



Bakhcha Shaban
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Humanistisen alan YAMK-tutkinto
Tulkki YAMK
Opinnäytetyö, 2021

TULKKAUS MIELENTERVEYSPALVELUISSA



TIIVISTELMÄ

Bakhcha Shaban
Tulkkkaus mielenterveyspalveluissa
Sivut 153 ja 4 liitettä
Syksy 2021
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Humanistisen alan YAMK-tutkinto
Tulkki (YAMK)
Tulkkaustoiminnan kehittäminen

Opinnäytetyön aiheena oli tulkkkaus mielenterveyspalveluissa. Työn tavoitteena oli selvittää minkälaista osaamista mielenterveyspalvelun asiantuntijat ja mielenterveyspalveluissa toimivat tulkit pitävät tärkeänä, jotta tulkit suoriutuvat hyvin tulkkaustehtävistään mielenterveyspalveluissa. Työn tarkoituksena oli edistää hyvää tulkkausta ja korkeatasoista asioimistulkkauksen koulutusta erityisesti mielenterveysalan tulkkauksen osalta.

Aineiston keruu perustui teemahaastatteluun. Haastatteluun osallistui kahdeksan asiantuntijaa Psykotraumatologian keskukselta ja neljä tulkkiä, jolla on ollut pitkä työkokemus tulkkauksesta mielenterveyspalveluissa.

Opinnäytetyön tulosten perusteella mielenterveyspalveluissa toimivilta tulkeilta odotetaan erittäin hyvää työkielten hallintaa, mielenterveyteen liittyvän terminologian hallinnan lisäksi laajaa ja moninaista asiasisällön osaamista, suomalaisen yhteiskunnan palvelujärjestelmän tuntemusta ja yleissivistystä, asiallista ja asioimistulkin ammattisäännösten mukaista toimintaa ja ammattimaista empatian osoittamista asiakasta kohtaan. Lisäksi tulosten perusteella tulkin persoonallisuudella on suuri merkitys yhteistyösuhteen ja luottamuksen rakentumisessa, ja tämän takia kaikki eivät sovi tulkiksi mielenterveyspalveluissa.

Opinnäytetyö hyödyntää asioimistulkkaus koulutusten järjestäjiä kehittämään koulutusta mielenterveyteen liittyvän tulkkauksen ja toiminnan osalta. Myös ammatissa toimivat tulkit voivat opinnäytetyön avulla arvioida ja kehittää omaa osaamistaan näitä tulkkaustehtäviä ajatellen. Asioimistulkin ammattisäännösten ja ohjesäännön osalta opinnäytetyö antaa osviittoja mielenterveystulkkaukseen liittyvän asioimistulkin ammattisäännösten ja oppaan laatimiselle vastaamaan tulkkauksen erityispiirteitä mielenterveyspalveluissa. Lisäksi opinnäytetyö auttaa eri mielenterveyspalveluita muodostamaan yhteisen linjan tulkin kanssa työskentelyssä ja miettimään yhdessä keinoja, jolla he voivat edistää oman ja tulkin välistä yhteistyötä. Lisäksi opinnäytetyö perehdyttää uuden mielenterveysalan asiantuntijan tulkin toimintaan mielenterveyspalveluissa. Pitkään tulkin kanssa työskennelleille asiantuntijoille se antaa ohjeita huomioon otettavista asioista ja tulkeille se antaa tietoa siitä mitä osaamista heiltä odotetaan ja mitä heidän kannattaa ottaa huomioon tulkkauksessa mielenterveyspalveluissa.

Asiasanat: asioimistulkkaus, mielenterveyspalvelut, kulttuurinen kompetenssi, tulkin persoonallisuus

ABSTRACT

Bakhcha Shaban

Interpreting in mental health

153 pages, 4 appendices

Autumn 2021

Diaconia University of Applied Sciences

Master's degree in humanities

Master's degree Programme in the Development of Interpreting Practices

The research was done on interpreting in mental health services. The aim was to investigate what kinds of skills mental health experts consider important for interpreters in order to perform at a professional level in their interpreting in mental health services. The aim of this thesis was to develop high-quality training in community interpretation, especially in the field of mental health interpretation.

The collection of material was based on a thematic interview. The interview was attended by eight experts from the Centre for Psychotraumatology and 4 interpreters with a long experience in mental health interpreting.

Based on the results of the thesis, mental health service interpreters are expected to have very good working language management, extensive and diverse subject matter knowledge on mental health-related content, knowledge of the Finnish society's service system, general knowledge, appropriate and professional behaviour in line with interpreter's professional code of ethic and the ability to show empathy towards the client in a professional manner. In addition, based on the results, the interpreter's personality plays a major role in building a partnership and trust, and because of this, not everyone is suitable to be an interpreter in mental health services.

The thesis utilizes the organizers of community interpreting training to develop their training in mental health-related interpreter skills and activities. With regard to the professional code of ethic and guidelines for community interpreters, the thesis provides indications for developing professional code of ethics and a guidebook for community interpreters in mental health to correspond to the special features of interpreting in mental health services. In addition, the thesis helps the different mental health services to form a common line in working with the interpreter and to think together about ways in which they can promote cooperation between them and the interpreter. In addition, the thesis acquaints a new mental health expert with the activities of an interpreter in mental health services and with the views and guidance of professionals who have worked with interpreters for a long time. The thesis also gives interpreters information about the sort of skills they are expected to have and about the things they should take into consideration when interpreting in a mental health service environment.

Keywords: community interpreting, mental health, cultural competence, interpreter's personality

Sisällys

1.	JOHDANTO	4
2	TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT JA TAVOITTEET	7
2.1	Tutkimustavoitteet ja tutkimuskysymykset	7
2.2	Alan tarpeet ja aikaisemmat asioimistulkkausten tutkimukset	8
3.	MIELENTERVEYDEN HÄIRIÖT, HOIDOT JA PALVELUT	13
3.1	Mielenterveys	13
3.2	Mielenterveyden häiriö.....	14
3.2.1	Ahdistuneisuushäiriö.....	15
3.2.2	Mielialahäiriöt.....	16
3.2.3	Persoonallisuushäiriö	18
3.2.4	Psykoosi	18
3.3	Trauma ja posttraumaattinen stressihäiriö (PTSD).....	20
3.4	Dissosiaatio	22
3.5	Hoitomenetelmät mielenterveyspalveluissa	23
3.6	Suomen mielenterveyspalvelut tulkkausympäristönä.....	26
4	KULTTUURINEN KOMPETENSSI MIELENTERVEYSPALVELUISSA	29
4.1	Kulttuurinen kompetenssi käsitteenä	29
4.2	Hoitotyön kulttuurisen kompetenssin ulottuvuudet.....	30
4.3	Kielen ja kulttuurin välinen suhde	32
5	ASIOIMISTULKKAUS JA ASIOIMISTULKKAUSKOULUTUKSET	35
5.1	Asioimistulkkaus käsitteenä	35
5.2	Asioimistulkkaus ammatillisena koulutuksena	36
5.3	Asioimistulkkaus ammattikorkeakoulussa	39
6	ASIOIMISTULKIN OSAAMINEN MIELENTERVEYSPALVELUISSA.....	41
6.1	Tulkin työkielten hallinta ja sisällöllinen asiantuntemus	41
6.2	Empatia ja tunteiden välittäminen asioimistulkin työssä	44
6.3	Yhteistyö tulkin kanssa mielenterveyspalveluissa.....	48
6.4	Tulkin rooli tulkkaustilanteessa mielenterveyspalveluissa	51
6.5	Kulttuurisidonnaisten elementtien tulkkaus	53
6.6	Etätulkkaus mielenterveyspalveluissa.....	54
7	TUTKIMUSMENETELMÄ, AINEISTO JA ANALYYSIMENETELMÄ.....	58
7.1	Tutkimusmenetelmä.....	58
7.2	Haastatteluaineiston kuvaus.....	59
7.3	Haastatteluaineiston käsittely ja analyysimenetelmät	62
8	ANALYYSIN TULOKSET	65
8.1	Tulkin työkielten hallinta mielenterveyspalveluissa.....	65
8.2	Tulkin toiminta mielenterveyspalveluissa	78
8.2.1	Ammattiroolin selvittäminen.....	79
8.2.2	Ennakkoluulottomuus	80
8.2.3	Empaattisuus	81
8.2.4	Ammattiroolissa pysyminen.....	83
8.2.5	Tarkentavien kysymysten esittäminen.....	84
8.2.6	Tulkin valmistautuminen.....	85

8.2.7 Rauhallisuus.....	87
8.2.8 Vältettävää tulkkauksessa mielenterveyspalveluissa.....	88
8.3 Etätulkkaukset mielenterveyspalveluissa.....	89
8.4 Tulkin persoona mielenterveyspalveluissa.....	93
8.5 Haastatteluissa mainitut kehittämisehdotukset.....	95
9 ANALYYSITULOSTEN YHTEENVETO	99
9.1 Tulosten yhteenveto.....	99
9.1.1 Termistön ja asiasisällön hallinta.....	99
9.1.2 Tulkin toiminta ja ammattitaitovaatimukset	105
9.1.3 Etätulkkaukset.....	111
9.1.4 Tulkin persoonallisuus	114
10 YHTEENVETO KEHITTÄMISEHDOTUKSISTA	116
10.1 Haastateltujen kehittämisehdotukset	116
10.2 Aiheen käsittelyyn perustuvat kehittämisehdotukset.....	119
11 POHDINTA	122
LÄHTEET	129
LIITE 1: Haastattelukysymykset asiantuntijalle	142
LIITE 2: Haastattelukysymykset tulkeille	145
LIITE 3: Tutkimukseen osallistuvilta pyydettävä kirjallinen suostumus	149
LIITE 4: Asioimistulkin ammattisäännöstö	150

1. JOHDANTO

Vieraskielisten ihmisten määrä on vuodesta toiseen noussut Suomessa. Vuoden 2020 lopussa Suomessa asui lähes 432 800 vieraskielistä henkilöä, joiden äidinkieli on muu kuin suomi, ruotsi tai jokin Suomessa puhutuista saamen kielistä (Tilastokeskus, i.a.). Tämän myötä tulkkausten tarve terveydenhuollossa on ollut suuressa kasvussa. Osa näistä vieraskielisistä ovat pakolaisia, jotka ovat tulleet sekasortoisista olosuhteista, paenneet sodan jaloista ja usein ovat traumatisoituja. Yhteisen kielen puuttumisen vuoksi terveydenhuollon viranomaiset käyttävät asioimistulkkia hoidon ja kuntoutuksen tarpeessa olevien pakolaisten ja maahanmuuttajien kanssa. Näin molemmat osapuolet tulevat ymmärretyiksi. Tulkkaukset terveydenhuollossa ovat hyvin merkittäviä, sillä kyse on ihmisten terveydestä ja hyvinvoinnista. Mielenterveysalan tulkkaukset vaativat tulkeilta erityistä ammattitaitoa.

Mielenterveysongelmat voivat vaikuttaa ihmisen suorituskykyyn ja elämän sujuvuuteen. Vieraskielisten ihmisten kotouttamiseksi ja heidän syrjäytymisensä estämiseksi on tärkeää edistää heidän mielenterveyttään. Laadukas tulkkaus nopeuttaa vieraskielisten hyvinvoinnin edistämistä ja kotouttamista.

Minulle syntyi idea tehdä opinnäytetyön tulkkauksesta mielenterveyspalveluissa lokakuun lopussa 2020, kun ylemmän ammattikorkeakoulututkinoni opinnot olivat alkuvaiheessa. Toimin vuosina 1997–2016 asioimistulkkina, ja minulla on pitkä työkokemus tulkkauksesta mielenterveyspalveluissa. Pidän tärkeänä ja merkittävänä tehtävänä edistää tulkkausta mielenterveyspalvelun alalla. Siksi ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyön aiheeksi valitsin tulkkauksen mielenterveyspalveluissa. Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tavoitteena oli selvittää minikälaista osaamista mielenterveyspalvelun asiantuntijat pitävät tärkeänä, jotta tulkit suoriutuvat hyvin tulkkaustehtävistään. Tässä opinnäytetyössä tulkilla tarkoitin puhuttujen kielten asioimistulkkia ja mielenterveyspalveluiden asiantuntijoilla tarkoitan kaikkia mielenterveysalan ammattilaisia, jotka työskentelevät mielenterveyspalveluissa.

Mielenterveyspalveluissa tapahtuva tulkkaus poikkeaa muissa ympäristöissä tapahtuvista tulkkauksista. Mielenterveyspalveluiden erikoispiirteiden vuoksi tulkilta edellytetään muutakin kuin tulkkauskielten ja tulkkaustekniikan osaamista. Mielenterveyspalveluiden erikoispiirteet nousevat selvästi PALOMA-hankkeessa. PALOMA-hanke (Castaneda ym., 2018) oli pakolaisten mielenterveys-toimien valtakunnallinen hanke, johon osallistuivat Terveystieteiden tutkimuskeskus, Kuopion yliopistollinen sairaala, Suomen mielenterveysseura, HYKS Psykiatria ja Hämeenlinnan kaupunki. Hankkeen ja sen käsikirjan tavoitteena oli antaa tietoja ja ohjausta mielenterveystyötä tekeville ammattilaisille pakolaistyön erityispiirteistä ja pakolaisten mielenterveyden edistämisestä, jotta ammattilaiset pystyvät paremmin tukemaan asiakkaiden mielenterveyttä. PALOMA-hankkeen käsikirjassa kohdennetaan suosituksia, keinoja, työkaluja päättäjille, esihenkilöille ja ammattilaiselle pakolaisten mielenterveyden edistämiseen, ongelmien ehkäisemiseen ja tunnistamiseen sekä hoitoon mm. hankkeessa ehdotetaan suosituksia, keinoja ja työkaluja opetusalan päättäjille ja johdolle, jotta tulkeiksi valmistuvilla olisi valmius tulkata mielenterveysympäristössä. Siinä korostetaan mielenterveysalan tulkkauksen merkitystä tulkkauskoulutuksessa.

Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössäni selvitän mitä osaamista tulkeilla pitää olla mielenterveyspalveluiden asiantuntijan ja tulkin näkökulmasta ja miten mielenterveyspalvelun asiantuntijat voivat tehdä yhteistyötä tulkkien kanssa ja edistää tulkkauksen onnistumista. Tutkimuksessa kuitenkin korostuu enemmän asiantuntijan näkökulma kuin tulkin, sillä tutkimusaineistossa asiantuntijoita on kaksinkertainen määrä tulkkeihin verrattuna. Vapaaehtoisia haastateltavia oli 8 mielenterveydenasiantuntijaa Psykotraumatologian keskukselta. Lisäksi haastattelin 4 tulkkia, joilla on pitkä kokemus tulkkauksesta mielenterveyspalveluiden ympäristössä. Halusin nimenomaan haastateltaviksi tämän alan kokeneita tulkeja, jotka voivat vastata mielenterveysalan tulkkauksia koskeviin kysymyksiin.

Opinnäytetyöni työelämän yhteistyötahona toimi Diakonissalaitoksen Psykotraumatologian keskus. Psykotraumatologian keskus on entinen Kidutettujen Kuntoutuskeskus, keskuksen nimi muuttui Psykotraumatologian keskuksesi 8.6.2018 (Mika Paasolainen, palvelualuejohtaja, henkilökohtainen tiedonanto 7.5.2021).

Psykotraumatologian keskus on aikuispsykiatrinen poliklinikka, joka arvioi, hoitaa ja kuntouttaa kidutuksen uhreja ja sodan traumatisoituja pakolaistaustaisia aikuisia ja heidän perheitään. Psykotraumatologian keskus muodostuu kolmesta palvelusta, jotka ovat Kidutettujen kuntoutus, Lasten ja nuorten toiminta ja Sotatraumatisoituneiden kuntoutus (Diakonissalaitos, i.a.). Paasolaisen (henkilökohtainen tiedonanto 7.5.2021) mukaan sotatraumatisoituneiden kuntoutus loppui maaliskuussa 2021.

2 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT JA TAVOITTEET

2.1 Tutkimustavoitteet ja tutkimuskysymykset

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tavoitteena on selvittää minkälaista tulkkien osaamista mielenterveyspalveluiden asiantuntijat ja mielenterveyspalveluissa työskentelevät tulkit pitävät tärkeänä, jotta tulkit suoriutuvat hyvin tulkkaustehtävistään. Työn tulos auttaa kehittämään korkeatasoista asioimistulkkauksen koulutusta erityisesti mielenterveysalan tulkkauksen osalta. Sen pohjalta voidaan miettiä mielenterveystulkkauksen täydennyskoulutusta tai kehittää tai laajentaa asioimistulkkauskoulutusta terveystulkkauksen osalta. Lisäksi opinnäytetyön tulos hyödyntää tulkkeja kehittämään omaa toimintaansa.

Aihetta tutkitaan seuraavien kysymysten pohjalta:

- Minkälaista asiasisältöön liittyvää osaamista tulkeilta vaaditaan mielenterveyteen liittyvissä tulkkaustilanteissa?
- Minkälaista toimintaa toivotaan tulkeilta mielenterveyteen liittyvissä tulkkaustilanteissa?

Opinnäytetyön tuloksena on kehittämis ehdotuksia. Kehittämis ehdotukset voidaan soveltaa tulkkien koulutukseen ja tulkattujen tilanteiden järjestämiseen mielenterveyspalveluissa. Toivon myös, että opinnäytetyöstä voivat hyötyä mielenterveyspalveluissa tulkkausta tekevät tulkit oman toimintansa kehittämiseksi.

Aikaisempaa tutkimusta ja aikaisempia mielenterveystyöhön liittyviä selvityksiä ja hankkeita käytän tämän tutkimuksellisen kehittämistyön lähtökohtina. Aineistonkeruumenetelmänä käytän puolistrukturoitua haastattelua. Käytän PALOMA-hankkeen käsikirjaa tukena kysymysten laadinnassa ja sen lisäksi

omia havaintojani, jotka perustuvat pitkään työkokemukseeni tulkkauksesta mielenterveyspalveluissa. Koko käsikirja kertoo pakolaisten mielenterveysongelmista ja pakolaisille tarkoitetuista mielenterveyspalveluista ja tulkkipalveluista. Tämän tutkimussuunnitelman kolmannessa luvussa käsiteltyä tutkimusta myös käytän apuna kysymysten laadinnassa. Hyvässä tutkimuksessa tutkija käyttää monipuolisia keinoja kysymysten suunnittelussa. Hän esim. voi etsiä teemoja kirjallisuudesta, aikaisemmista tutkimuksista ja teoriasta ja niitä voi yhdistellä kysymysten laadinnassa (Eskola & Vastamäki, 2015, s. 35).

2.2 Alan tarpeet ja aikaisemmat asioimistulkkauksen tutkimukset

Tarkastelen tässä luvussa mielenterveyspalveluiden tulkkaukseen liittyviä näkökohtia suomalaisten ja kansainvälisten selvitysten ja tutkimusten perusteella lähtökohtana tuoda mielenterveystulkkauksen tarpeet ja erityispiirteet esille.

Tulkin vuorovaikutustaitoja mielenterveystulkkauksessa on pidetty hyvin merkittävänä asiana onnistuneen hoidon kannalta. Tämä tulee esille Australiassa sijaitsevassa Monashin yliopistossa humanistisessa tiedekunnassa työskentelevän Dr. Jim Hlavacin (2017) laatimassa oppaassa mielenterveyspalvelussa työskenteleville tulkeille. Opas hyödyntää sekä puhuttujen kielten tulkeja että viittomakielen tulkeja. Se antaa ohjeita tulkeille, miten heidän tulisi toimia ja mitä ottaa huomioon työskentelyssä mielenterveysvirovomaisten ja potilaan kanssa. Lisäksi opas kertoo mielenterveyspalveluissa työskentelevän tulkin kompetenssista ja ammattieettisyydestä, potilaislaista ja muista asetuksista ja Australian mielenterveyspalvelusta. Australiassa on ollut vuodesta 2018 mahdollisuus erikoistua tulkeksi mielenterveysalalla. Opas antaa tietoja australialaisesta viranomaisesta Naatista, jonka kautta voi hakea sertifikaattia ja akkreditointia (Hlavacin, 2017, s. 5). The National Accreditation Authority for Translators and Interpreters (Naati) on kansallinen standardien asettaja ja sertifioiva järjestö auktorisoiduille kääntäjille ja tulkeille Australiassa. Se on ainoa organisaatio, joka sertifioi ammatinharjoittajia, jotka haluavat työskennellä tässä ammatissa Australiassa. Se on voittoa tavoittelematon yhtiö, joka on Kansainyhteisöjen valtioiden ja kansallisalueiden hallitusten

yhteisomistuksessa. Naatia hallinnoi yhtiön hallitus, joka on yhtiön omistajien nimittämä (Naati, i.a.) Marco Ehrstenin ym. (2017, s. 32) mukaan Ruotsissa on ollut mahdollisuus erikoistua tulkiksi terveydenhuollon alalla. Erikoistumisesta huolehtii Kammarkollegiet, joka ylläpitää auktorisoitujen tulkkien listan.

Tulkkausta mielenterveyspalveluissa on aiemmin muualla maailmassa tutkittu. Esimerkiksi kahdessa Etelä-Englannin organisaatiossa tehty tutkimus selvitti tulkkien roolia ja toimintaa mielenterveyspalveluissa. Tutkimuksessa oli mukana 12 tulkkia, jotka olivat töissä kahdessa maahanmuuttajia auttavassa hyväntekeväisyysjärjestössä. Tutkimuksessa sovellettiin kokeilevaa lähestymistapaa sekä kvalitatiivista ja induktiivista tutkimusmenetelmää. Tutkimustulosten perusteella tulkeilta odotetuissa ammattitaidoissa ja käyttäytymisessä oli joitain eroavaisuuksia. Esimerkiksi liittyen siihen tulisiko tulkkien olla näkymättömiä vai olla aktiivisesti osallisia. Tilanteita raportoitiin, joissa tulkki henkilökohtaisesti antoi mielenterveyspotilaalle psykologista tukea. Eroavaisuuksia löytyi myös mielenterveystulkaamisen ja muiden tulkkauksenaarioiden välillä. Mielenterveyspalveluissa tapahtuvassa tulkaamisessa pitäytyminen tulkin näkymättömässä roolissa muuttui hankalaksi, koska mielenterveystulkeille syntyi empatian tunteita ja halu auttaa potilasta. Myös tulkkauksessioiden odottamattomuus on aspekti, jossa huomattiin eroavaisuuksia mielenterveystulkkauksen ja muiden tulkkauksen välillä. Mielenterveyspalveluissa tulkkien täytyi soveltaa eri tulkkaustyylejä tilanteissa, joissa potilas esimerkiksi toisteli järjettömiä asioita. Haastateltujen tulkkien mukaan mielenterveyspalveluissa työskentelevällä tulkilla on ymmärrys siitä, että tulkkauksessa mielenterveyspalveluissa poikkeaa muissa ympäristöissä tapahtuvasta tulkkauksesta, tulkin on oltava empaattinen asiakasta kohtaan ja kärsivällinen ja lisäksi hänellä on oltava vahva persoonallisuus ja positiivinen asenne ihmisiin. Tulkilla myös on oltava hyvät viestintätaidot ja tuntemusta asiakkaansa kielestä ja kulttuurista (Resera, 2015, s. 1–14.)

Viittomakielen tulkkauksen osalta tulkkaukspalvelun kuurojen, huonokuuloisten, kuuroutuneiden ja sisäkorvaistutetta käyttävien henkilöiden kokemuksia mielenterveyspalveluissa on tutkittu Suomessa. Tutkimustulosten perusteella mielenterveyspalveluissa tapahtuviin tulkkauksilanteisiin toivottiin taitavia ja

pitkään alalla olleita tulkkeja ja tulkin vaihtuvuutta nähtiin ongelmallisimpana asiana tulkkauksen käytössä mielenterveyspalveluissa (Puumalainen & Virta, 2017).

Humanistisen ammattikorkeakoulun (Humak) ja Diakonia-ammattikorkeakoulun (Diak) tekemässä selvityksessä asioimistulkkauksen, viittomakielen- ja kirjoitustulkkauksen sekä puhevammaisten tulkkauksen koulutustarpeista ja alan tulevaisuudennäkymistä erikoistumiskoulutuksen tarpeiden ja järjestämismahdollisuuksien selvittämisestä, esimerkiksi sairaanhoidon tulkkauksen erikoistumiskoulutuksen tarpeet ovat nousseet esille. Lisäksi selvityksessä korostui tulkkiensa ammatillisen osaamisen kehittäminen, joka pitää sisällään tulkkauksen alojen asiasisältöjen osaamista ja tulkin henkilökohtaisten valmiuksien tukemista (Rainò & Vik, 2020. s. 54, 60.)

PALOMA-hanke pakolaisten mielenterveyden edistämisestä antaa hyvät eväät, joiden pohjalta voi selvittää minkälaista kehitystä kaivataan tulkkauksessa ja mitä on otettava huomioon mielenterveystulkkauksissa. Vaikka traumatisoituneiden vieraskielisten hoitoon on panostettu Suomessa, ja osaamista on paljon aiheesta, PALOMA-hankkeen käsikirjassa (Castaneda ym., 2018, 130) todetaan, että pakolaisten mielenterveyden edistämiseksi tarvitaan jatkuvaa kehittämistyötä, koulutusta ja yhteistyöfoorumeja. Tämä hanke on hyvin merkittävä tulkkauksen kehittämiseksi mielenterveysalalla, sillä korkeatasoisen koulutuksen tarvetta on ehdotettu päättäjille sekä sitä, että Suomessa panostettaisiin enemmän ammattilaisten ja korkeasti koulutettujen tulkkiensa käyttämiseen ja huolehdittaisiin siitä, että tulkkiä koulutusta antavissa oppilaitoksissa annetaan psyykkisesti oirehtivien pakolaistaustaisten kohtaamiseen liittyvää koulutusta. Kuukauden mittaiset koulutukset järjestettiin TAKK:ssa vuosina 2020 ja 2021 (Mieli ry, 2021).

Irma-Liisa Pöykkimiehen (2011) tekemässä pro gradu -tutkielmassakaan asioimistulkkiensa viestintähaasteista ei tarkastella erityisesti asioimistulkin viestintäosaamista mielenterveystulkkauksessa vaan yleisesti tarkastellaan asioimistulkin työtä ja heidän kohtaamistaan viestintähaasteita tulkkauksessa. Tutkimuksessa selvitetään mitä viestintäosaamista tulkeilta edellytetään

heidän käsityksensä mukaan, millaisia viestinnän haasteita he havaitsevat tulkkauksilanteessa, ja miten tulkkauksilanteessa olevan viranomaisen ja toisaalta vieraskielisen asiakkaan viestintäkäyttäytyminen vaikuttaa tulkkien kokemuksen mukaan tulkkauksilanteen vuorovaikutukseen. Tutkimuksen aineistonkeruun menetelmänä on käytetty haastattelu, jossa on piirteitä respondent-tihaastattelusta ja teemahaastattelusta. Tutkimusta varten oli haastateltu 11 Keski-suomen tulkkikeskuksen asioimistulkkiä 2011. Tutkimuksen perusteella asioimistulkin viestintäosaamisen kannalta tärkeät tekijät kielitaidon lisäksi ovat motivaatio jatkuvaan kehittymiseen, tulkkien ammattieettisten sääntöjen tunteminen ja noudattaminen sekä kontekstiherkkyys ja kokemus aidosta tulkkauksilanteesta. Tutkimushaastatteluun osallistuneet tulkit kuvailivat kulttuurinvälisen viestinnän asettamia haasteita tulkkauksilanteessa, etätulkkaukseen liittyviä haasteita sekä tulkkeihin kohdistuvia odotuksia merkittäviksi haasteiksi viestintäosaamiselle. Tutkimuksessa etätulkkauksen soveltumattomuus tulkkauksimuotona mielenterveyspalveluissa ja tulkin empaattisuuden tunteminen tulkattavaa kohtaan tulkkauksilanteissa mielenterveyspalveluissa nousevat esille.

Vaasan yliopiston sosiaali- ja terveystieteen maisteriopiskelijat (yhteensä 25) toteuttivat tutkimuksellisen projektin yhteistyössä Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin, Vaasan hoitopiirin, A-Tulkkaus Oy:n ja Pohjanmaan tulkkikeskuksen kanssa terveydenhuollon tulkkauksesta, hankkeen lähtökohtana oli asiakkaan ymmärrys. Maisteriopiskelijat perehtyivät terveydenhuollon tulkkaukseen teoreettisesti ja empiirisesti kahdeksassa raportissa. Raportit eroavat toisistaan tutkimusteemojen ja empiiristen tutkimuskohteiden perusteella. Tutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa erilaisia kokemuksia ja näkemyksiä tulkkauksen toteuttamisesta ja sen kehittämistarpeesta Suomessa. Tutkimustulosten perusteella terveydenhuollon ammattilaiset ja tulkit ovat yksimielisiä siitä, että osaaminen tulkkauspalveluissa edellyttää kuuntelemisen taitoa, vahvaa salassapitovelvollisuutta ja keskinäisen ammatillisen luottamussuhteen ylläpitämistä ja kunnioittamista. Hyvä kielellinen ymmärrys takaa hoito-ohjeiden ja neuvojen sisäistämisen hoitotoimenpiteiden yhteydessä ja jatkohoitoa suunniteltaessa. Etätulkkauksen haasteiksi tulkkien mukaan samanaikaiset puhujat, taustahäly ja tekniset ongelmat. Etenkin tulkkauksen laatua heikentää

erilainen kulttuuri ja murteiden tulkkaminen, kun näköyhteys puuttuu. Tutkimustuloksissa korostuu selvästi terveydenhuollon tulkkaustoiminnan kehittäminen. Kehitettäväksi nousevat esille tulkkauksen järjestämisen lisäksi tulkin terveysalan asiantuntemus ja siihen liittyvät termistöt, käyttäytyminen, joka sopii suomalaiseen yhteiskuntaan ja kulttuuriin. Ottaen huomioon alan tuntemus hoitajat pitivät sairaalan henkilökuntaan kuuluvaa tulkkiä hyvänä vaihtoehtona, mikäli se on mahdollista (Ollila, 2017, s.59–136.)

3. MIELENTERVEYDEN HÄIRIÖT, HOIDOT JA PALVELUT

Tulkkauksen sujuvuuden kannalta on tärkeä, että tulkilla on riittävästi tietoa mielenterveydestä ja sen häiriintymisestä ja siihen liittyvästä asiasisällöstä. Tässä luvussa tarkastelen mielenterveyden häiriöihin ja hoitoihin liittyviä käsitteitä, jotka ovat tämän opinnäytetyön kannalta olennaisia. Lisäksi kerron Suomen mielenterveyden palvelujärjestelmästä ja siitä, miten Suomessa hoitovastuu on jaettu mielenterveyspalveluiden välillä.

3.1 Mielenterveys

Maailman terveysjärjestön WHO:n mukaan mielenterveys on hyvinvoinnin tila, jossa ihminen pystyy näkemään omat kykynsä ja selviytymään elämään kuuluvissa haasteissa sekä työskentelemään ja ottamaan osaa yhteisönsä toimintaan (Mieli ry, i.a.) Mielenterveyttä on määritelty positiiviseksi mielenterveydeksi, koska se on jokaisen ihmisen hyvinvoinnin perusta ja voimavara (Kuhanen, 2017, s. 18). Freudin tunnetun määritelmän mukaan mielenterveys on ”kyky rakastaa ja tehdä työtä” (Toivio & Nordling 2013, s. 62). Tähän sanomaan usein lisätään kyky kärsiä myös, eli mielenterveyteen kuuluu kyky sietää pettymykset. Hyvinvoiva fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen tila ja tyytyväisyys määrittävät hyvää mielenterveyttä. Selviytyminen arkipäivän asioista ja todellisuudentajun säilyminen ovat hyvän mielenterveyden merkkejä. Tällöin ihminen jaksaa hoitaa oman tehtävänsä ja pystyy huolehtimaan itsestään ja muista, ja todellisuudentajuisesti arvioi itseänsä ja ympäristöänsä. Hyvä mielenterveys ei kuitenkaan tarkoita ongelmattomuutta ja elämä sujuu ilman vastoinkäymisiä ja kärsimystä (Vilkko-Riihelä & Laine, 2013, s. 110.) Ihmisen positiivinen mielenterveys pitää sisällään taidon ratkaista ongelmia ja koherenssin tunteen. Koherenssin tunteella tarkoitetaan ihmisen itsetuntoa ja -luottamusta ja tyytyväisyydentunnetta omaan itseensä ilman muutoksen havittelemista (Kuhanen, 2017, s. 18.)

3.2 Mielenterveyden häiriö

Mielenterveyden häiriö on tila, jolle on ominaista kognitiiviset ja emotionaaliset häiriöt, epänormaali käyttäytyminen, toimintahäiriö tai mikä tahansa näihin liittyvät (APA Dictionary of Psychology, i.a.) Mielenterveyden häiriö on tila, joka vaikuttaa ihmisen ajatteluun, tunteeseen, mielialaan, käyttäytymiseen (Medline Plus, i.a.). Vaikka mielen häiriöitä määritellään oireiden ja diagnoosien perusteella, mutta ne voidaan havaita inhimillisten ominaisuuksien tulemisena selvemmin huomattaviksi (Järvi ym., 2016, s. 200). Mielenterveyden häiriöt voivat olla tilapäisiä tai pitkäaikaisia ja niillä on vaikutus ihmisen sosiaaliseen käyttäytymiseen ja päivittäiseen toimintaan (Medline Plus, i.a.) Mielenterveyden häiriön kestäessä pitkään aikaa, se haittaa ihmisen elämänlaatua ja aiheuttaa hänelle kärsimystä ja ahdistusta (Vilkko-Riihelä & Laine, 2013, s. 131). Mielenterveyden häiriö on yleistermi, jota käytetään erilaisille psykiatrisille häiriöille. Psykiatrisissa häiriöissä ihmisellä alkaa olla psyykkisiä oireita, jotka aiheuttavat hänelle kärsimystä ja häiriöitä (Kanerva & Kuhanen, 2017, s. 224.) Mielenterveyshäiriöt luokitellaan oireiden ja vaikeusasteiden mukaan. Vakavimmat oireet aiheuttavat vakavia psyykkisiä oireita, jotka aiheuttavat tuskaa ja haittaa ihmiselle. Lisäksi vakavimmat oireet johtavat omakohtaiseen tuskaan sekä toimintakyvyn ja elämänlaadun heikkenemiseen (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 2021.)

Maailman terveysjärjestön WHO:n (World Health Organization, 2019) mukaan mielenterveyden häiriöihin luokitellaan masennus, kaksisuuntainen mielialahäiriö, skitsofrenia, muut psykoosit, dementia ja kehityshäiriöt, mukaan lukien autismi. Mielenterveyden häiriön vaikeusaste voidaan luokitella lievistä häiriöistä vakaviin häiriöihin. Lievässä päässä on ahdistuneisuushäiriö (neuroosit) ja vakavat ovat mielisairaudet (psykoosit). Näiden välissä on persoonallisuushäiriö. Mielialahäiriöihin myös kuuluu sekä lieviä että vakavia häiriömuotoja. (Vilkko-Riihelä & Laine, 2013, s. 132.)

Seuraavassa käänteisessä pyramidissa kuvataan mielenterveyden häiriöiden vaikeusastetta lievistä häiriöistä vakaviin häiriöihin.



Käänteinen pyramidi mielenterveyden häiriöstä lievästä asteista vakaviin asteisiin (Vilkko-Riihelä & Laine, 2013, s. 132.)

3.2.1 Ahdistuneisuushäiriö

Jokainen ihminen voi olla joskus ahdistunut. Tentti voi jännittää, meneminen työpaikkahaastatteluun voi tuntua tukalalta, puheen pitäminen tuntuu etukäteen ylivoimaiselta, pelottaa kiivetä korkealle paikalle jne. Mutta näiden muuttuessa vaikeiksi ja koko elämää häiritseväksi, silloin puhutaan ahdistuneisuushäiriöstä (Toivo & Nordling, 2013, s. 169.) Näin olleen ahdistuneisuushäiriöstä puhutaan, kun ahdistus muuttuu voimakkaaksi, pitkäkestoiseksi ja toimintakykyä rajoittavaksi. Ahdistuneisuus on tunnetila, johon voi kuulua pelkoa, jännitystä, huolestuneisuutta, levottomuutta tai paniikin ja kauhukokemus. Ahdistuneisuus on yleinen mielenterveyden häiriö, joka heikentää toimintakykyä ja elämänlaatua (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 2021; Kanerva & Kuhanen, 2017, s. 247.) Masennuksen jälkeen ahdistuneisuushäiriö on maailman toiseksi yleisin mielenterveyshäiriö. Ahdistuneisuushäiriöiden oireet ovat erilaiset pelot, paniikkihäiriöt, pakko-oireet ja yleistynyt ahdistuneisuushäiriö. Ahdistuneisuushäiriö esiintyy monissa eri muodoissa. Siihen kuuluvat

osaoireena monet psyykkiset sairaudet (Terveystalo, i.a.) Ahdistuneisuushäiriön psyykkisiä oireita voivat olla paljon. Niitä ovat unensaantivaikeudet, keskittymisvaikeudet, ärtyminen pienistä asioista, muistiongelmia, tarkkavaisuusongelmia, yleinen levottomuus ja ylikierroksilla käyminen (Toivo & Nordling, 2013, s. 169.)

Huomattavaa ahdistuneisuushäiriössä on autonomisen hermoston aktivoitumisen oireet. Niitä ovat erilaiset somaattiset (ruumiilliset) oireet kuten sydämentykytys, verenpaineen kohoaminen, suun kuivuminen, hengenahdistus, hikoilu, ruokahaluttomuus, palan tunne kurkussa, vapina, huimaus tai silmäteerien laajeneminen. Näiden lisäksi ahdistuneisuushäiriön keskeinen on välttämiskäyttäytyminen, jossa ihminen saattaa välttää joitakin asioita, esineitä tai tilanteita kuten korkeita paikkoja ja sosiaalisia tilanteita (Järvi ym., 2016, s. 227.) Ahdistuneisuushäiriö esiintyy muiden psykiatristen oireiden kanssa kuten, masennus ja sosiaalinen pelko ja paniikkihäiriö (Käypä Hoito, 2019).

Ahdistuneisuushäiriön syntyyn on monta tekijää. Stressaavat elämäntapahtumat usein laukaisevat häiriön, mutta niitä ei voida pitää varsinaisina syinä. Kasvatukseen liittyvät ominaisuudet, esimerkiksi vanhempien liiallinen huolehtivisuus voivat olla syynä. Samaten itsenäisyysvaatimukset ja erot voivat aiheuttaa ahdistuneisuutta (Toivo & Nordling, 2013, s. 169.) Ahdistuneisuus voi johtua psyykelääkkeiden haittavaikutuksista ja vieroitusoireista (Nykopp ym., 2015.) Ahdistuksen taustalla voi olla muutoksia aivojen välittäjäaineissa, sosiaalisen kasvuympäristön tekijöitä sekä elämäntavat kuten runsas päihteiden käyttö tai liiallinen kahvin juonti (Mehiläinen, i.a.)

3.2.2 Mielialahäiriöt

Mielialahäiriöt jaetaan masennushäiriöihin ja kaksisuuntaisiin mielialahäiriöihin. Masennus voi olla lyhytkestoinen ja ohimenevä tila. Masennuksen pitkeydessä, kyse on mielenterveyden häiriöstä (Kanerva & Kuhanen, 2017, s. 269.) Mielialahäiriöt voivat olla eriasteisia ja ne voivat vaihdella lievästä masennuksesta psykoosiin tai maniaan (Vilkko-Riihelä & Laine, 2013, s. 140).

Psykiatrian erikoislääkärin Matti Huttusen (Terveyskirjasto, 2018) mukaan läheisen menetyksen takia johtuvaa tilapäistä ja luonnollista surua ei pidetä mielialahäiriönä ja hän luokittelee mielialahäiriöitä oireiden laadun, keston ja vakavuusasteen perusteella.

Masennus on alakuloisuutta, surullista mielialaa, itsemurha-ajatuksia, itseinhoa ja epäonnistumisen tunnetta (Schubert, 2007, s. 94). Masentuneen tunneviereen muuttuessa pysyvämmäksi, sitä kutsutaan masentuneeksi mielialaksi. Se voi kestää yhtäjaksoisesti päiviä, viikkoja, kuukausia tai vuosia. Masennusoireyhtymästä puhutaan, mikäli masentuneen mielialan ohella esiintyy muita oireita, kuten keskittymis- ja huomiokyvyn sekä itsetunnon ja itseluottamuksen heikkenemistä, syyllisyyden ja arvottomuuden kokemuksia, synkkiä ja pessimistisiä ajatuksia tulevaisuuden suhteen, itsetuhoisia ajatuksia, unihäiriötä ja ruokahalun heikkenemistä (Järvi ym., 2016, s. 225.) On arvioitu, että puolet ihmisistä ei tunnista omaa masentuneisuuttaan, vaikka masennukseen liittyviä oireita olisi (Toivo & Nordling, 2013, s. 179.) Lisäksi masennuksen tunnistaminen kulttuurista toiseen vaihtelee. Länsimaisen kokemat, masennusta kuvastavat oireet eivät välttämättä ole tunnistettavissa toisessa kulttuurissa. Länsimaisessa kulttuurissa kasvaneella ihmisellä on enemmän tietoja masennuksesta ja siihen liittyvistä oireista (Schubert, 2007, s. 94–96.)

Kaksisuuntaisessa mielialahäiriössä vaihtelee maanisten ja depressiivisten vaiheiden mukaan. Ennen kaksisuuntaista mielialahäiriötä kutsuttiin maanis-depressiiviseksi mielisairaudeksi (Toivo & Nordling, 2013, s. 204.) Kaksisuuntainen mielialahäiriö on pitkäaikainen mielenterveyden häiriö. Siihen liittyy hypomania (lievä mania) -, mania tai sekamuotoisia sairausjaksoja. Näiden jaksot voivat olla kokonaan oireettomia tai vähäoireisia (Tays, 2020). Mania on vakava mielialahäiriö, sen oireet ovat liika kohonnut mieliala tai äreys, suuruuskuvitelma, ajatustoiminnan ja toimeliaisuuden voimistuminen (Terveyskirjasto, i.a.). Maniassa mielialan nousu, toiminnallisuuden huomattava lisääntyminen ja irrallinen ajattelu realiteeteista voivat johtaa suuriin sosiaalisiin vaikeuksiin. Ihminen saattaa maanisen jakson aikana tehdä suuria hankintoja, aloittaa tehdä monia asioita yhtä aikaa ja ottaa suuria riskejä (Toivo & Nordling, 2013, s. 204.) Sairauden hoitamattomuus voi johtaa työpaikan

menetykseen, omanarvontunteen heikkenemiseen ja sosiaalisen suhteiden menettämiseen (Kanerva & Kuhanen, 2017, s. 282).

3.2.3 Persoonallisuushäiriö

Persoonallisuushäiriö on syvälle juurtuneita joustamattomia ja pitkäaikaisia käyttäytymismalleja. Ne esiintyvät monenlaisissa elämäntilanteissa. Nämä käyttäytymismuodot ovat selkeästi tai äärimmäisen poikkeavia verrattuna samaan kulttuuriin kuuluvien tapaan ajatella, havaita, tuntea sekä suhtautua muihin. Tällaiset käyttäytymismallit ovat vakiintuneita. Usein näihin liittyy myös vaihtelevanasteista kärsimystä ja ongelmia sosiaalisessa suoriutumisessa (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL, 2012, s. 234.)

Persoonallisuushäiriö jaetaan kolmeen tyyppiin. Ensimmäiseen tyyppiin kuuluu tilanteet, kun henkilö on epäluuloinen ja eristäytyvä. Toiseen tyyppiin kuuluu tilanteet, kun henkilö on epäsosiaalinen, epävaaka, huomionhakuinen ja narsistinen. Kolmas tyyppi on vaativa, estynyt ja riippuvainen. Estyneisyydellä tarkoitetaan, että henkilö ihmissuhteessa on voimakkaan estoinen, epävarma, kokee sosiaalisia tilanteita vaikeaksi, riittämättömyyttä ja jännitystä, herkkä hylkäämiselle ja arvostelulle, kaipaa hyväksyntää. Riippuvaisuudella tarkoitetaan vaikeutta tehdä päätöksiä, kyvyttömyyttä luottaa omaan pärjäämiseensä tai siihen, että muilta tukea on saatavissa, usein ahdistus- ja masennusoireita, toisen hyväksynnän hakua ja tuen tarvitsemista pienissä päätöksissä (Mielen-terveyden keskusliitto, i.a.)

3.2.4 Psykoosi

Psykoosilla tarkoitetaan tilaa, jossa ihmisen todellisuudentaju on niin heikentynyt, ettei hän tajua mikä on totta tai mikä ei (Mieli ry, i.a.). Psykoosi on yleinen termi mielen-terveyden häiriölle. Henkilö on menettänyt jolta osin kosketuksen todellisuuteen (Mielen-terveystalo. fi, i.a.) Psykoosissa henkilön havaintokyky on tavalla toisella vääristynyt ja tämän vuoksi hän tulkitsee ulkopuolista

todellisuutta ja muita ihmisiä poikkeavalla tavalla (Kanerva & Kuhanen, 2017, s. 253). Psykoottisella henkilöllä on usein aistiharhoja (hallusinaatioita), kuten kuulo-, näkö- tai aistiharhoja. Psykoosiin liittyvät erilaiset harhaluulot (de-luusiot) aiheuttavat useanlaisia käytöshäiriöitä (Vilkko-Riihelä & Laine, 2013, s. 151.) Terveellä ihmisellä voi ilmetä stressitilanteissa tai nukahtamisvai-heessa erilaiset aistikokemusten vääristymät tai harha-aistimukset ilman, että ne olisivat psykoottisia. Ne voivat olla ohimeneviä, esimerkiksi, jos ihminen satunnaisesti kuulee puhelimen tai ovikellon soivan tai kuulee, ihan kuin joku kutsuisi häntä nimellä. Terveellä ihmisellä näitä satunnaisia harha-aistimuksia ei tulkita psykoosisairaudeksi. Terve ihminen ymmärtää, että hänen aistimuk-sensa on vääristynyt, eikä koe sitä todellisena ilmiönä (Järvi ym., 2016, s. 238.) Psykoosi voi myös ilmaantua kovan stressin, suuren univajeen tai trau-man seurauksena. Huumausaineiden vieroitushoito, aivovauriot, neurologiset ongelmat ja muut terveysongelmatkin voivat aiheuttaa psykoosia (Heretohelp, i.a.) Psykoosia voivat aiheuttaa masennus, kaksisuuntainen mielialahäiriö, de-mentia, persoonallisuushäiriö ja skitsofrenia (Heretohelp, i.a.).

Skitsofrenia on krooninen mielenterveyshäiriö, joka voi esiintyä lapsuusiässä tai varhaisessa aikuisiässä (Oxfordmedicine, 2012 & Duodecim, 2019). Skit-sofrenia on psykoosiksi luokiteltu vakava psykiatrinen sairaus, jonka oireet ovat harhaluulot ja aistiharhat (Schubert, 2017, s. 113). Skitsofrenialle tyypilli-siä oireita ovat aistiharhat, harhaluulot, puheen ja käyttäytymisen hajanaisuus, sekä puheen köyhtyminen, tunneilmaisun latistuminen ja tahdottomuus. Skit-sofrenia on kuvattu aivojen tiedonohjauksen säätelyhäiriöksi, joka näkyy muun muassa vaikeutena ilmaista selkeästi omia ajatuksia ja tunteita sekä solmia ja ylläpitää läheisiä ihmissuhteita. Skitsofreniaan kuuluu työ- ja toimintakyky lasku (Järvi ym., 2016, s.237.) Skitsofrenian oireet vaihtelevat suuresti eri ih-misillä tai samallakin ihmisellä eri sairautensa vaiheessa. Skitsofrenian dia-gnostiset kriteerit myös ovat vaihdelleet ja muuttuneet jonkun verran vuosi-kymmenen ajan. Nykyään diagnoosit edellyttävät, että ihmisellä on vähintään kuukauden aikana ainakin kaksi oireytypiä, jotka ovat ominaisia skitsofreni-alle (Terveyskirjasto, 2018.)

3.3 Trauma ja posttraumaattinen stressihäiriö (PTSD)

Kielitoimiston sanakirjan (i.a.) mukaan trauma on voimakkaan elämyksen aiheuttama henkinen vamma, mikä tieteen termipankin (i.a.) mukaan haittaa fyysistä ja psyykkistä terveyttä. Trauman sanan alkuperäinen merkitys on vaurio tai vamma. Trauman käsitteen määrittely voi olla ongelmallinen tai vaikeasti lähestyttävä tieteelliselle traumatutkimukselle, kliiniselle ja psykoterapeuttiselle traumatyölle. Arkikielessä traumalla käsitteenä on monivivahteinen kansantajuinen merkitys. Traumaa on käytetty kuvaamaan vaurioittavia tilanteita ja toisaalta niiden seurauksia. Yksi selitys sille miksi trauman käsite saattaa olla vaikeasti lähestyttävä, on se, että sen merkityksen sisältö herättää erilaisia affekteja, erityisesti vältteleviä tunteita. (Leikola, 2014, s. 47.) Trauma on myös luonnehdittu tilanteeksi, joka menee yli ihmisen mielen sietokyvyn ja uhkaa hänen mentaalista eheyttä (Salo ym., 2015, s. 56). Tämän fyysistä ja psyykkistä terveyttä haittavan vaurion taustalla on joku traumatisoiva tapahtuma, mikä saa aikaan traumaattista stressiä. Traumatisoiva tapahtuma voi olla mikä tahansa ihmisen kokema uhkaava tilanne, joka aiheuttaa voimakkaita elämää häiritseviä reaktioita (Emdr Europe, i.a.). Traumaattinen tapahtuma voi olla tilanne, jossa ihmisen tai hänen läheisensä henki, terveys tai fyysinen koskemattomuus on uhattuna. Tällaisia tapahtumia ovat sota, luonnonkatastrofi, liikenneonnettomuus, perheväkivalta tai seksuaalinen hyväksikäyttö (Trauma ja dissosiaatio, i.a.). Puhutaan emotionaalisesta traumasta, jos kokemus on traumatisoiva ja johtaa psykobiologiseen vaurioon. Kaikki järkyttävät kokemukset eivät johda emotionaaliseen traumaan (Leikola, 2014, s. 47.)

Traumaattiset kokemukset ovat ihmisen psyykelle ominaista, että ne tallentuvat ihmisen muistiin toisin kuin arkipäivän tapahtumat. Kun ihminen joutuu voimakkaasti stressaavaan tilanteeseen, hänen elimistönsä erittää endogeenisiä hormoneja. Endogeenista hormonia kutsutaan stressihormoniksi myös. Endogeeniset hormonit vahvistavat traumaattisen tilanteen tallentumista muistiin. Traumaattiset muistot tallentuvat visuaalisesti, hajuina, tunteina, ääninä ja tuntohavaintoon perustuvasti ilman semanttista kertomusta. Ihminen tulisi myöhemmin rakentaa kielellistä kertomusta, joka vastaa tuntemuksiaan tilanteesta

sitä mukaan, kun käsitys tapahtumasta rakentuu. Traumaattisen tapahtuman jälkeen toipumiseen kuuluu toistuva kokemuksen tunkeutuminen mieleen sekä aktiivinen välttely ja ylireysoireet. Jos nämä mainitut oireet jatkuvat voimakkaasti yli kuukausi tapahtuman jälkeen ja ihminen ei pysty toimimaan normaalisti on luultava, että kyseessä on posttraumaattinen stressihäiriö (Emdr Europe, i.a.)

Posttraumaattinen stressihäiriö PTSD on psykiatrinen häiriö, joka on luokiteltu ahdistuneisuushäiriöihin. Se saattaa kehittyä traumaattisen tapahtuman kokemisen tai todistamisen seurauksena (Trauma ja dissosiaatio, i.a.). PTSD:n kansallisen keskuksen mukaan noin 7–8% ihmisistä voi kehittyä PTSD elämänsä aikana. Tämä prosentti on kuitenkin pienempi verrattuna niihin ihmismäärään, jotka ovat kokeneet traumaa (Mental Health TX, i.a.) PTSD voi esiintyä niillä ihmisillä, jotka ovat kokeneet hengenvaarallisen vastoinkäymisen kuten, sodan, seksuaalisen väkivallan, auto-onnettomuuden tai luonnonkatastrofin. On luonnollista, että näiden ikävien koettelemusten jälkeen ihminen alkaa oireilla ja kärsiä univaikeuksista, mutta jos oireilu kestää yli muutaman kuukauden, silloin puhutaan posttraumaattisesta stressihäiriöstä (VA organizations, i.a.).

Posttraumaattinen stressihäiriö oireilee kolmella eri tavalla. Ensimmäisessä tavassa oireet ovat häiritsevät muistot traumaattisesta tapahtumasta. Muistot ilmenevät painajaisina ja flashback-reaktioina. Nämä muistot saattavat aiheuttaa psykologista ahdistuneisuutta ja myös fyysisiä oireita. Toinen oireilu liittyy aiheen välttelemiseen. Ihminen saattaa nähdä kovasti vaivaa välttääkseen asioita ja paikkoja, jotka tuovat hänen mieleensä muistoja tapahtumasta. Ihminen saattaa turtua psyykkisesti, mikä haittaa ihmisen hyvinvointia ja ihmissuhteita. Kolmas tapa oireilla on ylivilittynisyys. Silloin ihmisellä on vaikeuksia nukkumisen ja keskittymisen kanssa. Lisäksi hänellä voi esiintyä säikähtelyä ja yhtäkkisiä vihan tunteita. Nämä oireet vievät usein masennukseen ja päihteisiin (Krogerus, 2012.)

3.4 Dissosiaatio

Sanalla dissosiaatio tarkoitetaan kokonaisuuden osien irtautumista toisistaan. Psykologiassa dissosiaatiolla viitataan tilanteeseen, jossa henkilön normaali tajunnan, muistojen identiteetin ja havaintojen yhdistäminen on häiriintynyt (Trauma ja dissosiaatio, i.a.). Dissosiaatiosta puhutaan silloin, kun mieli ikään kuin jakautuu kahtia. Toinen puoli kantaa tunnepuolella traumamuistoa, toinen puoli pyrkii elämään normaalia arkielämää, pitämään muistiot poissa ja haataamaan trauman olemattomiin. Näin dissosiaatio mahdollistaa, että ihminen jatkaa elämäänsä raskaista kokemuksista huolimatta (Mielenterveyden keskusliitto, i.a.) Tällöin traumaattiseen tilanteeseen joutunut ihminen suojautuakseen ylivoimaiselta ja sietämättömältä kokemukselta, hän katkaisee mielessään yhteyksiä ja eristää traumaattisen tilanteen, siihen liittyvät ajatukset, tunteet, aistimukset tai muistot erilleen muusta mielensä toiminnasta. Ihminen saattaa dissosioida jopa kokonaisia osia persoonallisuudestaan pois ikään kuin ne eivät olisi osa häntä (Salo ym., 2015, s. 59.) Dissosiaatio on erityisen tyypillinen traumatilanteessa, jolloin se ehkäisee henkilön psyykkisen ylikuormittumisen ja mahdollistaa trauman pirstomisen pienempiin, helpommin hallittaviin yksikköihin. Useimmiten, kun trauman uhri tuntee olonsa riittävän turvalliseksi, aletaan palasia yhdistää toisiinsa, dissosiaatio alkaa purkautua. Jos dissosiaation kokemusta ei päästä kunnolla purkamaan, seurauksena on usein trauman jälkeisiä psyykkisiä ongelmia kuten akuutti tai posttraumaattinen stressihäiriö (Trauma ja dissosiaatio, i.a.)

Dissosiativisia ilmiöitä on jaettu kahteen päätyyppiin: horisontaaliseen ja vertikaaliseen dissosiaatioon. Horisontaalisella dissosiaatiolla tarkoitetaan tunteiden dissosioitumista havainnosta ja näiden torjuttujen tunteiden siirtymistä johonkin toiseen kohteeseen. Tämä ilmenee pelkona, joka ei näy ulkoapäin. Dissosiaatio voi näkyä unohtamisina ja välttämiskäyttäytymisinä. Väkivaltaa kokenut ihminen voi kertoa, ettei tunne mitään tunteita, kuten pelkoa pahoinpitelijäänsä kohtaan, mutta samalla hän saattaa samanaikaisesti kärsiä vaikeista pelkotiloista, kun hän kohtaa vieraita ihmisiä. Raiskauksen uhri saattaa kokea, ettei tapahtuma ole vaikuttanut häneen millään tavalla. Hän saattaa oireilla psyykkisesti, mutta ei liitä oireitaan raiskatuksi tulemiseen. Vertikaalinen

dissosiaatio tapahtuu ajallisessa syvyysuunnassa, jolloin yhteydet eri aikoina tapahtuneiden kokemusten välillä katkeavat. Tällaisessa tilanteessa ihmisen psyykkinen kokemisen tapa, mieliala ja käyttäytyminen ovat luonteeltaan epä-jatkuvia ja alttiita muuttumaan hyvin nopeasti ja voimakkaasti. Hänen voi olla vaikea muistaa mitä hän toisessa tilassa ollessaan tunsi, teki tai ajatteli. Tä-mänkaltaisia vaihtuvia minäkuvia esiintyy usein rajatilastollisesti persoonalli-suudeltaan rakentuneilla potilailla, kaksisuuntaisesta mielialahäiriöstä kärsi-villä sekä paniikkihäiriöoireisilla potilailla (Salo ym., 2015, s. 60.)

3.5 Hoitomenetelmät mielenterveyspalveluissa

Mielenterveyteen liittyvät sairaudet voivat johtua geneettisistä tai ympäristön olosuhteiden aiheuttavista syistä tai yksilöllisistä biologisista tekijöistä. Eri te-kijät otetaan huomioon hoitoa määrätessä niin, että hoidot jaotellaan sen mu-kaan, mikä keskittyy tai vaikuttaa mihin tekijään (Mielenterveystalo.fi, i.a.). Hoito alkaa haastattelulla, hoidon tarpeen arvioinnilla ja yhteisellä hoitosuun-nitelmalla (Kanerva & Kuhanen, 2017, s.175). Eri hoitomuodot vaikuttavat eri tekijöihin. Hoitomuodot on jaettu karkeasti biologisiin ja psykososiaalisiin hoi-toihin. Hyviä hoitotuloksia on saatu, kun molemmat on yhdistetty ja käytetty samanaikaisesti (Mielenterveystalo.fi, i.a.)

Biologisella hoidolla tarkoitetaan lääkehoitoja, valohoitoja, aivojen magneetti-hoitoja ja aivojen sähköhoitoja. Psykoterapeuttinen hoito on vuorovaikutuk-seen ja keskusteluun perustuva hoito (Mielenterveystalo.fi, i.a.) Länsimaissa mielenterveysongelmia hoidetaan kahdella yhdistetyllä menetelmällä, lääke-hoito ja psykoterapia. Psykoterapia on kehittynyt vasta noin vuosisadan. Psy-koterapian tarkoitus on hoitaa asiakkaan häiriintynyttä mieltä psykologisilla keinoilla (Schubert, 2007, s.115.)

Psykoterapia on asiakkaan ja hoitavan henkilön välinen jäsennelty vuorovai-kutuksellinen prosessi (Karlsson ym., 2006, s. 4). Psykoterapia on hoitomuoto, jolla hoidetaan mielenterveyden häiriöitä. Hoidossa pyritään tarjoamaan mah-dollisuuksia hoitoon hakeutuneelle ihmiselle tehdä niitä valintoja, jotka liittyvät

hänen elämäänsä (Laurema & Häkkinen, 2019, s. 104.) Psykoterapian hoidon tavoitteena on poistaa tai lievittää psyykkisiä häiriöitä ja niihin liittyvää tuskaa, tukea psyykkistä edistystä ja kehitystä ja lisätä hoitoon hakeutuneen ihmisen valmiuksia itse ratkaista ongelmansa (Karlsson ym., 2006, s. 4).

Psykoterapeuttisessa hoidossa henkilö keskustelee psykoterapeutin kanssa niistä asioista, joiden vuoksi hän on tullut hoitoon (Mielenterveystalo.fi, i.a.). Psykoterapeuttinen hoito perustuu keskusteluun ja vuorovaikutukseen ja tämän vuoksi sanojen ja merkityksen ymmärtäminen hoidon kannalta on merkittävä (Kärkkäinen, 2018). Suomessa tämä hoitomuoto on pitkään toiminut kahdella kotimaisella kielellä, suomen ja ruotsin kielellä. Suomen perinteisten vähemmistön, kuten saamelaisten, romaanien ja tataarien kohdalla tämä palvelu on vain osin mahdollista (Schubert, 2017, s. 103.) Erikoislääkäri Jukka Kärkkäinen (Johansson, 2018.) korostaa psykoterapian merkitystä omalla äidinkielellä vedoten siihen, että terapiassa käsitellään yksilöllisiä, arkoja ja vanhoja traumaattisia asioita, oma äidinkieli on vahvemmin sidoksessa tunnepuoleen. Mutta samalla hän pitää tulkin käyttämistä psykoterapiassa parempana vaihtoehtona kuin käydä terapiassa puutteellisella kielellä, vaikka hänen mielestään kolmannen henkilön läsnäolo saattaa vaikuttaa terapiatilanteeseen.

Psykososiaalinen hoito on laajempi hoitomuoto, joka pitää sisällään yksilöterapioiden lisäksi psykoedukaatio (koulutuksellinen terapia), erilaiset perheinterventiot (perheen tapaamiset), ryhmämuotoiset interventiot, arkielämän ja sosiaalisten taitojen harjoittelu ja kognitiiviset hoitomuodot (Mielenterveystalo.fi, i.a.). Psykoedukaatiolle ei ole vakiintunutta vastinetta suomen kielessä, se on käännös englanninkielisestä termistä "psychoeducation" (Johansson, 2009, s. 13). Psykoedukaatiivinen työskentely on kehittynyt ensisijaisesti psykoosia ja skitsofreniaa sairastavien ihmisten ja hänen perheensä kanssa tehtäväksi opetukselliseksi menetelmäksi. Tästä käytetään käsitettä koulutuksellinen perhetyö tai psykoedukaatiivinen perhetyö (Schubert, 2017, s. 187.) John Kemmin ja Ann Closten mukaan edukaatiota käytetään tarkoituksena pyrkiä vaikuttamaan toisen käyttäytymiseen (Johansson, 2009, s. 13). Psykoedukaatiota voidaan määritellä jaetuksi asiantuntijuudeksi hoitavan tahon ja hoitoa tarvitsevan sekä hänen perheen välillä. Sen tarkoitus on pyrkiä yhdessä etsiä

ratkaisua hänen ja perheensä tilanteeseen ja ongelmiin. (Schubert, 2017, s. 187.) Psykoedukatiivinen työskentely voi olla usean perheen välillä. Tämä malli voi olla sopiva perheille, joilla on vaikeuksia osallistua pidempiin interventioihin tai selviytyvät suhteellisen hyvin (Johansson, 2009, s. 13.) Psykoedukatiivisessa perhetyöskentelyssä huomioidaan perheen lapset. Lasten pitäisi tulla kuulluksi ja heidän kokemuksensa vanhempaansa sairaudesta pitäisi jakaa (Schubert, 2017, s. 188.)

Terapeutit toimivat terapiakoulutuksen teoreettisen suuntauksen lähtökohdasta. Terapiakoulutuksia on satoja, mutta ne perustuvat suurimmilta osin kolmeen suuntaukseen: psykoanalyttiseen, behavioraaliseen ja humanistiseen suuntaukseen. Psykoanalyttisen teorian kehitti itävaltalainen lääkäri Sigmund Freud (Schubert, 2007, s.117).

Psykoanalyttisessa terapiassa asiakas käy psykoterapeutin avulla läpi muistoja ja mielikuvia oman elämänsä eri vaiheista. Asiakas pyrkii tutustumaan omaan minäänsä muun muassa tutkimalla torjuttuja mielikuvia. Terapeutin tehtävä perustuu tässä terapiamenetelmässä asiakkaan puheen kuuntelemiseen ja empaattiseen eläytymiseen tähän (Schubert, 2007, s.117–118.)

Behavioristisen terapian kiinnostus alkoi 1920-luvulla, ensimmäisen maailmansodan jälkeen. Amerikkalaiset John Watson ja Frederick Skinner ja venäläinen Ivan Pavlov kiinnostuvat behaviorismista (Schubert, 2007, s.118–119). Behavioristisen terapian menetelmän lähtökohta on, että ihminen pystyy muuttamaan tekemisensä tapaa ja sillä on vaikutusta hänen tunteisiinsa ennen pitkään sisäisiin malleihin (minäkäsitykseen ja maailmankuvaan). Behavioristisessa terapiassa havainnoidaan käytännön tilanteita ja niissä ilmeneviä joko sisäisiä tai ulkoisia ärsykejä. Sisäiset tai ulkoiset ärsykkeet synnyttävät häiritseviä tunteita kuten ahdistusta tai saavat ihmiset toimimaan itselleen ja muille epäedullisesti. Behavioristisella menetelmällä on hoidettu unettomuutta, kipua, alkoholiongelmia, uupumusta ja sairauksia, joissa itsehallinnalla on keskeinen tehtävä. Menetelmää käytetään enemmän ahdistukseen ja jännityksen vähentämiseen (Kainuun-psykoterapia.fi, 2014.)

Humanistisen psykologian suuntaus kehittyi 1950-luvun alusta lähtien Yhdysvalloissa. Humanistisessa psykologiassa ensisijaisina ovat ihmisyyys ja inhimillisyyys. Tässä suuntauksessa korostetaan positiivisten tekijöiden tärkeyttä, ihmisen hyvyyttä ja kokonaisuutta. Terapeutti toimii aktiivisena kuuntelijana ja keskustelijana, eikä neutraalina. Terapeutti on roolissaan aito ja avoin, hän tuo omia mielipiteitään tarkoituksena rohkaista asiakasta. Terapian tavoitteena on tukea asiakasta tunnistamaan niitä tekijöitä, jotka ovat aiheuttaneet psyykkisten ongelmien syntymistä ja käsitellä niitä aktiivisena toimijana. Hoidossa on sekä yksilö- että ryhmäterapiajaksoja (Schubert, 2007, s.120–121.)

3.6 Suomen mielenterveyspalvelut tulkkausympäristönä

Mielenterveyspalveluiden tarkoitus on ehkäistä, vähentää ja hoitaa mielenterveyspalveluiden häiriöitä ja seurauksia. Mielenterveyspalveluiden toimintaan kuuluvat neuvonta, psykososiaaliset tuet, mielenterveyden häiriöiden tutkimus, hoito ja kuntoutus. Sosiaali- ja terveysministeriön vastaa mielenterveyspalveluja ohjaavasta lainsäädännöstä, hoitoon pääsyyn liittyvistä määräyksistä ja muusta viranomaisohjauksesta (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, i.a.) Yksilön ja yhteisön mielenterveyttä edistävä ja mielenterveyden häiriöitä ehkäisevä mielenterveystyö on käsitelty muun muassa terveydenhuoltolaissa (L1326/2010), mielenterveystyölaissa (L1116/1990) ja sosiaali- ja terveysministeriön lainsäädännössä (L1301/2014). Mielenterveyspalveluja valvovat sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) ja aluehallintovirastot (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, i.a.). Valvira on sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalan keskusvirasto. Valviran tehtävänä on hoitaa sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaa ja lupahallintoa. Lisäksi Valvira valvoo varhaiskasvatuksen ja alkoholielinkeinon toiminnan asiajärjestystä. Valvonnan lisäksi Valvira antaa ohjausta aluehallintovirastoille tehtävissä, jotka liittyvät sosiaali- ja terveydenhuoltoon (Valvira, 2020.)

Kunnan sosiaali- ja terveydenhuolto vastaa asukkaidensa mielenterveyden häiriöiden ehkäisemisestä, aikaisesta havaitsemisesta, tarkoituksenmukaisesta hoidon ja kuntoutuksen tarjoamisesta. Mielenterveyden häiriöiden

hoidossa avopalvelut ja sosiaali- ja terveydenhuollon peruspalvelut ovat ensisijaisia. Lisäksi mielenterveyspalveluja tarjotaan erikoissairaanhoidossa psykiatrian poliklinikoilla ja psykiatrisena sairaanhoitona. Kunnan sosiaalihuollot järjestävät asumispalveluita, kotipalveluita ja kuntouttava työtoimintaa mielenterveyskuntoutusta tarvitseville asukkaille (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2020.)

Suomessa lievät ja keskivaikeat mielenterveysongelmat hoidetaan perustason terveydenhuollossa. Perustason terveydenhuollon työt voivat olla esimerkiksi mielenterveys- ja päihdeongelmien varhainen tunnistaminen ja puheeksi ottaminen ja mielenterveyshäiriön toteaminen. Psykiatrisen sairaanhoitajan vastaanotto on myös järjestetty peruspalveluissa tietyissä mielenterveydenhäiriön tilanteissa. Tämä kuitenkin vaihtelee kunnittain riittämättömien resurssierojen vuoksi. Yleensä mielenterveyspalvelut järjestetään muiden terveystaloiden ohella terveys- ja hyvinvointikeskuksissa, mutta hoitovastuun jakautumisesta on kuitenkin eroja kunnittain erikoissairaanhoidon ja perusterveydenhuollon välillä. Esimerkiksi psykoterapiapalvelut pääsääntöisesti toteutuvat yksityisten palvelujärjestäjien kautta. Joissakin kunnissa samassa toimipisteessä päihde- ja mielenterveystyö on yhdistetty yhteen. Suomessa kolmannella sektorilla myös merkittävä rooli mielenterveys- ja päihdeongelmien ehkäisemisessä toiminnassa. Mielenterveyspalvelun järjestäessä on hyvin tärkeä arvioida asiakkaan kokonaistilannetta. Palvelutarpeet ja niiden järjestämis muodot voivat vaihdella riippuen asiakkaan taustasta esimerkiksi pakolaisten kohdalla sillä jotkut palvelut johtuen sen järjestelmästä tai riittämättömän resurssin vuoksi eivät vastaa pakolaisten tarpeisiin. Lasten ja nuorten kohdalla, mielenterveyspalvelut toteutuvat neuvolassa, perhepalveluissa, kouluissa tai erikoissairaanhoidon palveluissa. Ikääntyneiden osalta perusterveydenhuollon tarjoaman mielenterveyspalvelun lisäksi vanhuspsykiatrian yksiköt ja erilaiset yksityiset palvelunjärjestäjät kuten, palvelutalot tai muut tuetut asumisen yksiköt, jotka ovat erikoistuneet mielenterveys- ja päihdeongelmiin, tarjoavat mielenterveyspalveluita (Castaneda ym., 2018, s. 257–258.)

Suomessa julkisten sektorin lisäksi yksityiset terveystaloiden tarjoajat tilaavat tulkin. Terveystalo tarjoaa maahanmuuttajille ja turvapaikanhakijoille

keskusteluterapiaa, johon on mahdollista saada tulkki (Terveystalo, i.a.) Paloma-hankkeessa (Castaneda ym., 2018, s. 129–132.) suomen kielen taidottoman asiakkaan ja mielenterveyspalvelun ammattilaisten ymmärretyiksi tulemiseen ja tulkkiaavusteiseen asiakastapaamiseen on kiinnitetty erityistä huomiota toteamalla, että viranomaisilla on velvollisuus huolehtia tulkkauksen järjestämistä koskevan lainsäädännön toteutumisesta, jotta molemmat osapuolet tulevat ymmärretyiksi. Pidetään erityisen tärkeänä, että mielenterveyspalvelun ammattilaiset käyttävät ammattilaisia ja korkeasti koulutettuja tulkkeja asiakastapaamisissa. Suositaan ensisijaisesti läsnä-olotulkkauksia mielenterveyden hoidon antamisessa.

Monikulttuurisessa tilanteessa mielenterveyspalveluissa käytetään tulkkeja kieliongelmiin takia. Mielenterveyspalveluissa ennen tulkin tilaamista on hyvä selvittää mitä kieltä ja murretta asiakas puhuu. Joissakin maissa murteet voivat vahvasti erota toisiaan. Tulkin käyttö on osin haasteellista potilaan luottamuksen kehittämisen kannalta. Tulkin murre voi synnyttää asiakkaassa epävarmuutta tai ennakkoluuloja, jotka liittyvät oman maan alueiden yhteiseen historiaan. Asiakas saattaa kieltäytyä käyttämästä tulkkeja, joka ei kuulu omaan ryhmään uskonnollisista tai kulttuuriin liittyvistä syistä. Yleensä asiakastilanteen sujuvuutta auttaa, jos asiakas ja tulkki ovat samaa sukupuolta (Schubert, 2017, s. 135.)

4 KULTTUURINEN KOMPETENSSI MIELENTERVEYSPALVELUISSA

Viimeisen kolmenkymmen vuoden aikana Suomen yhteiskunta on selvästi muuttunut heterogeeniseksi. Eri kielten ja kulttuurien kohtaamiset ovat päivittäistä kaikissa tilanteissa arkielämässämme. Ymmärtäminen ja vuorovaikutuksen sujuvuus on mutkatonta, kun eri kulttuureista tulevat kommunikoijat tietävät toisten kulttuurista ja soveltavat osaamisensa viestintätilanteissa yhteiskunnan eri toiminta-alueilla. Tarkastelen tässä luvussa ensin kulttuurisen kompetenssin käsitettä. Sen jälkeen tarkastelen hoitoalan kulttuurisen kompetenssin tiedollisia ja taidollisia ulottuvuuksia ja lopuksi kerron kielen ja kulttuurin välisestä suhteesta ja sen vaikutuksesta viestintään.

4.1 Kulttuurinen kompetenssi käsitteenä

Kulttuuria on määritelty opituiksi ihmisten ominaisuuksiksi, jotka eivät ole synnynäisiä. Kulttuuri periytyy sosiaalisen vuorovaikutuksen kautta, mutta ei geneettisesti. Kulttuuri ei ole yksilön henkilökohtainen ominaisuus vaan jonkun ryhmän ominainen ominaisuus (Idström & Sosa, 2009, s. 7.) Kielitoimiston sanakirjan (i.a) mukaan kompetenssi tarkoittaa pätevyyttä, kelpoisuutta; viranomaisen toimivaltaa tai kielikykyä, -tajuuta, kun kyseessä on kielellinen kompetenssi. Kompetenssin määritelmä on laaja. Tässä kontekstissa parhaiten sopii Helen Heikan (2008, s. 48) käyttämä viittaus Richard Boyatzisin ja Jonathan Wintertonin määrittelemä kompetenssi toimintamalliksi, jonka ihminen jalkauttaa eri tilanteissa menestyksellisen lopputuloksen aikaansaamiseksi.

Kulttuurinen kompetenssi on erilaisia kykyjä ja taitoja, joita tarvitaan, kun toimitaan eri kulttuureista tulleiden asiakkaiden ja potilaiden kanssa (Alitolppa-Niitamo ym., 2013, s. 137). Kulttuurinen kompetenssi on ammatillinen osaaminen, joka takaa tehokkaan työskentelyn toisesta kulttuurista tulevien potilaiden tai työkavereiden kanssa (Schubert, 2017, s. 120). Kulttuurinen kompetenssi käsitteenä tarkoittaa toisten ihmisten kunnioittamista riippumatta heidän

kulttuuritaustoistaan, syrjimättömän yhteiskunnan rakentamista ja arvossa pitämistä, ja palveluiden tarjoamista ihmisille ja heidän osittain erilaisten tarpeiden huomioon ottamista riippumatta heidän taustoistaan (Castaneda ym., 2018, s. 113). Kulttuurinen kompetenssi pitää sisällään herkkyyttä havaita kulttuurinen ulottuvuus toisessa ihmisessä ja itsessä myös, avoimuus ja kiinnostus toisesta kulttuurista tullutta ihmistä kohtaan ja taito käyttää kulttuuritietoa vuorovaikutteisessa työskentelyssä. Kulttuurisen kompetenssin lisäksi tästä käytetään myös näitä muita nimityksiä, monikulttuurisen hoitotyön taitoa, kulttuurista hoitoa, kulttuurista yhdenvertaisuutta ja interkulttuurista hoitamista (Schubert, 2017, s. 120.) Monikulttuurisen kasvatuksen professorin Fred Derwinin (Werlander, i.a.) mukaan interkulttuurisuudella tarkoitetaan kahden tai useamman kulttuurin välistä prosessia tai tapahtumaa.

Yhdenvertaisuuslaki (L1325/2014) kieltää syrjinnän henkilön alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen ja iän perusteella. Ammattilaisten kulttuurista kompetenssia on määritelty taidoksi tiedostaa ja tuntea oman kulttuurinsa ja asiakkaansa kulttuuri ja kohdata asiakkaan osana kulttuuria ja yksilönä ja olla motivoitunut asiakaskohtamisessa. (Castaneda ym., 2018, s. 113).

Kulttuurinen kompetenssi on tärkeää tulkeille myös. Asioimistulkkaustilanteissa eri kulttuurit kohtaavat toisensa, asioimistulkki suhteuttaa toimintansa niin, että se vastaa tulkkauksilanteessa olevien odotuksiin (Koskinen, 2018, si.161).

4.2 Hoitotyön kulttuurisen kompetenssin ulottuvuudet

Keskeisimmät kulttuurisen kompetenssin mallit ovat prosessinomaisia, jotka korostavat kulttuuritietoisuutta, kulttuurista tietoa, kulttuurista herkkyyttä ja kulttuurista taitoa/kompetenssia (Schubert, 2017, s. 121 & Alitolppa-Niitamo ym., 2013, s. 137–138). Lisäksi kulttuurisen kompetenssin prosessiin liittyy kulttuurinen kohtaaminen ja kulttuurinen tahto (Alitolppa-Niitamo ym., 2013, s. 137–138.)

Kulttuurisella tietoisuudella ja tiedolla tarkoitetaan tietoisuutta asiakkaan kulttuurin arvoista, uskomuksista, tavoista, ongelmanratkaisumenetelmistä, asiakkaan näkemyksen ymmärtäminen, tietoisuutta oman kulttuurisen taustan merkityksestä, erojen ja yhtäläisyyksien näkeminen, ymmärrys terveyteen liittyvästä epätasa-arvosta. Kulttuurinen herkkyys pitää sisällään kulttuuria arvossa pitävä hoitotyön suunnittelu ja toiminta, luottamus, kunnioitus, empatia ja yhteistyön perusteiden luominen (Alitolppa-Niitamo ym., 2013, s. 137–138.) Kulttuurinen taito on kulttuurisesti tiedon ja tiedon lähteiden tuntemus, asiakkaan näkemykset olemassa olevista ongelmista, viestinnän ja vuorovaikutuksen taidot, kulttuurien välissä toimiminen, potilaan edustajan toimiminen, etnosentrisyyden ja rasismien tunnistaminen. Etnosentrisyys tai etnosentrismi tarkoittaa tapaa nähdä omaa kulttuuria parempana kuin muiden kulttuurit (Peda.net, i.a.). Kulttuurisella kohtaamisella tarkoitetaan aitoa kohtaamista eri kulttuureista tulevien kanssa ja ryhmien välisten vaihtelun huomioimista. Kulttuurisella tahdolla tarkoitetaan henkilökohtaista tahtoa, toiminnan ja sisäisen tunteen toisiaan vastaamista ja aitoa kiinnostusta ja motivaatiota auttamiseen (Alitolppa-Niitamo ym., 2013, s. 137.)

Mary Fukuyaman (Schubert, 2007, s. 203.) mukaan mielenterveystyö ja psykologinen neuvonta ovat luonteeltaan monikulttuurisia. Täten länsimainen mielenterveystyö ja psykoterapia soveltuvat asiakastyöhön eri kulttuureista tulleiden asiakkaiden kanssa. Kulttuurien välisten erojen vuoksi toimintatavat, käytännöt ja näkemykset voivat olla erilaisia. Näiden huomioon ottaminen asiakastyössä mielenterveyspalveluiden ympäristössä on hoidon kannalta merkittävä asia. Mielenterveyspalveluiden ympäristössä työskentelevien on tärkeä olla aktiivisia tietojen hankkimisessa heidän asiakkaittensa kulttuurisesta taustasta, maiden historiasta, nykytilanteesta sekä heidän maailmankatsomuksestaan

Samanlainen kohtelu monesta eri kulttuuriryhmistä tulleiden kaikkien asiakkaiden kanssa ei välttämättä tuota samanlaista lopputulosta toivotulla tavalla työskentelyssä. Asiakkailta voi olla erilaiset odotukset ja tarpeet vuorovaikutustilanteesta heidän kulttuuritaustastansa johtuen. On tärkeä ottaa tämä

huomioon asiakastyössä. Tällöin hoitotyöntekijän on tärkeä olla kulttuurisensitiivinen. Kulttuurisensitiivinen hoitotyöntekijä on sisäistänyt taidon olla herkkä ja avoin toisen kulttuurin edustajan suhteen, osaa luoda asiakastyössä sellaiset olosuhteet, jotka sopivat asiakkaan kulttuurisen taustan kanssa ja tehdä vuorovaikutustilanteesta vähemmän ongelmallisen (Schubert, 2007, s. 204.)

Lisäksi mielenterveyspalveluissa työskentelevien on tärkeä sisäistää kulttuurinen empatia. Kulttuurinen empatia tarkoittaa toisen kulttuurin ymmärtämistä, hyväksymistä sekä myötämielisyyttä vierasta kulttuuria kohtaan. Ajatellaan, että työntekijä pystyy paremmin palvelemaan asiakastaan, kun hän on sisäistänyt kulttuurista empatiaa. Mielenterveyspalveluissa työskentelevä voi olla empaattinen vieraskielistä asiakasta kohtaan, mutta tiedostaa ja pitää itsensä koko ajan kulttuurisesti erillisenä. Kulttuurisen empaattisuuden tarkoitus on oppia toisesta ja samalla ymmärtää häntä (Schubert, 2007, s. 207.)

4.3 Kielen ja kulttuurin välinen suhde

Kielitieteen professorin John W Du Boisin mukaan puhujalla on viestinnässä strategia, jolla hän yrittää saada kuulijan ymmärtämään hänen viestinsä täsmälleen samalla tavalla, kuin hän on tarkoittanut. Kuulijan osuus on viestinnässä puhujan viestin tulkitsemista ja arvata mitä puhuja tarkoittaa viestillään (Sosa, 2009, s. 138.) Kuulijan odotus ei aina vastaa puhujan odotuksia, sillä kulttuurien erot, jotka määrittävät ihmisen ajattelua, voivat johtaa väärinkäsityksiin. Toisen viesti tai toiminta kulttuurien välisistä eroista johtuen saattaa vaikuttaa sopimattomalta tai loukkaavalta, koska jokainen ihminen tulkitsee toisen viestintää ja toimintaa omien normien mukaisesti (Keisala, 2012, s. 12.)

Kieli ja kulttuuri ovat monella tavalla suhteessa toisiinsa. Kieli kuvastaa kulttuuria, mutta kulttuuria tuotetaan koko ajan kielellä. Yhdessä kulttuurissa voi olla monta kieliyhteisöä ja jokainen kieliyhteisö luo omaa kulttuuriaan. (Nuolijärvi, 2001.) Kieli ja kulttuuri edellyttävät toisiaan, kieli on osa kulttuuria ja kielen avulla voidaan verbalisoida kulttuuria (Kukkonen, 1993, s.11). Kieli kertoo

puhujien kulttuurista, sillä kulttuuri muokkaa jokaista kieltä, näin olleen kielten välillä on eroja siinä, minkälaisen informaatioisällön ilmaus on oikein tai sujuva (Idström & Sosa, 2009, s. 7). Kulttuurisella konnotaatiolla on vaikutus sanan merkitykseen (Sosa, 2009, s. 143). Konnotaatiot ovat tunnesävyisiä ja niillä on tarkoitus herättää reaktioita viestin vastaanottajissa. Konnotaatiot voivat olla negatiivisia ja positiivisia. Esimerkiksi sanat pakolainen ja loikkari, joiden denotatiivinen merkitys eli merkitys, joka viittaa kielenulkoiseen maailmaan, on sama. Mutta pakolainen-sannalla on positiiviset konnotaatiot, mutta loikkari-sanalla on negatiiviset (Vehmas-Lehto, 2009, s. 74.) Konnotaatio on sivumerkitys, joka liittyy sanan perusmerkitykseen. Konnotaatiolle on ominaista arvottavuus ja tunnevivahteisuus, näin ollen voidaan jakaa kielteisiin ja myönteisiin (Tieteen termipankki, s.v. konnotaatio)

Onnistunut keskustelu perustuu vastavuoroisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Neuvottelussa keskustelijoiden vuorovaikutuskompetenssin lisäksi on hallittava kulttuuriset koodit. Esimerkiksi kohteliaisuuden kieli vaihtelee kulttuurista toiseen. Tavallisesti keskustelu pitää sisällään verbaalisen kielen jne., nonverbaalinen kieli, tauot ja hiljaisuus. Jopa hiljaisuuden viestinnällinen käyttö vaihtelee kulttuurista toiseen. Viestinnällisesti hiljaisuus toimii eri kulttuureissa eri tavalla (Kukkonen, 1993, s. 12–13.)

Asiakkaan haastattelu on tilanne, jossa mielenterveyspalvelun asiantuntija tapaa asiakkaan ensimmäistä kertaa. Tilanne on monimutkainen ja vaikea mielenterveyspalvelun asiantuntijalle, vaikka hänen asiakkaansa on samasta kulttuurista kuin hän, sillä tuleminen ymmärretyksi puolin ja toisin on hyvin tärkeä. Asiakas, joka on tullut eri kulttuurista ja mielenterveyspalvelun asiantuntija voivat ymmärtää toistensa väärin monessa kohtaa. Monet seikat voivat vaikeuttaa asiasisällön ymmärtämistä, kuten minkälaiseen etniseen ryhmään mielenterveyspalvelun asiantuntija ja asiakas kuuluvat ja minkälaiselta kielialueelta he tulevat. Onnistunut viestintä ihmisten välisessä kanssakäymisessä perustuu siihen, miten he havaitsevat ja tulkitsevat toistensa viestejä. Suurin osa havaintojen tulkitsemisesta on kulttuurisidonnaisia, suhteessa elinympäristössä opittuun ja aiempiin kokemuksiin (Schubert, 2007, s. 143–144.)

Onnistunut verbaalinen viestintä vaatii kielen hallinnan lisäksi vieraan kulttuurin sisältöjen tuntemista. Yksilöiden välinen yhteinen kieli ei takaa väärinkäsitykseltä välttymistä. Yksilöt voivat puhua samaa kieltä, mutta he käyttävät sanoja eri merkityksessä. Nuoret omassa kaveripiirissään antavat uusia merkityksille eri sanoille, tällöin toisesta kaupunginosasta tai kaupungista tullut nuori ei ymmärrä näiden sanojen merkitystä. Amerikkalaiset, englantilaiset ja australialaiset puhuvat englantia eri aksentilla, mutta joidenkin sanojen merkitys voi vaihdella paikoin, pelkkä sanan ymmärtäminen ei välttämättä riitä. Puhe tapa, jolla kerrotaan mielipidettä ja ilmaistaan tunteita verbaalisessa viestinnässä, vaihtelee kulttuurista toiseen. Puhetavalla tarkoitetaan, ääntä, intonaatiota, puheen rytmiä ja taukoja ja murretta. Puhuja voi myös korostaa verbaalisen viestinsä yhdistämällä verbaaliseen viestiinsä non-verbaaliset viestinnät kuten, liikkeet ja äänenpainot (Schubert, 2007, s. 154–155.)

Inkeri Vehmas-Lehdon (2009. s. 75–76.) mukaan sanojen pragmaattinen merkitys perustuu ilmauksen ja viestintätilanteen vastaanottajien väliseen suhteeseen ja hän viittaa Albrecht Neubertin pragmatiikan määritelmään. Neubert on määritellyt, että pragmatiikalla tarkoitetaan kielimerkkien (formativen) suhdetta kielenkäyttäjiin. Vehmas-Lehto selittää ilmauksen ja viestintätilanteen vastaanottajien suhteen vaihtelevan kahdesta syystä. Ensimmäinen syy johtuu siitä, kielenkäyttäjät eroavat syntyperältään, iältään, yhteiskunnalliselta asemaltaan, koulutukselta ja ammatiltaan. Toinen syy, että kielenkäyttötilanteet vaihtelevat, vastaanottajakunta on iso tai pieni, viestintä on suullista tai kirjallista, muodollisuus vaihtelee intiimistä muodolliseen ja tyyli vaihtelee alatyylisestä ylätyyliin; murteesta, tai ammattislangista neutraaliin yleiskieleen.

5 ASIOIMISTULKKAUS JA ASIOIMISTULKKAUSKOULUTUKSET

Asioimistulkkauskoulutuksen historia on varsin nuori Suomessa. Asioimistulkkien ammattikunta on heterogeeninen. Tässä luvussa kerron asioimistulkkauskäsitteestä, asioimistulkkauksen koulutusmuodoista tarkoituksena perehdyttää lukija asioimistulkkauksen eri koulutusmuotoihin ja asioimistulkkauksen kronologiseen kehitykseen.

5.1 Asioimistulkkaus käsitteenä

Asioimistulkkaus-termi tuli tunnetuksi sen jälkeen, kun Tampereen yliopiston tulkkauksen lehtori Kaarina Hietanen käytti sitä vuonna 1987 Kääntäjä-lehdessä (Isolahti, 2015. s. 200). Asioimistulkkausta on määritelty asiakkaan, viranomaisen tai muun palvelutarjoajan väliseksi vuorovaikutuksen tulkkaukseksi, jossa vuorovaikutuksen osapuolilla ei ole yhteistä kieltä tai heidän välisensä yhteiset kielet eivät ole riittävät kommunikoimiseksi (Koskinen ym., 2018, s. 7–8). Silja Saksa (2004, s. 150) määrittelee asioimistulkkausta henkilöiden vuoropuheluiden tulkkaukseksi. Nina Isolahden (2015, s.198) mukaan asioimistulkkin roolissa olevan henkilön kulttuurituntemus viestin välittämisen kannalta on hyvin merkittävä.

Suomessa puhuttaessa asioimistulkkauksesta tarkoitetaan suomalaisen viranomaisten ja vieraskielisten ihmisen välistä tulkkausta. Vieraskielinen ihminen voi olla pakolainen, maahanmuuttaja tai muulla statuksella oleva ulkomalainen. Vieraskielinen ihminen voi tarvita tulkkia asioidessaan eri viranomaisten luona, kuten lääkärin vastaanotolla, sosiaalitoimistossa, poliisilaitoksella, oikeudenkäynnissä ja koulussa vanhempainilloissa, kaikissa arkielämän tilanteissa, eli synnytyksestä hautajaisiin, näin tulkkaustilanteet ja niiden asiasisällöt voivat olla hyvin erilaisia toisistaan. Chileläisten pakolaisten saavuttua Suomeen 1970, alkoi tarve asioimistulkkeihin ja seuraava ryhmä, joiden kanssa asioimiseen suomalaiset viranomaiset tarvitsivat tulkkeja, oli

Vietnamin venepakolaiset, jotka saapuivat Suomeen 1980. Asioimistulkkausten tarve kasvoi hyvin nopeasti 1990-luvun alussa Somalian ja Balkanin sodan jaloista paenneiden pakolaisten saavuttua Suomeen. (Leinonen, 2007, s. 294–295.)

Vaikka asioimistulkausta käytetään tyypillisesti asiointitilanteessa eri viranomaisten luona, asioimistulkausta on kuitenkin käytetty seminaareissa ja opetustilanteissa, jotka eivät ole asiointitilanteita. Puhuttujen kielten asioimistulkki ammattikunta ei käytä opiskelutulkausta eri tulkkauslajina kuten viittomakielen tulkki ammattikunta, joka pitää opiskelutulkausta eri lajina kuin asioimistulkaus (Isolahti, 2015. s. 201).

5.2 Asioimistulkaus ammatillisena koulutuksena

Suomi muuttui pakolaisia ja paluumuuttajia vastaanottavaksi maaksi 1990-luvulla. Paluumuuttajilla tarkoitetaan Venäjältä Suomeen muuttaneita, joilla on suomalainen sukujuuri. Enimmäkseen Suomeen saapuneet paluumuuttajat olivat inkerinsuomalaisia ja Karjalasta. Suomeen muuttaneet paluumuuttajat ja pakolaiset tarvitsivat tulkkeja asioimisessa viranomaisten kanssa. Oli tarve järjestää tulkki koulutus nopeasti. Asioimistulkauskoulutus 1990-luvulla olisi kuulunut opetusministeriön alaisuuteen, mutta se siirtyi työministeriöön, tämän vuoksi työvoimapiirit vastasivat sen toteuttamisesta. Näin asioimistulkauskoulutus oli silloin osa työvoimapolitiikkaa. Työvoimapiireihin annettiin määräraha asioimistulkauskoulutuksen järjestämistä varten. Siihen aikaan asioimistulkauskoulutus järjestettiin eniten Kouvolassa Helsingin yliopiston Kymenlaakson täydennyskoulutuslaitoksessa, ja jonkin verran Rovaniemen, Turun ja Oulun vastaavissa laitoksissa sekä Kuopion aikuiskoulutuskeskuksissa (Viitanen, 1993, s. 148–149.) Suomessa asioimistulkki voi toimia kuka tahansa, sillä nimikettä ei ole suojattu (Karinen ym., 2020, s. 42).

Asioimistulkki ammattikunta Suomessa on ollut moninainen. Ammatinharjoittajia voivat olla tulkkaus ammattitutkinnon omaavia, tulkkauksesta tai kielitieteestä korkeakoulun opintoja suorittaneita tai käytännön kautta ilman

tulkin koulutusta tai tutkintoa asioimistulkeiksi päätyneitä henkilöitä (Choroszewicz, Hildén & Tsavro 2018, s. 257). Asioimistulkkauksen ammattitutkintoja on järjestetty vuodesta 1998 (Opetushallitus, 2006, s. 23)

Opetushallituksen laatimassa kirjallisessa esityksessä asioimistulkin ammattitutkinnon perusteista määriteltiin tutkintoon liittyvät nimikkeet, osa-alueet, ammattitaitovaatimukset, osaamistavoitteet ja osaamisen arviointi. Tutkinnon perusteet päivitettiin 2006 ja 2017 ja niihin lisättiin valinnaisia osia. Asioimistulkin ammattitutkinnon nimike muutettiin asioimistulkkauksen ammattitutkinnoksi 1.8.2018, jolloin uudet asioimistulkkauksen ammattitutkinnon perusteet tulivat voimaan. Pitkään asioimistulkin työtä tehnyt voi hakea suorittamaan näyttötutkintoa ilman osallistumista asioimistulkkauksen ammattitutkintoon valmistavaa koulutusta, mutta on huomattu, että tutkinnon suorittaminen harvoin onnistuu ilman siihen valmistavaa koulutusta (Choroszewicz ym., 2018, s. 257–258.)

Vuosien saatossa asioimistulkkaus kursseja työvoimakoulutuksena, ammatillisena lisäkoulutuksena ja nostekoulutuksena, mutta tällä hetkellä Suomessa vain viidellä ammatillisen koulutuksen järjestäjällä on lupa järjestää ammattitutkinnon koulutuksen. Vuonna 2020 vain kolme järjestäjää, jotka ovat TAKK, Sataedu ja Taitotalo, järjesti ammattitutkintoa. On tarjottu mahdollisuus järjestää ammattitutkinnon koulutuksen ruotsin kielellä myös, mutta ruotsinkielisenä ei ole järjestetty moneen vuoteen. Asioimistulkkauksen ammattitutkinnon laajuus on 150 osaamispistettä (Karinen ym., 2020, s. 47.)

Asioimistulkkauksen ammattitutkintoon johtavan Tampereen Aikuiskoulutuskeskuksen (TAKK:n) järjestämä koulutus kestää noin vuoden. Tämän jälkeen alkaa tutkintotilaisuuksia kolmen kuukauden ajan. TAKK on kokeillut puolen vuoden kestoista koulutusta kokeneille tulkeille, jotka harjoittavat asioimistulkaustyötä, mutta on huomattu, että lyhytkestoinen intensiivinen koulutus tutkinnon vaativuuden takia ei ole riittävä valmistautua näyttöihin työn ohella. Lisäksi aikaa jää vähän materiaalien keräämiselle, jolla tutkinnon suorittaja esittää omaa osaamista. Koulutukseen voi hakea sekä suomea äidinkielenään puhuva että toisena kielenä puhuvat hakijat. Hakijat pääsevät koulutukseen kartoittamisen perusteella, tällöin kartoitetaan molempien kielten suullista ja

kirjallista osaamista, muut ammatilliset valmiudet ja lisäksi hakijoiden kielelliset taustat otetaan huomioon niin, että ne vastaavat ajankohtaiseen työelämän tarpeeseen. Koulutus antaa hyvän pohjan ammattimaisen toiminnan kehittämiselle ja ammatti-identiteetin vahvistamiselle, sen tärkeä osa on työssä oppiminen (Choroszewicz ym.,2018, s. 263–264.)

Asioimistulkkauksen ammattitutkinnon sisältö muodostuu tutkinnon pakollisista ja valinnaisista osista. Tutkinnon pakolliset osat ovat ammatillinen toiminta asioimistulkkausalalla, tulkkaus kasvatus- ja koulutusalan toimintaympäristössä, tulkkaus terveysalan toimintaympäristössä ja tulkkaus maahanmuuttoasioissa sekä poliisi -ja oikeusalan toimintaympäristössä. Tutkinnon valinnaiset osat, joista valitaan yksi, ovat kääntäminen osana asioimistulkintyötä, asioimistulkinnon toimintaympäristöön syventyminen ja ammatillinen tutkinnon osa tai osia ammatillisesta perustutkinnosta, toisesta ammattitutkinnosta tai erikoisammattitutkinnosta (TAKK, 2021.)

Tampereen Aikuiskoulutuskeskuksen (TAKK) opettajan Ekaterina Tsavron (henkilökohtainen tiedonanto 12.1.2021) mukaan Mieli ry ja Tampereen Aikuiskoulutus keskus (TAKK) järjestivät ensimmäistä kertaa puhuttujen kielten tulkeille pilottikoulutuksen mielenterveystulkkauksesta. Koulutus oli lyhytkestoinen kesti kuukauden 2.10.2020–12.11.2020 ja oli järjestetty PALOMA2-hankkeen puitteissa. PALOMA2 on jatkoa PALOMA-hankkeelle. Koulutusta on tarkoitus kehittää osaksi asioimistulkkauksen ammattitutkintoa. Diakin tulkkauksen yliopettajan Gun-Viol Vikin (henkilökohtainen tiedonanto 15.3.2021) mukaan sosiaali- ja terveysalan tulkkaus kuuluu asioimistulkkiin tutkintoon johtaviin koulutuksiin, mutta TAKK:ssa järjestetty koulutus on nimenomaan mielenterveystulkkaukseen keskittyvä hanke. Varsinainen mielenterveystulkkauksen täydennyskoulutus toteutettiin 16.8–30.9.2021 (TAKK, i.a. & Mieli ry, 2021).

Koulutuksen järjestämisestä mielenterveysalalla on pitkään pidetty tarpeellisena. Carla Schubert vuonna 2007 kirjoittamassaan kirjassa nimellä Monikulttuurisuus mielenterveystyössä (s. 167) suosittelee erityiskoulutuksen järjestämistä tulkeille mielenterveyspalveluiden alalla.

5.3 Asioimistulkkaus ammattikorkeakoulussa

Ensimmäinen asioimistulkkien ammattikorkeakoulutus alkoi Diakonia-ammattikorkeakoulussa 23.8.2011. Helsingissä 27 ja Turussa 20 kielten osaajaa koulutettiin arabian, kurdin soranin murteen, persian, somalin ja vietnamin tulkeiksi (Kuokkanen, 2011). Koulutus kestää 3,5 vuotta (210 op). Koko koulutus on jaettu 7 lukukauteen, jokaisessa lukukaudessa keskitytään asioimistulkkauksen työn kannalta oleelliseen tiettyyn painopisteeseen. Koulutuksen sisältö ja lukukausien opinnot aikajärjestyksen mukaisesti ovat tulkkauksen ammatilliset lähtökohdat, tulkkaus kasvatus- ja opetusalailla, tulkkaus sosiaali- ja terveysalailla, tulkkaus maahanmuuttoalalla, tulkkaus poliisi- ja oikeusalailla ja asiantuntijuuden syventäminen (Diakonia-ammattikorkeakoulu, 2019, s. 3).

Koulutus suoritetaan yhdessä kieliparissa, mutta jos opiskelija hallitsee toista kieltä, hän voi myöhemmin hakea opiskelemaan toisen kieliparin opintoja avoimen ammattikorkeakoulun kautta ja hänen pitää suorittaa vaadittavat opinnot, joiden perusteella hän saa todistuksen pätevyydestä toimia asioimistulkkina toisessakin kieliparissa. Tulkin (AMK) koulutuksessa vuosittain aloittaa 20 – 25 opiskelijaa (Karinen ym., 2020, s. 46.) Aloittavien opiskelijoiden työkielet vaihtelevat eri vuosina. Diakista asioimistulkkauksen koulutuksesta tulkki (AMK) tutkinnon suoritti yhteensä 91 henkilöä vuosina 2014–2019. Tulkki (AMK) tutkinnon suorittaneet olivat arabian, kiinan (mandariini), kurdin, persian, somalin, thain, turkin ja vietnamin osaajia (Rainó & Vik, 2020, s. 21–22.)

Koulutuksen tavoitteena on kouluttaa asioimistulkkia, jotka pystyvät tulkkamaan suomalaisessa yhteiskunnassa viranomais- ja muissa tilanteissa suomen ja Suomessa harvinaisten puhuttujen kielten välillä. Suomalaisessa yhteiskunnassa ammattikorkeakoulusta valmistunut tulkki (AMK) hallitsee tulkkauksen eri tulkkausympäristössä: kasvatus- ja opetus, sosiaali- ja terveys, maahanmuuttotilanteet, poliisi- ja oikeus. Hän osaa toimia ammattimaisesti tulkkauspalvelujärjestelmässä, ja hänellä on kykyä tajuta erialaisia tilanteita eri toimeksiantotilanteessa. Hän osaa huomioida kulttuurierot sekä tilanteiset status- ja muut merkittävät erot. Hän hallitsee viestintä- ja

vuorovaikutusasiat viranomaisten kanssa tulkkauksilanteessa. Hänen toimintaansa ohjaa asioimistulkin ammattisäännöstö (Vik & Vihavainen, 2017.)

6 ASIOIMISTULKIN OSAAMINEN MIELENTERVEYSPALVELUISSA

Asiatuntijapsykologin Juho Mertasen (Mieli ry, 2021) mukaan tulkkaus mielenterveyspalveluiden ympäristössä poikkeaa muista tulkkauksista. Tämä johtuu siitä, että tulkkauksilanteessa mielenterveyspalveluiden ympäristössä on erilaisia voimakkaita tunteita esimerkiksi pelkoa, syyllisyyttä tai häpeää. Tarkastelen tässä luvussa kirjallisuuden perusteella tulkin osaamista, joka pitää sisällään asiasisällön osaamista, toimintaa ja roolia tulkkauksilanteessa erityisesti mielenterveyspalveluissa. Lisäksi kerron yhteistyöstä tulkin kanssa ja lopuksi havainnollistan etätulkkauksia tulkkauksimuotona ja tulkin toimintaa siinä.

6.1 Tulkin työkielten hallinta ja sisällöllinen asiantuntemus

Asioimistulkin työkenttä on hyvin laaja ja tämän takia tulkin on hallittava eri osa-alueiden menettelytavat ja termistöt kahdella työkielellä. Tulkilta edellytetään menestyksekkään kielellisen ja viestinnällisen taidon lisäksi oman ammattilaisen roolinsa omaksumista, kykyä tajuta erilaisia tilanteita ja taitoa neuvotella (Mäntynen, 2013, s. 107.) Pätevällä tulkilla on kielitaidon lisäksi hyvä tietämys oman kielialueensa maiden yhteiskuntaelämästä, kulttuurista ja elämäntavasta (Bremer, 2009, s. 52).

Opetushallituksen (2018, s. 7) määrittelemän ammattitaitovaatimuksesta asioimistulkkausluteruksen käyneelle henkilölle asioimistulkin on käsiteltävä luontevasti ja nopeasti eri alojen ammattisanastoa ja terminologiaa kahdella työkielellä. Tulkilta odotetaan, että hänen kielen hallintansa ylittää niin sanottuna tavallisen kielenpuhujan taidot. Tämä perustuu siihen, että työkielet ovat tulkin työvälineitä ja hänen on osattava käyttää työvälineitään oikein (Leinonen, 2007, s. 299.)

Vaasan yliopiston sosiaali- ja terveystieteiden opiskelijoiden (Aho, ym., 2017, s. 25) tekemän tutkimuksen tuloksen perusteella laadukas tulkkaus

edellyttää tulkkikoulutuksen lisäksi, että tulkillla on yleissivistystä ja hän on kiinnostunut oppimaan uusia tietoja ja hankkimaan niitä aktiivisesti. Saman tutkimuksen tulosten (Jokinen ym., 2017, s. 61.) perusteella tulkkikoulutusta pidettiin tärkeänä, mutta haastateltujen tulkkien vastausten mukaan se ei välttämättä anna valmiuksia toimia tulkkina, vaan tulkin aiempi koulutus ja yleissivistys auttavat tulkkia hallitsemaan eri alojen termistöä. Kaikki haastatellut tulkit olivat käyneet asioimistulkkikoulutuksen. He pitivät tulkkikoulutusta liian lyhyenä ja kertoivat termien opiskelun puuttuvan peruskoulutuksesta. He kokivat tarvitsevansa jatkuvaa koulutusta. Asioimistulkkien ammattisäännöstoissa kohdassa 12 (Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto, 2021) todetaan, ”tulkki kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan”. Tällä tarkoitetaan, että tulkki huolehtii jatkuvasti osaamisestaan, joka pitää sisällään tulkin taitoja ja valmiuksia mukaan lukien tekniset taidot ja tietoturvaan liittyvät osaamiset.

Asioimistulkin ammattisäännöstössä todetaan: ”tulkki tulkkaa kattavasti ei jätä mitään pois eikä lisää mitään asiaankuulumatonta” (Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto, 2021). Ehkä tämänkin vuoksi, mutta eniten puolueettomuuden ja mahdollisen jääviyden takia ei suositella asiakkaan omaisen tai ystävän käyttämistä tulkiksi terveydenhuollossa. Se ei riitä, että omainen tai ystävä ymmärtää suomen kieltä, hänen on osattava välittää viestit oikein. Omainen tai ystävä saattaa kertoa asiakkaan tarinaa yleisellä tasolla. Ammattitulkkien puuttuminen voi aiheuttaa vakavia puutteita diagnosoinnissa ja hoidon toteutumisessa (Honkanen ym., 2017, s. 80.) Schubert (2007, s. 163) pitää tulkkiavusteista viestin välittämistä kattavan asiasisällön välittämisen kannalta merkittävänä mielenterveyspalveluissa. Schubertin mukaan viestin välitys voi jäädä vajavaiseksi tai voi syntyä väärinymmärryksiä, jos asiakkaan omainen toimii tulkkina, sillä maallikon kielitaito ei ole riittävä tulkata mielenterveyteen ja lääketieteeseen liittyviä asiasisältöjä.

Tulkin mielenterveyden termistön hallinta on hyvin merkittävä, jotta mielenterveysalan asiantuntija pystyy tekemään oikean arvion asiakkaan tilanteesta. Tulkin on hyvin tärkeä ymmärtää mielenterveysasioita, sillä mielenterveysongelmat ja häiriöt vaikuttavat siihen, miten ihminen ajattelee tai pystyy puhumaan. Mielenterveysasiantuntija pystyy paremmin auttamaan asiakasta, kun

tulkki toistaa asiakkaan puheen samalla tavalla kuin hän on sanonut (Mertanen, 2021.) Tulkki toimii viestinvälittäjän roolissa mielenterveyspalveluiden asiantuntijan asiakkaan välillä. Asiasisällön ja siihen liittyvän tunteen välittäminen molemmin puolin on hänen vastuullaan. Tulkin on välitettävä verbaaliset ja nonverbaaliset viestit muuttumattomina, pysyttävä lojaalina koko viestin sisällön välittämiseksi ja ei vääristele puhujan sanomia ja hän tulkkaa myös tunteenilmaukset (Schubert, 2007, s. 165.) Mielenterveyspalveluissa on paikallaan, että asiantuntija kertoo tulkille, että hänen on tulkettava mahdollisimman tarkasti ja ei pidä kaunistella kielenkäyttöä, eikä täydentää kesken jääneitä lauseita (Bremer, 2009, s. 55). Kun tulkki kääntää kaikki huoneessa käydyt keskustelut ja lausahdukset, näin voidaan varmistaa, että mielenterveyspalvelun asiakas kokee itsensä kunnioitetuksi ja hän ei koe, että häntä väheksytään tai paheksutaan (Schubert, 2017, s. 134).

Terveydenhuollon asiantuntijoiden mukaan tulkin on tunnettava terveydenhuollon erikoisammattisanastot ja käytännöt. Alan sanaston osaaminen auttaa tulkkia ymmärtämään asian sellaisenaan ennen kuin hän kääntäisi toiselle työkielille (Aho, ym., 2017, s. 27.) Tämän takia tulkkikeskus toivoo terveydenhuollon tulkin tilaajilta saamaan tietoa tulkkauksen asiasisällöstä, jotta tulkki valmistautuisi tulkkaukseen (Ehrsten ym., 2017, s. 46.)

Tulkkauksilanteet ammattimaisessa toimintaympäristössä on vaativa ja vaatii erityisosaamista, tiedonhakua ja valmistautumista (Koskinen, 2013, s. 19). Tämän takia tulkin valmistautuminen tulkkaukseen on hyvin tärkeä termistön ja asiasisällön hallitsemiseksi. Tulkillä on velvollisuus ja oikeus saada aineistoa etukäteen valmistautumista varten. Tulkin on perehdyttävä termistöön molemmilla työkielillä etukäteen, mikäli on mahdollista. Lisäksi suositellaan, että tulkki tulee tulkkaukseen levänneenä ja kylläisenä (Maahanmuuttovirasto, 2009, s. 11.) Asioimistulkkien ammattisäännöstoissa kohdassa 5 (Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto, 2021) todetaan, että tulkin on valmistauduttava tulkkaukseen huolellisesti ja hyvissä ajoin selvittää miten tulkkauks toteutetaan. Tulkillä ei kuitenkaan ole aina mahdollisuutta valmistautua tulkkaukseen tilanteissa, jolloin hän ei ehdi valmistautua tai annettujen puutteellisten tietojen vuoksi (Ehrsten ym., 2017, s.46).

6.2 Empatia ja tunteiden välittäminen asioimistulkin työssä

Empatia on tunteiden käyttöä ja inhimillisten muuttujien tunnistamista vaativa sosiaalinen taito. Se on kykyä sijoittua toisen henkilön tilanteeseen ja tunnetilaan tilapäisesti ja ennakkoluulottomasti. Empatia on kokemus, jossa toinen osapuoli voi samastua toisen henkilön ajatuksiin, tarpeisiin ja tunteisiin (Holmberg, 2016, s. 93.) Empatiaa voidaan määritellä spontaaniseksi myötätunnoksi tai asettumiseksi hetkeksi toisen ihmisen asemaan siihen kuitenkaan juuttumatta (Laurema & Häkkinen, 2019, s. 161).

Raffaella Merlinin ja Mariadele Gattin (2015, s. 140) mukaan empatia on jonkinlaista tietoisuutta toisen kokemuksesta, mutta ei ole pelkästään sisäinen ilmiö, vaan se näkyy myös ulkoisessa vuorovaikutuksessa. Simo Määttä (2018, s. 97.) on pannut jälkimmäisen määritelmän merkille. Hän kertoo tunteiden välityksen merkityksestä tulkin välityksellä tapahtuvassa ulkoisessa vuorovaikutuksessa viittaamalla Oikeustulkin etiikan kohtaan 6 (Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto, 2016), jossa tunteiden välittämisen merkitys tulkkauksessa on korostettu toteamalla, että tulkin on käytettävä samaa rekisteriä, tyyliä ja äänensävyä kuin tulkattavan. Määttän (2018, s. 98.) mukaan asioimistulkin asiakkaat usein ovat niitä, jotka ovat tulleet vaikeista olosuhteista ja kokeneet julmuutta, kidutusta, väkivaltaa tai joutuneet ihmiskaupan uhreiksi. Tilanteessa, jossa tulkki tulkkaa asiakkaan kertomia vaikeita kokemuksia, hänen tulee osata käyttää tunneilmaisuja työkalunaan ilman, että joutuu niiden valloille.

Empatian edellytys on osata tehdä ero toisen ja itsensä välillä (Herlin & Visapää, 2011, s.11). Osallistuminen tietyn tunnetilan tuottamiseen pidetään tulkin tehtävänä, mutta hänen on osattava hallita omia ja muiden tunteita (Koskinen, 2018, s. 163). Anu Viljamaan (2018, s. 133–134.) kirjoittamassa artikkelissa tunteista tulkkaustilanteessa hänen viisi haastattelemaansa tulkkia on samaa mieltä siitä, että tulkin on tärkeä välittää asiakkaansa tunteet, kun hän tulkkaa. Yksi haastatteluista tulkeista pitää tulkkauksen kannalta tärkeänä, että tulkin

äänensävyyn on samassa asemassa kuin rekisterinkin, eli tulkki sovittaa kielen muodon tilanteeseen sopivaksi. Tällä hän tarkoittaa puhujan kielimuotoa, joka sidoksissa tiettyihin tilanteisiin. Kolmas tulkki vahvistaa sen, ettei tulkki käy läpi samaa tunnetilaa, vaikka tulkkaustilanne vaatisi häneltä äänensä suhteuttamista tulkkaustilanteeseen.

Osa tulkeista kertoo tuntevansa empatiaa asiakkaitaan kohtaan ja eläytyvät tilanteeseen täydellä sydämellä ja inhimillisyydellä on aina mukana tulkkausessa (Ehrsten ym., 2017, s. 49). Carla Schubert (2007, s. 167.) kertoo tilanteista, joissa asiakkaan tunteenpurkaus saattaa herättää tulkissa emotionaalisia tunteita asiakasta kohtaan. Schubertin mukaan tulkin pitää olla empaattinen, mutta hänen tehtävänsä on vain tulkata, eikä lohduttaa asiakasta tai itkeä hänen kanssaan. Mikäli tulkki ei pysty hallitsemaan tunteitaan, on mielenterveyspalveluiden asiantuntijan vastuulla keskeyttää tulkkaustilanteen hetkeksi ja poistua tilasta. Tulkkin on ihminen asiakkaan kertomus voi koskettaa häntä ja herättää hänessä emootiota.

Jaana Vuori (2013, s. 148–157) artikkelissaan oikeus- ja mielenterveystulkkauksen vaativuudesta kertoo hänen haastattelemistansa tulkeista. Vuoren kirjoituksesta selviää, että jotkut tulkit kokevat tulkkauksen oikeudessa tai mielenterveyspalveluissa vaikeiksi ja tämän vuoksi tietyt tulkit kieltäytyvät edellä mainituista tulkkausista. Eräs haastateltu tulkki kertoo pitävänsä tulkkausta psykoterapiassa vaikeana, koska siellä kaikki tunteet ja äänensävyt on tulkattava sellaisenaan. Toinen haastateltu tulkki yhtyy ensimmäisen tulkin kanssa ja kokee tulkkauksen mielenterveyspalveluissa vaikeina, koska puhutaan tunteista, sisäisestä voimasta ja psyykestä. Tulkeilla ei ole mahdollisuutta purkaa terapiatulkkauksen tilanteita yhdessä terapeutin kanssa, lisäksi tulkkauksen jälkeen ei kummallekaan ole varattu aikaa siihen. Varatun ajan jälkeen tulkillla on kiire siirtyä toiseen tulkkauspaikkaan. Jaana Vuoren haastatteleminen tulkkien vastausten perusteella jotkut tulkit kaipaavat terapiatulkkauksen tilanteiden purkamista tulkkauksen jälkeen mielenterveysalan ammattilaisen kanssa.

Jaana Vuori (2013, s. 152.) kyseenalaistaa jaksamisen persoonallisuuden tai yksilöllisen jaksamisen varaan, eli sen mukaan kuka kärsii vähemmän ja kuka

enemmän tunnepitoisista tulkkaustilanteista, ja pitää sitä riskinä ammattityössä. Hän ihmettelee miten tulkeille ei ole järjestetty keskustelutilaisuutta, jossa he voivat käsitellä raskaita tulkkaustilanteita ammattilaisen kanssa. Tästä hän viittaa hänen haastattelemiensa tulkkien kommentteihin. Eräs tulkki kertoo pohtineensa joskus asiakkaiden asioita. Toisen tulkin mukaan työnantaja olettaa, että tulkki ei ole tarpeeksi ammattilainen, jos hän puhuu työn raskaudesta.

Simo Määtän (2018, s. 97) mukaan asioimistulkin ammattisäännösten kohta 7, ”tulkki on puolueeton viestinvälittäjä eikä anna tunteidensa, asenteidensa ja mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä” on ristiriitainen Raffaella Merlinin ja Mariadele Gattin tekemän tutkimustuloksen (2015, s.155) kanssa empatiasta tulkkauksessa terveydenhuollon ympäristössä, sillä Merlinin ja Gattin tekemän tutkimustulosten perusteella empatian välittämistä pidetään merkittävänä tulkkauksessa terveydenhuollon ympäristössä. Lisäksi tämä on ristiriitainen todellisten tilanteiden kanssa. Eräs Viljamaan (2018, s. 132.) haastattelema tulkki toteaa osoittavansa empatiaa asiakasta kohtaan inhimillisistä syistä tietyssä tilanteessa. Toinen Viljamaan haastattelema tulkki myös toteaa osoittavansa empatiaa asiakasta kohtaan, mutta ammattilaisesta näkökulmasta. Toisen tulkin mielestä osoittamalla empatiaa asiakasta kohtaan, tulkki luo yhteistyösuhteen ja otollisen ilmapiirin edistääkseen viestinnän terapiatulkkauksessa. Kolmas Viljamaan haastattelema tulkki panee merkille tilanteet, joissa hän ei voi olla kovin empaattinen, esimerkiksi rikoksesta syytettyä asiakasta kohtaan.

Carla Schubert (2007, s. 167.) tehdessään työtä Kidutettujen Kuntoutuskeskuksessa teki kyselyn traumaterapian tulkkauksen vaikutuksesta tulkkien hyvinvointiin. Kyselyn vastausten perusteella keskuksessa työtä tekevät tulkit kokivat huomattavasti enemmän sijaistraumatisoinnin oireita kuin muualla työskentelevät. Sijaistraumatisoinnilla tarkoitetaan asiakkaan vaikeiden ja traumaattisten kokemusten siirtymistä työntekijälle tai työyhteisölle, joka aiheuttaa heissä henkistä kuormaa ja taakkaa (Castaneda ym., 2018, s. 142). Sijaistraumatisoitumisessa auttajan mielessä, tunteissa ja kehossa tapahtuu muutoksia. Hän altistuu jatkuvasti asiakkaiden traumaattisille kertomuksille tai muille aineistoille, jotka kertovat traumakokemuksesta. Näitä aineistoja voivat olla

esimerkiksi kuvia, tekstejä ja nettikeskusteluja (Välitä! – seksuaaliväkivaltatyö, i.a.) Eräs Jaana Vuoren (2013, s. 151) haastattelema tulkki pitää tulkin siirtymistä heti tulkkauksen jälkeen mielenterveyspalvelusta toiseen tulkkauksipaikkaan tulkin psyykkisen hyvinvoinnin kannalta myönteisenä asiana. Tällä tavalla tulkki pitää etäisyyttä asiakkaan raskaisiin kertomuksiin. Tulkki ei silloin ajattele mitä on käsitelty tulkkauksessa, kun hänen on siirryttävä heti sen jälkeen toisenlaiseen tulkkauksipaikkaan. Näin ollen hän pitää tulkin psyykkisen hyvinvoinnin kannalta hyvänä ratkaisuna, jos tulkkaukset mielenterveyspalveluissa olisi keskellä päivää, eikä työpäivän viimeinen tulkkaukset.

Tunteita on pidetty vaarallisina laadukkaan tulkkauksen ja hyvinvoinnin kannalta, mutta toisaalta tunteita on pidetty tärkeänä työkaluna luottamuksellisen suhteen syntymiseksi tulkin ja asiakkaan välille. Yhteisymmärryksen varmistamiseksi tulkin ja hänen asiakkaansa välillä tarvitaan luottamusta ja jonkinlaista tunnetason yhteyttä. Luottamuksellisen suhteen ja tunnetason yhteyden saavuttaminen voi olla vaikea erityisesti lingua franca tulkkauksessa. Lingua franca tulkkauksessa tulkki ja asiakas puhuvat kielellä, joka ei ole toisen tai kummankaan äidinkieli (Määttä, 2018, s. 98.) Koskinen (2018, 157–159) pitää tulkin verbaalisen välineiden lisäksi ruumiillisia ja affektiivisiä keinoja merkittävänä luottamuksen rakentamiseksi, koska hän näillä viestittää ammattimaisuuttaan.

Tunteiden välittäminen ei nojaa ainoastaan tulkin kielitaitoon. Tämän vuoksi Kaisa Koskinen (2018, 157–158) kertoessaan tulkin performatiivisuudesta, hän jakaa tunnetilat mielentiloihin ja kehollisiin tuntemuksiin. Koskinen määrittelyt tulkin performatiivisuutta ammattimaiseksi ja luottamusta herättäväksi tulkkiuden esittämiseksi. Täten hän puhuu tulkin affektiivisesta ja ruumiillisesta pääomasta. Affektit joidenkin tutkijoiden mukaa eroavat tunteista. Gilles Deleuzin ja Félix Guattarin (Rinne ym., 2020, s. 9) mukaan affekti ei ole henkilökohtainen tunne vaan kyse on ihmisen kyvystä vaikuttua ja vaikuttaa.

Affektiivinen pääoma tarkoittaa tulkin kykyä tunnistaa omia ja tulkkauksilanteen osallistujien tunteita sekä hallita niiden ilmaisemista ja empatian osoituksia. Kielitieteilijöiden John W. Du Boisin ja Tom Koolen mukaan affektin katsotaan

usein käsittävän vuorovaikutuksessa rakentuvan asenteen tai asennoitumisen ihmisiin, olentoihin tai asioihin, jotka ovat mukana tai esillä kielen käyttötilanteessa. Affektiivinen asenne muodostuu kaikkien kielellisten keinojen yhteisvaikutuksesta. Näitä ovat muun muassa äänestä kuuluva hymyily, sävelkulku, kielen rakenteelliset keinot, sanasto, sanajärjestys, koodin vaihto eli kielen vaihtaminen kesken lausuman ja vuorovaikutukselliset keinot (Määttä, 2018, s. 101.)

Ruumiillisella pääomalla Kaisa Koskinen (2018, s. 157) tarkoittaa tietynlaista ruumista, sen odotustenmukaista käyttöä ja sijoittamista tilaan sekä muihin läsnäoloihin kuten myös tietynlaiselta kuulostava puhe. Tulkki yrittää tehokkaasti täyttää tulkkaustilanteen vaatimukset ja korvata niiden puuttumista, kun hän tietää, että hänen ruumiillinen pääomansa on tulkkaustilanteen odotusten vastainen. Esimerkiksi hän edustaa toista sukupuolta, on liian nuori tai vanha tai ulkoisilta piirteiltään tai pukeutumiseltaan vääränlainen. Näin olleen tulkki on tietoinen tilanteen performatiivisuudesta ja odotuksista, jotka kohdistuvat tulkkiuteen (Koskinen, 2018, 161.)

6.3 Yhteistyö tulkin kanssa mielenterveyspalveluissa

Tuija Kinnusen (Kinnunen, 2013, s. 75.) mukaan viranomaisen ja käänös- ja tulkkausalan toimijoiden välinen yhteistyö on perusta laadukkaalle tulkkauskelle, mikä turvaa yhteiskunnan erikielisten jäsenten oikeusturvan. Onnistunut viestinnällinen yhteistyö edellyttää toisen ammatillisen toiminnan ja odotusten ymmärtämistä. Maahanmuuttoviraston laatima opas tulkeille nimellä Tulkkaus turvapaikkamenettelyssä (2009) vahvistaa sen, että jotkut viranomaiset ovat myös havainneet viranomaisen ja käänös- ja tulkkausalan toimijoiden välisen yhteistyön merkityksen, mikä Kinnusen ja Vikin mukaan turvaa yhteiskunnan erikielisten jäsenten oikeutta.

Asiantuntijan työskentely asiakkaan kanssa edellyttää hyvää yhteisen kielen hallintaa. Pohjoismaissa 1980-luvun puolivälistä lähtien mielenterveyspalvelut ovat käyttäneet tulkkia terapeutteisessa työssä vieraskielisten kanssa. Suomen

Mielenterveysseurassa on käytetty tulkkia vuodesta 1989 ja kokemus tulkin käytöstä on ollut myönteinen ja palkitseva. Käyttämällä tulkkia vältetään väärinkäsitykseltä ja säästetään aikaa ja rahaa (Bremer, 2009, s. 54).

SOS-kriisikeskuksen erityisasiantuntija Lena Bremer (2009, s. 52.) määrittelee mielenterveyspalvelussa työskentelevää hyvää tulkkia henkilöksi, joka sitoutuu pitkäkestoisiin asiakassuhteisiin, on kiinnostunut terapeuttisesta työstä ja ymmärtää sen, että ihmisillä on ongelmia, joihin he tarvitsevat ulkopuolista apua. Bremerin mukaan, mikäli tulkillä on pakolaistausta, on hyvin tärkeä, että hän on käsitellyt ja käynyt läpi pakolaisuuttaan ja traumaattista kokemustaan, jottei hänen raskaat kokemuksensa vaikuta tulkkauksensa tilanteeseen. Näin varmistetaan, ettei tulkki sekoita omaa tarinaansa asiakkaan tarinaan. Lisäksi persoonallisuus, elämäkokemus ja ikä vaikuttavat siihen, miten henkilö sopii tulkkaukseen mielenterveyspalveluissa.

Terapiassa yhteistyösuhteen syntyminen mielenterveysasiantuntijan ja asiakkaan välille on hyvin tärkeä. Tulkki myös on osa tätä yhteistyösuhdetta. Yhteistyösuhteen rakentamiseen tarvitaan luottamista ja turvallista ihmissuhdetta, jossa asiakas voi käsitellä omia vaikeita ajatuksiaan ja kokemuksiaan turvallisessa ilmapiirissä. Kielitaidottoman asiakkaan kanssa yhteiskieli on keskeinen yhteistyösuhteen rakentumisessa. Asiakkaan on tärkeä tietää, että huoneessa olevat ihmiset ovat häntä varten ja luottaa siihen, ettei hänen käsittelemistä asioistaan puhuta missään muualla (Mertanen, 2021.) Terapeutin vastaanotolla keskustelu ei ole kahdenvälinen, vaan asia hoidetaan kolmannen osapuolen eli tulkin välityksellä. Näin meneteltäessä keskustelu edellyttää luottamusta tulkkia kohtaan ja kykyä toimia hänen kanssaan (Paananen, 2018, s. 31.) Koska keskustelu ei ole kahdenvälinen vaan kolmenvälinen, yhteistyösuhteen solmiminen vie aikaa (Bremer, 2009, s. 58). Tämän takia luottamus on perusta onnistuneelle yhteistyösuhteelle. Tulkin ja asiakkaan yhteistyösuhteen jatkuvuus edistää tätä luottamuksen muodostumista. Luottamuksellinen suhde puolestaan mahdollistaa avoimen keskustelun ja asioiden selvittämisen (Ehrsten ym., 2017, s. 39.) Lisäksi jatkuvuus ja pitkäkestoinen yhteistyö takaa laadukkaampaa ja korkeatasoisempaa tulkkauksta (Aho ym., 2017, s. 26). Lena

Bremerin (2009, s. 53) mukaan tulkin vaihtaminen vahingoittaa terapeutista työtä.

Juho Mertasen (2021.) mukaan mielenterveysasiantuntija käy tulkin kanssa läpi tulkkauksen pelisäännöt, toistetaan, että tulkilla on salassapitovelvollisuus, asiakkaalla on lupa keskeyttää tilanne tai vaihtaa tulkki. Hän pitää tulkin roolia tärkeänä vuorovaikutuksen ja luottamussuhteen syntymisen muodostumisessa, sillä hyvällä vuorovaikutustaidolla tulkki toimii siltana mielenterveysasiantuntijan ja asiakkaan välillä. Tämän takia tulkin on tärkeä olla läsnä, lämmin ja ei arvostele tai tuomitse asiakkaan tarinaa.

Hoitava työntekijä voi keskustella tulkin kanssa esimerkiksi tilanteesta, jossa asiakkaan puhe on epäselvä ja normaalilta poikkeava. Hän kertoo tulkille, että kaikki harhailut ja tietyn lauseen toistot puheessa ovat hoidon kannalta tärkeitä tietoja. Tulkki itse päättää mitä tulkkausmenetelmää, konsekutiivitulkkausta tai simultaanitulkkausta hän käyttää tulkkaustilanteessa. Työntekijä voi myös keskustella tulkin kanssa tulkkausmenetelmän vaihtamisesta, jos menetelmä ei sovi tilanteeseen (Schubert, 2017, s. 134.) Konsekutiivitulkkauksessa eli peräkkäistulkkauksessa puhuja ja tulkki puhuvat vuorotellen. Tulkki tulkaa sen jälkeen, kun puhuja on esittänyt oman puhejaksonsa. Simultaanitulkkauksessa taas puhuja ja tulkki puhuvat samanaikaisesti eli päällekkäin (Hietanen, 2007, s. 286–287).

Yhteistyöstä tulkin kanssa Carla Schubert (2017, s. 135.) neuvoo tulkin käyttäjiä puhumaan lyhyin lausein, kun he työskentelevät tulkin kanssa ja otta-
maan huomioon se, että aika kuluu enemmän tulkatussa tapaamisessa kuin normaalissa vastaanotossa. Lauseiden kääntäminen vie enemmän aikaa ja lisäksi tapaamisessa voi olla useat henkilöt esimerkiksi, jos kyse on perhetapaamisesta. Tulkit joutuvat noudattamaan tilattua aikaa, koska heidän on mentävä seuraavaan tulkkauspaikkaan.

Yhteistyöstä uuden tulkin kanssa Lena Bremer (2009, s. 55.) suosittelee mielenterveyspalveluiden asiantuntijoille, että he varaavat keskusteluaikaa, jonka aikana asiantuntija kertoo tulkille minkälaisen avun tarjoamisesta asiakkaalle

on kyse. Lisäksi hän suosittelee, että siantuntija varaa tulkkauksen jälkeen hetki aikaa läpikäymiseen tulkin kanssa, koska mielenterveyspalveluissa käsitellään vaikeita ja traumaattisia asioita. Tulkillla saattaa olla omakohtaisia kokemuksia, joita on vaikea tulkata ja tulkeilla on harvoin mahdollisuutta työnohjaukseen.

Bremerin (2009, s. 53) mukaan asiantuntija ja tulkki muodostavat työskentelyparin, jossa kummankin läsnäolo on välttämätöntä hyvän lopputuloksen aikaansaamiseksi. Tulkin ja terveydenhuollon henkilökunnan välisestä yhteistyöstä Vaasan yliopiston sosiaali- ja terveystieteen maisteriopiskelijoiden tekemän tutkimuksen (Ehrsten ym., 2017, s. 47.) perusteella tulkit kuitenkin kokiivat aliarvostuksen tunnetta terveydenhuollon henkilökunnan osalta ja olivat sitä mieltä, että he eivät ole samanarvoisia henkilökunnan kanssa. He toivoivat, että muihin ammattiryhmiin kuuluvat kunnioittavat heidän työtään. Tutkimuksen haastatteluun osallistunut tulkkikeskus toivoi, että terveydenhuollon tulkin käyttäjät käyttäisivät selkokieltä ja välttäisivät latinankielisten sanojen käyttämistä.

6.4 Tulkin rooli tulkkaustilanteessa mielenterveyspalveluissa

Mielenterveyspalveluissa tulkkaustilanne on hyvä aloittaa niin, että ensin asiantuntija esittelee tulkin asiakkaalle ja sen jälkeen kertoo hänelle salassapitovelvollisuudesta, joka koskee sekä asiantuntijaa että tulkkia. Salassapitovelvollisuus voi merkitä eri asioita eri kulttuureissa. Tämän takia on hyvä selittää ja avata se tarkemmin, koska käsite saattaa olla vieras asiakkaalle. Asiakas saattaa olla huolissaan, että tulkki levittää hänen kertomuksensa ja sitä kautta hänen kertomuksensa leviää Suomessa asuville maanmiehille. Tämän takia on tärkeä antaa mahdollisuus asiakkaalle ymmärtää salassapitovelvollisuuden merkitystä. Tulkkaustilanne on hyvää aloittaa tulkin esittäytymällä asiakkaalle ja avaamalla ammattietiikkaa (Bremer, 2009, s. 55.) Kielellisen yhdenvertaisuuden toteutumiseksi asioimistulkki tulkaa asioimistilanteen veistit tarkasti. Tulkki on puolueeton ja oman alansa asiantuntija. Hän selvittää oman roolinsa ja tulkkauksen edellytykset tulkkauksen alussa osallistujille (Suomen

kääntäjien ja tulkkien liitto, 2021.)

Carla Schubert (2007, s. 165–167.) kertoo tulkin roolista yhteistyökumppanina mielenterveyspalveluissa. Hän toteaa osan asiakkaista tulevan kulttuureista, joissa ei tehdä selvää eroa yksityisen ja virallisen tilan välillä. Tulkin on noudatettava hänen ammattirooliaan, hän ei saa tavata tulkattavaa asiakastaan vapaalla ajalla työn ulkopuolella. Tulkin pitää olla rohkea ja kysyä mielenterveyspalvelun asiantuntijalta, jos ei ole varma, että ymmärsikö hän asian oikein. Lisäksi tulkin on oltava puolueeton ja uskallettava antaa palautetta tarvittaessa vastaanoton ulkopuolella, jos sellaiseen on mahdollisuutta. Tulkki ei saa keskittyä muihin asioihin tulkkauksen aikana. Tulkki ei esimerkiksi voi vastata puhelimeen tai lähettää viestejä. Tulkin on oltava ennakkoluuloton asiakasta kohtaan. Hänen on tärkeä tunnistaa oma rajansa, esimerkiksi, jos terapiatulkkaus traumatisoituneen asiakkaan kanssa ei sovi hänelle. Anu Viljanmaan (2018, s. 123) mukaan hyvä tulkki tulkkauksitilanteessa on huomioon ottaen, mutta ei näkymätön, hän mahdollistaa viestinnän luontevasti, ei kiinnitä turhaa huomiota itseensä, jotta häntä ei pidetä ulkopuolisena henkilönä.

Tulkin on oltava täysin neutraali ja vältettävä kaikenlaista liittoutumista. Tulkki ja asiakas, jotka usein edustavat samaa kulttuuria, eivät saa liittoutua ja jättää eri kulttuuria edustavaa asiantuntijaa ulkopuolelle tai toisinpäin työntekijä ja tulkki eivät saa liittoutua ja ajatella, että he asiantuntijoina hoitavat asiakasta yhdessä. Molemmat liittoutumat ovat vahingollisia terapiaprosessille. (Bremer, 2009, s. 56.)

Tulkkauksitilanteen loputtua asiakas saattaa turvautua kielitaitavaan tulkkiin, tulkki voi joutua tekemään työtä tulkkauksen jälkeen. Asiantuntija voi suojata tulkkia tältä tilanteelta käyttämällä tulkkauksitilanteen jälkeistä keskustelua tulkin kanssa, jolloin asiakas on ehtinyt poistua ja tällä tavalla tulkki säästyy tulkkauksitilanteen jatkumiselta (Bremer, 2009, s. 54.) Asioimistulkin ammattisäännöstössä todetaan:” tulkki käyttäytyy tilanteen ja toimeksiannon vaatimalla tavalla. Tulkki ei toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä eikä toimeksiannonsa aikana ole velvollinen hoitamaan muita kuin tulkkaustehtäviä. Tulkki on puolueeton viestinvälittäjä eikä anna tunteidensa, asenteidensa ja

mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä. Tulkilla on salassapitovelvollisuus. Tulkki ei käytä väärin mitään tulkkauksen yhteydessä tietoonsa tullutta.” (Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto, 2021.)

6.5 Kulttuurisidonnaisten elementtien tulkkaus

Maahanmuuttoviraston laatimassa oppaassa tulkeille (2020, s.6) todetaan täsmällisyyden ja tarkan tulkkauksen kannalta tulkin tehtävänä on välittää kulttuurisidonnaiset viestit sisällöllisesti muuttumattomana ja kattavasti. Tulkki myös voi tarkentaa, jos tulkkauksen aikana ei ymmärrä termin merkitystä ja sisältöä ilmoittaen ensin tästä puhuttelijalle. Asioimistulkin ammattisäännöstyössä kohta 6 (Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto, 2021) myös todetaan: ”Tulkin tehtävä on välittää kielelliset ja kulttuurisidonnaiset ei-kielelliset viestit mahdollisimman kattavasti ja sisällöllisesti muuttumattomina. Mikäli tulkki ei voi tuottaa vastinetta esimerkiksi sanonnoille, sananlaskuille, puheenparsille, harvinaisille termeille ja lyhennyksille, tulkki pyytää puhujaa selvittämään sanomaansa ja informoi siitä kuulijaa. Tulkki ei kuitenkaan selitä asiasisältöjä oma-aloitteisesti kummankaan tulkattavan kielen edustajan puolesta”. Näin olleen tulkin tulkatessa kulttuurisidonnaisia elementtejä, hänen on ilmoitettava tulkkaustilanteessa oleville. Ammattitaitoinen tulkki aina jälkikäteen selventää työntekijän asiakkaan välisiä asioita, jotka eri kulttuuritaustaan liittyvistä syistä ovat ehkä jääneet epäselväksi tulkkaustilanteessa (Bremer, 2009, s. 54).

Carla Schubert (2007, s. 168.) toteaa kulttuuria koskevissa asioissa, että tulkit ovat kokeneet vaikeaksi tilanteet, joissa he huomaavat mielenterveyspalvelun asiantuntijan ja asiakkaan välillä tärkeä tieto jää käsittelemättä, koska tulkin ammattisäännöstö kieltää tulkkia tuomasta omaa näkemystään asiasta. Schubertin mukaan mielenterveystyössä aito kosketus asiakkaan tuntemuksiin ja ajatuksiin on hyvin tärkeä, joten tällaisessa tilanteessa tulkille kannattaa antaa mahdollisuus puuttua keskusteluun. Täten mielenterveyspalvelun asiantuntijalle näyttävä epäselkeä tilanne tulee selkeäksi ja ymmärretyksi tulkin kulttuurituntemuksen kautta. Jaana Vuori (2013, s.128) pitää kulttuurin avaamista osana tulkkien työtä ja peräänkuuluttaa tämän asian huomioon ottamista sekä

asioimistulkkien että tavallisten tulkkien koulutuksessa ja tulkkaustudkimuksessa.

Veera Rautavuoma (2018, s. 344–345.) kertoo kulttuurisidonnaisen tulkkauksen elementtien aiheuttamista haasteista esimerkkitilanteella, jossa se on johtanut vääriin johtopäätöksiin asiakkaan tilanteesta ja tulkin toiminnasta. Hän kertoo tilanteesta, jossa asiakkaan vihkitodistuksessa mainitut myötäjaiset johti sosiaalityöntekijän tekemään virheellisen johtopäätöksen. Sosiaalityöntekijä oli ottamassa asiakkaan käännyssä vihkitodistuksessa mainitun morsiusrahan huomioon tehdessään asiakkaalle toimeentulotuen päätöstä. Tulkki selitti nojaten hänen kulttuuriseen tietopohjaansa, että vihkitodistuksessa mainittu morsiusraha on muodollinen kielellinen kaava, joka ei toteudu todellisuudessa. Sosiaalityöntekijä piti tulkin toimintaa puuttumisena asian käsittelyyn. Täten mietitään miten tulkin pitää toimia, jos hän havaitsee, että viranomaisen luvalla hänen selittämänsä kulttuurisidonnainen elementti on johtanut väärään johtopäätökseen.

Kääntäessä kulttuurisidonnaisia elementtejä, joilla viesti ilmaistaan epäsuorasti esimerkiksi idiomit, sananlaskut, fraasit jne. Kääntäjä joutuu tekemään täydellisen syntagmaattisen muutoksen. Syntagmaattinen muutos tarkoittaa ilmauksen muuttamista kokonaan toiseksi (Vehmas-Lehto, 2002, s. 45.) Sen takia tulkin on tunnettava molempien työkielten kulttuurit erittäin hyvin. Sanojen merkitys voi vaihdella kulttuurista toiseen. Hänen on osattava valita sellainen vastine, joka ei johda väärinkäsitykseen tai ei loukkaa toista henkilöä viestintätilanteessa (Aho, ym., 2017, s. 26)

6.6 Etätulkkaukset mielenterveyspalveluissa

Etätulkkauksella tarkoitetaan tulkkaukseen, jossa vähintään yksi tulkkauksilanteeseen osallistuneista osapuolista on mukana keskustelussa toisessa paikassa kuva- ja ääniyhteydessä (Tieteen termipankki, s.v. etätulkkaukset). Etätulkkauksessa kaikki viestintätilanteeseen voivat olla eri paikoissa tai kaksi heistä voi olla samassa paikassa. Tulkki voi olla toisen viestintätilanteeseen

osallistuneen kanssa tai eri paikassa kuin kukin osallistujat. Tulkkaustilanteesta tai -aiheesta riippuen tulkki voi olla tietyssä määrättyssä paikassa etätulkkaustilanteessa, esimerkiksi oikeuslaitoksen tiloissa (Rainò & Vik, 2020. s. 64.)

Asioimistulkkien ammattisäännöstöstä huomaa, että etätulkkkaus on selvästi vakiintunut eräänlaisena tulkkkausmuotona. Siinä todetaan tulkin selvitetävän toimeksiannon vastaanottamisen aikana etätulkkauksessa käytettäviä tietoteknisiä laitteistoja varmistaakseen, että hän osaa käyttää niitä. ”Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hänellä ei ole riittävää pätevyyttä tai etätulkkauksen osalta riittävää tietoteknistä osaamista tai tarvittavaa laitteistoa” (Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto, 2021.)

Työ- ja elinkeinoministeriön tekemän selvityksen perusteella asioimistulkkauksen nykytilasta (Karinen ym., 2020, s. 37–40) etätulkkkaus on osoittautunut käytännölliseksi ja kustannustehokkaimmaksi tulkkkausmuodoksi, sillä säästetään aikaa ja rahaa. Puhuttujen kielten asioimistulkkaus tapahtuu läsnäolotulkkauksena tai etänä. Läsnäolotulkkauksella tarkoitetaan tulkkkausmuotoa, jossa kaikki tulkkauksilanteeseen osallistujat ovat samassa tilassa, läsnäolotulkkauksista kutsutaan lähitulkkaukseksi (Tieteen termipankki, s.v. läsnä-olotulkkaus; lähitulkkkaus).

Etätulkkauksista voi hoitaa puhelin- tai videotulkkauksella. Kiireellisessä tilanteessa käytetään niin sanottua pikatulkkauksia, jolloin voidaan ottaa yhteyttä tulkkiin sovelluksen kautta minuuteissa. Pikatulkkauksista käytetään tilanteissa, jossa on nopea tarve ottaa yhteyttä tulkkiin. Tällöin sovelluksen kautta tilaaja tekee hänen tarvitsemallensa kielelle tietopyynnön sovellukseen. Sovellus lähettää pyynnön kaikille pyydetyn kielen aktiivisille asioimistulkeille, jotka ovat rekisteröityneet sovellukseen. Etätulkkauksista on suosittu sen paremman saatavuuden ja edullisen hinnan vuoksi. TE-toimistot, kunnat ja kuntayhtymät pitivät läsnäolotulkkauksista tarkoituksenmukaisempina kuin etätulkkaukset erityisesti tilanteissa, joissa käsitellään vaativia asioita tai etuuksiin liittyviä seikkoja, jotka vaativat asiakirjojen tarkastelemista. Haastattelussa ja kyselyssä, johon osallistuivat TE-toimistot, kunnat ja kuntayhtymät, korostettiin, että

tekniikan tulee olla käyttövarma, jottei asioimistilanteen toteutus kärsisi teknisistä syistä. Selvityksen aikana 2020 etätulkkauksen rooli korostui koronan takia. Haastattelussa asioimistulkit pitivät läsnäolotulkausta parhaana ja varminpana tulkkauksen menetelmänä tulkkauksitilanteen onnistumisen kannalta, sillä etätulkkauksessa on kuuluvuus- ja yhteysongelmien riski. Selvityksessä tunnistettiin, että pikatulkkauksen ja puhelintulkkauksen haasteena on, ettei voida varmistua siitä, että tulkki tulkaa paikassa, jossa asiakkaan oikeus- tai tietoturva on suojattu (Karinen ym., 2020, s. 37–40.)

Asioimistulkkien ammattisäännöstö päivitettiin 2021, jolloin tiettyihin kohtiin on lisätty tarkennuksia. Ensimmäiseen kohtaan, jossa todetaan, että tulkilla on salassapitovelvollisuus, on lisätty tarkennus osapuolten oikeuden- ja tietoturvan suojaamisesta etätulkkauksitilanteessa myös. ”Etätulkkauksessa tulkin tulee huolehtia siitä, että tulkkauksen tapahtuu niin, etteivät ulkopuoliset voi nähdä tai kuulla mitään osaa tulkattavasta tilanteesta. Tulkki huolehtii käyttämänsä tietoliikenneyhteyden tietoturvasta” (Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto, 2021.)

Paloma-hankkeessa (Castaneda ym., 2018, s. 129.) eli pakolaisten mielenterveystoimien valtakunnallisessa kehittämishankkeessa, tulkkiaivusteisen terapian tuloksellisuuden turvaamiseksi suositetaan ensisijaisesti läsnäolotulkausta eikä etätulkausta mielenterveyspalveluissa. Paloma-hankkeen käsikirjasta selviää, että etätulkausta käytetään mielenterveyspalveluissa erityisesti kiireellisessä tilanteessa, tai maantieteellisen etäisyyden vuoksi tai harvinaisten kielten kohdalla, mutta ei toivota sen lisääntymistä mielenterveysasiakkailla. Lisäksi Paloma-hankkeessa kiinnitetään erityistä huomiota asiakkaan oikeus- tai tietoturvan suojaamiseen ja tekniikan käyttövarmuuteen etätulkkauksitilanteissa (Castaneda ym., 2018, s. 189).

Puhelintulkausta ei suositella mielenterveyden palveluissa, mutta paikoin se on ainoa vaihtoehto. Asiakkaat voivat pelästyä tulkkia, jota he eivät näe. Lisäksi puhelimen päässä tulkkaukselta hoitava tulkki voi herättää asiakkaassa luottamuspulaa ja epäilyä. Luottamuksen rakentamisen kannalta mielenterveyden palveluissa suositellaan läsnäolotulkausta. Tilanteessa, jossa

puhelintulkkaus on ainoa vaihtoehto, mielenterveyspalvelun asiantuntijan on tärkeä varautua siihen ja selittää asiakkaalle, että tämä on erikoistilanne (Schubert, 2007, s. 166.)

Non-verbaalista viestintä on pidetty yhtä tärkeänä kuin verbaalinen viestintä asioimistulkkauksessa. Mutta tilanteessa, kun käytetään puhelintulkkausta, josta puuttuu visuaalinen viestintä, ei ole mahdollista painottaa viestin tärkeisiin asioihin, kun ei voida yhdistää tulkattavien eleitä, katseita ja kehon asentoja verbaaliseen viestintään. Visuaalisen viestinnän puuttumisen vuoksi puhelintulkkauksessa tulkki ei havaitse keskusteluun osallistuneiden puhevuorojen vaihtumista ja järjestymistä. Näköyhteyden puuttuessa muut viestintäkeinot ovat vähissä. Tämän vuoksi puhelintulkkausta on koettu ongelmana, koska puhelintilauksessa viestintä tukeva empatiayhteys puuttuu. Tunteiden välittäminen puhelintulkkauksessa ei onnistu niin hyvin kuin läsnäolotulkkauksessa. Suurin osa sanattomista viestinnöistä, jotka voivat jäädä huomaamatta puhelintulkkauksessa, liittyy tunteiden välittämiseen ja empatiaan, eli yritykseen ymmärtää toista ihmistä ja hänen tunteitaan (Määttä, 2018 s.98–99.) Väestöliiton maahanmuuttajatyön vastuuasiantuntija ja kurdin ja persian kielen asioimistulkki Mina Zandkarimi (PALOMA-koulutus, 2019) painottaa etätulkkauksen ja erityisesti puhelintulkkauksen sopimattomuutta mielenterveystyölle kertoen omasta kokemuksesta puhelintulkkauksesta mielenterveyspalveluissa. Zandkarimin mukaan näköyhteyden puuttumisen vuoksi hän ja mielenterveysammattilainen eivät heti huomanneet, että asiakkaan pitkä hiljaisuus puhelimen päässä johtui itkusta. Simo Määttä (2018, s. 99) pitää empatian tutkimista puhelintulkkauksessa mielenkiintoisena aiheena ja keinona tunnistaa ongelmia, sillä sanaton viestintä on rajallinen puhelintulkkauksessa.

7 TUTKIMUSMENETELMÄ, AINEISTO JA ANALYYSIMENETELMÄ

Tässä luvussa tarkastelen ensin tutkimusmenetelmää, jonka jälkeen kuvaan ja havainnollistan haastatteluiden suorittamisen, haastattelukysymysten teemat ja menetelmät, joilla keräsin, käsittelin ja analysoin aineistoa. Haastatteluihin osallistuivat mielenterveystyön asiantuntijat ja tulkit.

7.1 Tutkimusmenetelmä

Toteutin tutkimusaineiston kokoamisen teemahaastatteluna huhtikuussa 2021. Keräsin tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä kvalitatiivisia aineistoja haastattelemalla 8 Psykotraumatologian keskuksen asiantuntijaa ja 4 tulkkia, eli yhteensä 12 haastateltavaa. Sovin etukäteen haastateltavien kanssa, että on mahdollisuus vastata haastattelukysymyksiin kirjallisesti, mikäli haastateltava ei halua, että hänen ääneensä nauhoitetaan. Ainoastaan yksi tulkeista antoi oman haastattelun kirjallisesti. Sirkka Hirsjärvi ja Helena Hurma (1980, s. 81) suosittelevat haastattelijalle, että hän sopii haastateltavien kanssa erilaisista tavoista toteuttaa haastattelun.

Haastateltaviksi valitsin mielenterveyspalveluiden henkilöstöstä sellaiset, joilla on pitkä kokemus alalta tulkin käytöstä tai hyvin usein käyttävät tulkkia ja tulkeista myös sellaiset, joilla on pitkä kokemus tai viikoittaisia tai kuukausittaisia tulkkauksia mielenterveyspalveluiden ympäristössä. Haastatteluissa kysyin mielipidettä mielenterveydenpalveluissa työskenteleviltä asiantuntijoilta ja tulkeilta tulkin osaamisesta ja ammattimaisesti toimimisesta. Tällöin teemahaastattelu sopii kvalitatiivisen aineiston keräämiseksi. Teemahaastattelu on mielihyvyyden kyselemistä ja eräänlaista keskustelua jostakin asiasta. Se tapahtuu tutkijan aloitteesta ja usein hänen ehdoillaan. Teemahaastattelussa tutkija pyrkii vuorovaikutuksessa saamaan selville haastateltavilta häntä kiinnostavia ja tutkimuksensa piirissä olevia asioita (Eskola & Vastamäki, 2015, s. 27.)

Haastattelukysymykset liittyivät tulkin osaamiseen ja ammattitaitoon mielenterveystulkkausympäristössä. Mielenterveystyön asiantuntijoille ja tulkeille suunnatut kysymykset käsittelivät samoja teemoja. Teemahaastattelulle ominaispiirteitä on se, että haastateltavat ovat kokeneet tietyn tilanteen, haastattelu etenee tiettyjen teemojen varassa ja, että haastattelu on puolistrukturoitu (Hirsjärvi & Hurme, 2001, s. 47). Haastattelu oli puolistrukturoitu ja haastateltavat saivat vastata kysymyksiin omin sanoin ilman valmiita vastausvaihtoehtoja. Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset ovat kaikille samat, ja valmiita vastausvaihtoehtoja ei käytetä, vaan haastateltavat vastaavat kysymyksiin omin sanoin (Eskola & Suoranta, 1998, s. 86).

7.2 Haastatteluaineiston kuvaus

Tämän opinnäytetyön yhteistyötahona toimi Diakonissalaitoksen Psykotraumatologian keskus, josta kerroin johdannossa. Hain sähköisesti alustavan luvan opinnäytetyölleni Diakonissalaitoksen eettiseltä toimikunnalta. Diakonissalaitoksen eettinen toimikunta antoi tutkimusluvan 10.3.2021. Psykotraumatologian keskus ilmoitti minulle vapaaehtoisten haastateltavien yhteystiedot, jonka jälkeen minä lähetin sähköpostilla haastattelua varten suostumuslomakkeen (Liite 3) ja teemahaastattelun kysymykset (Liite 1) ja sovin haastatteluajat sähköpostilla. Vapaaehtoisille haastateltaville tulkeille lähetin myös sähköpostissa haastattelua varten suostumuslomakkeen (Liite 3) ja teemahaastattelun kysymykset (Liite 2). Valitsin vapaaehtoiset haastateltavat tulkit heidän kokeneisuutensa perusteella tulkkauksesta mielenterveyspalveluissa.

Käsittelin haastateltavien vastaukset tutkimuksessa anonymisti ja anonymiteetin säilymiseksi ja varmistamiseksi en mainitse mielenterveysalan haastateltavien ammattia. Psykotraumatologian keskus on pieni poliklinikka ja haastateltavat voidaan helposti tunnistaa, jos heidän ammattinsa mainitaan analyysissa. Viittaan Psykotraumatologian keskuksen mielenterveysalan asiantuntijoihin koodilla "P1", "P2", "P3", jne. ja tulkkeihin "T1", "T2" jne.

T1 on suorittanut asioimistulkikoulutuksen ja hänellä on asioimistulkin ammattitutkinto. Hän on toiminut asioimistulkkina 12 vuotta. T2 oli käynyt yhdeksänkymmentäluvun alussa Opetushallituksen järjestämän 2 kuukauden pituisen tulkikoulutuksen ja osallistunut Lingua Nordican lyhytkestoiseen tulkikoulutukseen. Hänellä on liki 30 vuoden asioimistulkin työkokemus. T3 on opinut tulkin työtä käytännön kautta ja hänellä on 23 vuoden työkokemus alalla. T4 on tulkki (AMK) ja lisäksi hän on suorittanut asioimistulkin ammattitutkintoon johtavan asioimistulkkurssin. Hänellä on 22 vuoden työkokemus asioimistulkkauksesta.

Haastattelukysymykset liittyivät neljään teemaan (Liite 1 ja Liite 2). Haastateltaville mielenterveysalan asiantuntijoille oli yhteensä 17 kysymystä ja tulkeille 19 kysymystä. Ero kysymysten määrässä johtuu siitä, että yksi kysymys tulkeille liittyi tulkikoulutuksen merkitykseen asiasisällön hallitsemisessa ja toinen keinoihin, joilla tulkki varmistaa, että hän hallitsee asiasisällön. Lisäksi esitin tarkentavia kysymyksiä haastateltaville riippuen heidän vastaustensa sisällöistä. Ensimmäisen teeman kysymykset liittyivät tulkkien työkielten hallintaan ja sisällölliseen asiantuntemukseen mielenterveyspalveluissa. Asiantuntijoille esitetystä viidestä kysymyksestä kolmessa kysyttiin asian tärkeyttä asteikolla 1-5. Tulkeille esitetystä seitsemästä kysymyksestä neljässä kysyttiin asian tärkeyttä asteikolla 1-5. 1 ei ollenkaan tärkeää ja 5 erittäin tärkeää. Toinen teema koostui neljästä kysymyksestä, jotka käsittelivät mielenterveyspalvelun asiantuntijan yhteistyötä tulkin kanssa. Kolmas teema käsitteli tulkin roolia ja toimintaa tulkkaustilanteessa mielenterveyspalveluissa. Kysymyksiä oli yhteensä 5. Neljäs ja viimeinen teema käsitteli etätulkkausta mielenterveyspalveluissa ja kysymyksiä yhteensä oli 3.

Pisin haastattelu kesti tunnin ja lyhyin kesti 30 minuuttia. Haastateltavat saivat vastata kysymyksiin niin pitkästi kuin halusivat. Lähetin huhtikuun alussa haastattelukysymykset kaikille haastateltaville. Kaikki haastateltavat olivat todennäköisesti perehtyneet kysymyksiin ennen haastattelua.

Ennen haastattelua mielenterveystyön asiantuntijat kertoivat, kuinka usein tulkki on mukana mielenterveystyön asiakastapaamisissa. Kahdeksasta

haastateltavasta viisi vastasi käyttävänsä tulkkia joka päivä asiakastapaamisissa. Yksi vastasi käyttävänsä tulkkia 3–4 kertaa viikossa. Toinen vastasi käyttävänsä tulkkia 20 kertaa kuukaudessa ja viimeinen haastateltava vastasi käyttävänsä tulkkia 12 kertaa kuukaudessa.

Kysyin haastateltavilta tulkeilta myös, kuinka usein heillä on tulkkauksia mielenterveyspalveluissa. Tulkilla (T2) on joka päivä tulkkauksia mielenterveyspalveluissa, tulkilla (T3) on melkein joka päivä. Tulkilla (T4) on muutama kerta viikossa tulkkauksia mielenterveyspalveluissa ja tulkilla (T1) kerran tai pari kertaa viikossa. Lisäksi kysyin tulkeilta, jos he ovat osallistuneet mielenterveysalan tulkkaukseen liittyvään koulutukseen. Kukaan tulkeista ei ole osallistunut mielenterveysalan tulkkaukseen liittyvään koulutukseen. Tulkeista T2 ja T3 ovat tulkanneet hyvin pitkään entisessä Kidutettujen Kuntoutuskeskuksessa ja nykyisessä Psykotraumatologian keskuksessa. T4:lla myös monen vuoden työkokemus tulkkauksesta entisessä Kidutettujen kuntoutuskeskuksessa. T1:lla myös on kokemusta hoitojakson tulkkauksesta Kidutettujen kuntoutuskeskuksessa.

Kysyin kaikilta haastateltavilta, keitä asiakaskuntaan pääosin kuuluu (pakolaistaustaisia, muita maahanmuuttajia, onko ainoastaan traumatisoituneita kidutuskokemusten takia vai myös poliittisten ja yhteiskunnallisten ongelmien takia?). Psykotraumatologian keskuksen mielenterveystyön asiantuntijoiden vastausten perusteella heidän asiakkaansa ovat YK:n yleiskokouksen määritelmän mukaisesti kidutettuja ihmisiä, jotka ovat kiintiöpakolaisia tai tulleet Suomeen turvapaikkaprosessin kautta. Asiakkaan joutuminen kidutetuksi voi johtua monenlaisista syistä kuten, poliittisista, uskonnollisista ja seksuaalisista syistä. Asiakkailla voi olla erilaisia traumataustoja, ei pelkästään kidutukseen liittyvää taustaa. Esimerkiksi asiakkaan taustalla voi olla poliittista vainoa, vaikeita kokemuksia sotatoimialueilta tai erilaisista konflikteista ja heillä voi olla erilaista vainon ja kidutuksen kokemusta. YK:n kidutuksen vastainen sopimus hyväksyttiin 1984, se tuli voimaan 1987 kahdenkymmenen valtion ratifioitua sen, Suomi ratifioi sopimuksen 1989 (Ihmisoikeudet.net, i.a.). YK:n kidutuksen vastaisessa sopimuksessa todetaan, ”Kidutuksella tarkoitetaan kaikenlaisia toimia, joilla julkinen viranomaisen tahallisesti aiheuttaa, tai joilla hänen

aloitteestaan aiheutetaan henkilölle kovaa, joko henkistä tai ruumiillista kipua tai kärsimystä tarkoituksena tietojen tai tunnustusten saaminen häneltä tai kolmannelta henkilöltä, hänen rankaisemisensa teosta, jonka hän on tehnyt tai hänen epäillään tehneen, tai hänen tai muiden henkilöiden pelottelu. Se ei sisällä kipua tai kärsimystä, joka aiheutuu sellaisista lainmukaisista seuraamuksista, jotka ovat sopusoinnussa vankeinhoidon vähimmäisvaatimusten kanssa tai liittyvät olennaisesti tällaisiin seuraamuksiin. Kidutus on vakava ja tahallinen, epäinhimillisen tai alentavan kohtelun tai rangaistuksen muoto." (Eduskunta, 2012.)

Tulkeista T2 ja T3 vastasivat tulkanneensa kaikille asiantuntijoiden mainitsemille asiakkaille. T1 vastasi, että hänen asiakaskuntaansa pääosin kuuluu maahanmuuttajia ja pakolaistaustaisia henkilöitä, usein taustalla on jokin trauma tai masennus. T4:n asiakkaat ovat olleet kiintiöpakolaisia, turvapaikanhakijoita ja maahanmuuttajia.

7.3 Haastatteluaineiston käsittely ja analyysimenetelmät

Haastattelut ajoittuivat koronakriisin aikaan, jonka takia suoritin kaikki haastattelut etänä Teamsin kautta. Haastattelut olivat yksilöhaastatteluita. Nauhoitin haastattelut OBS studioon ja varmuuden vuoksi tabletin ääninauhurilla myös. Pidin OBS studiota Teamsin omaa tallennusta turvallisempana nauhoituksena. OBS studion voi ladata omaan tietokoneeseen ja se ei ole kytköksissä verkkoon. OBS studio on ilmainen ja vapaan lähdekoodin ohjelmisto videotallennuksiin ja live-lähetyksiin (OBS, i.a.).

Analyysivaiheen helpottamiseksi purin ja litteroin haastattelun samana päivänä. Sirkka Hirsjärvin ja Helena Hurmeen (2001, s.135) mukaan aineiston purkaminen keruuvaiheessa inspiroi tutkijaa ja antaa mahdollisuuden tutkijalle täydentää puuttuvat tiedot haastattelun jälkeen. Litteroin haastattelut kuuntelemalla pienen pätkän nauhaa kerrallaan ja varmuuden vuoksi kuuntelemalla saman pätkän useita kertoja, jonka jälkeen kirjoitin kuulemani pätkän ylös. En käyttänyt mitään litterointisovellusta. Litteroin haastattelut sanatarkasti, mutta

en Harold Garfinkelin ja Anssi Peräkylän (Hirsjärvi & Hurme, 2008, s. 140.) mallin mukaisesti. En käyttänyt heidän mainitsemaansa etnometodologista keskusteluanalyysimallia, jossa puretaan kaikki pikkutarkasti, että keskustelun osapuolten taukoja, huokauksia, äänipainoja ja naurahduksia kirjoitetaan ylös. Litteroinnissa keskityin ainoastaan kommenttien sisältöön ja litteroin ne pääosin kirjoitetun kielen mukaisesti.

Aloitin analyysivaiheen heti litteroituani kaikki haastattelut Wordilla. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineistonkeruu ja käsittely kietoutuvat toisiinsa (Hakala, 2015, s. 20). Tulostettuja sivuja oli yhteensä 88. Analyysin havainnollistamiseksi luin aineiston hyvin tarkasti sen purettuani, mietin vastausten sisältöä, ja tein muistiinpanoja niistä. Sirkka Hirsjärvin ja Helena Hurmeen (2001, s.143) antamien mallien mukaan ennen varsinaisen analyysin aloittamista luin puretun aineiston monta kertaa aktiivisesti ja interaktiivisesti esittelemällä kysymyksiä aineistolle, kuka, mikä, milloin, missä ja miksi? Kvalitatiivisen aineiston analyysi tarkoittaa aineiston lukemista, tekstin pohtimista, vertailua, tulkitsemista ja niihin liittyvää teoretisointia (Rantala, 2015, s.110).

Jokaisen aineiston purkamisen jälkeen luokittelin aineiston sisällön teemoittain luokittelemalla samaan teemaan kuuluvat vastaukset samanvärisellä tussilla. Teemoittelu tarkoittaa analyysivaiheessa aineistosta nousevien piirteiden tarkastelemista, jotka ovat yhteisiä haastateltaville (Hirsjärvi & Hurme, 2001, s.173). Aineisto voi järjestää litteroinnin jälkeen teemoittain, eli jokaisen teeman alla haastateltavien vastaukset, jotka liittyvät kyseiseen teemaan (Eskola & Vastamäki, 2015, s. 43). Ensimmäinen teemoittelu perustui tutkimuskysymyksiin, mutta haastateltavien vastausten perusteella lisäsin yhden teeman. Lisätty teema käsittelee tulkin persoonallisuutta (ks. luku 9.1.4). Jäsentelin haastateltavien samansuuntaiset mielipiteet ja kommentit kategorioihin, sen jälkeen yhdistin ne ja käsittelin kokonaisuutena. Kiviniemen (2015, s. 83) mukaan kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineiston analysointi on analyttistä ja synteettistä, analyttisuutta edustavat aineiston luokittelu ja jäsentely teemoittain ja synteettisyyttä aineiston kokonaisvaltainen käsittely ja sirpaloitumisen välttely.

Teemoittelun lisäksi käytin aineiston analyysissä tyypittelyä. Etsin aineistosta samankaltaisia vastauksia ja ryhmittelin tyypeiksi. Kvalitatiivisen aineiston analyysissä voi käyttää perinteistä tyypittelyä teemoittelun ohella etsimällä samankaltaisuutta (Eskola & Suoranta, 1998, s.181). Tyypittelyssäkin käytin erivärisiä tusseja ryhmitelläkseni samankaltaiset vastukset. Tämä visuaalinen tapa luokitella aineistoa eri teemoihin nopeutti analyysiani. Teemoittelun ja tyypittelyn lisäksi kvantifioin niitä vastuksia, joissa arvioitiin asiasisällön tärkeyttä asteikoilla. Jari Eskola ja Juha Suoranta (1998, s.164) suosittelevat kvantifioimisanalyysia tilanteessa, jossa halutaan laskea tuotosten pituutta, luokitella se erilaisten tekijöiden mukaan ja hallita aineistomassaa.

Aineiston luokittelun ja tyypittelyn jälkeen vertailin vastaukset keskenään ja etsin niistä samankaltaisuutta. Tätä kutsutaan aineiston yhdistelyksi. Aineiston yhdistelyssä löydetään luokkien esiintymisen välille joitakin säännönmukaisuuksia tai samankaltaisuuksia (Hirsjärvin & Hurmen, 2001, s.149).

8 ANALYYSIN TULOKSET

Tässä luvussa tarkastelen aineiston analyysin tuloksia. Aineiston analyysin lähtökohtana olivat opinnäytetyön tutkimuskysymykset ja niihin liittyvät teema-haastattelun kysymykset. Etsin vastaukset siihen, minkälaista asiasisältöön liittyvää osaamista tulkeilta vaaditaan mielenterveyteen liittyvissä tulkkaustilanteissa ja minkälaista toimintaa tulkilta toivotaan mielenterveyteen liittyvissä tulkkaustilanteissa.

8.1 Tulkin työkielten hallinta mielenterveyspalveluissa

Tulkin mielenterveyssairauksiin liittyvän termistön hallinta

Puolet haastatelluista mielenterveyspalveluiden asiantuntijoista piti erittäin tärkeänä ja puolet tärkeänä, että tulkki hallitsee mielenterveyssairauksiin liittyvää termistöä kysytyäni asian tärkeyttä asteikolla (1–5). He perustelivat kantansa sillä, että mielenterveyssairauksiin liittyvän termistö on tärkeä hoidon arvioinnin tarpeen kannalta ja lisäksi välttää väärintymmärryksiltä, kun tulkki ymmärtää termistön suomen kielellä. Silloin hän voi kääntää sen toiselle kielelle vapaamuotoisesti.

P1: sanaston ja sisällön olisi oltava tulkin hallussa. Hoidon tarpeen arviointivaiheessa saatikka psykoterapian vaiheessa tarvitaan semmonen psykoterapiatulkkejakoulutusohjelma

Asiantuntijat eivät kuitenkaan odota tulkilta täydellistä mielenterveyssairauksien hallintaa, koska se on hyvin laaja ja spesifinen alue, mutta asiantuntijoiden mielestä tulkin on osattava mielenterveyssairauksien perustermistö ja hänen pitää löytää korvaava sana termille tilanteessa, jossa tulkki ei löydä vastinetta termille. P6:n mukaan riittää, jos tulkki tietää suomen kielellä perusterminologian psykiatrian termistöstä perusasiat, perusmielisairaudet ja mitä ne

tarkoittavat. Tulkin on silloin helpompaa selittää asiakkaalle esimerkiksi diagnooseista jotain.

P6: Me tiedetään kyllä, että tota, ettei kaikissa kielissä ole samantaisia sanoja ja sen vuoksi täytyy ymmärtää suomen kielellä sitä terminologia, jotta voisi sitten kääntää sen toisella kielellä vapaamuotoisemmin ehkä.

P2: Meillä täällä ainakin Suomessa Länsimaissa on aika niiku selkeämmät semmoset yhdessä sovitut käsitteet. Ja mä luulen yleensä ihmisille, jotka ovat käynyt kouluja, suurin piirtein ymmärtävät kaikki koulutustaustasta riippumatta vähän sanastoja. Mutta sitten kun tullaan muualta ihan tietysti jo tällaiset asiat, ei voi olla aivan varma, miten kulttuurissa menee ja miten se tää meidän, miten siinä toisessa kulttuurissa sitten ymmärretään, kun me käytetään meidän termejä, että jotenkin tietysti, jos tulkki on sitä kulttuuria, osaa, se on hyvin tärkeitä ja osaa ehkä vähän sovittaa sitä sanastoa

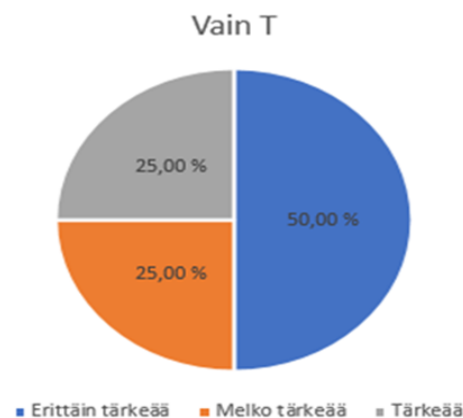
Tulkkien kokemus heidän työkokemuksensa tärkeydestä mielenterveys-sairauksiin liittyvän termistön hallinnan kannalta

Tulkeista kaksi oli sitä mieltä, että heidän pitkä työkokemuksensa on auttanut heitä erittäin paljon hallitsemaan mielenterveys-sairauksiin liittyvää termistöä kysytyäni heiltä asteikolla (1–5) kuinka hyvin heidän pitkä työkokemuksensa tulkkauksesta mielenterveyspalveluiden ympäristössä on auttanut heitä hallitsemaan mielenterveys-sairauksiin liittyvää termistöä. Molemmat antoivat 5 asteikosta (1–5). T4 antoi 4–5. Kaikista tulkeista pisin alalla oleva T2 antoi 3–3,5. Hän perusteli kantansa mielenterveystermistön laajuudella. Haastatellut tulkit kertoivat kehittävänsä oman osaamisensa jatkuvasti itseopiskelulla ja laatimalla itsellensä sanastoluettelon. Tulkit pitivät heidän työkokemustaan merkittävänä mielenterveys-sairauksiin liittyvän termistön hallinnan kannalta.

T3: Annan 5, koska osaamiseni, jonka olen saavuttanut, pohjautuu minun työkokemukseeni. Kokemuksella on todella vahva rooli tässä asiassa. Alusta asti pakon edessä olen joutunut tulkkaamaan terapiatulkkauksia ja pikkuhiljaa kertyi jonkin verran tietämystä ja kokemusta ja sen takia annan sille 5. Itseopiskelu on huomattavasti auttanut minua huomattavasti, muuten olisin pulassa todella pahasti.

T1: *Annan 5; olen tehnyt mielenterveyspalveluiden tulkkauksia todella paljon ja olen myös valmistautunut aina tulkkauksiini etuajassa laajentamalla aina sanastolistaani. Teen näin yleensä oma-toimisesti siksi, ettei ennen tulkkausta voi koskaan tietää tarkalleen mitä asiakkaan tapaus koskee.*

Seuraavassa diagrammissa (kuvio 1) kuvataan tulkkien työkokemusta mielenterveys­sairauksiin liittyvän termistön hallinnan kannalta. Tulkit pitävät heidän työkokemustaan erittäin tärkeänä tai tärkeänä mielenterveys­sairauksiin liittyvän termistön hallinnan kannalta.



Kuvio 1: Miten tärkeänä tulkit pitävät työkokemustaan mielenterveys­sairauksiin liittyvän termistön hallinnan kannalta

Tulkkien kokemus tulkkikoulutuksen tärkeydestä mielenterveys­sairauksiin liittyvän termistön hallinnan kannalta

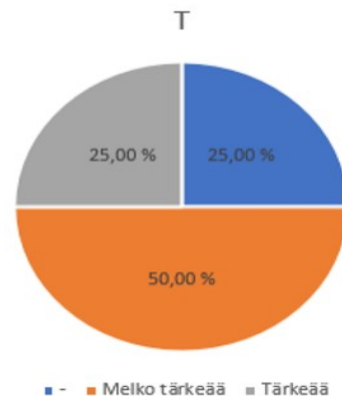
Haastateltujen tulkkien mielestä tulkkikoulutus ei ole kovin paljon auttanut heitä hallitsemaan mielenterveys­sairauksiin liittyvää termistöä. Syy heidän mukaansa on se, että tulkkikoulutuksessa ei ehditä käsitellä näin laajaa tietyn alan terminologiaa. Tulkkikoulutuksessa sitä käsitellään pintapuolisesti. Yksi haastatelluista tulkeista T4, jolla on tulkki (AMK) tutkinto antoi 4–5, vaikka hänen mielestään mielenterveys­sairauksiin liittyvän termistön hallinta on prosessi, joka perustuu tulkin omaan aktiivisuuteen kehittää itseään. Hän oli kuitenkin sitä mieltä, että koulutus antaa tulkeille ohjausta ja keinoja, joilla he voivat hakea mielenterveys­sairauksiin liittyvää termistöä luotettavista lähteistä ja käsitellä niitä ammattimaisesti. Kaikki tulkit olivat yksimielisiä siitä, että tulkin

oma asenne ja aktiivisuus on hyvin tärkeä, jotta he hallitsevat tulkkauksiin tarvittavat termit

T1: annan 3; emme käyneet koulutuksessani läpi mielenterveys-sairauksiin liittyvää termistöä todella laajasti, mutta asiaa sivuttiin silloin tällöin muiden terveystieteen termistön ohella.

T4: Mielenterveyssairauksiin liittyvä termityö on prosessi, jossa tulkki ei tee pelkästään sanastolistaa kahdella työkielellä, vaan työ on laajempi ja syvempi. Esimerkiksi kaksisuuntaisen mielialahäiriön tapauksessa, ammattitulkin on ensin tiedettävä mikä on sen vastaava vastine omalla työkielellä, minkä jälkeen tärkeintä on se, että ammattitulkki, tutkii, lukee ja hakee luotettavia tietoja sairaudesta ja siihen liittyviä spesifisiä diagnooseja ja käsitteitä. Tässä pienessä esimerkissä korostuu vahvasti koulutuksen tärkeys.

Seuraavassa diagrammissa (kuvio 2) kuvataan tulkikoulutusta mielenterveyssairauksiin liittyvän termistön hallinnan kannalta. Tulkit pitävät tulkikoulutusta vähemmän tärkeänä mielenterveyssairauksiin liittyvän termistön hallinnan kannalta.



Kuvio 2: Miten tärkeänä tulkit pitävät tulkikoulutusta mielenterveyssairauksiin liittyvän termistön hallinnan kannalta

Asiasisällön moninaisuus ja yllätyksellisyys mielenterveyspalveluissa

Haastateltujen asiantuntijoiden ja tulkkien vastausten mukaan keskustelut asiakkaidensa kanssa ovat moninaisia ja liikkuvat useiden eri aiheiden välillä. Heidän mukaansa mielenterveys liittyy kaikkiin elämän osa-alueisiin. P2:n mukaan heidän asiakkaansa ovat maahanmuuttajataustaisia, jotka eivät ole kovin pitkään olleet Suomessa ja heillä on psykososiaalisia ongelmia. Näiden

henkilöiden on vaikea ymmärtää suomalaista yhteiskuntaa ja etuusjärjestelmää. Alkuvaiheessa he tekevät työtä sen eteen, jotta heidän asiakkaansa ymmärtävät miten Suomessa toimitaan. Tämän vuoksi tulkin on tärkeä tuntea suomalainen järjestelmä ja sen toimintatavat, niin silloin hän pystyy tulkkamaan täsmällisemmin erityyppisiä aiheita, jotka liittyvät, työvoimahallintoon, Kelaan, sosiaalitoimistoon ja kotoutumiseen. Erityyppisiin aiheisiin termistön hallintaan liittyen T1 kertoi opiskelevansa myös asioita hänen omalla ajallaan, jotta hän ymmärtää laajempia käsitteitä sellaisilta aloilta, joista hänellä ei ole omaa henkilökohtaista kokemusta, esimerkiksi eri uskontoihin liittyvät aiheet. T2 yhtyi T1:n kanssa ja kertoi käyttävänsä hakukoneita tietojen etsinnässä eri aiheista.

P5: aiheet ja teemat kyllä vaihtelee tosi laajasti ja hyvin paljon tämmöistä sosiaaliohjauksen tyyppistä keskustelua ja neuvontaa ja psykoedukaatiota, joka tietysti ehkä menee enemmän mielenterveysten puolelle. Mutta ehkä sosiaalihuollon järjestelmätuntemusta tai jotenkin tään tyyppisen termistön hallinta on ainakin avuksi, koska ne usein tota esillä ehkä semmoiset kysymykset myöskin, koska liittyy ne pulmat ihan siihen arjessa selviytymiseenkin, että siihen taas liittyy se, että minkälaista tukea meidän potilaat saa muualta

P7 on samaa mieltä P2:n kanssa siitä, että tulkin on pystyttävä ymmärtämään virastokieltä, sosiaalityön, työllisyysasiat, koulutussanastot, seksuaalisuuteen ja vanhemmuuteen liittyvät sanat. P3 pitää tulkin sosiaali- ja terveysalan termistön hallintaa olennaisena, koska niissä keskustelut usein liikkuvat. P6 tarkentaa, että heillä on paljon muita työmuotoja, erilaisia terapioiden ja terapiamenetelmiä. Hänen mukaansa seksuaalineuvontaan liittyvään tulkkaukseen tulkin on hyvä perehtyä terminologiaan ennen varsinaista tapaamista. P8 vahvistaa sen, että keskustelut voivat hypätä aiheesta toiseen riippuen mikä on ajankohtaista. Asiakkaan kanssa voidaan käsitellä eri somaattisia vaivoja ja oireita, ja jotta viesti välittyy oikealla tavalla, tulkin on hyvä hallita lääketieteellistä puolta.

P4: me joudumme olemaan tämmöisiä kaikkien alojen asiantuntijoita ja siinä mielessä se on semmoista joustavuutta ja sanoisin tämmöinen filosofia ja uskonnot on meidän puolellamme ainakin tärkeitä, koska nää läpäisee näiden elämää hyvin pitkästi

Tulkkien mielestä mielenterveyspalveluissa olevien tulkkaustilanteiden moninaisuuden ja yllätyksellisyyden vuoksi, he eivät aina voi valmistautua tulkkaukseen. T3 innostui vastaamaan tarvittavien termien hallitsemiseen ja oppimiseen liittyvää kysymykseen (Liite 2). T3 vertaa terapiatulkkausta ennakoimattomalta sisällöltään turvapaikkapuhuttelutulkkaukseen. T3 kertoi, että etukäteen on vaikea tietää mitä tulkkaustilanteessa käsitellään erityisesti ensimmäisellä käynnillä uuden asiakkaan kanssa ja sen takia hän käyttää omia reflektointitaitojaan seuraavaan tulkkaukseen valmistautumista varten. T3 ja T4 myös kertoivat käyvänsä läpi aktiivisesti tulkkaustilanteisiin tarvittavia termistöjä netistä. T4 painotti, että aihepiirin antaminen etukäteen tulkille on hyvin merkittävä laadukkaan tulkkauksen kannalta, koska se auttaa tulkkia huomattavasti valmistautumaan tulkkaukseen.

T3: Yksi keino, jonka avulla pystyt pikkuhiljaa valmistautumaan siihen, että minä esimerkiksi kerään koko ajan tietoja. Oletetaan, että olen just aloittamassa uuden potilaan kanssa tulkkauksia. ensimmäinen käynti menee siihen, että minä saan jonkun verran tunteista siitä, että minälaisesta taustasta tämä kaveri on tullut, minkälainen elämäntilanne hänellä on, minkä kaltaisista asioista hän rupeaa kertomaan ikään kuin tällä tavalla olen keräämässä termistöä ja tarvittavia sanoja, joita tullaan käyttämään ja käsittelemään tulevissa käynneissä.

Tulkin työkielten alueiden kulttuurientuntemus tulkkauksen sujuvuuden kannalta

Haastatellut asiantuntijat kertoivat pyrkivänsä hakemaan asiakkaalle hänen alueensa ja murteensa tulkin. P2 toivoi tulkin ilmoittavan heille, jos asiakas ei ymmärrä häntä tai hän ei ymmärrä asiakasta, jotta tämä ei jäisi asiakkaalle ilmoitettavaksi. Usein se on asiakas, joka ilmoittaa hänen ja tulkin välisestä kielisistä ymmärtämisvaikeuksista.

Kahdeksasta haastatellusta mielenterveyspalvelun asiantuntijasta viisi ei pitänyt työkielten alueiden kulttuurientuntemusta erittäin merkittävänä tulkkauksen sujuvuuden kannalta. Heidän vastauksensa perusteella työkielten alueiden kulttuurientuntemus edistää tulkkauksia ja parantaa sen sujuvuutta, mutta

se ei ole ehdottoman tärkeä. Tulkki pärjää työkielillä ihan hyvin, jos hän hallitsee niitä. P5:n mukaan kulttuurisia vivahteita ja toimintatapoja on niin paljon, ettei kukaan pysty hallitsemaan niitä täydellisesti. Tulkin on tärkeä tunnistaa niiden moninaisuus ja tarkentaa tulkkaustilanteessa. P8 piti alueiden kulttuurintuntemusta tärkeänä, mutta hänen mielestään tulkin alueiden kulttuurintuntemuksen puute ei vaikuta tulkkauksen sujuvuuteen, jos hän hallitsee työkieliä hyvin.

P6: Tällaisessa normaalissa poliklinikatyössä niin riittää se, että tulkki on perehtynyt siihen sanastoon, mitä käytetään psykiatriassa. Mutta se ei haittaa, on hyöty ja etu, jos on kulttuurintuntemus tietenkin, se auttaa kaikissa tulkkaamisessa mitä lähempänä sen tulkin tavallaan ymmärrys sen tulkattavan olosuhteista

P2 piti ehdottoman tärkeänä, että tulkki osaa yhteiskunnan toiminta-alueiden nimet ja ymmärtää yhteiskunnallista kenttää. Tulkkausvirheestä johtuva väärinkäsitys voi herättää potilaissa harmia, jos sen johdosta hänet on ohjattu väärään paikkaan, mutta P2 ei pidä tulkin työkielten alueiden kulttuurintuntemusta kovin ratkaisevana tulkkauksen sujuvuuden kannalta. P6:n mielestä riittää, että tulkki on perehtynyt tarvittavaan sanastoon. P7:n mielestä tulkin alueiden kulttuurintuntemuksen merkittävyys tulkkauksen laatuun voi vaihdella asiakkaasta ja tilanteesta riippuen. Joskus asiakassuhteissa on suuri merkitys, että tulkki ymmärtää molempien työkielten kulttuuria, mutta muistuttaa, että on sellaisia asiakkaita, jotka toivovat, että tulkki ei olisi samasta kulttuurista, josta hän itse on tullut.

P2: Kulttuuriset tavat ja niiden käsitteiden ymmärtäminen on sille tärkeätä, niistäkin puhutaan. Mutta että ehkä ei ole aivan tärkeitä. Niitä voi kuvailla tai pyytää potilaista kuvailemaan sitä kulttuuria tarkemmin niin tavanomaisella kielellä

P1, P3 ja P4 ja kaikki T:t pitivät tulkin työkielten hallintaa ja alueiden kulttuurintuntemusta hyvin tärkeänä tulkkauksen sujuvuuden kannalta. P3:n mukaan tulkki ymmärtäisi ja osaisi selittää niitä sananlaskuja ja sanontoja, jotka eivät suoraan käänny kielestä toiseen, jos hänellä on kulttuurintuntemusta. P1:n mielestä se on välttämätöntä, että tulkki hallitsee suomen kieltä ja tuntee Suomen kulttuurin ja palvelujärjestelmän. Tulkeista T1 oli samaa mieltä P3:n

kanssa, että tulkin alueiden kulttuurituntemuksella on merkitys tulkkauksen sujuvuuteen tilanteessa, jossa hän kohtaa sanontojen ja idiomien tulkkaamista. T1 kertoi selittävänsä eri sanoin sanontoja ja idiomeja ja niiden merkitystä, koska sanonnat ja idiomit saattavat olla kulttuureille ominaisia ja niitä ei voi kääntää suoraan. Mutta hän oli sitä mieltä, että työkielten hallinta on avainasemassa jokaisessa tulkkausessaan. T4 piti sekä työkieliä että kulttuurien tuntemusta tulkin tärkeinä työkaluina, koska tulkki on viestinnän asiantuntija. Hänen mielestään kulttuurituntemuksen puute voi aiheuttaa haasteita tulkille tulkkaustilanteessa. T3:n mielestä tulkin kulttuurituntemus edistää tulkkaustilannetta. T2 myös pitää tärkeänä, että tulkki tietää työkielten kulttuureista.

T1: Suomalaisen systeemin ymmärtäminen on auttanut jonkin verran tulkkausissa, esimerkiksi eri terveydenhuollon tahojen toimintakulttuurit. Myös työkulttuurin tuntemus auttaa käytännön asioissa. Toisaalta minun työni tulkkina on tulkata tulkattavien välistä puhetta, joten tärkeintä on merkitysten ymmärtäminen ja niiden onnistunut tulkkaaminen. Tähän voi joskus liittyä jotain suomalaiselle kulttuurille tärkeitä asioita, mutta ei aina.

Asiantuntijoiden näkemys tulkin tiedosta mielenterveys sairauksista tulkkauksen sujuvuuden kannalta

Kahdeksasta haastatellusta asiantuntijasta kaksi piti tulkin tietoa mielenterveys sairauksista erittäin tärkeänä ja neljä tärkeänä. P1:n mukaan se on erittäin tärkeää ja antoi 5 asteikosta 1–5, koska heidän hoitoonsa kuuluu paljon psykoedukaatiota, jossa he selittävät asiakkaille mikä mielenterveydellinen oire tai sairaus johtuu mistäkin ja keskustelevat diagnooseista. Hänen mielestään tulkin olisi vaikea ymmärtää kontekstia, jos hänellä ei olisi tietoa mielenterveys sairauksista. P2 oli samaa mieltä P1:n kanssa ja hän perusteli kantansa työn vaativuudella ja psykoterapiatulkkauksen poikkeavuudella tavallisesta asioimistulkkauksesta. Lisäksi P2 korosti tulkin tietoisuuden ja ymmärryksen tärkeyttä mielenterveys sairauksista etenkin tulkin käsitteiden hallitsemisen kannalta. Tämän vuoksi P2 totesi heidän käyttävänsä valikoituja tulkkeja Psykotraumatologian keskuksessa. P5 myös P1:n ja P2:n tavoin piti sitä erittäin tärkeänä tulkkauksen tarkkuuden kannalta.

P1: 5, ei hän itsekään ymmärrä mistä on kysymys, jos hän ei tiedä mielenterveyssairauksista mitään, hän putoaa niin sanotusta kärnyltä ja se konteksti häviää siinä. Ja sitten hän ei osaa kääntää sille selkeästi, kun minä esimerkiksi selostan potilaalle mistä hänen oireensa johtuu, eliikkä tota, kun meidän hoitoon kuuluu paljon psykoedukaatiota, siis selitetään potilaalle, että mistä mikä asia johtuu, mikäkin mielenterveydellinen oire tai sairaus. Keskustellaan diagnooseista ja hoitomenetelmistä ja ennusteista ja kaikista tämmöisistä asioista.

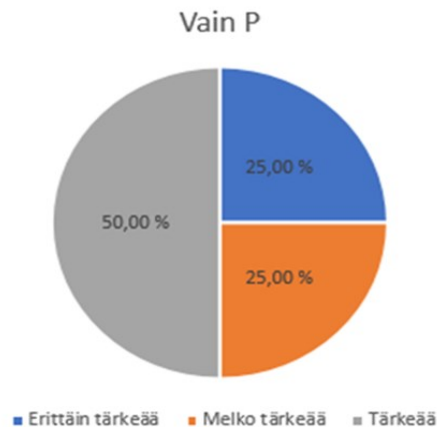
P4, P7 ja P8 pitivät tulkin tietoa mielenterveyssairauksista tärkeänä ja antoivat 4 asteikosta 1–5. P6 piti tulkin tietoa mielenterveyssairauksista melko tärkeänä tai tärkeänä, ja hän antoi 3–4 asteikosta 1–5. P3:n mielestäkin tulkin tietoa mielenterveyssairauksista melko tärkeänä ja sen vuoksi hän antoi 3 asteikosta 1–5. Heidän mielestään riittää, että tulkilla on termistö, perustermistö tai kuvailevia sanoja hallussa tilanteessa, jossa hän ei löydä vastinetta termille toisesta työkielestä, jotta hän pystyy kääntämään psykoterapiaan ja psykiatriseen hoitoon liittyvä keskustelua. Nämä vastaajat perustelivat kantansa sillä, että tulkin tehtävä on välittää viestit. Se on mielenterveyspalvelun asiantuntijan tehtävä ja vastuu selittää ja avata asian sisältöä asiakkaalle tulkkauksessa. P7 kertoi selittävänsä syntyperäiselle suomalaisellekin spesifitermit. P3 ajatteli, että tulkilla olisi konteksti hallussa, jos hän olisi aiemmin tulkannut, mutta hän mietti, jos tulkilla ei olisi tietoa mielenterveyssairauksista, ei ehkä sanavarastokaan olisi niin vahva.

P8: Ehkä siinä kans niiku joku nelosen kohdalla. Mä ajattelen myöskin se ei oo ensisijainen tehtävä tai vastuu, että tulkki tarvii tietää niitä vaan enemmän sen, että saa viestin välitettyä, se on kuitenkin sen työntekijän vastuulla tavallaan hoitaa tai arvioida ja enemmänkin se sitten se sanasto on minkä niiku kanssa saadaan viestiä eteenpäin oikeassa muodossa.

P6: Kyllä mä siinäkin antaisin ehkä semmosen nelosen tai kolmen. Kolme tai neljä ehkä. Siis puhun terminologian tasolla. Ei tarvitse sisältöjä tietää. Sisällöt avataan tulkkauksessa, mutta tämmöiset yleisimmät psykiatriset diagnoosit esimerkiksi bipolaarisuus tai PTSD tai tään tyyppiset. Se auttaa tulkkia, jos hän ymmärtää mistä puhutaan. Skitsofrenia, maanis-depressiivisuus, depressio. Niinku tämmöiset perussanat, mitä käytetään esimerkiksi tautiluokituksessa. Ei niitä tarvitse osata ulkoa, mutta se helpottaa sitä, jos

ymmärrys minkälaisesta sairaudesta on kyse tai dissosiaatio, mitä esimerkiksi se tarkoittaa.

Seuraavassa diagrammissa (kuvio 3) kuvataan asiantuntijoiden näkemystä tulkin tiedosta mielenterveyssairauksista tulkkauksen sujuvuuden kannalta. Asiantuntijat pitävät tulkin tietoa mielenterveyssairauksista tärkeänä tulkkauksen sujuvuuden kannalta.



Kuvio 3: Miten tärkeänä asiantuntijat pitävät tulkin tietoa mielenterveyssairauksista tulkkauksen sujuvuuden kannalta

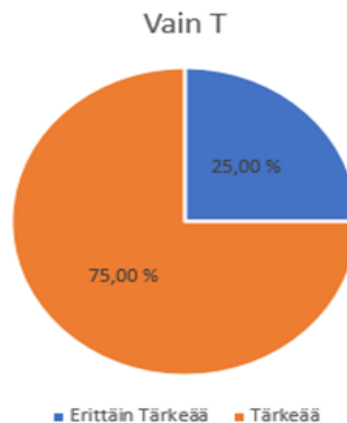
Tulkkien oma näkemys tulkin tiedosta mielenterveyssairauksista tulkkauksen sujuvuuden kannalta

Tulkeista T3 piti tulkin tietoa mielenterveyssairauksista erittäin tärkeänä sujuvan tulkkauksen kannalta. T4 on samaa mieltä T3:n kanssa siitä, että tulkin tieto mielenterveyssairauksista sujuvoittaa tulkkausta. Hän piti tulkin tietoa mielenterveyssairauksista erittäin tärkeänä tai tärkeänä ja antoi 4–5 asteikosta 1–5. T1:n mielestä tulkin tieto mielenterveyssairauksista on hyödyllinen tulkkauksen sujuvuuden kannalta ja sen takia antoi 4 asteikosta 1–5. Hän kuitenkin muistuttaa, että hoitohenkilökunta selostaa asiat hyvin tarkasti asiakkaille. T2 antoi 3,5–4, hän perusteli oman kantansa sillä, että jatkuvasti tulee uusia sanoja. Hän kertoi, että hänen oma aktiivisuutensa kysyä mielenterveyspalvelun asiantuntijoilta on auttanut häntä hyvin paljon mielenterveyssairauksiin perehtymisessä. T3 myös on samaa mieltä T2:n kanssa tulkin oman aktiivisuuden merkityksestä perehtymisessä mielenterveyssairauksiin.

T1: 4: *Oma tieto sairauksista on aina hyödyksi, sillä asia ja termistö ei ole enää niin uusi. Usein mielenterveystyön ammattilaiset kuitenkin selittävät asiat todella laajasti tulkkauksen aikana.*

T3: *Mä olen käynyt alan kirjallisuutta läpi ihan laajasti, minulla itseasiassa edelleen niitä kirjoja, ehkä olen silmälläni varastanut niitä kirjoja, mitä olen nähnyt terapeuttien kirjahyllyillä. Olen hankkinut niitä riippuen siitä, mikä tulkkauksohjeemme on ollut. Olen etsinyt kirjallisuutta ja olen perehtynyt siihen.*

Seuraavassa diagrammissa (kuvio 4) kuvataan tulkkien näkemystä tulkin tiedosta mielenterveys­sairauksista tulkkauksen sujuvuuden kannalta. Tulkit pitävät omaa tietoaan mielenterveys­sairauksista tärkeänä tulkkauksen sujuvuuden kannalta.



Kuvio 4: Miten tärkeänä tulkit pitävät omaa tietoaan mielenterveys­sairauksista tulkkauksen sujuvuuden kannalta

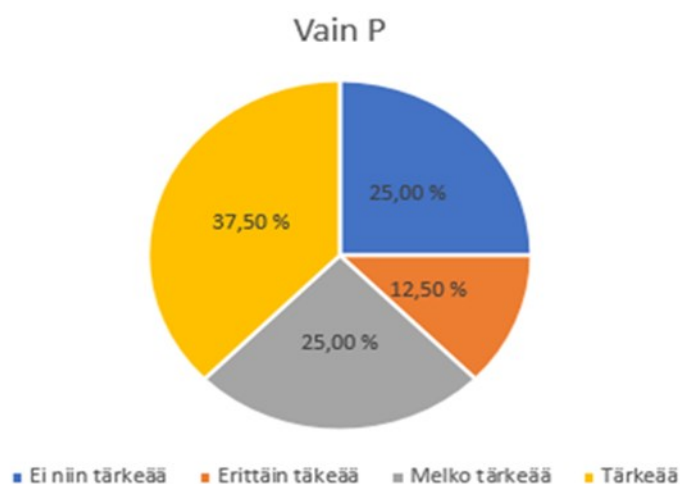
Asiantuntijoiden näkemys tulkin tiedosta mielenterveystyön hoitomenetelmistä tulkkauksen sujuvuuden kannalta

Kahdeksasta haastatellusta asiantuntijasta yksi piti tulkin tietoa mielenterveystyön hoitomenetelmistä erittäin tärkeänä. P1 antoi 5 asteikosta 1–5. Hänen mukaansa tulkin on ymmärrettävä ja hahmotettava hoidon tarkoitus ja pyrkimys riippuen kontekstista, jossa hän toimii tulkkina esimerkiksi psykiatrisessa sairaanhoidossa tai laitoshoidossa. P4, P5 ja P7 pitivät tulkin tietoa mielenterveystyön hoitomenetelmistä tärkeänä, mutta ei erittäin tärkeänä. P4:n ja P5:n mukaan hoitomenetelmiä on kovin paljon ja se on mahdoton tehtävä pysyä ajan tasalla kaikista. Tulkin on tärkeä tarkentaa mielenterveyspalvelun

asiantuntijalta tilanteessa, jossa asia on hänelle vierasta ja osata kääntää se asiakkaalle. P7:n mukaan mielenterveyspalvelun asiantuntijan tehtävä on selvittää hoitomenetelmiä. Tulkin on tärkeä osata perustermistö, millä hän voi kääntää asiakkaalle. P3, P6 ja P8 pitivät tulkin tietoa mielenterveystyön hoitomenetelmistä melko tärkeänä ja antoivat 3 asteikosta 1–5 ja P2 piti tulkin tietoa mielenterveystyön hoitomenetelmistä vähän tärkeänä tai melko tärkeänä antoi 2–3. Heidän mielestään tulkin ei tarvitse tietää etukäteen hoitomenetelmistä. Hoitomenetelmien selostus on hoitavan henkilön vastuulla, tieto hoitomenetelmistä selviää tulkkauksessa.

P2: Sanoisin, että joku kolmonen tai kakkonen, tietysti se on hoitavan henkilön tehtävä selvittää miten, me täällä Suomessa sitten hoidetaan ja tulkki voi vaan tulkata. Mä ajattelen, tulkin ei tarvitse olla perehtynyt menetelmään. Mutta tietysti ihan yleissivistys. Se on aina hyväksi.

Seuraavassa diagrammissa (kuvio 5) kuvataan asiantuntijoiden näkemystä tulkin tiedosta mielenterveystyön hoitomenetelmistä tulkkauksen sujuvuuden kannalta. Asiantuntijoiden mielipiteet vaihtelevat tulkin hallitseman tiedon tärkeydestä mielenterveystyön hoitomenetelmistä tulkkauksen sujuvuuden kannalta. Asiantuntijat pitävät tulkin tietoa mielenterveystyön hoitomenetelmistä vähemmän tärkeänä tulkkauksen sujuvuuden kannalta.



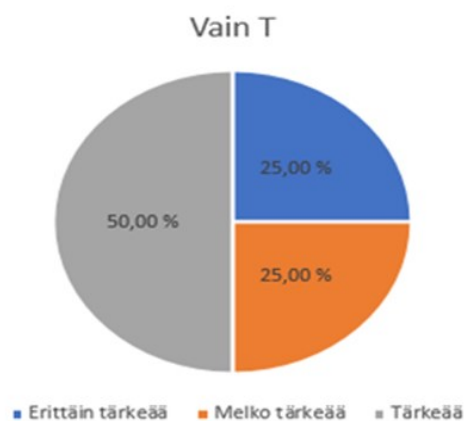
Kuvio 5: Miten tärkeänä asiantuntijat pitävät tulkin tietoa mielenterveystyön hoitomenetelmistä tulkkauksen sujuvuuden kannalta

Tulkkien oma näkemys tulkin tiedosta mielenterveystyön hoitomenetelmistä tulkkauksen sujuvuuden kannalta

Tulkeista 3 tulkkia piti hänen tietoaan mielenterveystyön hoitomenetelmistä erittäin tärkeänä tai tärkeänä. Asteikosta 1–5, T3 antoi 5, T2 ja T4 antoivat 4–5. T1 piti hänen tietoaan mielenterveystyön hoitomenetelmistä melko tärkeänä, koska hoitomenetelmät selviävät tulkkauksessa. T1:n mukaan tarkan ja laadukkaan tulkkauksen kannalta tulkin tieto mielenterveystyön hoitomenetelmistä on erittäin tärkeä.

T4: se on tavallaan kuin kartta. Silloin tiedät, että miten asia etenee ja mitkä termit ja lääkitykset tai hoitomenetelmät, kaikki asiat, jotka liittyvät hoitomenetelmään ja varsinkin erikoisterminologiaan, jota käytetään siellä, ja vielä ymmärtää hoidontarkoituksen myös. Antaisin 4-5.

Seuraavassa diagrammissa (kuvio 6) kuvataan tulkkien näkemystä tulkin tiedosta mielenterveystyön hoitomenetelmistä tulkkauksen sujuvuuden kannalta. Tulkit pitävät omaa tietoaan mielenterveystyön hoitomenetelmistä tärkeänä tulkkauksen sujuvuuden kannalta.



Kuvio 6: Miten tärkeänä tulkit pitävät omaa tietoaan mielenterveystyön hoitomenetelmistä tulkkauksen sujuvuuden kannalta

Tulkin työkielten hallinnan merkitys nousi esille muihin teemoihin liittyvissä kysymysten vastauksissa. Kysyin mielenterveyspalvelun asiantuntijoilta mikä on haastavinta tulkin kanssa työskentelyssä. Tämän kysymyksen vastaus vaihteli

haastatelluista toisiin. Kolme haastateltua (P3, P5, P7) koki haastavimmaksi tilanteet, joissa tulkkauksen ei suju tulkin puutteellisen kielitaidon vuoksi tai kielen sisäisen murteiden aiheuttamien haasteiden vuoksi. Tällöin tulee paljon tarkentamiskysymyksiä tulkkauksen aikana, keskustelu hidastuu ja sen johdosta asiakas voi turhautua. Lisäksi tulkin nopea kielellisen assosioimisen tärkeys nousi esille P1:n vastauksessa, kun kysyin mitä tulkin tulisi tietää työskennellessään mielenterveyspalveluissa.

P5: Haastavinta on selkeästi mun mielestä se, että jos ei oo, ihan, jos se kieli ei oo kuitenkaan ihan oikea tai joku eri murre ja tulee paljon sellaista niin kun tarkentamisen niikun potilaan sanomisten tarkentamista esimerkiksi tai paljon semmosia tulkin pitää kysyä monta kertaa lisää kysymyksiä potilaalta esimerkiksi ymmärtääseen sitä potilaan puhetta. Silloin keskustelu hidastuu ja se vaikuttaa jotenkin siihen, minusta tuntuu, että potilaatkin on välillä turhautuu siihen, kun pitää selittää monta kertaa niin ku jotakin asiaa.

P1: Olisi hyvä, jos tulkki olisi semmoinen, joka oppisi nopeasti, että esimerkiksi lääkkeen nimi levopromazine, että tulkki nappaa sen levopromazine, ettei tarvitse moneen kertaan jankata, kun potilaalle selostaa lääkitystään

Tulkeista kahden tulkin vastaus liittyi spesifitermien aiheuttamiin haasteisiin, kun kysyin heiltä, mikä on haastavinta työskentelyssä mielenterveyspalvelun asiantuntijoiden kanssa. T1 ja T4 kokivat haastaviksi tilanteet, joissa mielenterveyspalvelun asiantuntijat käyttävät alalle ominaisia spesifitermejä, koska tällöin heidän on tarkennettava mielenterveyspalvelun asiantuntijalta mitä termi tarkoittaa.

T1: Jotkut käyttävät todella spesifejä alalle ominaisia termejä, jolloin tulkin pitää pyytää tarkennusta. Näistä tilanteista usein päästään kyllä yli.

8.2 Tulkin toiminta mielenterveyspalveluissa

Kaikkien haastateltujen vastausten perusteella luottamuksen rakentumisen kannalta on tärkeä käyttää asiakkaalle samaa tulkkia koko hoitoprosessin aikana mielenterveyspalveluissa. Yhteistyösuhteen ja luottamuksen

rakentumisen kannalta tarvitaan muita elementtejä, jotka liittyvät tulkin ammat-
timaiseen toimintaan. Niitä käsitellään haastateltujen vastausten mukaisesti
tässä luvussa.

P1:n ja P2:n mukaan luottamuksen rakentuminen tulkin ja asiakkaan välillä on
aikaa vievä prosessi. P1:n mukaan se voi viedä vuoden tai pari vuotta, jos
tulkki ja potilas eivät tunne toisiaan aikaisemmilta ajoilta.

8.2.1 Ammattiroolin selvittäminen

Kaikkien haastateltujen mielestä tulkin on tärkeä selvittää ammattiroolinsa ja
tehtävänsä tulkkaustilanteen alussa läsnä oleville. Tulkki luo turvallisen, luot-
tamuksellisen ja myönteisen ilmapiirin tulkkaustilanteeseen, kun hän selvittää
oman ammattiroolinsa. Kaikkien haastateltujen mielestä tulkin ei kuitenkaan
tarvitse joka kerta selvittää ammattirooliaan ja tehtävänsä, jos hänen, asiak-
kaan ja asiantuntijan välinen yhteistyösuhde on pitkäkestoinen. Se on riittävä,
jos tulkki ensimmäisellä tapaamisella tai ensimmäisillä kerroilla määrittelee
oman roolinsa ja kertoo ammattinsa ja tehtävänsä eettisistä periaatteista.

*P2: Jos hän tavannut potilaan kerran. Ei hän sano samaa uudes-
taan, se herättää vähän epäluottamusta. Se vie turhaa tilaa, jos
joka kerta tulkki sen selittää. Kyllä potilaat muistaa sen.*

*T1: Tulkki esittäytyy asiakkaalle ja tulkattavalle, kertoo omasta
puolueettomuudestaan ja minämuodosta tulkkauksessa ihan kuin
missä tahansa muussakin tulkkauksessa. Jos asiakas ja tulkat-
tava ovat tulkille aiemmin tuttuja ja tulkkaus on jatkoa aiemmalle
tulkkaukselle, asioita ei mielestäni tarvitse toistaa.*

P7 totesi, että hän pitää siitä, että tulkki selvittää ammattiroolinsa ja tehtä-
vänsä tulkkauksen alussa ja riittää, jos tulkki ensimmäisellä tapaamisella ker-
too siitä uudelle asiakkaalle, jonka kanssa yhteistyösuhde jatkuu. Mutta hänen
mielestään osa tulkeista ohittaa sen. P7:n mukaan heillä voi olla joskus ver-
kostoneuvotteluja eri alueen asiantuntijoiden kanssa esimerkiksi koulun edus-
tajan, sosiaalityöntekijöiden tai muiden tahojen kanssa. Kun tulkki selvittää
ammattinsa eettisiä periaatteita, samalla hän kouluttaa muita työntekijöitä,
joilla ei ole ennestään ollut kokemusta tulkin käyttämisestä.

P1: Ensinäkin minulla on yksi semmoinen tulkki, joka aina tullessaan sanoo, vaikka me tunnetaan toisemme tosi pitkältä aikaa, sen, että tulkilla on salassapitovelvollisuus ja tulkki on puolueeton, ja tulkaa kaiken mitä sanotaan. Se on lause hänelle, mutta muut tulkit ei sano edes sitä, koska potilaat tietää sen.

P2:n mukaan heidän asiakkaansa voivat olla hyvin herkkiä poliittisten mielipiteidensä takia. Hän piti tärkeänä, jos tulkki kertoo asiakkaille tuhoavansa tekemänsä muistiinpanot tulkkauksesta heti tulkkauksen jälkeen ja ei kuljeta niitä mukanaan. T2 on täysin samaa mieltä kuin P2 tulkin tekemien muistiinpanojen herättämistä epäluuloista asiakkaissa tulkkauksessa mielenterveyspalveluissa. T2 kertoi, ettei hän käytä muistiinpanoja tulkatessaan mielenterveyspalveluissa, koska muistiinpanon tekeminen voi heikentää asiakkaan luottamusta tulkkiin. T2 suosittelee muistiinpanojen hävittämistä asiakkaan silmien edessä, mikäli tulkki tekee muistiinpanoja tulkkauksen aikana.

8.2.2 Ennakkoluulottomuus

Haastateltujen vastausten perusteella tulkin on tärkeä olla ystävällinen. Ystävällisyyden lisäksi P6 kiinnitti enemmän huomioita tulkin ennakkoluulottomuuteen ja asialliseen käytökseen tilanteessa, jossa tulkin asiakas kuuluu toiseen etniseen ryhmään tai tulee toiselta alueelta kuin tulkin lähtöalueelta. P6 kertoi, mikäli tulkki on joskus tuntenut vastenmielisyyttä tiettyä ryhmää kohtaan, se ei saa olla havaittavissa tulkkauksessa. Hän mietti, että kannattaako edes sellaisen henkilön toimia tulkkina. Tulkeista T2 myös otti saman aiheen esille. Hän kertoi, että tulkin on todella tärkeä osoittaa ennakkoluulottomuuttaan ja voittaa asiakkaansa luottamuksen tilanteessa, jossa hänen asiakkaansa kansallisuudeltaan, etniseltä ryhmältään, vakaumukseltaan, ideologialtaan on eri kuin hänen tai kuuluu eri uskontokuntaan.

P6: Ja sitten tietysti se ystävällisyys on tosi tärkeä, siinä ollaan niin kun vaikka tultaisi jotenkin sillai etnisesti sellaisista ryhmistä, jos sattuu, että ollaan vaikka tulkkauksessa sellaisen etnisen ryhmän kieltä, mikä ei ole omalla mukavuusalueella, sanotaan, että vaikka jotain antipatiaa on ollut aikaisemmin jotain tiettyä etnistä ryhmää

kohtaan. Sellaiset tilanteet ei saa tulkkauksessa näkyä millään tavalla

8.2.3 Empaattisuus

Kaikkien haastateltujen mielestä psykoterapiatulkkauksessa tulkin on tärkeä olla empatiakykyinen, osoittaa empaattisuutta ammattimaisesti asiakasta kohtaan ja osata välittää keskusteluun osallistuvien empatian osoittamista kaikilla viestinnällisillä keinoilla. He pitivät tulkin empatiakykyä tärkeänä yhteistyösuhteen, turvallisuuden ja luottamuksen muodostumisen kannalta tulkkaustilanteessa. Asiakkaalle on tärkeää, että tulkki on empaattisenoloinen.

P2: kyllä se varmaan tota vaikuttaa tässä ainakin näiden meidän potilaiden kanssa, että jos täysin puuttuu se empaattisuus, se tilanne on vähän kolkontuntuinen, kuitenkin kuin siinä on vähän ihmisiä. Kyllä semmonen tietynlainen empaattisuus, että jotenkin osoittaa ilmeillään ja jotenkin, että ne asiat, mistä tää ihminen puhuu, menee ikään kuin tulkin läpi, että hän ei ole mikään robotti tai kone. Että joo, kyllä sillä on iso merkitys

T2:n mukaan asiakas varmistuu, että hänen viestinsä välittyy tulkin kautta, kun tulkki osoittaa empatiaa häntä kohtaan. Haastateltujen vastauksista selvisi, että empatia osoitetaan eleillä, ilmeillä ja äänensävyillä. Kaikkien haastateltujen mielestä liian konemainen tulkki ei sovi psykoterapiatulkkaukseen. P1:n mukaan, jos tulkilta puuttuu kokonaan empatiakyky, tulkkaustilanne menee pieleen, ja siinä tilanteessa he joutuvat vaihtamaan tulkin. P7 painotti kuitenkin tiettyjä tilanteita, joissa ehkä asiakkaalle on helpompaa, jos tulkki on hyvin asiallinen. P4 oli sitä mieltä, jos tulkki on liian asiallinen, se voi vaikuttaa kielteisesti tulkkaustilanteeseen. Kaikkien haastateltujen mielestä tulkin empaattisuudella on kuitenkin rajansa. Se ei saa ottaa liikaa tilaa tulkkaustilanteessa. Tulkin empaattisuuden on oltava siinä raamissa, että asiakas havaitsee tulkin ymmärtävän hänen kärsimyksensä ja auttavan häntä saamaan helpotuksen tulkkaamalla hänen viestinsä. P6 ei sulkenut pois tilanteita, joissa tulkki voi liikuttua ja alkaa itkeä. Hän piti sitä tietyssä tilanteessa asianmukaisena käyttäytymisenä.

T3: Tilanne on äärimäinen inhimillinen, eli siellä on osittain traumatisoitunut henkilö, jolla on tarvetta tulla ymmärretyksi, ei vain sanallisesti vaan tunteen tasolla. Toisella puolella on henkilö, joka ojentanut auttavaa kättään ja kolmantena henkilönä on semmoinen ihminen, joka yrittää välittää jopa tunteita, niin kuin tiedät, ei vain välittämässä sanoja, vaan yrittää eläytyä siihen tilanteeseen.

P6: Kyllä vaikuttaa, jo, jos tulkki on hyvin semmoinen niiku tai kylmä, sanotaan näin. Puhutaan vaikka surusta tai puhutaan lapsen menetyksestä, kyllä siinä on hyvä, että tulkilla on empatiakykyä. En tarkoita sitä, että tarvitsee vuolasti ruveta itkemään, mutta sekään ei oo poissuljettua, jos se on adekvaattia eli asianmukaista tietyssä tilanteessa voi liikuttua tulkki, työntekijä, potilaskin.

Haastateltujen mielenterveyspalvelun asiantuntijoiden mukaan osa tulkeista sanallisten viestien lisäksi välittää non-verbaaliset viestit puolin ja toisin. T3 korosti non-verbaalisten viestien merkitystä tärkeänä osana viestintää kertomalla tilanteesta, jossa hän koki ikään kuin olisi menettänyt tärkeän sisällön viestinnästä, kun muistiinpanojen tekemisen aikana ei hetkeksi seurannut tilannetta silmillään pitäen, niin häneltä meni ohi tunnetila, joka asiakkaallaan oli sillä hetkellä. T3 kertoi tästä, kun kysyin häneltä, mikä on haastavinta työskentelyssä mielenterveyspalveluiden asiantuntijoiden kanssa. Hän kertoi, että psykologit ovat hyvin tarkkoja ihmisiä ja heille on todella tärkeä, että tulkki välittää kaikki viestit sanatarkasti. P6:n mielestä, jos tulkkaus on täysin eleetöntä ja ilmeetöntä, se ei välttämättä johda yhtä hyvään lopputulokseen kuin se, että tulkki osaa myötäillä asiakkaan tai hoitavan työntekijän ääntä. P6 piti tulkin taitoa lukea tilanteet ja välittää tunteet, tärkeinä.

P7: Tulkkeja on monenlaisia, että tota osa tulkkaa sanallisesti ja osa tulkkaa myös esimerkiksi minä puhun hyvin paljon käsillä esimerkiksi myöskin, osa tulkkaa minun ruumiinkieltä ja samalla lailla saattaa tulkata tulkattavan tai potilaan ruumiin kieltä ja muuta.

T4: Psykoterapeutti, joka puhuu lempeästi ja lämpimästi ja hän osoittaa empatiaa potilasta kohtaan. Millä tavalla tulkki välittää psykoterapian tuntemuksia potilasta kohtaan. Siinä tilanteessa tilannetaju on tosi tärkeä. Miten tulkki välittää sitä empaattisuutta, se ole pelkästään sana. Hoitotilanteessa se ympäristö vaatii sitä, että tulkki on nöyrä ja pitää ymmärtää se tilanne ja pyrkii välittää niitä viestejä.

P5: Kyllä mun mielestä tulkkikin saa olla niiku tavallaan siinä tunteessa mukana ja jotkut tulkit jopa, mä oon tämmöinen mä huidon käsillä ja jotkut myös sitä mimiikkaa, yrittää vähän tuoda siihen omaan tulkkaukseen, mikä on ihan hyvä sekín.

8.2.4 Ammattiroolissa pysyminen

Kaikkien haastateltujen mielestä tulkin pysyminen ammattiroolissaan on hyvin tärkeää yhteistyösuhteen ja luottamuksen rakentumisen kannalta. Lisäksi asiantuntijat kokivat haastaviksi tilanteet, joissa tulkki ei noudata ammatillista rooliaan tai vastuutaan. Kaikki haastatellut asiantuntijat olivat yksimielisiä siitä, että tulkin on toimittava puolueettomasti ja tulkki ei saa ottaa henkilökohtaista kantaa käsiteltävään asiaan, asioida asiakkaan puolesta tai selittää mitään oma-aloitteisesti, jos hän tulkkauksen aikana huomaa kulttuuriin ja yhteiskunnallisten asioiden ymmärtämiseen liittyviä ongelmia.

P3: Jos asiakas tavallaan luottaa siihen, että tulkin tehtävä on tämä ja on neutraali siinä vieressä, mut tavallaan ei mee semmoseen että se on kauheen ilkeä äänensävy tai muu. Tietenkin sellaiset asiat, et sit voi olla neutraali, mutta empaattiseen suuntaan sen sijaan että on neutraali työkeään suuntaan. Ehkä semmoisia sävyeroja, missä voi olla myöskin neutraalisuudessa.

P1 painotti, ettei tulkki saa lisätä mitään tulkkeeseen verbaalisesti tai non-verbaalisesti tai ryhtyä asiakkaan asioiden hoitajaksi. P1 kertoi kehottavansa tulkkia näitesti pysymään tulkin roolissa, mikäli hänen epäammattimainen toimintansa menee liiallisuuksiin. P2 mukaan luottamus rakentuu, jos tulkki toimii ammattitaitoisesti, eikä käyttäydy sillä tavalla, että hän vie huomion. P3 on samaa mieltä kuin P2 siitä, että selkeät pelisäännöt sujuvoittavat tulkkaustilannetta. P3 koki haastaviksi tilanteet, joissa tulkki tekee lisäyksiä tulkkeeseen, lisää siihen omia ajatuksia, neuvoja tai kehotuksia. P8 on sama mieltä kuin P3 ja piti haastavana tilanteet, joissa tulkki muuttaa viestin sisällön siihen suuntaan kuin itse ajattelee, vaikka siinä tilanteessa olisi hyvin tärkeä, että hän tulkkaa sanatarkasti. T4 myös korosti muuttumattoman ja ehjän tulkkeen välittämisen tärkeyttä, erityisesti diagnoosin ja asiakkaan mielentilan arvioimisen kannalta. P5 ja P8 kuvailivat epäluottamusta herättäviksi ja haastaviksi tilanteet, joissa tulkin tulkkeen pituus suhteessa asiakkaan puheeseen on hyvin

lyhyt. P6 koki luottamusta heikentäväksi tilanteet, joissa tulkki suojelee lähtökulttuuriaan ja vastaa asiakkaan puolesta, eikä ota asiakasta huomioon tai hänellä on kulttuurisia esteitä tulkata tiettyjä aiheita. P6 painotti, ettei tulkin tarvitse avata tilannetta auki asiakkaan puolesta tilanteessa, jossa asiakas sanoo, että tietty aihe on vaikea hänelle tai ei osaa sanoa mitään siitä.

P2: Noh on sitten sellaisia ongelmia, jotka syntyvät siitä, että tulkit lähtee selittämään omia näkemyksiä potilaalle siitä, että vaikka miten jotain sairautta hoidetaan, tai miten tässä tilanteessa pitää menetellä, että se ei kuulu tulkin rooliin. Tulkin on tosi tärkeä ymmärtää, että hän on vaan se, tavallaan se väli siinä, joka kääntää puhetta toiselle. Voi olla, että tulkki on jossain asiassa oikeassakin, ja hän voi joskus tehdä välikommentin, mutta se pitää tehdä hoitavalle henkilölle, jos huomaa, että nyt jotenkin näin. Mutta on tulkkeja, jotka ryhtyy keskustelemaan potilaan kanssa ja jättää hoitavan henkilön ulkopuolelle. Ne on aika mahdottomia tilanteita. Silloin se menee sotukuun, tilanne.

8.2.5 Tarkentavien kysymysten esittäminen

Kaikki haastatellut asiantuntijat ja tulkit olivat yksimielisiä siitä, että tulkki voi esittää tarkentavia kysymyksiä tai selittää tilanteessa, jossa hän huomaa tulkkauksen aikana tiettyyn erikoisalanaan liittyvään termiin, kulttuurisidonnaisiin elementteihin, kulttuuriin ja yhteiskunnallisten asioiden ymmärtämiseen liittyviä ongelmia, mutta hänen on informoitava siitä kuulijalle. Haastatteluilla asiantuntijoilla oli myönteinen kokemus tulkin toiminnasta vastaavanlaisissa tilanteissa. He totesivat, että tulkit usein informoivat kuulijoille joutuvansa tarkentamaan tai selittämään, kun viesti, ilmaisu, sana tai tiettyyn erikoisalanaan kuuluva termi on epäselvä tai vaikea kääntää suoraan toiselle kielelle sellaisenaan. Kaikkien haastateltujen mielestä tulkki voi keskeyttää puhujan, jos hän törmää viestinnällisiin ongelmiin. Tällöin hän kysyy, että saako hän kommentoida. P3 totesi, että tulkin on aina ilmaistava, jos joku tulkkaustilanteessa läsnä olevista ei ymmärrä. Esimerkiksi asiakas ei ymmärrä tulkkia, tulkki ei ymmärrä asiakkaan tai työntekijän sanomaa. Tällöin tulkki voi keskeyttää puhujan ja kysyä, että saako hän kommentoida tai voi nostaa kädet ylös keskeyttääkseen puhujan. P3:n mielestä tulkki ja asiakas voivat käydä tarvittavan pitkän keskustelun asiasisällön selventämiseksi. Tämän jälkeen hän kääntää työntekijälle mistä he keskustelivat, koska tärkeintä, että kaikki huoneessa

läsnä olevat ymmärtävät mistä puhutaan. P5:n mukaan tulkin on rohjettava ja osattava esittää tarkentavia kysymyksiä, mutta saa myös tehdä lisäyksiä kysymällä ensin lupaa työntekijältä, jos lisäykset edesauttavat tilannetta.

P1: Kuuluu tulkilta tiettyihin kulttuuriseen kompetenssiin asioihin ja tulkki pystyy tekemään itse tarkentavia kysymyksiä, jos potilas puhuu ihan sekavia tai jos lääkäri puhuu ihan sekavia. Tulkin pitää sanoa, anteeksi nyt en ymmärrä tai tarkentaa. Tulkki ei saa olla kääntämiskone.

T2 piti tulkin lisäystä tilanteesta riippuen tärkeänä. Hän kertoi lisäyksensä edesauttavan tilannetta ja ennen lisäyksiään hän kertoo niistä asiantuntijalle. Esimerkiksi tilanteessa, jossa hän huomaa asiantuntijan viesti ei mene asiakkaalle perille hänen tulkkauksensa kautta johtuen asiakkaan luku- ja kirjoitustaidottomuudesta. T2 kertoi piirtäneensä asiakkaan lääkepakkaukseen kuun tai auringon sen mukaan, milloin kukin lääke otetaan. T2 tiesi, ettei tämä kuulu hänen tehtäväänsä, mutta hän ajattelee, että tulkin varaamisen tarkoitus on edistää asiakkaan terveyttä ja hyvinvointia. T4:n mukaan tulkin on tarkennettava ja kysyttävä epäselvissä viestinnällisissä tilanteissa, mutta samalla hänen on muistettava tulkata tarkentava kysymys kuulijalle myös. Hänen mielestään tarkentavan kysymyksen tulkkauksella jättäminen voi herätä ennakkoluuloja, ajatuksia ja jopa epäilystäkin. Sen takia on hyvin tärkeä, että kaikki tulkataan molemmilla työkielillä.

T1: Jos tulkattava ilmaisee, ettei ymmärrä jotain asiaa, selvennän sitä ja kerron myös asiakkaalle selventäneeni tulkkauksessa kerrottua asiaa. Jos selvennys on kohdistettu asiakkaalle, silloin tulkkaan sen niin kuin tulkkaisin minkä tahansa muunkin puhevuoron.

8.2.6 Tulkin valmistautuminen

Haastateltujen asiantuntijoiden vastausten perusteella asiakastilanteet voivat olla mielenterveyspalveluissa hyvin spontaaneja ja yllätyksellisiä. Tämä vaikuttaa siihen, ettei tulkki aina voi valmistautua tulkkaukseen etukäteen. Tulkit ovat myös tietoisia psykoterapiassa käydystä asiasisällön yllätyksellisyydestä. Tutut pitkäaikaisessa yhteistyösuhteessa toimineet tulkit tietävät asiakaskunnan ja käsiteltävät aihepiirit.

Asiantuntijoiden vastauksista korostui tulkin mentaalinen valmistautuminen. Heidän mielestään tulkin on tärkeä rauhoittua ja osata rauhoittaa mielentilansa, kun hän tulee mielenterveyspalveluihin tulkkamaan. Asiantuntijoiden mukaan he antavat tietoa aihepiiristä mikä on tarpeellista, mutta tulkin on itse oltava aktiivinen ja kysyä. P6:n mukaan, jos hoitoprosessissa on sama tulkki, tulkki tietää mitä ensi kerralla käsitellään, kun P6 kertoo asiakkaalle käynnin lopussa mitä ensi kerrallaan käsitellään. Samalla tulkki kuulee ja voi valmistautua. Lisäksi hän informoi tulkille mitä hoitomenetelmää käsitellään ensi kerralla. P3 ja P6 kertoivat informoivansa etukäteen tulkille mahdollisista haastavista tilanteista tai asiakastapaamisista, joissa käsitellään raskaita aiheita ja saattaa sisältää tunteenpurkauksia. Silloin se ei tule yllätyksenä tulkille tulkkauksitilanteessa ja siihen hän voi mentaalisesti valmistautua etukäteen. P3 piti hyvänä asiana ja tulkkauksen sujumuuden kannalta merkittävänä, kun tulkkikeskus on joskus lähettänyt viestin ja kertonut tulkin haluavan tietää minkä tyyppistä käsiteltävä asia on. P5 oli sitä mieltä, että nykyinen sähköinen tulkin tilaus voi vaikuttaa siihen, ettei tulkki pysty valmistautumaan, koska sähköisessä tilauksessa tulee niukasti tietoa tulkkauksen aihepiiristä. P7:n mukaan nykyään on asetettu tulkin varaamiselle erilaiset vaatimukset, joiden vuoksi ei voi varata tiettyä tulkkia. Tämän takia heillä ei ole mahdollisuuksia kertoa aihepiiristä tai pitää hyvin nopeasti käydä sitä läpi tulkin kanssa.

P4: Ei varmasti kaikkiin voi valmistautua, että joskus siellä on ihan työntekijälle itsellekin, voi sanoa siinä vaiheessa, kun henkilö istuu paikalle, niin sitä ei tiedä minkälainen tulipalo siinä on käynnissä. Sen takia mä sanon sitä, että semmonen asiallisen rento niin kun itsellä mielessä, että katsotaan mikä asia hoidetaan tällä kertaa

Tulkkien mielestä tieto aihepiiristä auttaisi heitä valmistautumaan tulkkaukseen. T2 piti vähäistä taustatietoa asiakkaan vakaumuksellisesta tai seksuaalisesta suuntautumisesta hyvin tärkeänä. Tieto niistä voi auttaa tulkkia välttämään tiettyjä ilmaisuja tiettyjen asiakkaiden kanssa. T1 on samaa mieltä asiantuntijoiden kanssa tulkin mentaalisesta valmistautumisesta, jotta asiakkaiden kertomat järkyttävät kokemukset eivät vaikuta tulkkauksen laatuun ja tulkin toimintaan.

T3: Et koskaan pysty etukäteen valmistautumaan kokonaisvaltaisesti siihen, mitä olet menossa tulkkamaan. Mitä me tulkataan, se on niin yllätyksellinen, että sinä et koskaan pysty valmistautumaan. Jokainen tulkkaus täynnä yllätyksiä. Sillä miten minä valmistaudun siihen. Tämä tuleva tulkkaus voi mahdollisesti pitää sisällään sillä tavalla, että käyn läpi niitä termistöjä netistä ja tuonne eteen ja rupeaan käymään niitä läpi.

8.2.7 Rauhallisuus

Haastatelluista neljän mielenterveyspalveluiden asiantuntijan mielestä tulkin kiireettömyys, täsmällisyys myös ovat myös hyvin tärkeitä luottamuksen rakentumisen kannalta. P2:n mukaan tulkkauksilannetta voi häiritä tilanne, jossa tulkki on kovin kiireinen, vaikuttaa hätäiseltä ja vilkuilee toistuvasti kelloansa. P2 viittasi useaan otteeseen eri kysymysten vastauksissa tulkin mentaaliseen rauhallisuuteen. Hänen mukaan tulkki voi valmistautua tulkkaukseen mielenterveyspalvelussa rauhoittumalla ja keskittymällä tulkkauksilanteeseen, ja tämä on sellainen asia, josta tulkin on hyvä tietää, kun hän työskentelee mielenterveyspalveluiden ympäristössä. P3 on täysin samaa mieltä P2:n kanssa. P3 piti tulkin kiireettömyyttä ja keskittymistä tulkkauksilanteessa myös empatian osoittamisena asiakasta kohtaan. P3:n mukaan tulkin on tärkeä olla läsnä tilanteessa ja ei vilkuile puhelintaan, kelloaan tai jotakin muuta. P4 myös yhtyi P2:n kanssa siinä, että tulkin ammatillinen rauhallisuus on todella tärkeää tulkkauksilanteen sujuvuuden kannalta ja keino, jolla tulkki voi valmistautua mielenterveyspalveluiden ympäristössä tapahtuviin tulkkauksiin. P8:n mukaan sekä tulkin rauhallisuus että ystävällisyys ovat tärkeitä luottamuksen rakentumisen kannalta. Tulkeista T2 kuvaili tulkin täsmällisyyttä empatian ja kunnioituksen osoittamiseksi asiakasta kohtaan. Hänkin painotti P2:n ja P3:n tavoin tulkin keskittymisen tärkeyttä tulkkauksilanteessa toteamalla, ettei tulkki saa keskittyä muihin asioihin tulkkauksen aikana. Esimerkiksi hän ei saa katsoa puhelintaan tai omaa kalenteriaan tulkkauksilanteessa.

P3: Noh varma semmonen, että tulkki tulee aina paikalle ajoissa ja on varannut siihen tapaamiseen juuri sen mittaisen ajan kuin on sovittu. Tulkki ei tule myöhässä, eikä hän sano, että hän joutuu lähtemään 5 min aikaisemmin, että hän ehtii seuraavaan

paikkaan, että tota semmoinen kiireettömyyden tuntu on tärkeä, kun puhutaan mielenterveystulkkauksesta

8.2.8 Välttävää tulkkauksessa mielenterveyspalveluissa

Haastatellut kertoivat seikoista, joita tulkin kannattaa välttää toimiessaan mielenterveyspalveluiden ympäristössä. Haastateltujen asiantuntijoiden mielestä tulkin tulisi muistaa neutraalisuutensa tulkkauksen ulkopuolella myös, hallita oma roolinsa ja välttää kontaktia asiakkaaseen ennen ja jälkeen tapaamisen. Asiantuntijat kertoivat, että tämä asia on otettu huomioon Psykotraumatologian keskuksessa ja tätä varten heillä on eri odotustila tulkeille. Tulkin ammatillisuuden etäisyyden säilymiseksi tulkin ei tulisi solmia läheisiä suhteita asiakkaisiin.

P6: Se mitä tulisi välttää on solmia liian läheisiä suhteita tulkattaviin, eli potilaisiin mielenterveyskentässä ja muussakin mun mielestä kentässä, se ammatillisuus säilyy paremmin, jos ei olla ystäviä tulkkaustilanteen jälkeen. Me ei suositella sellaista, ei puhelinnumeroiden vaihtoa, semmoista, että lähdetään potilaan niinku. Potilas saattaa usein toivoa, että tulkki vaikka hänelle voi soittaa koska tahansa, jotta hän voisi auttaa jossain asioissa, niin ei tietenkään suositella tällaista, vaan tulkki tavallaan siinä tilanteessa välimiehenä tulkkaamassa niitä asioita

P7 kertoi, että uskonnonmukainen pukeutuminenkin tiettyinä aikoina esimerkiksi ramadanin aikana, voi vaikuttaa asiakastapaamiseen niin, ettei asiakas uskalla ilmaista sanomaansa tulkin kuullen, vaikka tulkki ei olisi millään tavalla asenteellinen. Tulkit myös olivat samaa mieltä, että neutraalisuuden kannalta heidän on tärkeää pysyä ammattilaisessa roolissaan ja eivät solmi suhdetta asiakkaaseen. T2:n mielestä tulkin on tärkeää osata kieltäytyä kohteliaasti soittamasta asiakkaan puolesta, kun asiakas pyytää tulkkia soittamaan hänen puolestaan. Hän oli myös samaa mieltä kuin P7 tulkin pukeutumisesta. Hänkin oli sitä mieltä, että tietyt pukeutumistyyli eivät sovi tiettyyn tilanteeseen. T2 kertoi, ettei hän esimerkiksi mene tulkkaamaan shortseissa. T3 oli vähän eri mieltä suosituksesta tulkin istumisesta eri tilassa kuin asiakas. Hänen mielestään se voi olla tietyssä tilanteessa tulkin ja asiantuntijan edunmukaista, jos tulkki ja asiakas tutustuvat jonkin verran ennen tulkkausta. Hänen mukaan

tulkin läsnäolo tuo turvaa tietyille asiakkaalle, jolla on kovaa ahdistuneisuutta ja jännitystilaa. T3:n ja T4:n mielestä asiakkaat saattavat ottaa asian henkilökohtaisesti, jos he välttävät asiakasta tulkkauksen jälkeen tai sitä ennen. T2 suositteli tulkeille keinoksi välttää kontaktia asiakkaaseen, etteivät he lähde pois yhtä aikaa asiakkaan kanssa tulkkauspaikasta.

T1: Kaikkien tulisi tietää, mikä on tulkin työtehtävä ja rooli tulkauksessa. Tulkin tehtävä on ainoastaan tulkata asiakkaiden välinen puhe, ei hoida muita tulkkaustilanteeseen kuulumattomia asioita (esim. soittaa asiakkaalle, joka ei ole saapunut ajanvaraukseensa omalla puhelimella tai hakea eksyneitä asiakkaita rakennuksessa).

T4: Se on todella vaikea kysymys. Sen takia, kun mainittiin millä tavalla parantaa ja kehittää yhteistyötä asiantuntijoiden kanssa. Tää on yksi teema esimerkiksi, eli millä tavalla voidaan tuoda tämä asia ja sitten asiasta keskustellaan, koska se ole semmoinen yksinkertaisesti sääntö, että vältät ja teet näin ja noin. Se on monimutkainen. Se on aika monimutkainen, ettei ole pieni juttu, että sanot, sääntö numero yksi, että tulkkaus on ohi, piste ja näkemin, ihan kuin kone. Se on hoidon kannalta, sinä et osoita sitä, että olet empaattinen tai ystävällinen. Mutta tulkki ei kannata antaa puhelinnumeroa tai lähteä hänen kanssaan kahville. Näitä virheitä tekee epäpäteviä tulkkeja.

8.3 Etätulkkaus mielenterveyspalveluissa

Suoritin haastattelut koronakriisin rajoitusten aikana, joten kaikilla haastatelluilla oli kokemuksia etätulkkauksesta. Haastateltujen mukaan koronarajoitukset toivat muutokset asiakastapaamisiin. Tulkkaukset järjestettiin etänä niin, että vain potilas tai tulkki saattoi olla samassa tilassa asiantuntijan kanssa. Asiantuntijat kertoivat käyttäneensä Teamsia tai yhdistelmäpuheluita, jolloin asiantuntija soitti tulkille ja sen jälkeen liitti asiakkaan keskusteluun.

Haastateltujen asiantuntijoiden vastausten perusteella normaalissa tilanteessa he käyttävät ensisijaisesti läsnäolotulkkausta eivätkä etätulkkausta. On kuitenkin tilanteita, joissa he joutuvat käyttämään etätulkkausta tai on kätevämpi käyttää etätulkkausta. Asiakkaat myös toivovat, että tulkki olisi

mieluummin läsnä kuin etänä. Saattaa olla kuitenkin poikkeavia tilanteita, joiden vuoksi ehkä on helpompi asiakkaalle, että tulkki olisi etänä.

On monia syitä, joiden vuoksi asiantuntijoiden mielestä etätulkkaus tulkkausmuotona ei sovellu käytettäväksi mielenterveyspalveluissa. Terapiassa kasvokontakti, kehonkieli ja tunteiden välitys ovat hyvin tärkeitä. Näitä ei havaita, kun asiakastapaaminen tapahtuu etänä. Ei ole mahdollista nähdä asiakkaan käsiä ja jalkoja. Kasvoilmeet saattavat välittyä, mutta ei siinä ole sellaista katsekontaktia, mikä on havaittavissa läsnäolotulkkauksessa. Lisäksi etätulkkaus ei sovi sellaiseen lääkärin tekemään tutkimukseen, missä osoitetaan sormella ja kädellä mihin kohtaan kehossa sattuu. P4:n mukaan oirekuvan kartoituksessa on hyvin tärkeä olla katsekontaktissa asiakkaan kanssa ja tämän vuoksi puhelintulkkaus ei sovi sellaiseen tilanteeseen. Etätulkkaus ei sovi myöskään tilanteeseen, jossa visuaalisuudella on suuri merkitys, esimerkiksi kuviin, tekstiin ja materiaaleihin perustuviin terapiamenetelmiin, joita terapeutit saattavat käyttää. Läsnäolotulkkauksessa tulkki pystyy paremmin välittämään viestin, kun hänkin näkee terapiamenetelmissä käytettäviä materiaaleja. Asiantuntijoiden mielestä tilanteessa, jossa käsitellään raskaita henkilökohtaisia asioita ja kokemuksia, olisi tärkeä, että kaikki olisi läsnä asiakastapaamisessa. Tulkit myös ovat samaa mieltä, että etätulkkauksessa ei havaita non-verbaalisia viestejä, mutta läsnäolotulkkauksessa non-verbaaliset viestit ovat siellä ja tulkin on helpompi yhdistää ne viestintään.

P5: läsnäolotulkkaus sopii sellaisiin tilanteisiin tietysti, jos teema, mistä ollaan keskustelemassa, on hyvin sellainen sensitiivinen ja jos puhutaan hyvin tämmöisistä henkilökohtaisista asioista, niin silloin kuitenkin on iso merkitys sillä kehonkielellä ja semmoisella läsnäololla ja vuorovaikutuksella ja jos puhutaan jollain tavoilla traumoihin liittyvistä asioista, silloin tietenkin hyvä, että voidaan havainnoida potilasta ja potilaan vireystilaa ja pystytään myös reagoimaan siihen

P1: läsnäolotulkkaus sopii kaikkiin tilanteisiin, koska silloin voin tulkita esimerkiksi kehonkieltä ja olla paremmin läsnä tilanteessa.

Asiantuntijoiden mielestä asian hoitaminen on vielä haastavampi etätulkkauksen kautta, jos etäyhteyden päässä on tuntematon tulkki kuin se tulkki, jota on

aikaisemmin käytetty hoitoprosessin aikana. Lisäksi ihmiset eivät välttämättä pysty vaikuttamaan tilanteen sujuvuuteen etätulkkauksessa. Esimerkiksi tilanteessa, jossa tekniset ongelmat aiheuttavat haasteita, ääni saattaa kuulua huonosti tai yhteys ei toimi hyvin. P5:n mukaan tapaamisajasta voi mennä 20 minuuttia siihen, että yritetään saada yhteydet toimimaan. P1 ja P5 ovat törmänneet eri tasoisiin tulkkeihin kokemuksissaan etätulkkauksen kanssa. P5 totesi, että on ammattitaitoisia tulkkeja, jotka suorittavat etätulkkauksen mallikkaasti, mutta on myös niitä, jotka toimivat epäammattimaisesti. Esimerkiksi tulkki ei laita kameraa päälle, taustalla kuuluu ihmeellisiä ääniä. Silloin heidän on vaikea tietää missä paikassa tulkki on tulkkauksessa. P5 pani merkille asiakastapaamisen tilanteen ja ympäristön etäyhteydessä. Hän kertoi, jos asiakas on kotona, tilanne voi olla paljon hauraampi, kun ei tiedetä mitä kaikkea muuta siellä on ja tapahtuu samaan aikaan. Näin olleen käsiteltävät aiheet ja teemat asiakkaan kanssa riippuu siitä tilanteesta, silloin puhutaan kevyemmistä asioista ja enemmän sosiaaliohjauksen näkökulmasta. P7:n mielestä verkostopalaveri voi aiheuttaa tulkkille haasteita tietää kuka on äänessä ja hahmottaa sitä tilannetta. Tulkeista T4 on samaa mieltä kuin P7 siitä, että verkostopalaveri etänä tulkeille voi olla haastava. T2 mukaan ymmärtämisen kannalta läsnäolotulkkaus kaikissa tilanteissa on paras. Läsnäolotulkkauksessa kaikki osapuolet ovat tyytyväisiä. T3 kertoi koronan tuomasta muutoksesta asiakastapaamisiin mielenterveyspalveluissa. Hänen mukaansa yleensä asiakas on tottunut siihen, että tulkki on läsnä. Tilanteessa, jos asiakas joutuu olemaan asiantuntijan kanssa samassa huoneessa ilman tulkkia, se voi nostaa jonkin verran jännitystilaa ja ahdistuneisuutta asiakkaalle. Tämän takia jotkut asiakkaat vaativat, että tulkki olisi läsnä, koska tulkin läsnäolo siellä terapiatulkkauksessa antaa hänelle turvantunnetta.

P7: Siinä tulee ongelmاتیikka, ehkä siinä, jos on uusi tulkki tai me ei oikein tunneta toisiamme ja sitten käy ilmi, että puhutaan eri murretta ja ei ihan yhteydet toimi ja tota jos ei esimerkiksi tulkkia näe olleenkaan, on vain ääni, se on paljon hankalampi luottamusta rakentaa.

T4: Jos hoitotiimissä on esimerkiksi mukana lääkäri ja psykologi potilaan kanssa. Mielelläni tulkkaisin paikan päällä kuin etänä. Se on erittäin haastavaa ja vaikeaa, kun pidetään etänä, missä koko hoitotiimi on siellä. Silloin läsnäolotulkkaus on parempi kuin

etätulkkaus, koska tilanteen hallinta on vaikea etänä. Ensinäkin ääni saattaa kuulua huonosti, tulkki joutuu kysymään esimerkiksi teknisiä ongelmia, osataanko puhua vuorotellen ja annetaanko tulkille riittävästi aika tulkata.

P6:n ja P7:n mielestä etätulkkaus ei sovi työskentelyssä lasten kanssa. P6:n mukaan mitä pienempi lapsi, sitä huonommin hän pysyy kameran edessä. P8 totesi, ettei etätulkkaus sovi myöskään sellaiseen asiakastapaamiseen, jossa asiakkaan kanssa pitää käydä läpi joitakin papereita ja lomakkeita tai saada ne käännettyä.

Haastatellut asiantuntijat kertoivat, että Psykotraumatologian keskus palvelee valtakunnallisesti ja tämä takaa etätulkkauksen käyttö on liittynyt etäisyyksiin. Haastateltujen asiantuntijoiden mielestä etätulkkaus sopii tilanteeseen, jossa maantieteellinen etäisyys voi aiheuttaa haasteita osapuolten kokoontumiselle samassa paikassa. Tulkeista T1 oli myös samaa mieltä, että etätulkkaus on kätevintä käyttää etäisyyden vuoksi tai kiireellisessä tilanteessa. P3:n mielestä etätulkkaus sopii hyvin käytännön asioiden järjestelyyn, tiedonantoon ja ohjaukseen liittyviin tilanteisiin. P6 ja P8 kertoivat, että voi olla myös tilanteita, jossa voi olla helpompaa asiakkaalle, jos tulkki on etänä. T2 ja T3 esittivät samanlaiset näkemykset kuin P6 ja P8 poikkeavista tilanteista, joissa asiakas oli helpottunut, kun tulkki ei ollut läsnä tai tulkin kasvot eivät näy. Nämä poikkeavat tilanteet tulkkien mielestä voivat liittyä arkaluonteisiin aiheisiin kuten, raiskaukseen tai jos asiakkaalle ei ole saatu hänen toivomaansa saman sukupuolista tulkkia. Tällöin etätulkkaus antaa mahdollisuuden asiakkaalle olla välittämättä tapauksesta, koska tulkin ääni on vain läsnä. T4:n mielestä etätulkkaus voi olla joskus edullinen tulkin henkisen hyvinvoinnin kannalta, koska se voi antaa tulkille mahdollisuuden suojata itseään keskustelun tai tilanteen vaikutuksilta.

P6: Meillä on valtakunnallinen yksikkö ihan ympäri Suomi muutenkin tällaista etätyötä, mutta tota kyllä, se sujuu ja tota siinä on tietysti etätulkkauksessa joskus on myös omia hyötyjänsä sillä tavalla, että se voi olla napakampaa, eli ei siinä mene niin paljon aikaa siihen muuhun, mitä tapahtuu siinä fyysisessä maailmassa.

T4: Ehkä se luo turvallisuudentunnetta tulkille, koska ne tulkkaukset ovat yleensä haastavia ja välillä henkisesti raskaita. Etätulkkaus luo sitä muuria tai tulkki ei joudu paineiden alle, että sanotaan. Sanotaan, että se on neutraalisempaa, tai tilanne tota paikan päällä potilaan tilanne on tosi surullinen, tosi masentunut, ja jopa käyttäytyy kovalla äänellä. Etänä se on helpompaa.

8.4 Tulkin persoona mielenterveyspalveluissa

Kaikista haastatelluista kuusi asiantuntijaa ja kaksi tulkkia nostivat tulkin persoonan ja ominaispiirteiden merkitystä esille yhteistyösuhteen jatkumisen ja luottamuksen rakentumisen kannalta mielenterveyspalveluissa. Haastateltujen asiantuntijoiden mukaan tulkin persoonallisuuden ja henkilökemian yhteen sopimisella asiakkaan tai hoitavan työntekijän välillä on merkitystä tulkkauksessa mielenterveyspalveluissa. Asiantuntijoiden vastausten perusteella kaikki ei sovi toimimaan tulkkina mielenterveyspalveluissa. Jotkut tulkit voivat olla hyvin herkkiä ja eivät kestä tulkata hyvin raskaita aiheita.

P7: Se on sitten semmoinen mikä meillä on oleellista, että tulkki on riittävä vakaa ja pystyy tulkkamaan ja olemaan siinä, vaikka potilaan olisi hankala olla.

Keskusteluista selvisi, että jotkut tulkeista ovat rajanneet itsensä olla ottamatta raskaan kokemukseen liittyviä tulkkauksia tai lopettaneet tulkkauksen mielenterveyspalveluissa. Asiantuntijat pitivät erittäin tärkeänä, että tulkilla ei ole ennestään pahaa traumataustaa tai trauma pitää olla käsitelty ja hoidettu, jos sellaista on ollut joskus. Keskustelusta nousi esille, että on ollut sellaisia tilanteita, joissa tulkki ei kestänyt kuulla asiakkaan raskaita kokemuksia ja alkoi voida huonosti tulkkauksilanteessa. P1 kertoi, että 1990-luvulla osa heidän käyttämistään tulkeista karsiutui pois. Tulkit olivat silloin vähän aikaa Suomessa asuneita hyvin traumatisoituneita henkilöitä. Tulkki saattoi voida huonosti tulkkauksilanteessa. P2 kertoi tapauksista, joissa tulkit lopettivat tulkkaukset heille ilmaistuaan, että tulkkaukset ovat henkisesti raskaita heille. P3:n mukaan vähitellen heille on jäänyt sellaiset tulkit, jotka jaksavat tulkata raskaita aihepiirejä. P7 totesi, että heillä käsitellään vaikeita teemoja ja osa tulkeista on kotoisin sota-alueilta ja käsiteltävän vaikean teeman takia tulkki

voi tarvita taukoa tai hänen vointinsa voi heikentyä tulkkauksilanteessa. P7:n mukaan se ei välttämättä ole huono asia, että tulkki pyytää taukoa, jos tilanne ei muutu sellaiseksi, että tulkkiä pitää tukea. Tulkeista T2 oli samaa mieltä asiantuntijoiden kanssa, että on tärkeää, että tulkki olisi saanut hoidon traumaansa, mikäli tulkki oli traumatisoitunut. T2 oli sitä mieltä, ettei pitkään kidusta saanut henkilö jaksaa toimia tulkkina mielenterveyspalveluissa.

P6: Ja semmoinen myös, että tulkillä niiku herää oma traumausta, kun käsitellään PTSD posttraumaattista stressioireyhtymää, siinä voi olla, että tulee vaikka omia traumatakaumia, eli omia muistoja esimerkiksi koetusta sodasta tai jopa kidutuksesta tai mistä tahansa, kun tullaan samoista olosuhteista, niin sellaiset tilanteet tietysti työntekijän näkökulmasta hankalia, koska silloin täytyy niikun tavalla se potilas, joka on asiakas, täytyy ottaa huomioon se, ettei me halua tietenkään, että tulkki rupeaa voimaan huonosti

T2: Kaikki tulkit eivät halua tehdä mielenterveystulkkauksia, koska jotkut tulkit kokevat niitä henkisesti erityisen vaikeaksi. Monet tulkit ovat lopettaneet mielenterveystulkkauksen, koska se on ollut heille raskasta

Asiantuntijat kertoivat tulkin mentaalista ja ammatillisesta rauhallisuudesta ja niiden tärkeyttä, joilla tulkki voi valmistautua tulkkaukseen (ks. luku 8.2). Näiden lisäksi asiantuntijat kertoivat tulkin muista ominaisuuksista ja asiakkaan, tulkin tai asiantuntijan välisestä henkilökemiasta. P2 piti tärkeänä, että tulkin äänen korkeus olisi sopusuhtainen, ettei se olisi niin korkea, että pelästyttäisi asiakasta. T2 yhtyy P2:n kanssa tulkin äänen korkeuden sopusuhtaisuudesta. P4 ja P7 kertoivat henkilökemian vaikutuksesta yhteistyösuhteen jatkumiseen. Heidän mukaansa, vaikka kuinka olisi hyvä kielitaitoinen ja kokenut tulkki, mutta siitä huolimatta välillä henkilökemian takia yhteistyösuhde ei toimi ja he joutuvat vaihtamaan tulkin asiakkaan pyynnöstä, koska yhteistyön on oltava saumatonta. P7 kertoi, etteivät he aina tiedä syitä siihen sellaisessa tapauksessa tai mikä tuo turvantunteen sille asiakkaalle. Tulkeista T3 oli samaa mieltä P4:n ja P7:n kanssa siitä, että tulkin kielellinen hallinta ilman luottamuksen rakentumista osapuolten välillä ei takaa yhteistyösuhteen suhteen muodostumista ja jatkumista.

P7: Joskus vaan jostakin syystä potilas ei halua tulkkia luottaa tai siinä on joku ei välttämättä ole näitä, vaikka tulkki olisi hyvä tulkki tai tiedetään vaikka, me ollaan paljon käytetty häntä, mutta jostain syystä, voi olla se, hän ei voi ja pysty käyttämään, joskus voi olla sukupuoli tai ikä tai joku semmonen, mikä tai muistuttaa jotain henkilöä tai voi olla joskus tämmöisiäkin, me aina kysytään kuitenkin, että tuntuu siltä, että pystyy tulkin kanssa jatkamaan ja tuntuuko hyvältä.

T2: Tulkin äänen korkeus pitää olla keksitasoinen, jotteivat läsnäolijat häiriinny.

8.5 Haastatteluissa mainitut kehittämissuhteet

Haastatteluissa nousseet kehittämissuhteet liittyivät tulkeille järjestettävään työnohjaukseen, tulkikoulutukseen, mielenterveyshoitoa käsittelevään yhteiseen foorumiin, tulkin perehdyttämiseen mielenterveyspalveluissa, tulkin palautumis- ja purkamishetken tulkkauksen jälkeen, mielenterveys sairauksiin liittyvän termistöpankin kehittämiseen ja todellisen tulkkauksen loppumisaian merkitsemiseen.

Haastatellut asiantuntijat nostivat tärkeimmäksi kehitettäväksi työnohjauksen tulkeille, jotka tulkaavat traumatyötä ja psykiatrista hoitoa. Kahdeksasta asiantuntijasta seitsemän otti tämän asian esille. He pitivät hyvin tärkeänä, että tulkeille järjestettäisiin asianmukainen työnohjaus, jossa he voivat purkaa omia kokemuksia vaikeista tulkkauksista. P6:n mielestä, jos tulkki on pitkään tulkannut traumatyötä, se vaikuttaa hänen jaksamiseensa ja se varmasti rupeaa näkymään jossakin. Hän ei uskonut, että sellainen tulkki olisi olemassa, että kykenisi olemaan täysin kyyninen. Asiantuntijoilla oli herännyt huoli tulkin henkisestä jaksamisesta ja kertoivat, että heillä on oma työnohjaus, jossa he voivat käsitellä kuulemiaan asiakkaidensa vaikeita kokemuksia, mutta tulkki jää yksin niiden kokemusten kanssa. P7 kertoi kysyvänsä tulkilta, onko hänellä työnohjaus, tulkki ei tarvitse vastata, jos ei halua. P2:n mukaan se kuuluu työnantajan vastuisiin järjestää tulkeille työnohjaus. Haastatelluista tulkeista kukaan ei tuonut esille kaipaavansa varsinaista työnohjausta. T2 kaipasi enemmän tulkkauksen jälkeistä palautumis- tai purkamishetkiä hänen ja

asiantuntijan välillä. T2 kertoi, että tulkit ovat freelancertulkkeja ja työajalla otavat mieluummin tulkkauksia vastaan kuin osallistuisivat palkattomaan työohjaukseen. P5 piti hyvänä asiana, jos tulkkauksen jälkeen olisi mahdollisuus jonkinlaiseen purku- tai hengähdyshetkeen hänen ja tulkin välillä. Silloin hän voisi kysyä tulkilta mikä on jäänyt hänen mielensä päälle, jos tulkilla ei ole kiirettä siirtyä seuraavaan paikkaan.

P3: Mä jotenkin ajattelen, että tulkkien työnohjaus olisi myös tärkeätä tässä mielenterveyspalvelualueilla, että tota tulkeilla pitäisi olla enemmän satsata siihen jaksamiseen, tukemiseen.

T2: Aiemmin annettiin mahdollisuus tulkille purkaa tunteensa tulkkauksen jälkeen, mutta ei enää ole sellaista mahdollisuutta vaihtaa sanaa terapeutin kanssa. Olisi hyvä, jos tulkkaukset kestäisi 50 min ja 10 min olisi tulkin ja terapeutin välinen palautumis- tai purkuhetki.

P5:n ja P7:n mukaan tulkista voi tulla asiakkaan rinnalla kulkija erityisesti tilanteissa, jossa sama tulkki tulkkaa samalle asiakkaalle monessa eri paikassa. Esimerkiksi, jos kyse on harvinaisesta kielestä, jossa ei ole monta tulkkia, tällöin sama tulkki näkee saman asiakkaan eri tulkkauksympäristössä ja tietää paljon hänen elämästään, tämä voi tuntua raskaalta tulkille. P5:n mukaan tällainen tapaus vaatii tulkilta sisäistä työtä pitää erillään eri tahojen työskentelylinjat ja asiasisältö. Tulkin on tärkeää muistaa, että asiakkaan työntekijäsuhde ja asiasisältö muualla on eri kuin se, mitä mielenterveyspalvelusuhteessa käsitellään tai hoidetaan. P7:n mukaan koska psykoterapiatulkkaukset poikkeaa muista asiointitulkkauksesta, hän piti tärkeänä käsitellä tätä tapausta yhtenä teemana psykoterapiatulkkaukseen liittyvässä tulkkikoulutuksessa. Käsitellään esimerkiksi, miten tulkki suhtautuu, kun hänestä tulee tärkeä henkilö asiakkaalle, miten tulkki pysyy ammattimaisessa roolissa ja miten tulkki itse ajattelee, jos he tulkkavat pitkään saman asiakkaan asioita monessa eri paikassa.

P5: Toivoisin kyllä, että tulkeilla olisi mahdollisuus työohjaukseen ja sitten joskus on herännyt kyllä huoli vähän siitä, että jos on joku harvinainen kieli kyseessä ja sama tulkki joutuu vaikka tulkkamaan hyvin erilaisissa yhteyksissä saman potilaan asioissa ja silloin hänelle tulee potilaan asioista melko kattavan ja hyvin laaja

käsitys tai tieto ainakin niin se voi olla tosi raskasta, jos nää eri toimijat ei synkronoidu tavallaan samalle linjalle, että sitten tavallaan hän näkee potilaan eri konteksteissa ja sitten on niin kun erilaiset roolit ehkä hänelläkin

Toiseksi tärkein kehitettävä alue liittyi tulkkikoulutukseen. Kahdeksasta asiantuntijasta kuusi asiantuntijaa kertoi oman mielipiteen tulkkikoulutukseen liittyvistä kehitettävistä asioista. Tämän luvun ylemmässä kappaleessa kerroin P7:n ehdottamia teemoja, joita hänen mielestään kannattaa käsitellä tulkkikoulutuksessa. Neljän asiantuntijan (P1, P2, P4, P6) vastausten perusteella, mielenterveyspalveluissa tulkkaukseen liittyvä koulutus olisi hyvä ajatus, jos tulkki olisi halukas orientoitumaan psykiatriseen hoitotyöhön, silloin sitä voisi käsitellä koulutuksessa laajemmin. P2:n ja P4:n mukaan sellainen koulutus antaisi mahdollisuuden tulkkille käydä kokeilemassa ja arvioida sitä, että onko sellainen ala, mitä hän jaksaa ja pystyy tekemään. Tämän takia P3 piti tärkeänä, että tulkkikoulutuksessa käsiteltäisiin mielenterveystyön psyykkistä kuormaa.

P3: Tulkkikoulutuksessa ehkä tota, niin ottaisin laajemmasti mielenterveystyön raskauden huomioon, paitsi sanaston opettelu ja muu, myös se tavallaan tunnekuorma, mikä siitä syntyy.

P1: No tota se on ensinäkin hyvä, että nykyisin asioimistulkit koulutetaan erikseen ja ammattikorkeakoulussa on vaativampi tulkkikoulutus, niin toivoisin, tulkkikoulutukseen ehkä lisää enempi mielenterveyspalveluista, mielenterveyshoidoista ja diagnooseista ja lääkityksistä, varsinkin lääkityksistä opettamista ja semmoisia psykoterapeuttisen tulkin työn perusjuttua, jos ei nyt ihan sitten omaa erikoistumiskoulutusta psykoterapiatulkkaukseen

P8:n mielestä olisi hyvä, jos olisi yhteinen foorumi, jossa mielenterveyspalveluiden asiantuntijat ja tulkit vaihtaisivat ajatuksia ja voisivat käsitellä heitä mieltäytyttäviä aiheita. P8 toivoi, että tulkin jatkuvuuteen kiinnitettäisiin enemmän huomiota. Hän piti hyvin tärkeänä, että asiakkaalla säilyy sama tulkki koko hoitoprosessin aikana. T4 oli samaa mieltä P8:n kanssa siitä, että he voivat yhdessä kehittää yhteistyötä eri seminaareiden ja koulutusten kautta. T4:n mukaan esimerkiksi mielenterveyspalvelu voi järjestää sellaisen tilaisuuden, jossa käsitellään eri teemoja ja tuodaan esille kehitettäviä tilanteita konkreettisesti.

Haasteltujen tulkkien kehittämiskohdat vaihtelivat tulkista toiseen. T2 piti tulkkien perehdyttämistä tulkkaukseen mielenterveyspalveluissa tärkeänä ja kertoi, että aiemmin asiantuntija jakoi materiaaleja tulkeille ja tulkeille annettiin mahdollisuus purkaa tunteensa tulkkauksen jälkeen. Hänen mielestään olisi hyvä, jos tulkkaukset kestäisi 50 minuuttia ja tämän jälkeen olisi 10 minuutin palautumis- ja purkuhetki asiantuntijan kanssa. P1:n mukaan yhdeksänkymmentäluvulla heillä oli sellainen mahdollisuus jälkipuinti-istuntoon tai ennen tulkkausta perehdytysistuntoon tulkin kanssa. Lisäksi T2 toivoi, että mielenterveyspalveluiden asiantuntijat merkitsisivät todellisen kellonajan tulkkauksen loppumisajaksi, eikä tilatun ajan mukaan. T1 toivoi asiantuntijoilta enemmän ymmärrystä ja kunnioitusta tulkin työtä kohtaan. P1 on samaa mieltä T1:n kanssa siitä, ettei tulkkeja arvosteta tarpeeksi. T3 ei kokenut tarvitsevansa tulkkauksen jälkeistä jälkipuintikeskustelua asiantuntijan kanssa. Hänen mielestään olisi hyvä kehittää mielenterveys sairauksiin liittyvä termistöpankki. T3:n mukaan tilanteessa, jossa asiakkaan hoitopaikka vaihtuu, tulkki myös saattaa vaihtua ja kestää pitkään ennen kuin asiakas luottaa uuteen hoitavaan henkilöön ja tulkkiin. Uusi tulkki saattaa käyttää toista vastinetta tietyille termeille. Tällaisessa tilanteessa termistöpankki palvelisi kaikkia saman kielen tulkkeja, kaikki tulkit käyttäisivät samoja termejä ja nopeuttaisi yhteistyösuhteen muodostumista. T4:n mielestä, jos tilanne on aivan uusi tulkille, hän toivoi 15–30 minuutin kestoisen perehdytysajan asiantuntijalta ennen tulkkausta. Siinä asiantuntija perehdyttäisi tulkin tilanteeseen ja kertoisi tulkille minkälaisesta tilanteesta on kyse. P8:n mukaan tulkilla on oikeus saada jonkinlaista tietoa tilanteesta tai purkaa jotakin jälkeinpäin, mutta aina tulee eteen salassapitovelvollisuuskysymykset siitä, että kuinka paljon asiantuntija voi avata tilanteita etukäteen ilman asiakkaan lupaa ja missä menevät minkälaiset rajat.

P1: Minua ärsyttää, kun tulkkien merkitystä ei tajuta missään ja tulkkeja minusta ei arvosteta tarpeeksi. Heille ei järjestetä hyviä työolosuhteita. Me pyritään siihen, että tulkeilla on sopivat tauot ja tulkeilla oma tulkkihuone, minne he voivat vetäytyä.

9 ANALYYSITULOSTEN YHTEENVETO

Tässä luvussa teen yhteenvedon tutkimusaineiston tuloksista. Analysoin tuloksia peilaamalla ne opinnäytetyön teoreettisiin lähtökohtiin tai asioimistulkin ammattisäännöstöön.

9.1 Tulosten yhteenvedo

9.1.1 Termistön ja asiasisällön hallinta

Haastatellut asiantuntijat pitivät hoitoarvioinnin ja laadukkaan tulkkauksen kannalta erittäin tärkeänä tai tärkeänä, että tulkki hallitsee mielenterveys-sairauksiin liittyvää termistöä tai ainakin perustermistöä. Tämä tulos vahvistaa MIELI ry:n asiantuntijapsykologin Juho Mertasen (ks. luku 6.1) näkemyksen, jonka mukaan tulkin mielenterveyden termistön hallinta on hyvin merkittävää oikean arvion tekemisen kannalta. Asiantuntijat eivät kuitenkaan odottaneet tulkin hallitsevan alan erikoistermistöä. Tulkilta odotettiin taitoa löytää tulkkaustilanteessa korvaavaa sanaa termille, jolle hän ei löydä vastinetta toisesta työkielestä. Asioimistulkin ammattisäännösten kohta 6 (Liite 4 & Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto) ohjeistaa tulkkia tulkkaamaan kattavasti jättämättä mitään pois ja lisäämättä mitään asiaankuulumatonta. Tällä tarkoitetaan tulkin tulkkaavan sekä verbaalisia että kulttuurisidonnaisia non-verbaalisia viestejä. Asioimistulkin ammattisäännösten eettisten ohjeiden soveltamisessa (Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto, 2021) tulkki kuitenkin saa ratkaista tällaisen viestinnällisen ongelman selittämällä, kun hän on informoinut kuulijaa siitä.

Haastateltujen tulkkien mielestä heidän pitkä työkokemuksensa, jonka aikana he ovat aktiivisesti itseopiskelleet ja hankkineet tietoja, auttanut heitä hallitsemaan mielenterveys-sairauksiin liittyvää termistöä. Mielenterveysalan laajan termistön vuoksi tulkki ei välttämättä hallitse sanastoa kokonaisvaltaisesti. Heidän mielestään tulkikoulutus ei ole auttanut heitä hallitsemaan mielenterveys-sairauksiin liittyvää termistöä, vaan heidän oma asenteensa ja

aktiivisuutensa. Termistöjen hallinta osoittautui prosessiksi, jonka aikana se karttuu. He pitivät tulkkikoulutusta lyhyenä ehtiäkseen sen aikana käydä läpi näin laajan erikoisalan. Haastatellut tulkit ovat hyvin omaksuneet asioimistulkin ammattisäännösten kohdan 12 (Liite 4 & Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto), jonka mukaan tulkki kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan. Vaasan yliopiston sosiaali- ja terveystieteen maisteriopiskelijoiden (Jokinen ym., 2017, s. 61.) tekemään tutkimukseen osallistuneiden tulkkien mielestä myös tulkin oma aktiivisuus ja kiinnostus uuden tiedon hankkimista kohtaan on merkittävä laadukkaan tulkkauksen kannalta, koska tulkkikoulutuksessa ei ehditä käydä läpi kaikkia tietoa. Tulkkien vastaukset viittaavat siihen, että tulkin aloitteellisuus ja oma aktiivisuus ovat hyvin merkittäviä uusien asioiden oppimisessa.

Haastateltujen asiantuntijoiden vastausten perusteella he odottavat tulkilta erittäin laajaa osaamista sillä keskustelut asiakkaiden kanssa mielenterveyspalveluissa liikkuvat useissa aiheissa, eivätkä vain tietyssä aiheessa. Mielenterveyspalveluiden asiakkailta voi olla myös erilaisia psykososiaalisia ongelmia. Tämän takia asiantuntijat pitivät välttämättömänä, että tulkilla on laajaa osaamista ja tietoa eri alojen asiasisällöstä ja suomalaisen yhteiskunnan eri palvelujärjestelmistä, niiden toimintatavoista ja hän ymmärtää virastokieltä. Opetushallituksen määräämä (2018) ammattitaitovaatimus myös edellyttää asioimistulkkauksen käyneeltä tai asioimistulkkauksen ammattitutkinnon suorittaneelta henkilöltä eri alojen yleisen sanaston, fraseologian, sekä tulkkaustehtävässä tarvittavien erityissanaston hallintaa tehtävän edellyttämässä laajuudessa. Tulkki (AMK) tutkinnon suorittaneilla on laajempi osaaminen eri alojen asiasisällöstä ja kulttuurien tuntemuksesta. He voivat toimia asiantuntijoina oman kielensä tai kulttuurinsa ohjaustehtävissä (Diakonia-ammattikorkeakoulu, i.a.)

Haastatellut tulkit olivat yksimielisiä siitä, että tulkkaustilanteisiin valmistautuminen ei ole aina mahdollista, sillä mielenterveyspalveluissa tulkkaukset voivat olla sisällöltään hyvin moninaisia ja ennakoimattomia. Tämän takia tulkin jatkuva aktiivisuus kasvattaa osaamistaan ja käyttää reflektointitaitoaan seuraavaan tulkkaukseen valmistautumista varten ovat hyvin tärkeitä. Tulkit käyttävät nykyään nettiä ja hakukoneita etsimään tietoja termeistä ja erilaisista

aihepiireistä. Molemmat näkemykset ovat yhteneviä luvussa 6.1 käsittelemäni Anna Mäntysen näkemyksen kanssa siitä, että tulkin on hallittava osa-alueiden menettelytavat ja termistöt, koska hänen työkenttensä on moninainen ja myös Satu Leinosen näkemyksen kanssa siitä, että tulkilta odotetaan erittäin hyvää kielenhallintaa.

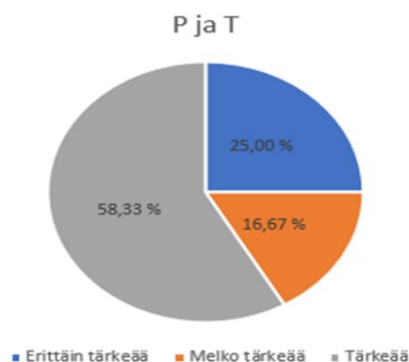
Asiantuntijat kertoivat pyrkivänsä aina tilaamaan asiakkaalle hänen alueensa ja murteensa tulkin. Tilanteessa, jossa asiakkaan ja tulkin välillä on kielellisiä ymmärtämishäiriöitä, tulkin on tärkeä ilmoittaa siitä asiantuntijalle. Usein asiakas ilmoittaa, ettei hän ymmärrä tulkin kieltä. Asiantuntijat eivät olleet yksimielisiä työkielten alueiden kulttuuriantuntemuksen merkityksellisestä vaikutuksesta tulkkauksen sujuvuuden kannalta. Suurin osa heistä oli sitä mieltä tulkin alueiden kulttuuriantuntemus ei ole ehdottoman tärkeä ja sen puute ei vaikuta tulkkauksen sujuvuuteen, jos tulkki hallitsee työkielet hyvin. Opetushallituksen asioimistulkkauksen ammattitutkinnon perusteissa (2018, s. 3) ammattitaitovaatimuksesta asioimistulkkauskoulutuksen käyneelle henkilölle todetaan kuitenkin toisin. Sen mukaan asioimistulkki tuntee työkielten alueiden kulttuureita ja yhteiskunnallisia toimintaperiaatteita ja sosiaalisia normeja työtehtävien edellyttämässä laajuudessa. Tämä on myös ristiriidassa luvussa 4.3 käsittelemäni kielen ja kulttuurin välisen suhteen kanssa, siitä miten ne täydentävät toisiaan ja kulttuurinen konnotaatio voi vaikuttaa ilmauksen merkitykseen. Lisäksi tämä ei vastaa SOS-kriisikeskuksen erityisasiantuntijan Lena Bremerin (ks. luku 6.1) määritelmää pätevästä tulkista, jolla kielitaidon lisäksi hyvä tietämys oman kielialueensa maiden yhteiskuntaelämästä, kulttuureista ja elämäntavasta.

Kolme asiantuntijaa piti työkielten alueiden kulttuuriantuntemusta erittäin tärkeänä tulkkauksen sujuvuuden kannalta, koska silloin tulkki pystyy kääntämään työkielten kulttuurisidonnaisia elementtejä, jotka eivät helposti käänny suoraan toiseen kieleen. Lisäksi tulkin on tärkeä tietää Suomen kulttuurista ja yhteiskunnan palvelujärjestelmästä. Kaikki tulkit myös pitivät tulkin alueiden kulttuuriantuntemusta tärkeänä tulkkauksen sujuvuuden ja kulttuurisidonnaisten elementtien kääntämisen kannalta, mutta hekin olivat samaa mieltä, että työkieltenhallinta on avainasemassa. Nämä mielipiteet ovat yhteneviä 6.5 luvussa käsittelemieni

kanssa eri alojen asiantuntijoiden odotuksesta tulkilta, että hän kääntää tai selittää kaikki kulttuurisidonnaiset viestit.

Puolet asiantuntijoista piti tulkin hallitsemaa tietoa mielenterveys­sairauksista tärkeänä, 25% erittäin tärkeänä ja 25% melko tärkeänä tulkkauksen sujuvuuden kannalta (ks. kuvio 3, luku 8.1). Tulkin tietoa mielenterveys­sairauksista erittäin tärkeänä pitäneet asiantuntijat viittasivat siihen, että he selittävät paljon asiakkaalle oireista ja diagnooseista. Tällöin tulkki ymmärtää paremmin, kun hän on tietoinen kontekstista. Muiden asiantuntijoiden mielestä tulkin tietämys mielenterveys­sairauksista on tärkeä tai melko tärkeä. Heidän mukaansa riittää, jos tulkki hallitsee termistön, perustermistön tai korvaavat sanat, kun hän ei löydä vastinetta termille. Näiden mielestä se on asiantuntijoiden tehtävä ja vastuu avata asiasisältöä asiakkaalle. Tulkeista kolme neljästä myös piti heidän hallitsemaansa tietoa mielenterveys­sairauksista tärkeänä ja 25% erittäin tärkeänä (ks. kuvio 4, luku 8.1). Erittäin tärkeänä pitäneiden tulkkien mukaan tieto mielenterveys­sairauksista sujuvoittaa tulkkausta. Tärkeänä pitäneiden tulkkien mukaan yleensä asiantuntijat selostavat asiasisällön hyvin tarkasti ja lisäksi jatkuvasti tulee uusia sanoja, ettei välttämättä tulkki pysy perässä. Näin olleen suurin osa eli 58% kaikista haastatelluista (asiantuntijat ja tulkit) piti tulkin tietoa mielenterveys­sairauksista tulkkauksen sujuvuuden kannalta tärkeänä ja 25% erittäin tärkeänä (ks. kuvio 7, luku 9.1.1). Luvussa 6.1 käsittelin psykologin Juho Mertasen kannanottoa, jonka mukaan tulkin on hallittava mielenterveyteen liittyvät asiasisällöt, myös psykologin ja psykoterapeutin Carla Schubertin kannanottoa, jonka mukaan asiasisällön ja siihen liittyvän tunteen välittäminen molemmin puolin on tulkin vastuulla. Samassa luvussa käsittelin opetushallituksen asioimistulkkauksen ammattitutkinnon perusteita (2018) ammattivaatimuksesta asioimistulkkauskoulutuksen käyneelle henkilölle. Siinä korostetaan tulkin asiasisällön osaamista yleisesti toteamalla, että asioimistulkin on käsiteltävä luontevasti ja nopeasti eri alojen ammattisastoa ja terminologiaa kahdella työkielellä. Opinnäytetyön tietoperusta ja tulos viittaavat siihen, että tulkkauksen sujuvuuden kannalta tulkin on hallittava tulkattavan alan asiasisältö ja välitettävä ne ehjinä.

Seuraavassa diagrammissa (kuvio 7) kuvataan asiantuntijoiden ja tulkkien näkemystä tulkin tiedosta mielenterveys sairauksista tulkkauksen sujuvuuden kannalta. Asiantuntijat ja tulkit pitävät tulkin tietoa mielenterveys sairauksista tärkeänä tulkkauksen sujuvuuden kannalta.

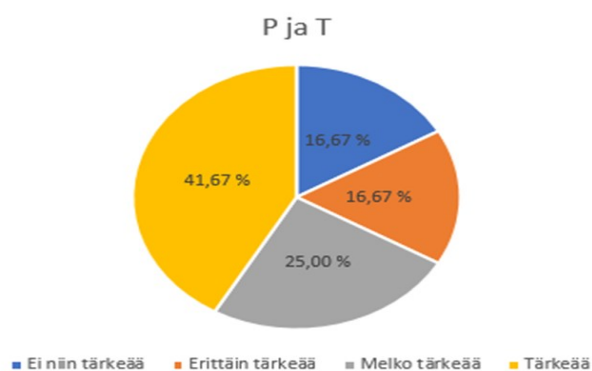


Kuvio 7: Miten tärkeänä pitää, että tulkki tietää mielenterveys sairauksista, kaikki vastaajat.

Asiantuntijat olivat erimielisiä tulkin hallitseman tiedon tärkeydestä mielenterveystyön hoitomenetelmistä tulkkauksen sujuvuuden kannalta. Heistä 12% piti tulkin hallitsemaa tietoa mielenterveystyön hoitomenetelmistä erittäin tärkeänä, tärkeänä 37%, melko tärkeänä 25% ja ei näin tärkeänä 25% (ks. kuvio 5, luku 8.1). Heidän arviointinsa perustuivat hoitomenetelmien runsauteen, tulkin hallitseman perustermistön osaamisen ensisijaisuuteen. Lisäksi heidän mielestään se on hoitavan henkilön vastuulla selittää asiakkaalle hoitomenetelmän. Tulkin on tärkeä esittää tarkentavia kysymyksiä, jos jokin asia on epäselvä. Tulkeista yksi piti heidän hallitsemiaan tietoja mielenterveystyön hoitomenetelmistä erittäin tärkeänä tulkkauksen sujuvuuden kannalta, kaksi tärkeänä ja yksi melko tärkeänä (ks. kuvio 6, luku 8.1). Kaikki haastatellut (asiantuntijat ja tulkit) pitivät tulkin hallitsemia tietoja mielenterveystyön hoitomenetelmistä tärkeänä tai melko tärkeänä. Kaikista haastatelluista 42% piti tulkin hallitsemia tietoja mielenterveystyön hoitomenetelmistä tärkeänä, 16% erittäin tärkeänä, 25% melko tärkeänä ja ei näin tärkeänä 16% (ks. kuvio 8, luku 9.1.1). Luvussa 6.1 eri asiantuntijoiden viittausten mukaan tulkin on tärkeä ymmärtää ja osata mielenterveystyön termistöä, asiasisältöjä, hallita osa-alueiden menettelytavat ja termistöt kahdella työkielillä ja hänellä yleissivistystä

ja kiinnostusta oppimaan uusia tietoja. Ammattisäännöstö edellyttää tulkilta yleisesti asiasisällön hallitsemista ja kattavaa tulkkausta.

Seuraavassa diagrammissa (kuvio 8) kuvataan asiantuntijoiden ja tulkkien näkemystä tulkin tiedosta mielenterveystyön hoitomenetelmistä tulkkauksen sujuvuuden kannalta. Asiantuntijat ja tulkit pitävät tulkin tietoa mielenterveystyön hoitomenetelmistä tärkeänä tai vähemmän tärkeänä tulkkauksen sujuvuuden kannalta.



Kuvio 8: Miten tärkeänä pitää, että tulkki tietää mielenterveystyön hoitomenetelmistä, kaikki vastaajat.

Työkielten hallinta haastateltujen asiantuntijoiden vastausten perusteella osoittautui erittäin tärkeäksi. Puute kielitaidossa heidän mielestään aiheuttaa haasteita, sillä se hidastaa keskustelua. Lisäksi yksi haastateltu asiantuntija korosti tulkin kielellisen assosioimisen tärkeyttä. Opetushallituksen määrittelemä (2018, s. 6) ammattivaatimus myös edellyttää asioimistulkkauskoulutuksen käyneeltä henkilöltä analyttistä kuuntelemista ja nopeata assosioimista.

Haastateltujen vastausten perusteella mielenterveyspalveluissa työskentelevän tulkin on hallittava mielenterveystyöhön liittyvät termistöt ja asiasisällöt. Lisäksi hänellä on oltava erittäin laajaa osaamista. Tulkilta ei kuitenkaan edellytetä hyvin spesifitermien osaamista tai erittäin laajoja tietoja mielenterveystyön hoitomenetelmistä. Tulkit myös kokivat spesifitermien aiheuttavan heille haasteita, koska silloin pitää tarkentaa asiantuntijalta mitä kyseinen termi tarkoittaa. Tämä on yhteneväinen Vaasan yliopiston sosiaali- ja terveystieteen

maisteriopiskelijoiden tekemässä tutkimuksessa (ks. luku 6.3) esille nousut tulkkeskuksen esittämä toivomus siitä, että terveydenhuollon tulkin käyttäjät välttäisivät latinankielisten sanojen käyttämistä tulkin kanssa.

Tulkkien pitkä työkokemus ja oma aktiivisuus kouluttaa itseään informaalisesti ilman koulutusorganisaation järjestämää koulutusta on ollut ratkaiseva heidän mielenterveystyöhön liittyvien asiasisällön karttumisessa. Tulkkien oma aktiivisuus ja reflektointitaito myös ovat merkittäviä heidän valmistautumisen kannalta seuraavaa tulkausta varten.

9.1.2 Tulkin toiminta ja ammattitaitovaatimukset

Luottamuksen ja yhteistyösuhteen rakentumisen kannalta tulkin toiminnalla myös on suuri merkitys. Kahden asiantuntijan kuvaili luottamuksen rakentamista asiakkaan kanssa prosessiksi, joka vie aikaa. Näiden kuvaus vahvistaa Lena Bremerin (ks. luku 6.) näkemystä, jonka mukaan yhteistyösuhteen solmiminen vie aikaa. Luottamuksen ja yhteistyösuhteen edistämiseksi tulkin on tärkeä selvittää oma ammattiroolinsa. Haastateltujen vastausten perusteella tulkin ei kuitenkaan tarvitse joka kerta selvittää ammattirooliaan, jos asiakkaan ja asiantuntijan välinen yhteistyösuhde on pitkäkestoinen. Riittää, jos ensimmäisellä tapaamisella tai ensimmäisillä kerroilla hän kertoo siitä. Asiakasta koskevassa palaverissa, jossa on muiden tahojen edustajia, joille tulkin toiminta ei välttämättä ole tuttu tai kokemusta tulkin kanssa, tulkin on kuitenkin tärkeä kertoa ammattinsa eettisistä periaatteista, vaikka asiakas on ennestään tuttu. Haastateltujen vastausten perusteella todellisessa tilanteessa jotkut tulkit eivät selvitä ammattirooliaan läsnäolijoille. Asioimistulkin ammattisäännöstö (Liite 4 & Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto) ohjeistaa tulkkia selvittämään osallistujille tulkin roolin ja tulkkauksen edellytykset. Siinä ei kuitenkaan ole otettu kantaa siihen, ettei tulkki tarvitse selvittää omaa roolia pitkäkestoisissa yhteistyösuhteissa. Tulkin selvittämä ammattirooli joka kertaa voi tuntua omituiselta ja epäluottamusta herättävältä pitkäkestoisessa yhteistyösuhteessa (ks. luku 8.2.1). Näin ollen tämä kohta ei sovellu kaikkiin tulkkausympäristöihin ja vastaa todellista tilannetta.

Haastatellut korostivat, että tulkin ammattiroolin selvittäminen on kuitenkin hyvin tärkeä, sillä mielenterveyspalveluiden asiakkaat ovat hyvin herkkiä. Erityisesti tulkin muistiinpanojen tekeminen saattaa herätä epäluuloa asiakkaissa. Tulkin tekemät muistiinpanot ovat kattavan tulkkauksen kannalta hyvin olennaisia, mutta asiakkaan herkkyyden takia tulkin on hyvin tärkeä ilmoittaa asiakkaalle tuhoavansa tulkkauksen aikana tehneensä muistiinpanot. Asioimistulkin ammattisäännöstö kohta 1 (Liite 4 & Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto) ohjeistaa tulkkia noudattamaan salassapitovelvollisuutta ja kohdassa 2, ettei hän käytä väärin mitään tulkkauksen yhteydessä tietoonsa tullutta. Mielenterveysalan asiantuntijat ovat aiemmin havainneet asiakkaiden herkkyyden huomioon tulkin kanssa työskentelyssä mielenterveyspalveluissa. Tämän huomaa Lena Bremerin (ks. luku 6.4) ja Juho Mertasen (ks. luku 6.3) ohjeistuksesta vieraskielisten kanssa mielenterveyspalveluissa työskenteleville työntekijöille salassapitovelvollisuuden merkityksen selventämisestä asiakkaalle.

Lisäksi haastatteluista korostui tulkin ennakkoluulottomuuden, ystävällisyyden ja asiallisen käyttäytymisen tärkeys. Pitkään omaan työkokemukseeni nojaten tulkin työssä voin todeta, että nämä ovat ensiarvoisen tärkeitä luottamuksen ja yhteistyösuhteen rakentumisen kannalta. Ei ainoastaan mielenterveyspalveluissa, vain kaikissa ympäristöissä, joissa tulkki tulkkaa ja kohtaa eri maista, kulttuurista ja alakulttuurista tulleita asiakkaita. Tulkki ja asiakas voivat olla kansalaisuudeltaan, etniseltä ryhmältään ja uskonnoltaan eri, mutta yhteinen kieli yhdistää heidät. Tämä voi olla joidenkin tulkkien kohdalla jokapäiväistä, erityisesti Lähi-Idästä tulleiden tulkkien kohdalla, sillä joidenkin Lähi-Idän maiden yhteiskunta on kansallisesti, kielellisesti ja uskonnollisesti on hyvin heterogeeninen. Tarkastelin luvussa 4 kulttuurista kompetenssia mielenterveyspalveluissa. Todellisuudessa tarkastelemani kulttuurinen kompetenssi ei päde ainoastaan hoitotyössä työskenteleviin, vaan kaikkiin, jotka kohtaavat työssään eri kulttuurista tulleita ihmisiä. Näin ollen Richard Boyatzisin ja Jonathan Wintertonin määritelmän mukaisesti menestyksellisen lopputuloksen aikaansaamiseksi ihmisten on tärkeä jalkauttaa kulttuurista kompetenssiamme eri tilanteissa. Asioimistulkin ammattisäännöstön kohta 7 (Liite & Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto) myös ohjeistaa tulkkia osoittamaan

ennakkoluulottomuutta. Tulosten perusteella myös tulkin on tärkeä olla kulttuurisen kompetenssin omaava.

Yhtenä kriteerinä tulkin luottamuksen ja yhteistyösuhteen rakentumisen kannalta korostui tulkin ammattimainen empaattisuuden osoittaminen asiakasta kohtaan ja taito välittää asiantuntijan empaattisuutta kaikilla viestinnällisillä keinoilla mielenterveyspalveluissa. Sekä haastateltujen asiantuntijoiden että tulkkien vastausten perusteella tulkin on osattava olla empaattinen, osoittaa ammattimaista empaattisuutta tietyn ammattilaisen raamin puitteissa ja välittää asiantuntijan empaattisuuden osoittamista verbaalisten keinojen lisäksi non-verbaalisilla keinoilla. Haastateltujen vastaukset ovat yhteneväisiä luvussa 6.2 käsittelemieni eri asiantuntijoiden näkemysten kanssa tulkin ammattimaisen empaattisuuden tärkeydestä ja taidosta osata välittää toisen empaattisuutta kaikilla viestinnällisillä keinoilla. Tulkin empaattisuus ja sen osoittaminen ammattimaisella tavalla osoitautui hyvin tärkeäksi sekä tämän opinnäytetyön tulosten että luvussa 6.2 käsittelemieni eri asiantuntijoiden näkemysten perusteella. Asioimistulkin ammattisäännösten kohta 9 (Liite 4 & Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto) ohjeistaa tulkkia käyttäytymään tilanteen ja toimeksiannon vaativalla tavalla, mutta kohdan seloste ei välttämättä ole kaikille selvä, että tulkin empaattisuuden osoittaminen olisi tietyssä tilanteessa sallittu. Tämä tutkimustulos tukee Simo Määtän (ks. luku 6.2) kyseenalaistamaa Raffaella Merlinin ja Mariadele Gattin tutkimustuloksen ja asioimistulkin ammattisäännösten kohdan 7 (Liite 4 & Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto) välistä ristiriitaa.

Haastateltujen asiantuntijoiden vastausten perusteella tulkin poikkeaminen ammattiroolistaan herättää epäluottamusta, haittaa luottamuksen rakentamista ja vuorovaikutustilannetta. Tämän takia jotkut asiantuntijat kokivat tulkin poikkeamisen ammattilaisesta roolistaan ja vastuustaan haastavaksi asiakastapaamisen tilanteen kannalta. Heidän mielestään tulkin on hyvin tärkeä pysyä puolueettomana ja ei ota kantaa tai lisätä mitään käsiteltävään asiaan verballisesti tai non-verballisesti, eikä myöskään muuta tulkkeen sisältöä oman ajattelun kautta. Yksi haastatelluista tulkeista myös piti diagnoosin ja hoitoarvioinnin kannalta hyvin tärkeänä, että tulke välittyä tulkin kautta muuttumattomana.

Asiantuntijoiden mukaan tulkki ei myöskään saa selittää mitään tai tuoda omaa näkemystä käsiteltävästä asiasta oma-aloitteisesti, eikä myöskään saa selittää asiakkaan puolesta, jos asiakkaan on vaikea selittää tiettyä aihetta. Viestinnän ja kulttuurissidonnaisten elementtien kääntämisiin liittyvissä haasteissa heidän mukaansa tulkki kuitenkin saa selittää tai esittää tarkentavia kysymyksiä ja tulkin on rohjettava esittää tarkentavia kysymyksiä, kun hän on ensin informoinut läsnäolijoille. Yksi asiantuntija piti kuitenkin tulkin lisäystä tai puuttumista tietyssä tilanteessa myönteisenä tilanteen edistämiseksi. Tämä vahvistaa Carla Schubertin (ks. luku 6.5) näkemyksen siitä, että tulkille kannattaa antaa mahdollisuus puuttua keskusteluun, jotta epäselkeä tilanne selkeytyisi hoitavalle työntekijälle. Tulkeista myös yksi oli sitä mieltä, että tietty tilanne vaatii tulkin tekemää lisäystä asiakkaan tilanteen edistämisen kannalta. Tämä näkemys tulkin puuttumisesta keskusteluun tietyssä tilanteessa ja Veera Rautavuoman (ks. luku 6.5) esittämä todellinen tilanne tulkin puuttumisesta keskusteluun, jottei hänen tulkkeensa johda virheelliseen johtopäätökseen, viittaavat tulkkien vastuuntuntoisuuteen. Vastuuntuntoinen tulkki pyrkii välittämään viestit sisällöllisesti niin, ettei asiakas joudu kärsimään hänen tulkkauskensa takia. Tulkin vastuullisuudentunnetta voisi myös pitää affektiivisena pääomana, jota Simo Määttä (ks. luku 6.2) on määritellyt tulkin kyvyksi tunnistaa omia ja tulkkaustilanteen osallistujien tunteita sekä hallita niiden ilmaismista ja empatian osoituksia.

Lisäksi yksi asiantuntija koki haastavaksi tilannetta, jossa tulkki suojelee tulkkauksessa lähtökulttuuriaan tai ei halua tulkata tiettyä aihetta kulttuurisista esteistä johtuen. Haastateltujen vastaukset ovat hyvin yhteneväisiä asioimistulkin ammattisäännöstön (Liite 4 & Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto) kanssa. Asioimistulkin ammattisäännöstön kohta 7 (Liite 4 & Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto) ohjeistaa tulkkia pysymään puolueettomana ja kohta 6 tulkkaamaan kattavasti, ei jätä mitään pois eikä lisää mitään asiaankuulumatonta. Tämä koskee verbaalisten viestien lisäksi non-verbaalisia viestejä myös. Lisäksi kohta 8 ohjeistaa tulkkia, ettei hän toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä ja kohta 10 tulkkia ilmoittamaan seikoista, jotka vaikeuttavat oleellisesti tulkkausta tulkkaustilanteessa.

Tulkin toimintaan kuuluu valmistautua tulkkaukseen. Haastateltujen asiantuntijoiden ja tulkkien vastausten perusteella mielenterveyspalveluissa tapahtuvan tulkkauksen asiasisällön spontaanisuuden ja yllätyksellisyyden vuoksi tulkki ei välttämättä aina pysty valmistautumaan tulkkaukseen. Asioimistulkin ammattisäännösten kohta 5 (Liite 4 & Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto) ohjeistaa tulkkiä valmistautumaan tulkkaukseen huolellisesti ja ajoissa sekä selvittämään, millä tavoin tulkkaukseen toteutetaan. Asiantuntijat kertoivat ottavansa huomioon salassapitovelvollisuuden kriteerit ja antavansa tulkille sen verran tietoa mitä he saavat antaa valmistautumista varten. Mutta tulkin on kuitenkin itse oltava aktiivinen ja kysyä tulkkauksaiheesta valmistautumista varten. Tämän takia tulkkikeskuksen rooli kysyä tilauksen vastaanottamisen yhteydessä tulkin puolesta tulkattavasta aihepiiristä on hyvin merkittävä tulkin valmistautumista varten tulkkaukseen. Asiantuntijoiden tulkin tilaus sähköisesti kuitenkin tietoturvallisista syistä rajoittaa tietojen antamisen tulkkikeskukselle aihepiiristä, mikä vaikuttaa siihen, ettei tulkki pysty valmistautumaan. Tulkkien mukaan pelkkä tieto aihepiiristä voi auttaa hyvin paljon heitä valmistautumaan tulkkaukseen. Vaikka tulkki ei aina pysty valmistautumaan mielenterveyspalveluissa tapahtuvaan tulkkaukseen, asiantuntijoiden mielestä tulkin mentaalinen valmistuminen on kuitenkin erittäin tärkeä. Heidän vastaustensa perusteella tulkin mentaalinen valmistuminen on paras valmistuminen tulkkaukseen varten mielenterveyspalveluissa. Tulkeista yksi oli samaa mieltä tulkin mentaalisen valmistautumisen tärkeydestä. Tulkin valmistautuessa mentaalisesti, raskas tulkattava aihe ei vaikuta hänen tulkkauksensa laatuun. Asiantuntijoiden mukaan he kertovat tulkille etukäteen, jos he tietävät käsiteltävän aiheen raskaudesta.

Tulkin täsmällisyyden lisäksi hänen rauhallisuutensa, kiireettömyytensä ja keskittyneisyytensä tärkeys luottamuksen ja yhteistyösuhteen kannalta nousi esille asiantuntijoiden vastuksista. Tulkin rauhallisuuden ja keskittyneisyyden tärkeys on otettu huomioon muissa tulkkauksympäristöissä myös, sillä maahanmuuttoviraston oppaassa tulkeille neuvotaan tulkkiä tulemaan tulkkaukseen levänneenä (ks. luku 6.1). Näin olleen asiantuntijoiden mukaan tulkin on erittäin tärkeä mennä tulkkaukseen rauhallisena ja olla tulkkauksen aikana rauhallinen, kiireetön ja ei keskity muuhun kuin tulkkaukseen. Carla Schubert (ks.

luku 6.4) on aiemmin korostanut sitä, ettei tulkki saa keskittyä muihin asioihin tulkkauksen aikana. Asioimistulkin ammattisäännösten kohta 5 ohjeistaa tulkkia valmistautumaan tulkkaukseensa huolellisesti ja ajoissa, sekä selvittää millä tavoin tulkkaus toteutetaan. Mutta se ei ohjeista tulkkia valmistautumaan mentaalisesti ja tuo tulkin rauhallisuuden ja kiireettömyyden merkitystä esille niin, jotta tulkin varauksessa otettaisiin paremmin tulkkausten väliset siirtymäajat huomioon säännöllisesti mielenterveyspalveluissa työtä tekevien tulkkien kohdalla. Tulkki ehtii rauhoittua saavuttuaan tulkkauspaikalle ja ei keskity siirtymäajan miettimiseen tulkkauksen aikana katselemalla kelloa jatkuvasti, kun hänellä on riittävät tulkkausten väliset siirtymäajat.

Haastatellut asiantuntijat ja tulkit toivat esille tilanteita, joita tulkin kannattaa välttää pysyäkseen ammattilaisessa roolissaan. Heidän mielestään tulkin neutraalisuuden kannalta hänen on tärkeä välttää kontaktia asiakkaaseen ennen ja jälkeen tulkkauksen ja ei solmi läheisiä suhteita heihin. Tämä näkemys on hyvin yhteneväinen pitkään tulkin kanssa työskennelleiden Lena Bremerin ja Carla Schubertin (ks. luku 6.4) kanssa tulkin neutraalisen roolin tärkeydestä mielenterveyspalveluissa. Yksi tulkki oli kuitenkin vähän eri mieltä kontaktin välttämisestä asiakkaaseen. Hänen mukaansa tietyssä tilanteessa tilanteen edistymisen kannalta on edunmukaista, jos tulkki ja asiakas tutustuvat jonkin verran ennen tulkkausta. Hänen näkemyksensä perustuu siihen, että tulkin läsnäolo tuo turvallisuudentunnetta mielenterveyspalveluiden asiakkaille ja myös auttaa tulkkia reflektoimaan häntä odottavaa tulkkaustilannetta. Asioimistulkin ammattisäännösten kohta 3 (Liite 4 & Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto) ohjeistaa tulkkia, ettei ota vastaan tulkkausta, jos hänellä sukulaisuus-, tunne- tai riippuvaisuussuhdetta jompaankumpaan osapuoleen, mutta ei kiellä tulkin ja asiakkaan kohtaamista ennen tulkkauksen alkamista. On kuitenkin muistettava, että sekä tulkkauksen luonne että asiakkaiden tilanteet ovat erilaisia mielenterveyspalveluissa kuin muissa tulkkausympäristöissä. Asiakkaan on tärkeä purkaa tuskaansa mielenterveysalan asiantuntijalle eikä tulkille. Entinen Kidutettujen Kuntoutuskeskus ja nykyinen Psykotraumatologian keskus ovat pitkään havainneet tulkin ja asiakkaan tapaamisen ennen tulkkausta voivan haitata terapiaa. Asiakas saattaa purkaa tunteensa tulkille ennen psykoterapian alkamista. Asiakkaan on kuitenkin tärkeää purkaa tunteensa

mielenterveysalan asiantuntijalle eikä tulkille. Tähän on reagoitu varaamalla tulkeille eri odotustila Psykotraumatologian keskuksessa (ks. luku 8.2). Tulkit kokivat vaikeaksi tilanteet, jossa he välttivät asiakasta, koska asiakkaat voivat ottaa tulkin etäisyyden pitämisen henkilökohtaisesti. Yksi tulkeista kertoi välttävänsä kontaktia niin, ettei lähde pois tapaamisesta yhtä aikaa asiakkaan kanssa ja tulkin on osattava kieltäytyä kohteliaasti, jos asiakas pyytää häntä auttamaan. Asioimistulkin ammattisäännöstö kohta 8 (Liite 4 & Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto) ohjeistaa tulkkia, ettei toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä eikä toimeksiantonsa aikana ole velvollinen hoitamaan muita kuin tulkkaustehtäviä. Lisäksi Leena Bremer (ks. luku 6.4) myös neuvoo mielenterveyspalveluiden asiantuntijoita suojaamaan tulkkia tältä tilanteelta.

Erään asiantuntijan mukaan uskonnonmukainen pukeutuminen voi myös herättää epäluuloa asiakkaissa ja olisi tärkeä, ettei tulkin pukeutuminen vaikuttaisi asiakkaan uskallukseen ilmaista itseään. Tulkeista yksi oli myös samaa mieltä, etteivät tietyt pukeutumistavat sovi tiettyihin tilanteisiin. Asioimistulkin ammattisäännösten kohta 9 (Liite 4 & Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto) ohjeistaa tulkkia toimimaan kunkin tulkkausviestintätilanteen edellyttämällä tavalla ottaen huomioon tilanteeseen liittyvät käyttäytymis- ja pukeutumismormit. Tarkastelin luvussa 6.2 tulkin performatiivisuutta Kaisa Koskisen näkökulmasta tulkin tiedosta hänen omasta ruumiillisesta pääomastaan ja pyrkimyksestä täyttää tulkkaustilanteen vaatimukset ja korvata niiden puuttumista. Tulkki saattaa pyrkiä täyttämään tulkkaustilanteen vaatimukset uskonnonmukaisella pukeutumisella tietyinä aikoina, mutta hänen on muistettava, että hänen asiakaskuntansa voi olla vakaumuksellisesti ja ideologisesti on hyvin heterogeeninen.

9.1.3 Etätulkkkaus

Haastateltujen vastausten perusteella etätulkkkaus ei ole suosittu tulkkausmuoto mielenterveyspalveluissa. On monia tekijöitä, joiden vuoksi asiantuntijat suosivat ensisijaisesti läsnäolotulkkkausta kuin etätulkkkausta. Tämä näkemys on yhteneväinen Irma-Liisa Pöykkimiehen tutkimuksessa (ks. luku 2.3)

esille nousseen aiheen kanssa etätulkkauksen soveltumattomuudesta tulkkausmuotona mielenterveyspalveluissa ja Paloma-hankkeessa (Castaneda ym., 2018, 129.) mainitun ensisijaisesti läsnäolotulkkauksen suosimisen mielenterveyspalveluissa.

Haastateltujen asiantuntijoiden vastausten perusteella kaikki viestinnälliset keinot psykoterapian ja oirekartoituksen kannalta ovat hyvin tärkeitä. Nämä non-verbaaliset viestit voivat kuitenkin jäädä huomioimatta ja välittämättä etätulkkauksessa. Lisäksi etätulkkaus koettiin sopimattomaksi tilanteeseen, jossa käsitellään raskaita ja henkilökohtaisia asioita, fyysiseen vaivaan osoitetaan sormella, käytetään visuaalisuuteen perustuvia erilaisia hoitomenetelmiä ja työskennellään lasten kanssa. Asioimistulkin ammattisäännösten kohta 6 (Liite 4 & Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto) myös korostaa non-verbaalisten viestien välittämisen tärkeyttä viestinnässä. Siinä ohjeistetaan tulkkia välittämään sekä verbaaliset ja non-verbaaliset viestit mahdollisimman tarkasti.

Etätulkausta koettiin haastavaksi teknisten ongelmien takia, mutta se voi olla vielä vaikeampaa, jos puhelimen tai etäyhteyden päässä on tuntematon tulkki kuin se tulkki, jota on käytetty hoitoprosessin aikana. Työ- ja elinkeinoministeriön tekemään selvitykseenkin asioimistulkkauksen nykytilasta liittyvässä haastattelussa ja kyselyssä, johon osallistuivat TE-toimistot, kunnat ja kuntayhtymät, korostettiin, että tekniikan tulee olla käyttövarma, jottei asioimistilanteen toteutus kärsisi teknisistä syistä (ks. luku 6.6). Tämä ja opinnäytetyön tulos tältä osin viittaavat siihen, että tekniikan käyttövarmuudessa on vielä parantamisen varaa.

Käsittelin luvussa 6.6 työ- ja elinkeinoministeriön tekemää selvitystä asioimistulkkauksen nykytilasta, jossa todetaan, että pikatulkkauksen ja puhelintulkkauksen haasteena on, ettei voi varmistua, että tulkki tulkkaa paikassa, jossa asiakkaan oikeus- tai tietoturva on suojattu. Haastattelussa tämä seikka nousi esille sekä huolen aiheena että haasteena. Huolen aiheena, koska ei voi olla varma siitä, että tulkki tulkkaa paikassa, jossa asiakkaan oikeus- ja tietoturva on suojattu ja haasteena, koska se rajoittaa asiakkaan ja asiantuntijan välisen keskustelun. Asiantuntija ei voi tietää ketkä ovat asiakkaan perheenjäsenistä

on kotona kuulemassa samana aikana, kun asiakas on kotona etäyhteydessä asiantuntijaan.

Yhden asiantuntijan mukaan etätulkkaus ei sovellu tilanteeseen, jossa käydään läpi asiakkaan kanssa papereita ja lomakkeita ja kerrotaan niiden sisällöstä. Sama asia korostuu työ- ja elinkeinoministeriön tekemän selvityksen asioimistulkkauksen nykytilasta (ks. luku 6.6), jossa TE-toimistot, kunnat ja kuntayhtymät myös pitivät etätulkausta sopimattomana tilanteissa, joissa käsitellään vaativia asioita tai tarkastetaan asiakirjoja.

Yhden asiantuntijan ja yhden tulkin mielestä verkostopalaverin pitäminen etänä voi olla haastavaa tulkille, koska tulkin on vaikea hahmottaa koko tilanne ja tietää kuka on puhumassa. Tämä on yhteneväinen luvussa 6.6 käsittelemäni Simo Määtän näkemyksen kanssa visuaalisen viestinnän puuttumisen aiheuttamasta haasteesta tulkille puhelintulkkauksessa, jonka vuoksi tulkki ei havaitse keskusteluun osallistuneiden puhevuorojen vaihtumista ja järjestymistä. Lisäksi yhden tulkin mielestä etätulkkaus voi nostaa asiakkaassa jännitystilaa ja ahdistuneisuuden asiakkaassa toisin kuin läsnäolotulkkaus tuo turvantunnetta asiakkaalle. Tämä on samansuuntaista kuin Carla Schubertin (ks. luku 6.6) näkemys, jonka mukaan asiakkaat voivat pelästyä tulkkia, jota he eivät näe ja puhelimen päässä tulkkausta hoitava tulkki voi herättää asiakkaassa luottamuspulaa ja epäilyä.

Haastateltujen mielestä etätulkkaus kuitenkin voi olla hyvin vaivatonta tilanteessa, jossa maantieteelliset etäisyydet aiheuttavat haasteita. Lisäksi sopii tilanteisiin, jotka liittyvät asioiden järjestelyyn, tiedonantoon ja ohjaustöihin. Tätä näkemystä vahvistaa Paloma-hankkeen käsikirjassa (Castaneda ym., 2018, s. 129) mainitun etätulkkauksen soveltuvuuden tietyssä tilanteessa. Sen mukaan etätulkausta käytetään mielenterveyspalveluissa erityisesti kiireellisessä tilanteessa, tai maantieteellisen etäisyyden vuoksi tai harvinaisten kielten kohdalla toivomatta kuitenkaan etätulkkauksen lisääntymistä mielenterveysasiakkailta.

Haastateltujen mielestä on kuitenkin poikkeustilanteita, joissa etätulkkaus voi olla paras vaihtoehto ja asiakkaan oloa helpottava esimerkiksi, jos aihe on hyvin arkaluonteinen. Aiheen arkaluonteisuuden vuoksi asiakas ei halua tulla tunnistettavaksi tai nähdyksi esimerkiksi, jos raiskauksen uhri ei halua tulla nähdyksi tulkille.

9.1.4 Tulkin persoonallisuus

Tulkin persoona nousi hyvin vahvasti esille luottamuksen rakentumisen ja yhteistyösuhteen jatkumisen kannalta haastateltujen vastauksista. Haastateltujen mielestä tulkin persoonallisuudella on suuri merkitys luottamuksen rakentumisen ja yhteistyösuhteen jatkumisen kannalta. Pelkästään erittäin hyvä kielitaito ei riitä tulkiksi toimiseen mielenterveyspalveluissa, jos tulkin persoona on sopimaton ja läsnäolijoiden välinen henkilökemia ei toimi tulkkaustilanteissa. Haastateltujen mielestä käsittelemätöntä traumaa kokenut tai herkkä ihminen ei sovi toimimaan tulkkina mielenterveyspalveluiden ympäristössä. Tämä tulos on yhteneväinen SOS-kriisikeskuksen erityisasiantuntijan Lena Bremerin näkemyksen kanssa siitä, että persoonallisuus, elämäkokemus ja ikä vaikuttavat siihen, miten henkilö sopii tulkkamaan mielenterveyspalveluissa. Hänkään ei suosittele käsittelemätöntä traumaa kokenutta henkilöä toimimaan tulkkina (ks. luku 6.3). Kaarina Hietanen (2007, s. 277–278) on aiemmin puhunut luontaisen soveltuvuuden ensisijaisesta tärkeydestä tulkiksi aikoville ja pannut ominaisuuksien kehittämistä merkille tulkkikoulutuksessa. Luontainen soveltuvuus on kuitenkin laaja käsite ja pitää sisällään muutakin kuin persoonallisuuden. Haastateltujen mielipide tulkin persoonan soveltuvuudesta vahvistaa Hietasen näkemyksen tulkin luontaisen soveltuvuuden tärkeydestä, vaikka Hietanen ei erityisesti ole ottanut kantaa tulkin luontaisen tai persoonallisuuden sopivuudesta tietyssä tulkkausympäristössä. Mutta tämä viittaa siihen, että tulkkausalan asiantuntijat ovat puntaroineet tulkin ammatin soveltuvuutta useasta näkökulmasta. Kuten pari haastateltua totesi, tulkkien mielenterveyteen liittyvä koulutus voisi antaa tulkeille mahdollisuuden itsearviointiin, jolla arvioida omaa soveltuvuutta tulkkamiseen mielenterveyspalveluissa. Asioimistulkin ammattisäännöstö kohta 4 ohjeistaa tulkkia

kieltäytymään ottamasta toimeksiantoa, johon hänellä ei ole pätevyyttä. Haastateltujen vastausten perusteella jotkut tulkit ovat tunnistaneeet oman soveltumattomuutensa tulkkina toimimiseen mielenterveyspalveluissa ja kieltäytyneet ammattisäännösten kohdan 4 (Liite 4 & Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto) mukaisesti ottamasta raskaita käsitteleviä tulkkauksia vastaan vedoten toimeksiannon aiheuttamiin henkisiin haasteisiin heille. Tämä myös viittaa siihen, että tulkkauksesta mielenterveyspalveluissa kieltäytyneillä tulkeilla on hyvin hallussa affektiivinen pääoma.

Haastattelun perusteella selvisi, että tulkin vahvan ja rauhallisen persoonallisuuden lisäksi, mielenterveyspalveluissa odotetaan tulkilta sopusuhtaista äänenkorkeutta. Tulkin liiallinen korkea ääni voi pelästyttää mielenterveyspalvelun asiakasta. Tulkin oman äänensä suhteuttamisen ja sovittamisen tärkeyden tulkkaustilanteeseen ovat tuoneet esille Anu Viljamaan haastattelemat tulkit viestin välittämisen kannalta (ks. luku 6.2), mutta ei tulkkausympäristön tai asiakkaan tilanteen näkökulmasta. Asioimistulkin ammattisäännösten kohdassa 5 (Liite 4 & Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto) eri tulkkaustilanteen odotukset on otettu huomioon. Siinä ohjeistetaan tulkkia selvittämään, millä tavoin tulkkaus toteutetaan. Lisäksi kohdassa 9 (Liite 4 & Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto) ohjeistetaan tulkkia käyttäytymään tilanteen ja toimeksiannon vaativalla tavalla. Tulkin korkea äänenvoimakkuus voi häiritä työskentelyä mielenterveyspalveluissa, mutta on myös tilanteita, joissa tulkki joutuu tulkkaamaan korkeammalla tai häntä pyydetään tulkkaamaan korkealla äänellä, jotta hänen äänensä kuuluisi kaikille kuulijoille esimerkiksi infotilaisuudessa, joka saattaa olla suuressa salissa, jossa on paljon kuulijoita.

Tuloksesta odottamattomaksi noussut tulkin persoonallisuuden tärkeys mielenterveyspalveluissa oli erittäin hedelmällinen tämän tutkimuksen ja tietonirikastuttamisen kannalta. Tulkin persoonallisuuden tärkeys korostui sekä asiantuntijoiden että tulkkien haastatteluissa. Tällöin myös Eskolan ja Suorannan (1998, s.19–20) mainitsema kvalitatiiviseen tutkimukseen liittyvän piirteen ylälätyksellisyys täyttyi.

10 YHTEENVETO KEHITTÄMISEHDOTUKSISTA

Opinnäytetyöni on tutkimuksellinen kehittämistyö. Tämän vuoksi tarkastelen aineistosta ja kirjallisuudesta nousseita kehittämissuhteita erillisessä luvussa. Tässä luvussa teen yhteenvedon kehittämissuhteista, jotka perustuvat haasteltujen ehdottamiin kehittämissuhteisiin ja tutkimustuloksiin. Esittän kehittämissuhteet peilaamalla ne opinnäytetyön teoreettisiin lähtökohtiin tai asioimistulkin ammattisääntöön, ja luvussa 10.2. käsittelen sen lisäksi myös opinnäytetyön aiheen perusteella havaittuja kehittämistarpeita.

10.1 Haastateltujen kehittämissuhteet

Haastateltujen asiantuntijoiden vastausten perusteella ensimmäinen tärkein kehitettävä alue on työnohjaus mielenterveyspalveluissa toimiville tulkeille. Heidän mukaansa työnantajan pitää järjestää asianmukainen työnohjaus tulkeille. Työnohjaus ei kuitenkaan korostunut tulkkien vastauksesta kehitettävänä kohteena. Ainoastaan yksi tulkki kaipasi tulkkauksen jälkeistä palautumis- tai purkamishetkiä hänen ja mielenterveyspalveluiden asiantuntijan välillä. Tätä ovat kaivanneet myös Jaana Vuoren haastattelemat tulkit (ks. luku 6.2) ja siksi hän ihmettelee miten tulkeille ei ole järjestetty työnohjausta. Yksi asiantuntija oli samaa mieltä kuin tämä tulkki. Kyseisen tulkin mukaan tulkit ovat freelancertulkkia ja he ottaisivat työajalla mieluummin tulkkauksia vastaan kuin osallistuisivat palkattomaan työnohjaukseen. Tässä tutkimuksessa haastateltujen tulkkien määrä oli vain 4, eli tämän tutkimuksen perusteella ei voida todeta, että tulkit eivät kaipaa työnohjausta.

Toiseksi tärkein kehitettävä alue liittyi tulkikoulutukseen. Haastateltujen asiantuntijoiden mielestä tulkkauksesta mielenterveyspalveluissa kiinnostuneille tulkeille järjestettäisiin koulutus, jossa keskityttäisiin vain tulkkauksiin mielenterveyspalveluissa tai tulkikoulutuksessa keskityttäisiin laajemmin tulkkauksiin

mielenterveyspalveluissa niin, että siinä asiasisällön lisäksi otettaisiin mielenterveyden raskaus ja tunnekuorma huomioon.

Suurella todennäköisyydellä tulkkausalun ja mielenterveyspalveluiden asiantuntijat ovat havainneet tulkkauksen vaativuuden ja erikoispiirteet mielenterveyspalveluissa. Tämän vahvistaa vuonna 2020 PALOMA2-hankkeen puitteissa Mieli ry:n ja Tampereen Aikuiskoulutuskeskuksen (TAKK) järjestämä puhuttujen kielten tulkeille ensimmäinen pilottikoulutus mielenterveystulkkauksesta ja varsinaisen mielenterveystulkkauksen täydennyskoulutus, joka alkoi 16.8. 2021 ja loppui 30.9.2021. Lisäksi myös pitkään tulkkia käyttänyt Carla Schubert suositteli vuonna 2007 erityiskoulutuksen järjestämistä tulkeille mielenterveyspalveluiden alalla (ks. luku 5.2).

Yhden asiantuntijan ja yhden tulkin mielestä yhteinen foorumi, jossa asiantuntijat ja tulkit vaihtaisivat ajatuksiaan ja käsittelevät heitä mietityttäviä aiheita, auttaisi kehittämään heidän välistä yhteistyötä. PALOMA-hankkeen käsikirjassa myös todetaan, että pakolaisten mielenterveyden edistämiseksi tarvitaan jatkuvaa kehittämistyötä, koulutusta ja yhteistyöfoorumeja (ks. luku 2.2). Näkemykseni mukaan mielenterveyspalveluissa jatkuvassa yhteistyösuhteessa olevien tulkkien kutsuminen vieraskielisten mielenterveyttä käsitteleviin foorumeihin ja seminaareihin voi edistää asiantuntijoiden ja tulkkien välistä yhteistyötä. Sellaiset tilaisuudet voivat antaa tulkeille mahdollisuuden kertoa tulkinnanvaraisista tilanteista ja kulttuurisidonnaisista seikoista, joiden vuoksi asiantuntija saattaa tehdä väärän johtopäätöksen asiakkaan tilanteesta tai tulkin toiminnasta. Tulkkien huomioon ottaminen ja osallistaminen eri tilaisuuksiin voi viestittää tulkeille, että heidän työtään arvostetaan ja voi vähentää aliarvostuksen tunnetta, jonka puhuttujen kielten tulkit ovat kokeneet.

Asiantuntijat toivoivat, että tulkkeskukset ottaisivat tulkin jatkuvuuden huomioon tulkin varauksessa, sillä hoitoprosessin aikana mieluiten käytetään tiettyä tulkkia. Tämä vahvistaa Leena Bremerin näkemystä tulkin jatkuvuuden merkityksestä onnistuneen terapeutin työn kannalta (ks. luku 6.3).

Haastateltujen tulkkien kehittämistoiveet vaihtelivat tulkista toiseen. Ensimmäinen tulkki toivoi asiantuntijoilta enemmän ymmärrystä ja kunnioitusta tulkin työtä kohtaan. Aiemmin Vaasan yliopiston opiskelijoiden tekemän tutkimuksen perusteella tulkit kokivat aliarvostuksen tunnetta ja toivoivat, että muihin ammattiryhmiin kuuluvat kunnioittavat heidän työtään (ks. luku 6.3). Toinen toivoi, että asiantuntijat merkitsevät todellisen kellonajan tulkkauksen loppumisajaksi, kun tulkkauksen kesto menee tilatun ajan yli. Kolmannen tulkin mielestä mielenterveys-termistöpankki eri kielillä palvelisi kaikkia tulkkeja ja säästäisi asiakkaita turhautumiselta heidän hoitopaikkansa vaihtuessa, kun kaikki tulkit käyttäisivät samoja vastineita. Neljäs tulkki toivoi asiantuntijalta uuden asiakkaan hoitoprosessin alkaessa 15–30 minuutin kestoisen alkuperehdytyksen, jossa asiantuntija selittäisi tulkille minkälaisesta tilanteesta on kyse.

Opinnäytetyön aineiston analyysin perusteella, voidaan todeta, että tulkkausalan työnantajien ja tulkikoulutusten järjestäjien on syytä ottaa mielenterveyspalveluiden asiantuntijoiden ehdottama työnohjauksen järjestäminen tulkeille vakavasti. Tulkkien hyvinvoinnin kannalta toimeksiantajien on tärkeä miettiä tai kehittää järjestelmää, jonka avulla freelancertulkki ei menettäisi toimentuloaan, kun hän osallistuu työnohjaukseen työajalla. Tulkikoulutuksen järjestäjien on tärkeä korostaa paremmin työnohjauksen merkitystä tulkin hyvinvoinnin kannalta koulutuksessaan niin, että tulkit tulevat tunnistamaan itsessään sijaistraumatisoitumiseen liittyvät oireet ja ymmärtävät sen haitat heidän hyvinvointinsa kannalta. Tulkit eivät ole mielenterveysalan asiantuntijoita, joten on ymmärrettävä, jos he eivät tiedä työnohjauksen merkityksestä ja siitä, miten toisen raskaat kokemukset voivat vaikuttaa heidän mielialaansa ajan myötä. Näin olleen tulkkien myös on syytä ottaa tämä aihe vakavasti erityisesti, jos heillä paljon tulkkauksia, joissa käsitellään raskaita kokemuksia. Mielenterveyspalveluiden asiantuntijat ovat mielenterveyteen erikoistuneita henkilöitä, joiden kannanotot perustuvat heidän asiantuntemukseensa ja pitkään työkokemukseensa mielenterveystyössä. Käsittelin luvussa 6.2 Carla Schubertin tekemää kyselyä, jonka vastausten perusteella Kidutettujen Kuntoutuskeskuksessa työtä tehneet tulkit kokivat huomattavasti enemmän sijaistraumatisoinnin oireita kuin muualla työskentelevät. Tulkkien kaipaama palautumis- ja purkuhetki asiantuntijan kanssa voisi olla hyvä ajatus, mutta se ei välttämättä sopisi kaikille ihmisille. Jotkut tulkit saattavat kaivata purkua tai

heidän on helpompi purkaa tunteitaan tulkkaustilanteen ulkopuolella olevan ammattilaisen kanssa.

10.2 Aiheen käsittelyyn perustuvat kehittämissuositukset

Haasteltujen kehittämissuositusten lisäksi aineiston analyysin ja lähdekirjallisuuden perusteella nousi muita kohtia, jotka vaativat huomiota tulkkaukselta mielenterveysympäristössä. Mielenterveyspalveluiden ympäristössä tapahtuvan tulkkauksen erityispiirteiden vuoksi kohdat vaativat kehittämistä, jotta tulkkaus olisi sujuvaa ja yhteistyö mutkatonta mielenterveyspalveluiden asiakkaan ja asiantuntijan kanssa. Kokosin aineiston analyysiin perustuvat kehittämistoimenpiteet kesäkuun alussa 2021. Samansuuntaisia suosituksia on noussut esille syksyllä 2021 Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (Mylläri y., 2021) julkaisemassa artikkelissa, joka käsittelee TAKK:ssa vuosina 2020 ja 2021 kuukauden mittaisten mielenterveystulkkauskohtien opiskelijoiden palautteiden analyysiin ja raportointiin perustuvaa tutkimusta.

Mielenterveyspalveluiden ympäristössä tapahtuvan tulkkauksen erityispiirteiden vuoksi on merkityksellistä kiinnittää enemmän huomiota tulkin mielenterveysalan asiantuntijaksi osaamiseen, sekä tulkin toimintaan, hyvinvointiin ja persoonallisuuteen tulkkauskohtien osalta. TAKK:n järjestämä syksyllä 2021 toteutettu puolenkuukauden pituinen mielenterveystulkkauskohtien täydennyskoulutus (ks. luku 5.2) on kuitenkin lyhyt, jos otetaan huomioon kaikki tässä opinnäytetyössä mainitut tulkin osaamisalueet ja halutaan, että tulkki orientoituu tulkkauskohtien mielenterveyspalveluissa. Tutkimustulokset tukevat Humanistisen ammattikorkeakoulun (Humak) ja Diakonia-ammattikorkean (Diak) tekemän selvityksen asiantuntijakoulutuksen, viittomakielen- ja kirjoitustulkkauskohtien sekä puhevammaisten tulkkauskohtien koulutustarpeista ja alan tulevaisuudennäkymistä siltä osin, että on tarvetta sairaanhoidon tulkkauskohtien erikoistumiskoulutukselle ja tulkki ammattillisen osaamisen kehittämiseksi (ks. luku 2.2).

Luvussa 9 esitettyjen tulosten perusteella työkielten hallinta osoittautui hyvin tärkeäksi ja lisäksi keskustelun asiasisältö on mielenterveyspalveluissa moninainen, mikä vaatii tulkilta laajaa asiasisällön osaamista myös mielenterveysalan ulkopuolelta. Tulkkien alan termistön haltuunotto on aikaa vaativa prosessi, mutta prosessia voi nopeuttaa asioimistulkkauskoulutus, jos siinä keskitytään paljon enemmän termistöjen opiskeluun lisäämällä termistöjä käsitteleviä opintoja ja tehtäviä kaikissa asioimistulkkauksen lukukausiteemoissa.

Diak, Helsingin yliopisto, Tampereen yliopisto ja Humanistinen ammattikorkeakoulu (HUMAK) aloittivat yhteistyössä oikeustulkkauksen erikoistumiskoulutuksen vuonna 2018 ja syksyllä 2021 Diak käynnisti koulutuksen toisen toteutuksen (Diakonia- ammattikorkeakoulu, i.a.). Vastaava korkeatasoinen mielenterveyteen orientoituva erikoistumiskoulutus voi edistää mielenterveyspalveluiden tulkkauksesta kiinnostuneiden tulkkien osaamista ja olla ensimmäinen askel kohti mielenterveysalaa koskevan tulkkauksen sertifiointia ja oppaan laatimista niin kuin Australiassa (ks. luku 2.2).

Lisäksi mielenterveyspalveluiden ympäristössä tapahtuvan tulkkauksen erityispiirteiden vuoksi tuloksista nousevat asioimistulkin ammattisäännöstön ohjeistukseen liittyvät sellaiset seikat, jotka eivät sovi sellaisinaan mielenterveyspalveluiden ympäristössä tapahtuvaan tulkkaukseen tai voivat hankaloittaa eri osapuolten välistä yhteistyötä (ks. luku 9.1.2). Tuloksista tärkeiksi nousseet tulkin kulttuurinen kompetenssi, empaattisuuden osoittamisen tärkeys vuorovaikutuksen ja tulkkaustilanteen edistymisen kannalta ja mentaalinen valmistautuminen tulkkauksessa mielenterveyspalveluissa (ks. luku 9.1.2) eivät tule selkeästi esille asioimistulkin ammattisäännöstön kohdissa ja niiden selostuksissa. Lisäksi tulkin tilanteen mukainen äänenkäyttö ja äänen voimakkuus ja sen suhteuttamisen ja sovittamisen tärkeys tulkkaustilanteeseen eivät korostu asioimistulkin ammattisäännöstön kohdissa (ks. luku 9.1.4). Näin olleen nämä kaikki yllä mainitut antavat aiheita pohtia mielenterveystulkkaukseen liittyvää asioimistulkin ammattisäännöstön laatimista. Oikeustulkkauksen osalta on laadittu oikeustulkkauksia koskeva Oikeustulkin etiikka (Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto, 2016). Lisäksi mielenterveyspalveluissa tapahtuvan tulkkauksen erityispiirteet nousivat vahvasti esille opinnäytetyössä. Niiden tuominen esiin

mielenterveystulkkaukseen liittyvässä oppaassa palvelisi tulkkeja, tulkkauspalveluiden käyttäjiä ja tulkkauspalvelun tuottajia. Tulokset antavat aihetta miettiä mielenterveystulkkaukseen liittyvän oppaan laatimista.

Tulkin kulttuurinen kompetenssi myös osoittautui tärkeäksi yhteistyösuhteen suhteen ja luottamuksen rakentumisen kannalta (ks. luku 9.1.2). Tulkin kulttuurisen kompetenssin tärkeys yhteistyösuhteen ja luottamuksen rakentumisen kannalta ja etnosentrismien kielteinen vaikutus tulkkaustilanteeseen ovat tärkeitä teemoja, joihin on syytä kiinnittää enemmän huomiota asioimistulkin ammattisäännöstössä ja tulkkipäätöksissä. Asioimistulkin ammattisäännösten kohta 7 (Liite 4 & Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto) ohjeistaa tulkkia osoittamaan ennakkoluulottomuutta viitaten tulkin puolueettomuuteen niin, ettei hänen anna tunteidensa asenteidensa ja mielipiteensä vaikuttaa työhönsä. Tulkin kulttuurisen kompetenssin korostaminen voisi olla tarpeen asioimistulkin ammattisäännösten kohdassa 7, koska tulosten perusteella tulkin on tärkeä olla kulttuurisen kompetenssin omaava.

Lisäksi tulkkipäätöksien on tärkeä lisätä yhteistyötään mielenterveyspalveluiden kanssa ja ottaa paremmin mielenterveyspalveluiden ympäristössä tapahtuvan tulkkauksen erityispiirteet huomioon. Mielenterveyspalveluille tulkin jatkuvuus on hyvin tärkeä luottamuksen muodostumisen ja laadukkaan tulkkauksen kannalta (ks. luku 6.3 ja luku 8.5). Tulkkipäätöksien on tärkeä lähettää tietty tulkki, jonka mielenterveyspalvelu on tilannut, eikä tätä tulkkia tulisi ilman syytä vaihtaa toiseen. Tulkin kiireettömyys, rauhallisuus ja keskittyneisyys osoittautuivat hyvin tärkeiksi luottamuksen rakentumisen kannalta (ks. luku 8.2.7). Tulkkipäätöksellä on tärkeä rooli järjestää mielenterveyspalveluiden tulkkauksia tekevän tulkin tulkkausten väliset siirtymäajat niin, ettei tulkki mene tulkkaamaan mielenterveysympäristössä tapahtuvaan tulkkaukseen hätäisenä ja lähde kiireisenä pois sieltä.

11 POHDINTA

Opinnäytetyön tutkimuskohteena oli puhuttujen kielten tulkkaus mielenterveyspalveluissa. Työn tavoitteena oli selvittää minkälaista tulkkien osaamista mielenterveyspalveluiden asiantuntijat pitävät tärkeänä, jotta tulkit suoriutuvat hyvin tulkkaustehtävästään.

Opinnäytetyön tulokset perustuvat tutkimusaineistoon, jonka hankin haastatteleamalla kahdeksan mielenterveysalan asiantuntijaa Psykotraumatologian keskukselta ja neljä kokenutta tulkkiä, joilla on paljon tulkkauksia mielenterveyspalveluissa. Opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistyö, joka hyödyntää asioimistulkkauskoulutusten järjestäjiä kehittämään heidän koulutustaan mielenterveyteen liittyvään tulkin osaamisen ja toiminnan osalta. Opinnäytetyössä korostuu tarve korkeatasoisen mielenterveyteen orientoituvan erikoistumiskoulutuksen järjestämiselle. Lisäksi opinnäytetyö auttaa eri mielenterveyspalveluita muodostamaan yhteisen linjan tulkin kanssa työskentelyssä ja miettimään yhdessä keinoa, jolla he voivat edistää heidän ja tulkin välistä yhteistyötä.

Tulkin toiminta ja yhteistyö tulkin kanssa eivät aina ole itsestään selviä asioita kaikille tulkin käyttäjille erityisesti tilanteessa, jos henkilöllä ei ennestään ole ollut kokemusta tulkin kanssa työskentelystä. Opinnäytetyö voi perehdyttää uuden mielenterveysalan asiantuntijan tulkin toimintaan mielenterveyspalveluissa ja pitkään tulkin kanssa työskennelleiden asiantuntijoiden näkemyksiin ja ohjauksiin huomioon otettavista asioista työskentelyssä tulkin kanssa. Opinnäytetyön tulosten perusteella tulkkaus mielenterveyspalveluissa poikkeaa muissa ympäristöissä tapahtuvista tulkkauksista, näin olleen opinnäytetyö antaa tulkeille tietoa siitä mitä osaamista heiltä odotetaan ja mitkä heidän kannattaa ottaa huomioon tulkatessaan mielenterveyspalveluiden ympäristössä. Asioimistulkin ammattisäännösten osalta opinnäytetyö antaa osviittoja mielenterveystulkkaukseen liittyvän asioimistulkin ammattisäännösten laatimiselle vastaamaan tulkkauksen erityispiirteitä mielenterveyspalveluissa. Lisäksi

opinnäytetyössä nousseet mielenterveyspalveluissa tapahtuvan tulkkauksen erityispiirteet antavat hyvät eväät mielenterveystulkkaukseen liittyvän oppaan laatimiselle. Sellainen opas ohjaisi paremmin tulkkeja, tulkkauspalveluiden käyttäjiä ja tulkkauspalvelun tuottajia ottamaan mielenterveyspalveluissa tapahtuvan tulkkauksen erityispiirteet huomioon.

Tutkimustulos soveltuu tulkkaukseen mielenterveyspalveluissa ja tulkin toimintaan tulkatessaan mielenterveysasiakkaille ja myös osittain tulkin toimintaan muille asiakkaille kuin mielenterveysasiakkaille muissa tulkkausympäristöissä. Tutkimusaineiston keräsin samassa organisaatiossa työskenteleviltä asiantuntijoilta, joilla on ollut pitkä työkokemus tulkin kanssa työskentelyssä mielenterveyspalveluissa ja pitkään mielenterveyteen liittyvää tulkkausta tehneiltä kokeneilta tulkeilta. Tulkeilla oli pitkä työkokemus tulkkauksesta useammassa mielenterveystyön ympäristössä ja monipuolinen tausta. Tutkimustulos vastaa opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin ja viitekehykseen. Tutkimus on sisäisesti validi, kun tuloksiin ei ole vaikuttanut satunnaiset tai merkityksettömät seikat ja tutkimus vastaa tutkimusongelmaan, tutkimuskysymyksiin. Tutkimus on ulkoisesti validi, jos tutkimustulos voidaan yleistää ja on sovellettavissa erilaisiin tilanteisiin ja erilaisiin henkilöihin (Vilpas, i.a., s. 11.) Aineisto koostui vain 12 henkilön haastattelusta ja tämän vuoksi haastateltujen vastauksista saadun aineiston tulokset ovat suuntaa antavia eikä niitä voida yleistää.

Tulosten perusteella mielenterveyspalveluissa toimivilta tulkeilta odotetaan erittäin hyvää työkielten hallintaa sekä laajaa ja moninaista asiasisällön osaamista mielenterveyteen liittyvän asiasisällön lisäksi. Tulkilta ei kuitenkaan odoteta, että hän hallitsee erikoisalan termejä yhtä hyvin kuin alan asiantuntijat, mutta häneltä odotetaan suomalaisen yhteiskunnan palvelujärjestelmän tunteudesta ja yleissivistystä. Erikoisalan hyvin spesifisten termien hallinta on todennäköisesti haastavaa tulkeille. Tulkkien asiasisällön osaamista on haastateltujen perusteella tukenut heidän pitkä työkokemuksensa, aktiivisuutensa ja reflektointitaitonsa.

Tulkin asiakkaiden alueiden kulttuurientuntemusta kaikkien asiantuntijoiden vastauksista ei pidetty ehdottoman tärkeänä, jos tulkki hallitsee työkielensä

hyvin. Suurella todennäköisyydellä asiantuntijat, jotka eivät pitäneet tulkin alueiden kulttuurientuntemusta ehdottoman tärkeänä tulkkauksen sujuvuuden kannalta, tarkoittivat, että tulkin hyvän työkielten hallinnan kautta voidaan ratkaista kulttuuriin liittyvät kysymykset. On muistettava, että tämä hidastaa tulkkauksia ja vaikuttaa tulkkauksen sujuvuuteen ja pahimmassa tapauksessa alueiden kulttuurientuntemuksen puute voi johtaa väärinkäsityksiin, jos tulkki ei kuuntele analyttisesti. Tähän näkemykseen on voinut vaikuttaa se, että asiantuntijoilla ei ole kokemusta tilanteesta, joka alueiden kulttuurientuntemuksen puute olisi aiheuttanut haasteita tulkkauksen sujuvuudelle, sillä Psykotraumatiologian keskuksessa pyritään aina tilaamaan ensisijaisesti asiakkaalle tulkki, joka on kotoisin samalta alueelta kuin asiakas. Tulkit kuitenkin pitivät tulkkien alueiden kulttuurientuntemusta tärkeänä tulkkauksen sujuvuuden ja kulttuurisidonnaisten elementtien kääntämisen kannalta, mutta työkielten hallinta on avainasemassa.

Tulosten perusteella hoidon kannalta tulkin jatkuvuus on erittäin tärkeä, ja mieluiten käytetään saman asiakkaan kanssa samaa tulkkia. Tulkilta toivotaan asiallista ja asioimistulkin ammattisäännösten mukaista toimintaa. Luottamuksen rakentumisen kannalta tulkin on tärkeä selvittää ammattiroolinsa ja kertoa hänen ammatinsa eettisistä periaatteistaan. Tulkin ei kuitenkaan tarvitse selvittää joka kerta ammatillista rooliaan, jos hän jatkaa saman asiakkaan ja hoitavan henkilön kanssa. Lisäksi tulkilta toivotaan, että hän huomioi mielenterveysasiakkaan herkkyyden ja kertoo hänelle tuhoavansa tekemänsä muistiinpanot heti tulkkauksen päätyttyä. Tulkin ystävällisyyden ja asiallisen käyttäytymisen lisäksi tulkin ennakkoluulottomuuden nouseminen esille tutkimustuloksessa oli huomionarvoista ja opinnäytetyön sisällön kannalta tärkeää. Tämä viittasi siihen, että tulkilta myös toivotaan samanlaista kulttuurista kompetenssia, mitä odotetaan hoitoalalla työskenteleviltä henkilöiltä (ks. luku 4).

Mielenterveysalan ja haastateltujen asiantuntijoiden mukaan psykoterapiassa luottamuksen rakentuminen on aikaa vievä prosessi. Tulkilta toivotaan ammattimaista empaattisuutta asiakasta kohtaan ja taitoa välittää osapuolten empaattisuutta kaikilla viestinnällisillä keinoilla. Luottamuksen rakentumisen kannalta on tärkeää, että tulkki pysyy ammatillisessa roolissaan neutraalina ja hän

ei ota kantaa tai lisää mitään tulkkeeseen ei verbaalisesti eikä non-verbaalisesti. Tulkki ei saa selittää mitään oma-aloitteisesti, eikä myöskään asiakkaan puolesta, jos asiakkaan on vaikea selittää tiettyä aihetta, mutta tulkilta odotetaan hänen esittävän tarkentavia kysymyksiä viestinnällisten ja kulttuurissidonnaisten elementtien kääntämiseen liittyvissä haasteissa, kun hän on ensin informoinut kuulijaa. Voi olla kuitenkin poikkeavia tilanteita, joissa tulkin ja asiantuntijan näkemyksen mukaan tulkin puuttuminen tai välikommentti edistää tulkkaustilannetta.

Luottamuksen ja yhteistyösuhteen rakentumisen kannalta tulkin on tärkeä olla täsmällinen, kiireetön ja rauhallinen. Tulkin rauhallisuus ja kiireettömyys nousivat tärkeiksi elementeiksi mielenterveyspalveluiden ympäristössä. Tulkeilta toivotaan, että hän välttää kontaktia asiakkaaseen ennen ja jälkeen tulkkauksen ja läheisen suhteen solmimista asiakkaan kanssa. Lisäksi tulkeilta toivotaan asianmukaista pukeutumista, jottei sen johdosta asiakkaan luottamus tulkkiin heikenny. Näin olleen tulosten perusteella asiantuntijoiden odotus ja toivomus koskien tulkin toimintaa on yleisellä tasolla yhteneväinen asioimistulkin ammattisäännösten eettisten periaatteiden kanssa. Tietyt kohdat eivät kuitenkaan tämän tutkimustulosten perusteella sovellu tulkkaukseen mielenterveyspalveluissa tai vastaa todellista tilannetta. Mielenterveystulkkaukseen liittyvää asioimistulkin ammattisäännöstö voi selkeyttää mielenterveyspalveluiden ympäristössä tapahtuvan tulkkauksen erityispiirteitä ja ottaa paremmin huomioon tilanteet, joissa tulkki joutuu toimimaan eri tavalla kuin muissa tulkkausympäristössä.

Tulosten perusteella tulkin empaattisuus ja sen osoittaminen ammattimaisella tavalla mielenterveyspalveluiden ympäristössä osoittautui hyvin tärkeäksi. Empaattisuus on ihmisen ominaispiirre, joka liittyy personallisuuteen. Tulosten perusteella tulkin persoonallisuudella on suuri merkitys yhteistyösuhteen rakentumisessa ja sen takia kaikki tulkit eivät sovellu työskentelyyn mielenterveyspalveluissa. Tulkin personaalisuuden tärkeys mielenterveyspalveluissa nousi ennakoimattomana aiheena, joka syvensi tietoni ja rikastutti opinnäyte-työni.

Tulosten perusteella mielenterveyspalveluissa tapahtuvan tulkkauksen asiassällön spontaanisuuden ja yllätyksellisyyden vuoksi tulkki ei välttämättä aina pysty valmistautumaan tulkkaukseen. Salassapitovelvollisuuden kriteereiden puitteessa Psykotraumatologian keskus antaa tulkkille sen verran tietoja mitä saadaan antaa valmistautumista varten. Sähköinen tilaus rajoittaa kuitenkin aihepiirin tietojen antamista tulkikeskukselle tietoturvasyistä, mikä johtaa siihen, ettei tulkki aina niiden perusteella pysty valmistautumaan etukäteen. Tukien mukaan pelkkä tieto aihepiiristä voi auttaa heitä merkittävästi tulkkaukseen valmistautumisessa. Tulosten perusteella mielenterveysasiantuntijat pitävät tulkin mentaalista valmistautumista parhaana valmistautumisena mielenterveyspalveluissa tapahtuvan tulkkauksen kannalta.

Haastateltujen vastausten perusteella suositaan ensisijaisesti läsnäolotulkkauksista eikä etätulkkauksista. Läsnäolotulkkauksen yhteistyösuhteen ja luottamuksen rakentumisen kannalta on hyvin tärkeää. Lisäksi läsnäolotulkkauksen hoidollisista ja viestinnällisistä syistä paras vaihtoehto, koska näköyhteys mahdollistaa kaikkien asiakkaan viestinnällisten keinojen havaitsemisen ja tulkitsemisen. Tulkki pystyy paremmin yhdistämään asiakkaan non-verbaaliset ja verbaaliset viestit yhteen. Etätulkkauksessa joissakin tilanteissa on kuitenkin soveltuvampi käytettäväksi. Tällöin tulkin on hyvin tärkeä huolehtia asiakkaan oikeus- ja tietoturvasta tulkkaamalla paikassa, jossa kukaan muu ei kuule mitään tulkkaa.

Tuloksista nousi uusia teemoja, jotka toivat lisää näkökulmia tutkittavaan aiheeseen. Odottamattomasti tulkin persoona nousi hyvin vahvasti esille yhteistyösuhteen jatkumisen ja luottamuksen rakentumisen kannalta, vaikka mikään haastatelluille etukäteen lähetetyistä teemahaastattelun kysymyksistä ei liittynyt tulkin persoonallisuuteen. Kuitenkin tutkimustulosten perusteella kaikki tulkit eivät sovellu mielenterveyspalveluiden tulkkaustehtäviin mielenterveyspalveluissa, sillä mielenterveyspalveluissa käsiteltävät aiheet voivat olla tulkin henkisen hyvinvoinnin kannalta hyvin raskaita ja liikuttavia. Tämä viittaa siihen, että pelkästään erittäin hyvät kielitaidot ja tulkkaustaidot eivät riitä tulkkin toimimiseen mielenterveyspalveluissa, jos tulkin persoonallisuus on sopimaton ja osapuolten välinen henkilökemia ei toimi tulkkaustilanteessa.

Käsitlemätöntä traumaa kokenut tai herkkä ihminen ei sovi tulkiksi mielenterveyspalveluiden ympäristössä. Näin olleen toivotaan tulkin itse arvioivan omaa sopivuuttaan ennen kuin hän ryhtyisi toimimaan tulkkina mielenterveyspalveluissa. Tulkin vakaan ja rauhallisen persoonallisuuden lisäksi, mielenterveyspalveluissa odotetaan tulkilta tilanteeseen sopivaa äänenkäyttöä. Tulkin liiallinen äänen voimakkuus voi synnyttää pelkoreaktion mielenterveyspalveluiden asiakkaissa. Tulkin voimakkaan äänen synnyttämä pelkoreaktio johtuu siitä, että mielenterveyspalveluiden asiakkaat ovat hyvin herkkiä. Tämän vuoksi tulkin on kiinnitettävä erityistä huomiota hänen äänensä voimakkuuteen ja säätää sen tilanteeseen sopivaksi. Oli myös odottamatonta miten liiallinen äänen voimakkuus voi pelästyttää asiakasta ja häiritä vuorovaikutustilannetta mielenterveyspalveluissa. Haastatteluissa mainittu tulkin äänenkäyttö ei esiintynyt opinnäytetyössä käsitellyissä lähteissä, ja tämä oli siksi tärkeä aineistossa noussut tulkin käyttäytymiseen liittyvä asia.

Opinnäytetyöprosessi syvensi tietoa ja rikastutti osaamistani mielenterveyshäiriöistä ja niiden hoidoista sekä tulkilta odotettavasta osaamisesta mielenterveyspalveluiden ympäristössä. Työni on tuottanut uusia tietoja, joita voidaan hyödyntää tulkkikoulutuksen kehittämisessä erityisesti mielenterveyttä koskevan tulkkauksen osalta ja asioimistulkin ammattisäännösten laatimisessa tai nykyisen ammattisäännösten päivittämisessä. Lisäksi työ perehdytti minut uuteen lähestymistapaan tutkia asiantuntijoiden mielipidettä tutkittavista teemoista. Tämä oli minun ensimmäinen kokemukseni asiantuntijoiden haastattelemisesta. Työn kautta opin taitoja ja tapoja toisen alan ammattilaisten ja asiantuntijoiden haastattelua varten.

Tietojeni mukaan Suomessa puhuttujen kielten asioimistulkin osaamista mielenterveyspalveluissa ei ole tutkittu paljon. Jatkotutkimuksille samasta aiheesta on tarvetta. Tutkimustulosten perusteella tulkin persoonallisuudella ja empaattisuudella on suuri merkitys mielenterveyspalveluissa. Jatkossa voisi tutkia tulkkausta mielenterveyspalveluissa syventymällä tulkin persoonallisuuden, empaattisuuden tai kyynisyyden vaikutuksiin yhteistyösuhteen ja luottamuksen rakentumisen kannalta.

Mielenterveystyö on inhimillinen työ, jonka avulla edistetään yhteiskunnan kaikkien jäsenten henkistä hyvinvointia, työ- ja toimintakykyä, mikä on erittäin merkittävää terveen, tuottavan ja innovatiivisen yhteiskunnan kannalta. Suomen yhteiskunnan muututtua heterogeeniseksi yhdeksänkymmentäluvulla, tulkeista myös tuli tärkeä osa sitä hoitotyötä, jota tehdään vieraskielisten kuntouttamiseksi. Mielenterveysongelmat tulevat erittäin kalliiksi yhteiskunnalle. Taloudellisen yhteistyön ja kehityksen järjestön (OECD:n) arvion mukaan heikentynyt mielenterveys maksaa Suomelle 11 miljardia euroa vuodessa (Valtioneuvosto, 2021). Oikean ja laadukkaan tulkkauksen avulla säästytään tulkkausvirheistä johtuneilta turhautumiselta ja taloudellisilta vahingoilta.

Työn kautta halusin tuoda näkyväksi tulkin laadukkaan tulkkauksen ja ammattimaisen toiminnan tärkeyden vieraskielisten hoidossa ja kuntoutuksessa. Lisäksi halusin tuoda näkyvämmäksi mielenterveyspalveluissa tapahtuvan tulkkauksen ja tulkkauksilanteen erityispiirteet. Olin pitkään työelämässä havainnut, että tulkkaus mielenterveyspalveluissa poikkeaa muissa ympäristöissä tapahtuvista tulkkauksista. Opinnäytetyöni kautta halusin tuoda mielenterveyspalveluissa tapahtuvan tulkkauksen erityispiirteet esille tarkoituksena, että mielenterveyttä koskevan tulkkauksen osaamiseen kiinnitettäisiin enemmän huomioita tulkkikoulutuksessa ja tulkeille suunnatussa ammattisäännöstössä ja niihin liittyvissä ohjeistuksissa.

LÄHTEET

- Aho, S., Göransson, N., & Kolehmainen, M. (2017). Asiakkuus tulkkaus-
 sessa. Teoksessa Ollila, S. (toim.). *Tulkkaus terveydenhuollossa: Lähtökohtana asiakkaan ymmärrys*. (Vaasan yliopiston raportteja 2). Vaasan yliopisto. https://www.univaasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-734-7.pdf
- Alitolppa-Niitamo, A., Fågel, S., & Säävälä, M. (2013). Olemme muuttaneet - ja kotoudumme: maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä. Väestöliitto, Monikulttuurinen osaamiskeskus. https://www.vaestoliitto.fi/uploads/2020/11/e38fea1b-olemme-muuttaneet-ja-kotoudumme_ilmankantta.pdf#page=133
- APA. (i.a.). APA Dictionary of Psychology. Saatavilla 31.3.2021. <https://dictionary.apa.org/mental-disorder>
- Asioimistulkki ammattisäännöstö (2021). Suomen Kääntäjien ja tulkki liitto. Päivitetty 1.1.2021. Saatavilla 5.4.2021 <https://kieliasiantuntijat.fi/wp/wp-content/uploads/2021/01/Asioimistulkki-ammattisaannosto-2021-web.pdf>
- Bremer, L. (2009). Tulkin käyttö vuorovaikutuksen mahdollistajana. Teoksessa Haavikko, A., Bremer, L., & Suomen mielenterveysseura. Ulkomaalaisten kriisikeskus. *Ulkoisesti erilaisia, sisäisesti samanlaisia: opas mielenterveystyöhön yli kulttuurirajojen*. SMS-tuotanto.
- Castaneda, A. E., Mäki-Opas, J & Santalahti, P. (2018). Pakolaisten mielen-
 terveyden tukeminen Suomessa: PALOMA-käsikirja. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136193/7.8.PALOMA_KA%cc%88SI-KIRJA_WEB.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Choroszewicz, M, Hilden, T & Ekaterina, T (2018). Asioimistulkki koulutus ammatillisena sosialisena. Teoksessa Koskinen, K., Vuori, J., Leminen, A., & Leminen, A. (toim.) *Asioimistulkkaus: monikielisen yhteiskunnan arkea*. Vastapaino.
- Diakonia-ammattikorkeakoulu. (2019). *Opetussuunnitelma Tulkki (AMK), Asioimistulkkaus*. Saatavilla 26.2.2021. <https://www.diak.fi/wp->

[content/uploads/2019/08/Diak-OPS-2019-Tulkki-AMK-asiomis-tulkkaus.pdf](https://www.diak.fi/content/uploads/2019/08/Diak-OPS-2019-Tulkki-AMK-asiomis-tulkkaus.pdf)

- Diakonia-ammattikorkeakoulu. (i.a). *Oikeustulkkauksen erikoistumiskoulutus (40 op)*. Saatavilla 21.9.2021. <https://www.diak.fi/osaamisen-paivittajalle/erikoistumiskoulutukset/oikeustulkkauksen-erikoistumiskoulutus/#1638bfbf>
- Diakonia-ammattikorkeakoulu. (i.a). Haluatko asiointitulkiksi? Saatavilla 5.11.2021. <https://www.diak.fi/hakeminen/koulutukset/amk/tulkki-asiointitulkkaus/#1638bfbf>
- Diakonissalaitos. (i.a.). *Kidutettujen kuntoutus*. Saatavilla 19.3.2021 <https://www.hdl.fi/tukea-ja-toimintaa/maahanmuuttajille/psykotraumatologian-keskus/>
- Duodecim. (2019). *Skitsofrenian erotusdiagnostiikka eri ikäryhmissä*. Saatavilla 2.4.2021 <https://www.duodecimlehti.fi/duo15195>
- Eduskunta. (5.11.2012). *Kidutettujen käännytys takaisin kotimaahan*. Saatavilla 24.8.2021 <https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/sivut/trip.aspx?triptype=ValtiopaivaAsiakirjat&docid=kk+28/2012>
- Ehrsten, M., Kajanne, A., & Käyhkö, M. (2017). Tulkkaus ammattina – Tulkit keskiössä. Teoksessa Ollila, S. (toim.). *Tulkkaus terveydenhuollossa: Lähtökohtana asiakkaan ymmärrys*. (Vaasan yliopiston raportteja 2). Vaasan yliopisto. https://www.univaasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-734-7.pdf
- Ehrsten, M., Kajanne, A., & Käyhkö, M. (2017). Tulkkaus ammattina – Tulkit keskiössä. Teoksessa Ollila, S. (toim.). *Tulkkaus terveydenhuollossa: Lähtökohtana asiakkaan ymmärrys*. (Vaasan yliopiston raportteja 2). Vaasan yliopisto. https://www.univaasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-734-7.pdf
- Emdr Europe. (i.a.). Trauma. Saatavilla 28.5.2021 <https://emdr.fi/trauma/>
- Eskola, J, Vastamäki, J. (2015). Teemahaastattelu opit ja opetukset. Teoksessa Valli, R., & Aaltola, J. *Ikkunoita tutkimusmetodeihin. 1, Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*. (4. uud. ja täyd. p. ed.). PS-kustannus.
- Eskola, J., & Suoranta, J. (1998). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Vastapaino.

- Hakala, J. (2015). Toimivan tutkimusmenetelmän löytäminen. Teoksessa Valli, R., & Aaltola, J. Ikkunoita tutkimusmetodeihin. 1, Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. (4. uud. ja täyd. p. ed.). PS-kustannus.
- Heikka, H. (2008). Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimusjohtajan työn sisältö ja kompetenssit <https://diak.finna.fi/Record/diana.86860>
- Heretohelp. (i.a.). What's the difference between psychosis and schizophrenia? Saatavilla 2.4.2021 <https://www.heretohelp.bc.ca/q-and-a/whats-the-difference-between-psychosis-and-schizophrenia>
- Herlin, I., Visapää, L. (2011). Mitä on empatia ja mikä sen suhde kieleen? Teoksessa Herlin, I., Laukkanen, E., Mäkinen, M., Salminen, J. & Visapää, L. Kieli ja Empatia. Helsinki: Helsingin yliopiston suomen kielen, suomalais-ugrilaisen kielten ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitos.
- Hietanen, K. (2007). Tulkkausviestintä ammattina. Teoksessa Oittinen, R., & Mäkinen, P. *Alussa oli käänös*. Tampere University Press.
- Hirsjärvi, S., & Hurme, H. (1980). Tutkimushaastattelu. Tampere: Gaudeamus.
- Hirsjärvi, S., & Hurme, H. (2001). Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsingin yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., & Hurme, H. (2008). Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus Helsinki University Press
- Hlavacin, J. (2017). Mental Health Interpreting Guidelines for Interpreters. Monash University. https://static1.squarespace.com/static/571683f922482e219db7b3ae/t/5a86f0f64192028861457cda/1518792951958/Mental_Health_Interpreting_Guidelines_fo.pdf
- Holmberg, J. (2016). Hoitajana mielenterveys- ja päihdetyössä (1. painos ed.). Edita.
- Honkanen, T., Hyle, J. & Manelius, M. (2017). Tulkkaus asiakassuhteissa. Teoksessa Ollila, S. (toim.). *Tulkkaus terveydenhuollossa: Lähtökohtana asiakkaan ymmärrys*. (Vaasan yliopiston raportteja 2). Vaasan yliopisto. https://www.univaasa.fi/materi-aali/pdf/isbn_978-952-476-734-7.pdf

- Idström, A., & Sosa, S. (2009). Kielissä kulttuurien ääni. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Ihmisoikeudet.net. (i.a.). *Kidutuksen ja epäinhimillisen kohtelun kieltävä sopimus*. Saatavilla 24.8.2021 <https://ihmisoikeudet.net/jarjestelmat/ykn-ihmisoikeussopimukset/kidutuksen-ja-epainhimillisen-kohtelun-kieltava-sopimus/>
- Isolahti, N. (2015). Asioimistulkkaus eilen ja Nyt. Teoksessa Aaltonen, S. Siponkoski, N. & Abdalla, K. *Käännetyt maailmat: Johdatus käännösviestintään*. Gaudeamus.
- Johansson, J. (2009). Psykoedukatiivisten perheinterventioiden yhdentymisen kliiniseen työhön: psykiatrian ammattilaisten kokemuksia menetelmäkoulutuksen jälkeen. Omaiset mielenterveyden tukena, Uudenmaan yhdisty https://www.finfamiuusimaa.fi/wp-content/uploads/sites/12/Tutkimusraportti_Psykoedukatiivisten_perheinterventioiden_yhdentyminen_kliiniseen_ty%C3%B6h%C3%B6n.pdf
- Johansson, L. (11.4.2018). Psykoterapia omalla äidinkielellä helpompaa – ”Äidinkieli on sidoksissa tunnepuoleen. Sveriges Radio. <https://sverigesradio.se/artikel/6870157>
- Järvi, E., Hotti, T., Poppius, O., & Murto, P. (2016). Error: mielen häiriöitä. Like.
- Kainuun-psykoterapia.fi (29.8.2014). Behavioristiset terapiat. <http://www.kainuun-psykoterapia.fi/behavioristiset-terapiat/>
- Kanerva, K., & Kuhanen, C. (2017). Keskeisimmät mielenterveyden häiriöt ja niiden hoitotyö. Teoksessa Hämäläinen, K., Kanerva, A., Kuhanen, C., Schubert, C., & Seuri, T. (2017). *Mielenterveyshoitotyö* (5., uudistettu painos ed.). Sanoma Pro Oy.
- Kanerva, K., & Kuhanen, C. (2017). Mielenterveyshoitotyön menetelmät. Teoksessa Hämäläinen, K., Kanerva, A., Kuhanen, C., Schubert, C., & Seuri, T. (2017). *Mielenterveyshoitotyö* (5., uudistettu painos ed.). Sanoma Pro Oy.
- Karinen, R., Luukkonen, T., Jauhola, R. & Määttä, S. (toim.) (2020). *Selvitys asioimistulkkauksen nykytilasta*. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu 2020:45. [Viitattu 13.2.2021] Saatavilla:

- https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162434/TEM_2020_45.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Karlsson, H., Kalska, H., Marttunen, M. & Jänkälä, K. (2006.). Konsensuslausuma: Psykoterapia. Saatavilla 11.4.2021 <https://www.duodecim.fi/wp-content/uploads/sites/9/2016/02/lausuma06.pdf>
- Keisala, K. (2012). *Monikulttuurisen työyhteisön viestintä*. Tampere University Press. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/103165/978-951-44-8865-8.pdf?sequence=1>
- Kinnunen, T. (2013). Oikeusturva, oikeustulkkaus ja translationaali tila. Teoksessa Koskinen, K. *Tulkattu Tampere*. Tampere University Press.
- Kiviniemi, K. (2015). Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Valli, R., Val-li, R., & Aaltola, J. *Ikkunoita tutkimusmetodeihin. 2, Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. PS-kustannus.
- Koskinen, K. (2013). Johdanto. Teoksessa Koskinen, K. *Tulkattu Tampere*. Tampere University Press.
- Koskinen, K. (2018). Ruumiillinen ja affektiivinen pääoma asioimistulkin tunteydessä. Teoksessa Koskinen, K., Vuori, J., Leminen, A., & Leminen, A. *Asioimistulkkaus: monikielisen yhteiskunnan arkea*. Vastapaino.
- Koskinen, K., Vuori, J., Leminen, A., & Leminen, A. (2018). *Asioimistulkkaus: monikielisen yhteiskunnan arkea*. Vastapaino.
- Kotimaisten kielten keskus. (i.a.). *Kompetenssi*. Teoksessa *Kielitoimiston sanakirja*. Saatavilla 11.11.2020 <https://www.kielitoimistonsanakirja.fi/#/kompetenssi?searchMode=all>
- Kotimaisten kielten keskus. (i.a.). *Trauma*. Teoksessa *Kielitoimiston sanakirja*. Saatavilla 28.5.2021 <https://www.kielitoimistonsanakirja.fi/#/trauma?searchMode=all>
- Krogerus, M., (4.9.2012). Post-traumaattinen stressi - miten sen tunnistaa? *Terve.fi*. <https://www.terve.fi/artikkelit/post-traumaattinen-stressi-miten-sen-tunnistaa>
- Kuhanen, C. (2017). Mielenterveys ja mielenterveyshoitotyö. Teoksessa Hä-mäläinen, K., Kanerva, A., Kuhanen, C., Schubert, C., & Seuri, T.

- (2017). *Mielenterveystyö* (5., uudistettu painos ed.). Sanoma Pro Oy.
- Kuokkanen, K. (24.8.2011). Ammattitilkeista on huutava pula. Helsingin
- Kuokkanen, P. (1993). Kielen ja kulttuurin dialogia. Teoksessa Kukkonen, P. Kielen ja kulttuurin dialogia = Dialogen mellan språk och kultur. Helsingin yliopisto.
- Kärkkäinen, J. (11.4.2018.) Psykoterapia omalla äidinkielellä helpompaa – ”Äidinkieli on sidoksissa tunnepuoleen”. *Sverigesradio*. Saatavilla 11.4.2021 <https://sverigesradio.se/artikel/6870157>
- Käypä Hoito. (2019). Ahdistuneisuushäiriöt. <https://www.kaypa-hoito.fi/hoi50119>
- L1116/1990. Mielenterveyslaki. <https://www.finlex.fi/fi/laki/smur/1990/19901116?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=mielenterveyslaki%201116%2F1990%20>
- L1301/2014. Sosiaalihuoltolaki. <https://www.finlex.fi/fi/laki/smur/2014/20141301?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=1301>
- L1326/2014. Yhdenvertaisuuslaki. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325>
- Lauerma, H., & Häkkinen, K. (2019). *Psykiatrin päänavaus*. Into.
- Leikola, A. (2014). Katkennut totuus: traumatutkimus: emotionaalinen trauma, rakenteellinen dissosiaatio ja psykopatologia. Prometheus
- Leinonen, S. (2007). Asioimistulkkaus-Paljon muutakin kuin asioimisen tulkkausta. Teoksessa Oittinen, R., & Mäkinen, P. *Alussa oli käännös*. Tampere University Press.
- Maahanmuuttovirasto (2009). *Tulkkaus turvapaikkamenettelyssä: opas tulkeille*. [Pakolaisneuvonta].
- Medline Plus. (i.a.). *Mental Disorders*. Saatavilla 31.3.2021. <https://medlineplus.gov/mentaldisorders.html>
- Mehiläinen. (i.a.). Ahdistus. Saatavilla 2.4.2021 <https://www.mehilainen.fi/mielenterveys/ahdistus>

- Mental Health TX. (i.a.). *Trauma ja posttraumaattinen stressihäiriö (PTSD)*. Saatavilla 28.5.2021 <https://mentalhealthtx.org/fi/yleiset-olosuhteet/trauma-ja-posttraumaattinen-stressihairio-ptsd/>
- Merlini, R, Gatti, M. (2015). Empathy in healthcare interpretingin: Going beyond of role. The interpreters' Newsletter. <https://www.openstarts.units.it/bitstream/10077/12409/7/Interpreters20.pdf>
- Mertanen, J. Mieli ry. (11.1.2021). *Tulkkauksen merkitys mielenterveys-työssä*. [Video; luentotalenne]. YouTube. Lähde: <https://www.youtube.com/watch?v=LlaY8RwbxMg>
- Mielenterveyden keskusliitto. (i.a.). *Dissosiaatiohäiriö*. Saatavilla 28.5.2021 <https://www.mtkl.fi/mika-askarruttaa/yleisia-mielenterveyden-hairioita/dissosiaatiohairio/>
- Mielenterveyden keskusliitto. (i.a.). *Persoonallisuushäiriöt*. Saatavilla 1.4.2021 <https://www.mtkl.fi/mika-askarruttaa/yleisia-mielenterveyden-hairioita/persoonallisuushairiot/>
- Mielenterveystalo.fi. (i.a.). Hoitomuotoja. Saatavilla 14.2.2021. <https://www.mielenterveystalo.fi/aikuiset/Tietopankki/Hoitomuotoja/Pages/default.aspxSano-mat. A8>.
- Mielenterveystalo.fi. (i.a.). *Psykoosi*. Saatavilla 1.4.2021 https://www.mielenterveystalo.fi/aikuiset/itsehoito-ja-oppaat/oppaat/mielenterveys_puheeksi/Pages/psykoosi.aspx
- Mieli ry. (29.9.2021). *Mielenterveystulkkien koulutus käynnistyi MIELI ry:n aloitteesta – Ensimmäiset mielenterveystulkit ovat valmistuneet*. <https://mieli.fi/mielenterveystulkkien-koulutus-kaynnistyi-mieli-ryn-aloitteesta-ensimmaiset-mielenterveystulkit-ovat-valmistuneet/>
- Mieli ry. (i.a.). *Mitä mielenterveys on?* Saatavilla 2.4.2021 <https://mieli.fi/fi/mielenterveysseura/organisaatio-ja-toiminta/strategia/mit%C3%A4-mielenterveys>
- Mieli ry. (i.a.). *Psykoosi*. Saatavilla 6.2.2021. <https://mieli.fi/fi/mielenterveys/mielenterveyden-h%C3%A4iri%C3%B6t/psykoosi>. <https://mieli.fi/fi/mielenterveys/mielenterveyden-h%C3%A4iri%C3%B6t/psykoosi>

- Mylläri A-R, Solin P, Tsavro E, Mäkiranta S, Haavikko, A, Holm H, Aho M, Hossaini A. Mäki-Opas J. (2021). Mielenterveystulkkaus eroaa perinteisestä tulkkauksesta. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/141673/URN_ISBN_978-952-343-651-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mäntynen, A. (2013). Asioimistulkkaus maahanmuuttajien terveystalvetyksikössä Tampereella. Teoksessa Koskinen, K. *Tulkattu Tampere*. Tampere University Press.
- Määttä, S. (2018). Empatia ja asenne lingua france -tulkkauksessa: puhelin-tulkatun kuulustelun analyysia. Teoksessa Koskinen, K., Vuori, J., Leminen, A., & Leminen, A. *Asioimistulkkaus: monikielisen yhteiskunnan arkea*. Vastapaino.
- Naati. (i.a.). A Connected Community Without Language Barriers. Saatavilla 29.3.2021 <https://www.naati.com.au/about-us/>
- Nuolijärvi, P. (27.9.2001). Kieli Kulttuurissa. Suomen Akatemian järjestämä Kulttuuri 2001- tiedekatselmuksen avajaisseminaari.
- Nykopp, J., Castrén, S. & Suoma, S. (3.2.2015). Yleinen ahdistuneisuuhäiriö saa murehtimaan liikaa. Potilaan lääkärilehti. <https://www.potilaanlaakarilehti.fi/artikkelit/yleinen-ahdistuneisuushairio-saa-murehtimaan-liikaa/>
- OBS Open Broadcaster Software (i.a.). OBS Studio. Saatavilla 5.5.2021 <https://obsproject.com/fi>
- Oikeustulkin etiikka (2016). Suomen Kääntäjien ja tulkkien liitto. Saatavilla 7.5.2021 <https://www.sktl.fi/@Bin/952493/%20Oikeustulk.16.pdf>
- Ollila, S. (toim.). 2017. *Tulkkaus terveydenhuollossa: Lähtökohtana asiakkaan ymmärrys*. (Vaasan yliopiston raportteja 2). Vaasan yliopisto. https://www.univaasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-734-7.pdf
- Opas tulkeille (20.8.2020). Maahanmuuttovirasto. <https://migri.fi/documents/5202425/6164491/Opas+tulkeille+%28fi%29.pdf/6a44b5a3-48d8-433e-778f-dd668d1d1f80/Opas+tulkeille+%28fi%29.pdf?version=1.0&t=1598360531351>

- Opetushallitus (2018). *Tutkinnon perusteet: Asioimistulkin ammattitutkinto*. Saatavilla 27.2.2021 <https://eperusteet.opintopolku.fi/eperusteet-service/api/dokumentit/7278365>
- Opetushallitus (2006). Näyttötutkinnon perusteet: Asioimistulkin ammattitutkinto 2006. Edita Prima Oy.
- Oxford Medicine Online. (2012). Defining Schizophrenia. Saatavilla 2.4.2021 <https://oxfordmedicine.com/view/10.1093/9780195173642.001.0001/med-9780195173642-chapter-6>
- Paananen, J. (2018). Tulkki yleislääkärin vastaanotolla: tavoitteena potilaskeskeinen, sujuva ja empaattinen keskustelu. Teoksessa Koskinen, K., Vuori, J., Leminen, A., & Leminen, A. (2018). *Asioimistulkkaus: monikielisen yhteiskunnan arkea*. Vastapaino.
- Paasolainen, M. (7.5.2021). Psykotraumatologian keskus. [Sähköpostinviesti]
- Peda.fi. (i.a.). Johdatus kulttuurihistoriaan 2. Saatavilla 27.2.2021 <https://peda.net/ksao/oppimisymp%C3%A4rist%C3%B6/koulutusalat/kulttuuriala/arkisto/2020/ke>
- Psykiatrian luokituskäsi kirja = Psykiatrisk klassifikation av sjukdomar : suomalaisen tautiluokitus ICD-10:n psykiatriaan liittyvät koodit = psykiatrirelaterade diagnoser i den finska sjukdomsklassifikationen ICD-10 (2012). (2. p. ed.). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos THL. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90815/URN_ISBN_978-952-245-549-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pyökkimies, I. (2011). Asioimistulkkienviestintähaasteet <https://diak.finna.fi/Record/diana.99700>
- Rainò, P, Vik, G. (2020). Tulkkausalan tulevaisuudennäkymät: Asioimistulkkauskauksen, viittomakielen- ja kirjoitustulkkauskauksen sekä puhevammaisten tulkkauskauksen koulutustarpeista ja alan tulevaisuudennäkymistä. (Humak, julkaisuja 113). Humanistinen ammattikorkeakoulu. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/346460/Raino_ja_Vik_tulkkausalan_tulevaisuudennakymat_2020_humak_diak.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Rantala, I. (2015). Laadullinen aineiston analyysi. Teoksessa Valli, R., Valli, R., & Aaltola, J. Ikkunoita tutkimusmetodeihin. 2, Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin .PS-kustannus.
- Rautavuoma, V. (2018). Kohtauksia eräästä tulkikeskuksesta. Teoksessa Koskinen, K., Vuori, J., Leminen, A., & Leminen, A. Asioimistulkkaus: monikielisen yhteiskunnan arkea. Vastapaino.
- Resera, E. (2015). Interpreting in mental health, roles and dynamics in practice. *Journal of Culture and Mental Health*, 8(2)10.1080/17542863.2014.921207
- Rinne, J., Kajander, A., Haanpää, R., & Frykman, J. (2020). *Affektit ja tunteet kulttuurien tutkimuksessa*. Suomen kansatieteilijöiden yhdistys Ethnos ry. https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/315039/Affektit_ja_tunteet_Helda.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Saksa, S. (2004). Kääntämisen erityinen omaksi alakseen. *Baabelin Perilliset: kääntäjien ja kääntämisen historia*. Atena.
- Salo, O., Stenius, J., & Lindberg, M. (2015). Psykkinen trauma. Teoksessa Lindberg, M., Louheranta, O., Mustonen, K., Salo, O., & Stenius, J. *Psykoerapeuttinen hoitosuhde* (1. p. ed.). Duodecim.
- Schubert, C. (2007). Monikulttuurisuus mielenterveystyössä. Edita.
- Schubert, C. (2017). Monikulttuurinen mielenterveyshoitotyö. Teoksessa Härmäläinen, K., Kanerva, A., Kuhanen, C., Schubert, C., & Seuri, T. (2017). *Mielenterveyshoitotyö* (5., uudistettu painos ed.). Sanoma Pro Oy.
- Sosa, S. (2009). Merkitys on enemmän kuin sanat ja tekstit: Kulttuurinen konnotaatio hantien kertovissa teksteissä. Teoksessa Idström, A., & Sosa, S. *Kielissä kulttuurien ääni*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. (2020). *Mielenterveyspalvelut*. Saatavilla 13.2.2021. <https://stm.fi/mielenterveyspalvelut>
- TAKK. (2021). *Asioimistulkkauksen ammattitutkinto*. <https://www.takk.fi/fi/koulutus/id/asioimistulkkauksen-ammattitutkinto/>

- TAKK. (2021). *Mielenterveystulkkauksen täydennyskoulutus*.
<https://www.takk.fi/fi/koulutus/id/mielenterveystulkkauksen-taydennyskoulutus/>
- Tays. (22.12.202). *Kaksisuuntainen mielialahäiriö*. Saatavilla 31.3.2021
[https://www.tays.fi/fi-FI/Ohjeet/Potilasohjeet/Psykiatria/Kaksisuuntainen_mielialahairio\(32895\)](https://www.tays.fi/fi-FI/Ohjeet/Potilasohjeet/Psykiatria/Kaksisuuntainen_mielialahairio(32895))
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (17.3.2021). *Ahdistuneisuushäiriöt*. Saatavilla 31.3.2021. <https://thl.fi/fi/web/mielenterveys/mielenterveysthairiot/ahdistuneisuushairiot>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (9.2.2021). *Mielenterveyshäiriöt*. Saatavilla 2.4.2021 <https://thl.fi/fi/web/mielenterveys/mielenterveyshairiot>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (i.a.). *Mielenterveyspalvelut*. Saatavilla 12.2.2021. <https://thl.fi/fi/web/mielenterveys/mielenterveyspalvelut>
- Terveyskirjasto. (30.11.2018). *Skitsofrenia*. Saatavilla 10.4.2021
<https://www.terveyskirjasto.fi/dlk00148>
- Terveyskirjasto. (i.a.). *Lääketieteen sanasto*. Saatavilla 6.2.2021.
https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=Ilt02056&p_hakusana=mania
- Terveystalo. (i.a.). *Ahdistuneisuushäiriö*. Saatavilla 2.4.2021 https://www.terveystalo.com/fi/Palvelut/Psykiatria/Ahdistuneisuushairio/?pk_keyword=b &pk_campaign=hyvinvointipalvelut-mieli&pk_source=g_Google&pk_medium=cpc&qclid=CjwKCAjwgZuDBhBTEiwAXNofRDqo-AarjB0n6n9YvqddghvhHT3I7X95MvLt93-bQ8zdBUoi-TuEm9UBoCpWQQA vD BwE
- Terveystalo. (i.a.). *Maahanmuuttajan ja turvapaikanhakijan tuki*. Saatavilla 11.4.2021 <https://www.terveystalo.com/fi/Palvelut/Vastaanotot/Psykologia-ja-psykoterapia/Maahanmuuttajan-ja-turvapaikanhakijan-tuki/>
- Tieteen termipankki 29.03.2021: *Nimitys: konnotaatio* <https://tieteentermipankki.fi/wiki/Kielitiede:konnotaatio>
- Tieteen termipankki: *Nimitys: etätulkkaus*. Saatavilla 2.03.2021
<https://www.tieteentermipankki.fi/wiki/Nimitys:etätulkkaus>.

- Tieteen termipankki: *Nimitys: läsnäolotulkkkaus*. Saatavilla 2.03.2021
<https://www.tieteentermipankki.fi/wiki/Nimitys:läsnäolotulkkkaus>.
- Tieteen termipankki: *Nimitys: trauma*. Saatavilla 28.05.2021 (Tarkka osoite:
<https://www.tieteentermipankki.fi/wiki/Nimitys:trauma>.)
- Tilastokeskus. (i.a.). *Vieraskieliset*. Saatavilla 05.07.2021
<https://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa/vieraskieliset.html>
- Toivio, T., & Nordling, E. (2013). *Mielenterveyden psykologia* (3. uud. p. ed.). Edita.
- Trauma ja dissosiaatio. (i.a.). *Dissosiaation määritelmä*. Saatavilla 28.5.2021
<https://traumajadissosiaatio.fi/dissosiaatio-yleiskatsaus/>
- Trauma ja dissosiaatio. (i.a.). *Trauman jälkeinen stressihäiriö (PTSD)*. Saatavilla 28.5.2021 <https://traumajadissosiaatio.fi/traumanjalkeinen-stressihairio-ptsd/>
- Tsavro, E. 12.1.2021. Tampereen Aikuiskoulutuskeskus. [Sähköpostinviesti]
- VA organizations. (i.a.). *PTSD: National Center for PTSD*. Saatavilla 28.5.2021 <https://www.ptsd.va.gov/index.asp>
- Valtioneuvosto. (22.3.2021). *Hyvä mielenterveys on osa hyvinvointitaloutta*. Saatavilla 26.4.2021 <https://valtioneuvosto.fi/-/1271139/yksinparjaamisen-aika-on-ohi-mielenterveyden-manifesti-tyoelamaan->
- Valvira. (12.6.2020). *Valvira*. Saatavilla 21.3.2021
<https://libguides.diak.fi/c.php?g=670543&p=4760657#s-lg-box-14886697>
- Vehmas-Lehto, I. (2002). *Kopiointia vai kommunikointia: johdatus käännteoriaan*. Finn Lectura.
- Viitanen, A. (1993). *Suomen tulkkiopetuksesta*. Teoksessa Kukkonen, P. Kielen ja kulttuurin dialogia = Dialogen mellan språk och kultur. Helsingin yliopisto.
- Vik, G-V. 15.3.2021. Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Vik, G-V., Vihavainen, R. (28.3.2017). *Kohta parempaa asioimistulkkauksen avulla*. [PowerPoint-diat].
https://www.sktl.fi/@Bin/66796c45a87114c42117a98112668aef/1615205714/application/pdf/1252139/14.3.2017_%20Gun-Viol_Vik_Raakel_Vihavainen.pdf

- Viljanmaa, A. (2018). Inhimillinen tekijä: tunteet asioimistulkin työssä. Teoksessa Koskinen, K., Vuori, J., Leminen, A., & Leminen, A. *Asioimistulkkaus: monikielisen yhteiskunnan arkea*. Vastapaino.
- Vilkko-Riihelä, A. & Laine, V. (2007). Mielenterveys on psyykkistä tasapainoa. *Mielen maailma: 5, Persoonallisuus ja mielenterveys*. Helsinki: WSOY Oppi-materiaalit.
- Vilpas, P. (i.a.). Validiteetti ja reliabiliteetti. Metropolia Ammattikorkeakoulu. Saatavilla 20.6.2021 <https://users.metropolia.fi/~pervil/kvantsu/Moniste.pdf>
- Virta, M., Puumalainen, S. (2017). Tulkkauspalvelut mielenterveyspalveluissa: Kuurojen, huonokuuloisten, kuuroutuneiden ja sisäkorvaistutetta käyttävien henkilöiden kokemuksia. Diakonia-ammattikorkeakoulu. [https://diak.finna.fi/Record/theseus diak.10024_127616](https://diak.finna.fi/Record/theseus_diak.10024_127616)
- Vuori, J. (2013). Se on siinä. Asioimistulkit monikulttuurisessa tilassa. Teoksessa Koskinen, K. *Tulkattu Tampere*. Tampere University Press.
- Välitä! – seksuaaliväkivaltatyö. (i.a.). Ammattilaisen sijaistraumatisoituminen. Saatavilla 20.4.2021 <https://www.seksuaalivakivalta.fi/auttajille/ammattilaisen-sijaistraumatisoit/>
- Werlander, K. (i.a.). Kriittisyys interkulttuurisen ajattelun tukena. Saatavilla 25.6.2021 <https://www.studocu.com/fi/document/helsingin-yliopisto/kasvatuksen-yhteiskunnalliset-kulttuuriset-ja-filosofiset-perusteet/esseita/kriittisyys-interkulttuurisen-ajattelun-tukena/10144523/view>
- World Health Organization. (28.11.2019). Mental disorders. Saatavilla 2.4.2021 <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-disorders>
- Zandkarimi, M. (25.1.2019). PALOMA-koulutus osa 4: Tulkkivälitteinen työskentely. Terveystieteiden tutkimuskeskus. Saatavilla 4.4.2021 <https://www.youtube.com/watch?v=2ZnySwSYvX0>

LIITE 1: Haastattelukysymykset asiantuntijalle

TULKKAUS MIELENTERVEYSPALVELUISSA

Haastattelu liittyy ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyöhöni Diakonia-ammattikorkeakoulussa. Opinnäytetyön aiheena on tulkkaus mielenterveyspalveluissa. Haastattelun tavoitteena on selvittää mielenterveyspalveluiden asiantuntijoiden ja tulkkien näkemyksiä siitä, minkälaista osaamista ja toimintaa hyvä tulkkaus edellyttää tulkilta mielenterveystyön asiakastilanteissa. Opinnäytetyön tekijänä sitoudun noudattamaan salassapitovelvollisuutta ja käyttämään aineistoa vain edellä mainittuun tarkoitukseen ja sitoudun olemaan luovuttamatta ja julkaisematta aineistosta yksilöityjä tai yksilöitävissä olevia tietoja. Haastattelun alussa sovitaan siitä, merkitäänkö vastaukset kirjallisesti vai tallennetaanko. Tämä tarkoittaa sitä, että haastateltava voi vastata haastattelun kysymyksiin kirjallisesti, mikäli hän ei halua, että hänen äänensä nauhoitetaan.

Bakhcha Shaban

Puh: 040 76 85 341

Mail: bakhchashaban19@hotmail.com tai bakhcha.shaban@student.diak.fi

TAUSTATIEDOT

1. Ammatti
2. Kuinka usein tulkki on mukana mielenterveystyön asiakastapaamisessa (montako kertaa viikossa tai kuukaudessa)
3. Keitä asiakaskuntaan pääosin kuuluu (pakolaistaustaisia, muita maahanmuuttajia, onko ainoastaan traumatisoituneita kidutuskokemusten takia vai myös poliittisten ja yhteiskunnallisten ongelmien takia?)

TEEMAT

Tulkin työkielten hallinta ja sisällöllinen asiantuntemus mielenterveyspalveluiden ympäristössä

- Kuinka tärkeää mielestäsi on, että tulkki hallitsee mielenterveyssairauksiin liittyvää termistöä? Asteikko on 1 ei ollenkaan tärkeää ja 5 erittäin tärkeää. Perustele mielipiteesi.
- Psykoterapiassa keskustelut ovat moninaisia. Onko muita aiheita tai aloja, jotka tulkin olisi hyvä hallita tulkatessaan mielenterveystyössä?
- Kuinka merkittävä tulkin työkielten hallinta ja alueiden kulttuurientuntemus on tulkkauksen sujuvuuden kannalta? Perustele miksi?
 - a) suomen kieli ja kulttuuri
 - b) toisen tulkkauskielen kieli ja kulttuuri.
- Kuinka tärkeää mielestäsi on, että tulkilla on tietoa mielenterveyssairauksista? (asteikko 1 – 5)
- Kuinka tärkeää on, että tulkilla on tietoa mielenterveystyön hoitomenetelmistä? (1- 5)

Mielenterveyspalvelun asiantuntijan yhteistyö tulkin kanssa

- Mikä on haastavinta tulkin kanssa työskentelyssä mielenterveyspalveluissa?
- Miten mielenterveystyön asiantuntijat ja tulkit voivat tehdä yhteistyötä, jotta tulkattu tilanne sujuisi mahdollisimman hyvin?
- Miten mielenterveyspalvelun asiantuntijat voivat tehdä yhteistyötä tulkin kanssa, jotta tulkki voi valmistautua tulkkaukseen?
- Millaisia kehittämissuhteita sinulla olisi tulkkaukselle mielenterveyspalvelun alalla

Tulkin rooli tulkkaustilanteessa mielenterveyspalveluissa

- Tulkin pitää selvittää ammattiroolinsa ja tehtävänsä tulkattaville tulkkaus-tilanteen alussa. Miten tämä soveltuu mielenterveysalan asiantuntijan, potilaan ja tulkin väliseen yhteistyösuhteeseen?
- Tulkilla on salassapitovelvollisuus ja tulkki on puolueeton eikä anna henkilökohtaisten asenteidensa tai mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä. Tarvi-taanko jotakin muuta näiden kahden lisäksi luottamuksen rakentumiseen?
- Tulkki on puolueeton viestinvälittäjä eikä anna tunteidensa, asenteidensa ja mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä. Vaikuttaako tulkin empaattisuuden osoittaminen tulkattavaa asiakasta kohtaan tai sen puuttuminen viestinnän onnistumiseen ja miten?

Tulkki tulkkaa kattavasti, ei jätä mitään pois eikä lisää mitään asiaankuu-lumatonta. Miten tulkin mielestäsi tulee toimia, jos hän tulkkauksen aikana huomaa kulttuuriin ja yhteiskunnallisten asioiden ymmärtämiseen liittyviä ongelmia? Kuuluuko hänen reagoida jollakin tavalla siihen, miten?

- Tulkki käyttäytyy tilanteen ja toimeksiannon vaatimalla tavalla. Mitä tulkin tulisi tietää ja mitä välttää työskennellessään mielenterveyspalveluiden ympäristössä?

Etätulkkaukset mielenterveyspalveluissa

- Onko kokemusta tulkkauksesta etätulkkauksena mielenterveyspalvelui-den ympäristössä?
- Mihin tilanteisiin etätulkkaukset sopii? Miksi?
- Mihin tilanteisiin läsnäolotulkkaukset sopii paremmin? Miksi?

LIITE 2: Haastattelukysymykset tulkeille

TULKKAUS MIELENTERVEYSPALVELUISSA

Haastattelu liittyy ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyöhöni Diakonia-ammattikorkeakoulussa. Opinnäytetyön aiheena on tulkkaus mielenterveyspalveluissa. Haastattelun tavoitteena on selvittää mielenterveyspalveluiden asiantuntijoiden ja tulkkien näkemyksiä siitä, minkälaista osaamista ja toimintaa hyvä tulkkaus edellyttää tulkilta mielenterveystyön asiakastilanteissa. Opinnäytetyön tekijänä sitoudun noudattamaan salassapitovelvollisuutta ja käyttämään aineistoa vain edellä mainittuun tarkoitukseen ja sitoudun olemaan luovuttamatta ja julkaisematta aineistosta yksilöityjä tai yksilöitävissä olevia tietoja. Haastattelun alussa sovitaan siitä, merkitäänkö vastaukset kirjallisesti vai tallennetaanko. Tämä tarkoittaa sitä, että haastateltava voi vastata haastattelun kysymyksiin kirjallisesti, mikäli hän ei halua, että hänen äänensä nauhoitetaan.

Bakhcha Shaban

Puh: 040 76 85 341

Mail: bakhchashaban19@hotmail.com tai bakhcha.shaban@student.diak.fi

TAUSTATIEDOT

1. Ammatti/koulutus
2. Kuinka usein sinulla tulkkauksia mielenterveyspalveluissa (montako kertaa viikossa tai kuukaudessa)
3. Keitä asiakaskuntaan pääosin kuuluu (pakolaistaustaisia, muita maahanmuuttajia, onko ainoastaan traumatisoituneita kidutuskokemusten takia vai myös poliittisten ja yhteiskunnallisten ongelmien takia?)
4. Oletko osallistunut mielenterveysalan tulkkaukseen liittyvään koulutukseen?

TEEMAT

Tulkin työkielten hallinta ja sisällöllinen asiantuntemus mielenterveyspalveluiden ympäristössä

- Kuinka hyvin sinun pitkä työkokemuksesi tulkkauksesta mielenterveyspalveluiden ympäristössä on auttanut sinua hallitsemaan mielenterveys-sairauksiin liittyvää termistöä? Asteikko on 1 ei ollenkaan ja 5 erittäin paljon.
- Kuinka hyvin tulkkipäätöksesi on auttanut sinua hallitsemaan mielenterveys-sairauksiin liittyvää termistöä? Asteikko on 1 ei ollenkaan ja 5 erittäin paljon.
- Tulkki kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan. Millä tavalla varmistat, että hallitset tarvittavat termit tai opit eri tilanteisiin tarvittavat termit?
- Psykoterapiassa keskustelut ovat moninaisia. Riittääkö pelkkä sinun kielellinen osaamisesi mielenterveyden alla, jotta sinä suoriutuisit hyvin tulkkaustehtävistäsi? Mitkä muut alat tai aiheet ovat sellaisia, jotka sinun pitää hallita näissä tulkkaustilanteissa?
- Millä tavalla sinun työkieltesi hallinta ja alueiden kulttuurientuntemus on auttanut sinua tuottamaan laadukasta tulkkausta?
 - a) suomen kieli ja kulttuuri
 - b) toisen tulkkauskielen kieli ja kulttuuri
- Kuinka merkittävä sinun tietosi mielenterveys-sairauksista on ollut sujuvan tulkkauksesi kannalta? (asteikko 1 – 5)
- Kuinka merkittävä sinun tietosi mielenterveystyön hoitomenetelmistä on ollut sujuvan tulkkauksesi kannalta? (1- 5)

Mielenterveyspalvelun asiantuntijan yhteistyö tulkin kanssa

- Mikä on haastavinta työskentelyssä mielenterveyspalveluiden asiantuntijoiden kanssa?
- Miten mielenterveystyön asiantuntijat ja tulkit voivat tehdä yhteistyötä, jotta tulkattu tilanne sujuisi mahdollisimman hyvin?
- Minkälaista yhteistyötä tulkki odottaa mielenterveyspalvelun asiantuntijoilta, jotta hän voi valmistautua tulkkaukseen?
- Millaisia kehittämissuhteita sinulla olisi tulkkaukselle mielenterveyspalvelun alalla?

Tulkin rooli tulkkauksessa mielenterveyspalveluissa

- Tulkin pitää selvittää ammattiroolinsa ja tehtävänsä tulkattaville tulkkauksessa alussa. Miten tämä soveltuu mielenterveysalan asiantuntijan, potilaan ja tulkin väliseen yhteistyösuhteeseen?
- Tulkillä on salassapitovelvollisuus ja tulkki on puolueeton eikä anna henkilökohtaisten asenteidensa tai mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä. Tarvitaanko jotakin muuta näiden kahden lisäksi luottamuksen rakentamiseen?
- Tulkki on puolueeton viestinvälittäjä eikä anna tunteidensa, asenteidensa ja mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä. Vaikuttaako sinun empaattisuutesi osoittaminen tulkattavaa asiakasta kohtaan tai sen puuttuminen viestinnän onnistumiseen ja miten?
- Tulkki tulkkaa kattavasti, ei jätä mitään pois eikä lisää mitään asiaankuulumatonta.
- Miten sinä toimit, jos huomaat tulkkauksen aikana kulttuuriin ja yhteiskunnallisten asioiden ymmärtämiseen liittyviä ongelmia?

- Tulkki käyttäytyy tilanteen ja toimeksiannon vaatimalla tavalla. Mitä sinun tulisi tietää ja mitä välttää työskennellessäsi mielenterveyspalveluiden ympäristössä?

Etätulkkaus mielenterveyspalveluissa

- Onko kokemusta tulkkauksesta etätulkkauksena mielenterveyspalveluiden ympäristössä?
- Mihin tilanteisiin etätulkkaus sopii? Miksi?
- Mihin tilanteisiin läsnäolotulkkaus sopii paremmin? Miksi?

LIITE 3: Tutkimukseen osallistuvilta pyydetty kirjallinen suostumus

Suostumus tutkimukseen osallistumisesta

Tutkimuksen nimi Tulkkaus mielenterveyspalveluissa
Tutkimuksen tekijä Bakhcha Shaban

Kuvaus tutkimuksesta

Opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistyö, aiheena on tulkkauksen mielenterveyspalveluissa. Opinnäytetyön aineistonkeruumenetelmänä on teemahaastattelu, joka suoritetaan yksilöhaastatteluna. Haastattelun tavoitteena on selvittää mielenterveyspalveluiden asiantuntijoiden näkemyksiä siitä, minkälaista osaaamista ja toimintaa hyvä tulkkauksen edellyttää tulkkien mielenterveystyön asiakastilanteissa. Haastattelut nauhoitetaan, nauhat hävitetään opinnäytetyön raportin valmistuttua. Haastattavien kanssa sovitaan siitä, merkitäänkö vastaukset kirjallisesti vai tallennetaanko. Tämä tarkoittaa sitä, että haastateltava voi vastata haastattelun kysymyksiin kirjallisesti, mikäli hän ei halua, että hänen äänensä nauhoitetaan. Haastattelulomakkeessa kysytään haastateltavan ammattia, mutta ei nimeä. Tätä tietoa ei käytetä niin, että vastaaja voidaan tunnistaa. Opinnäytetyön tuloksena syntyvät kehittämissuositukset voidaan soveltaa tulkkien koulutukseen ja mahdollisesti tulkkien tilanteiden järjestämiseen mielenterveyspalveluissa. Valmis opinnäytetyö julkaistaan Diak Finnessa ja Theseuksessa.

Minulle on selvitetty yllä mainitun tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuksessa käytettävät tutkimusmenetelmät. Olen tietoinen siitä, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Olen myös tietoinen siitä, että tutkimukseen osallistuminen ei aiheuta minulle minkäänlaisia kustannuksia, henkilöllisyyteni jää vain tutkijan tietoon, minua koskevaa aineistoa käytetään vain kyseiseen tutkimukseen ja aineisto hävitetään tutkimuksen valmistuttua.

Suostun siihen, että minua (haastatellaan/havainnoidaan/nauhoitetaan) _____ ja antamani tiedot käytetään kyseisen tutkimuksen tarpeisiin.

Voin halutessani keskeyttää tutkimukseen osallistumisen milloin tahansa ilman, että minun täytyy perustella keskeyttämistäni tai että se vaikuttaa minun /asiakassuhteeseen/työsuhteeseen.

Päiväys

Tutkittavan allekirjoitus ja nimenselvennys

LIITE 4: Asioimistulkin ammattisäännöstö

ASIAANTUNTIJUUS ASIOIMISTULKIN TYÖSSÄ

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

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

ASIOIMISTULKIN EETTISET OHJEET

- 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 tai etätulkkauksen osalta riittävää tietoteknistä osaamista tai tarvittavaa laitteistoa.
- 5 Tulkki valmistautuu tehtäväänsä huolellisesti ja ajoissa sekä selvittää, millä tavoin tulkkaus toteutetaan.
- 6 Tulkki tulkaa kattavasti, ei jätä mitään pois eikä lisää mitään asiaankuulumatonta.
- 7 Tulkki on puolueeton viestinvälittäjä eikä anna tunteidensa, asenteidensa ja mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä.
- 8 Tulkki ei toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä eikä toimeksiantonsa aikana ole velvollinen hoitamaan muita kuin tulkaustehtäviä.
- 9 Tulkki käyttäytyy tilanteen ja toimeksiannon vaatimalla tavalla.
- 10 Tulkki ilmoittaa seikoista, jotka vaikeuttavat oleellisesti tulkausta tulkaustilanteessa.
- 11 Tulkki ei toimi ammattikuntaansa haittaavalla tavalla.
- 12 Tulkki kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan.

Asioimistulkkien ammattisäännöstön (2021) kohtien selosteet voit lukea täältä:
<https://kieliasiantuntijat.fi/wp/wp-content/uploads/2021/01/Asioimistulkin-ammattisa%CC%88a%CC%88nno%CC%88sto%CC%88-2021-web.pdf>