan haastatteluvastauksia ja tuhoan äänitalenteet, kun opinnäytetyöni on valmis. Aloitin haastattelun kysymällä taustatietoja, joista ilmeni muun muassa, haastateltavien koulutustausta, asumisaika Suomessa ja ikä. Nämä taustatiedot antoivat tärkeitä tietoja tulkkien osaamisesta ja auttoivat myöhemmin erottamaan haastateltavat toisistaan litteroinnin aikana.

Teemahaastatteluun ryhdyttäessä on tärkeää, että haastattelija hallitsee tutkittavan asiansa monipuolisesti. Hyvä haastattelija tuntee aiheen hyvin ja tiedostaa jatkuvasti, mikä on haastattelun tarkoitus. Haastattelijan kannattaa esittää selkeitä ja yksinkertaisia kysymyksiä saavuttaakseen myös selkeitä vastauksia. Haastattelijan pitää olla oikeasti kiinnostunut haastateltavastaan ja hänen mieli-
piteistään. Hän ei saa käyttää haastattelussa kysymyksiä, jotka muokkaisivat vastauksia tiettyyn suuntaan tutkijan omien mieltymysten mukaisesti. (Kuula 2006, 154–155.) Olen kiinnittänyt huomiota haastattelun toteutuksessa eettisiin asioihin ja vuorovaikutustilanteisiin. Heti aluksi kerroin, että ketään tulkeista ei ole mahdollista tunnistaa vastauksien perusteella opinnäytetyössäni. Olen kertonut jokaiselle haastattelemalleni tulkille henkilökohtaisesti, että tarvitsen haastattelun tuloksia opinnäytetyötäni varten ja siksi haastattelen heitä.

Minulle olivat tärkeitä haastattelupaikka, haastattelu-aika, haastateltavan näkökulma, haastattelusta sopiminen, haastattelun kulku ja haastattelun eteneminen. Haastattelumuotona minulla oli yksilöhaastattelu ja kaikki haastateltavat saivat erikseen tietoa mikä on haastattelun tarkoitus ja sisältö. Hirsjärven & Hurmeen (2004,97) mukaan haastattelijan pääasiallisina tehtävinä on kommunikation helpottaminen ja informaation hankkiminen. Pyrin ottamaan nämä asiat huomioon haastattelussa.

Vilkan (2005, 103) mukaan teemahaastattelun voi toteuttaa sekä ryhmä- että yksilöhaastatteluna, jossa haastattelijan tehtävä on huolehtia, että haastateltava pysyy asetetuissa teemoissa. Teemahaastattelussa ei kysymyksiä tarvitse tarkasti konstruoida etukäteen, vaan riittää, että päälinjat on hahmoteltu. Kysymykset voidaan yleisellä tasolla jakaa niiden sisällön mukaan karkeasti tosiasiakysymyksiin ja mielipidekysymyksiin. Teemahaastattelussa periaatteena on, että kaikki kysymykset ovat avoimia. Haastattelu usein muistuttaakin enemmän keskustelua teemojen pohjalta. Tutkijalla on hyvä olla joitain tarkkoja kysymyksiä, joilla edistää tai ohjata haastattelun suuntaa. Haastattelussa kysyin tulkeilta seuraavia kysymyksiä;

- Mitä mielestäsi asioimistulkin tehtäviin kuuluu?
- Onko tulkin tehtävä samanlainen eri tulkkaustilanteissa?
- Minkälaisiin viestintähaasteisiin olet törmännyt tulkkauksen aikana?
- Onko sellaista tulkkauskokemusta, jossa olet tuntenut epäonnistuvasi?
- Kuuluvatko pienet avustustehtävät tulkin työtehtäviin?
- Millaisiin ongelmiin yleisesti törmäät tulkkauksen aikana?
- Voiko tulkki kieltäytyä avustustehtävistä?
- Missä tulkin auttamisen raja kulkee?
- Mitä mielestäsi voisi muuttaa tai kehittää tulkkauspalveluissa?

Haastattelutilanteen alussa annoin asioimistulkeille kysymykset, jotta he pääsisivät tutustumaan ennen haastattelua kysymyksiin.

Haastattemilleni tulkeille olen antanut merkkikoodit T1 (Tulkki 1), T2 (Tulkki 2), T3 (Tulkki 3), T4 (Tulkki 4), T5 (Tulkki 5). Olen merkinnyt haastatteluista ottamiini lainauksiin haastateltavan koodin. Osa tulkeista toimii freelancereina ja osa on kuukausipalkalla toimivia tulkkeja. Toteutin yksilöhaastattelut tulkkikeskuksen tiloissa, jossa keskustelut olivat vapautuneita ja luontevia.

Aloitin aineiston analysoinnin kuuntelemalla nauhoituksia ja litteroimalla haastatteluja. Merkitsin haastatteluihin pääkohdat ja jaoin esille nousseet aiheet teemoitain. Kun olin kuunnellut kaikkien tulkkien nauhoituksia erikseen ja huomannut, että jotkin kysymyksien vastaukset eivät toimineet joidenkin kohdalla, en litteroinut siinä tapauksessa kaikkia. Tein analysointia ja havaintoja jo haastatteluvaiheessa siten, että pidin itselleni tutkimuspäiväkirjaa havainnoista koko ajan. Analyysin aikana järjestin, jäsensin ja tiivistin aineistoa niin, ettei mitään olennaista jäisi pois. Haastattelumateriaalia käsittelin anonymisti ja vastaukset jäivät vain minun käyttöni. Olen luvannut hävittää vastaukset opinnäytetyöni valmistuttua ja vastaajia ei voi tunnistaa missään vaiheessa.

3 ASIOIMISTULKIN OSAAMINEN

Asioimistulkki on ammattipuhuja, koska häneltä edellytetään soveltuvuutta ja harjaantuneisuutta kasvokkain viestintään sekä miellyttävää ja selkeää ulosantia. Asioimistulkilla on kaiken kaikkiaan paremmat kieli-, viestintä ja kulttuuritaidot kuin tavallisella kielenkäyttäjällä. On ensiarvoisen tärkeää, että asioimistulkki tiedostaa työhön liittyvän juridisen ja eettisen vastuun, koska hän on työssään paljon vartijana. Asioimistulkin ammattitaito hankitaan ohjatussa käytännön työskentelyssä tai opiskelemalla ammattiin. (Asioimistulkin ammattitutkinto, 2006.)

Vaikka usein asianmukaisesti koulutetut ja pätevät tulkit pääsisivät tulkkamaan, aina ammattitulkkeja ei kuitenkaan ole saatavilla. Joskus tulkkamaan myös pääsevät maallikotulkit esimerkiksi, toisin sanoen kieliä osaava perheenjäsen. Usein lapset hallitsevat suomea paremmin kuin vanhempansa ja joutuvat toimimaan heidän asioimistulkkeina. Tässä tapauksessa on jonkinasteinen eettinen ongelma: kuuluvatko virastoissa käsiteltävät "aikuisten asiat" esimerkiksi 10–12-vuotiaalle lapselle ja täytyykö lapsi tosiaan altistaa näille asioille. Rädyn (2002, 150) mukaan lapsen täytyy kuitenkin saada olla lapsi, eikä hänen missään nimessä pidä joutua huolehtimaan aikuisten asioista. Lapsen toimiminen tulkkina vääristää myös perheen sisäisiä suhteita.

3.1 Asioimistulkin osaaminen ja koulutus

Satu Leinonen (2007, 294) määrittelee, että asioimistulkkauksella tarkoitetaan suomalaisen viranomaisen ja maahanmuuttajan, pakolaisen tai muun ulkomalaisen henkilön välistä keskustelun, neuvottelun, tai kuulustelun tulkkausta pääsääntöisesti konsekutiivi- eli peräkkäispuhunta menetelmällä.

Kun tulkin ammattinimike ei ole suojattu tulkkina voi toimia kuka tahansa, esimerkiksi kaksikieliseksi kasvanut, alan opiskelija, kuukausipalkalla työtä tekevä, yliopistotasaisen kielitutkinnon suorittanut ja kieliä itseoppinut. Toisilla on hyvä pätevyys ja toisilla taas ei ole riittävästi pätevyyttä. Ammattitaidon kehittäminen ja ylläpitäminen ovat jokaisen asioimistulkkina toimivan oikeuksia ja velvollisuuksia. Tulkkina monikulttuurisessa työympäristössä toimimisessa tarvitaan erinomaista kahden kielen osaamista ja molempien kulttuurien tuntemista. Myös työyhteisövalmiudet- ja vuorovaikutustaidot, eri alojen tunnustaminen ja taitojen tunteminen ovat merkittävästi tärkeitä. Ristiriidaton työyhteisö edistää ammattikunnan omaa tyytyväisyyttä ja hyvinvointia. Hyvän tulkin tunnusmerkin saavuttamiseksi tulkkauslalla tarvitaan yhteistyötä. Maahanmuuttaja-asiakkaat ja viranomaisasiakkaat tarvitsevat tietoa tulkin roolista ja tehtävästä jo ennen kuin tarvitsevat asioimistulkkauspalveluita. Näin tulkkaukseen osallistuvat osapuolet voivat huolehtia omastaan roolistaan ja asiakkaat voivat rajoittaa korkealle asetetun odotuksiansa. Tulkkauspalvelua käytetään lukuisilla eri aloilla kuten sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla, kotoutumisasiossa ja poliisin kanssa asioitaessa sekä oikeudenkäynneissä. Toisinaan tulkki joutuu tulkkaamaan hyvin arkaluonteisia tai hyvin merkittäviä ja kauaskantoisia aiheita. On tärkeää, että tällaisissa tulkkaustilanteissa käännytään ammattitulkkiin puoleen, jotka ovat omaksuneet ammattitietiensä, velvollisuutensa ja roolinsa. (Toivonen 2009.) Asioimistulkki tulkkaa tulkkaustilanteen puheenvuorot ja tarvittaessa selittää kulttuuriseikkoja, jotka ovat olennaisia viestin ymmärtämisen kannalta. Asioimistulkilla on tilanteessa oma ammattiroolinsa, eli hän on viestin välittäjä. (Opetushallitus 2006, 21.)

Kaarina Hietasen mukaan (Hietanen 2004, 277) ollaan sitä mieltä, että luontainen soveltavuus on ensisijainen tärkeä hyväksi tulkiksi aikovalle. Kuitenkin koulutuksella kehitetään paremmiksi hyviä keskinkertaisia ominaisuuksia. Alan soveltavuus on kuitenkin erittäin vaikeasti määriteltävä asia. Minkälaisista luonnosta ja minkälaisia lahjoja tulkin soveltavuudella tarkoitetaan? Mistä tulkin ammattia harkitseva henkilö tunnistaa oman soveltavuutensa? Nuorten ihmisen kohdalla jo voimakas halu tulla hyväksi tulkiksi viittaa soveltavuuteen.

Mutta varsinaiset tulkin tiedot ja taidot hankitaan kuitenkin kouluttautumalla: valjastamalla luontainen uteliaisuus asioita, ihmisiä ja kulttuureita kohtaan ammattimaisen osaamisen vetojuhdaiksi. Koulutuksessa lähdetään järjestelmällisesti kehittämään tulkkaustoimeksiantoihin valmistautumista kuten tiedonhakua ja kriittistä tiedon arviointia, analysointi- ja ennakoitimenetelmiä, tilannehallintaa, kongressitietoutta, yleissivistystä, kuuntelemis-, mieleenpainamis- ja mieleen palauttamistekniikkaa, äänenkäyttöä ja puhetekniikkaa, puheen estetiikkaa, julkista esiintymistä, tervettä riskinottoa, ammattiin liittyvien humanististen arvojen sisäistämistä ja tietysti niiden kielten taitoa edellyttää vastaavan kulttuurin omaksumista.

Koulutukseen panostamiseen tärkeyttä tukee sekin, että kouluttamattomalla tulkillä on vähemmän keinoja selvitä työssä eteen tulevista psykologisista ja sosiaalisista vaikeuksista, jotka liittyvät eteenkin tulkin rooliin ja statukseen sekä kielelliseen pätevyyteen (Wadensjö 1998, 52). Tulkkien kokemukset tukevat tätä väitettä: ammattilista koulutusta saaneet tulkit kertovat usein, että koulutus on tehnyt heistä itsevarmempia työssään ja sitä kautta auttanut heitä parantamaan tulkkaussuoritustaan (mt 54). Suomessa voi hankkia asioimistulkkauksen pätevyyden Diakonia-ammattikorkeakoulussa tai asioimistulkin näyttötutkintona. Myös tulkkauksessa voi suorittaa ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon. Oikeustulkkauksessa on erityisammattitutkinto ja vuonna 2018 tulossa oikeustulkkauksen erikoistumiskoulutus.

Diakonia-ammattikorkeakoulussa koulutuksen kesto on 3,5 vuotta. Opiskelu on mahdollista toteuttaa monimuotototeutuksena eri opiskelupaikkakunnilla Helsingissä, Oulussa, Pieksämäellä, Turussa ja Porissa. Opintojen laajuus on 210 opintopistettä. Diakonia-ammattikorkeakoulussa asioimistulkkauksen koulutuksessa keskitytään tulkkaukseen ja kääntämiseen, tulkin ammatilliseen työnkuvaan ja ammattietiikkaan. Koulutus sisältää myös työkielten ja -kulttuurien sekä erityisesti suomalaisen yhteiskunnan ja sen palvelurakenteen opintoja.

Koulutuksessa keskitytään asioimistulkin työn kannalta oleellisimpiin toimintaympäristöihin, jotka ovat kasvatus- ja opetusala, sosiaaliala, terveysala, maahanmuutto sekä poliisi- ja oikeusala. Työkielinä koulutuksessa ovat vuonna 2018 arabia, dari, kiina (mandariini), kurdi (sorani murre), persia, somali, urdu tai tigrinja. Toinen työkieli on aina suomi ja hakijan on osattava sekä suomea että yhtä työkielestä (Diak 2018.)

Tulkkaustoiminnan kehittäminen (YAMK) koulutuksen järjestetään Diakonia-ammattikorkeakoulussa Helsingissä. Koulutus toteutetaan monimuotokoulutuksena ja sen kesto on 1,5–2 vuotta. Koulutuksen opetuskieli on suomi. Opiskelu on monimuotoista sisältäen verkko-opintoja ja itsenäistä opiskelua sekä lähiopetusta yhtenä ryhmänä. Tutkintoon kuuluvan opinnäytetyön tulisi olla työelämälähtöinen. Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää ja tutkia opiskelijan omaa työyhteisöä ja koko alaa. (Diak 2017.) Myös Diak yhteistyökumppaneineen järjestää ensimmäisen korkeakoulutasoisen oikeustulkkauksen erikoistumiskoulutuksen Suomessa. Diakin yhteistyökumppaneina on Helsingin yliopisto, Humanistinen Ammattikorkeakoulu (Humak) ja Tampereen yliopisto. Oikeustulkkauksen erikoistumiskoulutuksen laajuudeltaan 40 opintopistettä ja koulutus järjestetään vuonna 2018 elokuussa. Koulutuksen kielet ovat somalia, arabia, venäjä, ruotsi, suomalainen viittomakieli ja mahdollisesti englanti, viro ja ranska. Erikoistumiskoulutuksen tavoitteena on antaa rohkeutta ja varmuutta oikeustulkkauksen ongelmiin sekä kouluttaa asiantuntijoita. Koulutus on maksullinen ja sen hinta on 2 000 euroa. (Diak 2018.)

Näyttötutkinnot ovat ammattitaidon hankkimistavasta riippumattomia. Koulutuksessa, työelämässä ja harrastuksessa hankittua osaamista käsitellään yhtenä kokonaisuutena siten, että osaaminen voidaan hyödyntää tutkinnoissa vaaditun ammattitaidon näytöissä. Asioimistulkin ammattitutkinto muodostuu kolmesta tutkinnon osasta. Tutkinto on valmis, kun kaikki kolme osaa suoritettu hyväksytävästi. Näyttötutkinnon osat ovat tulkin toimintavalmiudet, työkielten hallinta ja tulkkaustaito (Näyttötutkinnon perusteet 2006, 5–6.)

Kyseessä ei siis ole vain kielitaitokoe, vaan tutkinto on suunniteltu mittaamaan käytännön työn edellyttämiä tietoja, taitoja ja valmiuksia. Näyttökokeeseen sisältyy muun muassa, tulkkauskoee, jossa kokelas tulkkaa roolihenkilöjen käymää mahdollisimman aidon tuntuista dialogia, joka etenee osapuolten reaktioiden mukaan. Kirjallisessa osiossa testataan esimerkiksi sanastonhallintaa, tekstin tuottamista ja yhteiskuntatuntemusta. (Leinonen 1998). Tampereen aikuiskoulutuskeskus järjestää oikeustulkkauksen erikoisammattitutkintoa tulkeille, joilla on kokemus oikeusalan tulkkauksista. Koulutus vahvistaa osaamista ja ohjaa erikoisammattitutkintoon. Opiskelu on omaehtoista, sivutoimista ja monimuotoista. Siihen on mahdollista osallistua työn ohessa. Opiskelun avuksi tarvitaan hyvät verkko-yhteydet ja valmius kirjoittaa verkossa molemmilla työkielillä. Tutkintoon haakeutuminen alkaa jaksolla (31.10.-10.11.), jossa kartoitetaan alan tuntemus. Tutkinto suoritetaan henkilökohtaisen suunnitelman mukaan. Lähipäivät rakentuvat tutkintoon ohjauksesta, asiantuntijaluennoista, termityöstä ja tulkkaustaidon harjoituksista. Etäjaksolla on termityön harjoituksia ja tutkintoon valmistavia tehtäviä. Tutkinnon suorittajille järjestetään koulutusta Tampereella lähipäivinä ja lisäksi käytössä on verkko-oppimisympäristö. Oikeustulkin erikoisammattitutkinto suoritetaan vaiheittain, koko tutkinto muodostuu neljästä osasta oikeustulkaustaito, oikeustulkin toimintaympäristön tunteminen, oikeustulkin ammattimainen toiminta ja oikeustulkin työkielten hallinta. Koulutus on maksullinen ja sen hinta on 210 euroa. (TAKK, Tampereen aikuiskoulutuskeskus, 2018.)

3.2 Asioimistulkin ammatillinen osaamis- ja arvoperusta

Mattila (2008, 94) on kirjoittanut, että ammatillinen itseluottamus on tärkeä työssä jaksamisen tekijä. Sitä heikentää itsetunnon ja oman arvontunnon hauraus. Toisaalta itseluottamusta uhkaavat virheet, uupuminen ja toisten moittivat arviot - olivatpa ne oikeutettuja tai eivät.

Tulkin täytyy tunnistaa rajansa ja hyväksyä ne, vaikka hänen tuleekin aina pyrkiä kehittymään ammatissaan. Tulkin asiakkailta voi tulla pyyntöjä ja odotuksia monelta suunnalta ja rajaaminen voi olla vaikeaa, mutta tulkki ei voi joka kerta täyttää kaikkia toiveita ja pyyntöjä, eikä kaikkien mieliksi voi olla. Tukenaan ammatissaan hänellä on tulkin ammattisäännöstö, joka ohjaa tulkin toimintaa ja käsittelen niitä asioita luvussa 3.3.

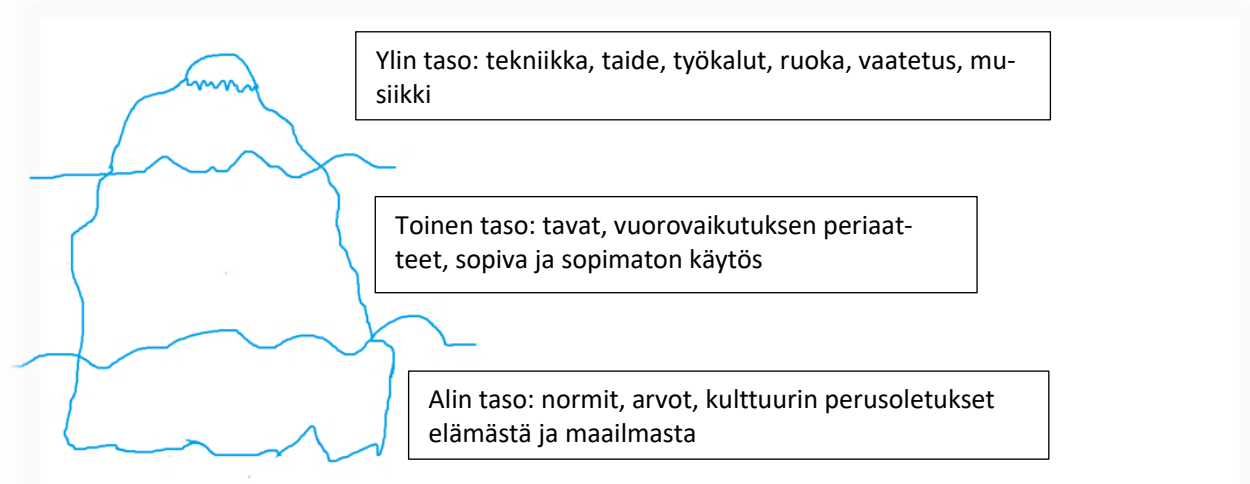
Tärkeää on, että asioimistulkki molempien työkielten taito on vahva ja tulkit ovat tietoisia molemmista kulttuureista, jotta molemmat viestinnän osapuolet saavat laadukkaan ja ammattimaisen tulkkauksen (Toivonen 2009, 33). Tulkilla on täten oltava aktiivinen kielitaito. Aktiivinen kielitaito merkitsee sitä, että tulkki hallitsee työkieltensä rakenteiden ja sanavaraston käytön niin suullisesti kuin kirjallisesti. On todella tärkeää, että tulkin ilmaisuvälineistö on laaja ja monipuolinen (Saresvuo-Ojanen 1988, 50). Kulttuurisensitiivinen tulkkaus on olennaista, sillä tulkin tehtävänä on tulkata kaikki tulkkaustilanteen puheenvuorot tarkasti ja kattavasti lisäämättä niihin ylimääräistä tai jättämättä osia tulkkaamatta. Tulkkauskielten ja kulttuurien tuntemus antaa Toivosen mukaan asioimistulkille tulkkaustilanteessa tiettyä valtaa (Toivonen 2009, 22.) Tulkilla pitää olla tietoa kulttuureista, mutta hänen on itse pysyttävä puolueettomana.

Lidman ja Suominen (2017) kertovat, että esitutkintaan päätyneiden rikosepäilyjen käsittely on ongelmallista erityisesti silloin, kun yhteinen kieli puuttuu. Tulkin kielitaito ei silti yksin riitä takaamaan esitutkinnan laatua tältä osin, sillä kyse on myös kulttuurin tulkkauksesta. Tulkkaus voi osaltaan vaikeuttaa väkivallan tunnistamista, mikäli tulkki ja tulkattava jakavat samankaltaisen ymmärryksen kulttuurisesti perustellusta väkivallasta. Esimerkiksi tyttöjen sosiaalisten suhteiden rajoittaminen saattaa tuolloin kääntyä vanhempien velvollisuuksiin kuuluvaksi suojelemiseksi ja jopa fyysinen väkivalta voidaan ymmärtää oikeutetuksi. Ensimmäinen lähtökohta olisi muiden kulttuurin ymmärtämisessä tietoisuus omasta kulttuurista. Oman kulttuurin piirteiden tunnistaminen tarkoittaa sitä, että henkilö pystyy erottamaan tapoja, ihanteita, asenteita ja normeja omassa kulttuurissa.

Vartiainen-Ora (2005, 23) mainitsee, että kun ensin erottaa, miten oma kulttuuri ohjaa ajattelua ja käsityksiä esimerkiksi perheestä, yksilöstä, naisen ja miehenrooleista, voi sanoa ihmisen olevan kulttuuritietoinen ja matkalla kohti monikulttuurisuutta. Seuraavaksi olisi tästä eteenpäin ymmärtää, millaisille käsityksille toisen ihmisen käyttäytyminen ja ajattelu perustuvat.

Launiala (1998) on kertonut kulttuurista, että ”Kulttuurin voidaan laajimmassa merkityksessään sanoa olevan koko se moninaisuus, joka koostuu yhteiskunnalle tai yhteiskuntaryhmille tyypillisistä henkisistä, aineellisista, älyllisistä, emotionaalisista piirteistä. Kulttuurin kuuluvat taiteen ja kirjallisuuden lisäksi myös elintavat, yksilön perusoikeudet, arvojärjestelmät, perinteet ja vakaumukset”.

Kulttuuri vaikuttaa vahvasti ihmisten käyttäytymiseen. Ihminen ei voi paeta kulttuurin vaikutusta omassa ryhmässään, vaikka haluaisikin. Henkisen ohjelmoinnin vaikutus on voimakasta. Vaikka hän muuttaisi pois omasta kulttuuristaan, niin poisoppiminen ja uuden kulttuurin tilalle oppiminen on hidasta ja vaikeata. (Thomas & Inkson 2003, 25.) Kulttuuria voidaan jakaa kahteen osioon toisin sanoen näkyvän ja näkymättömän osioon. Näkyvä kulttuuriin kuuluvat mm. ruoka, jota syömme ja tapa ja välineet, joilla sitä valmistamme. Sen lisäksi ihmisten välinen vuorovaikutus voi olla näkyvää, esimerkiksi äänen käyttö. Toisen osioon eli näkymättömään osioon kuuluvat mm. arvot, normit, käsitteet, joiden avulla ilmaissamme itseämme. Toisessa osiossa on kulttuurin osien tunnistaminen. Sen tulkitseminen on vielä vaikeampaa kuin näkyvän kulttuurin ymmärtäminen. Kulttuuri ei periydy biologisesti, vaan kulttuuriin liittyvät asiat ovat opittuja (Vartiainen-Ora 2005, 24)



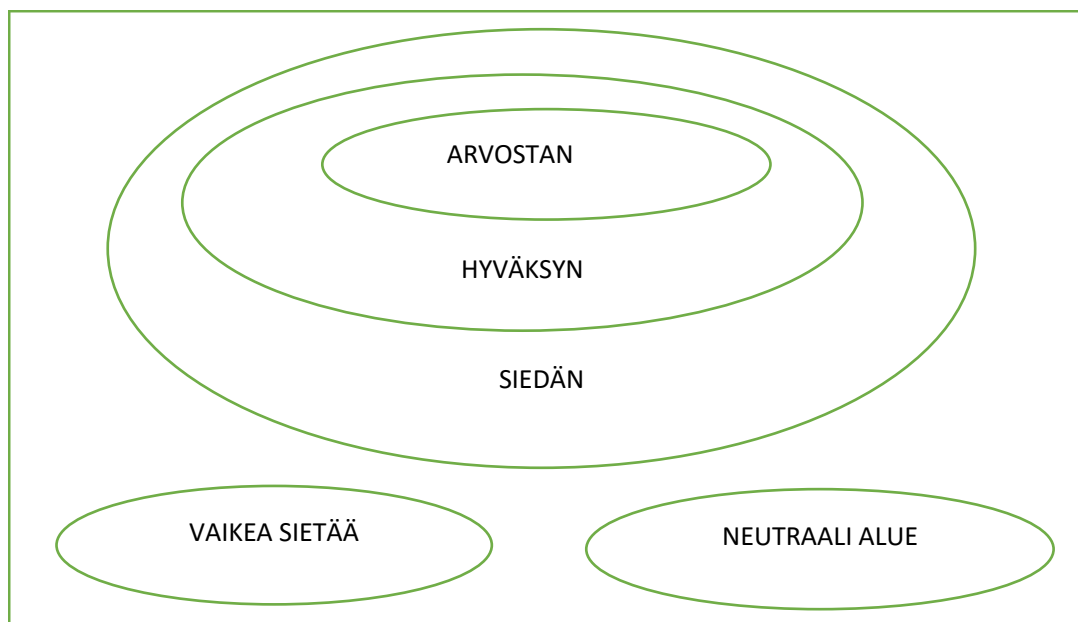
Kuvio 1. Kulttuuri jäävuorivertauksena (Vartiainen-Ora 2005, 24)

Vartiainen-Ora käyttää kulttuurin kuvaamiseen kulttuurin jäävuorta (kuvio 1.) Ylin taso, mikä on veden päällä helpoiten havaittavissa. Tulkkaustilanteessa tulkin viranomaisasiakkaat ja maahanmuuttaja-asiakkaat voivat havainnoida toistensa kulttuuritasoansa helpoiten sosiaalisen ja fyysisen ympäristön kautta, vaikka ei olisikaan yhtenäistä kieltä. Toinen taso, veden alla olevan tason ylempi puoli, kertoo kulttuuriin kuuluvista arvoista. Kolmas taso toisin sanoen alin taso sijaitsee jäävuoren alapinnassa, tämä osio sisältää kulttuurin tiedostamattomia ajatuksia ja uskomuksia, jotka ovat kulttuureille ominaisia. Tässä vaiheessa tulkin tehtävä on hyvin merkittävä molemmille tulkattaville osapuolille. Tulkki tuntee parhaiten molempien osapuolten kulttuureja ja voi tulkata tarvittaessa kulttuureihin liittyviä viestintätapoja. Näin vältytään mahdollisilta väärinkäsityksiltä. Mutta tulkki tulkaessaan ottaa huomioon asioimistulkin ammattisäännöstöä, että tulkki ei lisää eikä poista mitään. Kun ihmiset tuntevat toistensa kulttuurit silloin he voivat ymmärtää, arvostaa, hyväksyä ja sietää erilaisten asioiden taustalla olevia syitä helpommin.

Vartiainen-Ora (2005, 24) kertoo, että kulttuuriin liittyvät asiat eivät siirry geeneisämme, vaan välittyvät yhteisöstä, johon olemme sattuneet syntymään. Tätä kulttuurin kasvamista kutsutaan sosialisatioksi. Kulttuurin kasvaessamme ja siinä toimiessamme me myös muokkaamme ja rakennamme kulttuuria.

Tulkkien joukkoon mahtuu eritaustaisia ihmisiä, joiden osaamisalueet vaihtelevat keskenään hyvin merkittävästi ja herättävät huomioita sekä erilaisia näkemyksiä eri osapuolilla vuorovaikutus tilanteessa tulkkauksen aikana. Tulkin kannalta on hyvää tietää kulttuurituntemuksen asteikot, jotka vaikuttavat viestintätapoihin ja sisällöllisesti viestinvälittymiseen. Vartiainen-Ora (2005, 31) mainitsee, että kun ymmärrämme ilmiöiden taustaa, niitä on myös helpompi sietää. Mikä on väärin ja mikä on oikein, ei ole itsestään selvää ja mustavalkoista, kun otamme huomioon, että eri kulttuureissa pidetään hyvänä ja huonona eri asioita.

Vartiainen-Ora kuvaa erilaisuutta Kari Helinin esittämien sisäisten arvokenttien kuvion avulla. Helin esittää mallin, jossa ihmiseen mieli jaetaan neljään alueeseen: arvostan, hyväksyn, siedän, ja vaikea sietää.



Kuvio 2. Sietämisestä hyväksymiseen-arvokentät näkyviin (Vartiainen-Ora 2005, 31)

Vartiainen-Ora (2005, 31) kertoo, arvostamisen alueeseen kuuluvat sellaiset asiat, joita pidämme tavoiteltavina ja tärkeinä asioina.

Helin kutsuu tätä aluetta mielen johtokeskukseksi, ne toimintatavat, ilmiöt ja ominaisuudet, joita arvostamme, ohjaavat asenteitamme ja koko maailmankuvaamme. Arvostamisen alue on vahvasti kulttuurisidonnainen.

Tulkillä ja asiakkailta voi olla eri näkemykset siitä, mitä arvostavat, hyväksyvät ja sietävät. Tulkin työympäristössä, eri kulttuureja kohdattaessa, kasvavat myös tulkkipalvelun haasteet. Maahanmuuttaja tulkattavilla tarpeet tulkin asiakkaana ovat usein erilaiset kuin valtaväestön. Eri maahanmuuttajataustaisilla ihmisillä on erilaisia käsityksiä yhteisöstä, yksilöstä ja elämästä. Tulkkaustilanteessa uskomukset ja perinteet voivat aiheuttaa maahanmuuttaja-asiakkaan ja viranomais-asiakkaan vuorovaikutuksen aikana väärinymmärryksiä ja epäluuloa voi myös kohdistua tulkkiin.

Myös haastatteluaineistossani tulkit kertovat tällaisista tapauksista. Esimerkiksi haastateltava T5 kertoo, että häntä on tullut monta kertaa vastaan tapaus, jossa lasta ei haluta laittaa puheterapiaan. Yksi syytä on se, että oma lapsi ei koskaan voi ”mokata” ja vanhempien on vaikea hyväksyä oman lapsen vaikeudet puheentuottamisessa. Toinen syy on että, vanhempien mielestä puheen kehityshäiriöt kuuluvat lapsen ikään sekä ajan myötä ne ongelmat paranevat itsestään. Vanhemmat vertaavat ja puolustelevalle: ”Myös naapurin monikielinen lapsi puhuu samaa tasoa äidinkieltä ja suomea ilman ongelmia.” T3 taas mainitsee, että ”tulkkauksen aikana olen törmännyt siihen, että puheterapeutti kyselee huoltajilta lapsen oman äidinkielen osaamisen tasoa. Vanhemmat ovat vastanneet yleensä, että ”lapseni osaa hyvin oman äidinkieltänsä ja osaa ilmaista itseään sujuvasti”. Sen jälkeen puheterapeutti on pyytännyt vanhempia poistumaan huoneesta sen ajaksi, että lapsen puhetta testataan leikin kautta. Leikin aikana kaivetaan värikkäät sanaselityskortit tai muita tehtäviä suoritetaan, jossa arvioidaan lapsen äidinkielen osaamista tulkin välityksellä. Suomen kielen osalta yleensä puheterapeutti saa lähetteen neuvolasta tai päiväkodista, mutta maahanmuuttajalapsen oma äidinkielen osiossa arvioijina ovat yleensä vain lapsen omat vanhemmat. T3 kertoo, että vanhemmat kulttuurisyytään saattavat tulla vastaanotolle sellaisella ”ei mitään vikaa lapsellani”-asenteella.

Puheterapeutin on useasti vaikea arvioida lapsen oman äidinkielen hallintaa, kun ei ole yhtenäistä kieltä lapsen kanssa ja vanhemmat saattavat antaa harhaanjohtavaa tietoa lapsen kielen kehityksestä. Puheterapeutti mietti asioita kuten, onko monikielisellä lapsella ainoastaan vaikeuksia uuden kielen oppimisessa vai yleinen puheen tuottamisen häiriö. Puheterapeutti voi siinä tapauksessa kysyä tulkin apua arvioimisessa. ”Tulkin kanssa arviointi tilanteessa lopputuloksena voi ilmetä, että asiat eivät ole samalla lailla kuin mitä vanhemmat ovat mieltä lapsensa osaamisesta”, kertoo T3. Monikielisen lapsen vanhempien ajattelutapa voi muodostua kulttuuriseikoista, jossa tulee esille kahden kulttuurin välistä näkemyseroa. Puheterapeutti käsittelee esimerkkitapausta omasta ammattinäkökulmastaan ja lapsen huoltajat taas omasta kulttuurinäkökulmastaan. Asioimistulkin tehtävä on puolueettomasti välittää viestiä molemmille osapuolille, eikä voi ottaa kantaa päätöksentekoon. Joissain tapauksissa tulkattavat yrittävät saada tulkin puolustamaan omaa kantaansa ja pitävät huonona asiakaspalveluna sitä, kun tulkki on puolueeton.

3.3 Asioimistulkin tehtävät ja eettiset ohjeet

Tulkkia tarvitaan, kun henkilöllä ei ole yhtenäistä kieltä. Tulkin tehtävänä on tarjota ihmisille ymmärtämisen edellytykset kieli- ja kulttuurimuurista huolimatta. Tulkki siis luo työllään tasa-arvoa tulkattaviensa välille, kun he voivat ilmaista itseään niin vivahteikkaasti ja rikkaasti kuin vain äidinkielellä voi. Tulkkauksen ansiosta ihmisillä on mahdollisuus huolehtia täysivaltaisesti velvollisuuksistaan ja oikeuksistaan monikulttuurisessa yhteiskunnassa. Ammattinsa taitavan tulkin välityksellä myös viranomaiset voivat hoitaa virkaansa ja päätyä oikeudenmukaiseen ratkaisuun silloinkin, kun he eivät ymmärrä asiakkaan kieltä eivätkä tunne riittävästi hänen kulttuuritaustansa. Tulkkauksen avulla voidaan tehdä oikeudenmukaisia päätöksiä käytännöllisiä ja oikeudellisissa asioissa, jotka voivat olla yksilön kannalta jopa elintärkeitä (Asioimistulkin ammattitutkinto, 2006.)

Tulkit määrittelevät usein tehtäväkseen toimia siltana tai kanavana ihmisten välillä, jotta viestintä olisi mahdollista. He ilmaisevat yhden osapuolen viestin toiselle tarkasti, lisäämättä siihen omaa panostustaan. He eivät ilmaise ajatuksiaan puheenaiheesta, vaihda sitä, kysy omia kysymyksiä, eivätkä anna neuvoja (Roy 2002 [1993], 347.)

Tulkki voi siis käyttää valtaa toimimalla viestinnän portinvartijana ja vaikuttamalla siihen, millaisina keskustelun osapuolet näyttäytyvät muiden silmissä. Tulkin valtaa rajoittuu kuitenkin useimmiten keskustelun sisäiseen valtaan, se ei ulotu yhteiskunnallisiin tilanteisiin sinänsä. Viranomaiset pitävät tulkkeja yleisin pelkkinä ”puhekoneina” eivätkä ole valmiita antamaan heille monikulttuurisen viestinnän asiantuntijoiden statusta (Mason 2000, 223.)

Todellisuudessa tulkkaustilanteessa tulkki ohjaa osallistujien puheenvuoroja. Hänen täytyy vallata tarvitsemansa puhetila ja säilyttää se riittävän pitkään sekä estää päällekkäin puhuminen, jotta kaiken sanotun muistaminen ja tulkkaaminen eivät vaarantuisi. Tulkki joutuu siis väistämättä joskus keskeytymään puhujia turvatakseen tulkkauksen onnistumisen (Englund Dimitrova 1995, 161.) Tapaus- tutkimukset osoittavat, että dialogia tulkatessaan tulkki säätelee ja koordinoi puhetta. Hän saattaa pyytää selvennystä johonkin sanottuun, pyytää tulkkausvuoroa, kommentoida omaa tulkeittaan, kehottaa osallistujia puhumaan yksi kerrallaan tai kehottaa puhujaa jatkamaan puheenvuoroaan (Wadensjö 1998, 110.)

Asioimistulkin ammattisäännösten mukaisesti tulkin tehtävänä on muun muassa, tulkki tulkaa kattavasti, ei jätä mitään pois eikä lisää mitään asiankuulumatonta, tulkki on puolueeton viestinvälittäjä eikä anna tunteidensa, asenteidensa, ja mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä, tulkki ei toimii tulkattavien avustajana tai asiamiehenä eikä toimeksiantonsa aikana ole velvollinen hoitamaan muita kuin tulkkaus- tehtäviä.

Asioimistulkin tulee noudattaa tulkkauksen aikana asioimistulkin ammattisäännöstöä ja seuraavat liitot ovat hyväksyneet asioimistulkin ammattisäännöstön 30.5.2013: Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto, Käännösalan asiantuntijat KAJ, Suomen Puhevammaisten Tulkit ry, Suomen Viittomakielen Tulkit ry, Suomen kirjoitustulkit ry, Helsingin seudun asioimistulkkip keskus, Keski-Suomen tulkkip keskus ja Kuurojen Liitto ry.

- 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 asiainkuulumatonta.*
- 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 tulkkaus-tehtäviä.*
- 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 (Asioimistulkin ammattisäännöstö, SKTL 2013.)*

Tutkimukseni liitteenä löytyy erikseen myös tulkin ammattieettisiä ohjeita ja niiden ohjeiden soveltaminen. Asioimistulkin eettisten ohjeiden tarkoituksena on se, että ammattisäännöstössä määritellyt asiat tukevat tulkkien eettistä päätöksentekoa päivittäisissä työtilanteissa. Tulkki tulkkaa ihmisten asioita erilaisissa elämäntilanteissa ja siksi tukeutuvat ammattisäännöstöön, jotta toimivat tehtävässään oikeudenmukaisesti.

Tulkin ammattisäännöstö auttaa tulkkeja väärinkäsityksien välttämässä ja työssä jaksamisessa sekä ammatillisessa kehittämisessä. Asioimistulkin eettiset ohjeet ohjaavat tulkkeja tulkaamaan jokaista tulkattavaa samanarvoisesti riippumatta tulkattavan kulttuurista, uskonnosta, sukupuolesta, iästä, yhteiskunnallisesta asemasta ja poliittisesta mielipiteestä.

3.4 Tulkkauksen laatu

Laatua arvioitaessa tulee ottaa huomioon laatukäsitteen eri tasot. Näitä ovat esimerkiksi laatuajattelu, laatutyö, laadun arviointi, laadun turvaaminen ja laadunvarmistus. Laatuajattelulla tarkoitetaan sitä, millaisin arvoin työn toteutusta perustellaan. Ajattelumallin perusteella voidaan arvioida olennaisia asioita perustehtävän kannalta. (Idänpään - Heikkilä, Outinen, Nordblad, Päivärinta & Mäkelä 2000, 8 — 9.) Tulkki toimii monenlaisten ihmisten kanssa, joiden kulttuuritaustat, iät, kielet ja uskonnot ovat hyvin moninaisia. Jokaisella tulkattavalla voi olla erilainen ajattelutapa laadusta. Myös tulkilla on oma laatuajattelunsa työstään. Työn laatua voidaan tarkastella kolmesta eri näkökulmasta. Ne ovat asiakkaan kokema laatu, ammatillinen laatu eli työntekijöiden omat kokemukset laadusta ja johtamisen laatu. Asiakkaiden kokema laatu kertoo, täyttävätkö palvelut asiakkaan odotukset ja tarpeet. Ammatillinen laatu tuo ilmi työntekijöiden näkemykset siitä, että tuottaako palvelu heidän näkökulmastaan oikeat palvelut asiakkailleen. Johtamisen laatu tarkastelee tuotettavia palveluita taloudellisuuden ja tuottavuuden näkökulmista sekä ylemmältä taholta määrättyjen lakien puitteissa. (Idänpään - Heikkilä, ym. 2000, 8 — 9.) 40.) Tutkimuksessani käsittelen asioimistulkin työtehtäviä ammatillisesta näkökulmasta, toisin sanoen tulkkien näkökulmista.

von-Essen kuvaa tulkkauksen laatua Gileen (Gile 1991:156) viitaten, että yleisesti ja yksityiskohtaista tunnustettu lista tulkkauksen laatu-irteistä, siis ei ole olemassa, vaikka alalla vaikuttaakin vallitsevan jonkinlainen yhteisymmärrys siitä,

että yleisesti tärkeimpiä piirteitä ovat muun muassa, uskollisuus, lingvistinen oikeellisuus, tyyllinen ja terminologinen hyväksyttävyyys. Hän korostaa vielä, että ainoastaan keino tarkistaa tulkkauksen hyväksyttävyyttä on määrätä joukko kriteereitä, joiden perusteella tulkkausta voimme tarkastella. Ne kriteerit ovat muun muassa, että Tuliko kaikki asiat tulkattua?, Oliko tulkin artikulointia selkeää?, Onko tulkki omaksunut alan terminologia ja valmistautunut huolellisesti?, Onko kulttuurierot otettu huomioon? Onko tulkkeen tyyli soveliasta verrattuna puhujan tilanteeseen ja tyyliin? Onko tulkki valmistautunut niin, että avoimia kysymyksiä ei ole jäänyt ja hän voi hyvillä mielin astella koppiin? (von Essen 2013,60.)

Tulkkauksen laatu ei ole määritelty, siksi on vaikea mitata tulkkien suorittamia tulkkauksien laatua. Laatua voidaan mitata ja arvioida kuitenkin vasta, kun on tunnistettu ja rajattu tarkasti arviointikriteerit. Laadun tarkistaessa pitää ottaa huomioon monenlaisia asioita huomioon muun muassa, luotettavuus, käyttäytyminen ja asenteet, maine, uskottavuus, taidot ja ammattimaisuus ja joustavuus. Tulkkien ammattiosaamisen kehittämisen ja tulkkipalveluiden tarjoama tulkkauksen onnistumisen kannalta on tärkeää, että selvitetään ja tunnistetaan tulkkauksen laatua.

4 HAASTATTELU JA TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimukseni tavoitteena oli tutkia haastattelemalla asioimistulkkveja heidän kokemuksistaan ja näkemyksistään omista tehtävistään sekä asiakkaiden tulkkiin kohdistuvista odotuksista. Tutkimustuloksista tulee esille asioita, kuten asioimistulkin työn haasteita, asioimistulkkiin kohdistuvia odotuksia ja kuinka tulkit voivat auttaa asiakkaitaan sekä tulkin auttamisen rajan kulku. Vastauksien kautta halusin selvittää, johtuuko osa asiakkaiden tyytymättömyys tulkin osaamattomuudesta tai tulkkipalveluita käyttäneiden epätietoisuudesta tulkin tehtävistä tulkkauksen aikana. Tässä luvussa käsittelen haastattelun vastauksia ja tuloksia.

Asioimistulkin työtehtävät ja työympäristöt vaihtelevat useasti. Halusin saada haastattelukysymysten perusteella, että onko kaikki haastatteleman tulkit samaa mieltä tulkin tehtävän sisällöstä ja onko heidän kokemansa vaikeudet tilanteen mukaan vaihtelevia. Ammattitulkin tehtävänä on noudattaa tulkkauksen aikana asioimistulkin ammattisäännöstöä, joka ohjaa asioimistulkkveja toimimaan asianmukaisesti ja oikein. Ammattisäännöstö toimii tulkin työssä punaisena lankana. Ammattisäännösten noudattaminen ei välttämättä aina ole mahdollista. Tulkin maahanmuuttaja-asiakkaat ovat yleensä hankalien asioiden äärellä. Asiakkailla on paljon pohdittavaa ja paljon kysymyksiä. Silloin yleensä tulkilta saatava apu on helpottava, kun taakkaa saa jakaa jonkun luotettavan ihmisen kanssa. Kun tulkki on ”oman maan” nainen tai mies, joka osaa kulttuurin ja kielen, on luonnollista, että maahanmuuttaja-asiakas turvautuu tulkkiin ennen tulkkauksen alkua, tulkkaustilanteessa tai tulkkauksen jälkeen. Haastattelemieni tulkit kuvaavat monipuolisesti tulkin työn vaihtelevuutta.

4.1 Asioimistulkin tehtävät tulkkien näkökulmasta

Tässä luvussa tulkit kertovat mielipiteitään omistaan tehtävistään heidän kokemuksien perusteella.

Tulkin pitää osata kahta kieltä erinomaisesti. Mielestäni tulkkaus on myös viestintää. Kun tulkattavat puhuvat, silloin tulkin pitää tulkata asioita sisällöllisesti oikein. Kuunteleminen, muistaminen ja keskittyminen ovat tärkeitä asioita tulkin tehtävissä. Tulkin tehtävään kuuluu se että, tulkki tulkkaa asioita mitään lisäämättä tai jättämättä pois. Kun on kyse asioimistulkin työtehtävistä siihen kuuluvat myös esimerkiksi, inhimillisyys, stressinsietokyky, aktiivisuus, vuorovaikutustaidot, kommunikointi ja asiantuntemus. Tulkin tehtävissä kaikista tärkein on se, että tulkki pysyy puolueettomana. Olen käyttänyt selaista termiä kuin ”lääkäri”, me ollaan kuin ”lääkäri” työssään. Kuka tahansa voi tulla potilaana lääkärin vastaanotolle, lääkärin tehtävä on hoitaa ja huolehtia. Haasteita on paljon meidän työssämme. (T1)

Tulkin pitää tulkata kaikkea mitä puhutaan palaverin tai keskustelun aikana, ei mitään muuta. Tulkin tehtävä on samanlainen. Vaikka tilanteet vaihtuisivat tehtävät kuitenkin pysyvät samana. (T2)

Tulkin tehtävään kuuluu periaatteessa vain viestin välittäminen, mutta sen lisäksi kuuluu muitakin asioita, kuten asiantuntemus. Mielestäni on tosi tärkeää, että tulkki osaa hallita tulkkauksen aiheen mitä sillä hetkellä on tulkkauksessa. Ei voi sanoa, että kaikki tulkkaus-tilanteet ja tehtävät ovat samanlaisia. Se riippuu paikasta, että missä olen tulkkauksessa. Minun pitää etukäteen tutustua tulkkausaiheeseen, jotta tiedän että myöhemmin mistä on kyse. Valmistautumisen ansiosta on helpompaa tulkata asioita viranomaisille ja maahanmuuttaja-asiakkaille. Valmistautuminen on tärkein osa työtehtävissämme. (T3)

Minun tehtävääni kuuluu se, että välittäisin tietoa molemmille osapuolille viranomaisasiakkaille ja maahanmuuttaja-asiakkaille. Tehtäviini ei oikeastaan kuuluisi mitään muuta. Tulkkaustehtävät ovat vähän erilaisia. Yksi tulkkaustehtävä voi olla esimerkiksi poliisiasemalla ja toinen lääkärinvastaanotolla. Etukäteen ei välttämättä tiedä mikälainen lääkäri on kyseessä voi olla, että terapeutti tai psykiatri. Kaikki tilanteet vaihtuvat ja ovat erilaisia. (T4)

Tulkin tehtävään kuuluu valmistautua etukäteen tulkkaus aiheeseen, jotta tulkkaminen onnistuu paremmin. Mielestäni tulkin tehtävään kuuluu nimenomaan tulkkaminen ja tulkin roolissaan pysyminen, mutta käytännössä täysin tulkin roolissa pysyminen on vaikea. Tulkki ja tulkattava tulevat samasta kulttuurista, jolloin puolueettomana pysyminen voi olla hankalaa. On sellaisia tilanteita usein, jossa tulkkausaihetta ei ole kerrottu tulkille etukäteen, tulkki ei tällöin pysty valmistautumaan tulkkaus aiheeseen. (T5)

Tulkki tulkkaa kattavasti, ei jätä mitään pois eikä lisää mitään asiaankuulumatonta todetaan asioimistulkin ammattisäännöstössä (SKTL 30.5.2013.) Tulkit yleisesti vastasivat, että tulkin työtehtävään kuuluisi pääsääntöisesti viestin välittäminen, mutta myös eräs tulkki korostaa, että viestin välittämisen yhteydessä kuunteleminen, muistaminen ja keskittyminen ovat tärkeitä asioita tulkin tehtävissä. Hänen mielestä tulkin työtehtävään liittyy muitakin asioita, esimerkiksi ihmillisuus, stressinsietokykyä, aktiivisuus, vuorovaikutustaitoa, kommunikointia ja asiantuntemusta. Eräs tulkki kokee tulkin tehtävän samanlaiseksi, vaikka tilanteet vaihtuisivat. Taas toinen tulkin mielestä kaikki tilanteet ovat erilaisia ja vaihtuvat paikan mukaan, jossa tulkataan. Viestinvälittämisen lisäksi, tulkit korostavat, että tulkin tehtävään kuuluisi myös valmistautuminen. Hyvin valmistauduttu on puoliksi tehty. Tulkkauksen onnistumisen kannalta aiheeseen valmistautuminen on merkittävä tekijä. Heidän mielestä olisi kannattavaa ennen tulkkauksen toteuttamista tutustua aiheeseen ja sanastoon, jotta ei tulisi kielellistä ongelmaa viestinvälittämisessä. Sen lisäksi tulkit suosittelivat, että alan ammattilaiset voivat ottaa muita oleellisia asioita huomioon tulkkauksen onnistumisen kannalta ja kehittää osaamistaan jatkuvasti. Tulkki kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan (SKTL 30.5. 2013.)

4.2 Asioimistulkin tehtävien eri ulottuvuudet

Tulkin ammatin yhteydessä tulkin rooli on suuri vaikutustekijä tulkin tehtävissä. Ammattisäännöstö, jossa korostuu tulkin tehtävä neutraalina viestinvälittäjänä.

Todellisuudessa tulkin tehtävään kuuluu muitakin asioita kuin viestinvälittämistä. Siksi tämä ulottuvuus voi herättää ristiriitaisia tunteita tulkeilla.

Mielestäni tyytymättömyys riippuu aina tilanteesta. Jos asiakas lähtee tulkkauspaikasta, eikä saanut mitä on toivonut tulkkauksen aikana silloin voi syntyä todennäköisesti tyytymättömyyttä. Meidän tulkkien tehtävä on rajattu, toisaalta emme voi osallistua niihin asioihin, koska asioihin puuttuminen ei kuulu tulkeille. En ole avustaja tai edustaja tulkkauksen aikana. En ole epäonnistunut tulkkauksen aikana, mutta viestintä on myös kulttuurinosaamista. Kokemus auttaa tulkkaamisessa. Kuitenkin välillä tuntuu, että tämä järjestelmä on jäykkä. (T1)

Joskus tulkkaan kärkeoikeudessa, jossa asiakas osaa jonkun verran suomea ja hän ymmärtää jonkun verran asioita mitä käydään läpi tulkkauksen aikana, silloin hän ymmärtääkin mitä halua ymmärtää vähäisellä suomen kielellä. Tällöin tulkkina tuntuu ulkopuoliselta ja haastavalta. Tulkin työ on semmoinen, että pitää tulkata lopputuloksellisesti kaikkia asioita kokonaisuudessaan. Tulkilla pitää olla tilanvetajua, että mitä tapahtuu, keitä tulkki tulkaa ja mitä viranomainen haluaa. Tulkin pitää olla joustava ja tulkata asioita oikein. (T2)

Olen ollut tulkkaamassa lastensuojeluyksikössä, silloin viranomaisena tulkattavana ovat moniammatillisten tiimien työntekijät muun muassa, sosiaalityöntekijä, psykologi, lastenpsykiatri, perhetyöntekijä ja heidän lisäksi kyseessä olevan lapsen vanhemmat. Tässä tapauksessa on tullut haasteita tulkkauksen aikana, kun tulkattavat ovat puhuneet keskenään ja ääneen päällekkäin siksi olen keskeyttänyt monta kertaa puhujia, että puhuisivat vuorotellen ja asia kerrallaan, jotta asiat pääsisivät tulkattuna loppuun asti oikein ja täsmällisesti. (T3)

Maahanmuuttaja-asiakkaalla on joskus vaikeaa ymmärtää, että mikä on Suomen työllistymisen systeemi ja turvajärjestelmä. Kun yritän selittää, omin sanoin mitä viranomainen yrittää kertoa siinä vaiheessa koen haasteita. Sen lisäksi voisin kertoa, että mielestäni on myös vaikeaa, kun tulkkauksen aikana viranomainen kertoo jostain asiasta tai antaa ohjausta johonkin asiaan ja vastaan tulee termi johon ei löydy vastinetta. (T4)

Tulkaustehtävät vaihtelevat keskenään esimerkiksi, lastensuojelussa kuin koulussa tulkkaaminen on erilaista. Kun lastensuojelussa tulkkaan, silloin esiin tulee enemmän kulttuurin liittyviä asioita kuin koululla. Koska lastensuojeluyksikössä kyse voi olla lapsen kasvatuksesta kulttuurin mukaisesti ja näkemyserosta. (T5)

Eräs tulkki korosti, että kun asiakas ei tiedä mitkä asiat kuuluvat tulkin työtehtäviin ja toivoo tulkilta apua tai uskoo tulkin toimivansa tulkattavan odotuksen mukaisesti, jos tulkki ei täytä asiakkaan odotuksia sen jälkeen seurauksena on tyytymättömyyttä. Haastattelun tuloksina esiintyi, että tyytymättömyys voi ilmestyä sen takia, että tulkattavilla molemmilla osapuolilla maahanmuuttaja-asiakkailla ja viranomaisasiakkailla ei ole riittävästi tietoa ja taitoja tulkin kanssa toimimisesta, tulkkaustilanteesta toimimisesta, tulkin tehtävän sisällöstä sekä tarkoituksesta.

Toinen haastatteleman tulkki mainitsi, että tulkin pitää tulkata kaikki puheenvuorot kokonaisuudessaan lopputuloksellisesti. Hänen maahanmuuttaja-asiakas, vaikka tulkki on ollut paikalla kärjäoikeudessa tulkkaamista varten, kuitenkin ei antanut tulkin tulkaavan asioita itse vähäisellä suomen kielellä on yrittänyt kertoa asioita. Kuitenkin jos viestinnällisesti tulee tässä esimerkkitapauksessa tiedonpuute tai väärinymmärrys niin silloin kärjäoikeuden päätös voi vaikuttaa ihmisten elämään.

4.3 Asioimistulkkiin kohdistuvat odotukset

Mattila (2008, 127) mainitsee, että kun haluaa auttaa, on syytä pysähtyä pohtimaan, mikä todella on toiselle ihmisille avuksi. Joskus auttamiseen haluan limitetty kiinteästi pakonomainen yritys olla hyvä auttaja. Tällä tarkoitan ihmisen sisäistä vaatimusta olla hyvä ja onnistunut kelvatakseen ihmisenä. Se on ihmisen pyrkimistä täyttää velvollisuutensa ansaitakseen olemassaolon oikeutensa. Silloin kuitenkin hyvästä aikeesta huolimatta voi olla toimia niin, että keskipisteessä on oman auttamistoiminnan sijaan toisen ihmisen avun saanti. T1 kertoo, että auttamisen rajaa riippuu aina tilanteesta.

Jos tulkilla on aikaa ja asiakas pyytää apua silloin voi auttaa. Esimerkiksi, jos asiakkaan käsissä on kirje ja hän on hädässä, ettei tiedä

minne pitäisi mennä tässä tapauksessa voi auttaa. Tämä on inhimillisyyttä, eikä kyse ole tulkin tehtävistä. Me ollaan erilaisia, mutta samanarvoisia. Jos tulkki tietää, että asiakkaan käsissä on kirje tai asiakkaalla on pieni lomake, siinä tapauksessa tulkki voi auttaa lomakkeen täyttämässä. Tämä ei tarkoita asiakkaiden kanssa tekemistä yhteistyötä. Kyse on enemmänkin inhimillisyydestä, koska tulkin pitää olla aktiivinen, vaikka ei kuuluisi tulkin tehtävään kertoa mitä lomakkeessa lukee ja tarkoittaa, mutta kuitenkin kun on aikaa ja mahdollista, silloin tulkki voi auttaa puolueettomasti. Tulkki ei ole kone vaan normaali ihminen. Tulkki voi edistää asiakkaan kotoutumista ja voi olla niissä pienissä asioissa mukana. (T1)

Tulkkauksen aikana tulkilla ei ole kovin paljon tehtäviä varsinaisen tulkkauksen lisäksi. Tulkki ei pystyy vaikuttamaan asioihin, koska tulkin pitää tulkata eikä voi neuvoa. Ei voi sanoa tulkattaville esimerkiksi, sinun kannattaa tehdä näin tai toimia näin. Tulkin toiminta on konemainen ja tulkki on ulkopuolinen. (T2)

T3 toisaalta taas viittaa ammattisäännöstöön, mutta myös lisää oman näkemysensä tulkin tehtävistä.

Välillä meinaan sanoa, että toimi näin, mutta minulla ei ole valtaa tai minä en voi ohjata tulkattavia, ettei vaikuta tulkkaustilanteeseen. Tulkki toimii viestinvälittäjänä. On ollut sellaisia tilanteita, että viranomainen on kertonut mitä asiakkaan pitää tehdä, jos asiakas on ollut työttömänä pitkään. Kun viranomainen on yrittänyt sanoa puoli pakottaen, että mene hakemaan töitä. Maahanmuuttaja-asiakas kuitenkin ei halunnut ymmärtää, silloin mieli on tehnyt sanoa, että hei, nyt sinulle sanotaan, että menepä töihin. Mutta ei voi sanoa tällaisia asioita tulkattaville. Olen kyllä törmännyt erilaisiin ongelmiin erilaisissa tulkkaustilanteissa ja ne asiat ovat olleet vaikeita. Tulkin tehtäväkin on siinä mielessä vaikea, että tulkin pitää pysyä tehtävissään ja tulkki ei voi lähteä sieltä mihinkään, vaikka haluaisikin. Tulkin tehtävänä on, viestinvälittämistä. Tulkki ei voi vaikuttaa tulkattaviin. (T3)

Olin jossain vaiheessa työharjoittelujaksolla, jossa piti seurata muiden tulkkien toimintaa. Silloin seurasin toista tulkkia, joka on toiminut tulkkina 30 vuotta ja kyselin häneltä, että mitä mieltä hän olisi auttaisiko tulkattavia. Hän kertoi, että olemme ihmisiä ja ihmisten kanssa tekemisessä. Asiakaspalvelutyössä, miksei voisi auttaa. (T5)

Yleensä autan asiakkaille, jos he tarvitsevat minun tulkkaamista hakemuksien täyttämässä, mutta en kuitenkaan opasta heitä. En kovin paljon auta asiakkaita, koska se menee tulkin ammatin rajan yli. (T2)

Auttaminen on melkein jokaisessa tulkkauksessa eteen tuleva asia. Olen itsekin ollut monissa tällaisissa vaikeissa tilanteissa. Joskus tulkattava olettaa, että tulkki on tulkattavan avustaja ja tulkin pitää täyttää kaikenlaista lomakkeita, mitä eteen tuodaan sekä tulkin pitää osata kaikkea. Joskus viranomaisetkin olettavat, että tulkin pitää auttaa pienissä asioissa. Esimerkiksi, kun tulkkausaika on jo kulunut ja kuittaukset on tehty tulkkauksesta, he voivat kuitenkin pyytää tulkilta, varaamaan maahanmuuttaja-asiakkaan kanssa seuraavan tapaamisen lääkärinvastaanotolle. Silloin tulkkina ei pysty kieltäytyä, tulkattavan seisoessaan tulkin vieressä. Viranomaisasiakkaiden pitäisi ymmärtää, ettei tulkki voi mennä suorittamaan ylimääräistä työtä. Silloin tulkkikaan ei voi sanoa, ettei pysty. Koska meidän kulttuurissa maahanmuuttaja-asiakas katsoo asiaan, sillä tavalla, että onpas tulkki ylimielinen eikä pystyy varaamaan muutamia minuuttia auttamiseen ajan varaamisessa. Kyse ei olisi periaatteessa muutamista minuutista vaan tulkin ammattisäännöstössä määritellystä tehtävästä. Välillä haluaisin auttaa, mutta tulkin tehtävään ei kuulu auttamista. (T3)

Tulkki voi auttaa pienissä avustustehtävissä muun muassa lomakkeiden täyttämässä ja osoitteen selittämässä. Mutta jos tulkattava kyselee yhteistietoani, silloin kerron, että minulla ei ole oikeutta antaa yhteistietojani tulkattaville. (T4)

T3 antaa myös konkreettisia esimerkkejä tilanteista, joissa tulkki joutuu päättämään, mitkä asiat kuuluvat hänen tehtäviinsä.

Kun minun pitäisi tulkata äidille, äidin sylissä on vauva ja käsissään kassi. Myös mukana ovat muutkin lapset. Tulkki joutuu joskus siirtyä asiakkaan kanssa paikasta toiseen. Kun asiakkaalla on laukut käsissään ja sylissä vauva sekä vielä monta lasta mukana meinaan auttaa, mutta se on hankalaa päättää, kun tulkin tehtävään ei kuulu. Se riippuu aina tulkista omasta inhimillisyydestä, että minkälainen ihminen on. Sekin vaikuttaa, että jos tulkki on inhimillinen ja haluaa auttaa, silloin auttaminen tapahtuu automattisesti. Koska mielestäni, olemme ihmisiä eikä koneita. Tunteetkin kulkevat tulkin mukana. Jos mietitään auttamisen rajaa, niin en ainakaan itse antaisi tulkattaville yhteistietojani. (T3)

Esimerkiksi, asiakas kertoessaan kulttuuri asioita puhuu epäselväksi ja olettaa, että tulkki on jo tietoinen kyseisestä kulttuurista ja tulkki voi kertoa asioita asiakkaan puolesta omatoimisesti. Pyytävät joskus minulta, että tulkki kertoo viranomaiselle heidän puolesta kulttuurin liittyvistä asioista, vaikka se ei kuuluu minun työtehtävään. Siksi kerroin, että se ei kuuluu minun tehtävään ja asiakkaan on itse kerrottavaa omastaan asioistaan, vaikka olisinkin tietoinen jo kyseisistä asioista. (T5)

Tulkki on puolueeton viestinvälittäjä eikä anna tunteidensa, asenteidensa ja mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä (SKTL 30.5.2013.) Viitaten tulkkien vastauksiin pidän tärkeänä näkökohtana sitä, että haastattelemani asiointitulkit ovat sama mieltä, että tulkin toiminta ei olisi kuitenkin konemaista.

Vaikka T2 kertoo, tulkin toiminnan olevan konemainen ja auttaminen menisi tulkin rajan yli, mutta myöhemmin vastauksessa tulee ilmi, että hän auttaisi tulkattaville hakemuksien täyttämässä. Maahanmuuttaja-asiakkaat voivat lähestyä tulkkiin oman maan nainen tai mies asenteella ja voivat pyytää apua tulkilta erilaisiin asioihin ja voivat myös kysellä tulkilta yksityisasiastaan.

Erityisesti maahanmuuttaja- asiakas aina olettaa, että tulkki on samasta maasta kotoisin ja olemme ystäviä tulkin kanssa, vaikka olimme tavanneet ensimmäinen kerta. Maahanmuuttaja-asiakkaat kysyvät minulta yksityisasiota ja heti eteen tuodaan laukusta kirjeen, että voinko tulkata mitä kirjeessä lukee, silloin tulkki ei pystyy kieltäytyä. Jos on minulla aikaa, siinä tapauksessa autan tulkattavia. Esimerkiksi, joskus lyhyt viesti on kyseessä, että tulkkaisin mitä viestissä lukee. Joskus taas asiakas pyytää, että autan lääkäriin soittamisessa, hänen lapsensa varten autan myös silloin, koska kyse on lapsesta. (T5)

Tulkin ammattisäännösten mukaisesti (SKTL 30.5.2013) tulkki ei toimii tulkattavien avustajana tai asiamiehenä eikä toimeksiantonsa aikana velvollinen hoitamaan muita kuin tulkkaustehtäviä. Tulkit korostivat kuitenkin inhimillisyyttä, joka ei olisi heidän mielestä tulkin työtehtävän kanssa tekemisessä.

Tulkit olivat sitä mieltä, että papereiden täyttämässä, osoitteen selittämässä ja ajanvaraamisessa voivat olla apuna mutta kuitenkin asiakkaiden yhteistietoa pyydättäessä eräs tulkki kertoo, että ei ole oikeutta antaa yhteistietoaan.

4.4 Viestintähaasteet asioimistulkin tehtävissä

Myös samaa kieltä puhuvien henkilöiden välillä voi syntyä väärinkäsityksiä helposti viestinnällisesti, ettei ymmärrä toisiaan tai voi muodostua asioista sellaista mielikuvaa mikä ei pidä paikkaansa olleenaan. Tässä tapauksessa tulkin tehtävä vielä osaamistasoltaan vaikeampi, kun kyseessä on kahden eri kielen välistä viestin välittämistä. Seuraavaksi käyn haastattelujen perusteella läpi, että minkälaisia viestintähaasteita tulkit kokevat työssään ja miten ne viestintähaasteet ovat vaikuttaneet lopputuloksellisesti tulkin työtehtävään.

Aihepiiri on hyvin tärkeä, koska mielestäni tulkin työ on laaja ja vaativa, siksi tulkilla pitää olla yleissivistystä. Yleissivistykseen kuuluu muun muassa, kulttuuri, uskonto ja maantavat. Täytyy ymmärtää tulkkaustilanteen ja tulkki voi joutua joskus päiväkotiin, käräjäoikeuteen monipuolisesti eri tilanteisiin tulkkaamaan. Tulkin on hyvää valmistautua etukäteen tulkkausaiheeseen muun muassa, sanastoon ja aiheeseen, jotta ei synny viestintähaasteita. Esimerkiksi, yleensä viranomaisena tilaajana on Suomalainen ja toisena tulkattavana on maahanmuuttaja-asiakas. Jos molemmat osapuolet eivät osaa käyttäytyä tulkkauksen aikana, silloin tulkkaustilanteessa ilmestyy vaikeuksia. Kun maahanmuuttaja-asiakas on lukutaidoton ja myös luku- ja kirjoitustaidoton on siinä mielessä viranomainen, kun ei osaa käyttää tulkkeja. Tulkkauksen aikana, kun puhutaan päällekkäin ja ei anneta tulkkille oma aikansa tulkata, silloin viestintähaasteet kasvavat ja tuovat haasteita tulkin tehtävään. Tulkin kanssa työskentely on tosi vaikeata tulkattaville ja siksi olisi hyvää esittää vianomaisasiakkaille ja maahanmuuttaja-asiakkaille, että miten toimitaan tulkin kanssa, jotta haasteet poistuisivat. (T1)

Tulkkina oli vaikea toimia sen takia, että aikaisemmin viranomaiset ja asiakkaat eivät osanneet käyttää tulkkeja. Kun oli palaveri tai keskustelu, jossa piti tulkata, silloin kaikki puhuivat päällekkäin mutta sen jälkeen kesti jonkin verran aika, että viranomaiset oppivat käyttää tulkkeja entistä enemmän ja tilanne helpottui ajan myötä. (T2)

Joskus menen koululle tulkkaamaan opiskelijan huoltajille ja kun molemmat huoltajat pääsevät koululle sekä toinen heistä osaa suomea ja toinen on taas kielitaidoton. Kielitaidoton huoltaja tarvitsee joka tapauksessa tulkkaamista. Kun tulkkaus alkaa ja tulkkauksen aikana toinen maahanmuuttaja-asiakas, joka osaa suomea puhuu koko ajan suomeksi silloin vuorovaikutus suomea osaavan huoltajan ja opettajan välillä vaihtuu tosi nopeasti. Siinä vaiheessa tulkki jää ulkopuoliseksi, koska ei anneta tulkille aikaa tulkata kaikki puheenvuorot. Tulkki tarvitsee aikaa miettimään ja tulkkaamaan, kun niitä lauseita pitää tulkata saman tien. He eivät kuuntelee tulkkia ja tulkilla asiat menevät sekaisin, kun monta ihmistä puhuu samaan aikaan päällekkäin. Joudun korostamaan, että puhuisivat yksi asia kerrallaan. (T3)

Tulkkauksen aikana on vaikeita tilanteita. Esimerkiksi, tulkkauksen aikana on monta tulkattavaa (pariskunta) ja kun niistä tulkattavista toinen on suomalainen ja toinen maahanmuuttajataustainen silloin viranomaisasiakas yrittää puhua koko ajan suomen kielellä, suomea osaavalle tulkattavalle. Minun pitää tulkata kaikkia puhuttua asioita, koska on myös tulkattavana maahanmuuttaja-asiakas joka ei puhuu suomen kieltä ollenkaan, siinä tapauksessa joudun monta kertaa tarkentamaan tai keskeyttämään asioita. Mutta yleensä vuorovaikutus ei onnistuu ja tulee esille viestintähaasteita. (T4)

Kerran kun olin sosiaalityöntekijän toimistolla tulkkaamassa. Tulkattavana olivat maahanmuuttaja-asiakkaana nainen ja hänen Suomalainen mies. Nainen puhui sujuvasti englannin kieltä. Tulkkina kyseilin, ennen tulkkauksen aloitettua, että pitääkö tulkin tulkata kaikkia puheenjaksoja koko ajan tai vain tarvittaessa. Kaikki tulkattavat olivat sama mieltä, että tulkkaisin kaikki puheet suomesta kinaan kielelle ja kiinan kielestä suomen kielelle. Kun tulkkaus alkoi, maahanmuuttajataustainen nainen puhui koko ajan englantia. Tulkkina huomaustin viranomaisasiakasta, että pyydättekö maahanmuuttaja-asiakkaan puhuvan omalla kielellä, ettei tarvitse hänen puhua englantia, mutta viranomainen ei reagoinut asiaan millään tavallaan. Loppujen lopuksi, kun tulkkaustilanne päättyi, viranomainen mainitsi, että olisi hyvää, jos tulkki tulkkaisi kaikkea. Mutta mielestäni puutu asiaan monesti, jotta puhutaan vain suomea ja toista työ kieltä tulkkauksen aikana, että pääsen tulkkaamaan kaikkia asioita ja viranomaisasiakas ei reagoinut mitenkään. Silloin voinut viranomaisasiakas huo-

mauttaa asiakasta ja kertoa, että asiakkaan puhuvan oman äidinkielenä eikä englantia. Joskus viranomaisasiakkaalle voi olla myös epäselvä tulkin tehtävä. (T5)

Viime aikoina on ollut, hirveän paljon tulkin työssä tekniikan käyttöä. Pitää varmistaa myös sitä, että kuinka hyvin tulkattavat osaavat käyttää tietokonetta tai puhelinta. Esimerkiksi, minulla oli videotulkkaus ja toivon, että tietty tulkkaukset eivät toteudu pelkästään videon, puhelimen tai tietotekniikan kautta. Me välillä ollaan henkilökohtainen avustaja ja henkilökohtainen avustajan työtä ei voi tehdä etänä. Minulla oli tulkkausta ja asia koski lapsen kehitykseen ja sitä suoritettiin videotulkkauksella. Minulla oli tulkattavana lukutaidoton äiti, joka tarvitsi apua videotulkkaukseen. Ensimmäinen 5 minuuttia meni siihen, että ääni ei kulkenut hyvin. Lopulta 15 minuuttia meni siihen, että yhtäkkiä katkesi videopuhelin ja tuli muita häiriöitä. Toivon, edelleenkin parasta keinoa olisi läsnäolotulkkausta, mitä on käytetty pitkään aikaan ja tekniikan käyttöä ei ole aina parasta vaihtoehtoa tulkkauksen suorittamisessa. Se riippuu myös aiheesta ja sitä, että kuinka hyvin viranomainen osaa arvioida maahanmuuttaja-asiakkaan osuamista, kun oli esimerkkitapauksessa sellainen kirjoitustaidoton äiti, jolla ei ollut tekniikanosaamista. (T1)

Kun poistun tulkkaustilanteesta, silloin mietin asioita, että miten voin kehittää asioita enemmän parempaa suuntaan tulkkauksessaan. Tulkkina itselläni löytyy osaamista, kun olen asunut pitkään aikaan Suomessa, siksi pystyn arvioida asioita ja tiedän miten pitäisi toimia Suomessa. Kun minulla on henkilökohtaisia kokemuksia esimerkiksi, omia lapsia, jotka ovat syntyneet Suomessa, siksi osaan tulkata hyvin neuvolassa. Myös kun olen ammatiltaan lähihoitaja, monet asiat ovat tuttuja sen kautta, että pystyn tulkata hyvin terveyteen liittyvissä asioissa. Mutta on tilanteita, että tulkattavat eivät ole tietoisia asioista ja eivätkä ymmärrä mistä on kyse tulkkauksen aikana. Kun tulkattavilla ei ole riittävästi kokemusta ja tietoa asioista, he voivat ymmärtää ihan jotain muuta asioista. Jos kyse on puheterapiasta, silloin yleensä lapsen vanhemmille se on hyvin negatiivinen asia, että oma lapsi joutuu puheterapeuttiin. Siksi he eivät halua ymmärtää, että miksi lapsen kannattaa osallistua siihen puheterapiahoitoon. Silloin kun maahanmuuttajat tulkattavat pääsevät tulkkaustilanteeseen, viranomaisasiakkaiden kannattaa selittää asioita riittävästi, jotta asiat tulevat selväksi maahanmuuttaja-asiakkaille. Jotkut viranomaiset voivat olettaa, että asiat ovat selvä jo itsestään tulkattavalle ja yrittävät päästä eteenpäin mutta asiat eivät ole selvä itsestään maahanmuuttajataustaisille asiakkaille. Siksi viestinnässä voi esiintyä yhteisymmärrykseen liittyen ongelmia, vaikka kyse ei olisi tulkinosaamisella vain tulkattavien tilannetajusta ja asiakkaiden osaamisella. (T3)

Eräs tulkki totesi, että ”viranomaisasiakkaat kertoessaan asioita maahanmuuttaja-asiakkaille ei riittävästi selittää. Siksi voi esiintyä myös viestintähaasteita, kun maahanmuuttajataustainen tulkattava ei tunne Suomen toimintatapoja tai systeemiä voi seurauksena tulla tiedonpuutteita. Tulkin kautta viestinvälittyminen tapahtuu ja jos alkuperäisessä viestissä ei esiintyvät tietty tiedot, siinä vaiheessa tulkki ei voi kommentoida, lisätä tai itse ei voi selittää sen automaaisesti. Tässä esimerkitapauksessa yleensä oletetaan, että tulkilla ei olisi riittävästi osaamista viestinvälittämiseen. Tulkit myös kertoivat, että maahanmuuttaja-asiakkaille ja viranomaisasiakkaille tulkin tehtävä ei ole itsestään selvää ja ehdottivat jonkinlaista koulutusta tulkin työtehtävistä, jotta enemmän tulkin työn tarkoitus selvisivät tulkkipalveluita käyttäneille ja tällä tavalla osa tyytymättömyyden syiden taustalla olevia asioita voidaan alkaa poistamaan.

Kokemukseni perusteella voin kertoa, että jos viranomaisasiakas ja maahanmuuttaja-asiakas ovat jo tavanneet ennestään, on heidän oletusarvona usein, että tulkkin tietäisi heidän jo läpi käytyistä asioista. Tulkkauksen alussa tai aikana viranomainen ei yleensä kerro etukäteen, että mistä aiheesta on tavattu maahanmuuttaja-asiakkaan kanssa ennestään. Olisi hyvä tietää sen edellisen keskustelun pohjalta esiin tulevia tulkattavia asioita. Yhtäkkiä voi ilmestyä asioita, jotka liittyvät menneisyyteen ja tulkki on asian ulkopuolella, eikä voi keskeyttää sanomalla anteeksi tai hetkinen, en ole perillä, että mistä puhutaan. Tällaiset tilanteet ovat mielestäni haasteellisia. (T3)

4.5 Analyysitulosten yhteenveto

Haastattelun tuloksena esiintyy, että mitkä ovat tulkin tehtävät, minkälaisia haasteita tulkit kokevat tulkkaustilanteissa, mitä asioita maahanmuuttaja-asiakkaat ja viranomaisasiakkaat voivat odottaa tulkilta ja kuuluvatko odotukset/oletukset tulkin tehtäviin. Tulkit olivat sama mieltä tulkintehtävästä, että tulkin pääasiallisena tehtävänä on viestin välittäminen.

Mutta kuitenkin korostivat, että kielenosaamisen lisäksi tulkilla pitäisi olla muuta-kin osaamista kuten asiantuntemus, kahden kulttuurin osaaminen, stressisietokykyä, kuunteleminen, muistaminen ja keskittyminen ovat tärkeitä asioita tulkin tehtävissä. Haastatteluihin osallistuvat tulkit kokivat myös, että suurin osa viestintähaasteet ja tyytymättömyydet esiintyvät sen takia, että viranomaisasiakkailla ja maahanmuuttaja-asiakkailla ei ole riittävästi tietoa mitkä asiat sisältyvät tulkin työtehtävään ja miten heidän pitäisi toimia tulkkauksen aikana.

Tämänkaltaisia tilanteita tapahtuu, jos esimerkiksi viranomaisen asiakas ja maahanmuuttaja-asiakas ovat jo tavanneet ennen ja tietävät kummatkin asioista jo etukäteen. Jos tulkki on ensimmäistä kertaa mukana tämänkaltaisessa tilanteessa, tulkkauksessa voi silloin esiintyä vaikeuksia. Tulkattava asiakas voi myös osata englantia. Tämän takia aluksi voitaisiin selvittää, että tulkki tulkkaa kaiken, mitä tulkkauksessa puhutaan, eikä pelkästään tarvittaessa. Kun jo aluksi selvitetään yhdessä säännöt, on tulkinkin helppo keskittyä työhönsä. Näin ei kesken tulkkauksen synny myöhemmin väärinkäsityksiä, eikä tulkkauksen luontevuus lähde pois kesken kaiken.

Asiakkailla voi silloin tällöin esiintyä odotuksia tulkkia kohtaan. Odotuksien rajaaminen voi olla vaikeaa, kun tulkin asiakkaat eivät tiedä mitä kaikkea tulkin tehtävään oikeasti kuuluu. Odotuksia tulkkia kohtaan voi olla sekä viranomaisasiakkaalla ja maahanmuuttaja-asiakkaalla. Esimerkiksi tuli opinnäytetyötä tehdessä ilmi, että viranomaisen odotuksia tulkilta voi olla muun muassa, seuraavan ajan varaaminen, tulkkauksilanteen jälkeen jonkin asian selvittäminen asiakkaalle tai lomakkeiden täyttö huoneen ulkopuolella yhdessä asiakkaan kanssa. Myös asiakkailla on odotuksia tulkkia kohtaan ja tästä tuli seuraavat asiat ilmi: yhteistietojen pyytäminen tulkilta kuten puhelinnumero, jonkun tietyn osoitteen selittäminen tai lomakkeiden täyttö yhdessä mitkä eivät kuulu tulkille. Ammattisäännön mukaan miten asia etenee auttamisen kannalta ja voi vielä mainita, että ei ne odotukset liittyvät tulkkiin tehtävään hoidettavaksi.

Ammattisäännösten mukaan tulkin rooli on pysyä neutraalina tulkkauksessa. Se voi kuitenkin antaa maahanmuuttaja-asiakkaille sellaisen kuvan, että kyseinen tulkki on huono, ei auta tai ei jopa osaa asioita. Kuitenkin viranomaisasiakkaat osaavat paremmin toimia tulkin kanssa jo senkin takia, että tietyt asiat ovat jo heille paremmin tuttuja kuin esimerkiksi maahanmuuttaja-asiakkaalle. Viranomaisasiakkaille on tuttua muun muassa, tulkin ammattietiikka. Jotkut viranomaisasiakkaat myös tietävät, että tulkin kuuluu pysyä omassa roolissaan ja että heidän tehtävänä ei ole asiakkaiden avustajana toimiminen. Viranomaiset ovat yleensä korkeakoulutettuja ja siksi tulkatun viestinnän ymmärtäminen heidän osaltaan onnistuu paremmin kuin maahanmuuttaja-asiakkailla. Viranomaiset tuntevat kuitenkin maahanmuuttaja-asiakkaita paremmin Suomen systeemin ja käytäntötavat ja osaavat toimia niiden mukaisesti.

Tulkin omaa osaamisen kehittämisen kannalta olisi hyvää käydä tulkkauksen koulutusta, jotta tyytymättömyyden syyitä voidaan poistaa. Tulkkauksen koulutuksella tulkki pystyy kehittämään itseänsä ammatillisesti ja ymmärtämään työstään myös muitakin asioita kuin kielen tai kulttuurin tunteminen. Hyvän tulkin ominaisuuksiin kuuluu tilannetaju ja vastaan tulleiden haasteiden selvittäminen. Esimerkiksi tulkkauksessa voi ilmestyä erilaisia haasteita, kuten asiakkaiden päällekkäin puhuminen samaan aikaan tai avun pyyntö.

Joskus tulkeille ei ole ilmoitettu etukäteen tulkkauksen aiheita. Näin tulkin voi olla vaikeaa perehtyä annettuun aiheeseen ja myös silloin tulkkauksen laatu valitettavasti kärsii. Tuli ilmi, että tulkkien kokemat vaikeudet vaihtelevat tilanteen mukaan. Tulkattavat ovat hyvin erilaisia ja kaikilla tulkattavilla on omat odotuksensa tulkilta aiheesta riippuen. Tulkattavien odotukset ovat toisistaan erilaisia kuten esimerkiksi neuvolassa ja oikeudessa. Voidaan esimerkiksi vertailla, että mitä asioita käydään neuvolassa läpi ja mitä asioita oikeudessa sekä mitä eroavaisuuksia niillä on. Esimerkiksi tulkin täytyy kiinnittää huomiota oikeudessa muun muassa lakiin ja vuorovaikutukseen. Tulkin tulee myös miettiä ennen tulkkauksia, että kuinka monta ihmistä on paikan päällä, kuinka monta tulkattavaa tai esimerkiksi todistajaa.

5 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää haastattelun pohjalta, millaiset ovat tulkkiensa kokemukset ja ajatukset heidän omista työtehtävistä ja heihin kohdistettu asiakkaiden odotuksista. Halusin myös tarkistaa, että onko asiakkaiden odotukset osa tyytymättömyyden syitä tulkkipalveluissa. Tutkimustulokset muodostuvat tulkkiensa kokemuksistaan ja näkökulmistaan.

Sain tämän haastattelututkimuksen kautta lisää tietoa asioimistulkin työn haasteista ja tulkkiin kohdistuneista odotuksista. Haastattelututkimuksen tekeminen oli moneltakin osin haastava sen takia, että haastateltavien löytäminen ja haastattelujen toteuttaminen sekä haastattelukysymyksiensä vastauksien analysointi olivat vaikeita. Koska joidenkin kysymyksiensä kohdalla tulkkiensa vastaukset eivät toimineet, jouduin poistamaan kokonaan ne kohdat.

Opinnäytetyönprosessin aikana olen kehittynyt koko ajan ja opin ajanhallintaa tutkimustyössä, koska se on pitkä prosessi. Olen perehtynyt tulkin ammattisääntöön. Haastattelun pohjalta koen saavani vastaukset tutkimuskysymyksiini. Opinnäytetyötäni voivat hyödyntää tulkit ja tulkattavat, jotta voivat ennakoida risiiritilanteita tulkkausajan aikana. Myös opinnäytetyöni voi käyttää opetusmateriaalina tulkkausalan koulutuksessa ja opetuksessa. Toivoisin tämän opinnäytetyön tulkkiä ja tulkin asiakkaita tiedostamaan huomionarvoisia asioita asioimistulkin työssä.

Tutkimustulokset muodostuvat tulkkiensa kokemuksistaan ja näkökulmistaan. Heidän kokemat tilanteet olivat monipuolisia ja erilaisia. On ollut tapauksia, että joisain tulkkaus tilanteessa tai sen jälkeen, kun tulkkaus päättyneet maahanmuuttaja-asiakas tai viranomaisen asiakas on toivonut jonkinlaista avustusta tulkeilta.

Esimerkiksi, lomakkeiden täyttämässä tai seuraavan ajan varaamisessa, mutta tulkki toimii ammattisäännösten mukaisesti ja se on tärkeä tulkin työn kannalta, jotta tulkit toimivat tehtävässään oikeudenmukaisesti ja tasa-arvoisesti. Tulkin pitää tukea ammattikunta moraalista ja eettistä kehitystä. Tulkilla on ihmisläheinen tehtävä mutta kuitenkin ei ole auttamistehtävä.

Tulkit lisäsivät, että tulkin työssä auttaminen tapahtuu kuitenkin automaattisesti, kun on kyse inhimillisyydestä. Ammattisäännösten mukaan ”tulkki ei toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä eikä toimeksiantonsa aikana ole velvollinen hoitamaan muita kuin tulkkaustehtäviä”. Toiseltaan eräs tulkki kertoi, että tyytymättömyys voi johtua siitä, kun tulkattava toivoo tulkin auttavan hänelle henkilökohtaisesti ja tulkki kieltäytyy avunantotehtävistä.

Asioimistulkkaus on otettu huomioon monella eri tavalla, mutta paljon on vielä tehtävissä, jotta tulkkauksen laatu ei kärsisi ja tulkin tehtävä tulisi selväksi kaikille yhteistyötahoille. Tulkin ammattinimike ei ole suojattu, joten tulkkien erilaisuus tuo monikulttuuriseen työyhteisöön vahvuuksia, mutta eri toimintatavat, jotka eivät liity ammattimaisuuteen tuovat alalle heikkouksia ja antavat huonon amatillisen kuvan asioimistulkista.

Ammattitulkin pitää noudattaa tulkkauksen aikana asioimistulkin ammattisäännöstä, joka ohjaa asioimistulkkeja toimimaan asianmukaisesti ja oikein. Ammattisäännöstö toimii tulkin työssä punaisena lankana, joiden noudattaminen ei välttämättä aina ole mahdollista. Onnistuakseen tulkilta vaaditaan sekä tulkkaustilanteen hallinta, että oikeanlaista viestintää kielellisesti ja ei kielellisesti. Tulkin hyvällä vuorovaikutustaidoilla ja oikeanlaisella palveluaseentalla saadaan hyvä, toimiva ja laadukas tulkkaustilanne.

Tulkkauksen laatu onkin monen tulkkipalveluita tarjoavan yrityksen paras kilpailukeino, johon jokainen työntekijä voi vaikuttaa omallaan osaamisellaan. Hyvä tulkki arvostaa työtään ja pitää työtehtäviään sekä asiantuntijuuttaan tärkeinä. Tulkkien toiminnat eivät toteudu aina ammattisäännösten mukaisesti. Haastatellut tulkit pitivät ammattisäännöstöä työn turvallisuuden kannalta tärkeänä, mutta ei kaikkia tilanteita kattavana. Haastateltavien tulkkien mukaan ammattisäännöstö ei aina palvele asioimistulkin työtä.

Tulkkien onnistumisien tärkeimmät tekijät ovat tulkattavien perehdytys tulkkauksitilanteeseen, tulkin rooliin ja tehtävään. Koska haastattelemini tulkkien mielestä suurin osa viestintähaasteista esiintyy asioimistulkin työssä sen takia, että tulkattavat eivät ymmärrä tulkatun viestinnän luonnetta tulkkauksitilanteessa ja eivät myös tiedä tulkin roolista ja työtehtävistä. Siksi he voivat tulkista ajatella, että esimerkiksi, tulkki on ystävä, tulkki on henkilökohtainen avustaja ja tulkki on ylivoimainen joka osaa kaikkea. Jokaisen tulkkauksitilanteen osapuolen tulisi tietää oma rooli sekä tulkin rooli ja tehtävät. Näin vältettäisiin tilanteet, jossa asiakkaalla on epärealistisia odotuksia tulkille. Jotkut asiat kuten tulkin tehtävä tulkkauksitilanteessa ei ole itsestään selvää tulkattaville.

Sen lisäksi haastattelemani tulkit korostivat, että asioimistulkin olisi hyvää saada asioimistulkin koulutusta, jotta ristiriitatilanteisiin ratkaisujen löytäminen olisi paljon helpompaa tulkkauksen aikana. Muistuttaisin myös vielä, että tulkin ammattitaito on paljon muutakin kuin "sanaston osaamista" ja "kielipäätä" - aivan kuten lakimiehen ammattitaito muutakin kuin ulkolukua ja insinöörin ammattitaito muutakin kuin matematiikkaa ja fysiikkaa. Koulutuksen avulla voisivat saada valmiuksia ristiriitatilanteisiin ja tulkin työstä sen kautta voi tulla yhtenäinen näkemys. Haastatteluista huomaa, että viranomaisasiakkaat ovat paremmin oppineet viestimään tulkin kautta, mutta että viranomaisillekin olisi hyvää järjestää koulutusta tai tiedottamalla varmistaa, että he ymmärtävät tulkin tehtävät ja tulkatun viestinnän edellytykset.

LÄHTEET

- Asioimistulkin ammattisäännöstö 30.5.2013. Viitattu 14.10.2017. Saatavana
www-muodossa: https://www.sktl.fi/@Bin/280271/Asioimistulkin_ammattissäännöstö.pdf
- Diakonia-ammattikorkeakoulu 2018. Puhuttujen kielten tulkkauksen koulutusohjelma. Tulkki (AMK), asioimistulkkaus. Viitattu 1.1.2018 Saatavana
www-muodossa: <https://www.diak.fi/hakeminen/koulutukset/amk/tulkki-asioimistulkkaus/>
- Diakonia- ammattikorkeakoulu 2017. Oikeustulkkaukseen valmisteilla uusi erikoistumiskoulutus. Saatavilla 15.9.2017
- Englund Dimitrova, Birgitta 1991. När två samtalar genom en tredje: interaktion och icke-verbal kommunikation i medicinska möten med tolk. Nide 7 / Rapporter om tvåspråkighet 7. Centrum för tvåspråkighetsforskning, Tukholman yliopisto.
- Hietanen, Kaarina 2004. Tulkkausviestintä ammattina. Oittinen, Riitta ja Mäkinen, Pirjo (toim.), Alussa oli käännös. Tampere: Tampereen Yliopistopaino, 277–293.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2004. Tutkimushaastattelu--teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2001. Tutkimushaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino.
- Idänpään-Heikkilä, Ulla Outinen, Maarit Nordblad, Anne Päivärinta, Eeva ja Mäkelä, Marjukka. 2000. Laatuksiteerit. Suuntaviivoja tekijöille ja käyttäjille. Verkkojulkaisu. Helsinki: Stakesin monistamo. Viitattu 1.12.2017. <http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/muut/Aiheita20-2000.pdf>.

- Jalava, Urpo; Virtanen, Petri 1996. Laatu, innovaatio ja projekti. Hyvinvointi-palvelujen kehittämisen ydinkysymyksiä. Tampere: Kirjayhtymä.
- Kuula, Arja 2006. Tutkimusetiikka: Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino. 265 sivua.
- Launiala, Annikka 1995. Muu maa mustikkako? Suomalaisena kulttuureja kohtaamassa. Helsinki: Ulkoasianministeriö.
- Leinonen, Satu 2007. Asioimistulkkaus – paljon muutakin kuin asioimisen tulkkausta. Teoksessa Oittinen, Riitta ja Mäkinen, Pirjo (toim.) Alussa oli käänös. 5. painos. Tampere: Tampereen yliopistopaino, 289–304.
- Leinonen, Satu 1998. Asioimistulkin ammattitutkinto. Kokemuksia ensimmäisistä näyttökokeista. Kääntäjä 6.
- Leinonen, Satu 2001. Asioimistulkkaus-paljon muutakin kuin asioimisen tulkkausta. Teoksessa Oittinen, Riitta & Mäkinen, Pirjo (toim.) Alussa oli käänös. Tampere University Press 294–304.
- Leinonen, Niina 2017. Migri: Tulkkauksen laatukriteerit nousevat. Viitattu 10.8.2017. Saatavana www-muodossa
http://m.iltalehti.fi/kotimaa/201708032200304280_u0.shtml
- Leinonen, Niina 2017. Näkökulma: Löperö tulkkaus voi viedä hengen. Viitattu 18.7.2017. Saatavana www-muodossa:
http://www.iltalehti.fi/kotimaa/201707032200242295_u0.shtml
- Lidman, Satu & Suominen, Sinituuli 2017. Kunniaan liittyvät rikosepäilyt ja tulkkauksen haasteet. Viitattu 2.10.2017. Turun sanomat. Saatavana www-muodossa:
<http://www.ts.fi/mielipiteet/aliot/3668246/Kunniaan+liittyvat+rikosepailyt+ja+tulkkauksen+haasteet>
- Mason, Ian 2000. Models and Methods in Dialogue Interpreting Research. Teoksessa Olohan, Maeve (toim.) Intercultural Faultlines. Research Models in Translation Studies I. Textual and Cognitive Aspects. St. Jerome Manchester, 215–231.

Mäntynen, Anna 2003. Tulkin muotokuva. Asioimistulkin rooli ja toiminta työvoimaviranomaisen näkökulmasta. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. Viitattu 10.10.2017. Saatavana www-muodossa:

<http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/91044/gradu00300.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Opetushallitus 2006. Näyttötutkinnon perusteet. Asioimistulkin ammattitutkinto 2006.

Pupita-Mattila, Kati 2008. Asiakkaana Ihminen: työnä huolenpito ja auttaminen. PS-Kustannus.

Räty, Minttu 2002. Maahanmuuttaja asiakkaana. Helsinki: Tammi.

Roy, Cynthia B. 2002 [1993]. The problem with definitions, descriptions, and the role metaphors of interpreters. Teoksessa Pöchhacker & Schlegel (toim.) The interpreting studies reader, 345–353.

Saresvuo, Johanna ja Ojanen, Sirkka -Liisa 1988. Tulkin käsikirja. Helsinki: OY Gaudeamus A.

TAKK Tampereen Aikuiskoulutuskeskus 2018. Oikeustulkin erikoisammattitutkinto. Viitattu 18.3.2018. Saatavana www-muodossa:

<https://www.takk.fi/?id=koulutusesite&koulutus=751177821>

Thomas, David C. & Inkson, Kerr 2003. Cultural Intelligence. People Skills for Global Business. San Francisco. USA: Berrett-Koehler Publishers, Inc.

Toivonen, Hanna 2009. Tulkin monet roolit, Asioimistulkkien omia näkemyksiä ja kokemuksia. Pro gradu -tutkielma. Turun yliopisto. Klassillisten ja romanisten kielten laitos.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisältöanalyysi. Helsinki: Tammi.

Trochim, William & Donnelly, James 2006. The research methods knowledge base. Unites States: Cengage.

Vartiainen-Ora, Päivi 2005. Monikulttuurisuus työelämässä. Helsinki: TSL.

Von Essen, Pia 2003. Simultaanitulkkaus ja laatu – laatukäsityksen kautta itsearviointiin. Pro gradu -tutkielma. Tampereen Yliopisto.

Vilka, Hanna 2005. Tutkii ja kehittää. Helsinki: Tammi.

Wadensjö, Cecilia 1998. Interpreting as Interaction. New York: Addison Wesley.
Longman Harlow.

LIITE 1. Eettisten ohjeiden soveltaminen

1. Tulkilla on salassapitovelvollisuus.

Tulkin salassapitovelvollisuus koskee kaikkea toimeksiantoon ja sen osapuoliin liittyvää, suullista ja kirjallista tai muulla tavoin välitettyä informaatiota, jonka tulkki saa tietoonsa valmistautuessaan toimeksiantoon, toimeksiannon aikana tai ja sen jälkeen, eikä hän saa paljastaa mitään näistä tiedoista kolmansille osapuolille eikä itsenäisesti tuoda toisesta osapuolesta saamaansa tietoa dialogin toisen osapuolen tietoon. Salassapito koskee myös asiakirjoja ja muuta aineistoa, joihin tulkilla on pääsy tai joita hän vastaanottaa toimeksiannon yhteydessä sekä tulkin muistiinpanoja ja tulkin tuottamaa tulkkausta 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 käsityksen 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 kielen 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 pukeutumismääräykset. 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 kuulemista, 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 toimeksiantoa vastaanottaessaan syytä epäillä, että tulkkaukseen liittyy rikollista tai ihmisoikeuksia loukkaavaa toimintaa, hänen ei tule hyväksyä toimeksiantoa.

Tulkki ei heikennä ammattikunnan työoloja hyväksymällä toistuvasti käytäntöjä, joissa tasokas, tarkoituksensa täyttävä tulkkkaus 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.