

TURVAPAIKKAPUHUTTELU TULKKAUSTILANTEENA
– HAASTEITA JA SUOSITUKSIA

Salar Sofy
Opinnäytetyö
kevät 2017
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Asioimistulkkauksen koulutus
Tulkki (AMK)

TIIVISTELMÄ

Sofy, Salar. Turvapaikkapuhuttelu tulkkaustilanteena – haasteita ja suosituksia. 104 s., 3 liite. Kevät 2017, Helsinki.

Diakonia-ammattikorkeakoulu. Asioimistulkkauksen koulutus. Tulkki (AMK).

Opinnäytetutkimuksessa tutkittiin turvapaikkapuhuttelun tulkkaushaasteita. On tärkeää, että turvapaikanhakijan kertomus kirjataan oikein ja täydellisesti puhuttelupöytäkirjaan, koska päätös turvapaikka-asiasta tehdään pääsäännöllisesti turvapaikkapuhuttelun pöytäkirjan perusteella.

Turvapaikkapuhuttelu ei onnistu, jos yhteistä kieltä ei löydy. Turvapaikanhakijan ja puhuttelijan viestinnän välittäjän asiantuntijana on tulkki. Tulkki toteuttaa kielellistä tasa-arvoa.

Opinnäytetyön tavoitteena on, että Maahanmuuttovirasto, tulkkeskukset, avustajat, vastaanottokeskusten ohjaajat ja sosiaaliohjaajat, tulkit ja tulkkausopiskelijat tutustuvat turvapaikkapuhuttelun tulkkaushaasteisiin konkreettisesti. Turvapaikkapuhuttelun laadukas tulkkaus ja toimiva työympäristö ovat tämän opinnäytetyön päätavoite. Sellainen kehitys voi säästää resursseja ja aikaa sekä nopeuttaa turvapaikkahakemuksen käsittelyn prosessia.

Tutkimus tehtiin yhteistyössä Semantix Finlandin kanssa. Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin sähköistä kyselylomaketta Webropol-kysely- ja tiedonkeruu-ohjelman avulla. Aineiston vastaajina olivat asioimistulkit, joilla on kokemusta turvapaikkapuhuttelun tulkkauksesta.

Opinnäytetyö oli määrällinen tutkimus. Kysely toteutettiin keväällä 2017. Aineisto koostui 27 vastauksesta. Tutkimuksen mukaan vastaajien mielestä turvapaikanhakijat ovat usein stressaantuneita eivätkä usein saa tarpeeksi unta puhuttelupäivää edeltävänä yönä. Tutkimuksen mukaan näppäimistön ääni kuuluu selvästi ja häiritsevästi puhuttelun etätulkkauksessa. Tutkimuksen mukaan suurin osa tulkeista ei ota mukaan sanakirja ja oman sanalistan ja suurin osa tulkeista ei saa käyttää niitä aina puhuttelussa. Tutkimuksen mukaan turvapaikanhakijoiden pitäisi saada enemmän tietoa turvapaikkapuhuttelusta. Tutkimuksen mukaan etätulkkauksen tekniikkaa täytyy kehittää ja tulkin olosuhteita on parannettava.

Asiasanat: asioimistulkki, maahanmuuttovirasto, turvapaikanhakija, turvapaikkapuhuttelu

Abstract

Sofy, Salar.

The asylum interview as an interpretation - challenges and recommendations. 104 p., Annex 3. Language: Finnish. Spring 2017, Helsinki.

Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Community Interpreting. Bachelor's degree in Humanities: Interpreter.

The thesis study looks at the challenges of asylum interview interpretation. It is important that the asylum seekers personal interview is interpreted correctly and completely, and registered in the protocol properly because the decision on the asylum is made mainly on the basis of the protocol of the asylum interview.

The asylum interview is not possible if a common language is not found. The expert in communication, who forwards the communication between the asylum seeker and the interviewer, is the interpreter. The interpreter fulfills linguistic equality.

The aim of the thesis is that the Finnish Immigration Service, an interpreter centers, legal counsels, reception centres social workers and coordinators, interpreters and interpreting students will in a concrete way get to know the challenges of the asylum interview. A high-quality in interpretation of asylum interviews, as well as a functioning work-environment are the main objective of this thesis. Such developments can save resources and time and speed up the process of asylum seekers.

The research was accomplished in collaboration with Semantix Finland. The method of gathering material was an electronic questionnaire made by using Webropol-survey and data collection software. The informant of the material, were interpreters with experience in interpreting the asylum interview.

The study was a quantitative study. The survey was conducted in spring 2017. The material consisted of 27 answers. The survey found that asylum seekers are often stressed out and often do not get enough sleep the night before the interview date. The survey found that the keyboard voice is heard clearly and disturbingly when the interview is interpreted through remote interpretation. The survey found that most of the interpreters do not always include the dictionary and their own word list and that they can not always use them for asylum interview. The survey found that asylum seekers should receive more information about the asylum interviews and the technology of remote interpretation should be developed and found also that the conditions of the interpreters improved.

Keywords: an interpreter, asylum interview, asylum seeker, the immigration service

و مرگيران له چاوپښکھوتنی پناخوازیدا. ناستهنگ و پښنیارمکان. سالار سؤفی. زانکوی دیاکونیا بو زانسته پیشهپیهکان، بهشی و مرگيران. بهاری ۲۰۱۷. ۱۰۴ لاپره. ۳ هاپیچ.

لهم توږینهوهیهدا، تیشک خراوته سهر ناستهنگییهکانی و مرگيران له چاوپښکھوتنی پناخوازیدا. زور گرنه که چیروکی پناخواز و پرسیار و وهلامکان به تهاوی و بهی هله له کونوسی چاوپښکھوتندا بنوسریت، چونکه بریاردان لهسهر مافی پناپهیری، به پلهی سهرکی پشت به کونوسی چاوپښکھوتنی پناخوازی دههستیت.

نهمگه زمانی هابش نهیت، چاوپښکھوتنی پناپهیریش سهرناگریت. و مرگير کارناسی گهاندنی پهیمهکانه له نیوان پناخواز و نوینهری فهرانگیه کوجبهاندا. و مرگير هاتابی له مافی بهکارهینانی زماندا، بو هممو بهشدارانی چاوپښکھوتنهکه دابین دهکات.

نامانجکی نهم توږینهوهی نهمیه که بهریوهبرایهتی کوجبهیری، ناوندهکانی و مرگيران، پاریزهران، رینماییکهران و کارمندانای کومه لایهتی له ناوندهکانی پښوازیکردن له پناپهیران، و مرگيران و فیروخوانی و مرگيران، به شیوهیهکی بهرجهستهکراو به ناستهنگهکانی و مرگيران چاوپښکھوتنی پناخوازی ناشنا بکړین. نامانجی سهرمکی نهم توږینهوهی بریتیه له نهجامدانی و مرگيرانی نایاب و فراههکردنی ژینگهیهکی گونجاو و لهباری کارکردن له چاوپښکھوتنی پناخوازیدا.

بو کورکندنهوهی زانیاریهکان، فورمی راپرسی، بهشیوهیهکی نلیکترونی و به هاوکاری بهرنامهی Webropol ناماده کراوه. سهرچاوهی زانیاریهکان خودی نهم و مرگيرانن که نهمونیان له و مرگيرانی چاوپښکھوتنی پناخوازیدا هیه.

له توږینهوهیهدا، شیوازی توږینهوهی ژمیریاری پهیرمو کراوه. راپرسیهکه له بهاری سالی ۲۰۱۷ جیهجی کراوه. داتاگان له ۲۷ وهلاموه و مرگيراون. بهپی نهجامی توږینهوهی پناخوازان زور جار توشی ستریس بوونه و زور جار شهوی پیش چاوپښکھوتنی پناخوازی تیرخهوهی نهبوونه. به رای و مرگيرهکان، له کاتی و مرگيرانی دووربهدوری چاوپښکھوتنی پناخوازیدا، دنگی تهختهکلیلی کومپوتهری نوینهری بهریوهبرایهتی کوجبهیری، بهاشی و بیزارکرانه دهیسترتیت. بهپی راپرسیهکه پیوسته پناخوازان زانیاری زیاتریان سهارهت به چاوپښکھوتنی پناخوازی بدریتی و تکنولوژیای و مرگيرانی دووربهدور گهشهی پی بکړیت و بارودخی و مرگيرانیش باشر بکړیت.

کلیهوشه: چاوپښکھوتنی پناخوازی، پناپهیر، و مرگيران، پناخواز، بهریوهبرایهتی کوجبهیری.

Sisällysluettelo

1 JOHDANTO	6
2 KANSAINVÄLINEN SUOJELU	9
2.1 Kiintiöpakolaiset	9
2.2 Turvapaikkahakemus	10
2.3 Turvapaikkapuhuttelu	11
2.4 Turvapaikkahakemuksen käsittely	11
2.5 Turvapaikkapäätös ja päätöksen tiedoksi anto.....	12
3 ASIOIMISTULKKAUS	14
3.1 Ammatin hankkiminen.....	14
3.2 Tulkin nimike	15
3.3 Asioimistulkin ammattisäännöstö	15
3.5 Muistiinpanotekniikka.....	18
3.6 Kulttuurierot tulkkauksessa	19
3.7 Etätulkkaus.....	19
4 TULKKKAUKSEN TOIMEKSIANTOPROSESSI	21
4.1 Tulkkauksen toimeksianto ja Valmistautuminen.....	21
4.3 Turvapaikkapuhutteluprosessi	23
4.4 Asiakaspalaute ja itse arviointi	24
5 TUTKIMUKSEN SUUNNITELU MENETELMÄ JA TOTEUTUS	26
5.1 Vastaajien taustatiedot.....	28
5.2 Vastaajien/Tulkkien ammattilaisuus.....	28
5.3 Turvapaikanhakijaan liittyvät haasteet turvapaikkapuhuttelussa	29
5.4 Puhuttelijaan liittyvät haasteet turvapaikkapuhuttelussa.....	30
5.5 Avustajaan liittyvät haasteet turvapaikkapuhuttelussa	31
5.6 Edustajaan liittyvät haasteet turvapaikkapuhuttelussa	32
5.7 Etätulkkaukseen liittyvät haasteet.....	33
6 AINEISTON TULOKSET	35
6.1 Vastaajien taustatiedot:.....	35
6.2 Vastaajien toiminta turvapaikkapuhuttelussa tulkkina	40
6.3 Turvapaikanhakijaan liittyvät haasteet turvapaikkapuhuttelussa	47
6.4 Puhuttelijaan liittyvät haasteet turvapaikkapuhuttelussa.....	62
6.5 Avustajaan ja edustajaan liittyvät haasteet turvapaikkapuhuttelussa	71
6.6 Edustajaan liittyvät haasteet.....	75
6.7 Etätulkkaukseen (videotulkkauksen) liittyvät haasteet.....	77
6.8 Muut vaikuttavat asiat.....	80
7 POHDINTA JA SUOSITUKSET	82
LIITTEET	89
Liite 1: Kyselylomakkeen vastauspyyntö	89
Liite 2: Kyselylomakkeen selite.....	89
Liite 3: Kyselylomake	90

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni kautta tutkin turvapaikkapuhuttelun haasteita tulkin näkökulmasta. Tuon kuitenkin esiin myös turvapaikkapuhuttelijan näkökulmaa. Maahanmuuttoviraston turvapaikkayksikön johtaja Revon (2016, i.a) mukaan turvapaikkapuhuttelu on turvapaikkahakemusprosessin tärkein vaihe turvapaikanhakijalle ja maahanmuuttovirastolle turvapaikkatutkinnassa.

Turvapaikkapuhuttelu ei onnistu, jos yhteistä kieltä ei löydy. Tämän ongelman ratkaisuun tarvitaan yleensä tulkkia, sillä viesti ei välity ilman tulkkaukspalvelua. Semantix Finland Oy:lta saamani työtodistuksen mukaan, olen tulkannut yli 900 tuntia turvapaikkapuhuttelua maahanmuuttovirastolle ja sitä kautta saanut arvokasta kokemusta tulkkauksen haasteista.

Jokaisella tulkilla voi olla aivan omat näkökulmansa siihen, mikä on haasteellista turvapaikkapuhuttelussa. Osa haasteista liittyy itse tulkkaukseen, osa taas seikkoihin, jotka ovat tulkista riippumattomia, kuten etätulkkauksen teknisiin ongelmiin ja turvapaikanhakijan ennakkoluuloihin ennen tulkkausta ja tulkkauksen alussa.

Termityöt, toisen ammattilaisen roolin ottaminen, tulkkauksolosuhteet, tekniikkaongelmat, tulkkauksääntöjen noudattaminen ja puhuttelussa osallistuvien ennakkoluulot ja -puuttuminen tulkkaukseen ovat yleisimmät haasteet turvapaikkapuhuttelutulkkauksessa.

Semantix Finland Oy on järjestänyt melko säännöllisiä yhteistapaamisia maahanmuuttoviraston edustajille ja turvapaikkapuhuttelun tulkeille, joihin olen itsekin osallistunut. Tapaamisessa käsitellään kaikkia turvapaikkapuhutteluun ja tulkkaukseen liittyviä periaatteita, uutuuksia, muutoksia, haasteita, ongelmia mahdollisesti myös ehdotuksia. Se on todella vaikuttava ja tärkeä keino, keskittyä tulkkaukseen liittyviin seikkoihin ja kehittymismahdollisuuksiin.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on, antaa tulkkioiskelijoille tarkan kuvauksen turvapaikkapuhuttelun tulkkauksesta ja sen haasteista. Opinnäytetyön lukemalla opiskelija osaa valmistautua näihin haasteisiin ja lisäksi hyödyntää siinä annettuja ehdotuksia tai suosituksia.

Laajempi turvapaikanhakujärjestelmän kehitys on jatkuva prosessi esimerkiksi Maahanmuuttoviraston, asianajajaliiton, pakolaisneuvonnan ja tulkkauspalveluyrityksien yhteistyössä. Tämä opinnäytetyö pyrkii kehittämään tulkkauspalveluun koskevia seikkoja turvapaikkapuhuttelussa, mutta muu laajempi kehitys jää tämän työn ulkopuolelle.

Opinnäytetyön lyhyen aikavälin tavoitteet on se että Maahanmuuttovirasto, tulkkauspalveluyritykset, asianajajaliitto, pakolaisneuvonta, tulkit, edustajat ja tulkkausopiskelijat voivat saada tietoa turvapaikkapuhuttelutulkkauksen haasteista konkreettisesti. Toinen tavoite on herättää kysymyksiä ja ajatuksia siitä, onko tulkkausalaa kehitettävä. Tavoitteena on myös antaa turvapaikkapuhutteluun liittyvien osapuolien ymmärtää tulkin näkökulmaa, sillä tulkki on useimmiten aina näkymätön eikä hänen mielipidettä useinkaan kysytä.

Tavoitteena on myös antaa ehdotuksia jotka voivat olla hyödyllisiä tulkeille, lakimiehille, puhuttelijoille ja edustajille ja myös turvapaikkahakijoille ja muille joilla on jatkuvasti tekemistä turvapaikkahakijan kanssa kuten vastaanottokeskukset.

Pitkän aikavälin tavoitteena on esimerkiksi ajan kuluessa tehdä kehittämis ehdotuksia ja laatia niiden perusteella konkreettinen tulkatun turvapaikkapuhuttelun opas.

Lopullinen tavoite on se että tulkatun turvapaikkapuhuttelussa voidaan saada laadukasta turvapaikkatulkkauksia ja toimivat työolosuhteet sekä työympäristöt. Sellainen kehitys voi säästää resursseja ja aikaa sekä nopeuttaa turvapaikkakäsittelyn prosessia.

Pakolaisneuvonta (2016, i.a) mukaan Suomi on ottanut vastaan joka vuosi satoja kiintiöpakolaisia UNHCR:n kautta. Heitä on ollut 750-1050 hakijaa

vuosittain 2000-luvulla. Lisäksi turvapaikanhakijat saapuvat EU-alueeseen ja Suomeen. Ennen vuonna 2015 Suomeen saapui vuosittain 1500–6000 turvapaikanhakijoina. Noin 1% koko Eurooppaan unioniin alueeseen saapuvista turvapaikan hakijoista saapui Suomeen. Vuonna 2015 Suomeen saapui 32477 turvapaikanhakijoina. Vuonna 2016 Suomeen saapui 5657 turvapaikanhakijoina. (Maahanmuutto virasto i.a.)

Maahanmuuttovirasto (2016, i.a) mukaan, kun turvapaikanhakija saapuu Suomeen hänen täyty pian jättää turvapaikanhakemuksensa itse henkilökohtaisesti rajatarkastusviranomaiselle tai poliisille.

Hakemukset käsitteellään yleensä saapumisjärjestyksessä., mutta turvapaikkahakemus voidaan ottaa jonon ohi, kun kiirehtimispyyntö lähetetään Maahanmuuttovirastolle kirjallisesti perusteluineen.

Henkilön iällä on merkitystä monien lakisääteisten oikeuksien ja velvollisuuksien kannalta. Esim. alaikäiset turvapaikanhakijat joilla ei ole huoltaja mukana saavat erityisjärjestelyjä turvapaikanhakijoiden vastaanotossa ja turvapaikkamenettelyssä. (Maahanmuuttovirasto i.a.).

Kun poliisi tai rajavartija saa turvapaikkahakemuksen, aloittavat he selvittämään turvapaikanhakijan henkilöllisyyttä ja onko hakija rekisteröity muualla Euroopan maissa.

EU-maat ovat sopineet siitä, mikä maa on velvollinen tutkimaan turvapaikkahakijan hakemuksen, ns. Dublin-asetuksessa.

Maahanmuuttovirasto järjestää varsinaisen turvapaikkapuhuttelun. Turvapaikanhakija saa kertoa ne syyt miksi hän hakee turvapaikkaa Suomessa. Se on tärkeää, että turvapaikanhakijan kertomus kirjataan oikein ja täydellisesti kirjatuksi puhuttelupöytäkirjaan, koska päätös turvapaikka-asiasta tehdään turvapaikkapuhuttelun pöytäkirjan perusteella. (pakolaisneuvonta 2010 i.a.).

2 KANSAINVÄLINEN SUOJELU

Euroopan unionin direktiivien mukaan Kansainvälisen suojelu eli turvapaikka on pakolaisasemaa tai vaihtoehtona toissijainen suojeluasema. (Maahanmuuttovirasto i.a.).

Vaikka YK:n pakolaissopimuksessa on määritelty mikä on pakolainen, ei siinä ole varsinaisia määräyksiä turvapaikkamenettelystä. EU:ssa on tarkoitus luoda yhtenäinen turvapaikkamenettely unionin alueelle, mutta toistaiseksi EU:n jäsenvaltiot käyttävät erilaisia turvapaikkamenettelyjä. Turvapaikkamenettely Suomessa perustuu ulkomaalaislakiin. (Maahanmuuttovirasto i.a.).

Suomen ulkomaalaislain mukaan kansainvälisellä suojelulla tarkoitetaan turvapaikkaa eli pakolaisasemaa tai toissijaista suojelua.

Suomessa maahanmuuttovirasto päättää, saako turvapaikanhakija turvapaikan vai ei. Osa ovat turvapaikkahakijoita Suomessa ja osa otetaan Suomeen kiintiöpakolaisena. (Maahanmuuttovirasto i.a.)

2.1 Kiintiöpakolaiset

Valtiot mm. Suomi voi ottaa vastaan henkilön jolle on myönnetty pakolaisasema UNHCR:n kautta joka on YK:n pakolaisjärjestö. Henkilöt jonka tulevat täällä menetelmällä kutsutaan kiintiöpakolaisiksi ja heille myönnetään pakolaisasema.

Suomi valikoi vuosittain ulkomailta tietyn määrän pakolaisia pakolaisleiriltä ja muualta ja ottaa heidät vastaan. Viime vuosina kiintiöpakolaisia on ollut 750.

Suurin osa viime vuosina Suomeen saapuneista kiintiöpakolaisista on ollut myanmarilaisia, irakilaisia, kongolaisia ja iranilaisia. (Pakolaisneuvonta, 2009. 31)

Suomen eduskunta päättää kiintiöpakolaisten määrästä. Vuodesta 2001-2013 Suomi on ottanut vastaan normaalisti 750 henkilöä. Syyrian sodan takia määrä nostettu 2014-2015. Silloin määrä oli 1050 henkilöä. (Pakolaisapu i.a.).

2.2 Turvapaikkahakemus

Turvapaikanhakija on kansainvälistä suojelua ja oleskelulupaa hakeva henkilö, vieraasta valtiosta. Turvapaikanhakijalla ei ole pakolaisasema. Turvapaikanhakija saa jäädä vieraaseen valtioon jos hänelle myönnetään pakolaisasema tai oleskelulupa jollain muulla perusteella. (infopankki i.a.).

Turvapaikanhakija on henkilö joka saapuu Suomeen ja jättää turvapaikkahakemuksensa henkilökohtaisesti joko poliisille tai rajatarkastusviranomaiselle.

Jos turvapaikanhakija ei saa pakolaisasemaa, hän voi saada oleskeluluvan toissijaisen suojelun perusteella.

Turvapaikanhakija pystyi saamaan ennen 16.5.2016 humanitaarista suojelua, jos pakolaisaseman tai toissijaisen suojelun edellytykset eivät täyttyneet. Humanitaarinen suojelu poistui kuitenkin ulkomaalaislain muutoksen myötä 16.5.2016 . (Maahanmuuttovirasto i.a.)

Turvapaikanhakijan tehtävä jättää hakemuksensa heti kun saapuu maahan. Turvapaikanhakijan voi kuitenkin jättää sen myöhemmin jos hänen kotimaansa tai pysyvässä asuinmaansa olosuhteet on muuttuneet tai hän on vasta myöhemmin saanut todistusta hakemuksensa tueksi tai hakijalla on muu perusteltu syy. Hakemuksen rekisteröinti poliisin tai rajatarkastusviranomaisen taholta on tehtävä pian. (Laki ulkomaalaislain muuttamisesta 195/2015).

95 §

”Kansainvälistä suojelua koskeva hakemus on jätettävä poliisille tai rajatarkastusviranomaiselle maahan saavuttaessa tai mahdollisimman pian sen jälkeen.” (Laki ulkomaalaislain muuttamisesta 195/2015).

Turvapaikanhakijalta otetaan henkilötuntemerkit eli sormenjäljet ja valokuva. Tiedot talletetaan ulkomaalaistunnistamisrekisteriin.

Turvapaikanhakija voidaan ottaa myös säilöön. Henkilö otetaan säilöön siinä tapauksessa, kun hakijan matkareitti Suomeen tai -henkilöllisyys eivät ole selviä. Turvapaikanhakija voidaan ottaa myös maasta poistamisen varmistamista varten säilöön jos turvapaikanhakija on saanut kielteisen päätöksen.

Säilöönotto voi kestää jopa kuukausia ja käräjäoikeus on ainoa taho jolla on oikeus päättää sen jatkamisesta kahden viikon välein. (Pakolaisneuvonta, 2009. 19__20.)

2.3 Turvapaikkapuhuttelu

Maahanmuuttovirasto järjestää turvapaikkapuhutteluja Helsingissä, Raisiossa, Lappeenrannassa ja Oulussa. Turvapaikanhakijan majoituspaikan eli vastaanottokeskuksen sijoituspaikka vaikuttaa siihen missä puhuttelu järjestetään. (Maahanmuuttovirasto i.a.)

Puhuttelu järjestetään pääsäännöllisesti maahanmuuttoviraston tiloissa ja puhuttelun suorittaja on aina maahanmuuttoviraston ylitarkastaja. Maahanmuuttoviraston tehtävä on selvittää ne syyt, joiden takia turvapaikanhakija on lähtenyt omasta kotimaasta tai pysyvästä asuin-maasta. Maahanmuuttovirasto tutkii myös ne syyt, joiden vuoksi turvapaikanhakija ei voi palata takaisin kotimaahansa tai pysyvään asuinmaahansa. Turvapaikkapuhuttelu on turvapaikkaprosessin keskeisin turvapaikkamenettelyn yksittäinen osuus. Turvapaikkapuhuttelussa ylitarkastaja yrittää selvittää myös muut mahdolliset oleskelulupaperusteet, mm. Perhesideen perusteet, työnteon perusteet tai opiskeluperusteet. (Pakolaisneuvonta, 2009. 22)

2.4 Turvapaikkahakemuksen käsittely

Turvapaikanhakija on yksilö, jonka tarpeet kansainvälinen suojeluun arvioidaan turvapaikkapuhuttelussa. Maahanmuuttovirasto ottaa huomioon turvapaikanhakijalla ja maahanmuuttovirastolla olevat selvitykset ja tiedot hänen olosuhteista hänen kotimaassa tai pysyvässä asuinmaassa.

Hakijan kertomus ja hänen tuomat mahdolliset lisäselvitykset ja viranomaisten hankkima selvitykset vaikuttavat päätökseen. (Maahanmuuttovirasto i.a.).

Maahanmuuttovirasto käsittelee turvapaikkahakemukset saapumisjärjestyksessä, jos ei ole syytä harkita nopeutettua menettelyä. Maahanmuuttovirasto voi jättää hakemuksen myös tutkimatta. (Maahanmuuttovirasto i.a.).

Maahanmuuttoviraston ylitarkastaja ilmoittaa turvapaikkapuhuttelun lopussa arvion käsittelyajasta, niin turvapaikanhakija saa käsityksen siitä, koska hän saa päätöksen hakemukseensa. Kyseessä on kuitenkin arviosta, joten päätöksen tekeminen voi kestää pidempään tai valmistua arvioitua nopeammin.

Turvapaikkahakemukset on käsitelty Maahanmuuttovirastossa keskimäärin 160 vuorokaudessa vuonna 2016 alussa. Käsittelyajat kuitenkin vaihtelevat. (Maahanmuuttovirasto 2016 i.a.).

Erityisasemassa olevat turvapaikanhakijat ovat esim. ilman huoltajaa tulleet alaikäiset ja lapsiperheet, joiden hakemukset käsitellään kiireellisesti.

Hakija voi olla oikeutettu nopeutettuun turvapaikkamenettelyyn jos hakijalla on vakava sairaus, hän on raskaana, hän on erityisen haavoittuvassa asemassa tai kun hakemus ei vaadi paljon selvittämistä. (Maahanmuuttovirasto i.a.).

2.5 Turvapaikkapäätös ja päätöksen tiedoksi anto

Tavallisesti päätös tehdään maahanmuuttovirastossa kuuden kuukauden kuluessa hakemuksen jättämisestä. Päätös voi kuitenkin viivästyä. Silloin tiedotetaan hakijalle viivästymisestä ja tieto viivästymisen syystä ja milloin päätös on odotettavissa, kun hakija erikseen pyytää. Päätös tehdään viiden

kuukauden sisällä hakemuksen jättämisestä, jos hakemus käsitellään nopeutetussa menettelyssä. (Maahanmuuttovirasto i.a.).

Vuodesta 2015 alkaen Suomessa oli kuitenkin poikkeustilanne. Suomeen tulleet turvapaikanhakijat ovat moninkertaistuneet. Se aiheutti sitä, että turvapaikkapuhutteluun joutuu odottamaan kauan ja hakemuksen käsittelyajat myös ruuhkautuivat. (Maahanmuuttovirasto i.a.).

Maahanmuuttovirasto käsittelee turvapaikkahakemuksen ja antaa päätöksen. Kun päätös on valmis, maahanmuuttovirasto ilmoittaa päätöksestä turvapaikanhakijalle tai lähettää päätöksen turvapaikanhakijan asuinpaikkakunnan poliisiasemalle tiedoksi annettavaksi. Poliisi lähettää kutsun turvapaikanhakijalle kuulemaan päätöksen. Poliisi järjestää myös tulkkauspalvelun tilaisuuteen jossa turvapaikanhakijalle annetaan päätöksen lisäksi ohjeet muutoksenhakua varten. (Pakolaisneuvonta, 2009. 22)

3 ASIOIMISTULKKAUS

Asioimistulkkaus on viranomaisen tai yksityisen tahon ja asiakkaan välisen asioimisdialogin tulkkauksista. Asioimisdialogitulkkauksella on yleensä konsekutiivitulkkaus eli peräkkäistulkkaus, mutta se voi olla myös simultaanitulkkauksista eli samanaikaistulkkaus. Asioimistilanteisiin voi liittyä myös monologeja. Silloin tulkkauksen menetelmänä voi olla konsekutiivi-, semultaani- tai kuiskaustulkkaus. (Pakolaisneuvonta, 2009. 43.)

Asioimistulkki toimii erilaisissa asiointitilanteissa viestinnän ammattilaisena. Asioimistulkki toimii oman alansa asiantuntijana ja toteuttaa kielellinen tasa-arvo. Asioimistulkin tehtävä on viestin välittäminen tarkasti, kattavasti ja puolueettomasti. Asioimistulkilla on ehdoton salassapitovelvollisuus. (Suomen kääntäjien ja tulkkien liito i.a.).

3.1 Ammatin hankkiminen

Asioimistulkin ammattia voi hankkia Diakonia- ammattikorkeakoulussa, puhuttujen kielten asioimistulkkaus koulutusohjelman kautta ja se on humanistisen alan ammattikorkeakoulututkinto. Koulutus kestää normaalisti 3,5 vuotta. Ja laajuudeltaan 210 opintopistettä. Opiskelija voi valmistua myös nopeampi, jos suorittaa vaaditut opinnot lyhyellä ajalla. Ammattinimike on tulkki (AMK), asioimistulkkaus. (Diak i.a.).

Toinen tapa hankkia asioimistulkin ammatti on suorittamalla asioimistulkin ammattitutkintoa.

Asioimistulkin ammattitutkintoa valmistava koulutus soveltuu ammatissa toimiville asioimistulkeille, joiden tavoitteena asioimistulkkiammattin osaamisen vahvistaminen ja ammattitutkinnon suorittaminen. Koulutus soveltuu myös ihmisille joilla on sujuva suomen kielen ja toisen työkielen suullinen ja kirjallinen kielitaito sekä ammatista kiinnostuneille, joilla on soveltuvuus ammattiin ja hyvät viestintätaidot. (TAKK i.a.). Asioimistulkin ammattitutkinnon

suorittajan täytyy suorittaa kolme eri tutkinnon osaa, tulkin toimintavalmiudet, työkielten hallinta ja tulkkaustaito. (Opetushallitus 2006. i.a.). Lähteenä voisi tässä olla asioimistulkin näyttötukintojen perusteet. Löytyvät netistä.

3.2 Tulkin nimike

Asioimistulkin ammattinimike ei ole suojattu Suomessa. Viranomaisten ja muun tahon asioimistulkkauspalvelun käyttäjän tulee itse varmistautua siitä, että tulkillla on riittävän hyvää koulutusta ja sitoutuu ammattietiikkaan ja -säännöstöön sekä tuntee ammatin vaatimukset. (SVT i.a.).

Periaatteessa kuka tahansa voi toimia tulkkina jos hän osaa esim. suomea ja toista kieltä. Tämä aiheuttaa suurta sekaannusta tässä ammatissa, koska asioimistulkkaus ei ole pelkästään kielitaito, vaan se vaatii viestinnän asiantuntemusta, kulttuuriasian tuntemusta, ammattisäännöstöjen noudattamista sekä laaja yleissivistystä. (SVT i.a.).

3.3 Asioimistulkin ammattisäännöstö

Vaikka asioimistulkin nimike ei ole suojattu Suomen laissa, ovat monet liitot ja tulkkikeskukset laatineet ammattisäännöston joka sitoo heidän asioimistulkkijäsenet toimimaan sen mukaan, mikäli laki tai asetukset eivät toisin sano.

Viimeinen asioimistulkin ammattisäännöstö on hyväksytty 30.5.2013. ammattisäännöstöä hyväksyneet liitot ja tulkkikeskukset ovat:

Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto.

Käännösalan asiantuntijat KAJ.

Suomen Puhevammaisten Tulkit ry.

Suomen Viittomakielen Tulkit ry.

Suomen kirjoitustulkit ry.

Helsingin seudun asioimistulkkikeskus.

Keski-Suomen tulkkikeskus.

Kuuloliitto ry.

Kuurojen Liitto ry.

Tulkin ammattisäännöstö on tulkille ykkösasia. Tulkin tehtävänä on kertoa puolueettomuudesta ja vaitiolovelvollisuudesta heti alussa kun tulkki esittäytyy. Tulkki kertoo myös, että hän tulkkaa minä muodossa. Se on puolueettomuuden merkki. Tulkkauksen pitää aina olla tarkka ja kattava, varsinkin kun asia liittyy ihmisten tulevaisuuteen on tulkin oltava turvapaikkapuhuttelun tulkkauksessa erityisen tarkka.

Ammattitulkki on tietoinen siitä, että hänellä on vaitiolovelvollisuus eikä koskaan käytä tulkkauksen kautta saamansa tietoa hyväksi.

1 Tulkillä 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 asiaan kuulumatonta.

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” (Käännösalan asiantuntija KAJ ry 2013 i.a).

3.4 Tulkkausmenetelmät

Turvapaikanhakijan ja puhuttelijan viestinnän välittäjän asiantuntijana on tulkki, mutta tulkkauksessa käytetään tilanteen mukaan eri tulkkausmenetelmiä. SKTL:n mukaan tulkkausmenetelmiä on kolme, Konsekutiivitulkkaus, Simultaanitulkkaus ja Kuiskaustulkkaus. Ammattitulkki yrittää aina neuvoa sitä mitkä tulkkausmenetelmät on sopivampia tiettyyn tulkkaustilanteeseen.

Konsekutiivitulkkaus on peräkkäin tulkkaus. Eli tulkki tekee jatkuvasti muistipanoja ja tulkkaa vasta silloin kun toinen osapuoli on lopettanut. Tulkin on joskus kuitenkin pakko keskeyttää puheenvuoro jos se on esimerkiksi liian pitkä tai liian monimutkainen ja epäselviä. Turvapaikkapuhuttelun tulkkauksessa maahanmuuttovirastossa käytetään pääasiallisesti konsekutiivi- menetelmä.

Konsekutiivitulkkaus voi olla monologitulkkkaus tai dialogitulkkkaus.

Monologitulkkkaus on käytössä silloin kun turvapaikanhakija kertoo vapaasti turvapaikanhakemuksen syyt ja miksi hän ei voi palata kotimahaansa.

Suurin osa maahanmuuttoviraston turvapaikkapuhuttelun tulkkauksesta on dialogitulkkkaus. Varsinaisen turvapaikkapuhuttelun alussa, kun turvapaikanhakija aloittaa kertomaan vapaasti turvapaikkahakemuksen syistä, siitä miksi hän on paennut esim. kotimaasta ja miksi ei voi palata kotimahaansa, kertomus voi kuitenkin kestää pitempään. Tulkki yrittää kuunnella tarkasti ja tekee muistiinpanoa jatkuvasti keskeyttämättä niin kauan kun se on mahdollista. Lopuksi tulkki tulkkaa turvapaikanhakijan puheetta monoloogisesti.

Simultaanitulkkaus on samanaikainen tulkkaus. Puhuja puhuu ja tulkki aloittaa tulkkauksen viipymättä. Eli tulkki kuuntelee mitä puhuja sanoo vaikka hän tulkkaa juuri kuunneltu osa puheesta. Simultaanitulkkauksessa käytetään Simultaanitulkkauslaitteita johon kuulu kuulokkeet ja mikrofooni. Kuulokkeiden kautta tulkki kuuntelee puhujan puheetta ja mikrofonin kautta tulkkaa

tulkattaville. Tulkattavilla on omat kuulokkeet joiden kautta he kuuntelevat tulkin ääntä.

Tulkit istuvat eristetyissä kopeissa ja tulkkien määrä jokaisessa kopissa tilanteesta riippuen on vähintään kaksi tulkkia. Simultaanitulkkausmenetelmää käyttäen muut jotka eivät tarvitse tulkkausta eivät häiriinny. Sen lisäksi Simultaanitulkkausmenetelmä säästää tulkkausaikaa. Turvapaikkapuhuttelun tulkkauksessa harvoin käytetään simultaanitulkkausta.

Kuiskausmenetelmää käytetään esim. kun enintään kaksi samaa vierasta kieltä puhuvaa tarvitsevat tulkkauspalvelua yksikielisessä kokouksessa tai infotilaisuudessa. Tulkki istuu esim. tulkattavien vieressä ja tulkaa heille kuiskaten tai hiljaisella äänellä. Kuiskausmenetelmässä ei yleensä käytetään laitteita. On olemassa myös kuiskaustulkkauslaitepaketteja. Laitepaketissa löytyy mikrofoni ja kuulokeita. Kuulokkeet ovat ladattavia ja sitä voi käyttää isolle ryhmälle jopa 20:lle tulkattaville.

Kuiskaustulkkausmenetelmä ei ole yleensä sopiva menetelmä turvapaikkapuhuttelussa.

3.5 Muistiinpanotekniikka

Kynä ja muistiinpanolehtiö ovat tulkin tärkeitä työvälineet.

Vaikka jotkut konsekutiivitulkkaukset näyttävät helpolta ja yksinkertaisilta, voi minä tahansa hetkenä tulla esiin esimerkiksi ihmisten nimet, sakon määrä tai päivämäärät, joten kynä ja muistiinpanolehtiö ovat välttämättömiä työkaluja tulkille. Kynä ja muistiinpanolehtiö eivät kuitenkaan merkitse paljon, jos muistiinpanotekniikka ei ole hallussa. Muistiinpanotekniikka vaihtelee kuitenkin tulkista toiseen ja tilanteesta riippuen.

Vaikka joistain tilanteissa tulkki voi pärjätä ilman tarkkaa muistiinpanotekniikkaa, on muistiinpanotekniikkaan hallitseminen kuitenkin tärkeä osa tulkin ammattitaidosta.

Muistiinpanotekniikan merkitys nousee suureen arvoon konsekutiivitulkkauksessa varsinkin pitkässä monologitulkkauksessa.

Esimerkki pitkästä monologitulkkauksesta on turvapaikanhakijan monologikertomus turvapaikkapuhuttelun alkuvaiheessa.

Symbolien ja lyhenteiden käyttäminen on tärkeä osa Muistiinpanotekniikasta.

3.6 Kulttuurierot tulkkauksessa

On syytä muista aina, että tulkki ei ole sanakirjaa tai koneellinen kääntäjä. Tulkin täytyy olla myös tietoinen kulttuurierosta ja ymmärtää se, että tulkki on viestinnän välittäjä. Tulkki onnistuu tässä tehtävässä, jos hän huomioi kulttuurierot ja kielten rakenne-ero. Sen lisäksi tulkin pitää huomioida esimerkiksi kahden maan poliisijärjestelmän ja oikeudenkäynnin ero.

3.7 Etätulkkkaus

Etätulkkauksen osuus asioimistulkkauksessa on noussut radikaalisesti viime vuosina osittain pakkosäästön seurauksena. Häätätilanteessa etätulkkkaus on kuitenkin paras tapa saada nopeasti tulkkau palvelua.

Etätulkkaukset ovat puhelintulkkauksia tai videotulkkauksia. Videotulkkkaus voi olla videolaiteiden kautta, Skypen tai muu ohjelman kautta. Suurin osa asioimistulkkauksesta on kuitenkin puhelin tulkkauksia.

Maahanmuuttovirasto käyttää turvapaikkapuhuttelussa myös läsnäolotulkkauksen lisäksi etätulkkauksia, ei kuitenkaan puhelintulkkauksia vaan videotulkkauksia.

Tässä opinnäytetyössä etätulkkaustermin käyttö viittaa aina videotulkkaukseen. Silloin tulkki on esimerkiksi yksin maahanmuuttoviraston Helsingin toimipisteen tiloissa ja puhuttelija, turvapaikanhakija ja mahdollisesti avustaja, edustaja tai tukihenkilö ovat maahanmuuttoviraston toisessa toimipisteessä.

Tässä tilanteessa myös pöytäkirjan tarkistus tapahtuu etänä ja näytön kautta. Joskus tulkille lähetetään paperiversio maahanmuuttoviraston kautta.

Maahanmuuttoviraston turvapaikkapuhuttelussa tarkoitta Etätulkkaukselta varten on varmistettava aina, että puhelin toimii ongelmitta ja se on ladattu tai videoyhteydet on kunnossa.

On varmistettava myös, että työympäristö on rauhallinen ja ilman meteliä. On varmistettava myös tulkki on yksin ja kukaan ei ole lähellä eikä kuulee mitään. Etätulkkauksessa suositellaan kuulokemikrofonin käyttöä. Se on turvallisempi ja kädet vapautuvat muistiinpanon tekemiseen.

4 TULKKKAUKSEN TOIMEKSIANTOPROSESSI

Tämä luku perustuu omasta kokemukseen. Olen tulkannut tähän asti reilu 7000 tuntia. Tulkkauksissa on käytetty eri menetelmiä ja tapoja aiheen-, tulkkauksilanteen-, asiakkaan mukaan. Tulkkaukset ovat olleet paikan päällä tai etätulkkauksia. Etätulkkaukset voivat olla puhelintulkkauksia, videotulkkauksia tai muu äänilaitteiden tai ääni- ja kuvalaitteiden kautta. Tulkkaukset paikan päällä voivat olla konsekutiivi-, simultaani- tai kuiskaustulkkauksia. Tulkkaukset olivat pääasiallisesti asioimis- ja oikeustulkkauksia.

Riippumatta siitä minkälaista tulkkauksilanteetta tai tulkkauksimenetelmää on käytetty, toimeksiantoprosessi on melkein aina sama. Tulkkauksen toimeksiantoprosessi koostuu yleensä seuraavista vaiheista:

4.1 Tulkkauksen toimeksianto ja Valmistautuminen

Tulkki saa yleensä toimeksianton tulkkauksipalvelu-yrityksien kautta tai suoraan toimeksiantajalta. Kun tulkki saa toimeksianton, on tarkistettava paikka, päivämäärä, aika, kielet, kielimurteet ja tulkkauksiaiheet. Tulkki tarkistaa myös tulkkattavan nimen jos se on lähetetty hänelle ja varmistaa, että hän ei ole jäävi.

Kun tulkkauksipalvelun tilaaja on esimerkiksi maahanmuuttovirasto, on kyse todennäköisesti turvapaikkapuhuttelusta ja valmistautuminen alkaa heti.

Aina ja viimeistään tulkkauksia edeltävänä päivänä täyty valmistautua tulkkaukseen mahdollisemman hyvin.

Alussa on hyvä tutustua aiheisiin ammattialojen- tai viranomaisten kotisivuilla molemmilla työkielillä. Turvapaikkapuhutteluun valmistautumista varten on hyvä tutustua esimerkiksi

Maahanmuuttovirastoon ja pakolaisneuvontaan kotisivuihin.

Ennen kuin tulkki lähtee tulkkaukseen, hän selvittää tulkkausosoitteen, matkareitin ja matka-ajan. Jos osoite on uusi tai viranomainen on uusi asiakas, on suositeltava aloittaa matka vähän aikaisemmin ja varautua yllätyksiin.

Ennen lähtöä tulkki varmistaa vielä, että hänellä on kaikki tarvittavat työvälineet esimerkiksi sanakirjan, muistiinpanolehtiö, muutama kynän, vesipullo ja mahdollisesti myös eväitä. Tulkki vie mukaan tulkkaukseen aina aiheeseen sopivan sanalistan. Tulkillla on aina mukana myös oma matkapuhelin, jotta voi soittaa asiakkaille tai toimeksiantajalle tarvittaessa. On syytä myös ottaa mukaan oma Ipad- laitte.

4.2 Tulkkaustilanteessa

Hetki ennen tulkkausta tulkki pistää matkapuhelimensa tai I-padinsa äänettömälle tai hän sammuttaa ne silloin kun ei saa käyttää niitä esim. sähköisenä sanakirjana.

Tulkki voi tervehtiä tilanteen mukaan maahanmuuttaja-asiakasta, mutta välttää kaikenlaista keskustelua hänen kanssa ja odottaa kunnes viranomais-asiakas, kutsuu tulkin sisään maahanmuuttaja-asiakkaan kanssa.

Heti tulkkauksen alussa tulkki esittäytyy molemmilla työkielellä ja aloittaa tulkkauksen. Esittäytymisesimerkiksi täällä tavalla;

Minä olen Xxxx Yyyy,. Olen x kielen tulkki. Tulkkaan minä muodossa. Olen vaitiolovelvollinen ja puolueeton. Tulkkaan kaiken mitään pois jättämättä ja mitään lisäämättä.

Tulkkauksessa tulkki keskittyy ja kuuntelee rauhallisesti ja yrittää aina välittää viestit tarkasti ja kattavasti. Tulkkauksessa tulkki antaa molemmille osapuolelle rauhaisain tunteen ja yritän sulkea pois ennakkoluulot sekä voittaa heidän luottamuksensa heti alusta. Tulkki tulkkaa tasapuolisesti molemmilla työkielellä ammattisäännösten mukaan.

Tulkkaustilanteessa voi tulla kuitenkin esiin esimerkiksi uusia ammattitermejä ja -sanoja, joten tulkkaustilanteessa voi joutua tarkistamaan omasta paperillisesta tai sähköisestä sanalistasta, tilanteen mukaan. Jos termi ei löydy sanalistalta täytyy kysyä viranomaiselta jos termi on suomeksi tai kysyä turvapaikanhakijalta jos se on toisella työkielellä.

Joskus maahanmuuttaja-asiakkailta on vaikeuksia ymmärtää esimerkiksi ammattitermi. Se on viranomais-asiakkaan tai yritys-asiakkaan tehtävä selittää hänelle ko. asia, koska tulkki ei toimi kenenkään apulaisena. Tulkilla on kuitenkin oikeus käyttää myös ei-verbaalisia keinoja tulkkauksessa esimerkiksi ele-kieltä tai piirroksia vaihtoehtokeinona kun verbaalinen tulkkaus ei onnistu. Esimerkiksi jos tulkattava ei ymmärrä mitä tarkoittaa lentokone-sana, tulkki saa piirtää lentokoneen.

4.3 Turvapaikkapuhutteluprosessi

Turvapaikkapuhuttelun alussa ylitarkastaja kertoo turvapaikanhakijalle miksi puhuttelu järjestetään ja mihin tarkoituksen sekä sen tarpeellisuuden ennen kuin puhuttelu aloitetaan. Puhuttelija kertoo turvapaikanhakijalle puhuttelun kulku ja selvitetään paikalla olijoiden roolit turvapaikkapuhuttelussa. Tilanteessa puhuttelija kertoo myös tulkin tehtävästä ja salassapitovelvollisuudesta, puhuttelija lukee turvapaikanhakijalle puhuttelupöytäkirjan kansilehdessä olevat ilmoitukset. Puhuttelija kertoo myös turvapaikanhakijan oikeutensa ja velvollisuutensa puhuttelussa. Tulkki tulkkaa jatkuvasti, mutta heti alussa kun hän saa tilaisuuden tulkki esitäytyy ja kertoo lyhyesti tulkin tehtävästä ja ammattisäännöistä.

Maahanmuuttovirastolla on käytössään valmis puhuttelulomakepohja. Lomakkeessa löytyy ainakin turvapaikanhakijan perustiedot ja yleiskysymykset. Mutta puhuttelussa voi esittää tarvittaessa täydentäviä lisäkysymyksiä, jotta kertomuksesta saadaan tarkempi kuvaus. Puhuttelija esittää lisä- ja täydentävät kysymykset vasta silloin kun turvapaikanhakija on

kertonut oman tarinansa alussa kun puhuttelija pyytää häneltä kertomaan vapaasti ja rauhallisesti.

Turvapaikkapuhuttelun kesto riippuu turvapaikanhakijan kertomuksesta. Se voi kestää koko päivän tai venyy jopa toiseen päivään. Puhuttelu jatkuu niin kauan, kunnes kaikki asiat tulevat varmasti selvitetyiksi. Puhuttelussa pidetään taukoja tarpeen mukaan ja riittävän usein, sillä osallistujien jaksamiseksi vaatii sitä.

Kun puhuttelu päättyy, tarkistetaan pöytäkirja. Tulkki tulkaa pöytäkirjan kaikki sivut primavista- menetelmällä suomen kieleltä toiseen työkieleen. Tulkin täytyy olla tarkkaa, koska tulkillla ei ole paljon aikaa löytämään vastineita. Prima-vista on ensi näkemältä suullinen käännös toisella kielellä kirjoitetun tekstin, toiseen työkieleen. (Sanas 2016, i.a.)

Tarkistaessa pöytäkirja turvapaikanhakija tekee siihen tarvittavat korjaukset. Lopussa tulostetaan korjatun version kaikki sivut ja turvapaikanhakija allekirjoittaa kaikki sivut. Turvapaikanhakijan lisäksi, tulkki, mahdollinen avustaja ja puhuttelija allekirjoittavat viimeisen sivun.

Turvapaikanhakijalle annetaan mukaan kopio pöytäkirjasta.

4.4 Asiakaspalaute ja itse arviointi

Asiakaspalaute on tulkkaukselaadun mittari, joten ammattitulkki pyytää asiakkaalta palautetta ja analysoi kaikki palautteet. Palautteen perusteella tulkki kehittää hänen vahvoja puolia ja parantaa heikkoja puolia. Tulkillla voi olla valmis palaute-lomake ja tulkkauksen lopussa tulkki pyytää asiakkailta täyttämään sen heti tai palautta sen myöhemmin. Toinen keino on saada palautteen sähköpostista myöhemmin tai sitten nopea suullinen palaute heti tulkkauksen jälkeen. Palautteen saaminen riippuu myös tulkkirytyksen käytännöstä., Jotkut tulkkirytykset eivät hyväksy siitä, että tulkki pyytää viranomaiselta palautteen, koska palautteet kulkevat toimiston kautta.

Tulkkauksen jälkeen ja yleensä samana päivänä, kotona tai toimistolla tulkki tutkii itse- arvioinnin yhteydessä hänelle vieraat aiheet, termit, sanat tai – lauseet ja etsii vastineita toisella työkielellä sanakirjoissa ja netissä. Tämä on osa tulkkausprosessista. Itse-arviointi ja vieraat termin löytäminen kehittää tulkin tulkkauksaidon ja tulkki valmistautuu paremmin seuraavaan tulkkaukseen.

Itse- arviointi tulkkauksen jälkeen on todella tärkeä tulkille. Itse- arviointi kuuluu tulkin päivittäisiin tehtäviin tulkkausammattissa. Tulkki miettii aina mitkä ovat hänen vahvat ja heikot puolensa tulkkauksessa ja miten hän kehittyy tulkkinä. (Käännösalan asiantuntija KAJ ry 2013 i.a).

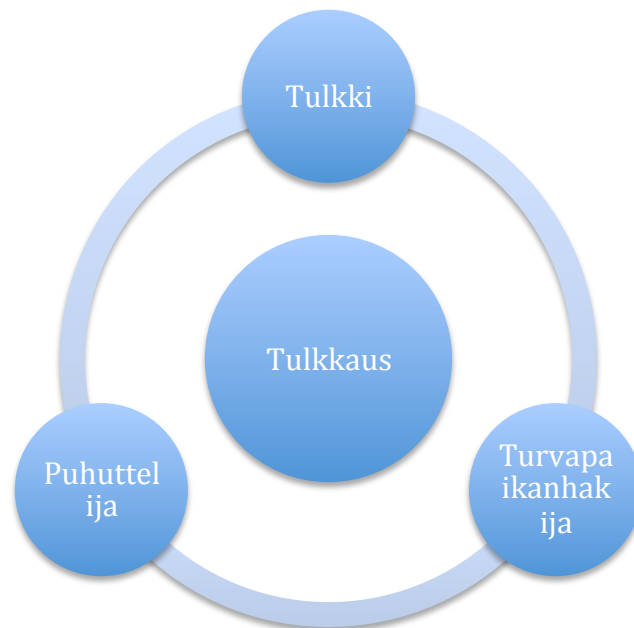
5 TUTKIMUKSEN SUUNNITELU MENETELMÄ JA TOTEUTUS

Opinnäyttötyössä oli määrällinen tutkimusmenetelmä. Kysely oli suunnattu turvapaikkapuhuttelun tulkeille ja toteutettiin keväällä 2017. Aineisto koostui 27 vastaajien vastauksista joista valittiin 26 vastausta. Yhdellä vastaajalla oli rajallinen kokemus määrä turvapaikkapuhuttelun tulkkauksesta, eikä se täyttänyt opinnäytetyön tutkimuskriteereitä joten vastaus hylättiin.

Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin sähköistä kyselylomaketta Webropol-kysely- ja keruuhjelman avulla. Aineiston vastaajina oli asioimistulkit, joilla on kokemusta turvapaikkapuhuttelun tulkkausta.

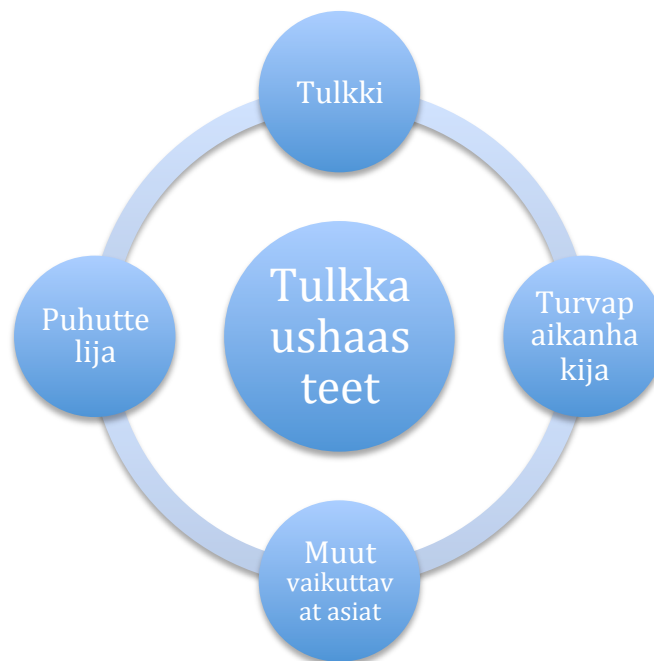
Tutkimuksen haastaviin vaihe oli kyselylomakkeen valmistaminen. Sopivan kysymyksen löytäminen vaatii paljon aikaa. Kokemukseni perusteella aloitin laatia kysymykset ja lisäsin siihen jatkuvasti lisää kysymyksiä kunnes sain valtavan määrä kysymyksiä. Sitten aloitin harventaa kysymykset ja valitsin 79 kysymystä. Kyselylomakkeessa on enimmäkseen valmiita vastausehdotuksia.

Asioimistulkkauksessa osallistujia on tulkin lisäksi ainakin kaksi muuta. Turvapaikkapuhutteluun osallistuu tulkin lisäksi ainakin puhuttelija ja turvapaikanhakija.



Kuvio 1. Tulkki istuu kolmion kärjessä

Tulkaushaasteisiin liittyy tulkki, turvapaikanhakija, puhuttelija ja muut vaikuttavat asiat ja ammattiroolit.



Kuvio 2. Tulkaushaasteet

5.1 Vastaajien taustatiedot

Ensin piti miettiä vastaajien kohderyhmästä. Koska tutkimus keskittyi turvapaikkapuhutteluun, on luonnollista, että vastaajien piti olla turvapaikkapuhuttelun osallistujista. Kun asia liittyy asioimistulkkausten ja tulkkiammattiin on itsestään selvä, että tulkit ovat tässä tutkimuksessa keskipiste. Opinnäytetyön tutkimus ei ole keskittyy yleistulkkauspalveluun, joten vastaajaryhmän piti olla ne tulkit joilla on pitkä tulkkauskokemuksen lisäksi myös paljon kokemuksia turvapaikkapuhuttelun tulkkauksessa. Sitä voitaisiin olla varma ainoastaan vastaajan taustatiedon perusteella.

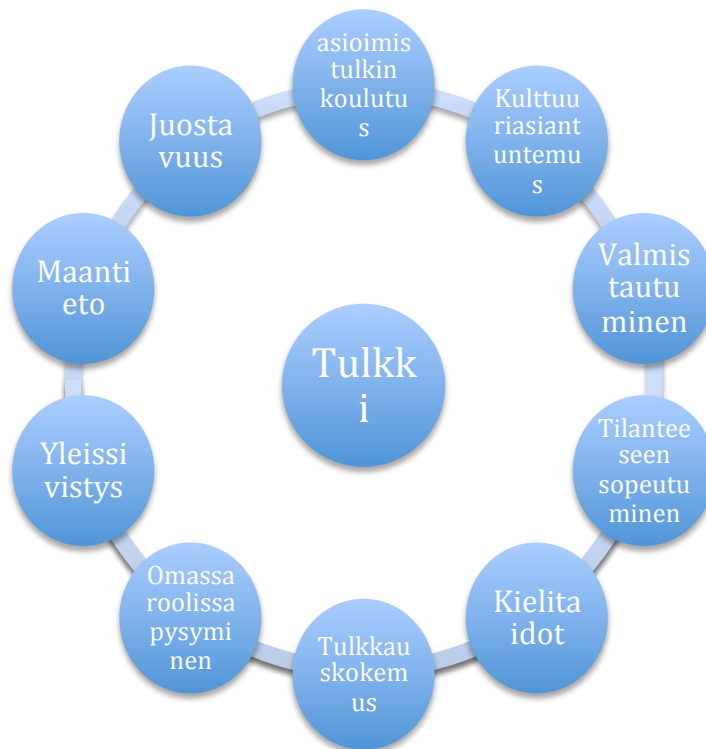
Joten kyselylomakkeen ensimmäinen vaihe oli vastaajatulkin taustatiedot.

Kyselylomakkeessa on kysytty esim. tulkkausalan koulutuksesta, Tulkkauskokemuksesta, turvapaikkahakemuksesta maahanmuuttoviraston turvapaikkapuhuttelussa ja muista koulutuksista.

5.2 Vastaajien/Tulkkien ammattilaisuus

Tulkin epä- ammattilaisuus on osa haasteista turvapaikkapuhuttelussa, joten osa kysymykset liittyivät ammattisääntöjen noudattamiseen ja muihin ammattitulkin merkkeihin ja tapoihin. Lisäksi tutkimuksen luotettavuus kasvaa entisestä enemmän, jos tulkki on ammattilainen, toimi ammattisäännösten mukaan, hallitsee oman roolinsa ja hoitaa tehtävänsä asian mukaisesti.

Turvapaikkapuhuttelun tulkkauksessa monet asiat liittyvät tulkin ammattilaisuuteen ja tehtävässä pärjäämiseen varsinkin. Näitä ovat mm. asioimistulkin koulutus, kulttuuriasiantuntemus, valmistautuminen, tilanteeseen sopeutuminen, kielitaidot, tulkkauskokemus, omassa roolissa pysyminen, yleissivistys, maantieto ja juostavuus.



Kuvio 3. Tulkkiin liittyvät haasteet

Kyselylomakkeessa on kysytty esim. ottaako vastaaja/tulkki mukaan tavallisen- tai sähköisen sanakirjan ja sanalistan mukaan turvapaikkapuhutteluun. Onko tulkilla muistiinpanovälineet mukana? Hävittääkö hän ne tulkkauksitilanteen jälkeen? Kertooko hän jos hän on jäävi tai turvapaikanhakijalla on eri kielimurre?

5.3 Turvapaikanhakijaan liittyvät haasteet turvapaikkapuhuttelussa

Monet turvapaikkapuhuttelun tulkkaushaasteet liittyvät turvapaikanhakijaan mm. turvapaikanhakijan koulutus, äidinkielen taso, stressi turvapaikkapuhuttelussa, valmistautuminen turvapaikkapuhutteluun, tulkkauksitilanteeseen sopeutuminen ja turvapaikanhakijan kokemus toimia tulkin kanssa.

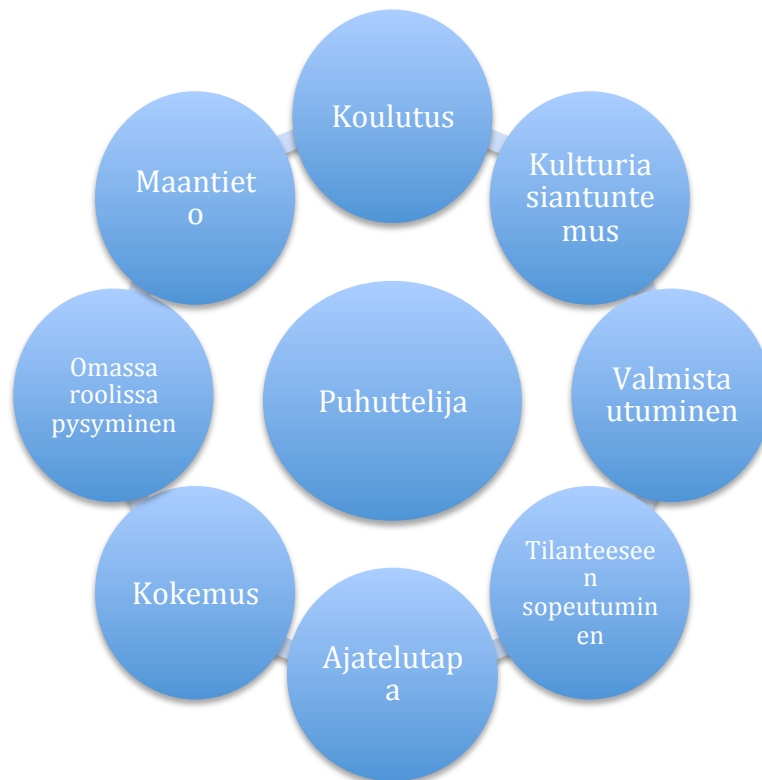


Kuvio 4. Turvapaikanhakijaan liittyvät haasteet

Kyselylomakkeessa on kysytty vastaajien mielipidettä turvapaikanhakijasta esim. ymmärtääkö turvapaikanhakijat tulkin roolin turvapaikkapuhuttelussa, heidän oikeutensa ja velvollisuutensa turvapaikkapuhuttelussa, ovatko he ennakkoluuloisia, onko turvapaikanhakijoiden kielimurre erilainen kuin tulkin työkielen murre, keskeyttävätkö he tulkkauksen ilman pätevää syytä turvapaikkapuhuttelussa tai osaako turvapaikanhakijat termit omalla äidinkielellä.

5.4 Puhuttelijaan liittyvät haasteet turvapaikkapuhuttelussa

Monet asiat liittyvät turvapaikanpuhuttelijan ammattilaisuuteen ja tehtävässä pärjäämiseen turvapaikkapuhuttelun tulkkauksessa. Näitä ovat mm. koulutus, kulttuuriasiantuntemus, valmistautuminen, tilanteeseen sopeutuminen, ajattelutapa, omassa roolissa pysyminen ja maantieto.



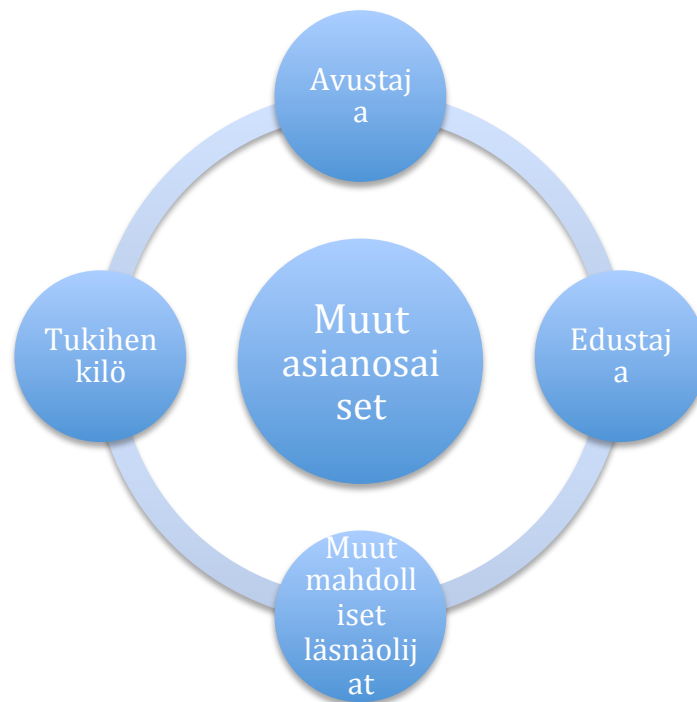
Kuvio 5. Puhuttelijaan liittyvät haasteet

Kyselylomakkeessa on kysytty vastaajien mielipidettä puhuttelijasta esim.

Ovatko puhuttelijat ennakkoluuloisia turvapaikkapuhuttelussa, ymmärtääkö puhuttelijat tulkin rooli turvapaikkapuhuttelussa, esittävätkö puhuttelijat epäselvää tai monimutkaisia kysymyksiä turvapaikkapuhuttelussa? Onko puhuttelijoilla tarpeeksi tietoa turvapaikanhakijoiden kotimaista ja kulttuureista., esiintyykö turvapaikkapuhuttelun pöytäkirjassa asiavirheitä, antavatko puhuttelijat tulkin tarkentaa turvapaikkapuhuttelussa.

5.5 Avustajaan liittyvät haasteet turvapaikkapuhuttelussa

Avustajat, edustajat, tukihenkilöt ja muut mahdolliset läsnäolijat turvapaikkapuhuttelussa voivat vaikuttaa tulkkauslaatuun ja turvapaikkapuhuttelun tulkkaushaasteiden määrään ja laatuun.



Kuvio 6. Muut asianosaiset turvapaikkapuhuttelussa

Turvapaikanhakijat saavat maksuttoman avustajan puhutteluun jatkossa vain painavista syistä. (Maahanmuuttovirasto 2016 i.a.).

Osa turvapaikkapuhuttelun tulkkaushaasteet kuitenkin liittyvät avustajaan. Tämän perusteella kyselylomakkeessa on kysytty vastaajien mielipidettä avustajista esim. ymmärtääkö avustajat tulkin roolin, puuttuvatko avustajat tulkkaukseen tai rasittaaako avustaja tulkkia tauolla.

5.6 Edustajaan liittyvät haasteet turvapaikkapuhuttelussa

Jokaiselle yksintulleelle turvapaikanhakijalapselle määrätään edustaja, joka valvoo, että lapsen etu tulee huomioiduksi ja hän saa asianmukaisen kohtelun Suomessa. Edustajan tehtäviin kuuluu mm. yhteistyö viranomaistahojen kanssa. Hän on mukana lapsen turvapaikkapuhuttelussa ja toimii lapsen

edustajana muissa viranomaisasioissa. Edustajan tehtävälle ei ole erityisiä vaatimuksia. Edustajat ovat yksityishenkilöitä, jotka ovat kiinnostuneita toimimaan turvapaikanhakijalasten hyväksi ja tuntevat suomalaista yhteiskuntaa ja viranomaiskäytäntöjä. Edustajaksi nimetään käräjäoikeuden päätöksellä. Edustajan tehtävä päättyy, kun nuori täyttää 18 vuotta tai hänen vanhempansa tai jompikumpi vanhemmistaan saapuu Suomeen. (Pakolaisneuvonta. 2014, i.a)

Osa turvapaikkapuhuttelun tulkkaushaasteista voi liittyä edustajaan, joten kyselylomakkeessa on kysytty vastaajien mielipidettä edustajista siitä että häiritseekö edustaja tulkin työtä turvapaikanpuhuttelussa tai puuttuuko hän tulkkaukseen.

5.7 Etätulkkaukseen liittyvät haasteet

Osa turvapaikkapuhuttelun tulkkaushaasteista liittyvät muihin asioihin esim. turvapaikkapuhuttelun etätulkkaukseen, puhutteluhuoneen mukavuus, Ilmapiiriin, Laitteisiin, turvapuhelun aikaan ja riittävyyteen sekä tauon pituuteen.



Kuvio 7. Muut turvapaikkapuhutteluun vaikuttavat asiat

Kyselylomakkeessa on kysytty esim. kuuluuko näppäimistön ääni selvästi ja häiritsevästi turvapaikkapuhuttelun etätulkkauksessa, kuuluuko ääni hyvin tai viivästykö turvapaikkapuhuttelu alussa tai katkeako kesken puhuttelun turvapaikkapuhuttelun etätulkkauksessa

6 AINEISTON TULOKSET

Kysymyksiä oli 79 kpl. Tässä luvussa esitän vain tulokset ja seuraavassa luvussa pohditaan tulokset.

6.1 Vastaajien taustatiedot:

Tämä tutkinnon kohderyhmänä on tulkit, mutta se rajoitettiin tulkkeihin joilla on riittävän paljon tulkkaukokemusta. Toinen rajoitus oli se, että tulkeilla on riittävän paljon kokemusta turvapaikkapuhuttelusta.

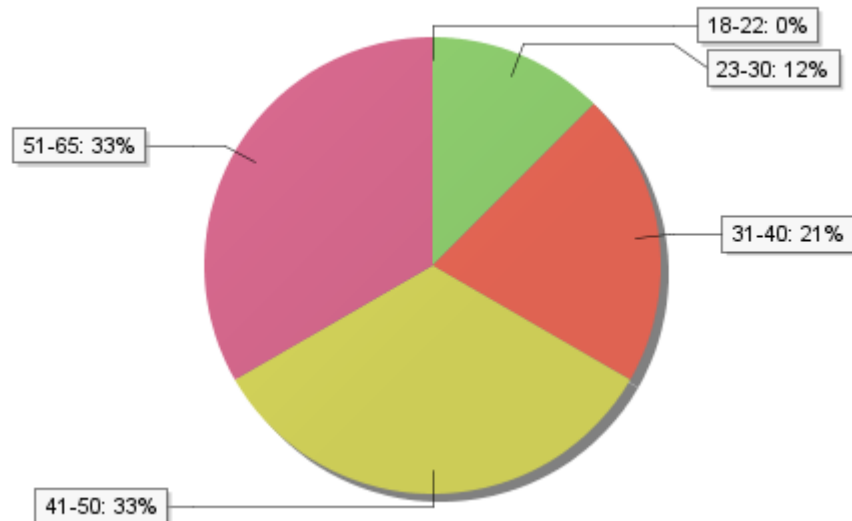
Kyselylomakkeen lähetettiin ainoastaan Semantix Finland Oy:n kautta. Semantix lähetti opinnäytetyötekijän valmistaman sähköinen kyselylomakelinkin ainoastaan turvapaikkapuhuttelun tulkkilistalle sähköpostin kautta. Tällä tavalla vastaajakohderyhmä on varmistettu täyttämään suunnitelman mukaiset kriteerit.

Kyselylomakkeeseen vastasi 27 vastaaja. Vain yhdellä vastaajalla oli 20 tuntia tai alle 20 tuntia tulkkaukokemusta turvapaikkapuhuttelusta. Sen sijaan 26 vastaajalla oli yli 20 tuntia turvapaikkapuhuttelun tulkkaukokemusta. Tutkimuksen laadun varmistamiseksi yksi vastaaja jolla oli 20 tuntia tai alle 20 tuntia tulkkaukokemusta turvapaikkapuhuttelusta, poistettiin tutkimuksessa.

Vastaajilta ei ole vaadittu vastaamaan kaikki kysymykset, joten vastausmäärä vaihtelee kysymyksestä toiseen. Silloin kun vastaaja ei löydä sopivaa vastausta, tai ei osa sanoa mitään, silloin hän jättää kysymyksen vastaamatta.

Opinnäytetyössäni esitän kaikki kysymykset ja vastaukset, mutta keskityn ainoastaan siihen mitä aiheuttaa enemmän haasteetta turvapaikkapuhuttelun tulkkauksilanteessa., Koska se on juuri tämän opinnäytetyön tarkoitus.

Ikä N. 24



Sukupuoli N. 26

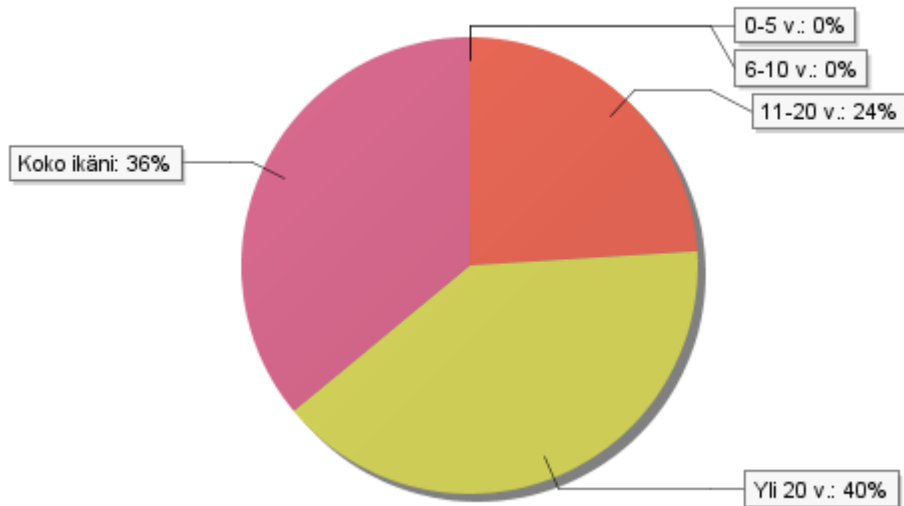
Vastaajista naisten osuus oli 58% ja miesten osuus 42%.

Asuinkaupunki N. 25

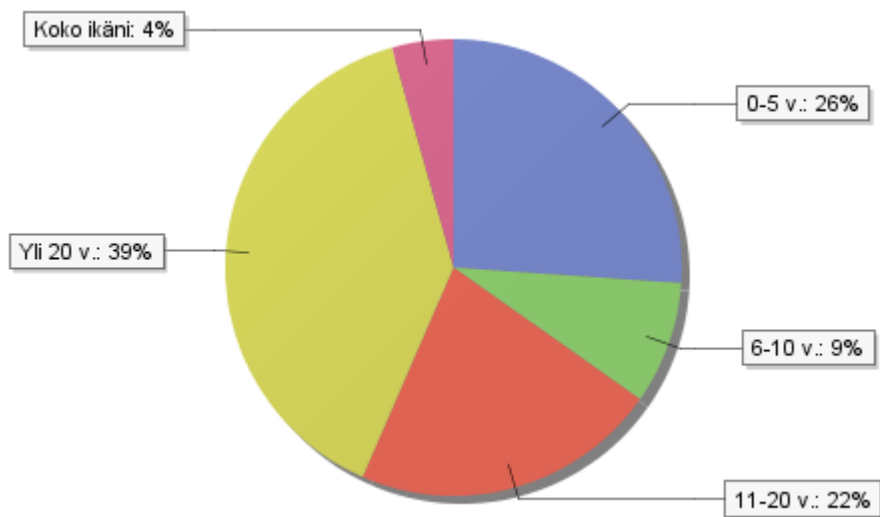
Vastaukset tulivat 7:stä eri kaupungista

- Helsinki 10
- Vantaa 4
- Oulu 4
- Espoo 3
- Tampere 2
- Turku 1
- Kaarina 1

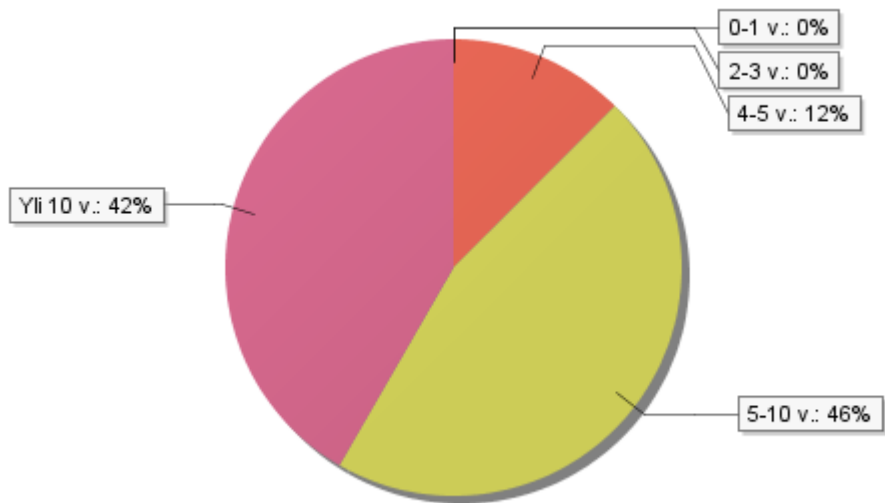
Olen asunut Suomessa N.25



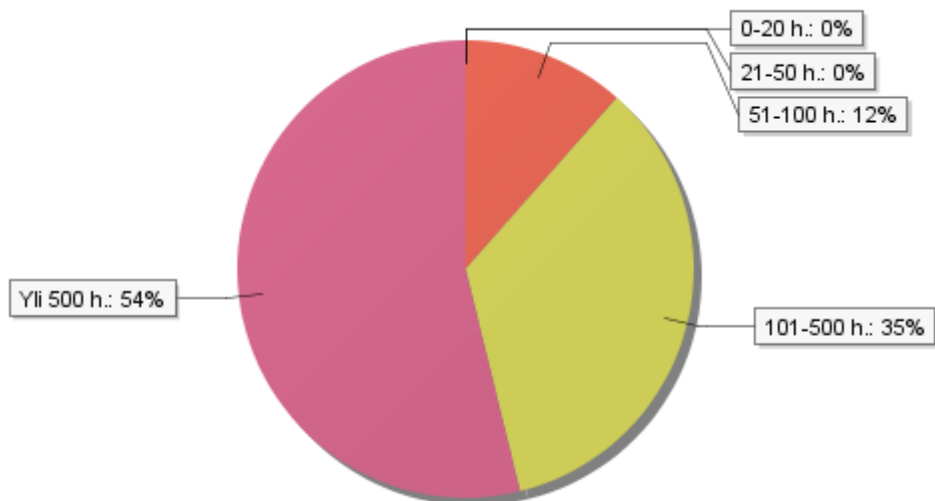
Olen asunut toisen työkielen maassa N. 23



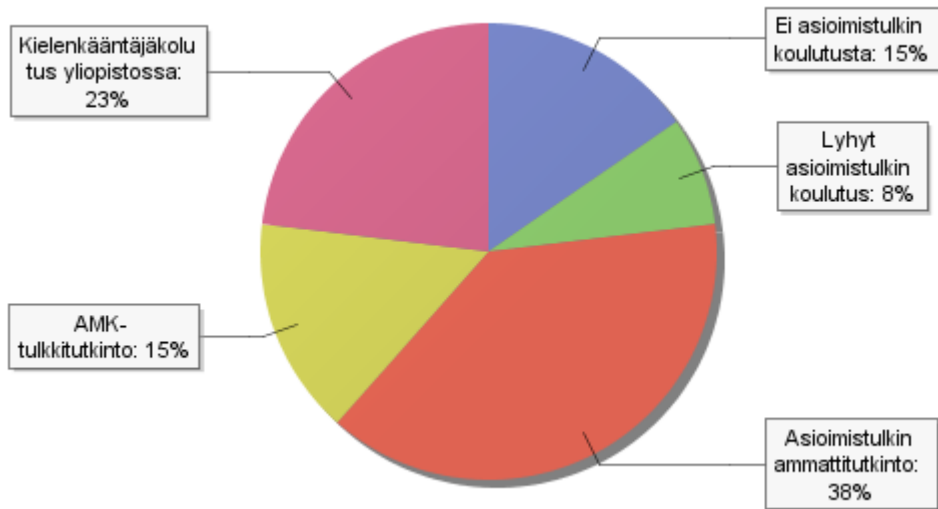
Tulkkauskokemus (vuosimäärä) N. 24



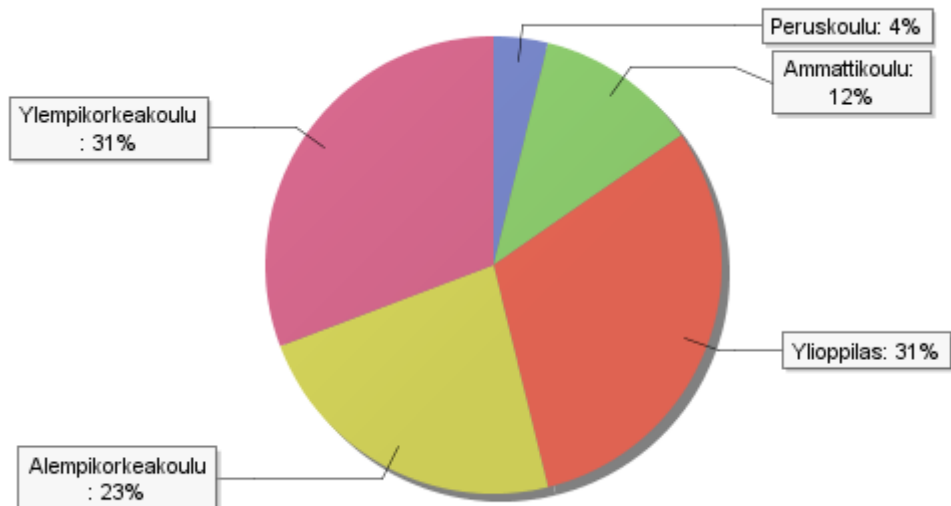
Turvapaikkapuhuttelun tulkkaukokemus (tuntimäärä) N.26



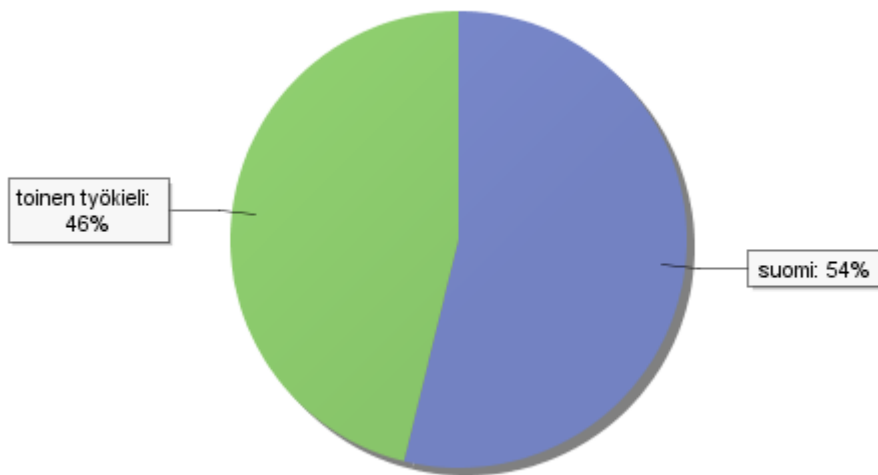
Tulkkausalan koulutus N. 26



Muu koulutus, tulkkaukoulutuksen lisäksi N.26

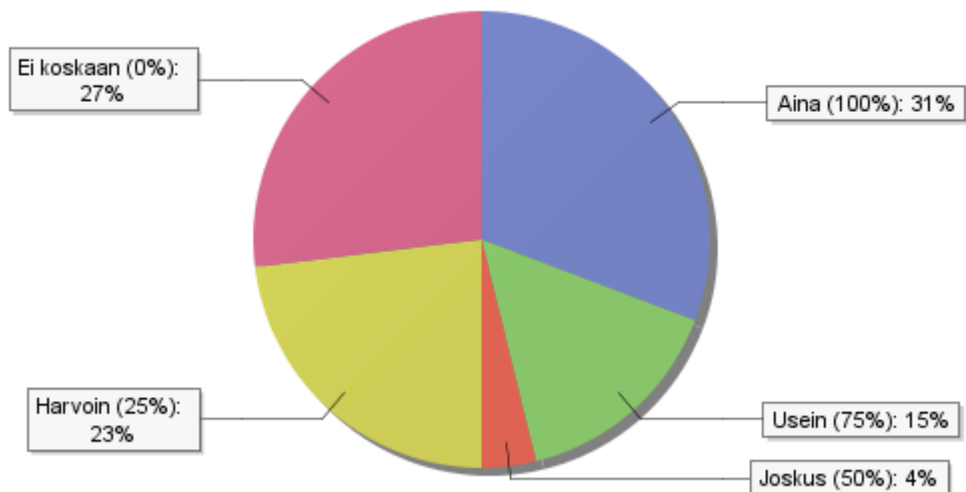


Vahvempi työkieli N. 26

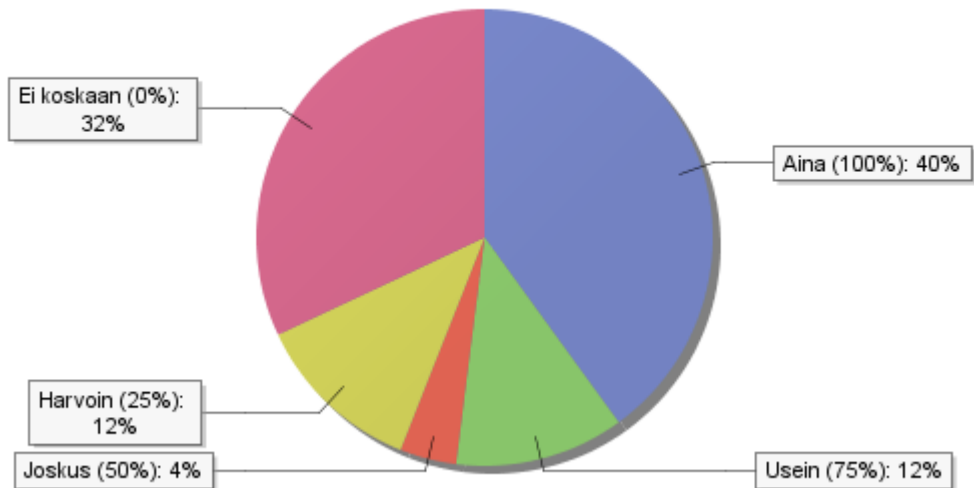


6.2 Vastaajien toiminta turvapaikkapuhuttelussa tulkkina

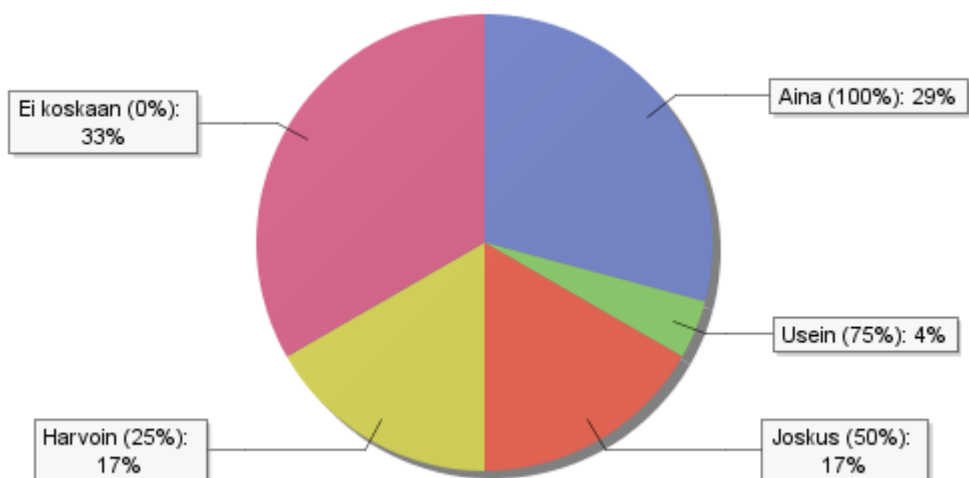
Otan mukaan sanakirjan ja oman sanalistan puhutteluun N.26

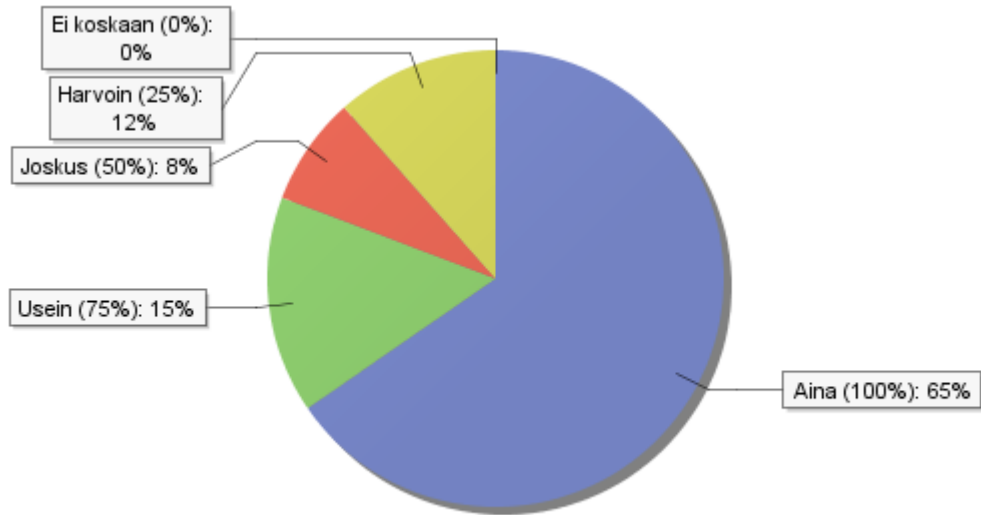
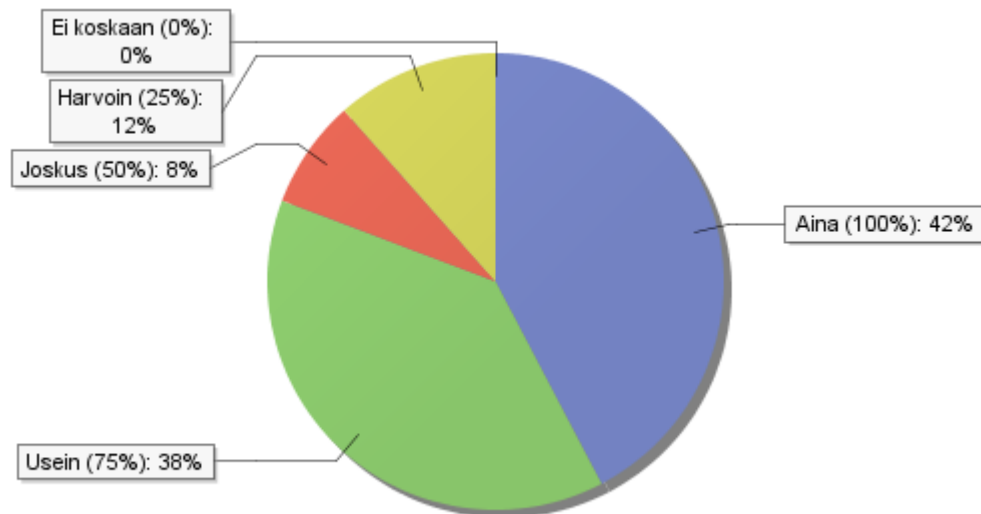


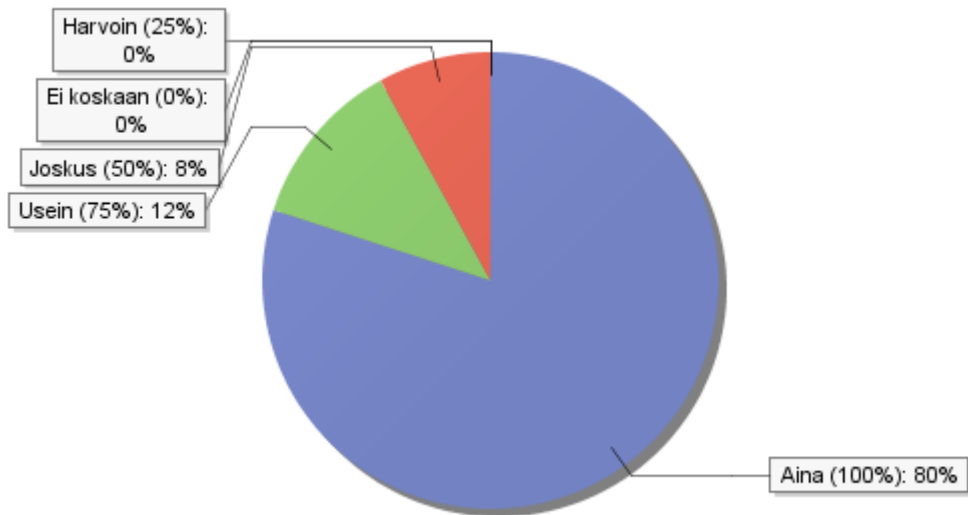
Saan käyttää sanakirjaa ja omaa sanastoa puhuttelussa N.25

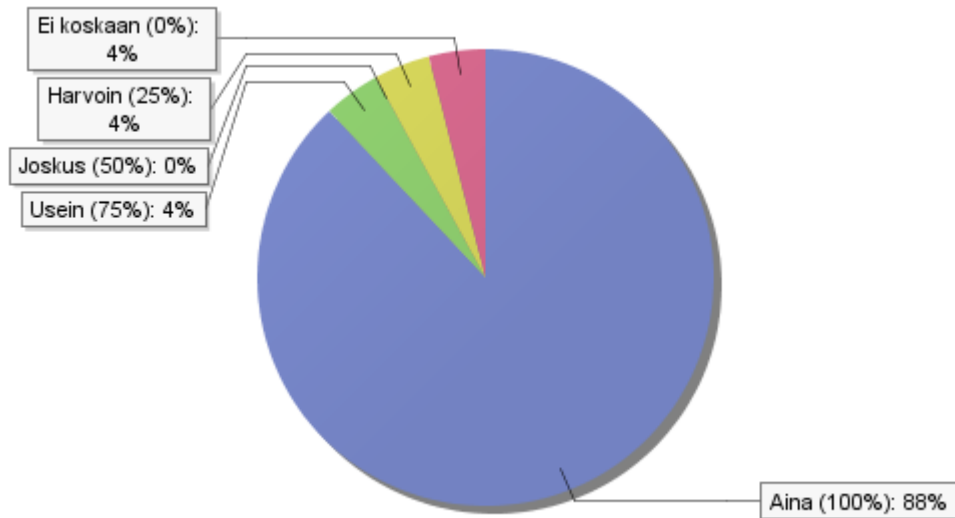


Saan käyttää sähköistä sanakirjaa puhuttelussa esim. Ipadia tai matkapuhelinta N.24

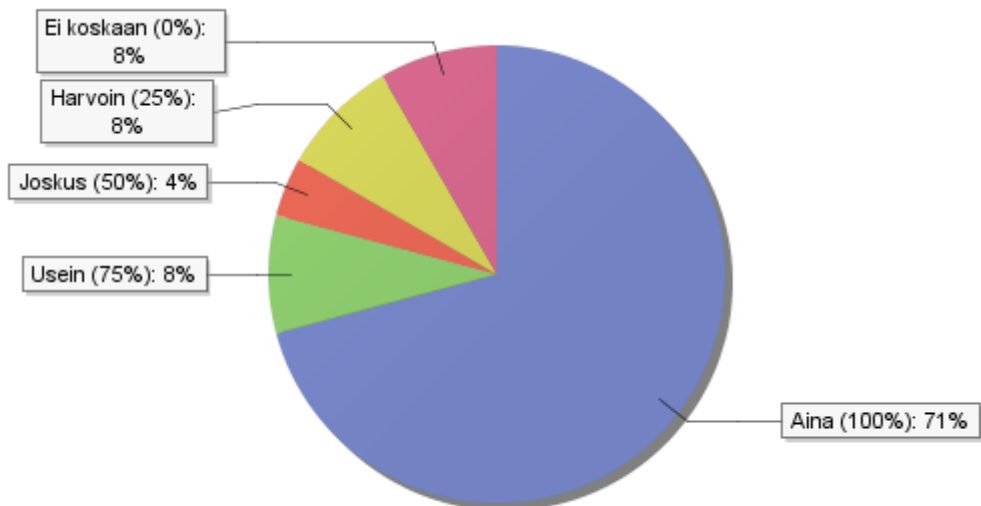


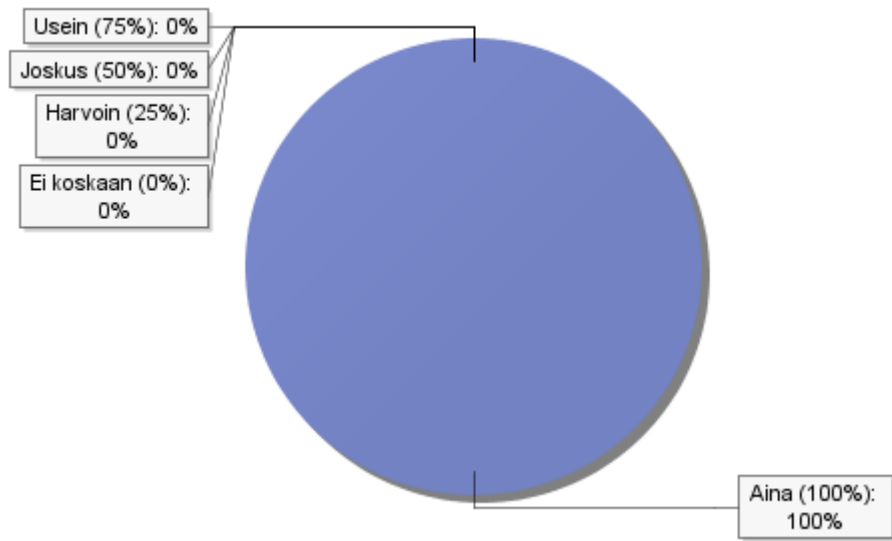
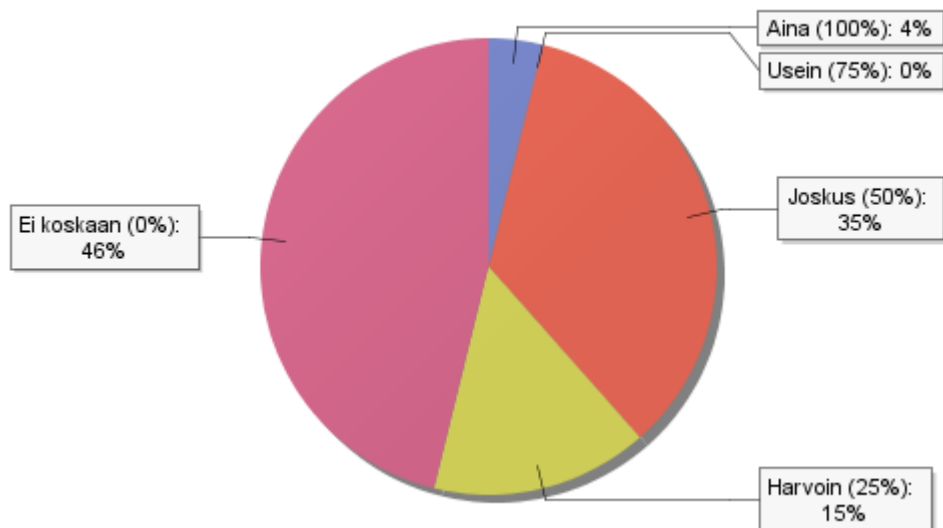
Muistan juoda puhuttelussa N.26**Nukun hyvin puhuttelun edellisenä yönä N. 26**

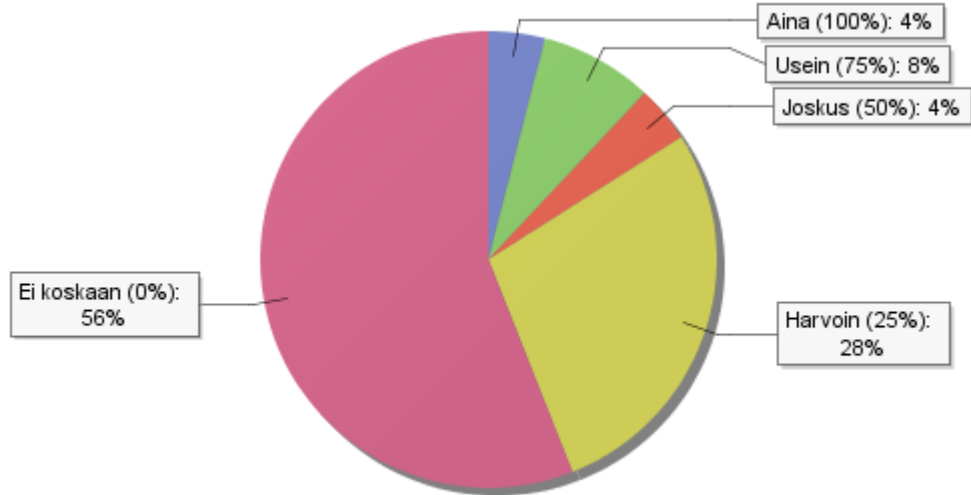
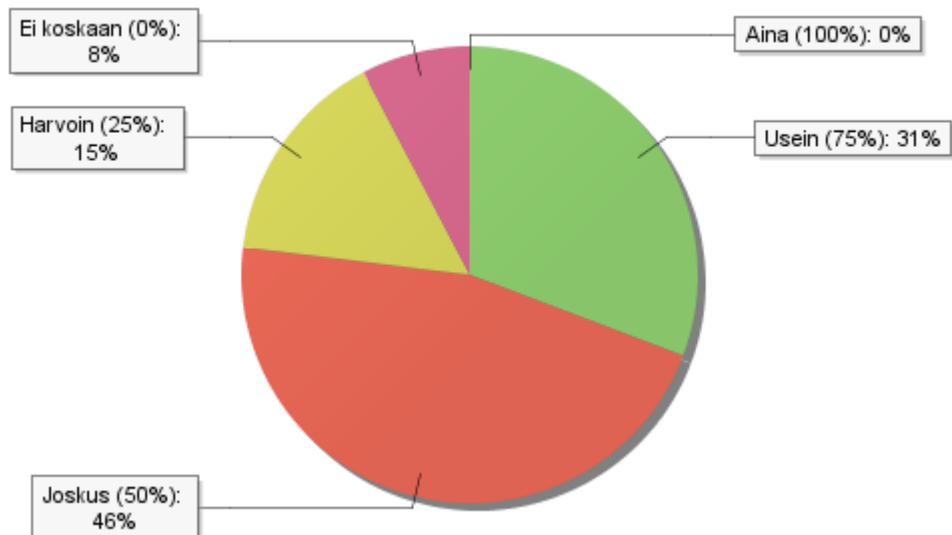
Käytän muistiinpanovälineitä puhuttelussa N. 25**Hävitän muistiinpanot tulkkauksen jälkeen N. 25**



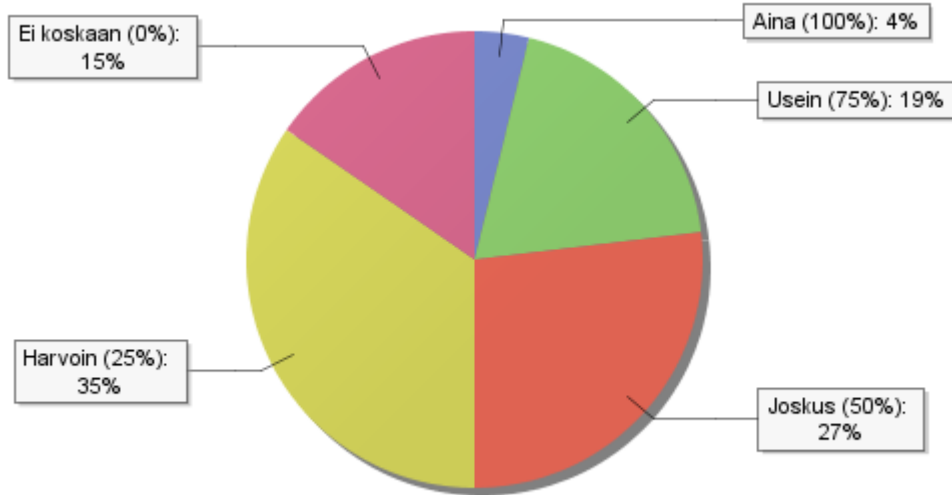
Kerron puhuttelijalle, kun turvapaikanhakijalla on eri kielimurre puhuttelussa N. 24



Kerron puhuttelijalle, kun olen jäävi puhuttelussa N. 25**Pyydän palautetta puhuttelijalta puhuttelun jälkeen N.26**

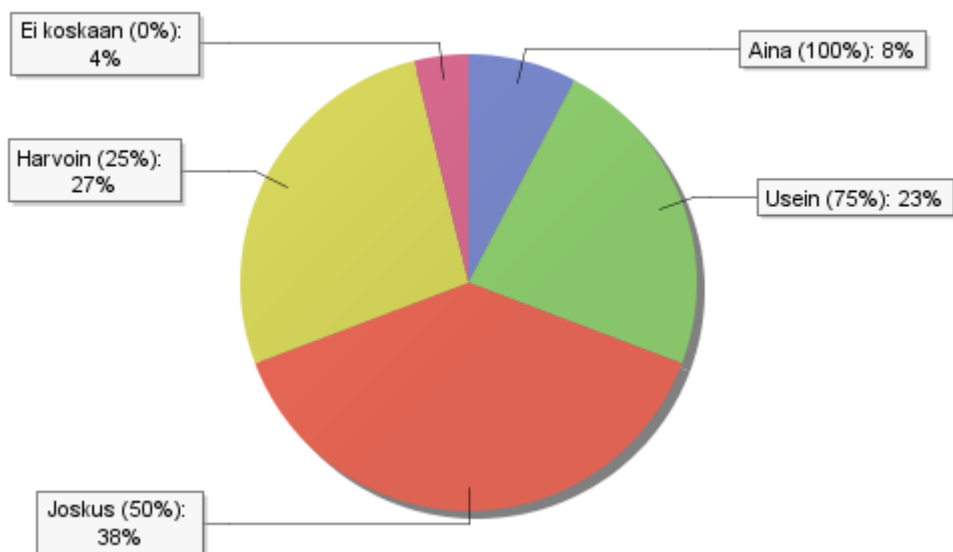
Pyydän palautetta turvapaikanhakijalta puhuttelun jälkeen N. 25**Saan palautteetta puhuttelijalta puhutteluun jälkeen N. 26**

Saan palautteetta turvapaikanhakijalta puhuttelun jälkeen N. 26

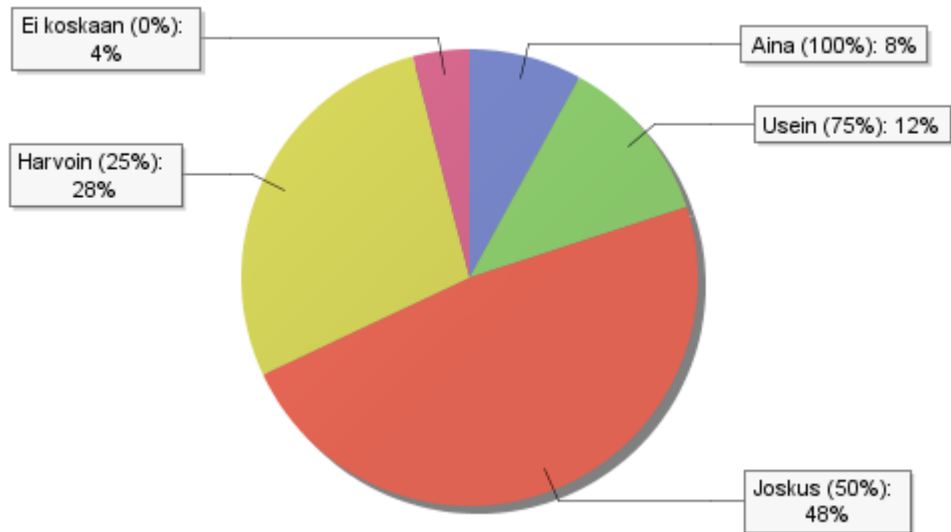


6.3 Turvapaikanhakijaan liittyvät haasteet turvapaikkapuhuttelussa

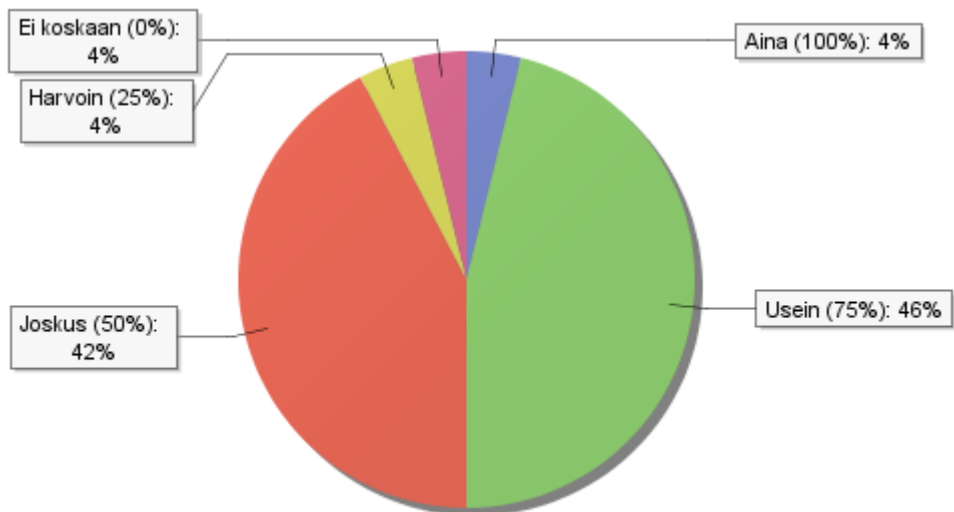
Turvapaikanhakijat eivät ymmärrä heidän oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan puhuttelussa N. 26

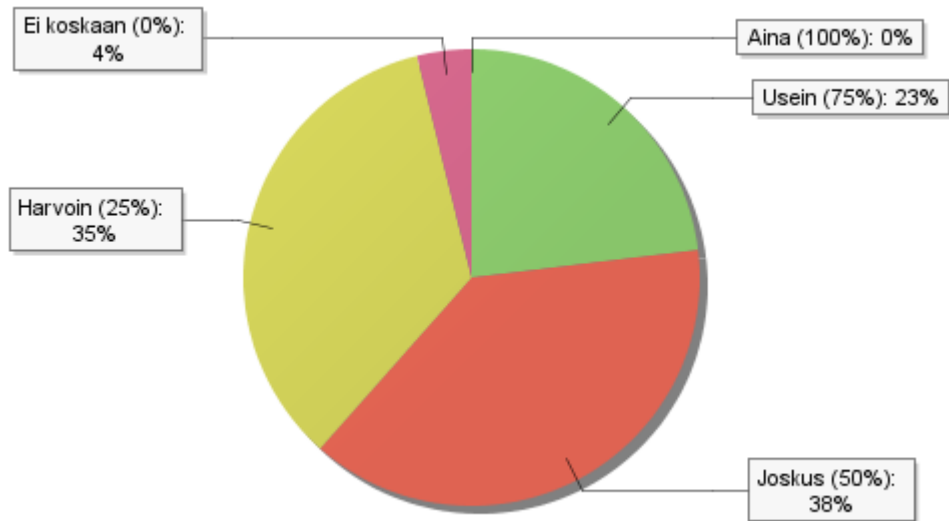


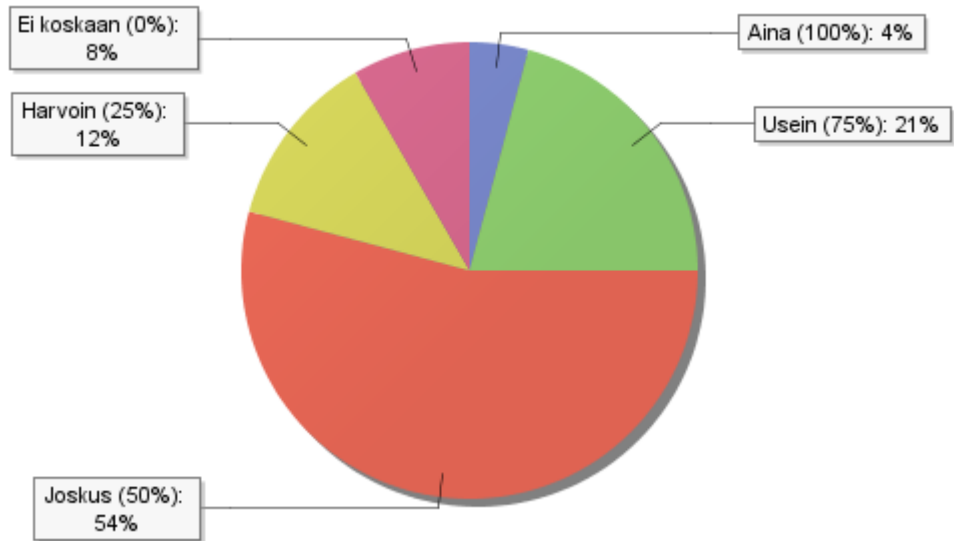
Turvapaikanhakijat puhuvat sekokielellä puhuttelussa N. 25



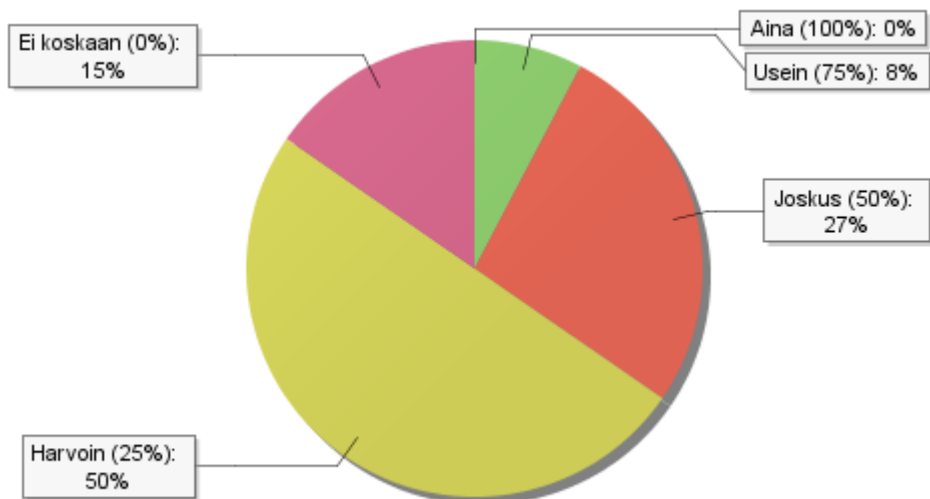
Turvapaikanhakijat puhuvat pitkään ilman taukoa puhuttelussa N. 26



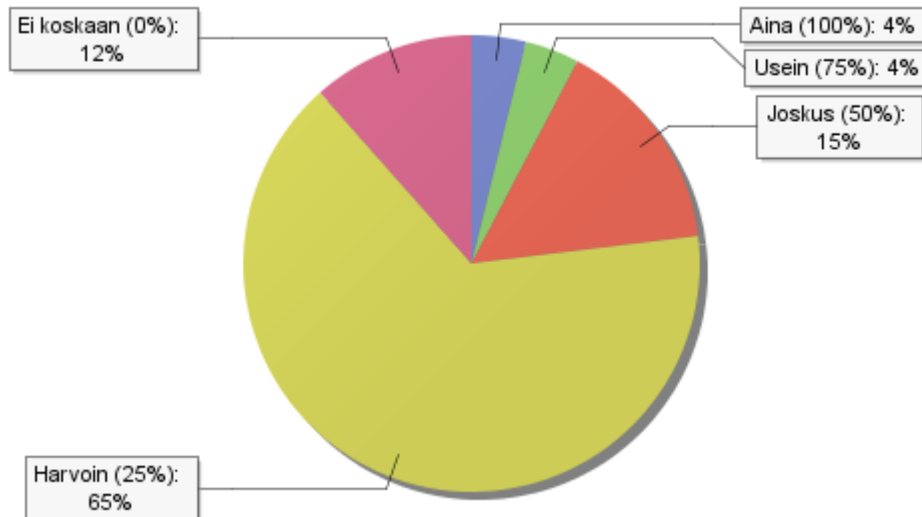
Turvapaikanhakijat puhuvat päälle puhuttelussa N. 26**Turvapaikanhakijat puhuvat tulkille puhuttelussa N. 24**



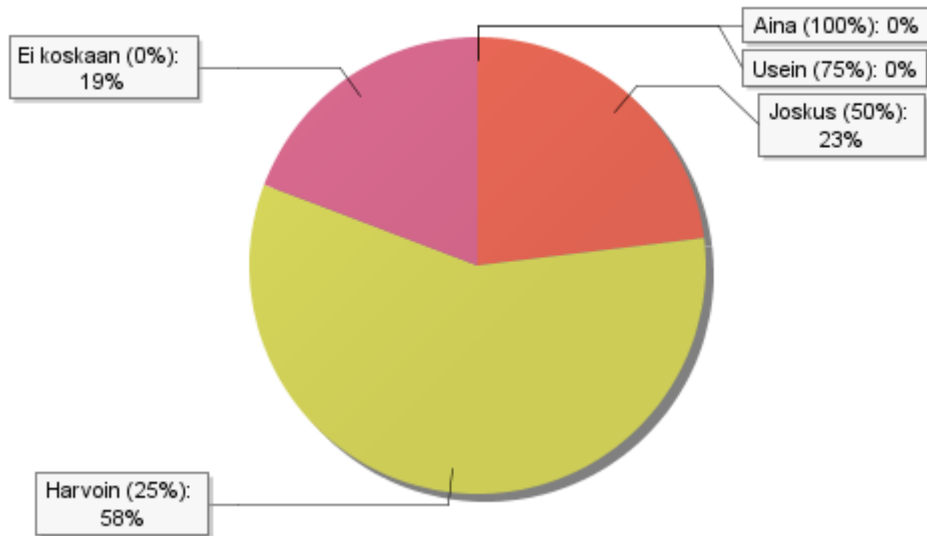
Turvapaikanhakijat kysyvät tulkin mielipidettä tai pyytävät tulkilta apua puhuttelussa N. 26



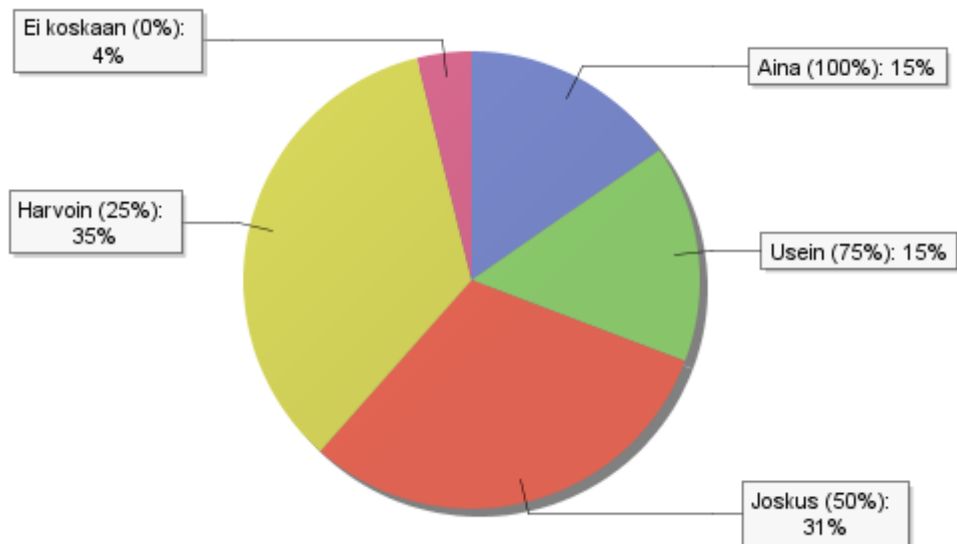
Turvapaikanhakijat kysyvät tulkin mielipidettä tai pyytävät tulkilta apua ennen puhuttelua N. 26



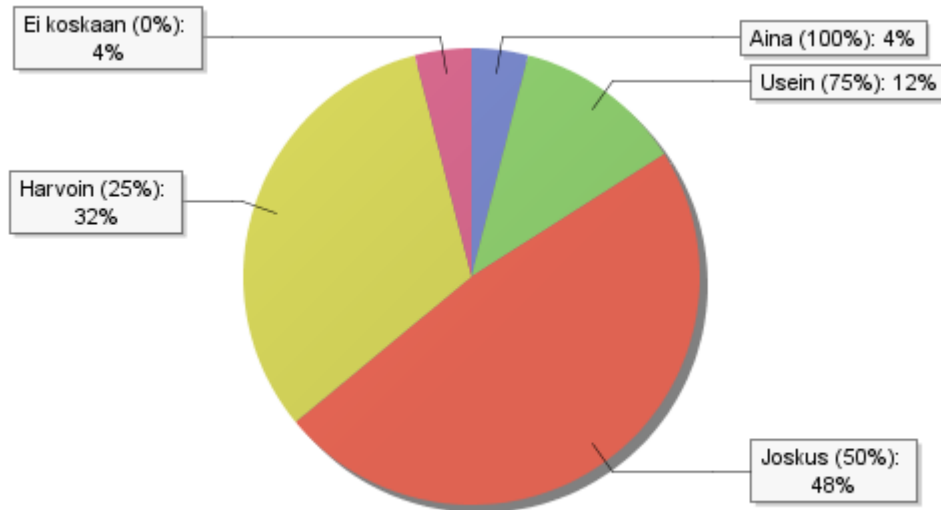
Turvapaikanhakijat sanovat tulkille ”älä tulkkaa tätä” puhuttelussa N. 26



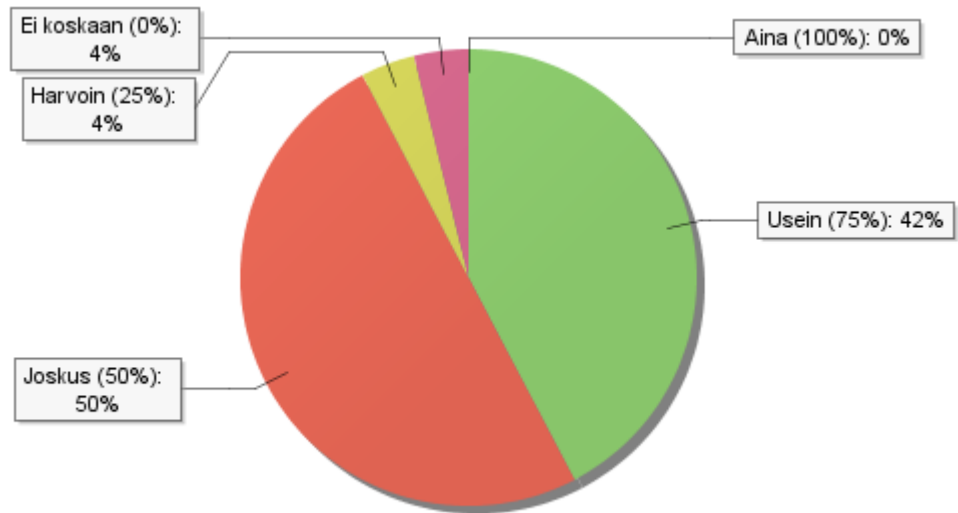
**Turvapaikanhakijat ovat ennakkoluuloisia turvapaikkapuhuttelun alussa
N. 26**



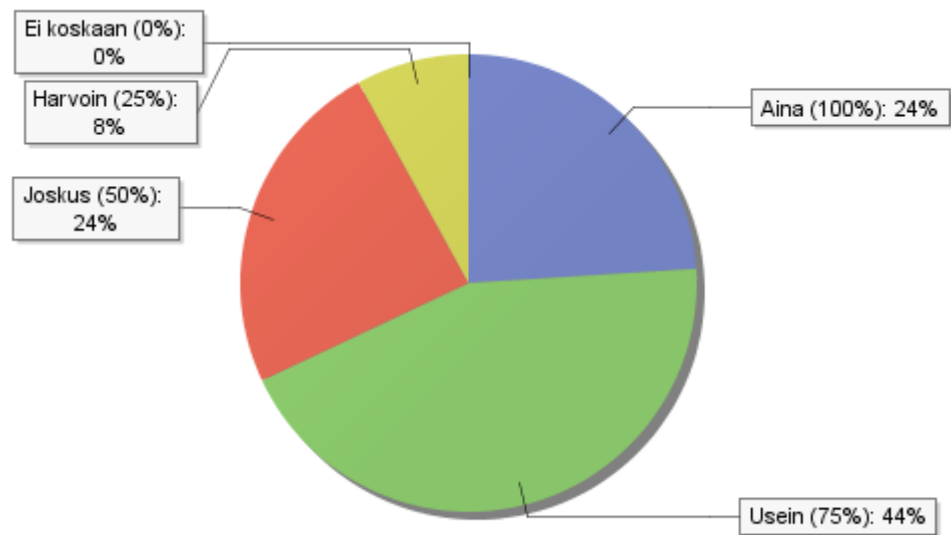
**Turvapaikanhakijoiden kielimurre on erilainen kuin tulkin työkielen murre
puhuttelussa N. 25**



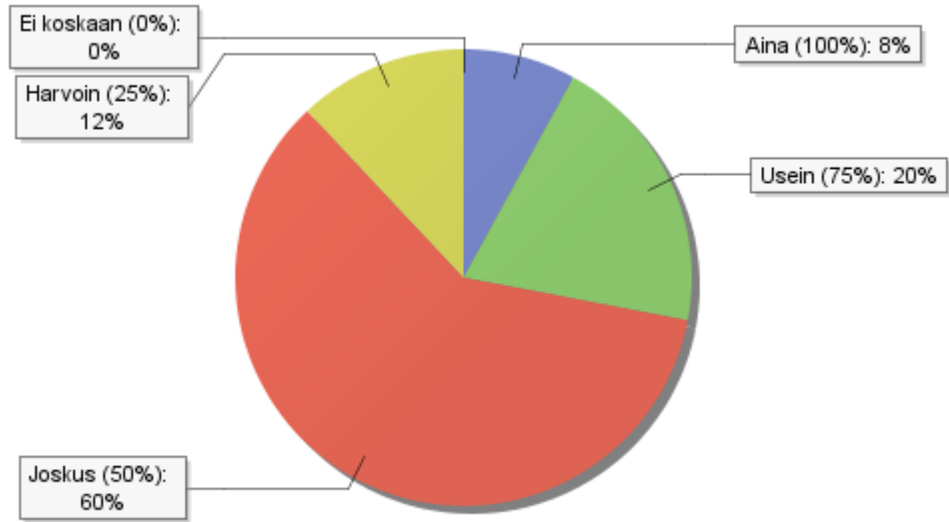
Turvapaikanhakijoiden koulutustasot ovat alhaisia puhuttelussa N. 26



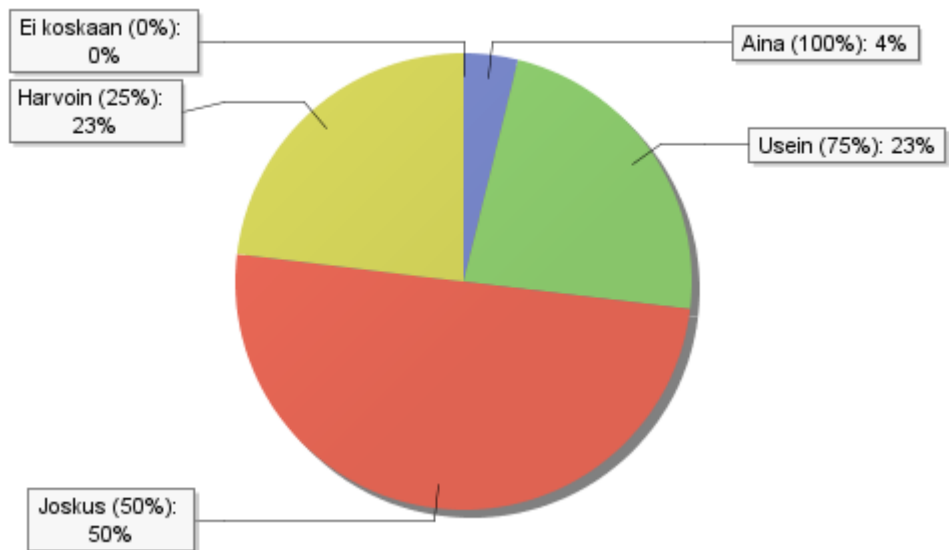
Turvapaikanhakijat ovat stressaantuneita puhuttelussa N. 26

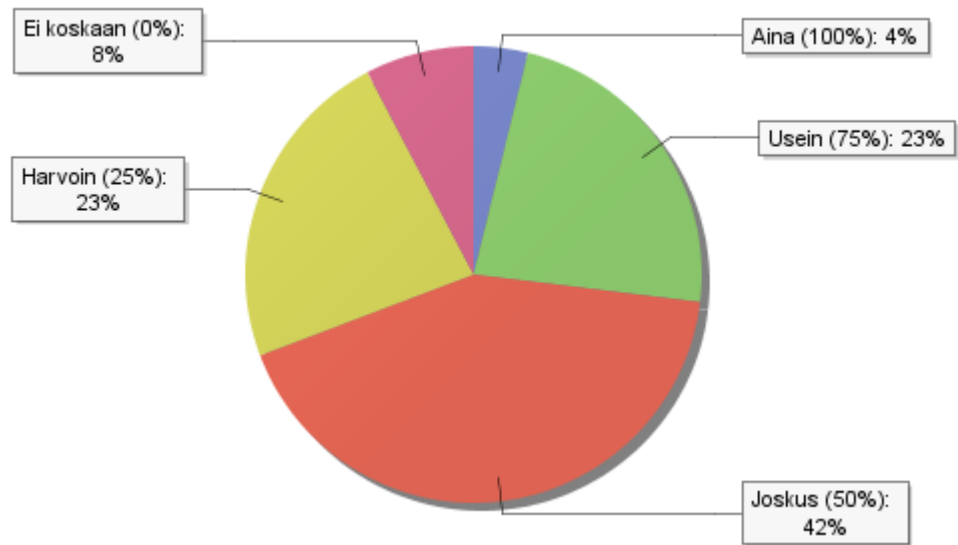


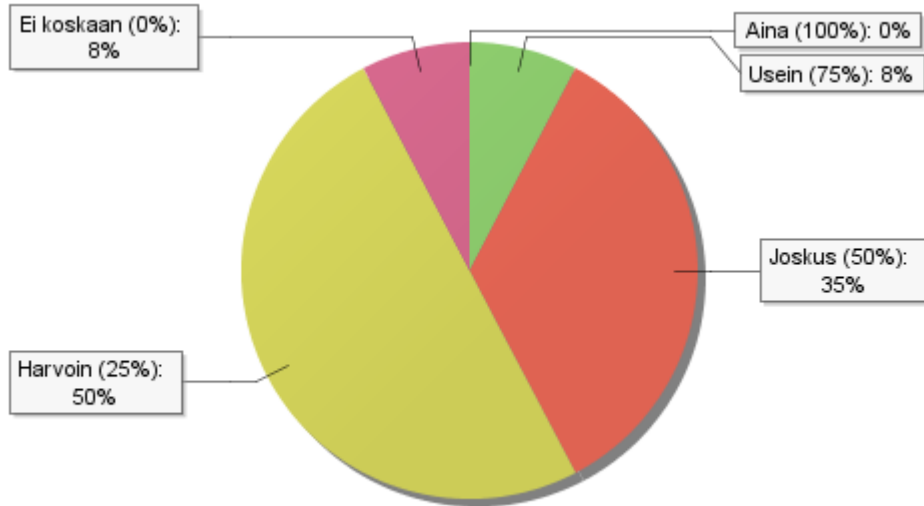
Turvapaikanhakijoiden mieliala ei ole hyvä puhutellussa N. 25



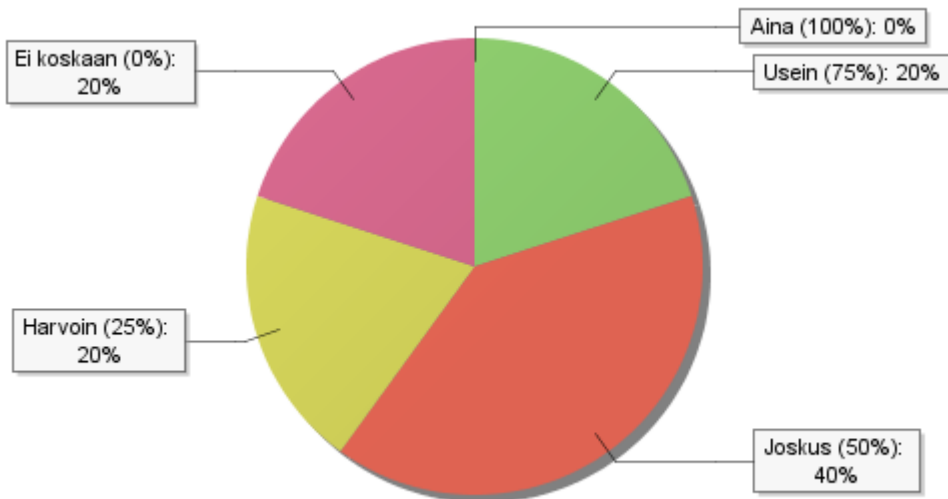
Turvapaikanhakijat käyttävät epäselvää ja monimutkaisia lauseita puhutellussa N. 26



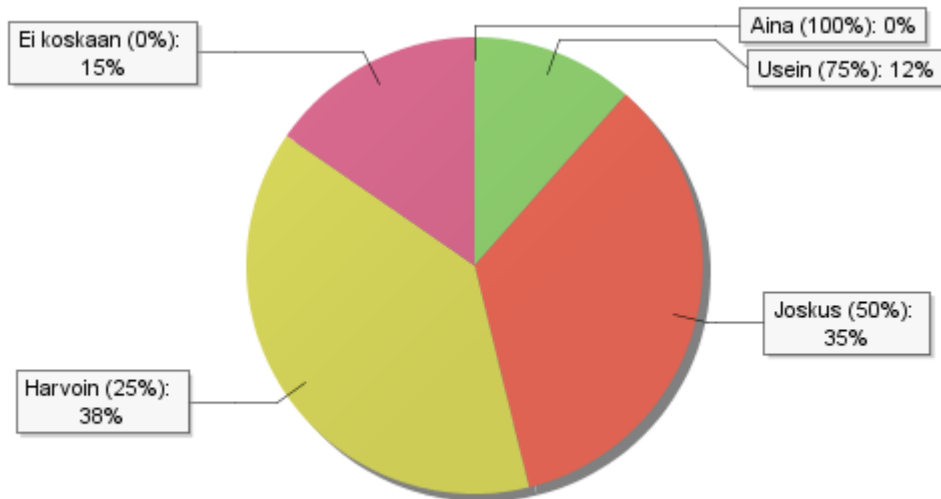
Turvapaikanhakijat eivät ymmärrä tulkin roolia puhuttelussa N. 26**Turvapaikanhakijat puhuvat hiljaa tai ääni ei ole selvä puhuttelussa N. 26**



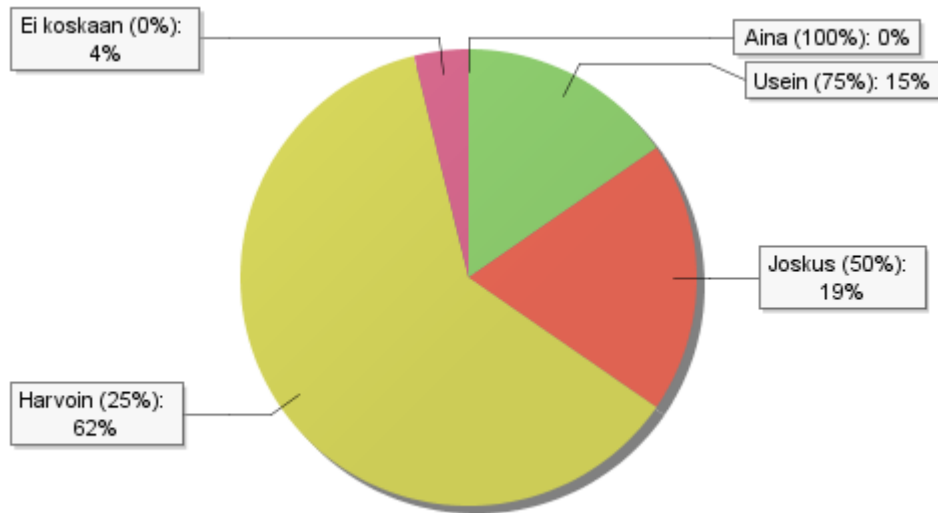
Turvapaikanhakijat keskeyttävät tulkkauksen ilman pätevää syytä tarkistaessa pöytäkirjaa N. 25



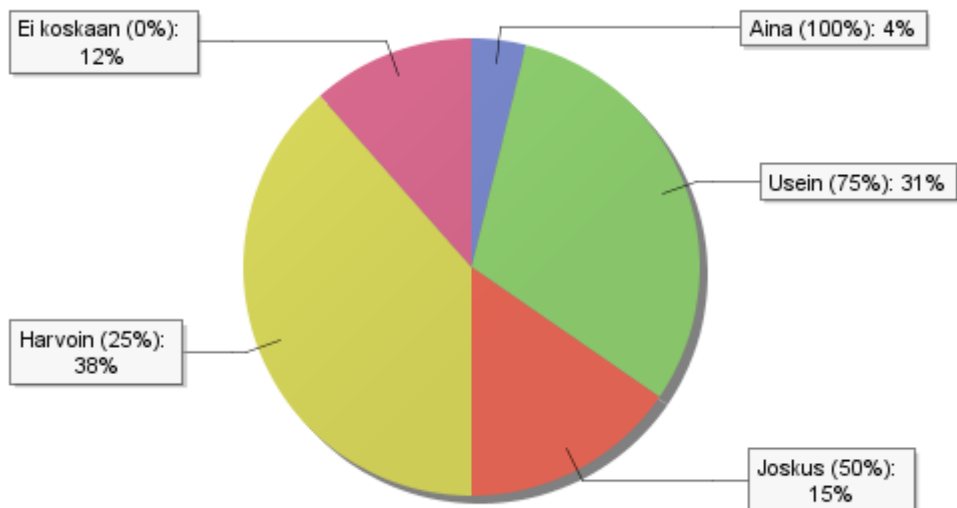
**Turvapaikanhakijat keskeyttävät tulkkauksen ilman pätevää syytä
puhuttelussa N. 26**

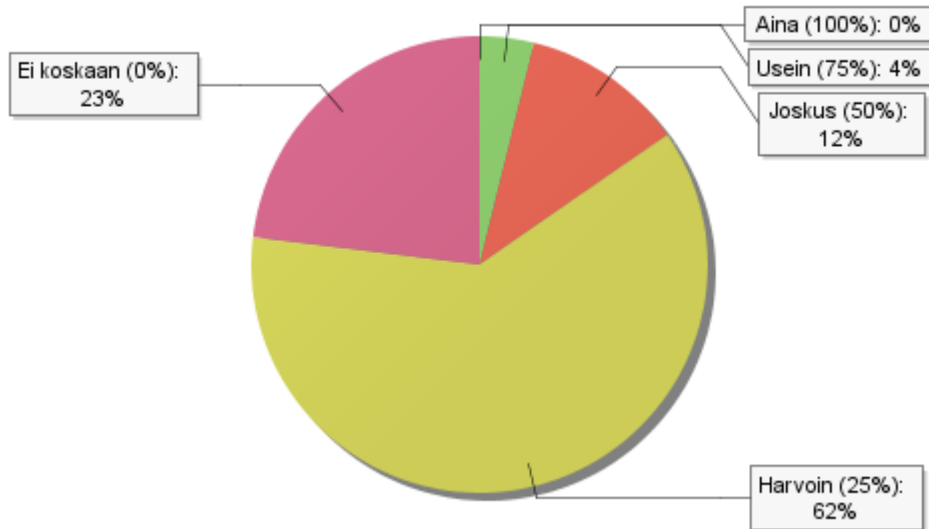
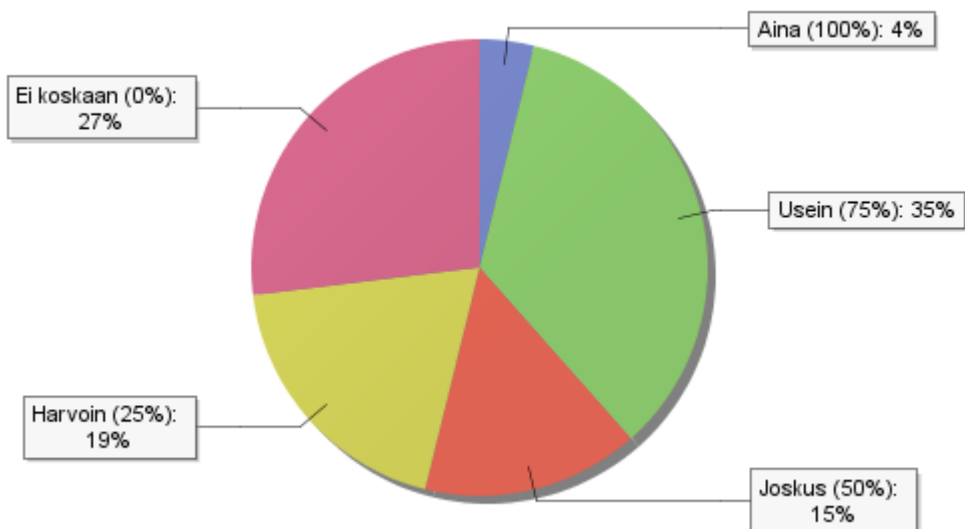


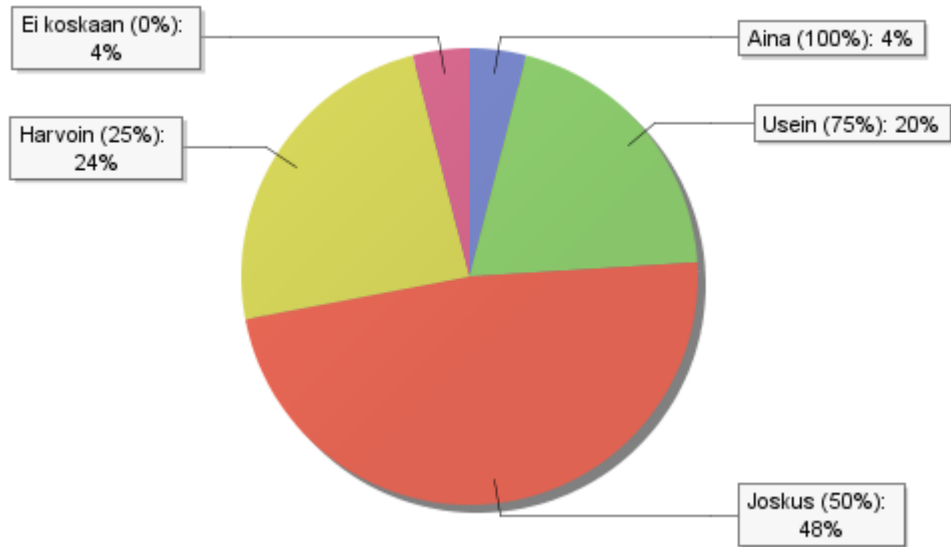
**Turvapaikanhakijat kiistävät oman puheensa tarkistaessa pöytäkirjaa N.
26**

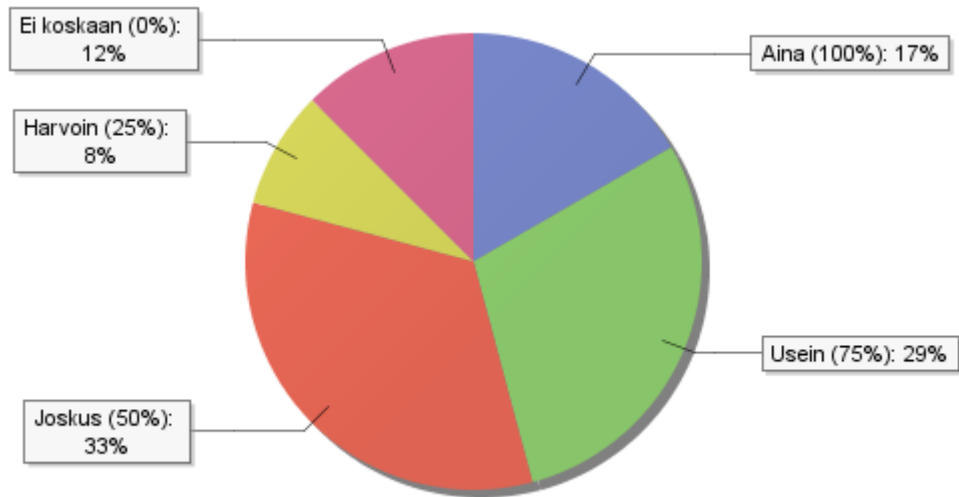


Turvapaikanhakijat eivät keskity tarkistaessa pöytäkirjaa N. 26

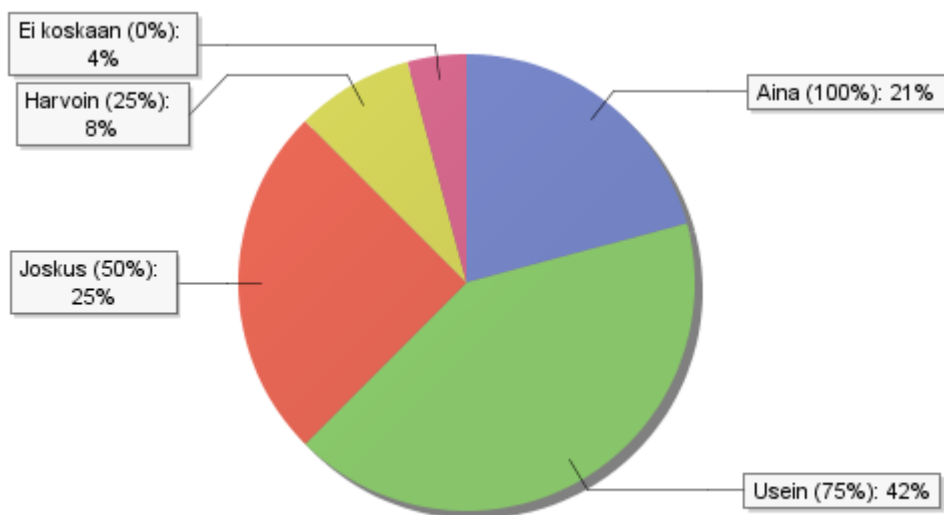


Turvapaikanhakijat väittävät, että hän ei ymmärrä tulkin kieltä N. 26**Turvapaikanhakijat yrittävät saada tulkin mukaan todistajana ("sinä hän tiedät miten siellä on") N. 26**

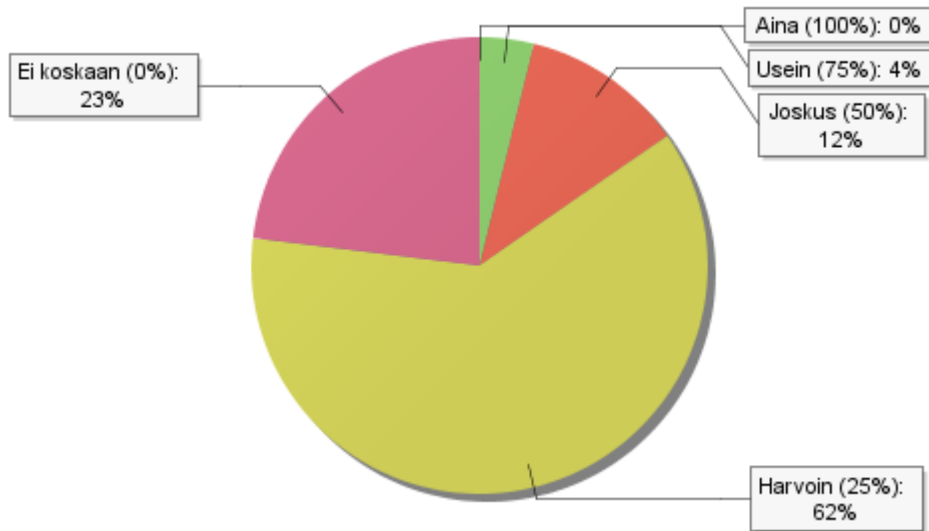
Turvapaikanhakijat eivät osaa termejä omalla äidinkielellä N. 25**Turvapaikanhakijat eivät syö hyvin puhuttelupäivänä N. 24**

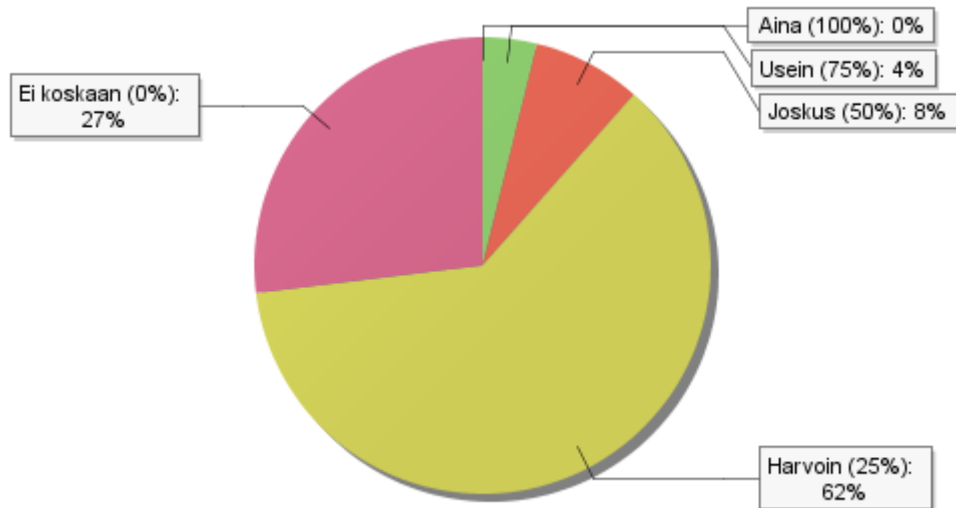


Turvapaikanhakijat eivät saa tarpeeksi unta puhuttelupäivää edeltävänä yönä N. 24

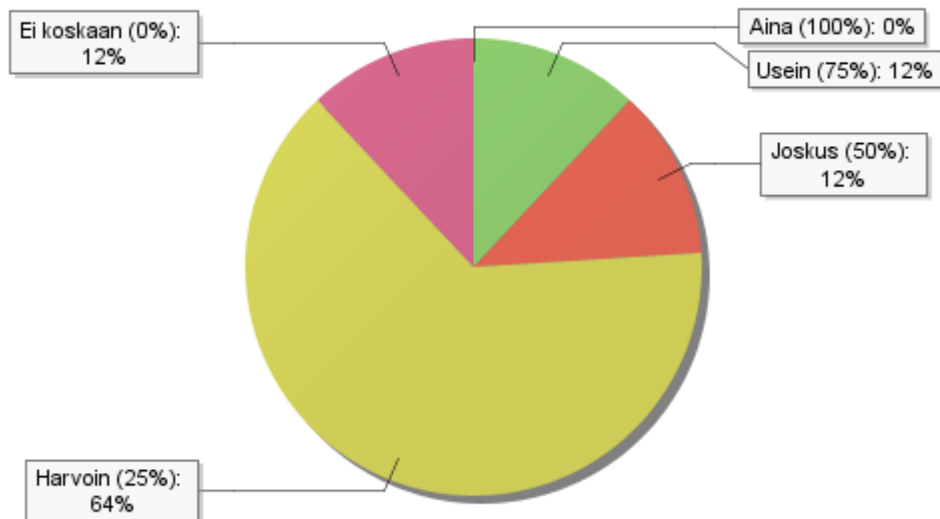


6.4 Puhutteliijaan liittyvät haasteet turvapaikkapuhuttelussa

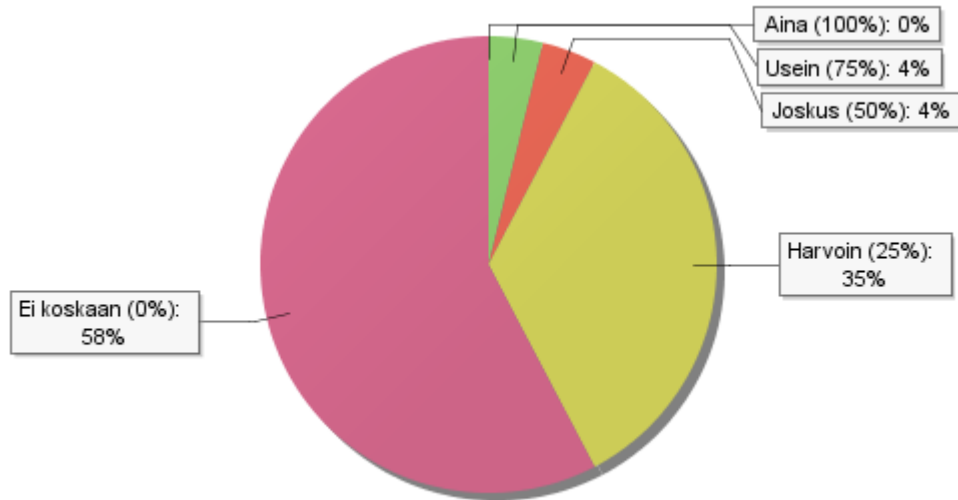
Puhuttelijat puhuvat päälle puhuttelussa N. 26**Puhuttelijat sanovat tulkille "älä tulkkaa tätä" puhuttelussa N. 26**



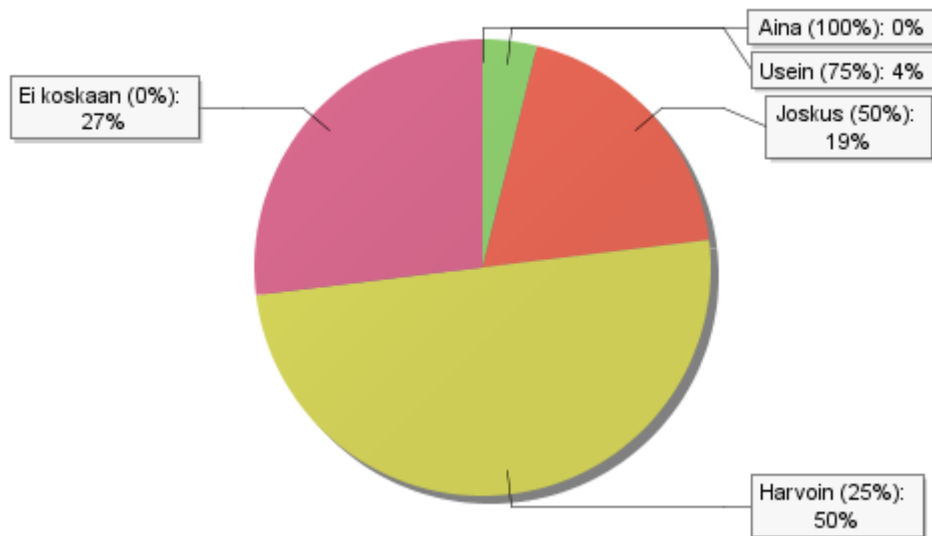
Puhuttelijat ovat ennakkoluuloisia puhuttelussa N. 25



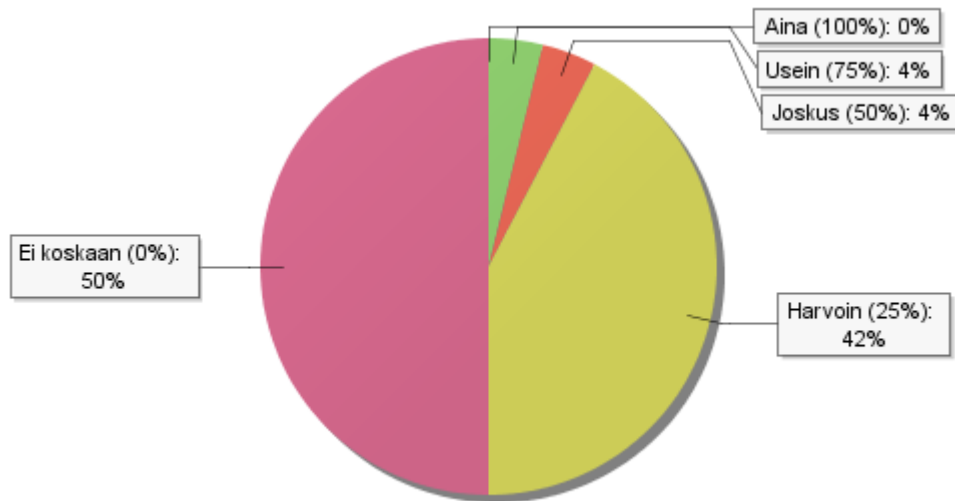
Puhuttelijat eivät ymmärrä tulkin rooli puhuttelussa N. 26



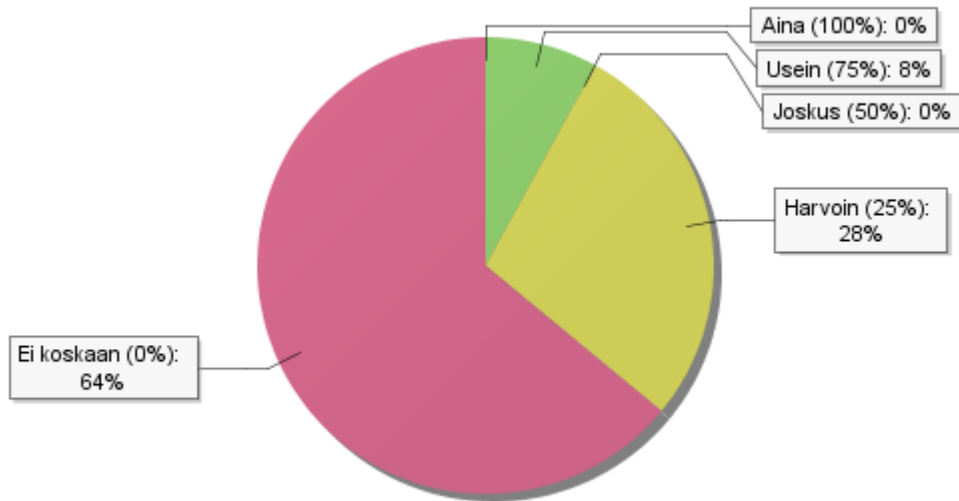
Puhuttelijat puhuvat hiljaa tai ääni ei ole selvä puhuttelussa N. 26



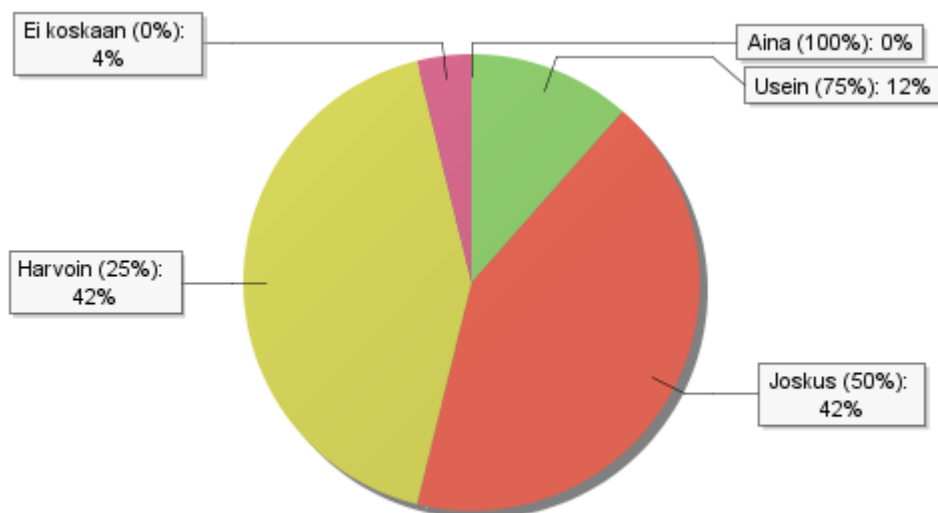
**Puhuttelijat keskeyttävät ilman pätevää syytä tarkistaessa pöytäkirjaa
puhuttelussa N. 26**

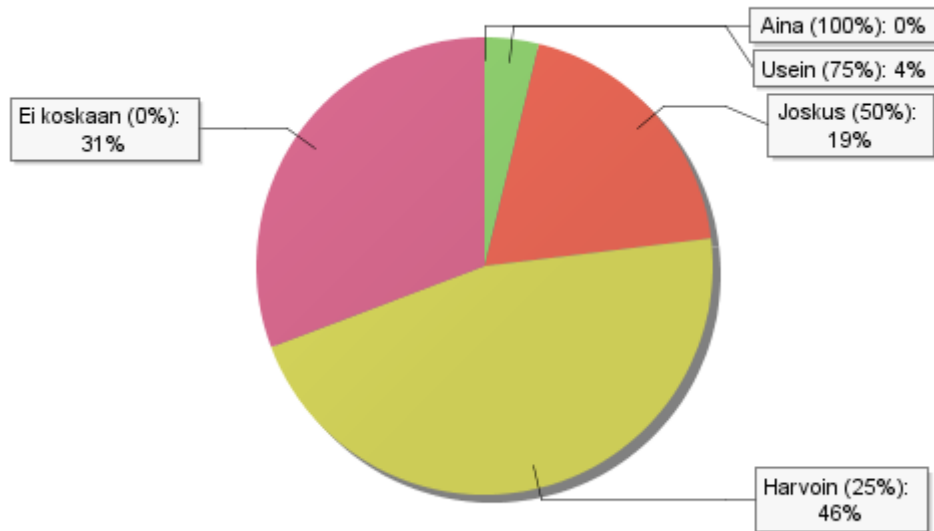


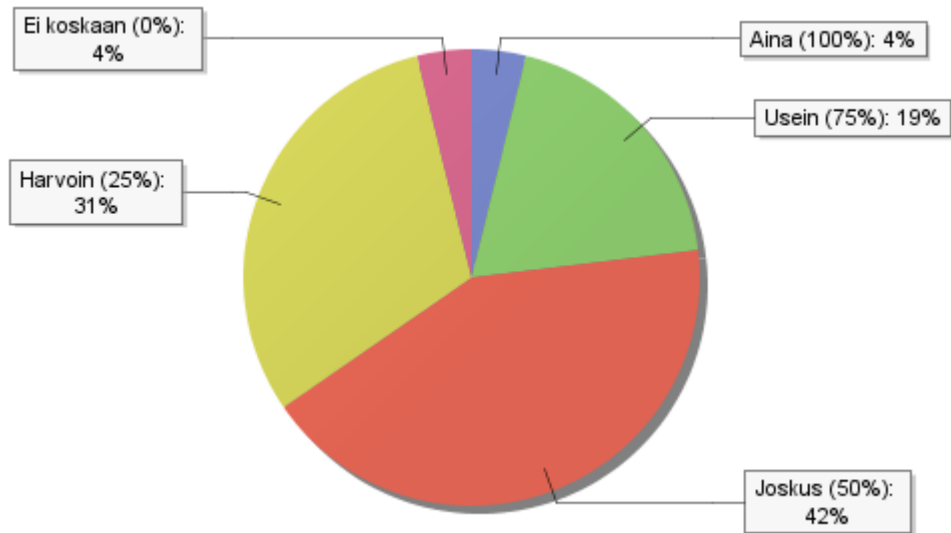
Puhuttelijat eivät osa termejä suomenkielellä N. 25



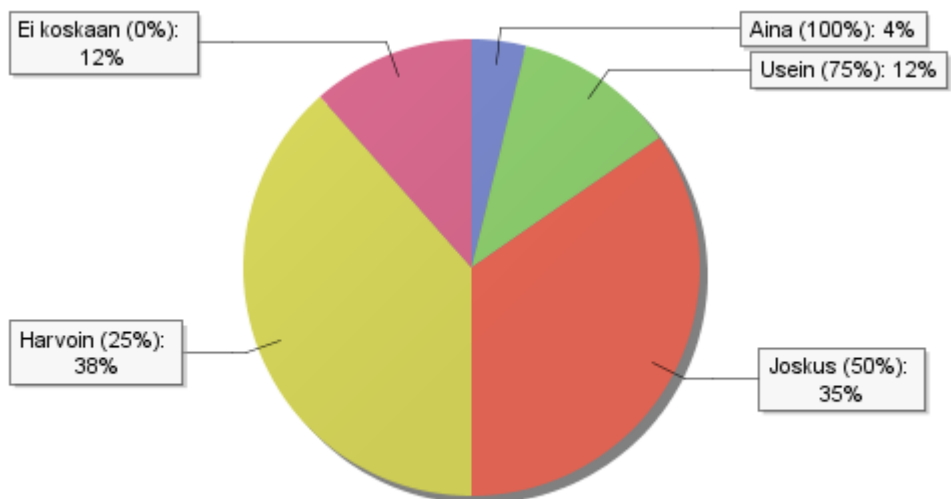
Puhuttelijat esittävät epäselviä tai monimutkaisia kysymyksiä puhutuksessa N. 26



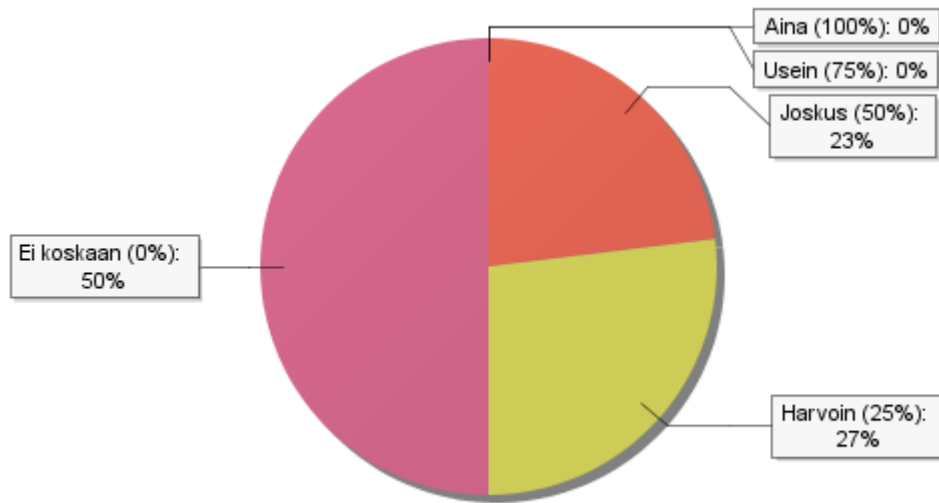
Puhuttelijat puuttuvat tulkkaukseen puhuttelussa N. 26**Puhuttelijoilla ei ole tarpeeksi tietoa turvapaikanhakijoiden kotimaasta ja kulttuureista N. 26**



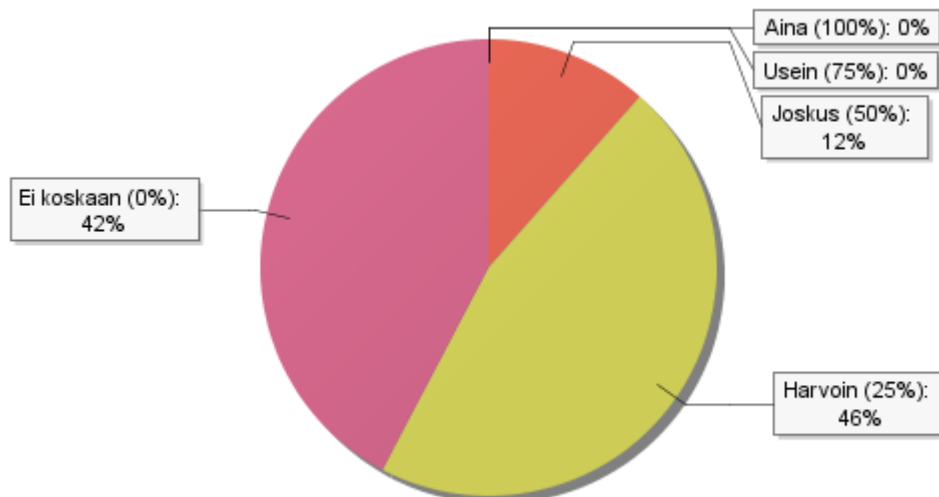
Turvapaikkapuhuttelun pöytäkirjassa esiintyy asiavirhe N. 26



Puhuttelijat eivät anna tulkin tarkentaa puhuttelussa N. 26

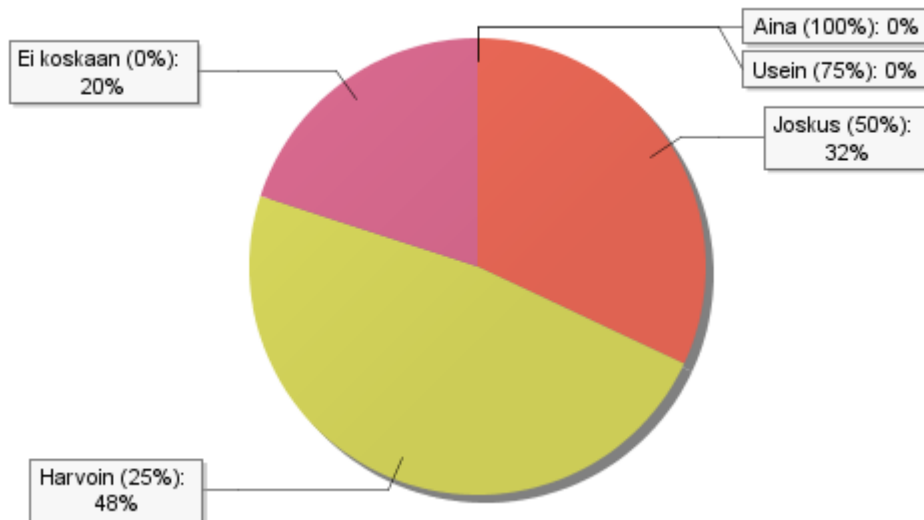


En saa selvä puhuttelijoiden kirjoittama pöytäkirjassa N. 26

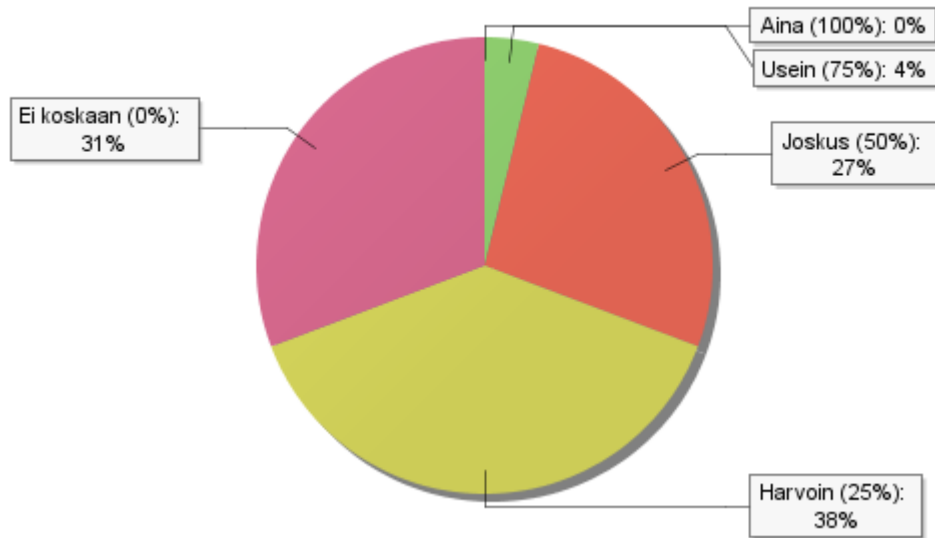


6.5 Avustajaan ja edustajaan liittyvät haasteet turvapaikkapuhuttelussa

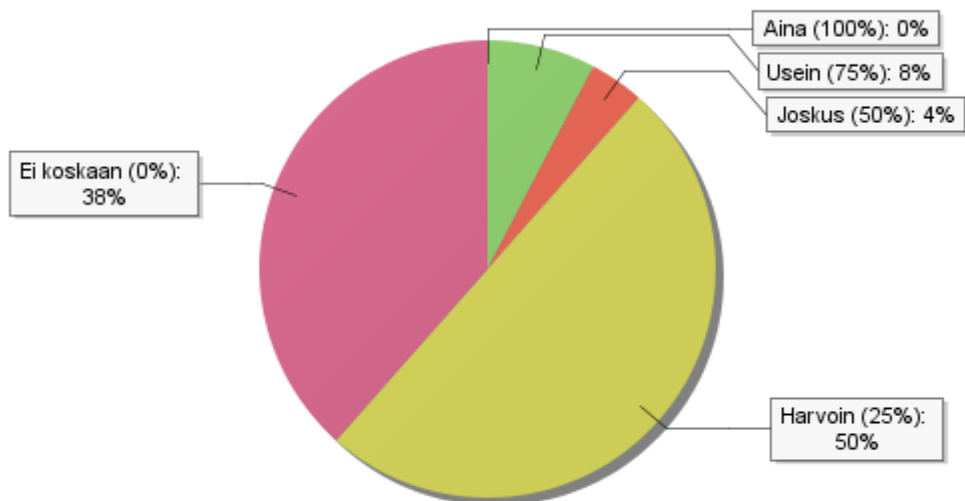
Avustajat puhuvat päälle puhuttelussa N. 25



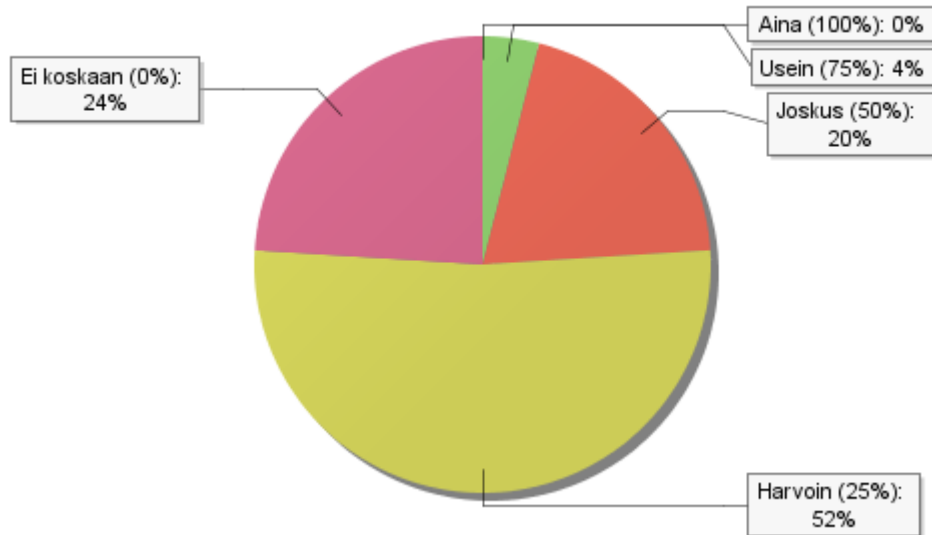
Avustajat ovat ennakkoluuloisia puhuttelun alussa N. 26



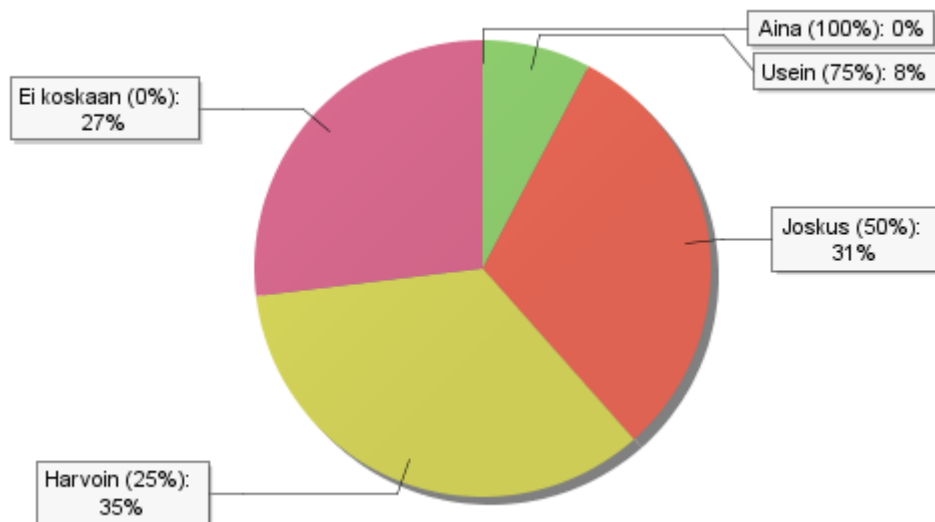
Avustajat eivät ymmärrä tulkin roolia puhuttelussa N. 26

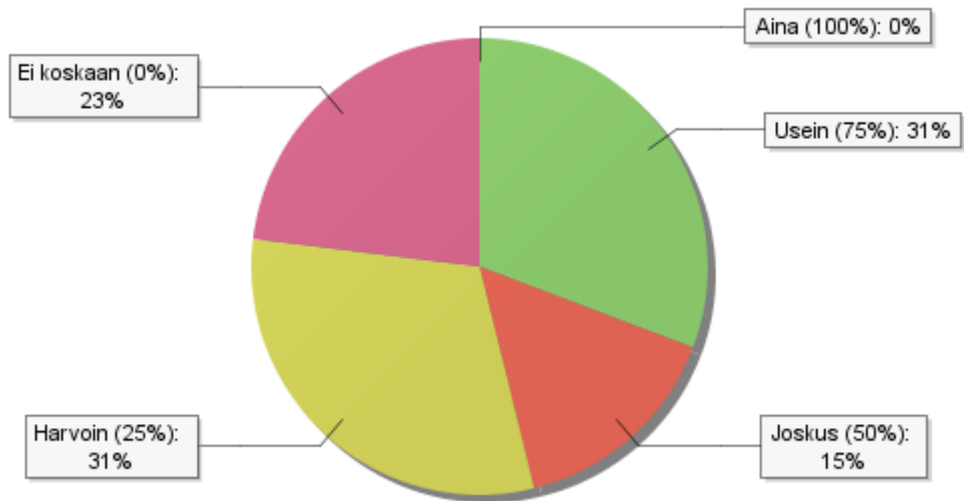


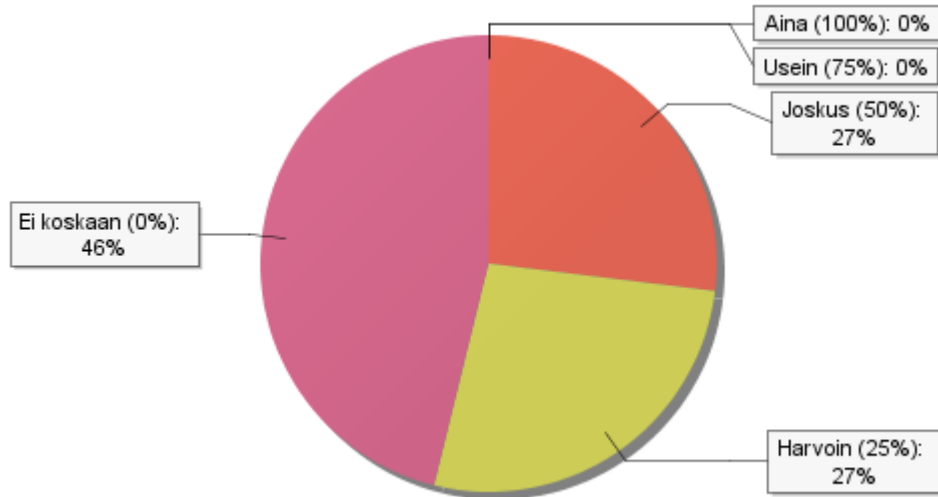
Avustajat puhuvat hiljaa tai ääni ei ole selvä puhutellussa N. 25



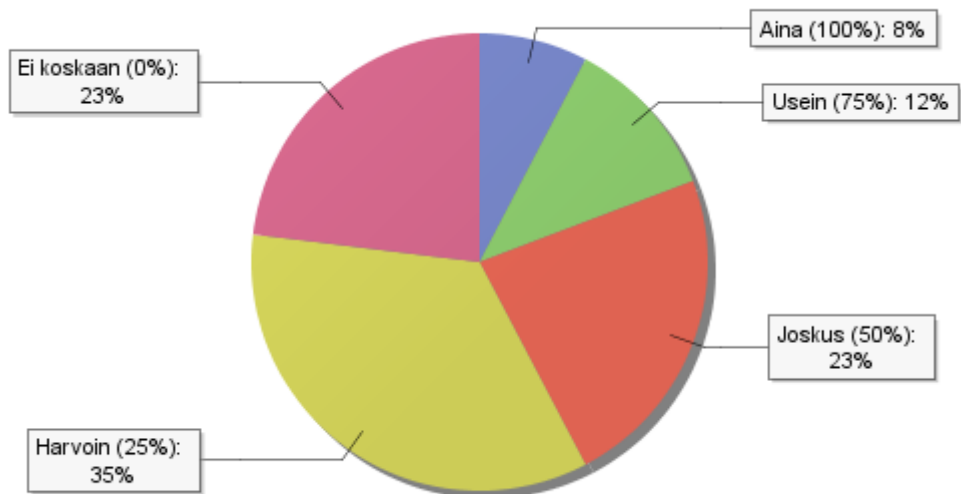
Avustajat puuttuvat tulkkaukseen puhutellussa N. 26



Avustajat rasittavat tulkkia puhuttelun tauolla N. 26**Avustajat häiritsevät tulkin työtä puhuttelussa N. 26**

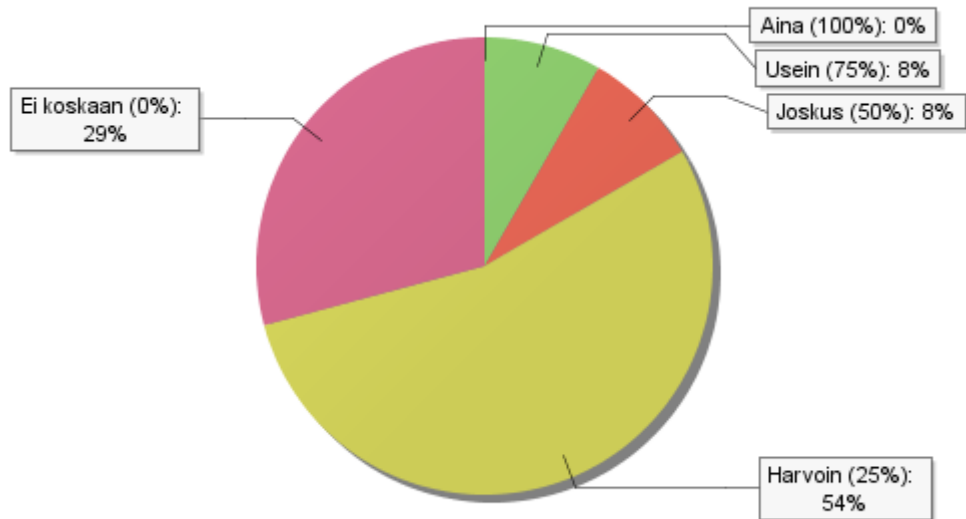


Avustajat eivät keskity puhuttelussa N. 26

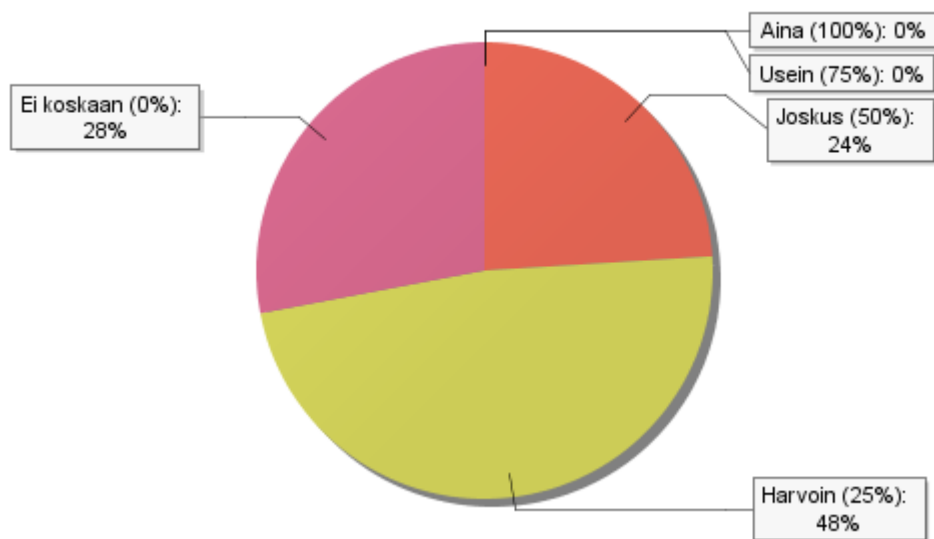


6.6 Edustajaan liittyvät haasteet

Edustajat häiritsevät tulkin työtä puhuttelussa N. 24

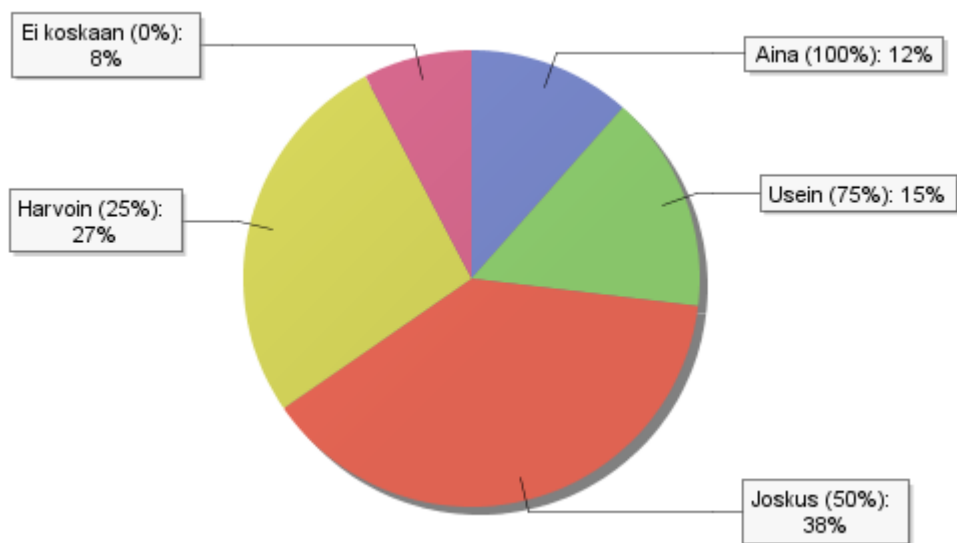


Edustajat puuttuvat tulkkaukseen puhuttelussa N. 25

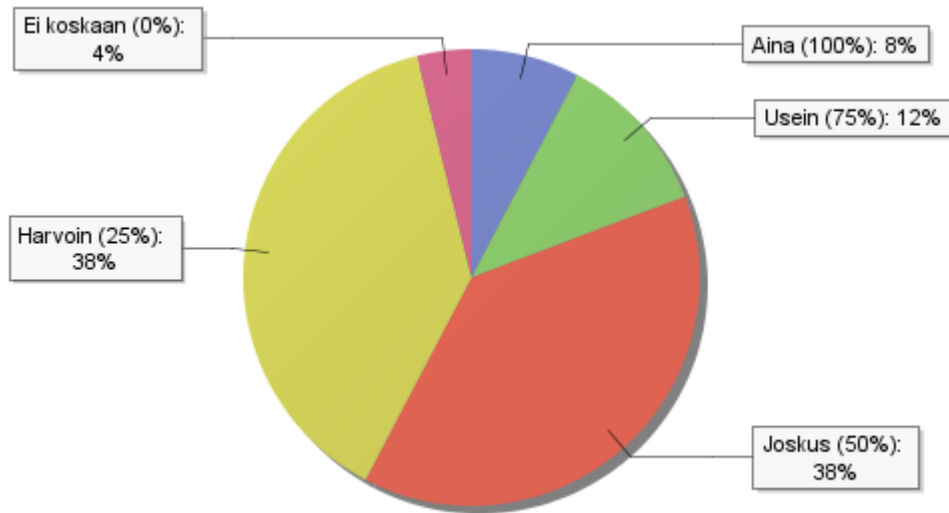


6.7 Etätulkkaukseen (videotulkkauksen) liittyvät haasteet

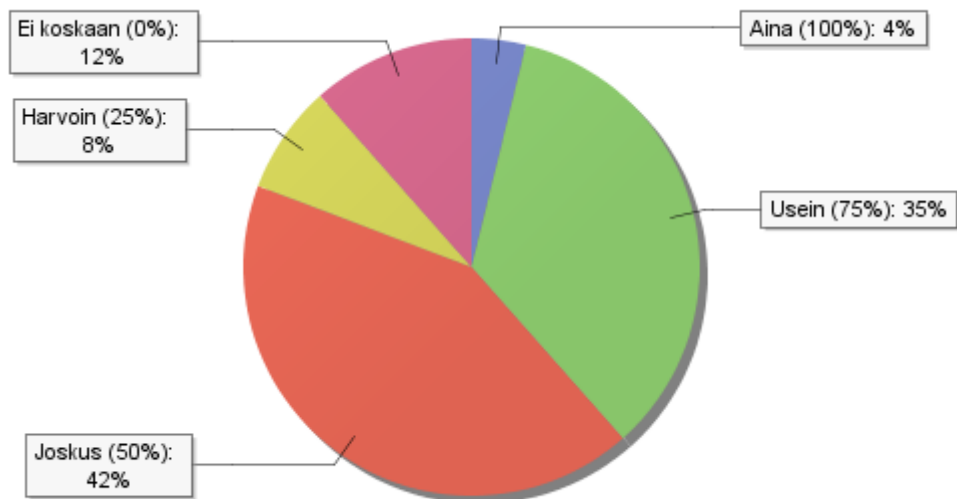
Näppäimistön ääni kuuluu selvästi ja häiritsevästi puhuttelun etätulkkauksessa N.26

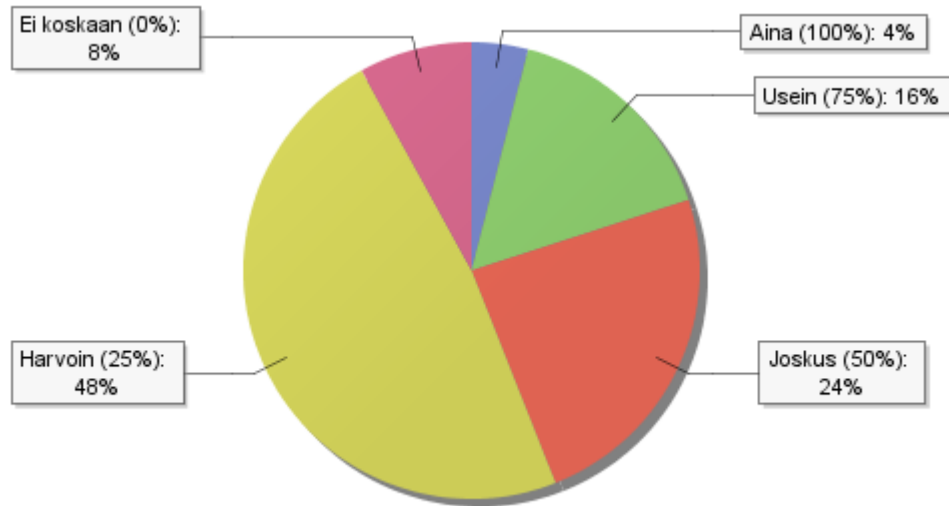
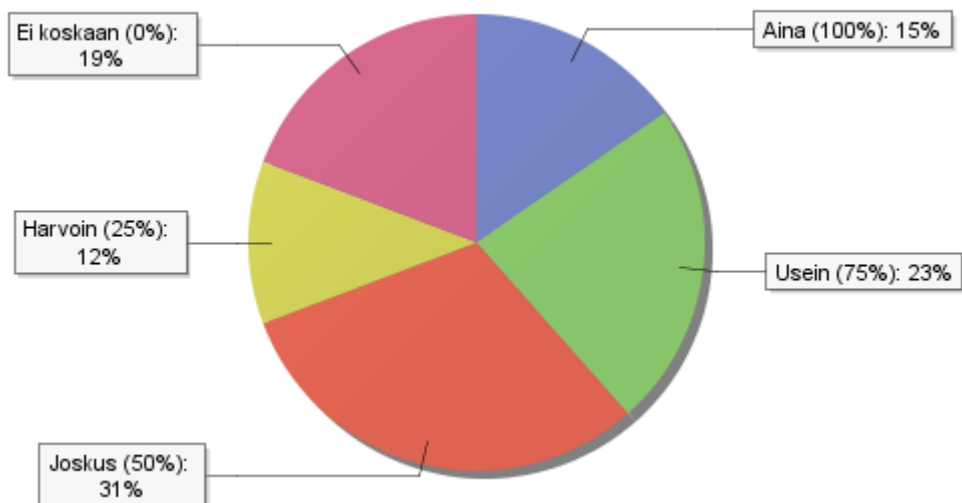


Teknisten ongelmien vuoksi puhuttelu viivästy alussa tai katkea kesken puhuttelua N. 26



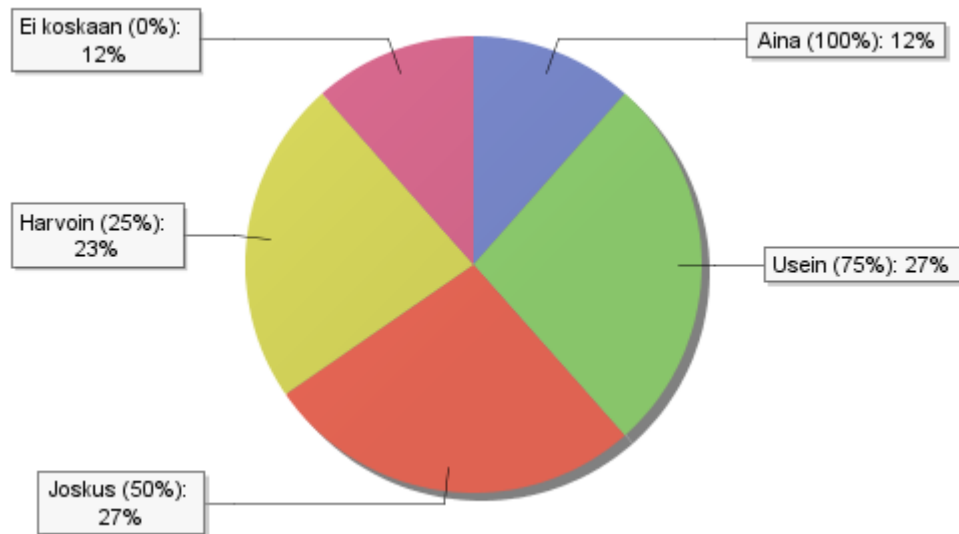
Ääni ei kuulu hyvin puhuttelun etätulkkauksessa N. 26



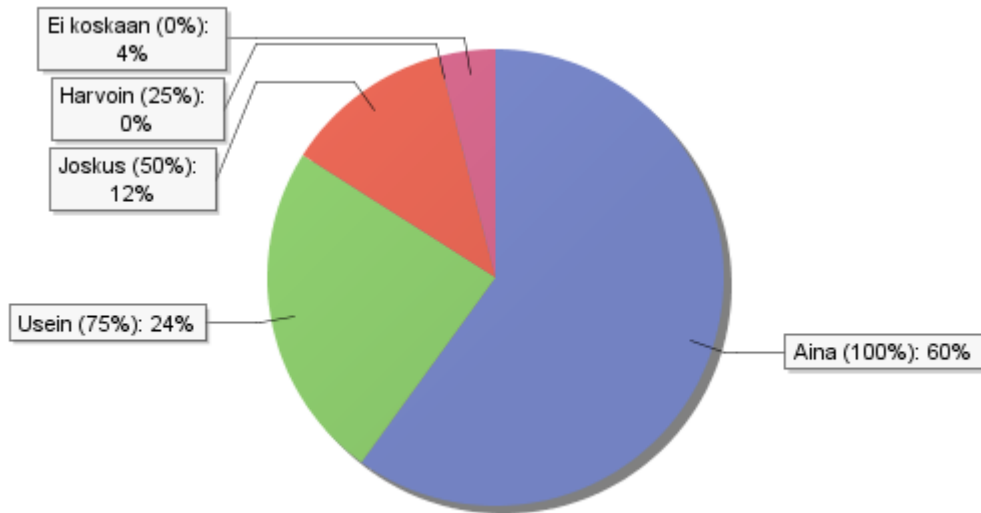
Kuva ei ole selvä tai kuvauskohde on väärä N. 25**Pöytäkirjan tarkistaminen näytöltä on haastava N.26**

6.8 Muut vaikuttavat asiat

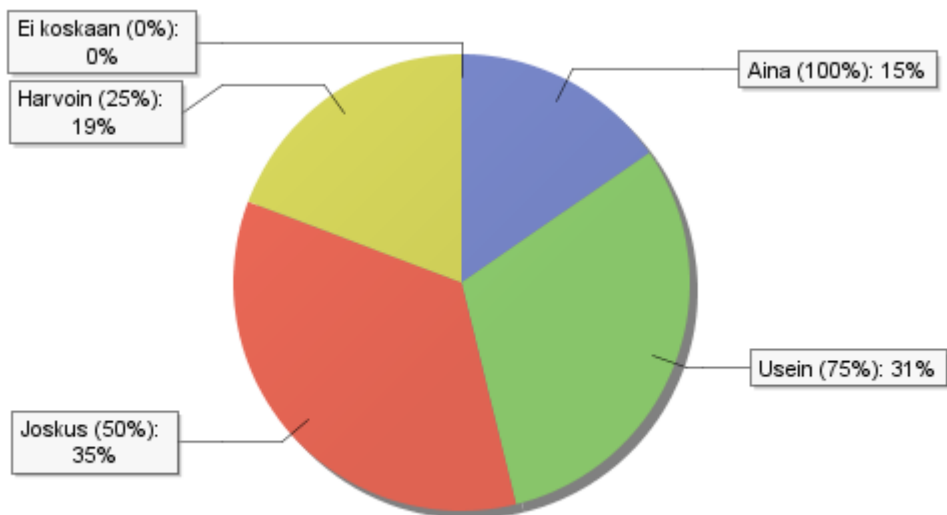
Odotustilat ovat sopivia tulkeille tauon aikana N.26



Osallistujien istumajärjestys puhutteluissa on sopiva tulkkauksen kannalta N.25



Pidetään taukoa riittävän pitkään ja usein puhuttelussa N. 26



7 POHDINTA JA SUOSITUKSET

Tässä luvussa analysoidaan ne kohdat joilla on enemmän merkitystä tuloksen kannalta.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli se, että tulkit, lakimiehet, puhuttelijat, edustajat, tulkkausopiskelijat, turvapaikkahakijat ja muut joilla on jatkuvasti tekemistä turvapaikkahakijan kanssa kuten vastaanottokeskukset saavat tarkan kuvauksen turvapaikkapuhuttelun tulkkauksesta ja sen haasteista. Opinnäytetyön lukemalla tulkkausopiskelija osaa valmistautua näihin haasteisiin ja lisäksi hyödyntää siinä annettuja ehdotuksia tai suosituksia.

Tavoitteena on myös antaa ehdotuksia jotka voivat olla hyödyllisiä tulkeille, lakimiehille, puhuttelijoille, edustajille, turvapaikkahakijoille ja myös tulkkausopiskelijoille ja muille joilla on jatkuvasti tekemistä turvapaikkahakijan kanssa kuten vastaanottokeskukset.

Kyselylomakkeen vastaajina olivat tulkit, joten kaikki tulokset ovat vastaajien eli tulkkien näkökulmasta.

Tutkimuksen luotettavuus:

Tutkimus on hyvin luotettava. Kyselylomake on lähetetty ainoastaan Semantix Finland Oy:n kautta. Semantix on pohjoismaiden suurin käännös- ja tulkkauspalvelu. Kyselylomake on lähetetty ainoastaan tietyille tulkeille. Eli tulkeille joilla on pätevyys turvapaikkapuhutteluun. Semantixilla oma turvapaikkapuhuttelun erikoistulkkilista.

Kyselylomake oli sähköinen ja vastaukset olivat nimettömiä, joten mitään ei ole vaikuttanut heidän vastaukset paitsi omat mielipiteet.

2/3 vastaajista oli yli 40 v. Eli kovin nuoria ei ollut paljon. Kaikki vastaajat ovat asuneet ainakin 11 vuotta Suomessa, joten suomenkieli ja kulttuuri on hyvin tuttu heille.

Vastaajat olivat seitsemästä eri kaupungista ympäri Suomea, eli tutkimus on tehty valtakunnallisesti.

Kaikilla vastaajilla on vähintään neljä vuotta tulkkauskokemusta ja kaikilla on yli 51 tuntia turvapaikkapuhuttelun tulkkauskokemusta. Suurimmalla osalla vastaajista on yli 500 tuntia turvapaikkapuhuttelun tulkkauskokemusta. Joten tulkeilla on paljon tulkkauskokemusta.

77% vastaajista on asioimistulkin ammattitutkinto, asioimistulkki AMK tutkinto tai kielenkääntäjäkoulutus yliopistosta. Taustakoulutuksena yli puolet vastaajista on alemman tai ylemmän asteen korkeakoulu tutkinnon. Joten vastaajat ovat koulutettuja ja suurella osalla on myös tulkkausalan koulutusta.

Tulkit:

Ainoastaan 31% tulkeista ottaa mukaan sanakirjan ja oman sanalistan puhutteluun. Syy siihen voi olla se, että monella tulkeilla on sähköinen sanakirja ja/tai sanalista.

46% eivät koskaan pyydä palautetta puhuttelijalta ja 56% eivät pyydä palautetta turvapaikanhakijalta. Kuitenkin yli puolet saavat palautetta turvapaikanhakijalta tai puhuttelijalta. Syy siihen voi olla se, että Semantix hoitaa itse palautteet ja palautteet kulkevat Semantixin kautta.

Turvapaikanhakijat:

Tutkimuksen mukaan turvapaikanhakijat ovat usein stressaantuneita ja usein eivät saa tarpeeksi unta puhuttelupäivää edeltävänä yönä.

Tutkimuksen mukaan turvapaikanhakijoiden pitäisi saada enemmän tietoa turvapaikkapuhuttelusta.

2/3 vastaajien mielestä turvapaikanhakijat eivät aina ymmärrä heidän oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan. Suurin osa vastaajien mielestä turvapaikanhakijat puhuvat sekakielellä.

Melkein kaikkien vastaajien mielestä turvapaikanhakijat puhuvat pitkään joskus tai usein ilman taukoa puhuttelussa.

Yli puolet turvapaikanhakijoista puhuvat joskus tai usein päälle puhuttelun aikana. 3/4 turvapaikanhakijoista puhuu usein tai aina tulkille puhuttelussa. Yli 60% mielestä turvapaikanhakijoista ovat ennakkoluuloisia.

Yli 90% ovat sitä mieltä, että turvapaikanhakijoiden koulutustasot ovat alhaisia. 24% vastaajien mielestä turvapaikanhakijat ovat aina stressaantuneita ja 44% ovat usein stressaantuneita. Melkein sama pätee turvapaikkahakijoiden mielialassa. 23% vastaajista luulee että turvapaikanhakijat käyttävät epäselviä sekä monimutkaisia lauseita ja 50% mieleistä usein. 2/3 vastaajista uskoo että turvapaikanhakijat eivät ymmärrä tulkin roolia.

Suurin osa turvapaikanhakijoista eivät osaa aina termejä omalla äidinkielellä. Turvapaikanhakijat eivät syö hyvin puhuttelupäivänä eivätkä nuku tarpeeksi edellisenä yönä.

Puhuttelijat:

Suuri osa vastaajien mielestä puhuttelijat esittävät joskus tai usein epäselviä tai monimutkaisia kysymyksiä puhuttelussa.

Suuri osa vastaajien mielestä joskus tai usein ei ole tarpeeksi tietoa turvapaikanhakijoiden kotimaasta ja kulttuurista. Yli puolet vastaajista uskovat että joskus, usein tai aina esiintyy asiavirheitä pöytäkirjassa. 23% vastaajista uskoo että puhuttelijat eivät anna tulkin tarkentaa puhuttelussa.

Avustajat

Tutkimuksen mukaan noin 1/3 avustajista puhuvat puhuttelussa joskus päälle ja ovat ennakkoluuloisia ja puuttuvat tulkkaukseen. Noin 1/3 vastaajista kertovat avustajien rasittavan tulkkia usein tauolla ja 15% joskus. Keskittyykö avustaja puhuttelussa? Yli 40% ei usko avustajien keskittyvän. 1/4 Vastaajista uskoo että edustajat puuttuvat joskus tulkkaukseen puhuttelussa.

Etätulkkaukset:

Noin 62% vastasivat, että näppäimistön ääni kuuluu selvästi ja häiritsevästi aina, usein tai joskus puhuttelun etätulkkauksessa.

Vastaajien mielestä puhuttelijan näppäimistön ääni häiritsee etätulkkauksessa ja puolet tulkkauksista kärsivät jonkinlaisesta teknisestä ongelmasta. Vastaajien mukaan ääni ei kuulu aina hyvin etätulkkauksissa. Pöytäkirjan tarkistaminen näytöltä on haastava.

Tärkein asia on turvapaikkapuhuttelun ohjausta turvapaikanhakijoille vastaanottokeskuksessa yhteistyössä maahanmuuttoviraston kanssa. Etätulkkauksen tekniikka täytyy kehittää ja parantaa tulkin olosuhteet.

LÄHTEET

- Repo, Esko 2016. Onko tämä ennätys: Alaikäiset turvapaikanhakijat viedään nyt Tampereelta Ouluun puhutteluun. Aamulehti. Luettu 18.9.2016. <http://www.aamulehti.fi/kotimaa/onko-tama-ennatys-alaikaiset-turvapaikanhakijat-viedaan-nyt-tampereelta-ouluun-puhutteluun-23904742/>.
- Semantix 2016. Työtodistus 5.3.2016. Helsingissä.
- Pakolaisneuvonta 2016. 10 väitettä ja faktaa turvapaikanhakijoista ja pakolaisista. Luettu 8.6.2016. http://www.pakolaisneuvonta.fi/index_html?lid=90
- Maahanmuuttovirasto. Sanasto. Luettu 16.10.2016. <http://www.migri.fi/medialle/sanasto>
- Maahanmuuttovirasto. Turvapaikkahakemuksen käsittely. Luettu 8.10.2016. http://www.migri.fi/turvapaikka_suomesta/turvapaikan_hakeminen/hakemuksen_kasittely.
- Maahanmuuttovirasto. Pakolaiset ja turvapaikanhakijat. Luettu 14.11.2016. http://www.migri.fi/nain_palvelemme/usein_kysyttya/pakolaiset_ja_turvapaikanhakijat.
- Maahanmuuttovirasto. Turvapaikka Suomesta. Luettu 17.9.2016. http://www.migri.fi/turvapaikka_suomesta.
- Käsittelyajat. Luettu 12.12.2016. http://www.migri.fi/turvapaikka_suomesta/turvapaikan_hakeminen/hakemuksen_kasittely/kasittelyajat.
- Maahanmuuttovirasto. Tutkimatta jättäminen. Luettu 6.8.2016. http://www.migri.fi/turvapaikka_suomesta/turvapaikan_hakeminen/hakemuksen_kasittely/tutkimatta_jattaminen.
- Maahanmuuttovirasto, 2016. Tiedotteet – Turvapaikka. Luettu 5.11.2016 http://www.migri.fi/nain_palvelemme/asiakastiedotteet/tiedotteet_turvapaikka/1/0/turvapaikanhakija_voit_joutua_odottamaan_kutsua_puhutteluun_kuukausia_67632
- Maahanmuuttovirasto, 2016. Käsittelyajat - Kansainvälinen suojelelu. Luettu 16.8.2016. http://www.migri.fi/nain_palvelemme/kasittelyajat/kasittelyajat_-_kansainvalinen_suojelu/1/0/turvapaikkahakemuksen_kasittelyaika_arvioidaan_puhuttelussa_54130

Maahanmuuttovirasto, 2016. Tiedotteet – Turvapaikka. Luettu 11.10.2016.
http://www.migri.fi/nain_palvelemme/asiakastiedotteet/tiedotteet_turvapaikka/1/0/turvapaikanhakija_saat_maksuttoman_avustajan_puhutteluun_jatkossa_vain_painavista_syista_69589

Pakolaisneuvonta. 2014, Turvapaikanhakijalasten vastaanotto ja edustaja. Luettu 8.9.2016. http://www.pakolaisneuvonta.fi/index_html?lid=135&lang=suo
Pakolaisneuvonta 2009, Tulkkkaus turvapaikkamenettelyssä. Helsinki. J-Paino Hiirikoski Oy.

Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010. Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä. Luettu 16.6.2016.

http://kirjastot.diak.fi/files/diak_lib/Muut_PDF/C10_2007_Kohti_tutkivaa_ammattikaytanta.pdf.

Asianajajaliitto. 2011. Lausunto oikeusapupalveluista turvapaikanhakijoille. Luettu 19.8.2016.

http://www.asianajajaliitto.fi/viestinta/tiedotteita_ja_lausuntoja/2011/lausunto_oikeusapupalveluista_turvapaikanhakijoille.3928.news

Suomen kääntäjien ja tulkkien liito. Asioimistulkin ammattisäännöstö. Luettu 14.7.2016.

[https://sktl-](https://sktl-fi.directo.fi/@Bin/280271/Asioimistulkin_ammattiss%C3%A4%C3%A4nn%C3%B6st%C3%B6.pdf)

[fi.directo.fi/@Bin/280271/Asioimistulkin_ammattiss%C3%A4%C3%A4nn%C3%B6st%C3%B6.pdf](https://sktl-fi.directo.fi/@Bin/280271/Asioimistulkin_ammattiss%C3%A4%C3%A4nn%C3%B6st%C3%B6.pdf)

Maahanmuuttovirasto. Nopeutettu menettely. Luettu 6.4.2016.

http://www.migri.fi/turvapaikka_suomesta/turvapaikan_hakeminen/hakemuksen_kasittely/nopeutettu_menettely.

Maahanmuuttovirasto. Tutkimatta jättäminen. Luettu 12.5.2016.

http://www.migri.fi/turvapaikka_suomesta/turvapaikan_hakeminen/hakemuksen_kasittely/tutkimatta_jattaminen.

Maahanmuuttovirasto. Käsittelyajat. Luettu 13.5.2016.

http://www.migri.fi/nain_palvelemme/kasittelyajat/kasittelyajat_-_kansainvalinen_suojelu/1/0/turvapaikkahakemuksen_kasittelyaika_arvioidaan_puhuttelussa_54130.

Infopankki. Turvapaikanhakija. Luettu 12.4.2016.

<http://www.infopankki.fi/fi/muutto-suomeen/olen-turvapaikanhakija#Kuka%20on%20turvapaikanhakija?>

Finlex. Laki ulkomaalaislain muuttamisesta. Luettu 1.6.2016.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150194>.

Sataedu. Asioimistulkin ammattitutkinnon valmistavakoulutus. Luettu 12.1.2017.

https://sataedu.fi/koulutukset/ammatti_ja_erikoisammattitutkinnot/asioimistulkin_ammattitutkintoon_valmistavaa

Tampereen aikuiskoulutus TAKK. Asioimistulkin ammattitutkinto. Luettu 18.2.2017.

http://www.takk.fi/koulutus/koulutukset/asioimistulkin_ammattitutkinto.html

Suomen viittomakielentulkit ry. Asioimistulkin ohjeet. Luettu 12.12.2016

<http://www.tulkit.net/ammatti/asioimistulkkausohjeet>

Käännösalan asiantutijat KAJ ry. Ammattisäännöstö. Luettu 29.3.2017

http://www.kaj.fi/files/548/asioimistulkin_ammattisaannosto_2013.pdf

Asioimistulkin ammattitutkinnon perusteet. Luettu 1.4.2017

http://www.oph.fi/download/110919_asioimistulkki_ammattitutkinto.pdf

Sanas. Luettu 12.4.2017

<http://www.sanas.fi/tulkkauksen-menetelmat/>

LIITTEET

Liite 1: Kyselylomakkeen vastauspyyntö

Hyvä Tulkki,

Olen puhuttujen kielten tulkkauksen koulutusohjelman opiskelija Diakonia-ammattikorkeakoulussa. Teen opinnäytetyönäni kyselytutkimuksen maahanmuuttoviraston turvapaikkapuhuttelun tulkkaushaasteista. Kyselylomakkeeseen vastataan nimettömänä ja käsitellään kyselylomakkeessa olevia tietoja ammattimaisesti ja luottamuksellisesti.

Vastausaika päättyy 6.4.2017 ja Kyselyyn saa vastata ainoastaan tulkit joilla on kokemusta turvapaikkapuhuttelun tulkkauksesta.

Linkki kyselylomakkeeseen:
<https://www.webropolsurveys.com/S/2BA8F4D2703F4352.par>

Linkki lähetetään Semantix Finland:in kautta. Mikäli sinulla on kysyttävää tutkimuksesta, voit ottaa yhteyttä: salar.sofy@student.diak.fi

Kiitos jo etukäteen vaivannäöstäsi!

Salar Sofy

Liite 2: Kyselylomakkeen selite

Tässä opinnäytetyön kyselytutkimuksessa tutkitaan tulkkaukseen liittyviä haasteita maahanmuuttoviraston turvapaikkapuhuttelussa. Seuraavassa kyselyssä pääset osallistumaan tutkimukseen ja kehittämään tulkkauksammattia tieteellisesti, mikä on myös tutkimuksen tavoitteena. Lue väittämät, kysymykset ja vastausvaihtoehdot huolellisesti. Kyselyyn vastaaminen kestää 15 - 20 minuuttia. Kyselylomakkeeseen vastataan nimettömänä ja tiedot käsitellään luottamuksellisesti, anonyymisti ja ammattimaisesti. Vastausaika päättyy 6.4.2017. Mikäli sinulla on kysyttävää tutkimuksesta, voit ottaa yhteyttä: salar.sofy@student.diak.fi
 Kiitos jo etukäteen vaivannäöstäsi!

Liite 3: Kyselylomake

Turvapaikkapuhuttelun tulkkkaus. Haasteet ja suositukset

Tässä opinnäytetyön kyselytutkimuksessa tutkitaan tulkkaukseen liittyviä haasteita maahanmuuttoviraston turvapaikkapuhuttelussa. Seuraavassa kyselyssä pääset osallistumaan tutkimukseen ja kehittämään tulkkausammattia tieteellisesti, mikä on myös tutkimuksen tavoitteena. Lue väittämät, kysymykset ja vastausvaihtoehdot huolellisesti. Kyselyyn vastaaminen kestää 15 - 20 minuuttia. Kyselylomakkeeseen vastataan nimettömänä ja tiedot käsitellään luottamuksellisesti, anonyymisti ja ammattimaisesti. Vastausaika päättyy 6.4.2017

Mikäli sinulla on kysyttävää tutkimuksesta, voit ottaa yhteyttä: salar.sofy@student.diak.fi

Kiitos jo etukäteen vaivannäöstäsi!

Tutkittava (tulkki)

1. Ikä

- 18-22 23-30 31-40 41-50 51-65

2. Sukupuoli

- Nainen
 Mies

3. Asuinkaupunki

4. Olen asunut Suomessa

- 0-5 v. 6-10 v. 11-20 v. Yli 20 v. Koko ikäni

5. Olen asunut toisen työkielen maassa.

- 0-5 v. 6-10 v. 11-20 v. Yli 20 v. Koko ikäni

6. Tulkkauskokemus

- 0-1 v. 2-3 v. 4-5 v. 5-10 v. Yli 10 v.

7. Turvapaikkapuhuttelun tulkkauskokemus (tuntimäärä)

- 0-20 h. 21-50 h. 51-100 h. 101-500 h. Yli 500 h.

8. Tulkkausalan koulutus

- Ei asioimistulkin koulutusta
 Lyhyt asioimistulkin koulutus
 Asioimistulkin ammattitutkinto
 AMK- tulkkitutkinto
 Kielenkääntäjäkoulutus yliopistossa

9. Muu koulutus, tulkkauskoulutuksen lisäksi

- Peruskoulu
 Ammattikoulu
 Ylioppilas
 Alempikorkeakoulu

- Ylempikorkeakoulu

10. Vahvempi työkieleni on

- suomi
- toinen työkieli

Lue väittämät, kysymykset ja vastausvaihtoehdot huolellisesti. Arvioi kutakin väittämää asteikolla, jossa 100%=Aina, 75%=Usein, 50%=Joskus, 25%=Harvoin, ja 0%=Ei koskaan

Tulkin liittyvät haasteet turvapaikkapuhuttelussa

11. Otan mukaan sanakirjan ja oman sanalistan puhutteluun.

- Aina
(100%)
- Usein
(75%)
- Joskus
(50%)
- Harvoin
(25%)
- Ei koska
(0%)

12. Saan käyttää sanakirjaa ja omaa sanastoa puhuttelussa.

- Aina
(100%)
- Usein
(75%)
- Joskus
(50%)
- Harvoin
(25%)
- Ei koska
(0%)

13. Saan käyttää sähköistä sanakirjaa puhuttelussa esim. Ipadia tai matkapuhelinta

- Aina
(100%)
- Usein
(75%)
- Joskus
(50%)
- Harvoin
(25%)
- Ei koska
(0%)

14. Muistan juoda puhuttelussa.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

15. Nukun hyvin puhuttelun edellisenä yönä.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

16. Käytän muistiinpanovälineitä puhuttelussa.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

17. Hävitän muistiinpanot tulkkauksen jälkeen.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

18. Kerron puhuttelijalle, kun turvapaikanhakijalla on eri kielimurre puhuttelussa.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

19. Kerron puhuttelijalle, kun olen jäävi puhuttelussa.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

20. Pyydän palautetta puhuttelijalta puhuttelun jälkeen.

- Aina Usein Joskus Harvoin Ei koska

(100%) (75%) (50%) (25%) (0%)

21. Pyydän palautetta turvapaikanhakijalta puhuttelun jälkeen.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

22. Saan palautteetta puhuttelijalta puhutteluun jälkeen.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

23. Saan palautteetta turvapaikanhakijalta puhuttelun jälkeen.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

Turvapaikanhakijaan liittyvät haasteet turvapaikkapuhuttelussa

24. Turvapaikanhakijat eivät ymmärrä heidän oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan puhuttelussa.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

25. Turvapaikanhakijat puhuvat sekokielellä puhuttelussa.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

26. Turvapaikanhakijat puhuvat pitkään ilman taukoa puhuttelussa.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

27. Turvapaikanhakijat puhuvat päälle puhuttelussa.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

28. Turvapaikanhakijat puhuvat tulkille puhuttelussa.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

29. Turvapaikanhakijat kysyvät tulkin mielipidettä tai pyytävät tulkilta apua puhuttelussa.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

30. Turvapaikanhakijat kysyvät tulkin mielipidettä tai pyytävät tulkilta apua ennen puhuttelua.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

31. Turvapaikanhakijat sanovat tulkille ”älä tulkkaa tätä” puhuttelussa.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

32. Turvapaikanhakijat ovat ennakkoluuloisia turvapaikkapuhuttelun alussa.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

33. Turvapaikanhakijoiden kielimurre on erilainen kuin tulkin työkielen mu puhuttelussa.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

34. Turvapaikanhakijoiden koulutustasot ovat alhaisia puhuttelussa.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

35. Turvapaikanhakijat ovat stressaantuneita puhuttelussa.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

36. Turvapaikanhakijoiden mieliala ei ole hyvä puhuttelussa.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

37. Turvapaikanhakijat käyttävät epäselvää ja monimutkaisia lauseita puhuttelussa.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

38. Turvapaikanhakijat eivät ymmärrä tulkin roolia puhuttelussa.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

39. Turvapaikanhakijat puhuvat hiljaa tai ääni ei ole selvä puhuttelussa.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

40. Turvapaikanhakijat keskeyttävät tulkkauksen ilman pätevää syytä tarkist pöytäkirjaa.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei kos (0%)

41. Turvapaikanhakijat keskeyttävät tulkkauksen ilman pätevää syytä puhuttelussa.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

42. Turvapaikanhakijat kiistävät oman puheensa tarkistaessa pöytäkirjaa.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

43. Turvapaikanhakijat eivät keskity tarkistaessa pöytäkirjaa.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

44. Turvapaikanhakijat väittävät, että hän ei ymmärrä tulkin kieltä.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

45. Turvapaikanhakijat yrittävät saada tulkin mukaan todistajana ("sinä hän tiedät on").

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei (0%)

46. Turvapaikanhakijat eivät osaa termejä omalla äidinkielellä.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

47. Turvapaikanhakijat eivät syö hyvin puhuttelupäivänä.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

48. Turvapaikanhakijat eivät saa tarpeeksi unta puhuttelupäivää edeltävänä yönä.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

Puhuttelijaan liittyvät haasteet turvapaikkapuhuttelussa

49. Puhuttelijat puhuvat päälle puhuttelussa.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

50. Puhuttelijat sanovat tulkkille ”älä tulkkaa tätä” puhuttelussa.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

51. Puhuttelijat ovat ennakkoluuloisia puhuttelussa.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

52. Puhuttelijat eivät ymmärrä tulkin rooli puhuttelussa.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

53. Puhuttelijat puhuvat hiljaa tai ääni ei ole selvä puhuttelussa.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

54. Puhuttelijat keskeyttävät ilman pätevää syytä tarkistaessa pöytäki puhuttelussa.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

55. Puhuttelijat eivät osa termejä suomenkielellä.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

56. Puhuttelijat esittävät epäselviä tai monimutkaisia kysymyksiä puhuttelussa.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

57. Puhuttelijat puuttuvat tulkkaukseen puhuttelussa.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

58. Puhuttelijoilla ei ole tarpeeksi tietoa turvapaikanhakijoiden kotimaasta kulttuureista.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

59. Turvapaikkapuhuttelun pöytäkirjassa esiintyy asiavirhe.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

60. Puhuttelijat eivät anna tulkin tarkentaa puhuttelussa.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

61. En saa selvä puhuttelijoiden kirjoittama pöytäkirjassa.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

Avustajaan ja edustajaan liittyvät haasteet turvapaikkapuhuttelussa

62. Avustajat puhuvat päälle puhuttelussa.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

63. Avustajat ovat ennakkoluuloisia puhuttelun alussa.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

64. Avustajat eivät ymmärrä tulkin roolia puhuttelussa.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

65. Avustajat puhuvat hiljaa tai ääni ei ole selvä puhuttelussa.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

66. Avustajat puuttuvat tulkkaukseen puhuttelussa.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

67. Avustajat rasittavat tulkkia puhuttelun tauolla.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

68. Avustajat häiritsevät tulkin työtä puhuttelussa.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

69. Avustajat eivät keskity puhuttelussa.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

70. Edustajat häiritsevät tulkin työtä puhuttelussa.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

71. Edustajat puuttuvat tulkkaukseen puhuttelussa.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

Etätulkkaukseen (videotulkkauksen) liittyvät haasteet turvapaikkapuhuttelussa

72. Näppäimistön ääni kuuluu selvästi ja häiritsevästi puhuttelun etätulkkauksessa.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

73. Teknisten ongelmien vuoksi puhuttelu viivästy alussa tai katkea kesken puhuttel

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

74. Ääni ei kuulu hyvin puhuttelun etätulkauksessa.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

75. Kuva ei ole selvä tai kuvauskohde on väärä.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

76. Pöytäkirjan tarkistaminen näytöltä on haastava.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

Muut vaikuttavat asiat

77. Odotustilat ovat sopivia tulkeille tauon aikana.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

78. Osallistujien istumajärjestys puhutteluissa on sopiva tulkkauksen kannalta.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

79. Pidetään taukoa riittävän pitkään ja usein puhuttelussa.

- Aina (100%) Usein (75%) Joskus (50%) Harvoin (25%) Ei koska (0%)

Olet valmis. Klikkaa lähetä! Kiitos tuhannesti vastauksistasi ja menestystä työhösi!