Ahmed Hurre
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Humanistisen alan ammattikorkeakoulututkinto
Tulkki (AMK), asioimistulkkaus
Opinnäytetyö, 2019

SOSIAALIVIRANOMAISTEN KOKEMUKSIA ASIOIMIS-TULKKIEN TOIMINNASTA

TIIVISTELMÄ

Ahmed Hurre
Sosiaaliviranomaisten kokemuksia asioimistulkkien toiminnasta
51 sivua, 2 liitettä
Helmikuu 2019
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Humanistisen alan AMK- tutkinto
Tulkki (AMK), asioimistulkkaus

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia *sosiaaliviranomaisten kokemuksia asioimistulkkien toiminnasta*. Sosiaaliviranomaiset tekevät tiiviistä yhteistyötä asioimistulkkien kanssa. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää kyselylomakkeella, miten tutkimuskyselyissä osallistuneiden sosiaaliviranomaisten näkökulmasta asioimistulkit ovat toimineet asioimistulkkaustilanteessa.

Opinnäytetyön teoreettisina lähteinä käytettiin muun muassa asioimistulkkausta käsittelevää kirjallisuutta. Lähteenä käytettiin esimerkiksi kirjoja, artikkeleita sekä asioimistulkkausta käsitteleviä virallisia internetsivustoja. Opinnäytetyössä kuvataan asioimistulkkausta, tulkkauslajeja ja tulkkauksessa käytettäviä tulkkausmenetelmiä. Työssä pohditaan esimerkiksi, mitä etä- ja lähitulkkaus tarkoittaa. Opinnäytetyössä käydään läpi asioimistulkin ammattisäännöstöä, asioimistulkin koulutusta ja ammattia sekä miten esimerkiksi asioimistulkin koulutusta on toteutettu Suomessa. Tutkimusaineiston analysoimisessa on käytetty laadullisia ja määrällisiä menetelmiä

Kokonaisuudessaan kyselyyn vastanneiden mielestä itse tulkkaus sujui hyvin ja tulkit tulkkasivat teknisesti selkeällä tavalla ja vastaajat olivat pääosin tyytyväisiä asioimistulkkien toimintaan. Opinnäytetyön tuloksesta kuitenkin selvisi, että sosiaaliviranomaiset kokivat asioimistulkkien ottaneen joskus sosiaaliviranomaisen roolin asioimistulkkaustilanteessa. Jotkut tulkit yrittivät esimerkiksi selvittää asioita omatoimisesti asiakkaille ilman sosiaaliviranomaisen lupaa. Tutkimukseen osallistuneet viranomaiset olisivat halunneet, että tulkit toimisivat asiointitilanteessa asioimistulkkien ammattieettisen säännöstön mukaisesti. Esimerkiksi toivottiin sitä, että tulkkien tulisi esitellä itsensä tulkkaustilanteen alussa sekä kertoa puolueettomuudestaan ja vaitiolovelvollisuudestaan.

Asiasanat: Asioimistulkki, sosiaaliviranomainen, asioimistulkkaus, maahanmuuttaja

ABSTRACT

Ahmed Hurre
The experiences of social welfare authorities on using community interpreters
52p, 2 appendices
February 2019
Diaconia University of Applied Sciences
Bachelor's Degree Programme in Humanities
Interpreter, Community Interpreting

The aim of this thesis was to study *the experiences of social welfare authorities on using community interpreters*. Social welfare authorities involved in the study work closely with community interpreters. The purpose of this theory-based thesis was to find out the opinions of social welfare authorities on how community interpreters worked with them in interpretation situations.

The thesis contains a theoretical part that deals with community interpreting. The sources of the thesis consist of books, articles and official Internet sites dealing with the field of interpretation. The thesis includes theoretical frameworks describing interpreting, interpreting sub-areas, and interpreting methods used in the community-interpreting sector. It also discusses the ways in which interpreting is carried out, such as remote and on-site interpreting. In addition, it examines the professional rules of the interpreter, the training and the profession of the interpreter and how, for example, interpreter training has been implemented in Finland. Qualitative and quantitative research methods were used to analyze the research data.

In general, the social welfare authorities involved in the study were largely satisfied with the performance of the community interpreters. According to the participants, the interpretation itself worked well technically and the interpreters interpreted clearly. The research also showed that the participating social welfare authorities had experienced that interpreters sometimes took on the role of a social welfare authority in the interpretation situations. For example, the authorities did not like the fact that some interpreters attempted to independently explain things for interpretees without the permission of the social welfare authority. The social welfare authorities that participated in the study hoped that the interpreters would at all times have acted in accordance with the Code of Conduct of community interpreters. For example, it was pointed out that interpreters should present themselves always in the beginning of the interpretation situation and mention their impartiality and duty of secrecy.

Key words: community interpreter, social welfare authorities, community interpreting, immigrant

QORAAL KOOBAN

Ahmed Hurre
Khibradda ay shaqaalaha sooshalku ka haystaan shaqada turjubaanka
51 bog, 2 lifaaq
Bisha 2aad, 2019
Jaamacadda Diakonia
Waxbarashada Cilmi-Insaanka ee Jaamacadda
Turjume heer jaamacadeed

Qoraalkan qalinjebintu waxa uu cilmibaaris ku samaynayaa *khibradaha ay shaqaalaha sooshalku ka haystaan shaqada turjubaanka.* Waxa cilmibaaris lagu sameeyey shaqaale sooshal ah oo ka shaqeeya macluumaadka ajaanabka ee gobolkooda. Kuwaas oo ka jawaabay warqad su'aalo lagu uruuriyey oo suurto gelisay in la ogaado fikradaha ay ka haystaan shaqaalaha turjubaanka ah ee iyadga la shaqeeya.

Qoraalkan qalinjebintu waxa uu ku salaysan yahay buugaagta, joornaalada iyo wixii la mid ah ee tayo waxbarasho leh, ee ka faaloonaya qoraalada cilmibulsheedka ee ku saabsan turjubaanka iyo turjubaanimada. Qoraalkan qalinjebinta waxyaabaha lagu xusayo waxa ka mid ah, aqoonta turjubaanimada iyo sida aqoontaasi u kalo faractanto, hababka kala duwan ee wax loo turjumo iyo tusaale ahaan maxay tahay turjumidda goobjooga ah iyo turjumidda goobshisheedka ah. Qoraalkan qalinjebinta waxa sidoo kale lagu xusayaa iskuulaadka loo galo turjumidda, xirfadda turjumidda iyo nidaamka hagaya shaqaalaha turjubaanka ah.

Najiitoojinka kala duwan ee cilmibaaristan ka soo baxay waxa ka mid ahaa, in shaqaalaha sooshalku dareemayeen in turjubaanadu ay faraha la galayeen shaqada sooshalka. Tusaale ahaan in turjubaanku uu wax u sharxo loo turjumaha isaga oo aan shaqaalaha sooshalku siinin ogolaansho. Shaqaalaha sooshalku waxa ay sidoo kale muujiyeen in ay rabaan in turjubaanku si fiican ugu dhaqmo nidaamka hagaya turjumaha ee ku saabsan shaqada turjubaanimadda. Shaqaalaha sooshalku waxa ay codsadeen in turjubaanku marka ugu horaysa uu sheego magaciisa iyo shirkadda uu matalayo. Marka labaadna uu sharaxo in uu ka reebanyahay mowduucyada laga wada hadlayo, kuna khasban yahay in uu qariyo sirta ka soo qaybgalayaasha kulanka turjubaanimadda. Sikastaba ha ahaatee shaqaalaha sooshalku inta badan way ku qanacsanaayeen khibradaha ay kala kulmeen turjubaanka iyo shaqada turjubaanimadda.

Ereyadda furaha ah: turjubaanka danaha bulshada, shaqaalaha sooshalka, turjumidda danaha bulshada, ajaanabka

SISÄLLYS

1 JOHDANTO 4
2 ASIOMISTULKKAUS 7
2.1 Asioimistulkkauksen toteuttaminen 8
2.2 Tulkkauslajit 9
2.3 Tulkkausmenetelmät 10
2.4 Etätulkkaus ja lähitulkkaus 11
3 ASIOMISTULKIN KOULUTUS JA AMMATTI 13
3.1 Ammattina asioimistulkki 13
3.2 Asioimistulkin ammattisäännöstö 14
3.3 Asioimistulkin rooli ja ammattietiikka 16
4 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA JA TOTEUTTAMINEN 18
4.1 Aineistonkeruu- ja tutkimusmenetelmä 18
4.2 Aineiston analyysi 19
5 SOSIAALIVIRANOMAISTEN KOKEMUKSIA ASIOMISTULKKIEN TOIMINNASTA 21
5.1 Asioimistulkkauksen ammattilainen 22
5.2 Pätevän asioimistulkin tunnistaminen 25
5.3 Asioimistulkin ”näkyvä” tai ”näkymätön” rooli 27
5.4 Asioimistulkki sillan rakentajana 29
6 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET 31
7 POHDINTA 33
LIITTEET: 39
LIITE 1. TUTKIMUSKYSELY 39
LIITE 2. KYSELYVASTUKSET TALUKKOINA 39

1 JOHDANTO

Suomessa asioimistulkin ammattia ei ole suojattu. Tämä tarkoittaa sitä, että jokainen kahta kieltä sujuvasti puhuva henkilö voi haluttaessaan toimia asioimistulkkina. Alalle voi siis hakeutua osaavia tai vähemmän osaavia tulkkeja. Näin ollen on vaikeaa tietää asioimistulkin todellista kompetenssia omassa työssään. Mikäli asioimistulkkina toimiva henkilö ei ole esimerkiksi suorittanut asioimistulkin ammattikorkeakoulututkintoa, asioimistulkin ammattitutkintoa tai ei ole riittävästi kokemusvuosia tulkkausalalta, on sitten vaikeata suoriutua omasta tulkkaustyöstään. Asioimistulkin työ on moniulotteinen ja vaativa, eikä kuka tahansa pysty siihen. Asioimistulkin tehtävänä on tulkata ja toimia asioimistilanteissa ammattimaisesti. Asioimistilanteissa on tulkin lisäksi mukana asiakas/asiakkaat, yksityinen taho tai viranomainen. Asioimistulkkausta tarvitsevat asiakkaat ovat työn perässä Suomen muuttaneita maahanmuuttajia tai turvapaikanhakijoita, jotka ovat sodan, vainon tai turvattomuuden takia lähteneet omasta kotimaastaan. Kyseisille henkilöille asioimistulkin käyttö on välttämätön apu, koska heillä ei ole sellaista suomen kielen taitoa, että he pärjäisivät mm. virastoasioinnissaan. (Oittinen & Mäkinen 2001, 277-278; Sisäministeriö 2018.)

Sisäministeriön mukaan (2018) vuonna 2015 Suomeen saapui 32 476 turvapaikanhakijaa, vaikka 2000-luvusta lähtien turvapaikanhakijoiden määrä on vaihdellut vain 1600–6000 henkilön välillä. Lisäksi Suomi ottaa kiintiöpakolaisia vuosittain. Tämä tarkoitti sitä, että asioimistulkkien tarve moninkertaistui. Paine saada asioimistulkkia muun muassa virastoasiointia varten kasvoi, koska asioimistulkin työtä tekeviä ei ole ollut saatavilla suhteessa tulijoihin. Vuodesta 2015 lähtien asioimistulkkien tarve on äkillisesti kasvanut 80 % aiemmista vuosista.

Kiintiöpakolaisia tuodaan Afrikasta, Lähi-idästä tai Turkissa sijaitsevista pakolaisleireistä. Sisäministeriön mukaan (2015) Eurooppaan ja varsinkin Etelä Eurooppaan tulleiden suurten turvapaikkahakijoiden määrän vuoksi sovittiin Eurooppa-neuvoston kokouksessa siirtää sisäisesti osa turvapaikkahakijoista muihin Euroopan maihin. Kuten esimerkiksi Suomeen, Saksaan ja Ruotsiin. Suomessa eduskunta tekee vuosittain päätöksen siitä, kuinka paljon kiintiöpakolaisia otetaan Suomeen. Tämän hetken Suomeen otettavan kiintiöpakolaisten määrä on 1050 (Maahanmuuttovirasto 2018.)

Olen itse tehnyt asioimistulkin työtä vuodesta 2009 lähtien ja viime vuosina viranomaisten lähettämät palautteet asioimistulkeista ovat lisääntynet. Viranomaiset ovat lähettäneet asioimistuikkeista palautteet tulkkikeskuksille. Tulkkikeskuksen koordinaattorit ovat tiiviissä yhteistyössä asioimistulkkien kanssa. He vastaanottavat tilauksia asiakkailta ja lähettävät tulkkaustoimeksiannot tulkeille. Tämän lisäksi koordinaattorit antavat työohjeita tulkeille. Palautteet ovat olleet sekä positiivia että negatiivisia. Kuitenkin negatiiviset palautteet kuten tulkki oli myöhässä, tulkilla oli kiirettä tai tulkki keskusteli asiakkaan kanssa kertomatta viranomaiselle on ollut muun muassa niitä kommentteja, joita olin kuullut tulkkikeskuksissa. Tämän kuultuani minulle syntyi idea tehdä opinnäytetyöni.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, mitkä ovat sosiaaliviranomaisten kokemukset asioimistulkkien toiminnasta. Opinnäytetyö selvittää asiaa sosiaaliviranomaisten näkökulmasta. Työn tarkoitus on vastata muun muassa seuraaviin kysymysiin: Miten sosiaaliviranomaisten mielestä asioimistulkit toimivat tulkkaustilanteessa? Millainen on heidän mielestä asioimistulkin rooli ja toimiiko tulkki tuon roolin mukaan? Tietävätkö sosiaaliviranomaiset asioimistulkin ammattisäännöstön ja toimiiko tulkki sen mukaan? Ovatko sosiaaliviranomaiset olleet tyytyväisiä asioimistulkkien tulkkaussuoritteisiin? Opinnäytetyöni selvittää muun muassa näitä kysymyksiä. Opinnäytetyön pohjana on 12 sosiaaliviranomaiselle tehdyn tutkimuskyselyn kyselylomakkeella. kyselylomakkeella oli 22 väittämää asioimistulkeista ja asioimistulkkauksesta. Lomakkeella oli myös kohtia, joissa sosiaaliviranomaiset saivat kirjoittaa vapaasti omia mielipiteitään asioimistulkeista.

Tämän opinnäytetyön tekeminen on perusteltua, koska Suomessa ei ole tehty määrällisesti paljon tutkimuksia asioimistulkkien ja sosiaaliviranomaisten yhdessä työskentelemisestä. Suomessa asioimistulkkaus on yhä edelleen kehittymisvaiheessa, koska sen tarve on lisääntynyt vasta 1990-luvulla alusta. Suomeen oli saapunut paljon turvapaikanhakijoita, joiden virastoasioinnin helpottamisen takia tarvittiin asioimistulkkeja. Tästä opinnäyteyöstä voisi hyötyä esimerkiksi asioimistulkit, tulkkikeskukset ja sosiaaliviranomaiset. Työni voi olla myös hyödyksi asioimistulkin opiskelijoille ja asioimistulkkauksen lehtoreille.

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmä on kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen. Määrällistä eli kvantitatiivista tutkimusmenetelmää käytän sen takia, koska käyttämäni kysymys-

lomakkeessa on suljettuja väittämiä. Suljetut väittämät tarvitsevat mielestäni strukturoitua taulukoita. Laadullisen menetelmän käyttö taas soveltuu kyselylomakkeen avoimien kohtiin, jossa viranomaiset kirjoittivat mielipiteitään asioimistulkeista. Opinnäytteen tietoperustassa käsittelen asioimistulkkausta ja yleensäkin tulkkausalaa käsiteleviä kirjoja ja tutkimustöitä. Käytän maahanmuuttajia sekä turvapaikkahakijoita käsitteleviä virallisia valtion ja kuntien internetsivustoja ja artikkeleita. Käytän myös lähteenä SKTL:n asioimistulkin ammattisäännöstön asioimistulkkaus ohjeita.

2 ASIOMISTULKKAUS

Asioimistulkkaus on yleensä kahden osapuolen välisen asioimisdialogin tulkkausta. Tulkkausdialogin osallistujia voi olla useampi, mutta kuitenkin he jakautuvat kahteen osapuoleen. Toinen heistä on viranomainen tai yksityinen taho, joka yleensä tilaa ja järjestää tulkin. Toisena osapuolena on paikallisen kielen taitamaton maahanmuuttaja, turisti tai pakolainen, jolle tulkkausmahdollisuutta järjestetään. (Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry 2013.)

Tässä opinnäytetyössä keskitytään asioimistulkkaukseen, joka tapahtuu Suomessa asuvien maahanmuuttajien ja viranomaisten välissä. Näiden kahden osapuolten kommunikoimisessa auttaa asioimistulkki. Asioimistulkki on tulkki, jolla on kaksi aktiivista työkieltä. A kieli, joka on tulkin ensimmäinen työkieli, eli tulkin oma äidinkieli ja B kieli, joka on tulkin toinen lähes äidinkielen omainen vieras kieli. (Oittinen & Mäkinen 2001, 288; Isolahti 2013, 200-201.)

Asioimistulkkaus on lähes aina konsekutiivi- eli peräkkäistulkkausta, jossa puhuja puhuu lyhyen puheenvuoron ja tulkki tulkkaa ja sitten asiakas saa oman vuoronsa puhua ja tulkki tulkkaa. Asioimistulkkaus voi olla myös konsekutiivisesti toteutettu monologitulkkaus, jossa puhuja puhuu ja tulkki tulkkaa yleensä useammalle henkilölle. Monologitulkkauksessa yleensä toinen osapuoli kuuntelee vain, eikä vastaa puhujalle. Esimerkiksi tilanne voisi olla sosiaalitoimistossa järjestettävä infotilaisuus kuntaan muuttaneille kiintiöpakolaisille. Sosiaaliviranomainen puhuu ja tulkki tulkkaa viranomaisen puheenvuoroja asiakkaille. Asiakkaat keskittyvät vain kuuntelemaan. Asioimistulkkausta voi toteuttaa myös kuiskaten simultaanitulkkauksena. Simultaanitulkkaus on samanaikaisesti tapahtuva tulkkausmenetelmä. Puhuja puhuu ja tulkki tulkkaa samanaikaisesti pienellä viiveellä. Simultaanitulkkaus on yleisempi tulkkausmenetelmä konferenssitulkkauksessa. konferenssitulkkaus on kuitenkin ihan eri lajia kuin asioimistulkkaus.

Mitä sitten käytännössä tapahtuu asioimistulkkauksessa? Siinä pyritään selvittelemään jokin asia, joka on lähtöisin asiakkaan tai viranomaisen tarpeesta. Esimerkiksi poliisiviranomainen voi kuulustella maahan pyrkivään turvapaikkahakijaa ja selvittää vaikka tämän matkareittiä. Tai lääkäri voi tehdä asiakasta koskevan diagnoosin asioimistulkin tulkkauksen avulla. Työ- ja elinkeinotoimiston virkailija voi haastatella

asiakasta ja sitä kautta kartoittaa hänen opiskelua tai työllistymismahdollisuutta. Asioimistulkin tulkkauksen ja viranomaisen tekemän johtopäätöksen avulla tehdään asiakkaan tai viranomaisen kannalta joskus elintärkeitäkin päätöksiä (Oittinen & Mäkinen 2001, 289.)

Suomessa tulkin ammattia ei ole suojattu, siksipä jokainen kahta kieltä puhuva henkilö voi käytännössä toimia asioimistulkkina. Kuitenkin asioimistulkin työ on todellisuudessa haastavaa. Ei riitä, että osaa puhua kahta kieltä. Esimerkiksi asioimistulkin työ vaatii tulkkaus- ja muistiinpanotekniikan osaamista. Se vaatii myös, että tulkki toimii asioimistulkin ammattieettisen säännöstön mukaan. Tulkilta vaaditaan ensisijaisesti luontainen soveltuvuus tulkkausalalle. Osaavan tulkin kenties tärkein ominaisuus on hyvä suullinen viestintätaito. Taitavan tulkin suullisessa viestintätaidoista korostuvat seuraavat elementit; puhumisen taito, äänenkäyttö, analysointitaito, tilannetaju, kuuntelemisen taito, asiasisältöjen oivaltaminen sekä tulkattavien mielipiteiden kunnioittaminen. Ammattitulkin osaamiseen kuuluu myös laaja yleissivistys. Tulkilta vaaditaan myös molempien tulkkauskielten kulttuurien tuntemista. Nämä ovat muutamia asioimistulkkauksessa tarvittavia esimerkkejä. Joka tapauksessa, jos haluaa toimia asioimistulkkina, sitä voi opiskella asioimistulkin ammattitutkintona tai ammattikorkeakoulussa. (Oittinen & Mäkinen 2001, 277-278; Isolahti 2013, 208.)

2.1 Asioimistulkkauksen toteuttaminen

Suomessa on kaksi virallista kansalliskieltä suomi ja ruotsi. Viranomaisasioinnissa esimerkiksi suomalaisia tulisi palvella näillä kahdella kielellä. Kielilain (L 423/2003) ensimmäisen luvun 2 § mukaan jokaisella suomalaisella on siis oikeus tulla palveltua muun muassa oikeudessa tai muussa viranomaisasioinnissa joko suomeksi tai ruotsiksi. Samassa laissa kolmannen luvun 18 § mukaan, jos viranomaisasioinnissa viranomainen ei osaa asiakkaan kieltä, asiakkaalle tulisi järjestää mahdollisuuksien mukaan tulkkausta asiansa käsittelyä varten. Tämä yllä mainittu laki koskee myös Suomessa asuvia muita vieraskielisiä kansoja. Suomi on kansainvälinen eurooppalainen hyvinvointivaltio, joka noudattaa kansainvälisiä ihmisoikeussopimuksia. Suomessa ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä. Suomen perustuslain (L 739/1999) mukaan *”Ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan suku-*

puolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella"

Miten asioimistulkkaus käytännössä toteutuu Suomessa? Suomen valtio antaa kuntien kilpailuttaa määräajoin tulkkaus- ja käännöspalvelunsa. Esimerkiksi jos kunnan tulevat hankinnat ylittävät tietyn summan tai määrän, kuntien tulee kilpailuttaa palveluja. Valtio antaa kunnille oikeuden järjestää läpinäkyvän ja tiettyä kriteeriä noudattavan tulkkaus- ja käännöspalvelu kilpailutuksen. (L 1397/2016)

Suomessa asioimistulkkauksen kysyntä on lisääntynyt ja sitä tarvitaan nykyään yhä enemmän ja enemmän. Suomi on muuttunut viimeisten kolmenkymmenen vuoden aikana yhä kansainvälisemmäksi maaksi. Tänne on tullut ihmisiä eripuolilta maailmasta työn, perhesiteen tai turvapaikan takia. Vuoden 2017 lopussa Suomessa asui 373 500 vieraskielistä henkilöä, joiden äidinkieli oli muu kuin suomi, ruotsi tai saame. (Tilastokeskus 2017)

Suomessa asioimistulkkausta alettiin kokeilla ensimmäisiä kertoja jo 1970-luvun lopussa, sillä Chilestä tulivat ensimmäiset asioimistulkkausta tarvinneet pakolaiset. 1980-luvun alussa tulivat vietnamilaiset, jolloin asioimistulkkauksen kysyntä lisääntyi entisestään. Koska tulijoiden virastoasiointia haluttiin helpottaa, alettiin kouluttaa tai käyttää maassa pitkään olleiden vieraskielisten henkilöiden kielitaitoa asioimistulkkaukseen. Asioimistulkkaus yleistyi 1990-luvun jälkeen, sillä Suomeen muutti siihen aikaan nähden suuri määrä pakolaisia. Somalian ja Balkanin pakolaisia oli runsain joukoin Suomessa ja heitä varten tarvittiin enemmän kuin aikaisemmin asioimistulkkeja mm virastoasioinnissa (Leinonen 2001, 295-296; Isolahti 2015, 203-204.)

2.2 Tulkkauslajit

Tulkkauksen lajit ovat konferenssitulkkaus, asioimistulkkaus ja oikeustulkkaus. Joskus neuvoteltutulkkausta pidetään omana lajina, mutta varsinaiseksi tulkkauslajiksi katsotaan nämä edellä mainitut kolmea tulkkaustyyppiä. Oittisen ja Mäkisen (2001, 289) mukaan *"konferenssitulkkauksella tarkoitettaan konferenssiviestinnän (kongressiesitelmien, esitelmäkeskustelujen, paneelikeskustelujen lehdistötilaisuuksien*

jne.) tulkkausta". Nimensä mukaan konferenssitulkkaus siis tapahtuu muun muassa isoissa konferensseissa kuten esimerkiksi Euroopan unionin huippukokouksissa. Konferenssitulkkaus on lähes aina monologinen simultaanitulkkaus, jossa tulkattavat istuvat isossa salissa kuulolaitteet korvissaan. Konferenssitulkit taas tulkkaavat pienestä kopista, josta he seuraavat ja kuulevat puhujan ääntä audio- tai videolaitteiden avulla. Joskus on mahdollista, että EU:n kokouksien yhteydessä esimerkiksi paneelikeskusteluissa tai konferenssineuvotteluissa simultaanitulkkaamisen sijasta tulkkausta toteutetaan konsekutiivisesti. Tai jos kyseessä on jonkinlainen neuvottelukokous, jossa esimerkiksi neuvottelijat istuvat saman pöydän ääressä, niin tulkki voi istua tulkattavan vieressä. Silloin tulkkausmenetelmänä käytetään simultaanitulkkausta, mutta se toteutetaan kuiskaamalla, etteivät muut kokouksen läsnäolijat häiriinny (Oittinen & Mäkinen 2001, 290.)

Oikeustulkkaus on nimensä mukaan oikeudenkäynnin tuomioistuimessa tapahtuvaa oikeustulkkausta. Oikeustulkki hallitsee oikeustulkkauksen ammattikielen, terminologian ja vakiintuneet ilmaukset molemmilla työkielellä. Yleensä katsotaan, että oikeustulkkaukseen kuuluu myös mm. poliisin tekemä esitutkinta. Joskus puhutaan poliisi- ja oikeustulkkauksesta, koska ne kulkevat aika pitkälti rinnakkain. Esimerkiksi rikos- ja riita-asiassa kun poliisi tekee esitutkintaa jo silloin sivutetaan oikeustulkkausta. Oikeus- ja poliisitulkkauksessa on tarkoitus mahdollistaa lain sallimalla tavalla, että mm. epäilty sekä asianomistajahenkilö saavat palvelunsa omalla äidinkielellään tai sen kielen, minkä he ymmärtävät niin hyvin, että heidän oikeutensa toteutuu. Suomessa oikeustulkkaus toteutetaan pääosin konsekutiivisesti, mutta yleisessä käytössä on myös kuiskaten simultaanitulkkaus. Tuomarin, syyttäjän tai avustajien puhuessa tulkki istuu asianomistajan tai syytetyn vieressä ja tulkkaa tälle simultaanisesti, mutta kuiskaamalla. (Saarela 2013, 4-5; Opetushallitus 2018.)

2.3 Tulkkausmenetelmät

Pääosin puhutaan kahdesta tulkkausmenetelmästä. Simultaanitulkkaus eli samanaikaisesti tapahtuva puhe ja sen tulke. Karkeasti sanottuna puhuja ja tulkki puhuvat yhtä aikaa. Tulkki tulkkaa samanaikaisesti puhujan puheen, mutta pienellä viiveellä. Konsekutiivitulkkaus on taas vuorottelen eli puhuja puhuu ja tulkki tulkkaa sen jälkeen puhujan puheen. Prima-vista on tulkkausmenetelmä, jossa tulkki tulkkaa henki-

lölle tai henkilöille suoraan kirjoitetusta tekstistä. Prima-vista on harvinainen tulkkausmenetelmä ja sen takia keskitytään näihin kahteen päämenetelmään eli simultaanisesti sekä konsekutiivisesti toteutettua tulkkausmenetelmään. Simultaanitulkkaus on haastava, koska tulkin aivokapasiteetti on jatkuvassa koetuksessa. Tulkin täytyy samanaikaisesti kuunnella puhujaa, painaa puhujan puheen mieleensä, prosessoida puheen ja sen jälkeen palauttaa puheen takaisin mielensä ja muuttaa sen tulkeksi. Nämä kaikki edellä mainitut asiat tapahtuvat tulkin päässä ja sen lisäksi tulkki tekee tulkkeen pienellä viiveellä. EU-tasolla tapahtuvaa konferenssitulkkauksissa toteutetaan tyypillisesti simultaanitulkkausta käyttäen. Siinä tulkit istuvat pienissä kopissa ja tulkkaavat puhetta yleensä toisen tulkin kanssa vuorotellen. Simultaanitulkkien käyttämiä välineitä ja työkoppeja on standardisoitu kansainvälisellä tasolla. (esim. ISO 2603). Koska simultaanitulkkaus on sen verran haastavaa, niin useimman tunnin kestävissä konferensseissa yksi tulkki ei pysty suoriutumaan tehtävästään ja senpä takia tulkit tekevät työtään pareittain (Oittinen & Mäkinen 2001,286; Helin & Yli-Jokipii 2008, 156.)

Konsekutiivistulkkausmenetelmänä käytettään yleensä asioimistulkkauksessa. Konsekutiivitulkkauksessa puhuja esittää ensin puheensa ja sen jälkeen vasta tulkki tulkkaa puheen. Puhujan puhe saattaa kestää jopa 4-10 minuuttia ja sen takia on erittäin tärkeää, että tulkki hallitsee konsekutiivisesti toteuttavan asioimistulkkauksensa. Konsekutiivitulkkauksessa tulkilta vadittaan erinomaista muistia, kuuntelemisen taitoa ja valmiiksi hiottua hyvää muistiinpanotekniikkaa. Tulkit, jotka ovat esimerkiksi saaneet asioimistulkin koulutusta, ymmärtävät hyvän muistiinpanotekniikan tärkeyden. Esimerkiksi Diakonia-ammatinkorkeakoulussa asioimistulkin opiskelijat pääsevät kehittämään muistiinpanotekniikkojaan osana asioimistulkin koulutuksessa. (Oittinen & Mäkinen 2001,286-287.)

2.4 Etätulkkaus ja lähitulkkaus

Oliisi kyseessä oikeustulkkaus, asioimistulkkaus tai konferenssitulkkaus hyväksi tavaksi toteuttaa tulkkausta on kutsua tulkki paikalle. Lähitulkkausta suositaan sen takia, että tulkkaus on kokonaisvaltainen viestiminen ja tulkin on hyvä nähdä myös puhujan nonverbaalista viestintää. Viestintäosapuolten ollessa samassa tilassa ja suoraan kasvokkain on viestimisen kannalta vähemmän rasittavampaa kuin esimerkiksi

puhelintulkkaus, joka tapahtuu puhelimen välityksellä. Viestin välittäminen asiakkaalta viranomaiselle tai päinvastoin on sellainen prosessi, joka sisältää useita elementtejä, että pelkkä puheen kuuleminen ei riitä hyvän tulkkeen aikaansaamiseksi. Lähitulkkauksen varjopuoli saattaa olla sen kustannus. Tulkin tilaaminen paikan päälle on kalliimpi kuin esimerkiksi tulkin saaminen puhelimeen tai nykyään videopuhelun välityksellä. Tulkki on yleensä freelancer ja tulkin työskentelyalue on aika laaja. Tulkki voi matkustaa satoja kilometrejä esimerkiksi toiseen paikka kuntaan ja näin veloittaa asiakkaittain kilometri-, matka-aika- ja päivärahakorvauksia. Toisaalta nykyään kun tietotekniikka on kehittynyt, tilaajat suosivat sitä halvempaa vaihtoehtoa. Esimerkiksi vuodesta 2016 KELA tuottanut tulkkausta asiakkailleen niin sanotun Skype 4 Business –ohjelman välityksellä. Asiakas menee Kelan toimistoon, jossa asiakas ja Kelan virkailija yhdessä soittavat skype videopuhelun tulkille. Tämä vaatii sitä, että tulkki ja Kelan virkailija ovat molemmat ladanneet älylaitteisiinsa Skype 4 Business -ohjelma sovelluksen (Oittinen & Mäkinen, 2001, 277-333; Ollila & Ollila, 2017; Kela 2018.)

3 ASIOMISTULKIN KOULUTUS JA AMMATTI

Asioimistulkin koulutus on Suomessa melko uusi asia. Sitä ei ole käytännössä aikaisemmin ollut ennekuin Suomeen muuttivat vuonna 1990-luvun alussa suuria määriä pakolaisia. Asioimistulkkauksen tarve tuli silloin ajankohtaiseksi, koska näiden tulijoiden ja viranomaisten välisissä asioinnissa tarvittiin tulkkeja. Asioimistulkkauksen koulutus tuli ajankohtaiseksi. Nykyään asioimistulkin koulutus on kattavampi ja moninaisempi kuin silloin aikaisemmin. Esimerkiksi asioimistulkiksi opiskeleva henkilö voi hankkia itselleen korkeakoulututkinnon Diakonia-ammattikorkeakoulusta. Diakonia-ammattikorkeakoulu on ainoa koulu Suomessa, joka järjestää asioimistulkin korkeakoulututkinnon. (Diak Koulutukset. Tulkki (AMK), asioimistulkkaus). Nykyään Suomessa puhutaan enemmän kieliä kuin koskaan aikaisemmin, koulutetuista asioimistuikkeista on varmasti kysyntää. Tilastokeskus (2016) mukaan Suomessa puhutaan lähes 160 eri vieras kieltä. (Opetushallitus 2006; Leinonen 2013, 7-9.)

Suomessa ensimmäiset asioimistulkkauksen kurssit järjestettiin jo 1990- luvun alussa eräiden aikuiskoulutuskeskusten ja joidenkin yliopistojen tulkkauslinjojen toimesta. Ensimmäiset asioimistulkin kurssit kestivät muuttamasta päivästä muuttamaan kuukauteen. 1990-luvuan alussa asioimistulkin koulutuksesta ei ollut säädetty virallista opetussuunnitelmaa. Sen takia asioimistulkkikoulutuksen tai sen kurssien järjestäjien kirjavuus oli melko suuri. Kuitenkin vuonna 1994 Suomessa voimaan astui ammattitutkintolaki (L 306/1994.) ja tämä edesauttoi asioimistulkin koulutuksen perusteiden luomista. Ammattitutkintolaki koski siis toiseen asteen tutkintoa ja tämä antoi mahdollisuuden jo silloin asioimistulkkina toimineelle tehdä esimerkiksi aikuiskoulutuskeskuksissa toiseen asteen näyttötutkinnon. Näyttötutkinnot kuitenkin järjestettiin aika usein valmistavien kurssien tai koulutuksien yhteydessä. (Leinonen 2013, 7-9.)

3.1 Ammattina asioimistulkki

Asioimistulkin ammatti on toisaalta haastavaa, mutta toisaalta se antaa ja opettaa valtavasti tekijälleen. Asioimistulkin ammattikenttä on sen verran laaja, että tulkin täytyy pintapuoleisesti hallita joidenkin ammattikuntien osaamisaluetta. Esimerkiksi asioimistulkki tulkkaa terveyspalveluiden eri kentissä, kuten keskussairaalat, neuvolat tai terveyskeskukset. Näin ollen terveysalalla tulkattaessa, tulkin täytyy osata ja

hallita terveysalan yleisimmät termit. Myös Sosiaali-, maahanmuutto- ja poliisiala kuuluvat asioimistulkin työympäristöön. Diakonian ammattikorkeakoulusta valmistuu vuosittain asioimistulkkeja. Opiskelijat saavat asioimistulkin AMK tutkinnon ja koulutus kestää 3,5 vuotta. On muita koulutuslaitoksia, jotka järjestävät asioimistulkin ammattitutkinnon. Asioimistulkin perustutkinnon koulutus kestää yleensä 1-2 vuotta tai sitä voi hankia näyttötutkintona. (Opetushallitus 2006; Oittinen & Mäkinen 2001, 277-333.)

Asioimistulkkausta tarvitaan, kun kyseessä on esimerkiksi paikallista kieltä osaamaton asiakas, joka tarvitsee ratkaista jokin asian tai ongelman. Esimerkkinä terveyskeskuksessa asiakas haluaa saada hoitoa vaivalleen ja asioimistulkki on siinä hoitajan tai lääkärin rinnalla välittämässä viestejä kumpaankin suuntaan. Tai esimerkiksi vastaanottokeskuksessa turvapaikkahakija haluaa vaihtaa vaikkapa huonetta ja vastaanottotyöntekijä asioimistulkin apua käyttäen yhdessä ratkaisevat asiakkaan ongelman. (Oittinen & Mäkinen 2001, 280-301.)

3.2 Asioimistulkin ammattisäännöstö

Asioimistulkin ammattisäännöstö ohjaa tulkin toimintaa ammatillisessa mielessä. Se myös vaikuttaa asioimistulkkaustilanteen kaikkia asianosaisia. Asioimistulkkaustilanteen asianosaiset ovat tulkki, asiakas, viranomainen tai yksityinen henkilö/taho. Ammattisäännöstöä sovelletaan tulkkaustilanteessa siltä osin mitä esimerkiksi laki tai asetukset eivät määrä. Säännöstön tarkoitus on edistää yksilön kielellisen tasa-arvon toteutumista asioitaessa viranomaisen kanssa. Asioimistulkin ammattisäännöstö on ennen kaikkia asioimistulkin tärkein työkalupalkin. Asioimistulkin ammattisäännöstö ja siihen liittyvät ohjeet ovat yhdessä laatineet Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry, Kääntäjien ammattijärjestö ry, Suomen Viittomakielen Tulkit ry, Turun seudun tulkkikeskus, Lingua Nordica Oy, Kuurojen Liitto ry ja Helsingin seudun asioimistulkkikeskus. (Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry 2013.)

Kuten esimerkiksi Ruotsissa, jossa asioimistulkkien ammattietiikkaa säätelee sääntökokoelma God Tolksed, Suomessa ei ole siis lailla säädetty asioimistulkkien ammattietiikkaa tai vaitiolovelvollisuutta. Sääntökokoelma God Tolksed ja sen eettiset ammattisäännöt ohjaavat kaikkia Ruotsissa toimivia julkkishallinnon tulkkipalveluissa

olevia asioimistulkkeja. Ruotsissa on siis vuodesta 1976 lähtien ollut auktorisointijärjestelmä asioimistulkkeja varten. Kun taas Suomessa on olemassa vain eräiden tulkkaus- ja käännösliitojen laatima ohjenuora. SKTL (2013) Suomen kääntäjien ja tulkkien liito ry on joidenkin muiden liittojen kanssa laatinut 12 kohteista asioimistulkkien ammattieettisen säännöstön. Sitä noudatetaan ja sen mukaan asioimistulkit toimivat täällä Suomessa (Mäntynen 2003.)

Suomessa on kuitenkin opetushallituksen tutkintolautakunnan säätelemä ja hallinnoima auktorisoitujen kääntäjien järjestelmä. Opetushallituksen mukaan (2018) opetushallituksen yhteydessä toimiva auktorisoitujen kääntäjien tutkintolautakunta ” myöntää oikeuden toimia auktorisoituna kääntäjänä, järjestää auktorisoidun kääntäjän tutkintotilaisuudet, hyväksyy tutkinnon tulokset, valvoo auktorisoitujen kääntäjien toimintaa sekä ylläpitää kääntäjärekisteriä”

Tulkin ammattisäännöstön mukaan (2013) ihannetulkki on vaitiolovelvollinen, puolueeton ja ulkopuolinen tulkattavien suhteen. Asioimistulkki ei tuo omia henkilökohtaisia asenteita ja mielipiteitä tulkkauksen yhteydessä. Hän ei käytä väärin tulkkauksessa tietoonsa tulleita asioita. Hän ei ota sellaista toimeksiantoa, jossa hän ei ole tarpeeksi pätevä tai hän on jäävi. Tulkki ei ole tulkattavien asiamies tai avustaja, eikä hän oma-aloitteisesti lähde selvittämään asioita tulkattavien puolesta. Hän välittää mahdollisimman kattavasti tulkkauksen viestin sisällön muuttumaottamoina tulkattaville. Hän ei siis lisää tai poista viestistä mitään sellaista, joka muuttaa alkuperäisen puheen sisältöä. Jos tulkki ei ymmärrä esimerkiksi termiä tai asiasisältöä tulkkauksen yhteydessä, tulkki voi keskeyttää tulkkausta ja hän voi pyytää tarkennusta. Ammattitaitoinen asioimistulkki osaa välittää kielelliset ja kulttuuriset seikat tulkkaustilanteen osapuolille. Pätevä ja asiansa osaava asioimistulkki on myös kollegiaalinen tulkkiyhteisöään kohtaan. (Oittinen & Mäkinen, 2001, 277-333; Mäntynen 2003; Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry 2013.)

Asioimistulkin ammattisäännöstössä on 12 kohtaa, joissa on laadittu hyvin selkeitä ohjeita. Niiden ohjeiden tarkoitus on helpottaa ja selkeyttää asioimistulkin työtä. Tulkki ei saisi tulkkaustilanteessa suostua huonoihin työolosuhteisiin. Tulkin ei kannata suostua, jos pyydetään tulkkaamaan esimerkiksi kahdeksan tuntia peräkkäin ilman taukoa tai ruokakalumahdollisuutta. Tulkin terveys ja hyvinvointi sekä tulkkauksen laatu kärsii siitä. Ei kannata myöskään hyväksyä sellaiseen järjestelyyn, että

tulkki sijoitetaan tulkkaustilanteessa sellaiseen paikkaan, josta on vaikea kuulla tulkattavien puhetta ja pyynnöstä huolimatta ei suostuta korjaamaan tilannetta. (Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry 2013 (Oittinen & Mäkinen, 2001, 277-333.)

Ammattisäännöstössä tulkkia kehotetaan valmistautumaan toimeksiantoon huolellisesti ja hyvissä ajoin. On myös tärkeää ennen toimeksiannon hyväksymistä tehdä kirjallinen tai suullinen sopimus toimeksiantajan kanssa. Asioimistulkki on viestinvälttäjä, joten tulkkauksen on oltava kattava, eikä tulkki saa lisätä mitään tai poistaa sellaista mikä vaikuttaa olennaisesti välitettävään viestiin. Tulkki ei myöskään anna omien asenteiden tai mielipiteiden vaikuttaa tulkkausta. Asioimistulkki ei toimi asiakkaan tai viranomaisen asiamiehenä tai avustajana eikä hänen tarvitse hoitaa kenenkään puolesta mitään, mikä ei liity tulkkaukseen ja viestin välittämiseen. Tulkki käyttäytyy hyvin ja hän kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan. (Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry 2013; Oittinen & Mäkinen, 2001, 277-333.)

3.3 Asioimistulkin rooli ja ammattietiikka

Asioimistulkin roolin määritteleminen on hankalaa, koska ei ole tiettyä asioimistulkin roolia, jotta jokainen tulkiksi toimivan henkilön tulee noudattaa. Asioimistulkin rooliin vaikuttaa monia tekijöitä. Esimerkkitapaus voisi olla vaikkapa tulkattavien outo käyttäytyminen tulkkaustilanteessa tai stereotyyppinen ennakkoasenne tulkkia kohtaan. Tilanne voi olla se, että tulkki epäilee asiakkaan ajattelevan, että tulkki on viranomaisen puolella. Tai jos viranomaisen käyttäytymisestä aistii hänen ajattelevan, että tulkki ja tulkattava edustaa samaa kulttuuria, silloin on entistä tärkeämpää tulkin korostaa olevansa vain viestinvälittäjä ja puolueeton. Asioimistulkin rooli on myös yksilöllinen ja tulkeilla on ammatillisessa mielessä omia periaatetta ja toimintatapoja. Ei ole kahta samanlaista tulkkia. Tulkkien inhimillisyys ja empaattisuus vaikuttavat tulkin roolin muodostumiseen. Kieli-, tilanteenhallinta- ja vuorovaikutustaidot ovat tulkin keskeisiä ja hänen roolinsa määrittäviä tekijöitä. Tulkin rooliin vaikuttaa myös tulkin kielirekisterien hallintaa, monikulttuurinen osaaminen sekä kollegiaalisuuden ymmärtäminen. (Oittinen & Mäkinen 2001, 277-333; Fedotov 2013.)

Esimerkiksi tulkkaustilanne voi olla oikeussalissa, jossa tulkki istuu asianomistajan vieressä istuntosalin siistissä tuolissa mikrofoni edessä ja tulkkaa asiakkaalle simul-

taanisesti kuiskaten. Toisaalta tulkin rooli poikkeaa siitä, että jos ollaan esimerkiksi kotikäynnillä asiakkaan luona ja tulkki tulkkaustilanteessa istuu lattialla asiakkaan ja viranomaisen kanssa juoden asiakkaan heille tarjoaman kahvin. Tulkin rooli on epäselvä monessa tulkkaustilanteessa. Vaikka tulkki on keskustelun mahdollistaja, tulkattavien viestinvälittäjä ja puolueeton silti häntä voidaan nähdä tietyn kulttuurin edustajana. Kuitenkin tulkin toiminnan ammatillisesta näkökulmasta tulkin roolia ohjaa asioimistulkin ammattisäännöstö. (Oittinen & Mäkinen 2001, 277-333; Mäntynen 2013.)

4 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA JA TOTEUTTAMINEN

Opinnäytetyöni aihe on sosiaaliviranomaisten kokemuksia asioimistulkkien toiminnasta. Tarkoitus oli selvittää sosiaaliviranomaisten näkemyksiä heidän parissaan työtä tekevien asioimistulkkien toiminnasta. Olen laatinut kyselylomakkeen. Kyselylomakkeella kysyn muun muassa sitä, millainen on heidän mielestä asioimistulkin rooli ja toimiiko tulkki tuon roolin mukaan. Tietävätkö sosiaaliviranomaiset asioimistulkin ammattisäännöstöstä ja toimiiko tulkki sen mukaan? Ovatko sosiaaliviranomaiset olleet tyytyväisiä asioimistulkkien toimintaan? Valitsin kysyä näitä kysymyksiä sosiaaliviranomaisilta, koska tavoitteena oli myös saada selville mitä parannusehdotuksia tai kehittämiskohteita syntyisi asioimistulkkauksesta sekä tulkkien toiminnasta tämän opinnäytetyön tuloksen perusteella.

Olen tehnyt pitkään asioimistulkin työtä Kouvolan maahanmuuttajapalveluille, Jyväskylän kotouttamispalveluille sekä Espoon maahanmuuttajapalveluille. Tein kyselyn 12 sosiaaliviranomaiselle, jotka edustavat näitä kolmea Suomen kuntaa. Kyselylomakkeeseen vastasivat Kouvolan maahanmuuttopalveluista yhteensä viisi sosiaaliviranomaista. Jyväskylän kotouttamispalveluista vastasi kyselylomakkeeseen myös viisi. Myöhemmin pyysin yhtä Espoon maahanmuuttopalveluiden sosiaalityöntekijää ja sosiaaliohjaajaa vastamaan kyselylomakkeeseen. Näin ollen kyselyyn vastasivat kaiken kaikkiaan 12 sosiaaliviranomaista.

4.1 Aineistonkeruu- ja tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyön toteuttamisessa käytän sekä laadullisen eli kvalitatiivisen, että määrällisen eli kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän. Kvantitatiivista tutkimusmenetelmää tarvitaan, koska osa tutkimuskysymyksistä vaatii taulukoimista. Kyselylomakkeella on 22 suljettua ja 5 avointa väittämää. Väittämiin vastasi yhteensä 12 sosiaaliviranomaista. Väittämät koskevat asioimistulkkien toimintaa sosiaalivaaranomaisten näkökulmasta. Ajatuksena on selvittää muun muassa mitä sosiaaliviranomaiset ajattelevat asioimistulkeista ja miten voidaan hyödyntää heidän näkemyksiään tulkkausalalla ja tulkkien toiminnan kehittämisessä.

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusmenetelmä soveltuu parhaiten tutkiessa avoimia kysymyksiä. Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimusmenetelmä taas soveltuu suljettujen väittämien analysoinnissa. Näin ollen mielestäni näitä molempia menetelmiä rinnakkaisesti käyttämällä saadaan hyvän ja kattavan tuloksen, joka perustuu kyselyyn vastanneiden sosiaaliviranomaisten todellisiin näkemyksiin. Tutkimuksen tuloksesta selviää esimerkiksi minkälainen käsitys on sosiaaliviranomaisilla syntynyt ajan mittaan asioimistulkeista ja heidän parissa työskentelemisestä. Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2009, 161) mukaan laadullisessa tutkimuksessa lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen ja tässä opinnäytetyössä tarkastetaan sosiaaliviranomaisten todellinen kokemus ja näkemys asioimistulkeista. Tiesin etukäteen, että tutkimuksessa osallistuvat sosiaaliviranomaiset käyttävät työssään lähes päivittäin asioimistulkkeja. Tämä ennustaisi sen, että he pystyvät kokonaisvaltaisesti arvioimiaan asioimistulkkien toimintoja sekä heidän tarjoamia tulkkauspalvelua.

Laadullinen tutkimusmenetelmä keskittyy nimensä mukaan laatuun eli aineiston syväanalysoimiseen ja ymmärtämiseen. Tärkeintä ei ole tutkittavien ihmisten määrä, vaan aineiston syvyys ja kestävyys. Sillä ei kuvata tai tueta tilastollisia yleistyksiä, vaan lähtökohtana on pyrkiä ymmärtämään todellisia ilmiöitä ja tapahtumia. (Hirsjärvi et al., 2009; Vilkka 2006; Vilkka 2015.) Kyselylomakkeella oli kysymyksiä, jotka kuvailivat asioimistulkkauksessa havaittuja asenteita, käyttäytymistapoja ja toimintoja. Tavoitteena oli saada selville muuna muassa sitä, miten sosiaaliviranomaiset omien kokemuksiensa pohjalta ottavat kantaan näihin kysymyksiin. Tiedossa on se, että jokaisella sosiaaliviranomaisella on oma näkemys ja hän vastaa kysymyksiin omasta lähtökohdastaan ja näin ollen vastaukset voivat erota toisistaan.

4.2 Aineiston analyysi

Aineiston analyysimetodin valintaan vaikuttaa suurelta osin tutkimuksen kohde ja aihe. Tutkimuksen kohde on kotouttamis- tai maahanmuuttopalveluita tekevät sosiaaliviranomaiset ja aihe on heidän kokemuksia asioimistulkkien toiminnasta. Esimerkiksi kuinka sosiaaliviranomaiset näkevät asioimistulkin toiminnan tai roolin ei ole löydettävissä paljoakaan tutkimusta, vaikka sinänsä tulkin roolia onkin tutkittu paljon. Näin ollen kyselylomakkeen suljettujen väittämien kohdalla käytän taulukoita. Teen taulukoita yksinkertaistamaan kokonaisuuden hahmottamista. Analysointi vaa-

tii myös kvantitatiivisen otteen, koska osa tutkimusaineistoa voidaan mitata määrällisellä menetelmällä. Esimerkiksi kuinka monta henkilöä osallistui tutkimukseen. Kuinka monta vastausvaihtoehtoa oli kussakin kysymyksessä. Tai kuinka monta kysymystä oli kaiken kaikkiaan tutkimuksessa ja miten on niitä jaoteltu. Aineiston lukija saa selkeän ja yksinkertaisen käsityksen aineistosta, kun sitä esitettään helposti ymmärrettävillä tauloikoilla ja kaavioilla. (Hirsjärvi et al., 2009)

Kyselylomakkeella oli suljettuja väittämiä ja avoimia kohtia. Väittämät liittyivät tulkin olemukseen. Avoimissa kohdissa sosiaaliviranomaiset saivat kirjoittaa vapaasti omia mielipiteitään asioimistulkkien toiminnasta. Kyselylomakkeen suljetut väittämät keskittyivät kuvailemaan tulkin roolia ja tulkkaustekniikkaa. Suljetuissa väittämissä oli 6 vastausvaihtoehtoa ja vaihtoehdot olivat seuraavasti:

- aina
- melko usein
- joskus
- harvoin
- ei koskaan ja
- en osaa sanoa

Väittämät liittyivät asioimistulkkien toimintaan ja kuten edellä mainittua suljettujen väittämien tulosten analysoimisessa käytän taulukoita. Avoimien väittämien kohtien analysoimisessa käytän selkeitä lyhenteitä, jotka kuvaavat selkeästi ja ymmärrettävästi tutkimuksessa osallistuneita 12 sosiaaliviranomaista. Tutkimuskyselyssä osallistuneita sosiaaliohjaajia olivat yhteensä 7 ja heidän lyhenteet tutkimuksessa ovat seuraavasti (O1, O2, O3, O4, O5, O6 ja O7). Sosiaalityöntekijöitä oli 4 ja sen lisäksi yksi johtavasosiaalityöntekijä osallistui tutkimuskyselyihin. Johtavan sosiaalityöntekijän ja sosiaalityöntekijöiden lyhenteet ovat tutkimuksessa seuraavasti (S1, S2, S3, S4 ja S5)

5 SOSIAALIVIRANOMAISTEN KOKEMUKSIA ASIOMISTULKKIEN TOIMINNASTA

Tutkimuskyselyyn vastanneet sosiaaliviranomaiset tekevät tiiviisti yhteistyötä asioimistulkkien ja tulkkikeskusten kanssa. Asioimistulkit ovat isossa roolissa sosiaaliviranomaisten maahanmuuttotyön toteutumisessa, koska asioimistulkit ovat sosiaaliviranomaisten ja asiakkaiden kommunikoinnin mahdollistajia. Sosiaaliviranomaisten tehtävänä on auttaa kuntaan muuttaneet oleskeluluvan turvapaikka- tai pakolaisaseman perusteella saaneita henkilöitä ja perheitä. Nämä uudet kunnan asukkaat ovat riippuvaisia kunnan tarjoamista kotouttamispalveluista. Sosiaaliviranomaiset auttavat heitä sopeutumaan ja kotoutumaan kuntaan. Viranomaiset auttavat heitä löytämään kunnan tarjoamia heille suunnattuja palveluita. Ensiasunnon hakemuksen täyttäminen tai saadun asunnon kalustaminen kuuluu muun muassa sosiaaliohjaajien tehtäviin. Kunnan kotouttamispalveluita tekevien sosiaaliviranomaisten tehtäviin kuuluu myös auttaa uusia tulijoita täyttämään Suomen Kelan tarjoamien palveluiden hakemuslomakkeita. Kelalle lähetettäviä hakemuslomakkeita ovat muun muassa asumistuki ja lapsiperheiden tuet, kuten lapsilisä, vanhempainraha tai toimeentulotuki. Tärkein hakemuslomake, jonka sosiaaliviranomaiset yleensä auttavat uusia kunnan asukkaita täyttämään ja lähettämään Kelaan on Suomen sosiaaliturvapiiriin liittymis- ja kelakortin hakemuslomake. Sosiaaliviranomaiset ovat myös tiiviissä yhteistyössä oman kunnan työ- ja elinkeinotoimiston virkailijoiden kanssa, jotka vuorostaan auttavat kotoutujia opinnon tai työn saamisessa. (Kouvolan kaupunki 2018; Jyväskylän kaupunki 2018; Kela 2018.)

Kaiken kaikkiaan tutkimuskyselyyn vastasi yhteensä 12 sosiaaliviranomaista, jotka tekevät kokopäiväistä sosiaalityötä maahanmuuttajien parissa. He edustavat kolmea Suomen kuntaa. Tutkimustuloksesta selviää, että 8/12 sosiaaliviranomaisesta käyttää tulkkia ja tulkkauspalvelua päivittäin. Vain 3/12 käyttää tulkkia viikoittain ja 1 kuukausittain. Tutkimustulosten perusteella he ovat työskennelleet tulkkien kanssa pitkään ja heillä on pitkä usean vuoden kestänyt tulkkauspalvelun käyttökokemus. Sosiaaliviranomaisista 5/12 olivat käyttäneet tulkkauspalvelua 1-5 vuotta ja myös 5/12 olivat käyttäneet samoja palveluita 6-10 vuotta. Jäljellä jäävät kaksi sosiaaliviranomaista oli käyttänyt tulkkia ja tulkkauspalvelua yli kymmenen vuotta. Tämä on Suomen asioimistulkkauksen historian nähden pitkä kokemus, koska Suomessa asi-

oimistulkkauksen tarve alkoi vasta kunnolla 1990-luvun alussa. (Oittinen & Mäkinen, 2001, 277-333)

Alla olevissa kappaleissa käsitellen tutkimuskyselyn tuloksia. Analysoin ja esittelen tutkimuskyselyn avoimien ja suljettujen kysymysten vastauksia rinnakkain. Suljetuista väittämistä tein taulukoita, joiden tarkoitus on selkeyttää tutkimuskyselyn tuloksia. Taulukot ovat jaettu aihepiireittäin. Analysoin myös sosiaaliviranomaisten kirjoittamat kommentit asioimistulkkauksesta. Sosiaaliviranomaiset kirjoittivat omin sanoin kyselylomakkeeseen asioimistulkkien kanssa työskentelemisestä. Opinnäytetyön liitteenä on tutkimuskysely ja opinnäytetyön suljetuista väittämistä tehtyä taulukoita.

5.1 Asioimistulkkauksen ammattilainen

> *Tulkkaus sujuu minusta huonosti, kun tulkin kielitaito ei ole riittävä tai jos tulkki ottaa toisenlaisen roolin, osallistuu keskusteluun tai esim. kertoo omia vitsejään. (S5).*

Asioimistulkin ammattimaisuuteen vaikuttaa muun muassa asioimistulkin ammatti- tai ammattikorkeakoulun suorittaminen, asioimistulkin ammattisäännöstön noudattaminen sekä vuosia jatkunut työkokemus asioimistulkkausalalta. Tämän lisäksi tulkkaustilanteessa tulkin ammattimaisuuteen vaikuttaa tulkin roolin ymmärtämistä ja sisäistämistä. Tulkin ammattimaista työskentelyä tulkkaustilanteessa säätelee tulkin, viranomaisen ja asiakkaan väliin syntynyt vuorovaikutussuhde. Esimerkiksi miten osapuolet pystyvät kommunikoimaan ja välittämään viestit toisilleen sujuvasti ja häiriöttömästi ja miten tulkki näistä häiriöistä huolimatta keskittyy rooliinsa ammattilaisena tulkkina.

Häiriötekijöitä voi olla tulkkaustilanteessa muun muassa kiire, keskittymättömyys tai välinpitämättömyys. Välinpitämättömyyttä voi syntyä silloin, kun tulkki selailee puhelinmensa jatkuvasti tai hän tekee jatakin muuta siinä sivussa, eikä keskity tulkkaukseen. Tulkkaustapaamista voi häiritä myös esimerkiksi, jos viranomaisella on kiire tai hän ei esittele itseään, vaan menee suoraan asiaan. Tilanne voi olla myös niin, että asiakas jatkuvasti keskeyttää ja puhuu tulkin päälle. Nämä edellä mainitut seikat vai-

kuttavat, miten tulkki pystyy pitämään kiinni omasta roolistaan. Ammattilaiselta tulkilta odotetaan joka tapauksessa tietävän roolinsa ja toimivan sen mukaan vaikeassa tilanteessakin. (Koskinen ym. 2018, 257-280; Oittinen & Mäkinen 2001, 298-300.)

> *Tulkkaus sujuu minusta hyvin, kun tulkki osaa pitää oman roolinsa puolueettomana, eikä tuo omia kommenttejaan lisäksi keskusteluun. Parasta on kun tulkki tulkkaa kaiken mitä sanotaan ja kertoo kummallekin osapuolelle, jos hän tarkentaa jotain toisen henkilön kanssa. Kummankin osapuolen viesti menee perille toiselle osapuolelle. (O7).*

Tässä alla on asioimistulkin toimintaan liittyvä taulukko. Taulukossa sosiaaliviranomaiset arvioivat väitteittä, jotka käsittelevät tulkin ammattimaisuutta sosiaalialan tulkkauksessa. Sosiaaliviranomaiset arvioivat sen, miten tulkki on toiminut väitteiden mukaisesti. Esimerkiksi kysyykö tulkki tarkenevia kysymyksiä tulkkauksen aikana sosiaaliviranomaiselta vai ei? Taulukon viidennessä kohdassa 7/12 vastaajista oli sitä mieltä, että tulkki kysyy *joskus* tarkentavia kysymyksiä sosiaaliviranomaiselta.

TAULUKKO 1 Sosiaaliviranomaisten vastaukset asioimistulkin ammattimaisuudesta

	aina	**melko usein**	**joskus**	**harvoin**	**ei koskaan**	**en osaa sanoa**
Tulkki ilmoittaa tai näyttää ennen tulkkausta, että hän tulkkauksen aikana haluaa istua niin, että hän ei ole tilanteessa asiakkaan eikä viranomaisen puolella.	0	0	3	6	2	1
Tulkit esittäytyvät, niin, että kertovat tulkkaustilanteen alussa nimensä, tulkkauskielensä ja edustamansa tulkkikeskustaa.	1	5	4	2	0	0
Tulkit kertovat tulkkauksen alussa molemmilla työkielillä puolueettomuudestaan ja vaitiolovelvollisuudestaan.	0	3	6	3	0	0
Tulkki keskustelee asiointitilanteessa asiakkaan kanssa kertomatta minulle, mistä puhuvat.	0	1	5	4	2	0
Tulkki kysyy minulta tarkentavia kysymyksiä.	0	5	7	0	0	0
Tulkki kysyy asiakkaalta tarkentavia kysymyksiä.	0	6	6	0	0	0
Tulkki ilmoittaa minulle, jos hän kysyy asiakkaalta tarkentavia kysymyksiä.	3	3	5	1	0	0

> *Minusta on hyvä, että tulkit kysyvät tarvittaessa tarkennuksia, ovat tilanteessa läsnä, tarvittaessa selittävät asiakkaan sanoja/tekoja, mikäli niiden taustat tai syyt eivät välity työntekijälle vaikkapa kulttuuristen erojen vuoksi. Tilanteessa pitäisi kuitenkin aina toimia niin, että kaikilla osapuolilla on ymmärrys siitä mitä puhutaan ja miten edetään. (O6).*

Ammattitulkki tietää mikä on hänen roolinsa. Heti tulkkauspaikalle saavuttuaan hän olemuksellaan antaa sellaisen viestin tulkkausosapuolille, että hän ei ole kummankaan puolella. Esimerkiksi on suotavaa, että tulkki mahdollisuuksien mukaan valitsee sellaista istumajärjestystä, joka ei anna asiakkaalle tai vieraanomaiselle sellaista viestiä, että tulkki olisi jommankumman puolella. Saatujen kyselyvastausten perusteella tulkit eivät ole osanneet toimia niin, koska puolet sosiaaliviranomaisista kertoi tulkin tekevän niin harvoin. Jopa 20 % viranomaisista oli sitä mieltä, että tulkki ei valitse sellaista istumajärjestys koskaan. Ammattimainen tulkki kertoo myös heti tulkkauksen alussa puolueettomuudestaan, vaitiolovelvollisuudestaan ja esittelee itseään, tulkkauskielensä ja edustamansa tulkkikeskusta. Vastausten perusteella näin ei kuitenkaan aina ole.

Saatujen kyselytutkimuksen mukaan asioimistulkeista 41,5 % esitteli itseään, tulkkauskielensä sekä edustamaansa tulkkikeskusta melko usein. Vain 33,3 % asioimistulkeista teki niin joskus. kyselylomakkeen tulosten perusteella puolet sosiaaliviranomaisista ilmoitti tulkkien kertovan joskus tulkkauksen alussa puolueettomuudestaan ja vaitiolovelvollisuudestaan. Kun taas 25 % vastaajista oli sitä mieltä, että tulkki ilmoittaa puolueettomuudestaan ja vaitiolovelvollisuudestaan melko usein ja 25 % vastaajista vastasi harvoin. Asioimistulkin ammattisäännöstön mukaan (2013) tulkki ei keskustella asiakkaan kanssa kertomatta toiselle osapuolelle mistä keskustellaan, jos tulkki kysyy tarkentavia kysymyksiä, hän pyytää lupaa siihen. Tulkki ei omaloisteisesti keskustele osapuolten kanssa tulkkaustilanteessa. Kyselyn perusteella 5/12 sosiaaliviranomaista kertoi, että tulkit joskus keskustelivat asiakkaiden kanssa ja 4/12 oli sitä mieltä, että tulkki harvoin keskustelee asiakkaiden kanssa.

Tulkkauksen kulkua ja sujuvuutta auttaa se, että tulkki tarkentaa viranomaiselta esimerkiksi, jos joku sana tai ajatus viranomaisen puheesta jäi epäselväksi. Viranomainen mielellään selventää tulkille, koska muuten tulkkauksen laatu kärsii siitä ja osapuolille tulee vain lisää kysymyksiä. tutkimuskyselyn perusteella 58,3 % tulkeista

joskus kysyivät tarkentavia kysymyksiä sosiaaliviranomaisilta, kun taas 41,7 % tulkeista kysyi melko usein tarkentavia kysymyksiä viranomaisilta. Tutkimustulos oli samansuuntainen kysyttäessä, kysyykö tulkki asiakkaalta tarkentavia kysymyksiä? Kuitenkin tulkeista vain 5/12 ilmoitti joskus viranomaiselle, että haluavat kysyä asiakkailta tarkentavia kysymyksiä ja 3/12 pyysivät aina luvan viranomaiselta, että haluavat kysyä asiakkailta tarkentavia kysymyksiä. Viranomaisten mukaan tulkeista 3/12 melko usein pyysivät luvan viranomaiselta, että haluaa kysyä tarkentavaa kysymystä asiakkailta.

5.2 Pätevän asioimistulkin tunnistaminen

Pätevän tulkin ensimmäinen ja kaikesta tärkein taito on molempien työkielten hallitseminen erinomaisesti. Oman tulkkausalansa sanavaraston ja terminologian hallitseminen. Tämän lisäksi on erittäin tärkeää, että tulkki osaa riittävän hyvin molempien työkielten kulttuurien toimintatavat ja hänellä on riittävät tiedot molemmista kulttuureista. Pätevältä asioimistulkilta odotetaan hyvän äänen käytön lisäksi hallitsevan myös tulkkaustekniikan. Esimerkiksi hän osaa tehdä hyviä muistiinpanoja ja pystyy tulkkaamaan sujuvasti niistä. Asioimistulkin ammattisäännöstö korostaa (2013), että pätevä tulkki osaa tulkata aina ”minä”-muodossa ja hän aina valmistautuu huolellisesti tulevia toimeksiantojaan. Pätevätulkki herättää myös luottamuksellisuutta ja hän ei suhtaudu ylimielisesti asiakkaisiin ja tulkkaustehtäviin. Hän on joustava ja muuntumiskykyinen, koska asioimistulkkauksessa tulkkaustilanteet saatavat vaihtua nopeasti. Esimerkiksi jos tulkilla oli alunperin tapaaminen sosiaalitoimistossa, niin yllättäen sosiaaliviranomainen voi ilmoittaa, että tulkkausta pidetäänkin kerrostalon pihalla, jossa asiakasta neuvotaan lumen auraamisesta.

Alla oleva taulukko käsittelee pätevän tulkin tunnusmerkkejä. Taulukossa on 8 väitteitä, jotka ottavat kantaa tulkin pätevyyteen. Jokaisen väitteen kohdalla vastaajat valitsevat kuudesta vastausvaehtoehdosta. Taulukossa kysytään muun muassa tulkkien muistiinpanovälineiden käyttämisestä tulkkauksessa. Reilu puolet vastaajista oli sitä mieltä, että tulkit käyttävät muistiinpanovälineitä *melko usein*, ja puolet vastaajista kertoi tulkkien käyttävän *joskus* muistiinpanovälineitä tulkkauksessa.

TAULUKKO 2 Sosiaaliviranomaisten näkemykset pätevän asioimistulkin tunnusmerkeistä

	aina	**melko usein**	**joskus**	**harvoin**	**ei koskaan**	**en osaa sanoa**
Tulkki on valmistautunut tulkkaustehtäväänsä.	4	6	1	0	0	1
Tulkki käyttää muistiinpanovälineitä.	0	7	6	0	0	0
Tulkit tulkkaavat ”minä”-muodossa asiakkaan puheen viranomaisille.	2	10	0	0	0	0
Tulkit osaavat käyttää ääntään selkeästi, kuuluvasti ja rauhallisesti.	1	11	0	0	0	0
Tulkit käyttävät voimakkaita ja pistäviä hajusteita tulkkauksessa.	0	2	4	5	1	0
Tulkit pukeutuvat asiallisesti ja sopivasti tulkkaustapaamisessa.	12	0	0	0	0	0
Tulkki tulkkaa vain mitä sanotaan.	0	10	1	1	0	0
Käyttämäni tulkit ovat koulutettuja asioimistulkkeja.	6	4	2	0	0	0

Tulkkaus sujuu minusta hyvin, kun huomaan että tulkki on osaava ja puhuu ”minä” muodossa ja tulkkaa vain sen mitä puhutaan ja tulkkaus on sujuvaa ja kielitaito on hyvä. (O5).

kyselytutkimus osoitti, että asioimistulkit valmistautuivat tulkkaustehtäviinsä hyvin, koska 6/12 sosiaaliviranomaisista olivat sitä mieltä, että tulkit tekivät niin melko usein. 4/12 kertoi sen, että tulkit aina valmistutuvat tulkkaustehtäviinsä. Tämä osoittaa sitä, että sosiaaliviranomaiset olivat aistineet tulkeilta, että he olivat valmistautuneet tulkkaustoimeksiantoon. Kuten edellä mainittua pätevän tulkin tunnusmerkkejä ovat myös muistiinpanojen käyttäminen tulkkaustilanteessa. Tehdyn kyselytutkimuksen perusteella sosiaaliviranomaisten vastaukset tulkkien muistiinpanoista jakaantuivat kahteen piiriin. Reilu puolet oli sitä mieltä, että tulkit käyttävät muistiinpanoja tulkkaustilanteessa melko usein ja loput oli sitä mieltä, että käyttävät vain joskus.

Saatujen kyselytutkimusten mukaan tulkit osasivat tulkata aina tai melko usein ”minä” muodossa. Sosiaaliviranomaisista 11/12 olivat sitä mieltä, että tulkit osasivat käyttää ääntään selkeästi, rauhallisesti ja kuuluvasti. Onko tulkin habituksella merkitystä tulkkaustilanteessa? Esimerkiksi pukeutuvatko tulkit sopivasti tulkkaustilanteessa tai käytävätkö he runsaasti hajuvettä? Asioimistulkkaus on myös asiakaspalve-

lua. Saman katon alla on muita ihmisiä, joita täytyy ottaa huomioon. 5/12 sosiaaliviranomaisista oli sitä mieltä, että tulkit käyttivät harvoin voimakaita ja pistäviä hajuvesiä. 4/12 kertoi tulkkien joskus käyttäneen sen. Kyselylomaketta laatiessani ajattelin, että sosiaaliviranomaisten mielipiteet tulevat vaihtelemaan, kun kysytään tulkkien pukeutumisesta. Ajattelin, että tulkit edustavat suomalaisiin nähden vierasta kulttuuria. Kuitenkin kaikki sosiaaliviranomaiset olivat sitä mieltä, että tulkit pukeutuvat asiallisesti ja sopivasti tulkkaustapaamisiin. Kyselyn perusteella kaikki sosiaaliviranomaiset olivat myös sitä mieltä, että tulkit ovat aina tai melko usein koulutettuja asioimistulkkeja.

5.3 Asioimistulkin ”näkyvä” tai ”näkymätön” rooli

keskustelu etenee sujuvasti ja tulkki pysyy taustalla. (S5).

Tutkimuskyselyn perusteella sosiaaliviranomaisten näkemykset asioimistuikkeista ja heidän työskentelystä on moniulotteinen. Saaduista kyselytutkimuksen vastauksista selviää, että sosiaaliviranomaiset tosiaankin seuraavat asioimistulkkien työskentelyä ja tulkkauksen kulkua tulkkaustilanteessa. Useat sosiaaliviranomaiset ovat vastauksissaan maininneet asioimistulkin ”näkyvän tai ”näkymättömän” roolin tulkkaustilanteessa. Tässä luvussa keskitymme sosiaaliviranomaisten tutkimuskyselyn avoimiin kohtiin kirjoittamat kommentit asioimistulkin toiminnasta ja hänen ”näkyvästä” tai ”näkymättömästä” roolista tulkkaustilanteessa. Tämä ilmiö on esiintynyt monen sosiaaliviranomaisen vastauksessa. Milloin tulkki on ”näkyvässä ja milloin näkymättömässä roolissa tulkkaustilanteessa?

tulkkaus sujuu minusta hyvin, kun minun ei tarvitse ajatella tulkkia, vaan voin keskittyä asiakkaaseen. (S1).

Asioimistulkit ovat vain viestinvälittäjiä tulkkaustilanteessa. Heidän tehtävänään on välittää viestit kumpaankin suuntaan ja saada asiakasta sekä viranomaista sujuvaan ja häiritsemättömään keskusteluyhteyteen. Tulkin ammattisäännöstön mukaan (2013) tulkki ei saa kommentoida tulkkaustilanteessa asiakkaan tai viranomaisen puheita. Tulkki ei myöskään saa lisätä, poistaa tai muuttaa mitään tulkkauksen viestistä. Hänen ei saa ilmaista omia mielipiteitään. Eikä varsinakaan saa esimerkiksi ottaa puhe-

linta esille ja selailla sitä. Kyseiset häiriötekijät rikkovat tulkkaustilanteen harmonia ja ne on niitä tilanteita, jotka tuovat tulkkeja näkyvään ja häiritsevään rooliin tulkkaustilanteessa. Viranomainen tai asiakas voi tilanteen mukaan pyytää tulkin mielipidettä tulkkaustilanteessa, jos siihen on aihetta. Silloin tulkki voi ottaa tai olla ottamatta kantaan pyydettyyn asiaan. Milloin tulkki on ikään kuin ”näkymätön” tai ”näkyvä tulkkaustilanteessa? Alla on sosiaaliohjaajan kommentti. (Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry 2013.)

> *keskustelu etenee luontevasti, tunnetilat välittyvät tulkatessa, tulkki kääntää kaiken sanotun ja kysyy tai tarkentaa tarvittaessa. Jotkut tulkit osaavat ”häivyttää” itsensä tilanteesta niin, ettei heidän läsnäoloaan varsinaisesti huomaa, vaikka heidän roolinsa onkin erittäin tärkeä. Kun tulkki on ns. huomaamaton osa keskustelua, tulkkaus sujuu hyvin. (O6).*

Yllä olevan sosiaaliohjaajan vastauksessa tulkki on ikään kuin ”näkymätön” tulkkaustilanteessa. Sosiaaliohjaajan mukaan hän ikään kuin ”häivyttää” itsensä tulkkaussuoritteissaan. Silloin kun, tulkki osaa tehdä työnsä hyvin, asiakas ja viranomainen voivat keskittyä pelkästään toisiinsa ja näin ollen olla huomaamatta tulkin läsnäoloa. Ohjaajan kommentin alleviivatut sanat osoittavat myös sen, että vaikka tulkki onkin huomaamaton tulkkaustilanteessa, silti hän on keskittynyt, kiinnostunut ja on työsuoritteessaan hyvin läsnä, koska hän kysyy ja tarkentaa tilanteen mukaan. Sosiaalityöntekijän vastaus kiteyttää kaiken. Tulkki keskittyy vain viestinvälittämiseen ja näin tulkkaustilanteessa ei synny häiriötekijöitä. Tämä tarkoittaa sitä, että viranomainen ja asiakas keskittyvät rauhassa omien asioiden hoitamiseen.

> *Tulkkaus sujuu minusta huonosti, kun tulkki ei keskity tulkkaukseen vaan katsoo puhelintaan, tai on jotenkin kiireisen oloinen eikä kuuntele kaikkea. Tulkki ei varmista, että on ymmärtänyt mitä tulkattava sanoo ja tulkkaa vaan. Silloin kun tulkki kyselee omia kysymyksiään tai vie tilannetta eri suuntaan kuin mitä itse on aikonut. Tulkki ei käyttäydy asiallisesti: esim. tuo omaa turhautumistaan esille puhumalla ongelmista, kiroilee jos tulkkia joutuu käskemään tulkkaamaan kun hän on hiljaa vaikka sanoit jotain. (O7).*

Tulkkaus on myös asiakaspalvelua. Asiakaspalvelua sen takia, että tulkki palvelee ammattiosaamisellaan asiakasta ja viranomaista. Asiakas ja viranomainen luottavat siihen, että tulkki keskittyy tulkkaukseen ja välittää heidän viestiään niin hyvin, että he onnistuvat ratkaisemaan ja selvittämään asiansa mutkattomasti. Hyvää tulkkauspalvelua huomataan, sitä halutaan ja tilataan uudestaan. Tulkin on syytä tiedostaa, että hän myös omalla työllään edustaa muita tulkkikollegoitaan. Tulkki on ammattikuntaansa kasvot ja viranomaiset voivat tehdä johtopäätöksiä huonoista asioimistulkeista ja tulkkauskokemuksista.

5.4 Asioimistulkki sillan rakentajana

> *Minusta on hyvä, että tulkit kysyvät tarvittaessa tarkennuksia, ovat tilanteessa läsnä, tarvittaessa selittävät asiakkaan sanoja/tekoja, mikäli niiden taustat tai syyt eivät välity työntekijälle vaikkapa kulttuuristen erojen vuoksi. Tilanteessa pitäisi kuitenkin aina toimia niin, että kaikilla osapuolilla on ymmärrys siitä mitä puhutaan ja miten edetään. (O6).*

Sosiaaliviranomaiset näkevät asioimistulkkeja myös sillan rakentajina, jotka yhdistävät asiakasta ja sosiaaliviranomaista toisiinsa kielellisesti ja kulttuurillisesti. Asioimistulkit luovat siis alustan asiakkaan ja viranomaisen keskustelulle. Asiakas kokee, että paikalla tai puhelimen päässä on asiantuntija ihminen, joka osaa hänen kieltään ja kulttuuriaan. Viranomaisen työnteko taas helpottuu, kun hänen apunaan on hänen työtään, kulttuuriaan ja kieltään erinomaisesti ymmärtävä ja osaava asioimistulkki. Asioimistulkki, joka pystyy välittämään osapuolille kielelliset, kulttuurilliset ja jopa kohde kulttuureille ominaisia idiomeja. Näin ollen molemmat tahot pystyvät toimimaan ja ilmaisemaan itseään vapaasti omalla äidinkielellään. Voidaan sanoa, että asioimistulkki osaamisellaan luo luottamusta myös tulkattavien välille. Kun luottamus syntyy tulkkaustilanteessa, sosiaaliviranomaiset ovat valmiimpia antamaan tulkille vaikkapa tilaisuuden avata sanoja tai tekoja, jotka liittyvät tulkattavien kulttuuriin tai toimintatapoihin. Tämä tapahtuu kuitenkin osapuolten yhteisymmärryksessä. Ammattisäännöstön (2013) mukaan tulkki voi pyytää luvan tarkentaa tai selittää asiakkaan tai viranomaisen sanoja/tekoja tai tulkin on hyvä tehdä tarkentavia kysymyksiä, mikäli tilanne sitä vaatii.

> *Hyvä tulkki on välttämätön apu työssäni ja mielestäni tulkki saa tilanteessa välittää myös oman tunteensa, esim. vaikeassa ja raskaissa asioissa. (S1).*

Tulkkaus on suuri apu maahanmuuttotyötä tekeville sosiaaliviranomaisille, koska sosiaaliviranomaiset auttavat kotouttamistyöllään asiakkaita, jotka eivät ymmärrä suomen kieltä ja kulttuuria. Olen sitä mieltä, että asioimistulkin osaamisella ja ammattitaidolla on kotoutettavien asiakkaiden kannalta suuri merkitys. Olen toiminut itse kohta 10 vuotta asioimistulkkina. Työssäni olen huomannut, että asioimistulkin rooli ja asenna tulkkauksessa vaikuttaa, esimerkiksi siihen miten tulkattavat maahanmuuttaja-asiakkaat suhtautuvat uuteen maahan. Tulkin on tärkeää varmistaa, että viestit välittyvät asiakkaille juuri niin kuin sosiaaliviranomainen on tarkoittanut.

Joskus käsiteltävät tulkkausaiheet voivat olla vaikeata ja raskaita. Asiakas voi olla esimerkiksi traumatisoitunut tai hän on vaikeassa tilanteessa. Asioimistulkilta odotetaan asennoituvan oikealla tavalla tulkkaukseen ja hänen täytyy myös henkisesti olla valmis tulkkaamaan vaikeitakin tulkkausaiheita. Kuten yllä olevan sosiaalityöntekijän komentti osoittaa, hyvällä yhteisymmärryksellä tulkille sallitaan omien tunteiden ilmaisemista. Tosin on hyvää muistaa pyytää lupaa, että haluaa puhua niistä asioista. Asioimistulkkaustilannetta johtaa ja ohjaa sosiaaliviranomainen. Tulkki pysyy omassa roolissaan ja hänen päätehtävänään on edistää osapuolten kommunikointia välittämällä viestit sellaisinaan kumpaakin suuntaan.

6 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimusaineisto on analysoitu kvantitatiivista ja kvalitatiivista tutkimusmenetelmiä hyödyntäen. Opinnäytetyössä on ollut tutkimuskysely, jossa on ollut suljettuja ja avoimia väittämiä. Kyselytutkimus on tehty asioimistulkkien kanssa työskenteleville sosiaaliviranomaisille, jotka tekevät maahanmuutto- tai kotouttamistyötä omassa kunnassaan. He kotouttavat pääosin oleskeluluvan tai pakolaisaseman saaneita entisiä turvapaikanhakijoita tai kiintiöpakolaisia. Nämä tutkimuskyselyyn osallistuneet sosiaaliviranomaiset ovat sosiaalityöntekijöitä ja sosiaaliohjaajia, jotka edustavat kolmea maantieteellisesti toisistaan kaukana olevaa Suomen kuntaa. Asioimistulkit ja tutkimuskyselyyn osallistuneet sosiaaliviranomaiset tekevät yhdessä tiivistä lähes päivittäistä tai viikoittaista yhteistyötä asioimistulkkauksen saralla.

Kyselytutkimustuloksesta selviää, että sosiaaliviranomaisilla oli pitkä ja useita vuosia kestänyt kokemus asioimistulkeista ja asioimistulkkauksen käytöstä. Lähes kaikki tutkimukseen osallistuneet sosiaaliviranomaiset tiesivät asioimistulkkia ohjaavasta asioimistulkkien ammattisäännöstä. Erityisesti sosiaaliviranomaiset toivat mielipiteitään esille tutkimuksessa vapaasti kirjoittamissaan kommentissaan. Kommentit, jotka käsittelevät asioimistulkkien toimintaan. Sosiaaliviranomaisten mielestä asioimistulkeilla oli ajoittain vaikeata noudattaa tarkasti asioimistulkin ammattisäännöstöä. Monessa tapauksessa asioimistulkit keskustelivat oma-aloitteisesti asiakkaiden kanssa ja työntekijä ei tiennyt, mistä he puhuivat.

Sosiaaliviranomaiset olivat kuitenkin sitä mieltä, että asioimistulkkien tulkkaustekniikka oli hyvä ja tulkkien olemukseen liittyneet asiat olivat kunnossa. Tutkimustulosten suljettujen väitteiden arvioiden mukaan tulkit yleisesti pärjäsivät hyvin itse tulkkaustilanteessa. Sosiaaliviranomaisten kritiikki asioimistuikkeista korostui lähinnä silloin, kun asioimistulkki teki jotain, mikä poikkesi hänen roolistaan tai ammattimaisuudestaan, esimerkiksi tulkki katsoi puhelimensa tai hänellä tuntui olevan kiirettä johonkin.

Sosiaaliviranomaiset näkevät asioimistulkkien työn olevan tärkeä heidän toiminalleen. He kokevat asioimistulkin työn olevan hyödyllinen työkalu, joka mahdollistaa paikallista kieltä taitamattoman asiakkaan ja viranomaisen kommunikoinnin. Tutkimuskyselyn perusteella sosiaaliviranomaiset ymmärtävät asioimistulkin työn merki-

tyksellisyyden ja kuinka se on tärkeää asiakkaiden kotoutumisen kannalta. Sosiaaliviranomaisten mukaan asioimistulkit suoriutuvat tulkkaustilanteista melko hyvin ja kokivat tulkkauksen viestien välittyneen pääosin tulkattaville hyvin. Kuitenkin useissa kommentissaan sosiaaliviranomaiset toivoivat tulkin pysyvän tiukasti omassa roolissaan. Pelkästään asioimistulkkina ja viestinvälittäjänä. Esimerkiksi sosiaaliviranomaiset eivät pitäneet siitä, että tulkki ilman viranomaisen lupaa osallistui omaaloitteisesti keskusteluun. Viranomaiset kokivat myös häiritsevänä ja epäammattimaisena tekona, että tulkki yritti selvittää itse asiakkaiden asioita tulkkaustilanneessa.

Sosiaaliviranomaiset toivat esille, että he ovat yksinomaan vastuussa tulkkaustapaamisesta. He kokevat olevansa myös vastuussa ja haluavat itse johtaa asiakkaiden tai viranomaisen asioiden selvittämistä tai haluavat itse päättää mihin suuntaan milloinkin halutaan keskustelua viedä. Sosiaaliviranomaiset korostivat vastauksissa monessa kohdassa sitä, että tulkkaustilanteen johtaminen ja ohjaaminen kuuluu pelkästään sosiaaliviranomaiselle eikä tulkille. Kyselytutkimuksen perusteella sosiaaliviranomaiset ovat hyvin tietoisia asioimistulkin ammattisäännöstöstä ja miten tämän kuuluisi ohjata asioimistulkkeja ja heidän toimintaan.

7 POHDINTA

Olen erittäin tyytyväinen siihen, että sain tutkimuskyselyistäni kiinnostuneita sosiaaliviranomaisia. Sosiaaliviranomaisia, jotka työkiireidensä huolimatta löysivät ajan tehdä tämän tutkimuksen ja uskoi sen merkityksellisyyden. On ollut luontevaa tutkia *sosiaaliviranomaisten kokemuksia asioimistulkkien toiminnasta*, koska vuosien saatossa olen nimenomaan tehnyt eniten töitä sosiaaliviranomaisten kanssa. Kyseiset sosiaaliviranomaiset ja asioimistulkit tekevät melko tiivistä yhteistyötä asioimistulkkauksen saralla. Kyselytutkimuksen mukaan sosiaaliviranomaiset olivat pääosin tyytyväsitsi asioimistulkkien toimintaan, kuitenkin heidän vastauksista voidaan poimia kehitettäviä osa-alueita asioimistulkeista ja asioimistulkkauksesta.

Sosiaaliviranomaisten tehtävänä on ollut arvioida heidän kanssaan työtä tekevien asioimistulkkien toimintoja. Sosiaaliviranomaiset ottivat kantaa esimerkiksi asioimistulkin olemusta, käyttäytymistä ja hänen rooliaan sosiaalialan tulkkaustilanteessa. Lisäksi tutkimuskyselyssä kysyttiin viranomaisilta muun muassa tulkin tulkkaustekniikasta sekä tulkin puolueettomuudesta. Sosiaaliviranomaiset eivät ole ottaneet kantaa esimerkiksi tulkin molempien tulkkauskielten osaamista. Koska tulkilla on kahta virallista työkieltä ja sosiaaliviranomaiset osaavat vain yhden niistä, niin heidän on vaikea arvioida tulkin toista työkieltä eli äidinkieltä. Vaikka sosiaaliviranomaiset pystyisivät omasta sosiaalialan työstä käsin arvioimaan tulkin Suomen kielen taitoa, sitä ei ole kysytty heiltä. Sosiaaliviranomaiset eivät ole opettajia ja heillä ei ole työkaluja arvioida esimerkiksi tulkin Suomen kielen osaamista. Sosiaaliviranomaiset pystyvät kuitenkin arvioimaan esimerkiksi sitä, miten viestit välittyvät tulkkaus osapuolille. Tärkeää on se, että viranomaisten viestit välittyvät asiakkaille ja päinvastoin. On tärkeää myös, että tulkkaus sujuu ja keskustelu etenee. Näiden asioiden kulkua sosiaaliviranomaiset pystyvät arvioimaan ja niin he tekivätkin.

Sosiaaliviranomaiset tulkitsevat asioimistulkin roolin juuri niin kuin se on määritelty asioimistulkin ammattisäännöstössä. Sosiaaliviranomaiset eivät ole pitäneet siitä, että asioimistulkki ottaa viranomaisen roolia ja yrittää itse selvittää asioita sosiaaliviranomaisen puolesta tulkattavan kanssa ilman suostumusta. Esimerkiksi S1:n vastaus:

> *minusta ei ole hyvä, että tulkki oma-aloitteisesti selvittää asiakkaalle asioita. Minä olen vastuussa siitä, että asiakas saa tarvittavan tiedon, joten on parempi, kun tulkki kääntää viestini, ei kerro itse* (S1).

Asioimistulkin ammattisäännöstön mukaan (2013) asioimistulkki ei toimi asiakkaan asiamiehenä tai avustaja, eikä oma-aloitteisesti selitä tai selvitä tulkattavalle asioita ennen tulkkausta, tulkkauksen aikana tai sen jälkeen. Sosiaaliviranomaiset näkevät asioimistulkin tärkeyttä asiakkaiden puutteellisen kielentaidon takia, mutta he ymmärtävät myös sen, että he ovat vastuussa koko tulkkaustilanteesta. Sosiaaliviranomaiset vastasivat useissa kyselylomakkeen kohdassa, ettei tulkin tarvitse hallita tai johtaa tulkkauskeskustelua.

> *Minusta ei ole hyvä, että tulkit alkavat kyseenalaistaa tulkattavan sanomisia: esim. jos sanon että asiakkaan on tehtävä muuttoilmoitus taloyhtiöön, niin tulkki voi sanoa että ”eikö se tieto mene suoraan jotakin kautta”. Sitten joutuu ensin selittämään asian tulkille, että hän ”suostuu tulkkaamaan” ja vasta sitten päästään keskustelemaan asiakkaan kanssa. Aikaa kuluu ihan turhaan tällaiseen. Näkisin että on myös työntekijän oikeus tehdä virheitä, vaikka tulkki tietäisi jonkun asian paremmin kuin työntekijä ei hänen välttämättä tarvitse lähteä lisäämään omia tietojaan aiheesta keskusteluun (O7).*

Tässä O7:n vastauksessa tulkki kadottaa oman roolinsa pelkkänä puolueettomana viestinvälittäjä. Työntekijä on vastuussa ohjeistamaan tai antamaan informaatiota asiakkaille. Tulkin ei tarvitse sitä roolia ottaa. Missään nimessä ei saisi myös kyseenalaistaa työntekijän puheenvuoroa. Se ei ole tulkin tehtävä kyseenalaistaa viranomaisen auktoriteettia asiakkaittensa edessä. Tulkin tulisi keskittyä omaan rooliinsa, vaikka tulkki tietäisi joitakin asioita paremmin kuin sosiaaliviranomaista, siltä hänen on hyvä keskittyä vain tulkkaamiseen. Tulkki noudattaa omaan rooliaan SKTL:n (2013) ammattisäännöstön määrittävällä tavalla.

Minusta on tärkeää, että tulevaisuudessa asioimistulkit toisivat entistä enemmän esille omaan vaitiolovellisuuttaan ja puolueettomuuttaan jo heti tulkkaustilanteen alussa. Taulukko 1 kohta 3.n mukaan suurin osa sosiaaliviranomaisista oli sitä mieltä, että tulkit kertoivat vain joskus puolueettomuudestaan tai vaitiolovelvollisuudestaan. Ky-

selytutkimuksen mukaan tulkit valitsivat harvoin sellaista istumajärjestystä, jossa tulkki osoittaa, ettei hän ole kummankaan osapuolen puolella. Tilanteen salliessa tulkin on hyvä istua tulkkaustilanteessa sellaisessa istumapaikassa, joka ei ole kummankaan tulkkausosapuolen lähellä. Tulkki säästyy siitä mielikuvituksesta, että asiakas tai viranomainen miettisi, että tulkki on ikään kuin jommankumman puolella.

Asioimistulkin roolia määrittää asioimistulkin ammattisäännöstön ja ammattisäännöstössä on 12 tarkkaan hiottua kohtaa, jotka selkeästi määrittävät mitä asioimistulkin tulee tehdä omassa työssään. Minä henkilökohtaisesti suosittelen asioimistulkin työtä tekevälle asioimistulkin ammatti- tai ammattikorkeakoulututkinnon suorittamista. Mitä enemmän meillä on osaavia asioimistulkkeja, sitä enemmän voimme osoittaa olevamme ammattilaisia asioimistulkkausalalla. Tällä tavalla voidaan välttyä esimerkiksi huonosta kritiikistä ja epäilystä, että ollaanko hyviä asioimistulkkeja vai ei. Ammattisäännöstön mukaan (2013) asioimistulkin tulee jatkuvasti kehittää ammattitaitojaan ja kuten alla lukee sosiaaliohjaaja on ammattisäännöstön kanssa samaa mieltä.

> *Tässä kyselyssä vastauksissa korostuu negatiiviset kokemukset, mutta sanoisin että pääasiassa saan työskennellä ammattitaitoisten ja hyvinvoivien tulkkien kanssa, ja tulkkaukset onnistuvat. Osa ongelmista on väliaikaisia ja liittyvät paikkaan ja aikaan, osa ehkä enemmän liittyy tulkin persoonallisuuteen (käytös). Tulkin perehdyttäminen ja se, että hän seuraa muiden työtä on oleellista, jotta tulkista tulee hyvä tulkki. Ei riitä että puhuu kahta kieltä, tulkkaustilanteessa pitää osata keskittyä tulkkaamiseen ja pysyä objektiivisena, mutta myös toisaalta lukea sosiaalista tilannetta ja vetää yhtä köyttä molempien tulkattavien kanssa, jotta heidän viestinsä menee perille (O7).*

LÄHTEET

Fedotov, L. (2013) *”se on parasta silloin ku sitä ei huomaa” Tulkkien ja tuomareiden näkemyksiä oikeustulkkauksesta* (Pro gradu –tutkielma, Tampereen yliopisto, Kieli-, käännös- ja kirjallisuustieteiden yksikkö). Saatavilla 4.12.2018 https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/84822/gradu06906.pdf?sequence=1

Helin, I., & Yli-Jokipii, H. (2008). *Kohteena käännös : Uusia näkökulmia kääntämisen ja tulkkauksen tutkimiseen ja opiskelemiseen*. Helsinki: Helsingin yliopisto, Käännöstieteen laitos.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2009). *Tutki ja kirjoita* (15. uud. p. ed.). Helsinki: Tammi.

Isolahti, N. (2013). *Tulkkauksen tarkkuus rikosoikeudenkäynnissä - saavuttamaton ihanne* saatavilla 4.12.2018 https://diak.finna.fi/Record/diana.104672

Jyväskylän kaupunki (2018) Kotoutumispalvelut. Saatavilla 20.12.2018 https://www.jyvaskyla.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/aikuisten-sosiaalipalvelut/maahanmuuttajien-palvelut/kotoutumispalvelut

Kouvolan kaupunki (2018) Maahanmuuttopalvelut. Saatavilla 201.12.2018 https://www.kouvola.fi/index/sosiaali-jaterveyspalve-lut/sosiaalipalvelut/aikuissosiaalipalvelu/maahanmuuttopalvelut_0.html

Katajisto, A. (2009). *Asioimistulkkaus terveydenhuollossa: Lääkärin näkökulma.* Saatavilla 4.12.2018 https://diak.finna.fi/Record/diana.100756

Koskinen, K., Koskinen, K., Vuori, J., Leminen, A., Kinnunen, T., Määttä, S., Paananen, J. (2018). Asioimistulkkaus : Monikielisen yhteiskunnan *arkea*. Tampere: Vastapaino.

Kukkonen, P. (1993). Tiedon ja taidon dialogia kääntämisen ja tulkkauksen *opetuksessa ja tutkimuksessa*. Helsinki: Helsingin yliopisto.

KELA. (2016) *Miten onnistumme yhdessä?* Monica Varjonen Etuuskäsittelyn päällikkö, toimeentulotukiryhmä Sari Tanskanen Palveluryhmän päällikkö Saatavilla 18.12.2018 https://www.kela.fi/documents/10180/0/Totu_Pori+16.2.2016.pdf/081e3b73-97bf-4ff0-af88-958036c1f537?version=1.0

Leinonen, S. (1998). *Asioimistulkin ammattitutkinto*. Kokemuksia ensimmäisistä näyttökokeista

Leinonen, S. (2007). Asioimistulkkaus – paljon muutakin kuin asioimisen *tulkkausta.* Teoksessa Oittinen, Riitta ja Mäkinen, Pirjo (toim.) Alussa oli käännös. 5. painos. Tampere: Tampereen yliopistopaino, 289–304.

Leinonen, S. (2001). *Asioimistulkkaus paljon muutakin kuin asioimisen tulkkausta*. Teoksessa Oittinen, Riitta & Mäkinen, Pirjo (toim.) Alussa oli käännös. Tampere University Press 294–304

L 1397/2016 *Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista*. Saatavilla 18.12.2018 https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161397

L 423/2013 *Kielilaki*. Saatavilla 18.12.2018 https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030423

L 739/1999 *Suomen perustuslaki*. Saatavilla 18.12.2018 https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731

L 306/1994 *Ammattitutkintolaki*. Saatavilla 20.12.2018 https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1994/19940306

Maahanmuuttovirasto (2018) Kiintiöpakolaiset. Saatavilla 20.12.2018 https://migri.fi/kiintiopakolaiset

Mäntynen, A (2003) *Tulkin muotokuva*. Asioimistulkin rooli ja toiminta työvoimaviranomaisen näkökulmasta. Saatavilla 20.12.2018 http://tampub.uta.fi/handle/10024/91044

Oittinen, R. & Mäkinen, P. (toimi.) (2001). *Alussa oli käännös*. Tampere: Tampereen Yliopisto.

Ollila, S. & Ollila, S. (2017). Tulkkaus terveydenhuollossa : "Lähtökohtana *asiakkaan ymmärrys"*. Vaasa: Vaasan yliopisto.

Oikeustulkkauksen selvityshanke (12.6.2008). Asiantuntijaryhmän raportti opetusministeriölle. Helsinki: Helsingin yliopisto. Saatavilla https://diak.finna.fi/Record/diana.100472

Opetushallitus (2006) *Näyttötutkinnon perusteet* asioimistulkin ammattitutkinto. Saatavilla.20.12.2018 https://www.oph.fi/download/110919_asioimistulkki_ammattitutkinto.pdf

Saarela, I. (2013). *Oikeustulkkaus ja sitä koskeva lainsäädäntö suomessa ja saksassa* saatavilla 4.12.2018 https://finna.fi/Record/tamcat.610550

Saksa, S. (2004). Baabelin perilliset : Kääntäjien ja kääntämisen historiaa.

Jyväskylä: Atena.

Sisäministeriö. Turvapaikanhakijat ja pakolaiset. Pakolainen pakenee vainoa kotimaassaan. Saatavilla 4.12.2018 https://intermin.fi/maahanmuutto/turvapaikanhakijat-ja-pakolaiset

SKTL asioimistulkin ammattisäännöstö. Saatavilla 18.12.2018 https://www.sktl.fi/?x18668=280312

Tulkkaus turvapaikkamenettelyssä : Opas tulkeille (2009). Helsinki: [Pakolaisneuvonta]. Saatavilla 4.12.2018 https://diak.finna.fi/Record/diana.96755

Tilastokeskus Suomessa asuvat vieraskivelliset. Saatavilla 18.12.2018 https://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa/vieraskieliset.html

Vilkka, H. (2006). *Tutki ja havainnoi*. Helsinki: Tammi.

Vilkka, H. (2015). *Tutki ja kehitä* (4. uud. p. ed.). Jyväskylä: PS-kustannus.

Työministeriö

LIITTEET:

LIITE 1. TUTKIMUSKYSELY

LIITE 2. KYSELYVASTUKSET TALUKKOINA

LIITE 1. TUTKIMUSKYSELY

HYVÄÄ TUTKIMUKSEEN OSALLISTUVA SOSIAALIVIRANOMAINEN

Tämän kyselyn tarkoituksena on saada selville, sosiaaliviranomaisten kokemuksia asioimistulkkien toiminnoista. On tärkeää, että vastaatte kyselyyn omien kokemuksienne perusteella. Tutkimuksen tarkoitus on kehittää tulkkien työtä sekä tulkkien ja sosiaaliviranomaisten yhdessä työskentelyä. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti.

1. □ Sosiaalityöntekijä □ Sosiaaliohjaaja □ Muu sosiaaliviranomainen
_____ Mikä?

2. Tulkkauspalvelua olen käyttänyt työtehtävissäni
□ alle vuosi □ 1-5 vuotta □ 6-10 vuotta
□ yli 10 vuotta

3. Käytän tulkkia
□ päivittäin □ viikoittain □ kuukausittain
□ harvemmin kuin kuukausittain

4. Käyttämäni tulkit ovat koulutettuja asioimistulkkeja
□ aina □ melko usein □ joskus
□ harvoin □ ei koskaan □ en osaa sanoa

5. Tulkit esittäytyvät, niin, että kertovat tulkkaustilanteen alussa nimensä, tulkkauskielensä ja edustamansa tulkkausfirmaa
□ aina □ melko usein □ joskus
□ harvoin □ ei koskaan □ en osaa sanoa

6. Tulkit kertovat tulkkauksen alussa molemmilla työkielillä puolueettomuudestaan ja vaitiolovelvollisuudestaan

□ aina □ melko usein □ joskus
□ harvoin □ ei koskaan □ en osaa sanoa

7. Tulkki ilmoittaa tai näyttää ennen tulkkausta, että hän tulkkauksen aikana haluaa istua niin, että hän ei ole tilanteessa asiakkaan eikä viranomaisen puolella
□ aina □ melko usein □ joskus
□ harvoin □ ei koskaan □ en osaa sanoa

8. Tulkit tulkkaavat ”minä”-muodossa asiakkaan puheen viranomaisille
□ aina □ melko usein □ joskus
□ harvoin □ ei koskaan □ en osaa sanoa

9. Tulkit pukeutuvat asiallisesti ja sopivasti tulkkaustapaamisessa?
□ aina □ melko usein □ joskus
□ harvoin □ ei koskaan □ en osaa sanoa

10. Tulkit käyttävät voimakkaita ja pistäviä hajusteita tulkkauksessa?
□ aina □ melko usein □ joskus
□ harvoin □ ei koskaan □ en osaa sanoa

11. Tulkit käyttävät tulkkaustilannetta häiritseviä ja kiliseviä koruja?
□ aina □ melko usein □ joskus
□ harvoin □ ei koskaan □ en osaa sanoa

12. Tulkit osaavat käyttää ääntään selkeästi, kuuluvasti ja rauhallisesti?
□ aina □ melko usein □ joskus
□ harvoin □ ei koskaan □ en osaa sanoa

13. Tulkki tulkkaa vain mitä sanotaan
□ aina □ melko usein □ joskus
□ harvoin □ ei koskaan □ en osaa sanoa

14. Tulkki kysyy minulta tarkentavia kysymyksiä
□ aina □ melko usein □ joskus
□ harvoin □ ei koskaan □ en osaa sanoa

15. Tulkki kysyy asiakkaalta tarkentavia kysymyksiä

□ aina □ melko usein □ joskus

□ harvoin □ ei koskaan □ en osaa sanoa

16. Tulkki ilmoittaa minulle, jos hän kysyy asiakkaalta tarkentavia kysymyksiä

□ aina □ melko usein □ joskus

□ harvoin □ ei koskaan □ en osaa sanoa

17. Tulkki keskustelee asiointitilanteessa asiakkaan kanssa kertomatta minulle, mistä puhuvat

□ aina □ melko usein □ joskus

□ harvoin □ ei koskaan □ en osaa sanoa

18. Tulkki käyttää muistiinpanovälineitä

□ aina □ melko usein □ joskus

□ harvoin □ ei koskaan □ en osaa sanoa

19. Tulkki on valmistautunut tulkkaustehtäväänsä

□ aina □ melko usein □ joskus

□ harvoin □ ei koskaan □ en osaa sanoa

20. Olen tietoinen asioimistulkin ammattisäännöstön sisällöstä (http://www.kaj.fi/files/548/asioimistulkin_ammattisaannosto_2013.pdf)

□ kyllä □ en

21. Jos olet tietoinen sen sisällöstä, kuinka usein tulkki mielestäsi toimii säännöstön mukaisesti

□ aina □ melko usein □ joskus

□ harvoin □ ei koskaan □ en osaa sanoa

22. Olen tyytyväinen tulkkaukseen

□ aina □ melko usein □ joskus

□ harvoin □ ei koskaan □ en osaa sanoa

Jatka kirjoittamalla oma mielipiteesi.

23. Tulkkaus sujuu minusta hyvin, kun_____

_____

_____

24. Tulkkaus sujuu minusta huonosti, kun_____

_____

_____

25. Minusta on hyvä, että tulkit_____

_____

_____

26. Minusta ei ole hyvä, että tulkit_____

_____

_____

27. Kirjoilta vapaasti omaa mielipiteesi_____

_____

_____

_____

_____

_____

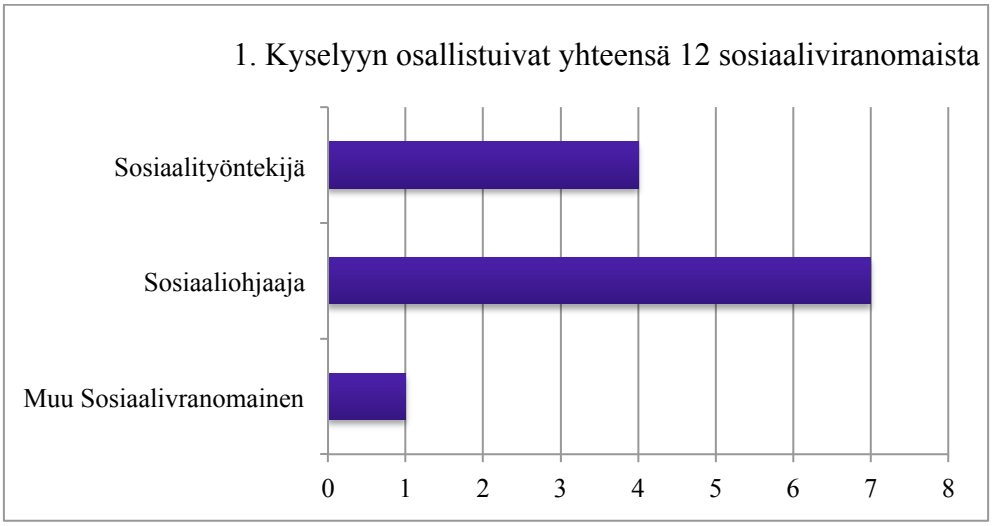
_____

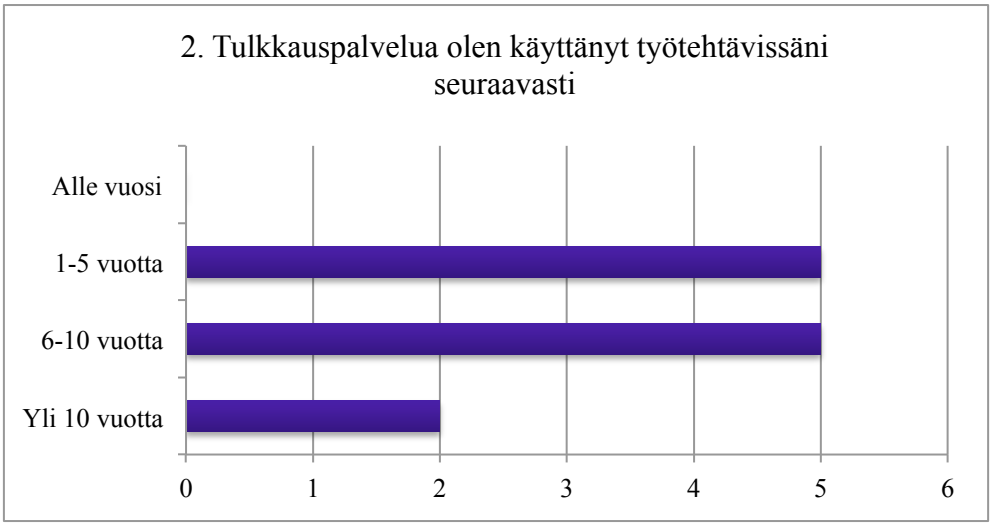
_____

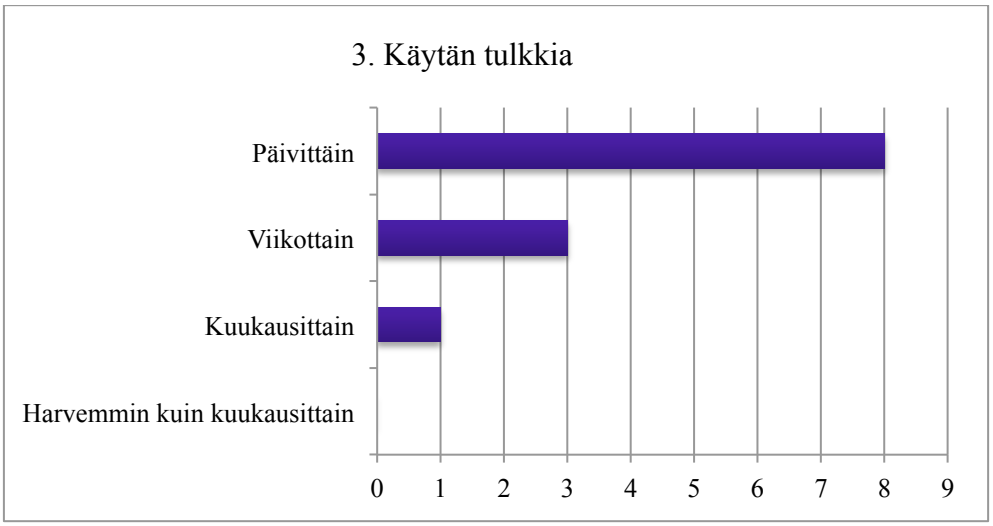
_____

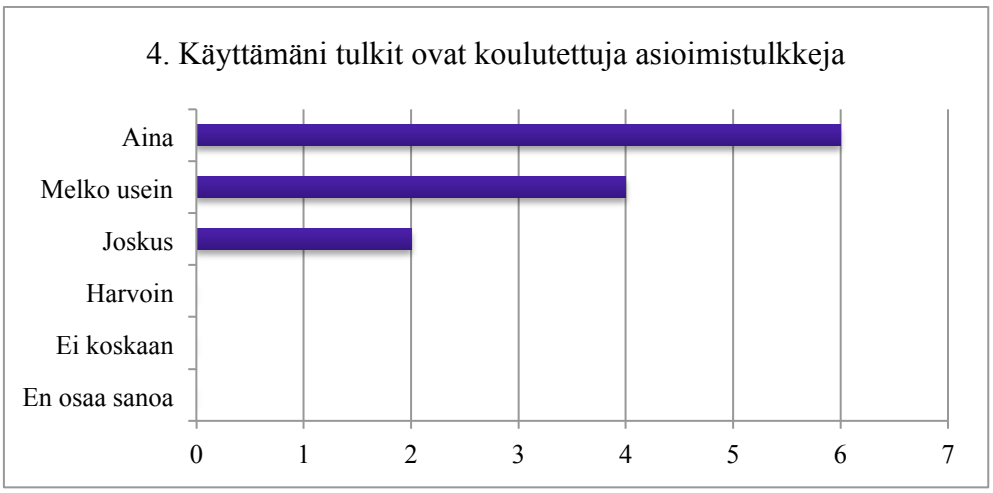
_____

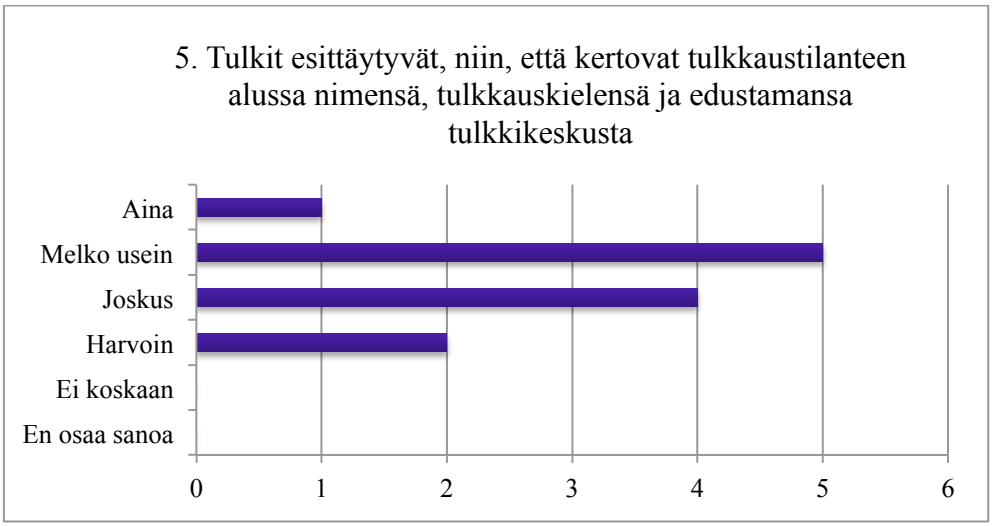
LIITE 2. KYSELYVASTAUKSET TAULUKKOINA

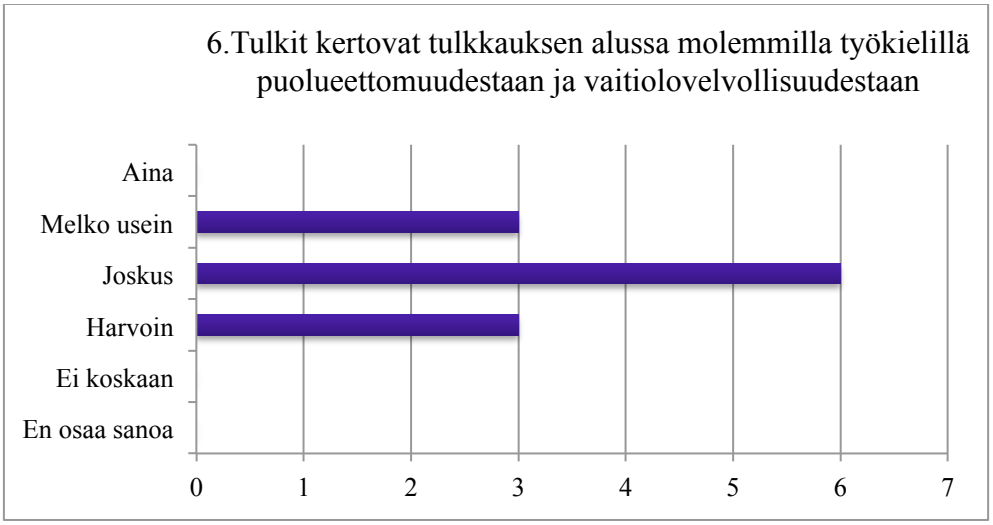


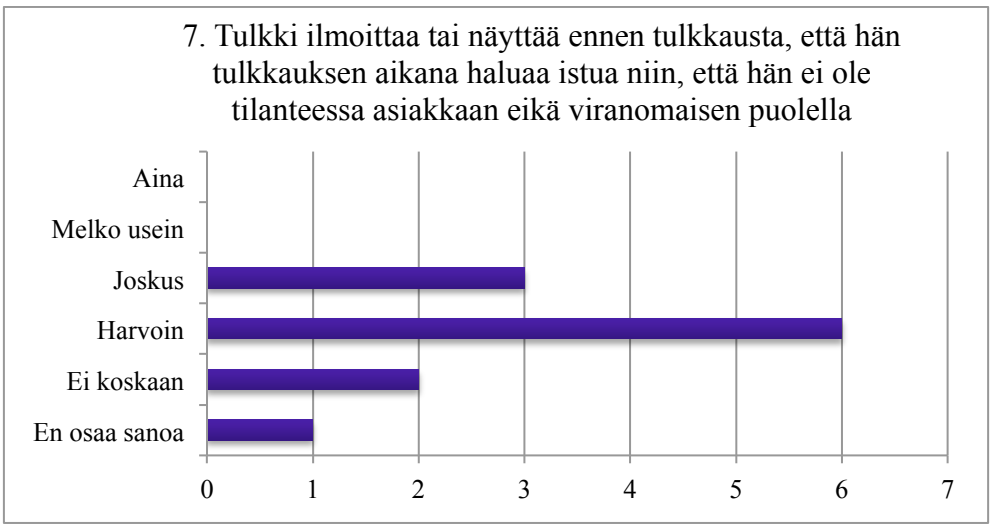


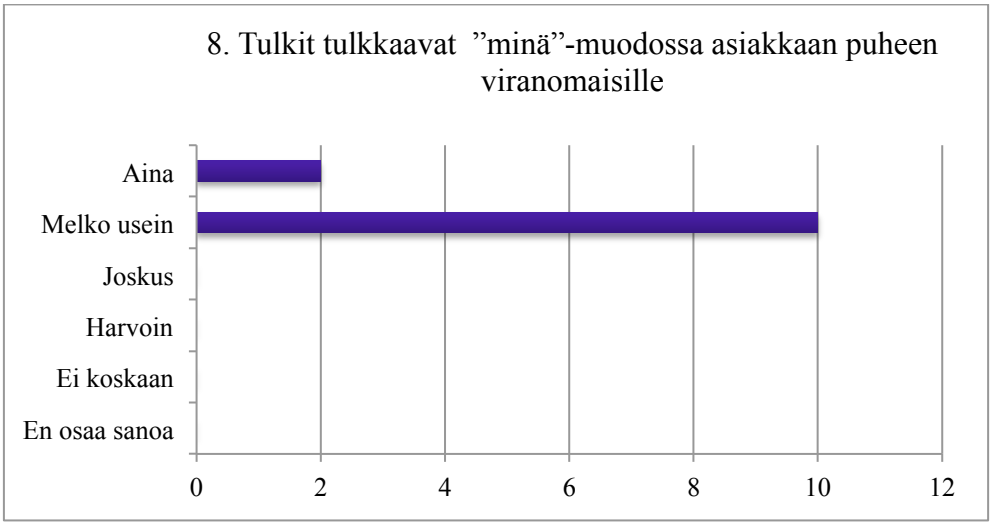


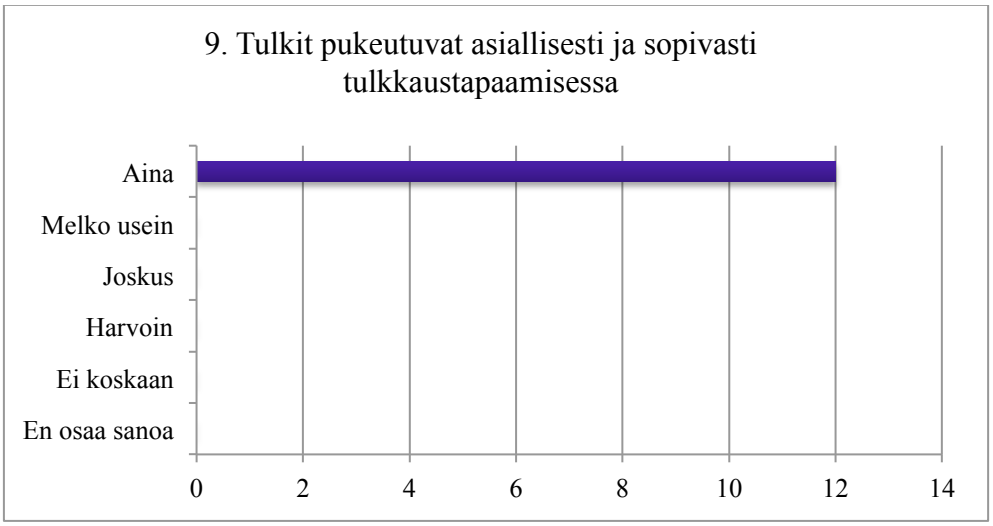

4. Käyttämäni tulkit ovat koulutettuja asioimistulkkeja
Aina
Melko usein
Joskus
Harvoin
Ei koskaan
En osaa sanoa
0
1
2
3
4
5
6
7

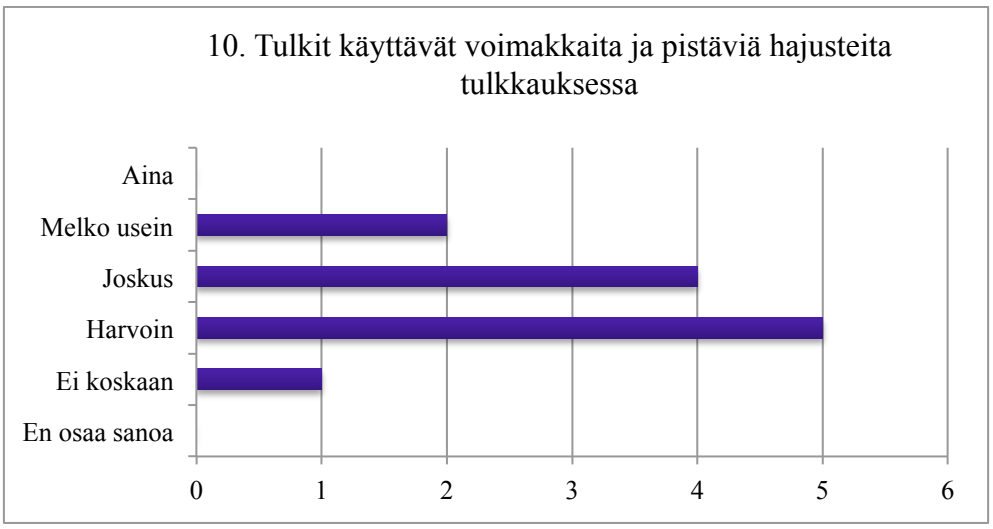

5. Tulkit esittäytyvät, niin, että kertovat tulkkaustilanteen alussa nimensä, tulkkauskielensä ja edustamansa tulkkikeskusta
Aina
Melko usein
Joskus
Harvoin
Ei koskaan
En osaa sanoa
0
1
2
3
4
5
6

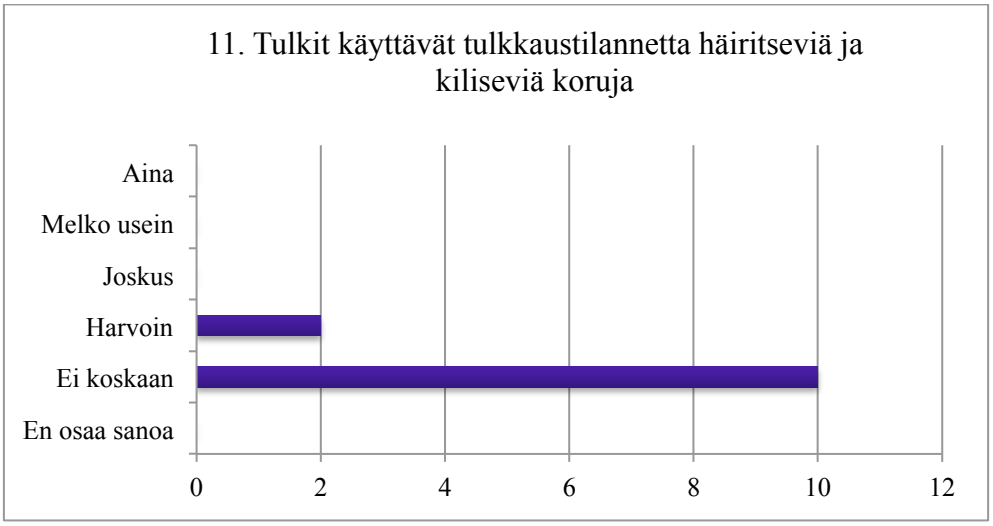

6.Tulkit kertovat tulkkauksen alussa molemmilla työkielillä puolueettomuudestaan ja vaitiolovelvollisuudestaan
Aina
Melko usein
Joskus
Harvoin
Ei koskaan
En osaa sanoa
0
1
2
3
4
5
6
7

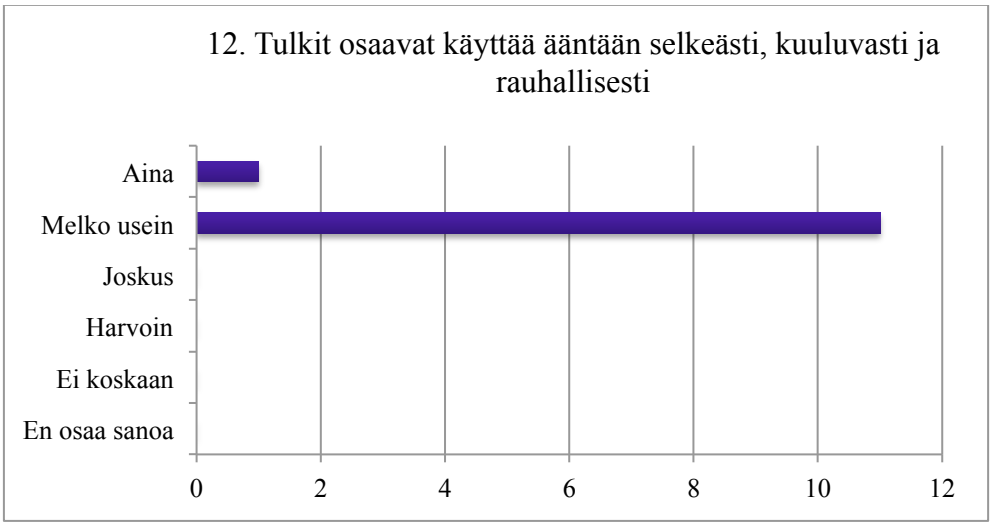

7. Tulkki ilmoittaa tai näyttää ennen tulkkausta, että hän tulkkauksen aikana haluaa istua niin, että hän ei ole tilanteessa asiakkaan eikä viranomaisen puolella
Aina
Melko usein
Joskus
Harvoin
Ei koskaan
En osaa sanoa
0
1
2
3
4
5
6
7

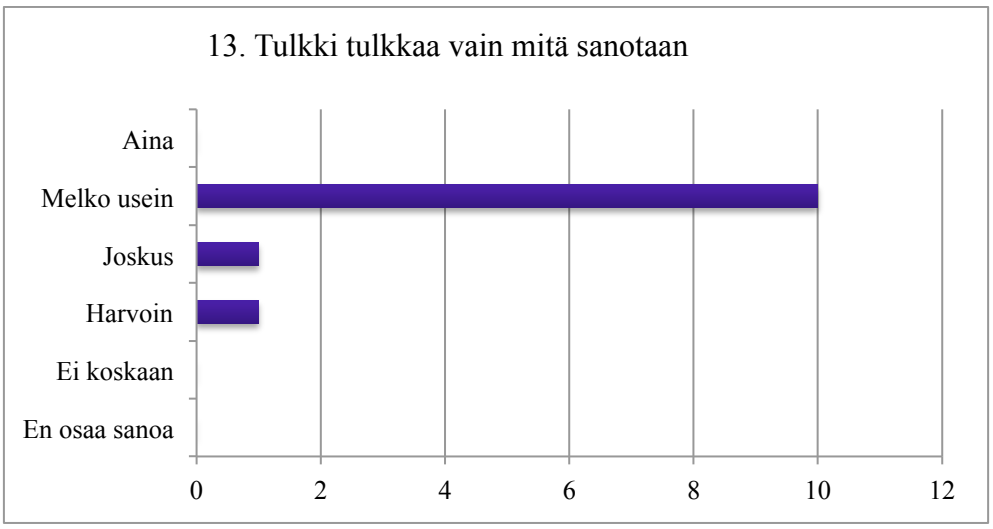

8. Tulkit tulkkaavat ”minä”-muodossa asiakkaan puheen viranomaisille
Aina
Melko usein
Joskus
Harvoin
Ei koskaan
En osaa sanoa
0
2
4
6
8
10
12

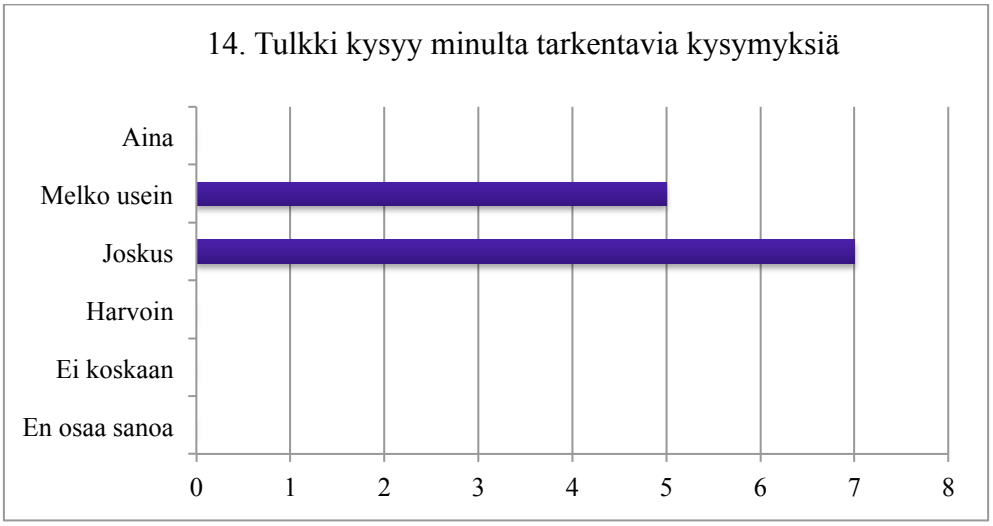

9. Tulkit pukeutuvat asiallisesti ja sopivasti tulkkaustapaamisessa
Aina
Melko usein
Joskus
Harvoin
Ei koskaan
En osaa sanoa
0
2
4
6
8
10
12
14


10. Tulkit käyttävät voimakkaita ja pistäviä hajusteita tulkkauksessa
Aina
Melko usein
Joskus
Harvoin
Ei koskaan
En osaa sanoa
0
1
2
3
4
5
6


11. Tulkit käyttävät tulkkaustilannetta häiritseviä ja kiliseviä koruja
Aina
Melko usein
Joskus
Harvoin
Ei koskaan
En osaa sanoa
0
2
4
6
8
10
12

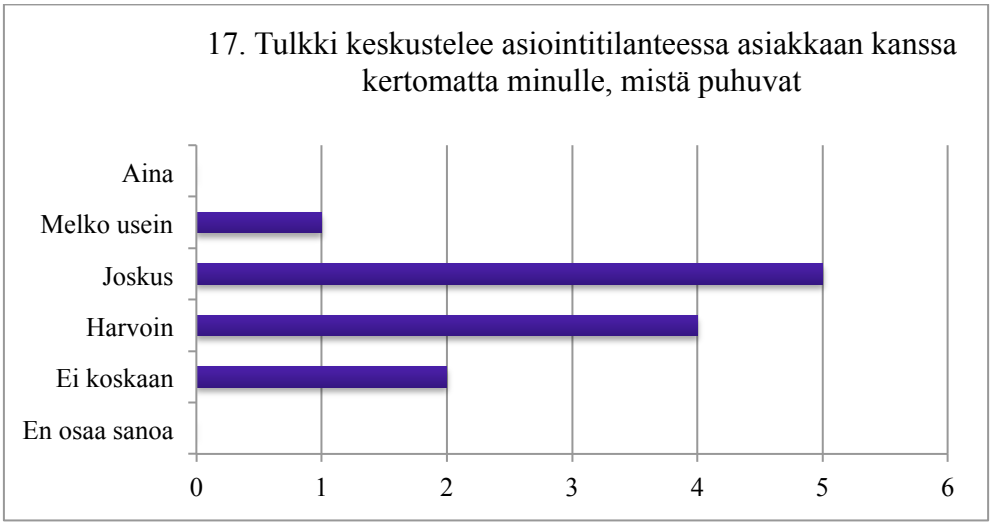

12. Tulkit osaavat käyttää ääntään selkeästi, kuuluvasti ja rauhallisesti
Aina
Melko usein
Joskus
Harvoin
Ei koskaan
En osaa sanoa
0
2
4
6
8
10
12

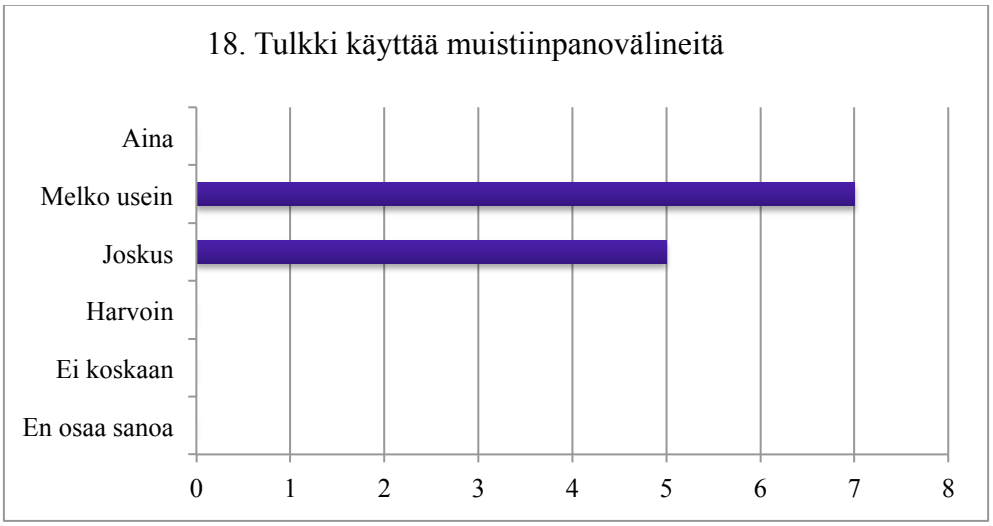

13. Tulkki tulkkaa vain mitä sanotaan
Aina
Melko usein
Joskus
Harvoin
Ei koskaan
En osaa sanoa
0
2
4
6
8
10
12

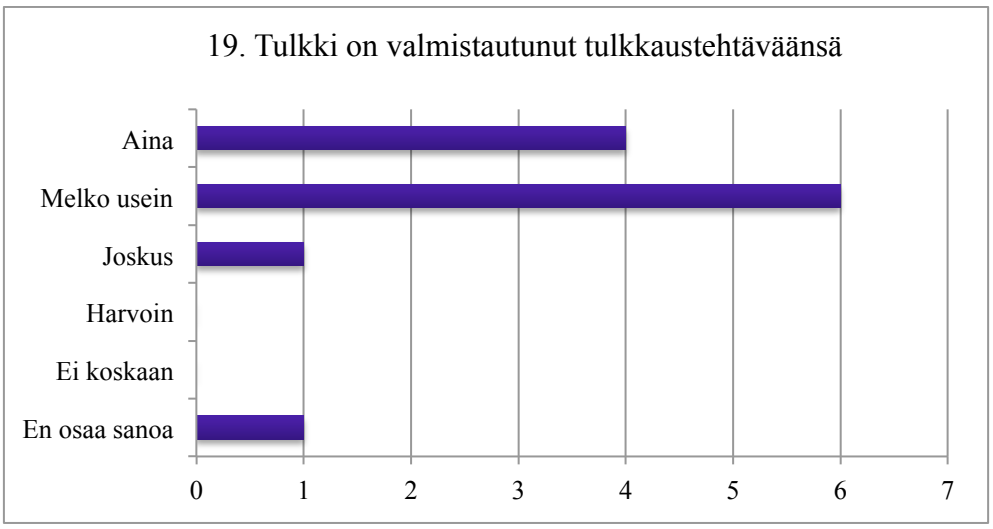

14. Tulkki kysyy minulta tarkentavia kysymyksiä
Aina
Melko usein
Joskus
Harvoin
Ei koskaan
En osaa sanoa
0
1
2
3
4
5
6
7
8

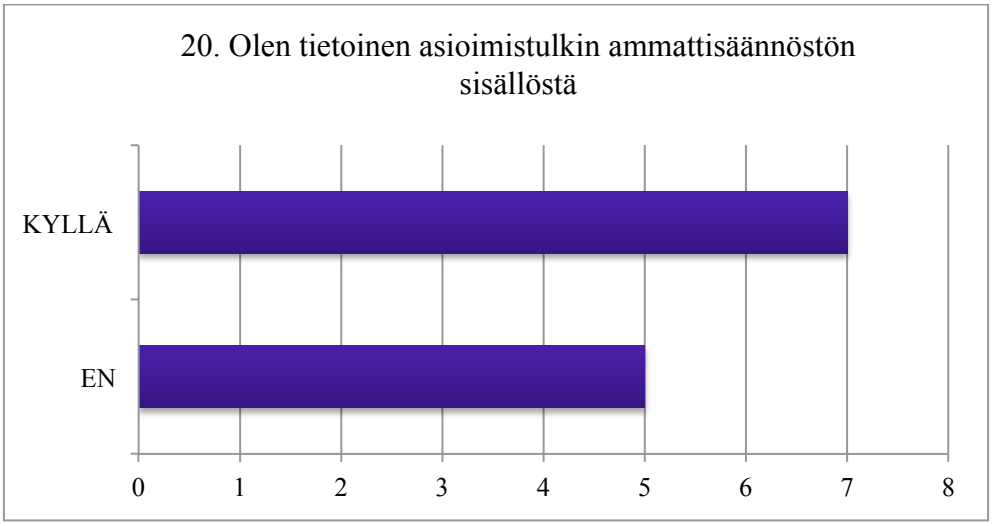
15. Tulkki kysyy asiakkaalta tarkentavia kysymyksiä
Aina
Melko usein
Joskus
Harvoin
Ei koskaan
En osaa sanoa
0
1
2
3
4
5
6
7

16. Tulkki ilmoittaa minulle, jos hän kysyy asiakkaalta tarkentavia kysymyksiä
Aina
Melko usein
Joskus
Harvoin
Ei koskaan
En osaa sanoa
0
1
2
3
4
5
6

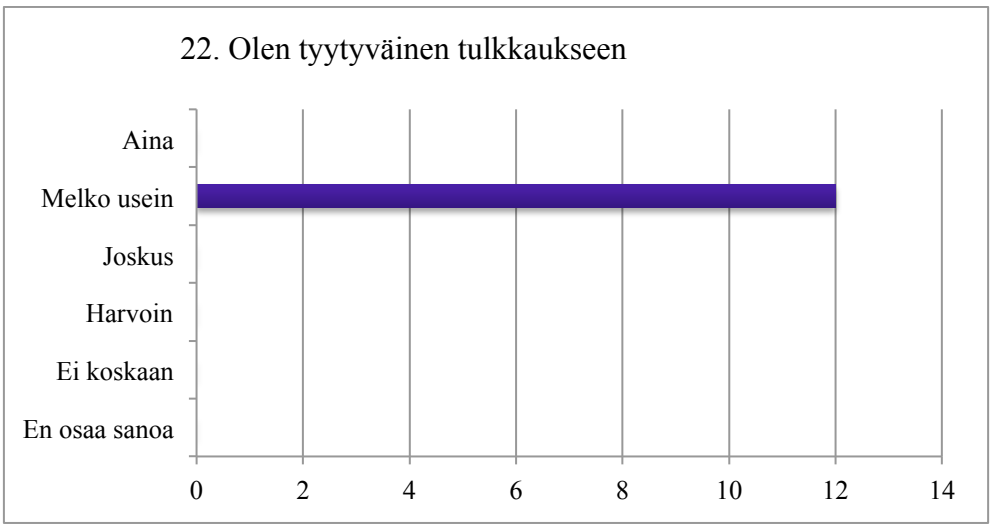

17. Tulkki keskustelee asiointitilanteessa asiakkaan kanssa kertomatta minulle, mistä puhuvat
Aina
Melko usein
Joskus
Harvoin
Ei koskaan
En osaa sanoa
0
1
2
3
4
5
6


18. Tulkki käyttää muistiinpanovälineitä
Aina
Melko usein
Joskus
Harvoin
Ei koskaan
En osaa sanoa
0
1
2
3
4
5
6
7
8


19. Tulkki on valmistautunut tulkkaustehtäväänsä
Aina
Melko usein
Joskus
Harvoin
Ei koskaan
En osaa sanoa
0
1
2
3
4
5
6
7


20. Olen tietoinen asioimistulkin ammattisäännöstön sisällöstä
KYLLÄ
EN
0
1
2
3
4
5
6
7
8

21. Jos olet tietoinen sen sisällöstä, kuinka usein tulkki mielestäsi toimii säännöstön mukaisesti
Aina
Melko usein
Joskus
Harvoin
Ei koskaan
En osaa sanoa
0
1
2
3
4
5
6
7
8


22. Olen tyytyväinen tulkkaukseen
Aina
Melko usein
Joskus
Harvoin
Ei koskaan
En osaa sanoa
0
2
4
6
8
10
12
14