

## **Se riippuu tilanteesta**

### **Tulkin rooli ja asiakkaan odotukset liike-elämän tulkkauksessa**

Johannes Pöntinen  
Tampereen yliopisto  
Viestintätieteiden tiedekunta  
Monikielisen viestinnän ja käännöstieteen maisteriopinnot  
Saksan kääntämisen ja tulkkauksen opintosuunta  
Pro gradu -tutkielma  
Toukokuu 2018



Tampereen yliopisto  
Viestintätieteiden tiedekunta  
Monikielisen viestinnän ja käännöstieteen maisteriopinnot  
Saksan kääntämisen ja tulkkauksen opintosuunta

PÖNTINEN, JOHANNES: Se riippuu tilanteesta – Tulkin rooli ja asiakkaan odotukset liike-elämän tulkkauksessa

Pro gradu -tutkielma, 85 sivua + liitteet 2 sivua, saksankielinen lyhennelmä 14 sivua  
Toukokuu 2018

---

Tässä tutkielmassa tarkastellaan tulkkauspalveluiden asiakkaiden odotuksia ja toiveita, jotka koskevat tulkin aktiivisuutta ja puolueellisuutta liike-elämän ympäristössä. Tutkielmassa on tavoitteena selvittää, voidaanko tulkkauspalvelun asiakkaiden kokemaa laatua parantaa, jos tulkit poikkeavat liike-elämässä näkymättömästä ja puolueettomasta roolista. Tavoitteena on myös selvittää, ovatko tulkkauslalla vallitsevat normit ja roolikäsitykset yhteensopivia sen kanssa, mitä asiakkaat odottavat tulkilta liike-elämässä. Liike-elämän tulkkausta koskevan aiemman tutkimuksen (esim. Dodds 2011; Tripepi Winteringham 2011; Wadensjö 1998, 50) perusteella hypoteesina on, että liike-elämässä tulkin odotetaan toimivan puolueellisesti ja puuttuvan tulkkaustilanteeseen interventioiden avulla.

Tulkkaus on kauppatieteen näkökulmasta palveluliiketoimintaa, jonka tarkoitus on hyödyttää asiakasta ratkomalla tämän ongelmia (vrt. Grönroos 2015, 77), minkä vuoksi tulkin roolia käsitellään tässä työssä ensisijaisesti asiakkaiden näkökulmasta. Käsillä olevassa työssä aktiivisuuden tarkastelun apuna käytetään muun muassa Katanin (2011, 35) luomaa tulkin interventioiden luokittelua sekä Gaviolin ja Maxwellin (2009) erottelemia tulkin puheen toimintosekvenssejä. Aktiivisuutta tarkastellaan myös toimintana, joka poikkeaa tulkin näkymättömästä ja puolueettomasta roolista, jota on perinteisesti pidetty tulkin ihanneroolina (vrt. Roy 2002, 348). Tulkin puolueettomuutta tarkastellaan Andersonin (2002, 213) esittämien Simmelin (1964, 150) triadimalliin pohjautuvien skenaarioiden avulla.

Tutkimusmenetelmäksi valikoitui teemahaastattelu, jonka etu on, että haastattelurunko antaa liikkumavaraa. Tämä mahdollistaa sen, että haastattelussa voidaan keskittyä haastateltavan kannalta olennaisiin kysymyksiin ja ilmiöihin, sillä haastateltavien kokemus tulkin käytöstä on vaihtelevaa. Toisaalta teemahaastattelu mahdollistaa myös laajemman liike-elämän tulkkausilmiöiden tarkastelun, sillä aihetta on tutkittu hyvin vähän (vrt. Takimoto 2015, 39). Tutkielmaa varten on haastateltu edustajia viidestä suomalaisesta yrityksestä elo–syyskuussa 2017. Yritykset ovat erikokoisia teollisuusyrityksiä, jotka ovat joko kansainvälistyneet tai aikeissa kansainvälistyä. Haastattelut on litteroitu ja esitetty tutkielmassa tutkimuskysymysten ja aiheen kannalta olennaisilta osin.

Haastateltavien vastausten perusteella asiakkaiden odotukset voivat olla hyvin yksilöllisiä, mutta myös yhteisiä piirteitä löytyy. Tulkilta odotetaan aktiivisuutta etenkin kulttuuriin liittyvien ongelmien ratkaisussa, minkä lisäksi tulkin saatetaan tilanteen mukaan odottaa esimerkiksi tiivistävän puhetta tai tekevän tarkentavia lisäyksiä tulkkeeseen. Tulkilta odotetaan tiettyyn rajaan saakka puolueellisuutta, koska tulkkaustehtävästä maksettavan palkan katsotaan sitovan häntä.

Avainsanat: tulkin rooli, liike-elämän tulkkaus, business-tulkkaus, tulkin näkyvyys, tulkin aktiivisuus, tulkin interventiot, tulkin puolueettomuus, asiakaslähtöisyys



# Sisällys

1 Johdanto.....	1
2 Tulkkaus liiketoiminnassa ja liiketoimintana.....	4
2.1 Asiakkaan huomiointi tulkkauksessa.....	4
2.1.1 Tulkkaus asiakaslähtöisenä asiantuntijapalveluna.....	4
2.1.2 Tulkin rooli ja asiakaslähtöisyys tulkkauksen laadussa .....	7
2.1.3 Odotukset määrittävät koettua laatua.....	9
2.2 Business-tulkkaus .....	12
2.2.1 Kansainvälinen liike-elämä monikulttuurisena ympäristönä .....	12
2.2.2 Konferenssitulkausta, asioimistulkausta vai jotain siltä väliltä?.....	13
2.2.3 Havainnot kentältä .....	16
3 Tulkin roolin solmukohtia.....	19
3.1 Rooli tulkkauksen tutkimuksessa .....	19
3.2 Tutkittavat roolin osa-alueet.....	23
3.2.1 Tulkin aktiivisuus, näkyvyys ja interventiot.....	23
3.2.2 Tulkin puolueettomuus .....	26
3.3 Normit rajoina ja ammatillistumisen tukena.....	29
3.3.1 Ammattisäännösten vahvuudet ja heikkoudet .....	29
3.3.2 Business-tulkausta koskevat säännöt Suomessa.....	33
3.4 Tulkki, välittäjä vai avustaja?.....	35
4 Tutkimusasetelma .....	38
4.1 Teemahaastattelu .....	38
4.2 Haastateltavat .....	39
5 Asiakkaan vuoro .....	42
5.1 Luottamus.....	42
5.1.1 Tulkki henkilönä.....	42
5.1.2 Salassapito .....	45
5.2 Tulkilta odotetut kompetenssit.....	46
5.2.1 Asiaosaaminen .....	46
5.2.2 Kieliosaaminen .....	47
5.2.3 Kulttuuriosaaminen.....	50
5.3 Tulkin aktiivisuus .....	51
5.3.1 Strategiset interventiot .....	51
5.3.2 Pragmaattiset ja kulttuurilliset interventiot.....	54
5.3.3 Refleksiiviset interventiot.....	58
5.3.4 Muut interventiot ja tehtävät .....	59

5.4 Puolueettomuus ja ideologiset interventiot .....	63
5.4.1 Kenen leipää syöt .....	63
5.4.2 Luotettavuus ja läpinäkyvyys.....	67
5.5 Tilannekohtaisuus.....	70
5.6 Tulosten yhteenveto ja pohdinta .....	72
5.6.1 Aktiivisuutta odotetaan etenkin kulttuuriin liittyvissä haasteissa .....	72
5.6.2 Näkyvään ja tunnettuun tulkkiin voi olla helpompi luottaa.....	73
5.6.3 Puolueellisuutta odotetaan kohtuuden rajoissa .....	74
5.6.4 Tulkin ihannerooli asiakkaan näkökulmasta .....	75
5.6.5 Haastateltavien odotukset suhteessa vallitseviin normeihin.....	75
5.6.6 Tulokset suhteessa aiempaan liike-elämän tulkkauksen tutkimukseen .....	77
5.6.7 Tulosten luotettavuus, yleistettävyys ja menetelmäratkaisujen arviointi .....	78
5.6.8 Tutkielman rajoitukset ja lisätutkimuksen tarve .....	79
6 Lopuksi.....	80
7 Lähdeluettelo .....	82
Liite 1: Haastattelurunko	
Liite 2: Haastatteluosuostumuslomake	
Deutsche Kurzfassung	



# 1 Johdanto

”Business in the 21st century is no longer simply confined within one single nation, but has become multicultural.” (Tripepi Winteringham 2011, 235.)

”For the economy to work as a unit in real time on a planetary scale there must be a way of managing and understanding the information which circulates in greater volumes at higher and higher speeds on a multilingual planet.” (Cronin 2010, 135.)

Vaikka Michael Cronin (mp.) tarkoittaa sitaatissa lähinnä kääntämistä, sama pätee ehdottomasti tulkkaukseen rajojen hälventyessä sekä ihmisten, tavaroiden ja palveluiden liikkua enenevissä määrin maasta toiseen. Globalisaation myötä myös tulkki kysyntä eri tyyppisissä tilanteissa on kasvanut (Wadensjö 2011, 140). Kansainvälisiä kohtaamisia tapahtuu luonnollisesti nykyaikana paljon verkossa sähköpostin, sosiaalisen median ja puheluiden välityksellä, mutta kasvokkain kohtaamisella vaikuttaa olevan edelleen vahva jalansija esimerkiksi liikeneuvotte- luissa, sillä kaikkia asioita ei ole helppo ilmaista pelkän tekstin avulla. Esimerkiksi eleet ja ulkonäkö ovat tärkeitä tekijöitä muodostettaessa kuvaa toisesta ihmisestä ja arvioitaessa tämän luotettavuutta, joka on liikesuhteiden luomisessa arvokas ominaisuus.

Liiketoiminnassa tapahtuvaa tulkkausta on tutkittu erittäin vähän, ellei mahdollisesti kaikista tulkkauksen osa-alueista vähiten, mihin syynä on varmasti ainakin osittain yrityselämässä tulkattavan tiedon arkaluonteisuus (Ozolins 2015, 327; Takimoto 39). Toisaalta kansainvälisessä liiketoiminnassa toimii paljon kielitaitoisia ihmisiä, minkä vuoksi tulkkia ei välttämättä aina hankita vaikka tulkkauksesta voisi todellisuudessa olla hyötyä. Lisäksi englanti lingua francana on juurtunut tukevasti talouselämään, mikä vähentää useissa kielipareissa tulkkauksen tarvetta. Jos tulkkeja käytetään harvoin, aineistoakaan ei synny. Sarah Tripepi Winteringhamin (2011, 235–236) mukaan liike-elämässä tulkin tehtäviä hoitivat pitkään yritysten kielitaitoiset työntekijät, jotka eivät kuitenkaan olleet ammattitulkkeja. Joitakin havaintoja ja tutkimuksia tässä ympäristössä tapahtuvasta tulkkauksesta on kuitenkin tallentunut käännöstieteellisiin käsikirjoihin (esim. Ko 1996; Takimoto 2015) ja tieteellisiin artikkeleihin. Esimerkiksi José Francisco Medina Montero ja Tripepi Winteringham (2011) ovat koonneet teokseensa *Interpretazione e mediazione: Un’opposizione inconciliabile?* useita artikkeleita, joissa käsitellään liike-elämän tulkkausta ja tarkastellaan liike-elämästä kerättyjä aineistoja.

Koska liike-elämän tulkkausta on tutkittu hyvin vähän, käsillä olevassa työssä on päätetty lähteä liikkeelle hyvinkin perusteellisista tulkin roolia koskevista kysymyksistä. Tulkin rooli on saanut osakseen paljon tutkimusta ja keskustelua (vrt. Ozolins 2015). Tulkkausalalla ja tulkkauk-



sen tutkimuksessa on vallinnut pitkään käsitys, jonka mukaan tulkki on näkymätön ja puolueeton viestin välittäjä, mikä on 2000-luvun taitteessa herättänyt kritiikkiä (vrt. Roy 2002). Tässä työssä tarkastellaan erityisesti tulkin puolueettomuutta, näkyvyyttä ja aktiivisuutta, sillä liike-elämän tulkkausta koskevassa käännöstiiteen kirjallisuudessa on havaittavissa viitteitä siitä, että tulkeilta odotetaan liike-elämän ympäristössä näkymättömyydestä ja puolueettomuudesta poikkeavaa roolia (Dodds 2011; Ko 1996, 117, 121; Tripepi Winteringham 2011, 241; Wadensjö 1998, 50). Vaikka roolia on ruodittu useaan otteeseen, tarkastelu on keskittynyt lähinnä tulkkien omaan näkökulmaan. Koska kyseessä on eräänlainen tulkkausalan markkinatutkimus, tämän tutkielman lähestymistapaan on haettu vaikutteita kauppatieteestä. Sen sijaan, että aihetta tarkasteltaisiin ainoastaan tulkkien näkökulmasta, työssä keskitytään tarkastelemaan tulkkausta asiakkaan näkökulmasta.

Vaikka tulkkauksen tarve kasvaa globalisaation myötä, Suomessa tulkkien työmarkkinatilanne vaikuttaa jossain määrin vaikealta ja käännosalan työpaikkojen määrä on ollut jopa laskussa. Usea tulkki toimiikin yrittäjänä. (SKTL s. d.) Liike-elämän tulkkauksen vähäinen tutkimus saattaa kieliä osaksi myös siitä, että kansainvälisen kaupan tuomia liiketoimintamahdollisuuksia ei ole hyödynnetty tai osattu hyödyntää tulkkausalalla. Toisaalta liike-elämässä ei välttämättä olla tajuttu sitä, millä tavalla tulkit voisivat auttaa esimerkiksi vientiponnisteluiden kanssa. Kuten liike-elämän tulkkausta koskeva aiempi tutkimus (vrt. Takimoto 2015, 39) osoittaa, perinteiset tulkkien normit ovat koetuksella liike-elämän tulospaineiden ja kilpailun ympäröimässä kulttuurissa. Tulkkien etiikan kiteyttävät ammattisäännöt vaativat tulkilta puolueettomuutta ja näkymättömyyttä, mikä saattaa olla ristiriidassa liike-elämän etiikan ja tarpeiden kanssa.

Käsillä olevan työn tavoitteena on selvittää, odottavatko yritykset tulkilta aktiivisuutta ja puolueellisuutta, ja onko tulkeilla mahdollisuuksia vastata näihin odotuksiin. Tämä tavoite pyritään saavuttamaan löytämällä vastaus seuraaviin kysymyksiin: Millaisiin ongelmiin yritykset hakevat apua tulkeilta? Odottavatko yritykset tulkkien puuttuvan itse aktiivisesti tulkkaustilanteeseen, eli toisin sanoen tekemään interventioita? Vastaavatko tulkkauksen normit ja alalla vallitsevat käsitykset asiakkaiden näkemyksiä tulkin roolista? Liike-elämän tulkkauksesta tehdyn aiemman tutkimuksen perusteella hypoteesina on, että yritykset odottavat tulkkien tiivistävän, tekemään interventioita ja toimivan puolueellisesti. Vastaavasti hypoteesina on se, että suomalaiset säännöt ja tulkkauksen normit eivät ole yhteensopivia odotusten kanssa. Mikä tahansa käsillä olevan työn osa-alueista olisi varmasti riittänyt yhdeksi tutkielmaksi. Tutkimusaiheen

rajaus on kuitenkin tarkoituksellisesti jätetty liike-elämässä tapahtuvan tulkkauksen tutkimuksen vähäisyyden takia kohtalaisen laajaksi, jotta työssä voitaisiin tuoda esille erilaisia ilmiöitä ja havaintoja, joita olisi syytä tutkia tulevaisuudessa enemmän.

Tulkkauksen tutkimuksessa asiakkaan ääni on jäänyt hieman taka-alalle. Monia asioita käsitellään ensisijaisesti tulkkien näkökulmasta, jolloin vaarana on se, että tutkimuksen painotus siirtyy pois asiakkaista. On tärkeää, että tulkit pystyvät tarkastelemaan omaa toimintaansa omasta näkökulmastaan, jotta tulkkauksen laatua voidaan parantaa siltä osin, mitä asiakas ei kykene arvioimaan, mutta on myös muistettava, että harva tulkki tulkkaa omaksi ilokseen, vaan tulkkauksen on hyödytettävä jollain tavalla asiakasta. Tästä syystä on jopa vielä tärkeämpää, että tulkkausta tarkastellaan asiakkaiden näkökulmasta. Jotta asiakkaiden näkökulmaa voidaan tarkastella, tutkielmaa varten on haastateltu edustajia viidestä suomalaisesta yrityksestä, jotka ovat kansainvälistyneet tai aikeissa kansainvälistyä tulevaisuudessa. Haastattelun muodoksi valikoitui teemahaastattelu, joka mahdollistaa sen, että haastateltavien kanssa voidaan keskustella suhteellisen vapaasti käsiteltävistä aiheista, mikä on hyödyllistä ottaen huomioon, että liike-elämän tulkkausta on tutkittu maailmalla, saati Suomessa, varsin vähän. Haastattelujen kestot vaihtelivat puolen tunnin ja reilun tunnin välillä, ja tallenteet litteroitiin tutkimuskysymysten kannalta tärkeimmiltä osin. Vaikka otanta on pieni, aineisto antaa mielenkiintoisen kvalitatiivisen katsauksen aiheeseen sekä yksittäisten asiakkaiden odotuksiin ja toiveisiin. Koska tarkoituksena on ollut valaista liike-elämän tulkkausta myös laajemmin, haastateltavilta on kysytty myös muita kuin varsinaisiin tutkimuskysymyksiin liittyviä kysymyksiä, joista kaikkia ei ole tarkasteltu tässä työssä tarkemmin.

Käsillä olevan työn osa-alueet ovat pitkälti toisistaan riippuvaisia. Esimerkiksi tulkkauksen normit ja roolikäsitykset vaikuttavat siihen, millaisia ammattisäännöstöjä tulkeille laaditaan, mutta toisaalta olemassa olevat säännöt ohjaavat normien ja roolikäsitysten muodostumista. Kokonaisuudessa on kuitenkin pyritty etenemään johdonmukaisesti siten, että aluksi käsitellään tulkkausta liiketoiminnassa sekä siihen liittyviä erityispiirteitä ja asiakaslähtöistä näkökulmaa tulkkaukseen, minkä jälkeen perehdytään tulkin rooliin, erityisesti tulkin puolueettomuuteen ja aktiivisuuteen sekä roolikäsityksiä ohjaaviin normeihin. Neljännessä luvussa kuvataan työssä käytetyt menetelmät sekä aineisto, jota analysoidaan viidennessä luvussa.

## 2 Tulkkaus liiketoiminnassa ja liiketoimintana

Tässä luvussa tarkastellaan tulkkausta liiketoimintana ja havainnollistetaan, miksi asiakkaan näkökulmalla tulisi olla tulkkauksen tutkimuksessa enemmän painoarvoa ja miten rooli voidaan nähdä myös laatutekijänä. Sen jälkeen perehdytään tulkkaukseen liike-elämän ympäristössä aiemman tutkimuksen avulla selventäen, mihin liike-elämän tulkkaus sijoittuu suhteessa muihin tulkkauksen lajeihin.

### 2.1 Asiakkaan huomiointi tulkkauksessa

#### 2.1.1 Tulkkaus asiakaslähtöisenä asiantuntijapalveluna

Siinä, missä tulkkaus on käänöstieteen silmissä toimintaa, jossa lähtöteksti esitetään vain kerran (vrt. Kade 1968, 34) kauppatieteen näkökulmasta tulkkaus on palveluliiketoimintaa, joten tulkkausta tutkittaessa ja siitä keskusteltaessa on syytä ottaa huomioon myös palveluita ja liiketoimintaa ylipäätään koskevia tekijöitä. Christian Grönroos (2015, 77) määrittelee palvelun seuraavasti.

Palvelu on ainakin jossain määrin aineettomien toimintojen sarjasta koostuva prosessi, jossa toiminnot tarjotaan ratkaisuna asiakkaan ongelmiin ja toimitetaan yleensä, muttei välttämättä, asiakkaan, palvelutyöntekijöiden ja/tai fyysisten resurssien tai tuotteiden ja/tai palveluntarjoajan järjestelmien välisessä vuorovaikutuksessa. (Mp.)

Palveluilla voidaan katsoa olevan kolme peruspiirrettä: ”1. Palvelut ovat prosesseja, jotka koostuvat toiminnoista tai joukosta toimintoja. 2. Palvelut tuotetaan ja kulutetaan ainakin jossain määrin samanaikaisesti. 3. Asiakas osallistuu ainakin jossain määrin palvelun tuotantoprosessiin kanssatuottajana.” (Grönroos 2015, 79.) Tulkkausta voidaankin pitää eräänlaisena palvelun malliesimerkkinä. Tulkkaustilanteessa prosesseina voisi pitää esimerkiksi tiedon vastaanottamista, ymmärtämistä ja välittämistä. Tulkkausta kulutetaan lähes poikkeuksetta samanaikaisesti, kun sitä tuotetaan. Esimerkiksi simultaanitulkkauksessa kulutus tapahtuu lähes kirjaimellisesti tuottamisen kanssa samanaikaisesti. Tulkin asiakas käytännössä myös tuottaa perustan koko palvelulle, sillä hän tuottaa lähtökohtaisesti tulkattavan viestin.

Viime vuosikymmenien aikana asiakas ja asiakaslähtöinen ajattelutapa ovat kohonneet kauppatieteessä yrityksen toiminnan keskeisimmälle paikalle. Sen sijaan, että keskityttäisiin kulutuksen ohjaamiseen, pyritään keskittymään asiakkaan kuunteluun ja tämän tarpeisiin. (Honkola & Jounela 1993, 11–15.) Voidaan jopa ajatella, että asiakas määrittää koko yrityksen organisaation. Yrityksen ei tule myydä tuotteita ja palveluita, joita se haluaa myydä, vaan sen on vastattava asiakkaan tarpeisiin (Lindroos & Lohivesi 2010, 17). ”Jokainen pohdinta siitä, miksi

oma organisaatio on olemassa, pitää aloittaa asiakkaan todellisuudesta, hänen tilanteistaan, toiminnastaan ja tarpeistaan” (Lindroos & Lohivesi 2010, 17). Tämä näkökulma on kohonnut perinteisen omistajanäkökulman rinnalle, sillä voidakseen tuottaa omistajilleen voittoa yrityksen on tuotettava jotain hyötyä asiakkaille, eli tarkoituksena on luoda asiakasarvoa.

”Palvelut ovat prosesseja, joissa joukko yrityksen resursseja on vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa niin, että asiakkaiden toimintoihin ja prosesseihin syntyy arvoa” (Grönroos 2015, 82). Toisin sanoen, palvelulla pyritään auttamaan asiakasta arvon luonnissa, oli kyse sitten rahasta tai jostain muusta arvon muodosta. Jos yritys pyrkii ikään kuin huijaamaan asiakasta ostamaan tuotteen tai palvelun kerran, yritys saa rahaa, mutta asiakas ei välttämättä saa sitä, mitä haluaa tai tarvitsee, mikä puolestaan haittaa pidempien asiakassuhteiden luomista. Nämä periaatteet tulee muistaa myös tulkkauksesta ja kääntämisestä puhuttaessa, sillä ”asiakas ei osta käännöksiä, vaan kielellisen ratkaisun, jonka tarkoitus on esimerkiksi edistää tuotteiden myyntiä, tukea brändiä, luoda tietynlaisia mielikuvia, täyttää lain vaatima tarve tai korjata virhetilanne” (Rinne 2017, 12). Hyvin harvoin käännösälällä itse käännös on asiakkaan tavoite. Sen sijaan tavoitteena on jonkinlainen hyöty eli arvo. Esimerkiksi asioimistulkkauksessa voisi tulla vastaan tilanne, jossa Maahanmuuttoviraston on tarjottava asiakkaalle palveluita kielellä, jota tämä ymmärtää, eli täyttää lain vaatima tarve. Toteuttaakseen tehtävän Maahanmuuttoviraston on saatava paikalle joku, joka pystyy välittämään viestejä virkailijan ja palveluttavan välillä. Ratkaisu tähän asiakkaan tarpeeseen on tulkki. Tulkkaus ei siis lähtökohtaisesti ole asiakkaalle itseisarvo. Se on väline, jolla haluttuun lopputulokseen päästään.

Asiakkaan näkökulmaa ei ole täysin unohdettu myöskään tulkkauksessa (vrt. Collados Aís 2002; Kurz 2002), joskin sille on annettu selkeästi vähemmän painoarvoa kuin markkinoinnin tutkimuksessa, jossa asiakas on kaiken keskiössä. Karoliina Rinne (2017, 12) muistuttaa, että myös käännösälällä paras tapa kehittää toimintaa on kysyä asiakkailta itseltään, mitä nämä haluavat.

Tavoitteena on tehdä palvelusta asiakkaalle houkutteleva ja kääntäjäyrittäjälle kannattava. Kaikessa yksinkertaisuudessaan palvelumuotoilu voi olla omien asiakkaidensa tarkkaa kuuntelemista. Mitä asiakas oikeasti haluaa ostaa ja mihin tarpeeseen käännöksiä ostetaan? Kun kysyy ja kuuntelee olettamisen sijaan, on ymmärtänyt jotain olennaista asiakaslähtöisyydestä. (Mp.)

Rinteen huomio ei päde pelkästään kääntäjiin ja käännöksiin, vaan samaa voidaan sanoa tulkkauksesta. Esimerkiksi Cecilia Wadensjö (2011, 141) huomauttaa, että tulkkausälällä ongelma on se, että koulutusta ja ammattimaista tulkkausta ei arvosteta riittävästi tai siitä ei koeta saattavan lisäarvoa niin paljon, että siitä kannattaisi maksaa. Tavallisesti merkittävimmät toimeksiannot saa se, joka myy eniten tulkkauspalveluita halvimmalla hinnalla, vaikka tämä ei tarjoaisi

koulutetuimpia tulkkeja (Wadensjö 2011, 141). Liiketoiminnassa kilpailu onkin keskeinen tekijä. Tavallisen tulkkauspalveluntarjoajan asema on kaukana monopolista, sillä kilpailijoita riittää. Asiakkaiden hankkimiseksi yrityksen on erotuttava edukseen muista kilpailijoista. Ei siis riitä, että yritys on kilpailukykyinen, vaan yrityksellä on oltava kilpailuetu. Kilpailukyvyllä tarkoitetaan yksinkertaistettuna yrityksen kykyä tuottaa jokin palvelu yhtä laadukkaasti kuin kilpaileva yritys. Kilpailuedulla tarkoitetaan yrityksen kykyä toimia yhdellä tai useammalla tavalla, johon kilpailija ei kykene (Kotler & Keller 2012, 311). Tulkkauksessa valitettavasti ollaan usein tilanteessa, jossa kilpailijat ovat keskenään hyvin samankaltaisia, mikä puolestaan johtaa Wadensjönkin (2011, 141) mainitsemaan hintojen laskun kierteeseen. ”Jos palvelu muistuttaa muita kilpailevia palveluita, lähes ainoa keino on hintojen laskeminen” (Rinne 2017, 13). Hintojen laskeminen ei kuitenkaan pidemmällä aikavälillä ole hyödyksi asiakkaalle, saati tulkkausosalalle (vrt. mp.).

Yksi syy hankalaan tilanteeseen voi olla se, että asiakkaan näkökulmaa ei huomioida tulkkausosalalla tarpeeksi. Tulkkauspalvelujen asiakkaita ja heidän tarpeitaan saatetaan pitää samanlaisina, vaikka totuus on toinen (vrt. Kurz 2002). Koska asiakkaat ovat keskenään erilaisia, on mahdollista, että yhden mallin avulla ei voida vastata kaikkien asiakkaiden tarpeisiin. Jos tulkki ei kuuntele asiakasta, tämä ei voi itse kuvailla haluamaansa palvelua, jolloin palvelun kehittäminen on huomattavasti vaikeampaa. Tulkkausalan sisäiset odotukset kuitenkin ajavat tulkkeja hyvin kapeaan muottiin. Kun alalle on vakiintunut tietynlainen tapa tuottaa palveluita, tuttuja toimintatapoja pidetään itsestään selvinä, jolloin vaarana on se, että yksittäisen asiakkaan näkökulma katoaa.

Koska on hieman epäselvää, mikä oikeastaan on tulkkauksessa luotava tuote, olisi hyvä katsoa tulkkausta nimenomaan palveluna, jossa keskiössä ei ole pelkkä tuote, vaan vuorovaikutus. Tällöin tulkki ei myy asiakkaalle tulkattua puhetta, vaan mahdollisuuden vuorovaikuttaa. Kun tulkkausta lähestytään tästä näkökulmasta, tulkkausta voidaan muokata laajemmin vastaamaan asiakkaan tarpeita. Samalla on osittain siirrettävä syrjään yksittäisiin roolikäsityksiin pohjautuvat laatukriteerit, ja katsottava tulkkeja uusien silmin, sillä tilanteesta riippuen tulkkeiden kompetenssit mahdollistavat paljon laajemman palvelun kuin pelkästään viestin välittämisen. Tällöin myös asiakas voi hyötyä enemmän. Yksi tapa erottua muista kilpailijoista voisi tulkkausosalalla olla se, että halvemman hinnan sijaan tarjottaisiin asiakkaalle laajemmin räätälöityjä tulkkauspalveluita, jolloin tulkin rooli voisi olla tarpeen mukaan laajempi. Asiakas voisi itse päättää, millainen tulkkaus hänen tarpeisiinsa sopii parhaiten. Toisaalta tulkki on oman toimialansa asiantuntija

eikä asiakas välttämättä aina tiedä, mikä on hänelle parasta. Koska asiakkaalla ei ole yhtä paljon kokemusta kuin asiantuntijalla, voi olla tarpeen, että palveluntarjoaja ikään kuin kouluttaa asiakasta tilanteeseen ja räätälöi palvelunsa asiakkaan kanssa yhdessä asiakasta opastaen ja neuvoen. On kuitenkin selvitettävä, mitkä ovat asiakkaan mielestä tulkin merkittävimmät arvoa tuottavat ominaisuudet. Tulkkauksen asiakaslähtöinen tarkastelu on syytä aloittaa roolista myös siksi, ettei ole välttämättä täysin selvää, mikä tulkin rooli on asiakkaiden mielestä. Asiakkaiden käsityksellä roolista on merkittävä vaikutus siihen, millaista toimintaa tulkilta ylipäätään tulkkaustilanteessa odotetaan, mikä puolestaan vaikuttaa asiakkaan käsitykseen palvelun laadusta.

### **2.1.2 Tulkin rooli ja asiakaslähtöisyys tulkkauksen laadussa**

Aivan kuten kaikkea ammattimaista toimintaa, myös tulkin työtä on pystyttävä arvioimaan ja ohjaamaan jollain tavalla. Näin saavutetaan yhteisymmärrys siitä, mitä on hyvä tulkkaus, ja toisaalta, miten tulkkausta voidaan kehittää. Moni taho, esimerkiksi Euroopan Unioni, on tarttuneet toimiin laadukkaiden tulkkauspalveluiden takaamiseksi. Seurauksena on syntynyt lakeja ja järjestelmiä, jotka tukevat ammattimaista tulkkausta. (Hertog 2010, 52.) Esimerkiksi erilaiset tulkkierekisterit mahdollistavat pätevien tulkkien löytämisen. Tulkkausta varten on luotu myös virallisia standardeja (Collados Aís & García Becerra 2015, 370). Perimmäinen kysymys, johon standardeilla ja järjestelmillä yritetään vastata, kuuluu: millaista on laadukas tulkkaus?

Tulkkauksen laatua on tutkittu suhteellisen paljon, ja sitä voidaan pitää yhtenä tulkkauksen tutkimuksen tärkeimpänä käsitteenä (Collados Aís & García Becerra 2015, 368). Tulkin suorituksen ja tulkkauksen laadun arviointiin liittyy kuitenkin monia haasteita. Niistä vähäisin ei suinkaan ole se, kenen tulisi toimia arvioijana. Peter Moserin (1995, 4) mukaan tulkkauspalvelun laatua voidaan tarkastella kahdesta näkökulmasta. Yhtäältä palveluntarjoajien näkökulmasta ja näiden itsensä asettamista standardeista tai toisaalta palvelun käyttäjien arvioiden, tarpeiden ja odotusten näkökulmasta. Ángela Collados Aís (2002) on tutkinut, miten tulkit ja tulkkauspalvelujen käyttäjät arvioivat simultaanitulkkauksen laatua. Hänen tulostensa mukaan käyttäjät eivät ole hyviä arvioimaan laatua, mikä johtuu esimerkiksi siitä, että asiakkaat eivät kykene arvioimaan puheen ja tulkkeen sisällön vastaavuutta (mts. 335, 336). Asiakkailta ei siis välttämättä ole edes kykyä arvioida tulkkauksen kaikkia osa-alueita jo sen takia, että he eivät ainakaan lähtökohtaisesti ymmärrä molempia tulkin käyttämiä kieliä, jolloin esimerkiksi sisällön vastaavuuden arviointi ei ole mahdollista. Asiantuntijoina tulkeille itselleen sen sijaan on muodostunut vahva käsitys siitä, mitä hyvä tulkkaus on, mutta heidän arviointikyvyillään on myös rajansa. Tulkki on parempi arvioimaan laatua tietyillä osa-alueilla, mutta koska tulkki tuntee yleensä

asiakkaita huonommin käsiteltävän aiheen, asiakkaiden tavoitteet ja intentiot, myös hänellä itsellään on rajallinen kyky arvioida tulkkausta (Gile 2009, 42). Moser (1995, 4) muistuttaakin, että asiakkaan ja palveluntarjoajan näkökulmat ovat yleensä toisiaan täydentäviä.

Palvelujen markkinoinnin näkökulmasta on huomattavasti selkeämpää, kenen tulisi toimia arvioijana. ”Laatu on tarpeen määrittää samalla tavalla kuin asiakkaat sen määrittävät, sillä muuten laatuhankeissa saatetaan valita väärä toimenpiteitä ja päädytään vain tuhlaamaan aikaa ja rahaa” (Grönroos 2015, 100). Vaikka Grönroosin (mp.) näkemys on etenkin tulkkauksen näkökulmasta jyrkkä, se auttaa yrityksiä pyrkimään vahvempaan asiakastyytyvyyteen, mikä puolestaan auttaa myynnin kasvattamisessa. Asiaa voidaan havainnollistaa korkean teknologian yrityksen avulla. Yritys voi kehittää ja yrittää myydä tuotteita, jotka ovat yrityksen omasta ja mahdollisesti koko alan näkökulmasta edistyksellisiä, mutta ne eivät välttämättä vastaa asiakkaan tarpeeseen, tai asiakas ei kykene havaitsemaan laatua. Tällöin asiakas ei koe hyötyvänsä tuotteen ominaisuuksista. Jos vaatimattomammat komponentit olisivat riittäneet asiakkaalle, asiakkaan näkökulmasta laatu olisi voitu saavuttaa pienemmillä kustannuksilla.

Yksi tulkkauksen tutkimuksen kannalta merkittävimmistä laatuksiteereistä on peräisin Hildegund Bühleriltä (1986). Moni tutkija on myöhemmin viitannut hänen työhönsä ja muokannut kriteeristöä tarpeen mukaan (Collados Aís & García Becerra 2015, 371). Bühler (1986) nimeää yhteensä 11 kriteeriä, joilla voidaan arvioida tulkkausta sekä kielen että kielen ulkoisten tekijöiden näkökulmasta. Alkuperäisiin laatuksiteereihin kuuluvat:

- luonnollinen aksentti (*native accent*)
- miellyttävä ääni (*pleasant voice*)
- tulkkeen sujuvuus (*delivering fluency*)
- loogisuus ja johdonmukaisuus (*logical cohesion of utterance*)
- puheen ja tulkkeen merkityksen vastaavuus (*sense consistency with original message*)
- tulkkeen kokonaisuus (*completeness of interpretation*)
- oikeakielisuus (*correct grammatical usage*)
- oikeiden termien käyttö (*use of correct terminology*)
- sopiva tyyli (*appropriate style*)
- ulkonäkö (*pleasant appearance*)
- luotettavuus (*reliability*) (Bühler 1986, 231–233.)<sup>1</sup>

Bühlerin (1986, 231, 233) kriteeristön tavoitteena on antaa enemmän painoarvoa juuri käyttäjien odotuksille, minkä lisäksi hän väittää, että mainitut kriteerit heijastavat sekä käyttäjien että

---

<sup>1</sup> Oma käänös.

tulkkien laatuvaatimuksia. Ingrid Kurz (2002, 315) kuitenkin huomauttaa, ettei Bühler tehnyt kyselyään käyttäjille. Sen sijaan Bühler (1986) arvioi kriteeristöä tulkkeja arvioivan komitean, CACL:n, jäsenten näkemysten mukaisesti. Kurzin (2002, 315) mukaan käyttäjien näkemykset saadaan selville vain käyttäjiltä itseltään kysymällä, minkä lisäksi hänen mukaansa voidaan epäillä, että eri käyttäjryhmillä on erilaiset näkemykset. Kurz (mts. 323) todisti väitteensä vertailemalla eri konferenssien osallistujien käsityksiä laadusta. Siinä, missä joidenkin kriteerien painotuksessa oli yhteneväisyyksiä, toisten kriteerien painotuksessa oli eroja paitsi tulkkien ja kuuntelijoiden välillä myös eri kuuntelijaryhmien välillä (mp.).

Bühlerin (1986) laatukriteerit ovat hyvä kokoelma työkaluja, joiden avulla voidaan arvioida tulkin suoritusta, mutta ainoastaan silloin, jos oletuksena on, että tulkin tehtävä on vain ja ainoastaan kääntää puhujan puhetta mahdollisimman uskollisesti. Näin ei kuitenkaan välttämättä ole. Jos tulkilta odotetaan erilaista toimintaa ja roolia, Bühlerin (mt.) kriteerit eivät riitä arvioimaan tulkkauksilanteen onnistumista kokonaisuudessaan. Jos asiakas odottaa tulkin esimerkiksi tiivistävän, lisäävän tulkkeeseen jotain tai välittävän alatyylisen loukkauksen, joistakin laatu-kriteereistä on ehkä joustettava.

### **2.1.3 Odotukset määrittävät koettua laatua**

Collados Aís (2002, 336) erottelee edellä mainitussa tutkimuksessaan laadun koetuksi laaduksi (*perceived quality*) ja laaduksi (*quality*) ja vertaa näitä käyttäjien odotuksiin. Hänen tulostensa perusteella käyttäjien kokema laatu ei vastaa heidän odotuksiaan, vaikka heidän odotuksensa vastaavat alan käsitystä tulkkauksen objektiivisesta laadusta. Tämän perusteella Collados Aís (mp.) väittää, että käyttäjät eivät ole hyviä arvioimaan tulkkauksen laatua. Vaikka on perusteltua jakaa laatu tällä tavalla koetuksi laaduksi ja eräänlaiseksi objektiiviseksi laaduksi, jota Collados Aísin (mt.) tutkimuksessa edustavat Bühlerin (1986) laatukriteerit, ei koettua laatua tule vähätellä, sillä se edustaa käyttäjän eli asiakkaan näkökulmaa ja tarpeita siten, miten he itse kykenevät palvelua arvioimaan. Lopulta asiakas on kuitenkin se, jonka tarpeiden mukaan toimintaa tulisi kehittää (vrt. Lindroos & Lohivesi 2010, 17; Rinne 2017, 12). Grönroos (2015, 100) painottaakin, että juuri asiakkaan kokemaan laatuun tulisi keskittyä. Palvelun koetulla laadulla voidaan katsoa olevan kaksi ulottuvuutta, jotka ovat lopputulosulottuvuus eli tekninen laatu ja prosessiulottuvuus eli toiminnallinen laatu, jotka muodostavat yhdessä koetun kokonaislaadun. Lopputulosulottuvuudella tarkoitetaan sitä, mitä asiakkaalle lopulta jää vuorovai- kutuksen jälkeen ja prosessiulottuvuudella tarkoitetaan puolestaan sitä, miten asiakas tämän saa.



Esimerkiksi ravintolassa asiakas saa aterian, ja lentoyhtiö kuljettaa asiakkaan haluttuun määränpäähän. Näiden lopputulosten toteutumisen lisäksi asiakas kokee ja arvioi tapahtumien ketjua ja olosuhteita, joissa lopputulokset saavutettiin, kuten jonottamista tai henkilökunnan olemusta. (Grönroos 2015, 101–102.) Tulkkauksessa, kuten lentomatassa, prosessiulottuvuus ja lopputulosulottuvuus kulkevat käsi kädessä, sillä viesti välittyy palvelun aikana.

Grönroosin (2015, 77) mukaan vuorovaikutustilanteet ovat palveluliiketoiminnassa tärkeitä elementtejä, sillä ne ovat yksi merkittävimmistä perusteista, joilla asiakas arvioi yritystä. ”[–] asiakas kiinnittää huomiota nimenomaan palvelun näkyvään osaan” (mts. 80). Grönroos (mts. 77–78) havainnollistaa asiaa autokorjaamon avulla, jonka sisällä tapahtuvaa toimintaa asiakas ei luultavasti pysty näkemään, saati arvioimaan. Sen sijaan asiakas kykenee arvioimaan yritystä vuorovaikutustilanteiden perusteella tuodessaan autonsa huoltoon ja saadessaan sen myöhemmin takaisin (mp.). Tarkastellaan samaa ajatusta tulkkauksen näkökulmasta. Tulkkaustilanne on koko prosessissa jäävuoren huippu. Tunnin mittaista tulkkaustilannetta varten on saatettu valmistautua useiden tuntien ajan. Asiakkaan on hankala arvioida esimerkiksi tulkin valmistautumista tilanteeseen yksinkertaisesti sen vuoksi, että hän ei näe valmistautumisvaihetta. Asiakas pystyy arvioimaan tulkkauksen tarkkuutta vain sen perusteella, saako tämä loogisia vastauksia tulkin kautta takaisin. Tällöinkään hän ei voi täysin luotettavasti arvioida sitä, missä vaiheessa virhe tapahtuu, vai tapahtuuko ollenkaan. Esimerkiksi tulkin omia aloitteita voitaisiin tarkastella tulkkauksessa palveluprosessin näkyvänä osana. Jos tulkki esimerkiksi pyytää asiakkaalta lupaa muokata puhetta tulkkeessa selkeämmäksi, asiakkaan on helpompi arvioida tulkin toimintaa, koska hän tietää, mitä tulkki tekee.

Grönroosin (2015, 104) mukaan tekninen laatu painaa usein yritysten vaa’assa liikaa. ”Teknisen laadun strategia on menestyksenkäs vain siinä tapauksessa, että yritys onnistuu kehittämään sellaisen teknisen ratkaisun, johon kilpailijat eivät pysty vastaamaan” (mp.). Myös tulkkauspalveluita tarjotessa on hankala kilpailla teknisellä laadulla, sillä asiakkaan on vaikea arvioida esimerkiksi tulkkauksen tarkkuutta, eivätkä asiakkaat pysty myöskään vertaamaan tarkkuutta kilpailijoiden palveluun. Tämä ei tarkoita suinkaan sitä, että tarkkuus tai muut teknisen laadun osatekijät olisivat merkityksettömiä, päinvastoin. Teknisessä laadussa on päästävää tasoon, joka on riittävän hyvä asiakkaalle tämän tarpeisiin. ”Kun lopputulos on riittävän hyvä, sen merkitys hälvenee” (mp.). Tulkkauspalveluiden asiakkaat pitävät varmasti riittävää tarkkuutta oletusarvoisena, mutta on mahdollista, että he eivät huomaa tarkkuuden paranemista tuon tason jälkeen.

Tulke ja sen onnistuminen eivät siis ole ainoita koetun laadun tekijöitä. Asiakkaan on pitänyt tilata tulkki esimerkiksi puhelimitse ja tulkin on pitänyt saapua paikalle sekä kohdata asiakas. Myös näitä vaiheita asiakas väistämättä arvioi palvelussa. Onnistuiko yhteydenotto helposti? Oliko tulkki ajoissa paikalla? Vaikuttiko tulkki asialliselta ja pätevältä? Asiakkaat arvioivat sitä, mitä he pystyvät havaitsemaan (vrt. Grönroos 2015, 80). Tästä syystä asiakkaan on hankala arvioida esimerkiksi kopissa tulkkaavan tulkin toimintaa, koska hän ei havaitse muuta kuin tulkkeen, jota hän pystyy arvioimaan vain hyvin rajallisesti. John Martin Dodds (mts. 11) muistuttaaakin, että mitä lähempänä asiakasta tulkki toimii, sitä enemmän painoarvoa tulisi antaa asiakkaan tarpeille ja odotuksille. Kun tulkki on lähellä asiakasta, häntä on huomattavasti helpompaa arvioida. Vaikka esimerkiksi Bühlerin (1986) mainitsema ulkonäkö on teknisen laadun kannalta vähemmän merkityksellinen tekijä, sillä voi olla asiakkaan näkökulmasta merkittävä vaikutus, sillä ulkonäkö on yksi helpoiten havaittavista tulkin ominaisuuksista. Dodds (2011, 8–9) kertookin tilanteista, joissa tulkkia on jopa vaihdettu väärän sukupuolen tai pituuden vuoksi. Vaikka tällaiset ominaisuudet saattavat tuntua tulkeista – kenestä tahansa – merkityksettömiltä ja niiden arvostelu jopa röyhkeältä, ne ovat asioita, joita asiakkaiden on helppo tarkastella. On myös tosiasia, että vastaavat tekijät voivat estää toimeksiannon kokonaan, mikä merkitsee tulkille ansiomenetyksiä. Sukupuolta ja pituutta on hankala muokata asiakkaan toiveiden mukaan, mutta asiakkaat voivat arvioida tulkissa ja tulkkauksessa myös muita ominaisuuksia, jotka eivät välttämättä liity pelkästään kieleen ja sen välittymiseen.

Odotukset heijastavat tulkkausprosessiin osallistuvien toimijoiden tarpeita (Collados Aís & García Becerra 2015, 371) ja koettua laatua verrataan aina odotuksiin. Asiakkaalla on jo ennakoon palvelua kohtaan jonkinlaisia odotuksia, jotka ovat voineet muodostua esimerkiksi muiden asiakkaiden kertomista kokemuksista tai mainonnasta. Kokonaislaatuun vaikuttaa merkittävästi mahdollinen koetun laadun ja odotetun laadun kuilu, eli palvelun kohta, joka ei vastaa asiakkaan odotuksia. Jos koettu laatu vastaa odotuksia tai jopa ylittää ne, palvelu koetaan positiiviseksi. Jos taas koettu laatu ei yllä odotuksiin, palvelun laatu koetaan negatiivisena, vaikka tekninen laatu olisikin objektiivisesti hyvä. Tämän takia myös odotuksia on osattava hallita esimerkiksi lupaamalla mainoksissa liikaa. Yrityksen on parempi luvata vähemmän, sillä tällöin asiakas voidaan yllättää positiivisesti, minkä seurauksena hän todennäköisemmin ostaa palvelun myös uudelleen. (Grönroos 2015, 105–106.) Jos tulkki ilmoittaa tulkkaavansa kaiken ilman poistoja ja lisäyksiä, lupaukseen voi sisältyä vaara, ettei tulkki kykenekään siihen kaikissa tilanteissa. Kun asia paljastuu, asiakas pettyy, jos tarkoituksena on saada viesti välittymään mahdollisimman kattavasti. Koska palvelun tuottavat ihmiset, asiakas ja palveluntarjoaja, jokaiselle

asiakkaalle ei todennäköisesti voida myöskään tuottaa täysin samaa palvelua sosiaalisten suhteiden muutosten takia (Grönroos 2015, 81). Esimerkiksi tulkkaustilanteessa asiakas vaihtuu toisaalta tilanteesta toiseen, toisaalta saman tilanteen sisällä puhujan vaihtuessa. Asiakkaat saattavat myös käyttäytyä eri tavalla, jolloin ongelmana on se, miten koettu laatu voidaan pitää tasaisena (mts. 81–82).

Grönroos (2015, 132–135) jakaa odotukset Jukka Ojasalon (1999) työhön pohjaten sumeisiin, eksplisiittisiin ja implisiittisiin odotuksiin. Kun asiakkaat tietävät tarvitsevansa jotain, mutta eivät osaa kertoa tarkasti, mitä he tarvitsevat, kyse on sumeista odotuksista. Asiakkaat kykenevät sen sijaan tuomaan tarkemmin esille eksplisiittiset odotukset, joiden täyttämistä odotetaan aktiivisesti. Eksplisiittiset odotukset voidaan jakaa epärealistisiin ja realistisiin odotuksiin. Palveluntarjoajan tulisikin pyrkiä auttamaan asiakkaita muokkaamaan odotuksiaan siten, että ne olisivat realistisia, jotta pettymyksiltä vältytään. Esimerkiksi epämääräiset lupaukset voivat aiheuttaa sen, että asiakkaat olettavat palvelun sisältävän jotain, mitä se ei todellisuudessa sisällä. (Grönroos 2015, 133–134.) Tulkkauspalveluntarjoaja voisi esimerkiksi pyrkiä pettymyksen ehkäisemiseksi selkeyttämään, millaisessa roolissa tulkki toimii, jotta asiakas ei odota tulkilta toimintaa, jollaista tulkki ei todellisuudessa tarjoa. Ison haasteen muodostaa myös se, että asiakas ei välttämättä osaa tuoda kaikkia odotuksiaan ilmi. Eksplisiittisten, julkilausuttujen odotusten lisäksi asiakkailla voi olla implisiittisiä odotuksia, joita asiakas pitää liian itsestään selvinä julkilausuttaviksi, jolloin on olemassa riski, ettei palveluntarjoaja tiedosta näitä odotuksia ennen kuin asiakas pettyy. Palveluntarjoajan on pyrittävä jollain tavalla tuomaan nämä odotukset esille, jotta yritys voisi suunnitella palvelunsa etukäteen niin, että myös implisiittiset odotukset täyttyvät. (Mts. 134.)

## **2.2 Business-tulkkaus**

### **2.2.1 Kansainvälinen liike-elämä monikulttuurisena ympäristönä**

Ulkopuolisen voi olla vaikea muodostaa käsitystä siitä, mitä kansainvälisten liikesuhteiden muodostaminen käytännössä on. Kirjallisuudesta löytyy lähinnä kansainvälisen liiketoiminnan teoriaa, mutta jonkin verran myös kertomuksia ja kuvauksia ihmisten kohtaamisista. Seppo Tuominen (1997) havainnollistaa saksalais-suomalaisten liikesuhteiden syntyä molempien osapuolten näkökulmasta. Vaikka kaksikymmentä vuotta käsillä olevan työn ja Tuomisen (mt.) artikkelin julkaisun välissä ovat varmasti tuoneet mukanaan paljon muutoksia, Tuomisen katsaus antaa hyvän näkökulman ihmisten ja kulttuurien kohtaamiseen liiketoiminnan parissa. Ensikohtaaminen tapahtuu usein sattumalta esimerkiksi kansainvälisillä messuilla. Tämän jälkeen

potentiaaliseen kumppaniin otetaan yhteyttä puhelimitse tai kirjeitse, ja sovitaan tapaaminen. Mikäli tapaaminen toteutuu Saksassa, vierailun isäntä ottaa suomalaiset vieraat vastaan keskustelun ja yrityksen esittelyn merkeissä. Saksalainen varmasti yllättyy suomalaisten halusta mennä keskustelussa suoraan asiaan ilman sen suurempaa small-talkia ja hämmästyty siitä, että suomalaiset seuraavat keskittyneinä esittelyä ja ovat hiljaa, kuten Suomessa on tapana. Saksalainen isäntä puolestaan tulkitsee hiljaisuuden ymmärtämättömyyden merkiksi. Jos taas vierailu tapahtuu Suomessa, saksalaiselle vieraalle kerrotaan lyhyesti automatkalla yrityksestä ja ohi viilettävästä maisemasta. Perillä yrityksen tiloissa vieraalle esitellään kahvipöydän ääressä yrityksen johtohahmot saksalaisen hämmästellessä suomalaisten tapaa sinutella toisiaan asemaan katsomatta, kun taas suomalainen kokee esimerkiksi tittelin käytön puhuttelun ohessa epämiellyttäväksi. Illalla vierailun isäntä kutsuu vieraan kotiinsa illastamaan ja saunomaan epävirallisemmissa merkeissä. Seuraavana päivänä vieraalle esitellään yritys ja keskustellaan liikeasioista, minkä päätteeksi isäntäyritys kertoo olevansa valmis yhteistyöhön ja ehdottaa samassa suullista sopimusta ja kirjallisen sopimuksen laatimista vasta mahdollisesti jälkikäteen, mikä on suomalaiselle yleinen tapa. Vierailun päätteeksi saksalainen vieras hämmästyttää pienistä liikelahjoista, joita suomalaisten on usein tapana vieraille antaa. (Tuominen 1997, 148–151.)

Saksalais-suomalaisia liikesuhteita rakennettaessa tulee molemmin puolin vastaan Tuomisen (1997, 145) mukaan usein kulttuurieroja, jotka voivat olla kriittisiä koko suhteen syntymisen kannalta. Vaikka Tuomisen (mp.) esimerkissä suomalaiset liikemiehet osaavat sujuvasti saksaa, näin ei välttämättä aina ole, jolloin kieli ja kulttuuri muodostavat entistä suurempia haasteita. On sanomattakin selvää, että suomalaisten ja saksalaisten välisiä suhteita mutkistavat kulttuurierot ovat hyvin pieniä globaalissa mittakaavassa. Jos tällaisia kulttuurieroja tai kielimuureja ei osata tai esimerkiksi ajanpuutteen takia haluta yrityksen omin voimin selvittää, apua on hankittava ulkopuolelta. Tämä on markkinarako, osaamisen kysynnän ja tarjonnan kohtaamispaikka, jonka tulkki kykenee kompetenssillaan täyttämään.

### **2.2.2 Konferenssitulkkausta, asioimistulkkausta vai jotain siltä väliltä?**

Ei ole täysin selvää, miten liike-elämässä tapahtuva tulkkaus, toisin sanoen business-tulkkaus, (engl. *business interpreting*, myöhemmin: BI)<sup>2</sup> sijoittuu suhteessa muihin tulkkauksen lajeihin. Yksiselitteistä vastausta on vaikea löytää. Haastetta ei helpota se, että tulkkauslajien välinen jaottelu on monitulkintainen ja osittain vanhentunut (vrt. Kalina 2013). BI:tä on hyödyllistä

---

<sup>2</sup> Takimoto (2015) käyttää liike-elämässä tapahtuvasta tulkkauksesta termiä *business interpreting*. Business-tulkkaus on oma käänös. BI-lyhennettä käytetään työssä lukemisen helpottamiseksi.

tarkastella tilannekohtaisesti eri näkökulmista. Masato Takimoto (2015, 38) määrittelee BI:tä seuraavasti: ”Business interpreting involves interpreter-assisted cross-linguistic interactions in the private sector, including business negotiations, discussions, site visits, presentations, and so on.” Takimoton (mp.) avoimehkoon määritelmään sisältyy ajatus yksityisestä sektorista, sekä tulkkin tukemasta kielten välisestä vuorovaikutuksesta, jotka ovat selkeimmin BI:n ominaispiirteitä.

BI:ssä voidaan käyttää kaikenlaisia tulkkausmenetelmiä sillä tilanteet ja ympäristö vaihtelevat paljon (Takimoto 2015, 38–39). Kaikissa menetelmissä on omat etunsa, mutta niillä on myös heikkoutensa, minkä vuoksi on aina syytä miettiä, mikä menetelmä sopii parhaiten mihinkin tilanteeseen. Konsekutiivitulkkauksessa tulkki alkaa tulkata sen jälkeen, kun puhuja on lopettanut puhumisen. Konsekutiivitulkkaus soveltuu hyvin moneen tilanteeseen, koska sitä voidaan käyttää sekä monologin että dialogin tulkkaamiseen (Dam 2010, 75). Konsekutiivitulkkaus olikin ensimmäinen tapa tulkata kansainvälisissä konferensseissa ja se oli 1900-luvun alkupuoliskolla tulkkaamisen normi kaikenlaisissa kansainvälisissä tapaamisissa (mts. 76). Konsekutiivitulkkauksella viitataan usein kirjallisuudessa erityisen pitkien puheiden tulkkaamiseen esimerkiksi kansainvälisissä konferensseissa ja sitä saatetaankin pitää konferenssitulkkauksen alalajina, vaikka konsekutiivitulkkausta tulkkausmenetelmänä käytetään selkeästi eniten asioimistulkkauksessa. (Mts. 75.) Tässä työssä konsekutiivitulkkauksella tarkoitetaan kuitenkin edellä kuvattua tulkkausmenetelmää. Konferenssitilanteissa käytettyä tulkkausta kutsutaan joskus pitkäksi konsekutiiviksi (*long consecutive*) tai klassiseksi konsekutiiviksi (*classic consecutive*). Vastaavasti puhutaan lyhyestä konsekutiivista (*short consecutive*), jossa tulkataan kestoaltaan lyhempiä puheita. (Mp.)

Teknologian kehittyminen ja simultaanitulkkauksen käyttö Nürnbergin oikeudenkäynneissä 1940-luvulla johtivat siihen, että useat kansainväliset organisaatiot ottivat simultaanitulkkauksen käyttöön, koska se mahdollistaa nopeamman työskentelyn (Dam 2010, 76), sillä simultaanitulkkauksessa viesti välitetään suullisesti tulokielestä kohdekieleen samanaikaisesti viestin tuottamisen kanssa (Russo 2010, 333). Konsekutiivitulkkauksessa tulke kestää lähtökohtaisesti aina yhtä kauan, kuin varsinainen puheenvuoro, jolloin koko puheen pituus tulkkausineen tuplaantuu. Simultaanitulkkauksessa sen sijaan tulke kestää teoriassa yhtä kauan kuin alkuperäinen puhe, minkä vuoksi kokonaiskesto ei kasva. Simultaanitulkkausta pidetäänkin tehokkaimpana tulkkausmenetelmänä monikielisissä konferensseissa ja tapahtumissa (mp.). Simultaanitulkkaus vaatii kuitenkin onnistuakseen laitteistoa ja tulkkauskopin, mikä aiheuttaa taloudellisia

kustannuksia. Ongelmia ei aiheudu tiloissa, joissa on valmiiksi puitteet simultaanitulkkaukselle, mutta simultaanitulkkauksen mahdollistaminen muissa tiloissa vaatii paljon järjestelyjä ja väivännäköä, kuten väliaikaisten koppien asentamista. Vaikka konsekutiivitulkkauksen käyttö on vähentynyt monikielisissä tilaisuuksissa, se on edelleen edullisin ja joustavin tulkkauksen muoto, ja sitä suositetaan edelleen kasvokkain käytävissä korkean tason diplomaattisissa tapaamisissa ja liike-elämän neuvotteluissa, jos viestitään kahden kesken kahdella kielellä ja luottamuksellisuutta, yksityisyyttä ja välittömyyttä pidetään tehokkuutta tärkeämpänä (Dam 2010, 76).

Robin Settonin (2010, 66) prototyyppisen määritelmän mukaan konferenssitulkkaukselle ominaisia piirteitä ovat puitteina korkean tason viralliset tapaamiset ja neuvottelut sekä simultaanitulkkaus tai pitkä konsekutiivitulkkaus. Setton (mp.) kuitenkin muistuttaa, että esimerkiksi kansainvälisissä liike-elämän tapaamisissa tulkkaus saattaa tapahtua myös lyhyttä konsekutiivitulkausta käyttäen, mikä on myös havaittavissa BI:tä kuvaavista aineistoista (esim. Gavioli & Maxwell 2009). Sylvia Kalina (2013, 118) pitääkin liike-elämässä tapahtuvaa tulkkausta osana konferenssitulkausta, mutta muistuttaa, että sana konferenssitulkkaus (saks. *Konferenzdolmetschen*) ei vastaa merkitykseltään koko konferenssitulkkaukseksi kutsuttavan toiminnan kirjoa. BI:tä on pidetty perinteisesti korkean profiilin ja tasavertaisten osapuolten myötä osana konferenssitulkausta myös siksi, että englanninkielinen termi *community interpreting* (suom. ~yhteisötulkkaus) viittaa osittain epäammattimaiseen tulkkaukseen, jossa tulkattavat osapuolet ovat harvoin tasavertaisia (mts. 111–113).

Suomessa *community interpreting* -termiä vastaa sisällöllisesti parhaiten asioimistulkkaus. Termit eivät käänny yksiselitteisesti päikseen, vaan niiden välillä on eroja. Asioimistulkkaus ymmärretään Suomessa selkeämmin ammattimaisena tulkkauksena, jossa toisena osapuolena on ulkomaalaistaustainen tai viittomakielinen henkilö ja toisena osapuolena isompi, monesti julkinen organisaatio, kuten Kela tai Maahanmuuttovirasto. *Community interpreting* -termi päinvastoin sisältää osittain oletuksen, että tulkki ei ole ammattilainen, vaan esimerkiksi tulkattavan sukulainen (vrt. Kalina 2013, 111–112). ”Community interpreting (CI) takes place to enable individuals or groups in society who do not speak the official or dominant language of the services provided by central or local government to access these services and to communicate with the service providers” (Hertog 2010, 49). Tämänkaltainen asioimistulkkauksen määritelmä poissulkee BI:n, koska se kattaa pelkästään julkisella sektorilla tapahtuvan tulkkauksen. Asioi-

mistulkkaukseen liittyy myös usein osapuolten epäsymmetrinen valta-asema (vrt. viranomaisen ja maahanmuuttaja). BI:ssä näin ei ole, sillä osapuolet ovat yleensä tasavertaisia. Sen sijaan voimasuhteet perustuvat osallisten suhteellisiin asemiin kunkin liikesuhteen mukaisesti (Garzone 2002, Takimoto 2015, 39)<sup>3</sup>.

Kirsty Heimerl-Moggan ja Summer Mouallem (2012) ovat vertailleet BI:n ominaisuuksia asioimis- ja konferenssitulkkauksen kanssa ja huomanneet, että BI sijoittuu näiden väliin. Asioimistulkkauksessa ja BI:ssä, joka luokitellaan usein konferenssitulkkaukseksi, on samanlaisia piirteitä. Molemmissa on samanlaisia tilanteita ja aiheita, kuten lakiasioita, vierailuja, sopimusasioita ja talousasioita, minkä lisäksi niissä käytetään samoja tulkkausmenetelmiä. (Mts. 348–350.) Asioimistulkkauksessa voi olla asiakkaina ihmisiä, jotka ovat erityisen haavoittuvaisia, mutta myös BI:ssä voi tulla vastaan arkaluonteisia tilanteita, jotka vaativat tulkilta esimerkiksi kulttuurin tuntemusta (mts. 360). BI:ssä myös aiheet ja puitteet vaihtelevat todella paljon (Takimoto 2015, 38–39), minkä vuoksi luokittelu niiden perusteella on haastavaa.

Toisaalta asioimistulkkauksen ohella vastaavien viestintätilanteiden tulkkauksesta käytetään myös termiä dialogitulkkaus (engl. *dialogue interpreting*) (esim. Wadensjö 1998, 50; Gavioli & Maxwell 2009, 143–145), joka on ainakin jokseenkin limittäinen *liaison interpreting* -termin kanssa, minkä piiriin BI saatetaan myös luokitella (esim. Gentile, Ozolins, Vasilakakos 1996). Näillä termeillä viitataan hyvin samantapaiseen toimintaan, mutta ne korostavat eri tavoin lajia määrittäviä osatekijöitä, kuten tulkkausympäristöä, siihen osallistuvia henkilöitä tai tulkattavan viestinnän luonnetta. Kuten on tullut ilmi, tulkkauslajien jaottelu on jokseenkin monitulkintainen, ja BI vaikuttaa sopivan eri ominaisuuksiltaan hyvin monen tulkkauslajiin. BI lienee helppoin luokitella konferenssitulkkaukseksi, koska kyseinen laji on hyvin laaja (vrt. Kalina 2013, 118). Tästä syystä käsillä olevassa työssä BI:tä ei käsitellä ainakaan ensisijaisesti asioimistulkkauksena, mutta tulee muistaa, että BI:tä on samankaltaisuuksien vuoksi joskus syytä tarkastella myös asioimistulkkauksen näkökulmasta.

### 2.2.3 Havainnot kentältä

Vaikka aineisto ja havainnot BI:stä ovat harvassa, aiheesta on kirjoitettu joitakin mielenkiintoisia artikkeleita, jotka antavat vihjeitä siitä, että liike-elämä on hyvin erikoislaatuinen tulkkaus-

---

<sup>3</sup> Garzone, Giuliana (2002a) Conflict in linguistically asymmetric business negotiations: The case of interpreter-mediated encounters. In M. Gotti, D. Heller & M. Dossena (eds) Conflict and Negotiation in Specialised Texts. Selected Papers of the 2nd CERLIS Conference. Bern: Peter Lang, 249–271 (Pöschhacker 2015, 472).

ympäristö. Leong Kon (1996, 116–117) mukaan BI:n ympäristö ei rajoitu pelkästään toimistoihin, vaan tulkattavia tilanteita voi olla yhtä hyvin tehdashallissa kuin lentokoneessa. Tulkin tuleekin ottaa huomioon, että ympäristön vaihtelu voi vaikuttaa myös henkisesti tulkattaviin ulkomailla matkustettaessa. Tilanteet vaihtelevat myös siinä mielessä, että tulkki saattaa aluksi tulkata pienen ryhmän kesken neuvotteluita, minkä lopuksi neuvottelujen lopputuloksia esitellään julkisuudessa, jolloin tulkki tulkkaa suuremmalle yleisölle. (Mts. 117.) Liike-elämän tapaamisissa neuvottelulla on hyvin merkittävä rooli, minkä vuoksi on erittäin tärkeää, että tulkki hallitsee eri kulttuurien neuvottelutavat nonverbaalisine elementteineen. Neuvottelut ovatkin hyvin ominainen piirre BI:lle (mts. 119). Neuvottelut voivat olla luonteeltaan hyvin erilaisia vaihdellen epävirallisista ja rennoista lounastapaamisista virallisiin kokouksiin. (Mts. 120.) Neuvotteluihin liittyy aina myös jonkin asteinen varovaisuus, sillä neuvotteluissa osapuolet pyrkivät saavuttamaan usein jonkinlaista hyötyä, joka voi olla ristiriidassa toisen osapuolen hyödyn kanssa. Jos tulkki esimerkiksi pyytää puhujalta tarkennusta, jota ei voida lausua ääneen luottamuksellisten tai poliittisten syiden vuoksi, voi syntyä kiusallisia tilanteita (mts. 123). Kiusallisten tilanteiden välttäminen voi koitua tulkille ikäväksi myös muilla tavoin. Kon (mts. 122, 123) mukaan tulkkeja saatetaan joskus jopa käyttää syntipukkeina tilanteissa, joissa asiakas kokee, että syyttämällä tulkkia vältetään isompi haitta. Ko (mp.) lisää, että tulkin on osattava vetää raja tällaiselle toiminnalle. Jos tulkki protestoi tulkkaustilanteessa asiakasta vastaan, voivat seuraukset neuvottelulle olla kohtalokkaat. Toinen vaihtoehto on ilmoittaa asiakkaalle tilanteen ulkopuolella, että vastaisuudessa tällaista toimintaa ei hyväksytä. (Mp.)

Luottamuksellisuus ja arkaluonteinen tieto ovat keskeisiä tekijöitä liike-elämässä, mikä aiheuttaa haasteita tulkin valmistautumiseen. Joissakin tapauksissa tulkki saatetaan perehdyttää hyvinkin laajasti yrityksen tuotteisiin ja tavoitteisiin, kun taas toisissa tapauksissa tulkille saatetaan arkaluonteisuuden vuoksi antaa hyvin vähän tietoa, minkä lisäksi valmistautumista varten saatava aihe voi olla epämääräinen tai muuttua keskustelun aikana (Ko 1996, 118). Tulkin on siis hyvin vaikea ennakoida keskustelujen suuntaa ja sisältöä (mp.).

BI:stä kirjoitetun kirjallisuuden perusteella liikemiehille aika ja tehokkuus ovat todella tärkeitä. Yrityselämässä arvostetaan Doddsin (2011, 7) mukaan tulkkeja, jotka ovat keskeyttämättä, tiivistävät, tekevät poistoja ja toimivat ajoittain omasta aloitteesta. Tarkkuutta ei siis välttämättä arvosteta yhtä paljon kuin tehokkuutta. Doddsin (mp.) havaintojen perusteella yksityiskohdilla ei ole niin paljoa merkitystä, minkä lisäksi neuvotteluissa pyritään etenemään mahdollisimman nopeasti, minkä vuoksi yritysmaailmassa ei arvosteta sitä, että tulkki käyttää tulkkeeseen yhtä



paljon aikaa kuin puhuja. Jotta aikaa voitaisiin säästää, tulkki voi poistaa tulkkeessa puheesta esimerkiksi miettimistaukoja ja korjauksia, mutta merkittävämpien poistojen tekeminen on todella haastavaa. Tulkkeen tiivistämisessä tulkilta saatetaankin odottaa laajaa taitoa ja vastuuta, sillä asiakas haluaa kuulla vain tilanteen kannalta välttämättömimmät asiat (Dodds 2011, 7). Sarah Tripepi Winteringham (2011, 240) jakaa Doddsin (2011, 7) näkemyksen liikemiesten kiireisyydestä ja kertoo liikemiesten usein ärsyntyvän, jos näiltä esimerkiksi pyytää selvennystä. Tällainen reaktio johtuu Tripepi Winteringhamin (2011, 240) mukaan luultavasti juuri siitä, että liikemiehet pyrkivät olemaan nopeita ja tehokkaita, ja puheen keskeyttäminen merkitsee heille ongelmia viestin välittymisessä. Toisaalta vastakkaisiakin mielipiteitä löytyy. Kon (1996, 121) näkemyksen mukaan tulkit voivat hyvin kysyä liike-elämässä puhujilta selvennyksiä ja käyttää jopa sanakirjoja oikeiden termien löytämiseen.

Dodds (2011, 6) arvelee, että yritykset suosivat enemmän kääntäjiä tulkkien sijaan, koska ammattijärjestöt eivät suojaa näitä samassa määrin, jolloin yritykset voivat vaikuttaa enemmän hintaan, tulkkien määrään ja tulkin rooliin. Yrityksissä ei hänen mukaansa myöskään pidetä siitä, että joku ulkopuolinen tulee kertomaan, miten esimerkiksi kokous tai tapaaminen tulisi toteuttaa (mts. 7). Doddsin (mts. 6–7) havaintojen perusteella kääntäjät ovat yritysten suosiossa myös siksi, että nämä ovat usein tehneet yhteistyötä aiemminkin keskenään, joten kääntäjillä on entuudestaan tietoa ja kokemusta yrityksestä. Tulkeilta odotetaan liike-elämässä lisäksi monia muita tehtäviä, kuten osallistujien palvelua tai muuta aktiivista osallistumista (mts. 24) sekä sihteerin ja assistentin tehtäviä (Ko 1996, 117). Aiempien havaintojen mukaan tulkin tilanneet liikemiehet odottavat tulkilta myös uskollisuutta (Tripepi Winteringham 2011, 241) ja puolueellisuutta (Wadensjö 1998, 50). Ko (1996, 121) mainitseekin tulkkien kokevan, että BI:ssä tiettyjä tulkkauksen periaatteita on muokattava. Tulkkien mukaan BI:ssä on toimittava toimeksiantajan puolella käyttäen omia taitoja sellaisen tiedon hankkimiseksi, johon toimeksiantaja ei muuten pääsisi käsiksi, mikä aiheuttaa tulkeille eettisiä haasteita (mp.). Tulkkia saatetaan esimerkiksi pyytää kertomaan mielipiteensä toisesta osapuolesta ja arvioimaan toisen osapuolen luotettavuutta (mp.). Doddsin (2011, 7) mukaan tulkkien koulutuksen ja asiakkaiden odotusten välillä onkin merkittäviä eroja, eikä tulkeille opeteta liike-elämässä vaadittavia taitoja.

### 3 Tulkin roolin solmukohtia

Tässä luvussa perehdytään tulkin rooliin. Käsittely aloitetaan tulkin roolia koskevan aiemman tutkimuksen esittelyllä ja käänntieteessä vallitsevien rooliodotusten tarkastelusta. Luvussa 3.2 perehdytään käsillä olevan työn kannalta tärkeimpiin tulkin roolin osa-alueisiin, aktiivisuuteen, näkyvyyteen ja puolueettomuuteen, minkä jälkeen tarkastellaan tulkin roolia määrittäviä normeja ammattisäännösten avulla. Lopuksi hahmotetaan vielä kolme teoreettista roolia, joiden avulla on helpompi tarkastella tulkin toiminnan laajuutta.

#### 3.1 Rooli tulkkauksen tutkimuksessa

Rooli on sosiologiassa keskeinen termi, jolla viitataan ihmisen toimintaa määrittäviin tekijöihin. ”Roolit ovat objektiivista, yleispätevää, institutionaalistunutta sosiaalista käyttäytymistä” (Jokivuori & Vainio 1991, 21). Yksilöllä on tavallisesti yhden sijaan useita rooleja, joita noudatetaan olosuhteista riippuen (Allardt & Littunen 1966, 17; Jokivuori & Vainio 1991, 21). Roolit voivat olla luonteeltaan pysyviä tai lyhytkestoisia. Esimerkiksi yksilön rooli vanhempänä on suhteellisen pysyvä, kun taas rooli esimerkiksi asiakkaana pankissa asiointitilanteessa on lyhyt. (Jokivuori & Vainio 1991, 21–22.) Tulkin rooli on vastaavasti luonteeltaan lyhytkestoinen, sillä se omaksutaan selkeästi ainoastaan tulkkaustilanteessa ja sen läheisyydessä. Monet osatekijät, kuten erilaiset normit ja eri osapuolten odotukset muotoilevat tulkin roolia. Yhteiskunnassa ja sosiaalisessa elämässä on olemassa sääntöjä, jotka määrittävät sen, miten eri tehtävissä ja asemissa tulee käyttäytyä. Näitä kutsutaan sosiologiassa rooliodotuksiksi. (Allardt & Littunen 1966, 17.) Rooli asettaa liikkumavaran tulkin toiminnalle, sillä jos tulkki tekee jotain, jota muut eivät koe tulkille sopivaksi, rooliodotuksia rikotaan ja syntyy ristiriitoja. Tällöin tulkkia ei välttämättä nähdä tulkkina tai ainakaan hyvänä sellaisena. Rooli on yksi tärkeimmistä asioista, jonka varsinkin asioimistulkin on opittava hallitsemaan, sillä asioimistulkin on toimitettava usein haasteellisissa ja herkissä olosuhteissa (Hertog 2010, 51). Todennäköisesti samasta syystä tulkin roolia ja sitä koskevia ristiriitoja käsitellään usein asioimistulkkauksen näkökulmasta.

R. Bruce W. Anderson on yksi ensimmäisistä tulkin roolia sosiologisesta tulokulmasta tarkastelleista tutkijoista. Alun perin vuonna 1976 julkaistussa artikkelissaan *Perspectives on the role of interpreter* Anderson (2002, 210) asettaa tulkkaustilanteille kolme peruselementtiä: 1. Tulkkausta tapahtuu tavallisesti sosiaalisissa tilanteissa, joissa vuorovaikutusta on vähintään kolmen ihmisen välillä. 2. Nämä toimijat voidaan nimetä tuottajaksi (*producer*), tulkiksi (*interpreter*)

ja kuluttajaksi (*consumer*). Joissain tapauksissa tuottaja ja kuluttaja vaihtavat roolia keskenään (vrt. luento ja keskustelu). Näitä kahta voidaan kutsua myös tulkin asiakkaiksi, sillä tulkki palvelee molempia. 3. Tulkin rooli muodostuu keskeiseksi, koska tämä on kaksikielisenä ainoa, joka mahdollistaa tehokkaan viestinnän yksikielisten asiakkaiden välillä. Vaikka Andersonin (1976) artikkeli on ehtinyt ikääntyä, ja sitä on seurannut kiivas keskustelu tulkin roolista, näiden kolmen peruselementin voidaan edelleen katsoa pätevän eräänlaisina tulkkauksen äärirajoina. Käsillä olevassa työssä asiakkaalla tarkoitetaan ensisijaisesti sitä osapuolta, joka on tilannut tulkin.

Tulkin roolia voitaisiin tarkastella myös määrittelemällä, mikä tulkki on. Ongelma on kuitenkin se, että tulkin ja tulkkauksen määrittely on ollut hyvin haastava tehtävä lukuisista yrityksistä huolimatta (vrt. Roy 2002, 345–346). Tulkkausta pidetään usein suullisena kääntämisen muotona, minkä Danica Seleskovitch (1978, 2) kiteyttää määritelmään seuraavasti: ”Translation converts a written text into another written text, while interpretation converts an oral message into another oral message.” Seleskovitchin (mp.) määritelmä ei kuitenkaan ota huomioon kaikkia tulkkauksen ilmenemismuotoja, kuten viittomakielen tulkkausta, jossa ei välitetä molempiin suuntiin suullista viestiä (Roy 2002, 346). Tulkkauksen määritelmiä on sittemmin pyritty kehittämään kattavamiksi. Otto Kade (1968, 34) toteaa, että kääntämisen ja tulkkauksen ero on se, että kääntämisessä lähtöteksti pysyy muuttumattomana, kun taas tulkkauksessa lähtöteksti esitetään yhden ainoan kerran. Tämä määritelmä kuvaa tulkkausta kattavammin ja laajemmin, mutta se jättää kuitenkin hyvin paljon tulkinnan varaa sille, mitä kaikkea tulkki voi käytännössä tulkatessaan tehdä.

Cynthia B. Roy (2002, 346) kuvaa tulkkauksen määritelmiä niin tiiviiksi, etteivät ne kykene selittämään kattavasti tulkkauksista tai tulkkauksilannetta, minkä lisäksi ne käsittelevät tulkkauksista hyvin mekaanisesti. Tämän vuoksi Roy lähestyy tulkin roolia paljon viitatussa artikkelissaan *The Problem with definitions, descriptions, and the role metaphors of interpreters* erilaisten kuvausten ja metaforien avulla. Yhteistä valtaosalle tulkin roolin kuvauksista on ajatus tulkin äärimmäisestä osattomuudesta (mts. 348), eli siitä, että tulkki ei ole tilanteessa itse aktiivinen osapuoli, vaan toimii näkymättömästi ja passiivisesti välittäen tarkasti ja uskollisesti asiakkaiden tuottamaa sisältöä kieleltä toiselle. Tulkin tulisi siis ainoastaan kääntäen esittää se, mitä tulkkattava sanoo (Wadensjö 2002, 356). Tällaista toimintaa Royn (2002, 348) mukaan kuvaa parhaiten metaforisesti putki. Tulkki toimii kahden puhujan välillä putkenä, jota pitkin puheen merkitys välittyy. Tulkki on siis ihanteellisesti näkymätön, puolueeton ja passiivinen, eli

hän pidättäytyy vaikuttamasta omilla toimillaan viestintätilanteen kulkuun ja lopputulokseen. Anderson (2002, 213) käyttää putki-ajatusta noudattavan puolueettoman tulkin roolista kuvausta uskollinen kaiku (engl. *faithful echo*). Hänen kuvauksestaan saa käsityksen, että tulke on alkuperäisen puheen toisella kielellä toistuva kaiku, joka on mahdollisimman uskollinen alkuperäisen puheen sisällölle. Jos tulkki päättää toimia uskollisena kaikuna molemmille asiakkaille, hän hakeutuu Andersonin (mp.) mukaan kohti sitoutumatonta ja puolueetonta roolia.

Puolueettomuutta ja näkymättömyyttä pidetään usein tulkkauksessa ihanteellisina ja keskeisinä arvoina, koska niiden toteutuessa varsinaiset tulkkauksilanteen osapuolet pääsisivät kommunikoimaan keskenään luontevasti ilman ulkopuolista häiriötä, minkä lisäksi taustalla on historiallisia syitä. Roy (2002, 349–351) käy artikkelissaan läpi viittomakielen tulkeista käytettyjen kuvausten ja metaforien historiaa, joka auttaa ymmärtämään myös puhuttujen kielten tulkkaukseen liittyviä ilmiöitä. Pyrkimys ammatillistumiseen on ollut Yhdysvalloissa asioimistulkkauksen piirissä yksi tulkin näkymättömyyttä, puolueettomuutta ja passiivisuutta vaalivaan rooliin ajanut tekijä (mts. 349). Royn (mp.) mukaan kuurojen tulkkeina toimivat alun perin perheenjäsenet ja ystävät, jotka käyttivät itsestään sanaa auttaja (engl. *helper*). Tulkin ja auttajan välillä ei ollut selkeää erottelua ennen 1960-lukua. Auttajat saattoivat tulkkauksen lisäksi auttaa kuuroja monissa asioissa ja jopa tehdä päätöksiä näiden puolesta, mikä sai kuurot vaikuttamaan kykenemättömiltä hoitamaan itse omia asioitaan. (mp.)

Ammatillistumista tavoiteltaessa tulkkia alettiin pitää eräänlaisena koneena, jonka tulisi pystyä tulkkamaan äärimmäisen uskollisesti, pysymään erossa tulkattavan intresseistä ja pidättäytymään tekemästä päätöksiä tulkattavan puolesta. Saman ajatuksen pohjalle rakennettiin esimerkiksi Yhdysvaltojen tulkkien eettinen säännöstö *Code of Ethics* vuonna 1965. (Roy 2002, 349–350.) Säännöstöjen tarkoituksena oli vahvistaa tulkattavan asemaa ja kitkeä ajattelutapaa, jonka mukaan tulkki toimii tulkattavan auttajana (Tate & Turner 2002, 374). Uuden roolin mukaan tulkit tarjosivat siis ammattimaista palvelua (Roy 2002, 349–350). Kone-kuvaus sai osakseen kritiikkiä, minkä vuoksi jyrkästä määritelmästä yritettiin päästä eroon kutsumalla tulkkia viestinnän helpottajaksi. Viestinnästä tulkkauksilanteeseen omaksuttiin ajatus lähettäjistä, vastaanottajasta ja viestistä (mts. 50). Tällöin tulkki toimii viestiä välittävänä kanavana erikielisen lähettäjän ja vastaanottajan välillä (Roy 2002 Ingramiin viitaten)<sup>4</sup>. Viestinnän helpottaja -kuvaus noudattaa kuitenkin Royn (2002, 351) mukaan putki-mallin ajatusta. Myöhemmin 80-luvun

---

<sup>4</sup> Ingram, Robert (1974) "A Communication Model of the Interpreting Process," *Journal of the Rehabilitation of the Deaf* 7: 3–9 (Roy 2002, 353).

käänteessä tulkkeihin liitettiin kieliosaamisen lisäksi myös kulttuurintuntemus ja kyky välittää viestejä paitsi kielestä, myös kulttuurista toiseen (Roy 2002, 351).

Suuri osa tulkin roolista käydystä keskustelusta siis keskittyy tulkin aktiivisuuteen eli siihen, miten laajasti tulkki saisi tulkkaustilanteessa tehdä omia päätöksiä ja irtautua sisällön sanatar-kasta kääntämisestä. Putki-malliin perustuva ajattelutapa jättää Royn (2002, 352) mukaan liian monta merkityksen muodostamiseen liittyvää tekijää huomioimatta, minkä lisäksi kielen kääntäminen on vain pieni osa tulkin tehtävää.

Because interpreters are the only bilinguals in these situations, the knowledge of different linguistic strategies and conversational control mechanisms resides in them alone. This means that the interpreter is an active, third participant with potential to influence both the direction and the outcome of the event, and that the event itself is intercultural and interpersonal rather than simply mechanical and technical. (Roy 2002, 352.)

Vaikka putki-mallilla on pyritty myös asiakkaan näkökulmasta hyvään, se ei välttämättä vastaa asiakkaiden tarpeisiin kaikissa tilanteissa, koska se rajoittaa keinoja, joilla tulkki voisi palvella asiakasta. Putki-mallissa tarkkuus on keskeisin suorituskriteeri, jolloin esimerkiksi tulkattavien osapuolten intentioiden (*intentions*), eli heidän tarkoittamansa merkityksen, sekä viestinnän tavoitteiden huomiointi ja konteksti jäävät sivuseikoiksi (Angelelli 2015, 214). Esimerkiksi Wadensjö (vrt. 1998, 21–24) muistuttaa, että puhetta voidaan tarkastella toimintana sen sijaan, että sitä tarkasteltaisiin tekstinä, jolloin intention välittäminen ja ymmärryksen saavuttaminen voivat vaatia äärimmäisen uskollisesta kääntämisestä poikkeamista.

On olemassa selkeitä havaintoja siitä, että tulkit eivät todellisuudessa toimi täysin näkymättömästi tai puolueettomasti ihanteellisista arvoista huolimatta (vrt. Tate & Turner 2002). Käännöstieteen käsitys tulkin roolista liikkuu jatkuvasti kohti suuntaa, jossa tulkki on aktiivisempi ja kasvavassa määrin vastuussa kulttuurien välisten erojen pohtimisesta (Katan 2013, 85). Erik Hertogin (2010, 51) mukaan esimerkiksi asioimistulkki nähdään nykyään enemmänkin aktiivisena kolmantena osapuolena tulkkaustilanteessa. Vaikuttaa siltä, että kentällä havaittavat ammattisäännöstoista poikkeavat ilmiöt tiedostetaan paremmin ja on olemassa laajempi hyväksyntä sille, että tulkki voi tarvittaessa olla aktiivinen. Tasapaino todellisuuden ja ihanteita tavoittelevien säännöstöjen välillä on kuitenkin Hertogin (mp.) mukaan hatara.

## 3.2 Tutkittavat roolin osa-alueet

### 3.2.1 Tulkin aktiivisuus, näkyvyys ja interventiot

Kysymykseen, onko tulkki tulkattavien osapuolten ohella tulkkaustilanteen kolmas aktiivinen ja näkyvä osapuoli vai passiivinen ja näkymätön ulkopuolinen toimija, on monta vastausta. Aktiivisuutta ja näkyvyyttä käytetään joskus synonyymien tavoin, joten niiden määrittelemisen tämän työn osalta on tarpeellista. Tässä työssä tulkin aktiivisuudella tarkoitetaan toimintaa, jossa tulkki ei pelkästään käännä passiivisesti puhujan tuottamaa viestiä, vaan toimii jollain tavalla omasta aloitteesta. Tulkki on usein tulkkaustilanteessa ainoa ihminen, jolla on kyky ymmärtää molempia puhujia ja näiden kulttuuria, joten tulkki on myös tilanteessa ainoa, joka kykenee korjaamaan kielestä tai kulttuurista johtuvia väärinkäsityksiä (vrt. Roy 2002, 352). Tulkki saattaa esimerkiksi huomata, että toinen osapuoli on kuullut tai ymmärtänyt sisällön väärin. Joskus voi myös olla tarpeen, että tulkki pyytää puhujaa puhumaan hitaammin, jotta puhe olisi selkeämpää. Esimerkki selvemmästä tapauksesta voisi olla se, kun tulkattava kysyy, paljonko kello on, ja tulkki vastaa itse. Tällöin tulkki on tulkkaustilanteessa aktiivinen.

Tulkin näkyvyys on puolestaan seurausta tulkin aktiivisuudesta. Mikäli tulkki tekee ratkaisuja, joissa ei pelkästään välitetä tulkattavien viestiä, tulkattavien huomio kiinnittyy tulkkiin. Tulkkauksen tutkimuksessa puhutaan näkyvyyden sijaan usein näkymättömyydestä (engl. *invisibility*), jolla tarkoitetaan sitä, että tulkki ei ole tilanteessa varsinainen toimija ja sitä, ettei tulkillä ole varsinaisesti valtaa (vrt. Angelelli 2015). Toisin sanoen, osapuolet toimivat aivan kuin tulkki ei olisi edes paikalla, sillä tulkin ei tulisi vaikuttaa tilanteeseen millään tavalla. Toisaalta on huomautettava, että tulkki pystyy käyttämään valtaa ja toimimaan aktiivisesti myös näkymättömänä, sillä asiakkaiden on hyvin hankala arvioida esimerkiksi sitä, mitä tulkki sanoo toisella kielellä (vrt. Anderson 2002, 213). Tulkkauksen tutkimuksessa ja tulkkien koulutuksessa on viime aikoihin asti painotettu tulkin näkymättömyyttä, mikä johtuu siitä, että tutkimuksessa on keskitytty voimakkaasti konferenssitulkkaukseen (Katan 2011, 38), joka on perinteisesti yksisuuntaisempaa, mikä jättää vähemmän tilaa tulkin aktiivisuudelle, jolloin myös ristiriitoja syntyy vähemmän. David Katan (2011) tutki maailmanlaajuisesti tulkkien habitusta ja käsityksiä normeista. Katanin (mts. 50–55) havaintojen mukaan valtaosa tulkeista on sitä mieltä, että tulkin tulee olla näkymätön. Katan (mts. 39) esittää, että näkymättömyys toimii konferenssitulkkauksessa yksisuuntaisen viestinnän luonteen vuoksi, mutta viestinnän muuttuessa selkeästi vuorovaikutuksellisemmaksi tulkkaamisen normit estävät tulkkeja korjaamasta virheitä, jos jo-

kin menee pieleen. Kääntämisen yhteydessä sen sijaan on laajemmin hyväksytty ajatus kääntäjän näkyvyydestä. Esimerkiksi Ben van Wyke (2010, 113) kehottaa kääntäjiä tiedostamaan näkyvyytensä, jotta he voisivat arvioida toimintaansa realistisemmin ja vastuullisemmin. Rosemary Arrojo (1998, 44) mielestä yhdenkään vastuullisen kääntäjän ei tulisi valita näkymätöntä roolia myöskään eettisten syiden takia. Arrojo (mts. 41, 43–45,) perustelee väitettään muun muassa sillä, että todellista viestin merkitystä ei voida välittää täydellisesti edes samaa kieltä puhuvien välillä.

Kuten kääntämisessä, myös tulkkauksessa tapahtuu todellisuudessa paljon muutakin kuin pelkästään kielen äärimmäisen uskollista kääntämistä. Esimerkiksi Wadensjö (2002) havaitsi tutkiessaan tulkattuja haastattelutilanteita maahanmuuttokontekstissa, ettei tulke välttämättä aina noudata tarkasti alkuperäistä puhetta, minkä lisäksi tulkki koordinoi tulkkaustilanteita viestien välittämisen ohella. Kuten luvussa 2.2.3 mainittiin, on olemassa viitteitä siitä, että esimerkiksi BI:ssä tulkilta myös vaaditaan aktiivisuutta (esim. Takimoto 2015, 39). Laura Gavioli ja Nick Maxwell (2009) tutkivat tulkattujen liikekeskustelujen avulla tulkkien toimintaa ja havaitsivat aineistossaan tulkkien tuottavan puhetta myös oma-aloitteisesti. Gavioli ja Maxwell (mts. 176) haastavat perinteisen ajatuksen näkymättömästä ja puolueettomasta roolista. Heidän havaintojensa perusteella tulkki on myös kielen ja viestinnän asiantuntija, joka hallitsee paitsi kielen kääntämisen, myös vuorovaikutuksen ja viestinnän.

Gavioli ja Maxwell (2009, 147–172) jaottelevat tulkin puheen neljään erilaiseen toimintosekvenssiin, jotka ovat puhujan puheen kääntäminen (*translation of principal participant talk*), tulkin vastaus edelliselle puhujalle (*principal participant talk and interpreter direct response*), korjaus (*repair initiation and resolution*) ja muut tulkin aloitteet (*other types of interpreter initiated talk*). Puhujan puheen kääntämisessä tulkki ei toimi oma-aloitteisesti, vaan toistaa toisella kielellä asiakkaan tuottaman puheen kuulijalle ymmärrettävässä muodossa (mts. 175). Kyse on niin sanotusti normaalista tulkkauksesta, jossa tulkki pyrkii ainoastaan välittämään vastaanotamaansa viestiä eteenpäin. Tulkin tietoon on kuitenkin esimerkiksi saattanut aiemmin tulkkaustilanteen aikana tulla informaatiota, jota toinen osapuoli kysyy, jolloin Gaviolin ja Maxwellin (mts. 152–160) havaintojen perusteella tulkki saattaa vastata edelliselle puhujalle kierättämättä kysymystä toisen osapuolen kautta. Tulkki saattaa myös tehdä aloitteen viestinnässä tapahtuvan virheen, kuten väärinymmärryksen korjaamiseksi tai itse suorittaa korjauksen (mts. 160–168). Esimerkki korjauksesta voisi olla se, kun tulkki esimerkiksi pyytää puhujalta selvennystä, jos ei ymmärrä, mitä puhuja sanoi (vrt. mts. 160–161). Tällöin tulkki saattaa esimerkiksi

jättää puhujan puheesta pois epäroinnin ja tulkata vain puhujan korjaaman puheen (vrt. Gavioli & Maxwell, 160–163). Tulkki tekee tulkatessaan myös muita aloitteita tuottamalla itse puhetta tai muokkaamalla puhujan puhetta (vrt. mts. 168–172).

Kun tulkki irtautuu viestin välittämisestä ja jollain tavalla toimii itse joko näkyvästi tai näkymättömänä, puhutaan aloitteiden ohella tulkin väliintuloista eli interventioista (engl. *intervention*) (esim. Katan 2011). Katan (mts. 35) jakaa interventiot strategisiin (*strategic*), pragmaattisiin (*pragmatic*), kulttuurillisiin (*cultural*), ideologisiin (*ideological*) ja refleksiivisiin (*reflexive*) tasoihin. Strategisella interventiolla puhujan puheeseen voidaan esimerkiksi lisätä jokin alun perin implisiittinen asia, jotta tulke olisi eksplisiittisempi (mts. 37–38). Pragmaattisen ja kulttuurillisen intervention avulla tulkki voi esimerkiksi muuttaa tulkkeessa rekisteriä tai muokata mahdollisesti loukkaavaa puhetta mukauttaakseen tulketta kuulijan kulttuuriin sopivammaksi (mts. 39–43). Tällöin tulkin on otettava huomioon muun muassa puhujan ja kuulijan intentiot sekä kulttuurisidonnaiset käytännöt ja uskomukset, joiden välittyminen voi olla hankalaa ilman, että tulkki esimerkiksi lisää tulkkeeseen jotain (vrt. mp.). Ideologinen interventio puolestaan liittyy tulkkiin ja tämän ideologiaan (mts. 43–44). Tulkki tekee ideologisen intervention, jos hän esimerkiksi poikkeaa puheen välittämisestä ja sanoo tai tekee jotain oma-aloitteisesti toimiakseen jonkin osapuolen hyväksi (mts. 43). Refleksiivinen interventio on tulkin keino ajaa omia päämääriään ja arvojaan tulkattavien kustannuksella esimerkiksi manipuloimalla tietoisesti viestin sisältöä (mts. 44, 45). Refleksiiviset interventiot poikkeavat ideologisista interventioista siten, että interventioilla voidaan pyrkiä esimerkiksi sabotoimaan tulkkaustilannetta molempien tulkattavien osapuolten näkökulmasta (vrt. 43–45).

Interventioille voi olla monenlaisia syitä. Esimerkiksi Kon (1996, 122) mukaan tulkit valitsevat liike-elämän neuvotteluissa usein sovittävän roolin konfliktien syntyessä ja tunteiden kuumentuessa, mikä näkyy puheen pehmentämisenä tulkkeessa. Ko (mp.) painottaa, että neuvottelevien osapuolten tavoite on päästä neuvotteluissa eteenpäin toisen loukkaamisen sijaan, mutta samalla itselle haetaan parasta mahdollista lopputulosta, mikä voi aiheuttaa konflikteja. Jos tulkki ei pehmentä puhetta, neuvottelut voivat keskeytyä, kun taas pehmentäminen saattaa mahdollistaa neuvottelun jatkumisen (mp.). Kon (mp.) mukaan osapuolet ovat lopulta jopa kiitollisia siitä, että tulkki pehmentää hetkellisiä kiivaantumisia.

Tulkki voi interventiolla myös luoda väärinkäsityksiä ja ongelmia tulkkaustilanteeseen häiritsevän vuorovaikutuksen onnistumista, ja kuten Ko (1996, 122) muistuttaa, viestinnän hankaloittaminen on aina tulkin tavoitteiden vastaista. Interventiot vaativat tulkilta laajaa osaamista, jota



ei välttämättä voida pitää viestintätaitojen tavoin tulkkille oletusarvoisena. On muistettava, miksi tulkkia halutaan käyttää esimerkiksi liikeneuvotteluissa. Asiakas hallitsee tavallisesti oman liikeneuvottelunsa aiheet ja sisällön, mutta hän haluaa ymmärtää toista osapuolta ja keskustella tämän kanssa. Tulkin tehtävä on tavalla tai toisella vastata tähän tarpeeseen käyttäen ensisijaisesti kieli- ja viestintätaitoja. Jos tulkki haittaa asiakkaan muita toimintoja tehdessään virheen puuttellisten tietojen tai taitojen vuoksi, on selvää, että asiakas kärsii. Interventioita voidaankin käsitellä riskien tavoin, sillä onnistuessaan interventiolla voidaan palvella asiakasta paremmin, mutta epäonnistuessaan ne voivat olla haitallisia. Riskejä voidaan kuitenkin hallita. Mikään ei estä tulkkia laajentamasta osaamistaan erikoistuen esimerkiksi jonkin tietyn alan tulkkaukseen substanssiosaamista kerryttämällä. Mikäli tulkki keskittyy kapeampaan alaan, tulkki voi kehittyä juuri tuon kapean segmentin tarpeita varten. Tulkki voisi jopa tarjota osaamistaan esimerkiksi laajempaan monikielisen viestinnän konsulttipalveluna.

Merkittävä kysymys interventioissa ja tulkin aktiivisuudessa on myös se, kenellä on vastuu, jos jokin menee pieleen. Jos tulkki tekee virheen, josta asiakkaat kärsivät, on luontevaa ajatella, että tulkki on vastuussa negatiivisesta lopputuloksesta. Tämä lienee yksi syy, minkä vuoksi tulkkauksessa perinteisesti pyritään näkymättömyyteen ja puolueettomuuteen, koska silloin tulkillä on pienempi todennäköisyys tehdä virheitä, jotka voisivat vaikuttaa tulkkauksilanteen lopputulokseen. Jos tulkki tekee pragmaattisia ja tulkkauksilanteessa käsiteltävään asiaan liittyviä interventioita, kuten vastaa kuulemansa perusteella edellisen puhujan kysymykseen, riskien todennäköisyys kasvaa.

### **3.2.2 Tulkin puolueettomuus**

Tulkki palvelee yleensä kerralla kahta asiakasta, toisin sanoen osapuolta, jolloin tulkin on toimittava molempien asiakkaiden luoman paineen keskellä (Anderson 2002, 212; Ozolinis 2015, 319). Osapuolilla voi olla keskenään ristiriitaisia odotuksia tilanteen lopputulosta kohtaan. Voidaan kuvitella vaikkapa asioimistulkkauksilanne, jossa Maahanmuuttovirasto on kutsunut maahanmuuttajan haastatteluun oleskeluluvan edellytyksien selvittämistä varten. Tällaisessa tilanteessa maahanmuuttaja todennäköisesti toivoo saavansa haastattelun lopputuloksena oleskeluluvan. Maahanmuuttoviraston edustajan tehtävä sen sijaan on toimia lain määräämällä tavalla. Näin ollen hänen näkökulmastaan myös oleskeluluvan hylkääminen voi olla pakollinen lopputulema. Seurauksena osapuolten tavoitteiden välille syntyy ristiriita, jonka keskellä tulkin on kirjaimellisesti toimittava.

Puolueettomuus voi kuulostaa hyvin yksiselitteiseltä asialta tulkin kannalta varsinkin tilanteessa, jossa kahden osapuolen välillä toimii vain yksi tulkki, jonka tehtävä on tulkata keskustelua molemmille osapuolille. Puolueettomuutta on kuitenkin monenlaista. Mukailleen Georg Simmelin triadimallia (1964, 150), johon myös Anderson (2002) viittaa, voidaan todeta, että puolueettomuus saavutetaan yhtäältä silloin, kun tulkki jakaa osapuolten intressit yhtäläisesti. Toisaalta puolueettomuus voi johtua myös siitä, että tulkki on tilanteesta täysin irrallaan. Sen sijaan, että hän jakaisi molempien osapuolten intressit, tulkki suhtautuu täysin neutraalisti molempiin (vrt. Simmel 1964, 149–150). Andersonin (2002, 213) mukaan ensimmäisessä tapauksessa tulkki pyrki todennäköisesti manipuloimaan vuorovaikutusta kohti lopputulosta, jossa molemmat osapuolet kokisivat saaneensa kaiken hyödyn irti tilanteesta. Tällöin myös tulkki, joka jakaa molempien osapuolten tavoitteet, kykenisi ajamaan omia intressejään. Toisessa tapauksessa Anderson (mp.) uskoo tulkin pyrkivän äärimmäiseen uskollisuuteen jopa eleiden ja intonaation tasolla, sillä kaikki mahdolliset lopputulokset olisivat tulkin kannalta yhdentekeviä, mikä pakottaisi osapuolet käsittelemään itse erimielisyytensä. Sitoutumaton tulkki voisi siis toimia osapuolilta näkymättömissä manipuloijana käyttäen kielitaitonsa takaaman monopoli-aseman luomaa valtaa tasapuolisesti tai vaihtoehtoisesti toimia tilanteessa täysin passiivisesti (mp.). Puolueettomuus ei siis välttämättä tarkoita sitä, että viesti säilyisi muuttumattomana, vaan tulke voi vaikuttaa kuulijan mielestä muuttumattomalta, vaikka todellisuudessa tulkki olisi tehnyt muokkauksia esimerkiksi pehmentämällä puhujan jyrkkiä sanamuotoja ja ilmauksia (mp.).

Tulkkauksen tutkimuksessa on havaittu, että puolueettomuutta on todellisuudessa hyvin vaikea saavuttaa, vaikka esimerkiksi ammattisäännöt (ks. luku 3.3) osoittavat, että tulkeilta odotetaan alan sisällä puolueettomuutta. Tulkin omat intressit osapuolia tai näiden käsittelemää asiaa kohtaan voivat luonnollisesti vaikuttaa puolueettomuuteen, mutta sama pätee myös tulkin erikoisosaamiseen, kieleen. Esimerkiksi Wadensjö (1998, 239–240) havainnollistaa kiehtovalla esimerkillä, miten tulkki saattaa jo pelkästään me-muotoa käyttämällä näyttää puolueelliselta toisen osapuolen silmissä, vaikka tulkki itse pyrki parhaansa mukaan toiminnassaan puolueettomuuteen ja mahdollisimman tarkkaan vastaavuuteen. Sen lisäksi, että tulkin kaksikielisyys mahdollistaa koko ammatin harjoittamisen, kielten oppimisjärjestyksellä voi olla vaikutus siihen, kumpaan kieleen ja kulttuuriin tulkki todennäköisimmin samaistuu (Anderson 2002, 211). Andersonin (mp.) mukaan tulkki samaistuu suuremmalla todennäköisyydellä oman äidinkielenensä puhujiin. Hän väittää, että tulkin minäkuva voi olla neutraali, mikäli kumpikaan tämän työkielistä tai kulttuureista ei ole ensisijainen tai vallitseva (mts. 213). Anderson (mts. 214)

kuitenkin muistuttaa, ettei vahvempaan kulttuuriin samaistuminen ole yksiselitteistä ja myös päinvastaisia tutkimustuloksia on olemassa.

Siitä huolimatta, että liike-elämässä tulkeilta saatetaan vaatia puolueettomuutta, BI:tä koskevassa tutkimuksessa aihetta on käsitelty vähän (Ko 1996, 122). Takimoto (2006, Takimoton 2015, 39–40 mukaan)<sup>5</sup> havaitsi tutkimuksessaan, että jotkut tulkit olivat valmiita ottamaan aktiivisemmän roolin BI:ssä. Tulkit olivat valmiita säätämään omaa rooliaan asiakkaan odotusten mukaan pyrkien samalla, aina kun mahdollista, tarkkaan tulkkeeseen ja puolueettomuuteen (mp.). Ko (1996, 121–122) väittää, että tulkin asiakkaiden mielestä pyrkimys täydelliseen puolueettomuuteen on jopa epärealistinen ja epäkäytännöllinen. On myös tapauksia, joissa molemmilla osapuolilla on omat tulkit, jolloin mahdollisilta ristiriidoilta vältytään etenkin silloin, kun osapuolten välille on vaarassa muodostua konflikti eturistiriitojen takia (ks. Anderson 2002, 212; Takimoto 2015, 39). Tällaisissa tilanteissa on Takimoton (2015, 39) mukaan loogista, että tulkin tehtävänä on pyrkiä edustamansa osapuolen tavoitteisiin. Tulkin laajempi rooli on hänen mukaansa ymmärrettävissä myös silloin, kun kyseessä on in-house -tulkki, eli tulkki, joka kuuluu samaan yritykseen kuin henkilöt, joille tämä tulkkaa (mp.).

Tulkin puolueellisuus joutuu koetukselle esimerkiksi silloin, kun hän päättää, mitä kääntää ja mitä jättää kääntämättä. Tripepi Winteringhamin (2011, 240) mukaan liike-elämän tilanteissa osallistujat saattavat sanoa toisesta osallistujasta loukkaavia asioita, joita ei ole tarkoitettu tulkattavaksi, mihin syyllistyy useammin tulkin tilannut osapuoli, koska tämä kokee olevansa tulkin kanssa läheisemmissä väleissä. Paras ratkaisu on Tripepi Winteringhamin (mts. 240–241) mukaan jättää tällaiset ilmaukset tulkkaamatta. Samalla hän muistuttaa, että ongelmaksi muodostuu kuitenkin se, että toinen osapuoli silti kuulee puhujan puhuvan ja saattaa pyytää tulkkia tulkkaamaan, jos tulkki ei äärimmäisessä tapauksessa tulkkaa puhujan jälkeen mitään (mp.). Haasteellista on myös se, jos toinen osapuoli sanoo jotain, mikä ei välttämättä ole kovin loukkaavaa itsessään mutta on tarkoitettu vitsinä tulkille (mts. 241). Jos tulkki nauraa, hänen voi olla pakko tulkata puhe toiselle osapuolelle. Jos tulkki ei tulkkaa mutta silti nauraa vitsille, toinen osapuoli tuntee olonsa ulkopuoliseksi ja näkee tulkin selkeästi puolueellisena ja toisen osapuolen kanssa liittoutuneena (vrt. mts. 241). Toisaalta, jos vitsi tulkataan, voi olla, että sen sisältö ei välity samalla tavalla toiseen kieleen tai kulttuuriin, mikä voi hämmentää kuulijaa

---

<sup>5</sup> Takimoto, Masato 2006. Interpreters' role perceptions in business dialogue interpreting situations. *Monash University Linguistic Papers* 5 (1). 47–57 (Pöchhacker 2015, 527).

puhumattakaan siitä, että vääränlainen vitsi voisi joissain tilanteissa jopa loukata kuulijaa, mikä on omiaan haittaamaan neuvottelua.

Tulkki on puolueellisimmillaan tehdessään refleksiivisiä interventioita (ks. Katan 2011, 44–45). Tällöin tulkki ajaa omaa agendaansa asiakkaiden kustannuksella ja taistelee näiden tavoitteita vastaan, jolloin yhdeksi eettiseksi kysymykseksi nousee tulkin palkkio. On yhtäältä väärin, jos tulkille maksetaan siitä, että hän häiritsee tai jopa sabotoi asiakkaitaan näkyvästi, saati näkyvämmästä. Toisaalta tulkki saattaa kokea itse edistävänsä hyvää aatetta. Vastaavasti tulkki saattaa tuntea toimivansa oman etiikkansa vastaisesti, jos hän päättää olla puuttumatta asiaan (vrt. mts. 45). Tällaista toimintaa ei kuitenkaan voida myöskään tulkkausalan sisäisten normien mukaan hyväksyä (ks. luku 3.3.2; SKTL 1994). Asiakkaiden sabotoiminen on myös omiaan rikkomaan luottamusta koko ammattikuntaan etenkin liike-elämän ympäristössä, jossa luottamus on keskeistä, ja arkaluonteiset keskustelut ja aiheet yleisiä.

### **3.3 Normit rajoina ja ammatillistumisen tukena**

#### **3.3.1 Ammattisäännösten vahvuudet ja heikkoudet**

Ammattimaisuus on hyvin keskeinen kysymys asioimistulkkauksessa, koska alalla on edelleen paljon epäpäteviä tulkkeja (Hertog 2010, 50). Varsinkin asioimistulkkauksen piirissä kuullaan usein tilanteista, joissa tulkiksi on päätyntä asianosaisen kaksikielinen tuttu, sairaalan maahanmuuttotouastainen siivoaja tai jopa lapsi (vrt. Hertog 2010, 50; Tryuk 2012, 135; García-Sánchez, Faulstich & Hopkins 2011). Asiakkaat eivät välttämättä aina ymmärrä, mitä riskejä epäammattimaiseen tulkkaukseen, saati jäävin tulkin käyttöön liittyy. Erilaiset ammattiyhdistysten laatimat ammattisäännöt ohjaavat osaltaan tulkkien toimintaa. Niiden tarkoituksena on usein tukea tulkkeja ammattikuntana tarjoten ohjeita ja neuvoja ammatinharjoittamiseen. Säännösten avulla voidaan myös erotella ammattitulkit muista tulkkauspalveluiden tarjoajista, koska säännösten antamaa kuvaa pidetään alan sisällä ammattimaisen tulkkauksen mallina. Kuten edellisessä luvussa mainittiin, tulkin rooli käsitettiin aiemmin putkena tai lasina, jonka läpi informaatio osapuolten välillä kulkee täysin muuttumattomana (vrt. Hertog 2010, 51; Roy 2002, 347, 348), mikä on hyvin kapea rooli. Vastaavasti useissa varhaisimmissa ammattisäännöstoissä tulkin rooli on hyvin rajoittava ja preskriptiivinen (Hertog 2010, 51). Suuri osa ammattisäännöstoistä myös ilmaisee sen, mitä tulkin rooli ei ole sen sijaan, että ne selittäisivät, mikä tulkin rooli

on (Roy 2002, 347). Näin säännöstyillä pyritään korjaamaan etenkin epäammattimaisten tulkkien toimintaa. (Ozolins 2015, 320–321 Haleen 2007 viitaten.)<sup>6</sup>. Ongelmana on kuitenkin se, että samalla tulkin voi olla vaikea sisäistää, millaista toimintaa häneltä käytännössä odotetaan ja missä kulkee aktiivisuuden raja (vrt. Roy 2002, 347).

Maailmanlaajuisesti ammattisäännöstyillä on paljon yhteisiä piirteitä, kuten luottamuksellisuus, tarkkuus ja puolueettomuus (Ozolins 2015, 320 Haleen 2007 viitaten)<sup>6</sup>. Asioimistulkkaukseen keskittyvät säännöstyöt puuttuvat usein yksityiskohtaisemmin rooliin ja tulkin toimintaan, kun taas konferenssitulkkausta koskevat säännöstyöt jättävät roolin ja sen rajan useammin huomiotta. Syy tähän on se, että konferenssitulkkausta käyttävät ihmiset, jotka ovat tavalla tai toisella tasavertaisia. (Mts. 321.) Sen sijaan asioimistulkkauksessa asiakkaat ovat harvoin tasavertaisessa asemassa, minkä vuoksi kaikkien osapuolten oikeuksien toteutuminen pyritään varmistamaan. Tämän eron taustalla on osittain myös se, kuten edellä on mainittu, että konferenssitulkkauksessa viestintä on lähinnä yksisuuntaista, jolloin tilaa konflikteille on vähemmän, koska vastaanottaja on passiivinen, sillä hän lähinnä kuuntelee sen sijaan, että vastaisi puheeseen (vrt. Roy 2002, 352). Monien maiden ammattisäännöstyöt on kuitenkin rakennettu jollain tasolla kokenemaisen putki-mallin pohjalle (vrt. Wadensjö 2002, 355; Tate & Turner 2002, 374; Angelelli 2015, 214).

Säännöstyöt luovat väistämättä tietyt rajat sille, mitä tulkki voi työssään tehdä (vrt. Ozolins 2015, 320). Ne muovaavat vaikutusalueellaan tulkin roolia kaikille yhdenmukaiseen suuntaan, mikä helpottaa ammatinharjoittamista siten, ettei tulkin tarvitse joka tilanteessa miettiä uudelleen rooliaan, koska on valmiiksi olemassa selkeä malli, jonka mukaan toimia. Toisaalta ne samalla rajoittavat tulkin mahdollisuuksia toimia parhaaksi katsomallaan tavalla tilanteissa, joissa esimerkiksi asiakkaan odotukset ovat ristiriidassa säännöstyön kanssa. Tutkijat ovatkin osoittaneet, että todellisuudessa ammattimaiseltaan tulkit eivät aina toimi säännöstyöjen mukaisesti. Granville Tate ja Graham H. Turner (2002) ovat tutkineet viittomakielen tulkkien keskuudessa sitä, miten Iso-Britannian säännöstyöt ja todellisuus kohtaavat. Heidän mukaansa mikään säännöstyö ei voi antaa valmista ratkaisua kaikkiin ongelmatilanteisiin, vaan tulkit tekevät tilanteessa ratkaisuja siltä pohjalta, miten he tulkitsevat säännöstyön ytimen (mts. 373). Taten ja Turnerin (mts. 381) havaintojen mukaan viittomakielten tulkkien omat ammatinharjoitusta koskevat käsitykset poikkeavat heidän aineistossaan osittain brittitulkkereja koskevasta säännöstyöstä. Säännöstyöjen laatijat odottavat usein tulkkien tulkitsevan säännöstyötä maalaisjärjen avulla, mutta ongelma on

---

<sup>6</sup> Hale S (2007) *Community Interpreting*. Basingstoke: Palgrave Macmillan (Ozolins 2015, 335).

se, että tulkit eivät aina kykene tulkitsemaan säännöstöä kovin joustavasti. Sen sijaan tulkit odottavat säännöstön antavan yksinkertaisen ratkaisun ongelmiin. (Tate & Turner 2002, 382). Tästä syystä säännöstöillä on hyvin paljon valtaa ja niiden olisi hyvä itsessään osoittaa, miten laajasti sisältöä voi tulkita.

Royn (2002, 352) mukaan suurin osa tulkeista tiedostaa todellisuuden ja tilanteet, joissa tulkin roolilta vaaditaan myös osallistumista ja aktiivisuutta. Vaikka alalle syntyy tällä tavalla joustoa, tilanne ei ole välttämättä täysin ongelmaton. Tate ja Turner (2002, 375) väittävät, että Iso-Britannian säännöstön tukema konemainen rooli on jopa aiheuttanut hiljaisen salaliiton tulkkien keskuuteen, sillä alalle on muodostunut korkea kynnyksellä keskustella avoimesti siitä, miten tulkit itse todellisuudessa toimivat tilanteissa ja ratkaisevat ongelmia. On toisaalta hyvä, että tulkit pystyvät tarvittaessa poikkeamaan säännöstöissä tehdyistä linjauksista, mutta toisaalta kenenkään etu ei ole se, että käytännössä toimitaan eri tavalla kuin säännöstöjen mukaan olisi tarkoitus. Säännöstöt eivät myöskään voi kehittyä, jos niistä ei keskustella julkisesti.

On myös ammattisäännöstöjä, jotka antavat tulkille tarkemmat ohjeet roolin noudattamista varten sekä laajemmat valtuudet toimia. California Healthcare Interpreters Association (CHIA) on laatinut *California Standards for Healthcare Interpreters* (2002) -säännöstön, joka on siinä mielessä poikkeuksellinen, että se on ensimmäinen asiakirja, jossa tulkkien näkymätöntä ja näkyvää toimintaa käsitellään avoimesti (Angelelli 2015, 214–215). Erikoista CHIA:n säännöstölle on myös se, että tulkin roolia ei nähdä lukittuna yhteen vaihtoehtoon, esimerkiksi viestin välittäjän rooliin. Sen sijaan tulkin rooli nähdään tarpeen mukaan muuttuvana ja säädeltävänä useamman roolin kokonaisuutena. CHIA:n säännöstö selittää myös todella yksityiskohtaisesti, miten tulkin tulee missäkin tilanteessa toimia, ja miten säännöstä tulee tulkita.

CHIA (2002, 40) tunnustaa esimerkiksi sen, että tulkilla voi olla tulkkauksen ohella muita työhön liittyviä velvollisuuksia, mikä on usein tulkeilta kielletty varsinkin asioimistulkkauksen piirissä (vrt. SKTL 2013). Tulkin työtehtäviin voi CHIA:n mukaan kuulua esimerkiksi asiakaspalvelu, kuten potilaiden saattaminen tai aukioloajoista tiedottaminen. Säännöstössä (CHIA 2002, 40–41) kuitenkin suositellaan, ettei tulkeilta vaadita työtehtäviä, joihin heillä ei ole koulutusta, mikä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että tulkilta ei voida vaatia lääkärin tehtävien suorittamista sillä perusteella, että hän on tulkannut asiaan liittyvää informaatiota aikaisemmin. Tämä vähentää tulkkien vastuuta ehkäisemällä tilanteita, joissa tulkin valmiudet tehtävän suorittamiseen eivät riitä. Samalla kuitenkin mahdollistetaan se, että tulkki voi tarvittaessa valmiuksiensa puitteissa suorittaa myös tulkkaustehtävien ulkopuolelle jääviä tehtäviä, jotka voivat hyödyttää

kaikkia osapuolia ja johtaa ripeämmin haluttuun lopputulokseen. CHIA:n (2002) säännöstö sallii myös sen, että tulkki auttaa asiakkaita kulttuuriin liittyvissä haasteissa. Esimerkiksi käsitykset terveydestä ja sairauksista vaihtelevat merkittävästi eri puolilla maailmaa (mts. 43). Kulttuurillisten syiden takia potilas voi esimerkiksi kokea jotkin kysymykset sopimattomiksi ja loukkaaviksi, vaikkei lääkärin tarkoitus ole alun perin loukata (mts. 44). Lääkäri ei välttämättä kuitenkaan pysty itse havaitsemaan ongelmaa, saati selvittämään tilannetta, joten tulkki on paikalla usein ainoa henkilö, jolla on kyky ratkoa ja korjata viestinnän häiriöitä ja virheitä.

CHIA:n (2002, 47–48) säännöstö sallii tulkille jopa avustajan (*patient advocate*) roolin, jonka tarkoituksena on antaa tulkille työkaluja puolustaa tarvittaessa tulkattavaa. Vaikka puolestapuhujuus mahdollistaa monia toimintoja, joista voi olla kaikille osapuolille hyötyä, siihen liittyy monia riskejä, kuten potilaan itsemääräämisoikeuden loukkaaminen ja mahdolliset yhteentörmäykset hoitohenkilöstön kanssa (mts. 46–47). CHIA:n (mts. 46) ohjeissa painotetaan, että avustajan roolin ottaminen on oltava tulkin oman harkinnan tulos, koska kaikki tulkit eivät välttämättä koe hallitsevansa kyseisessä roolissa tarvittavia taitoja ja tietoja. Jos kyse on esimerkiksi siitä, että tulkattava tarvitsee apua lomakkeen täyttämiseksi, tulkki joutuu hankalaan tilanteeseen, jos hän itse ei osaa täyttää lomaketta tai jos hänellä ei ole täyttämiseen tarvittavia tietoja. Vaikka tulkille annetaan yllättävänkin paljon valtaa, CHIA:n säännöstössä (mts. 41) painotetaan, että tärkeintä roolin valinnassa on pohtia, miten tulkin toiminta ja ratkaisut tukevat potilaan ja hoitajan välistä suhdetta potilaan terveyden ja hyvinvoinnin näkökulmasta.

Vastapainoksi laajemmille roolikuville CHIA:n säännöstössä vaaditaan tulkilta läpinäkyvyyttä, eli tulkin on pidettävä molemmat osapuolet selvillä tulkin toiminnasta (Angelelli 2015, 215). Jos esimerkiksi kaksikielinen henkilökunnan jäsen toimii tulkkina, hänen tulee CHIA:n (2002, 41) mukaan tehdä kaikille osapuolille selväksi se, että hän toimii tulkkina, keskittyä tulkkaustehtäviin ja ilmoittaa selkeästi, jos tulkin roolista astutaan pois. Näin varmistetaan, ettei kenellekään jää epäselväksi, missä roolissa tulkki kulloinkin toimii. Myös tulkin roolissa tapahtuvat interventiot tulee CHIA:n (mts. 43) mukaan tuoda ilmi esimerkiksi käyttämällä itsestä kolmatta persoonaa (esim. *tulkki haluaa sanoa*). On selvää, että tulkin läpinäkyvyydestä on hyötyä silloin, kun tulkki vaihtaa roolia kesken tulkkaustilanteen, mutta siitä voisi olla myös hyötyä tulkkausessa ylipäätään. Olisi tärkeää, että tulkki tekee aina kaikille osapuolille selväksi oman roolinsa ja sen rajat, jotta vääriä käsityksiä ei syntyisi, oli rooli mikä tahansa. Tulkin puolueellisuudesta aiheutuu todennäköisesti vähemmän ongelmia, jos tulkki tekee puolueellisuutensa osapuolille selväksi sellaisessa tapauksessa, jossa tulkilla on esimerkiksi selkeä kytkös toiseen osapuoleen.

Tämä koskee etenkin in-house-tulkkeja. Tällöin tulkkia kohtaan syntyy luultavasti vähemmän ristiriitaisia odotuksia ja vääriä käsityksiä, jotka voisivat johtaa pettymyksiin ja sitä kautta epäluottamukseen tai tulkin omiin eettisiin ristiriitoihin.

### **3.3.2 Business-tulkkausta koskevat säännöt Suomessa**

Liike-elämässä tapahtuvaa tulkkausta varten on harvoin olemassa säännöstöjä (Takimoto 2015, 39), mikä on ikävä asia ammattimaisuuden tukemisen kannalta. Aiempien havaintojen perusteella BI:ssä tarvittaisiin ammattisäännöstöä, joka mahdollistaa tulkille laajan roolin, jotta asiakkaiden tarpeisiin voidaan vastata monipuolisesti asiakaslähtöisen ajattelutavan mukaisesti. Jos liike-elämän tulkkauksesta tehdyt havainnot aiemmassa tutkimuksessa (vrt. luku 2.2.4) pitävät paikkansa, esimerkiksi CHIA:n (2002) säännösten kaltainen laajemman liikkumavaran antava malli voisi olla toimiva vaihtoehto. Tulkit voisivat palvella asiakkaitaan normaalisti, mutta heillä olisi apunaan jonkinlainen ohjenuora, johon voi tarvittaessa tukeutua. Lisäksi säännöstö voisi auttaa liike-elämässä toimivien tulkkien ammatillistumisessa asettamalla rajoja esimerkiksi minimipalkalle ja toisaalta luomalla laatukriteerejä hyvälle tulkkaukselle. Ongelmallista on myös se, että aina löytyy joku, joka suostuu tekemään tulkkausta ammattisäännösten rajojen ulkopuolella, ja nämä tulkit ovat usein epäammattimaisia. Lopputuloksena koko ammattikunnan maine voi kärsiä, jos epäammattimaisten tulkkien toiminta ei vastaa mitään tulkkaukselle luotuja laatukriteerejä. Silloin myös ammattimaiset tulkit voivat menettää toimeksiantoja, mikä puolestaan aiheuttaa taloudellisia ongelmia koko alalle.

Säännöstöjä laativat tahot, kuten ammattijärjestöt, ovat tärkeitä ammattimaisuuden tukijoita ja tietoisuuden lisääjiä (Hertog 2010, 51–52). Suomessa tulkkien ja kääntäjien etua ajaa Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto (myöhemmin: SKTL), joka on myös laatinut tulkkeja koskevat ammattisäännöt. Omien sanojensa mukaan ”Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto SKTL ry. on Suomen suurin ja merkittävin käännös- ja tulkkausalan ammattilaisten yhteenliittymä” (SKTL 2016). SKTL on laatinut vuonna 1994 *Tulkin ammattisäännösten* (SKTL 1994), joka velvoittaa kaikkia SKTL:n jäseniä ja noudattaa hengeltään muita edellä kuvattuja perinteisiä säännöstöjä. Ne sisältävät ensisijaisesti eettisiä ohjeita, jotka antavat tulkeille työkaluja päätöksentekoon ja suojaavat heitä esimerkiksi eettisesti ristiriitaisissa tilanteissa, joissa tulkki saattaisi joutua vastuuseen tilanteen lopputuloksesta. Suurin osa säännösten artikloista käsittelee nimenomaan tulkin etiikkaa, joka on hyvin merkittävä osa koko roolin muodostamisessa. SKTL on laatinut myös *Asioimistulkin ammattisäännösten* (SKTL 2013), joka on monin tavoin samanlainen kuin



*Tulkin ammattisäännöstö* (SKTL 1994), mutta sisältää muutaman lisäyksen, jotka kieltävät selkeämmin esimerkiksi avustajana toimimisen ja aktiivisuuden. *Tulkin ammattisäännöstö* (SKTL 1994) ei puolestaan ainakaan suoraan kiellä tulkin aktiivisuutta tai interventioita. Koska BI:tä ei voida suoraan luokitella asioimistulkkaukseksi (vrt. kpl. 2.2.2), käsillä olevan työn kannalta on perusteltua tarkastella liike-elämän tulkkausta lähinnä kaikkia liittoon kuuluvia jäseniä sitovan *Tulkin ammattisäännöstön* (mt.) näkökulmasta. SKTL:n (1994) laatima *Tulkin ammattisäännöstö* on rakennettu 16 artiklan muotoon. Artiklat koskevat työehtoja, kuten sopimuksia, työaikoja ja teknisiä edellytyksiä, sekä tulkkien ammattietiikkaa. Ammattietiikkaa koskevat artiklat 2, 3, 4, 6, 8 sekä toimeksiannon hyväksymistä koskeva artikla 14 ovat käsillä olevan työn kannalta keskeisiä, minkä vuoksi ne on syytä esitellä.

Artiklan kaksi mukaan tulkilla on vaitiolovelvollisuus (SKTL 1994), jonka funktio on hyvin selkeästi suojata asiakasta koskevan tiedon päätyemiseltä tulkkaustilanteen ulkopuolelle. Varsinkin liiketoiminnan kontekstissa salassapito on tärkeää, sillä tulkattavien tilanteiden sisällöstä voisi olla merkittävää hyötyä esimerkiksi kilpailijoille. Kolmannen artiklan mukaan tulkki ei myöskään saa käyttää väärin mitään tulkkauksen yhteydessä saatua tietoa (mt.). Kuten on jo mainittu, tulkit toimivat usein tilanteissa, joissa saatetaan siirtää erittäin arvokasta informaatiota. Tulkki saattaa esimerkiksi tulkata yritysostoneuvotteluja, jotka toteutuessaan aiheuttavat liikehdintää jopa kansainvälisillä osakemarkkinoilla. On olemassa kauhutarinoita tapauksista, joissa tulkki on esimerkiksi perustanut kilpailevan yrityksen käyttäen etuna tulkkaustilanteessa saamaansa tietoa. Onneksi kyseiset tapaukset ovat kuitenkin harvinaisia. Sen lisäksi, että tällainen toiminta on laitonta, vastaavat tapaukset ovat omiaan heikentämään ammattikunnan arvostusta ja luottamusta tulkkeihin, minkä voidaan myös katsoa rikkovan ammattisäännöstön artiklaa kahdeksan, jossa vaaditaan, että tulkit ovat ammattikuntaa kohtaan solidaarisia (mt.).

Neljäs artikla kieltää tulkkia ottamasta vastaan toimeksiantoa, johon hänellä ei ole tarpeellista pätevyyttä tai jossa hän on jäävi (SKTL 1994). Jääviyden selvittämällä estetään se, ettei tulkilla ole omia henkilökohtaisia taka-ajatuksia, joiden ajaminen voisi heikentää asiakkaiden etua, tai kytköksiä asiakkaisiin, jotka voisivat aiheuttaa puolueellisuutta tulkkauksessa. Toisaalta jääviys tulkkauksessa on ristiriitainen ajatus. Jos kuvitellaan tilanne, jossa tulkki on vakituksessa työsuhteessa esimerkiksi yrityksessä (mm. in-house-tulkit), voidaanko tulkki katsoa jääviksi esimerkiksi neuvottelutilanteessa? Periaatteessa tulkki ajaa tällöin myös omaa taloudellista etuaan. Jos artiklaa tulkitaan näin, kaikki in-house-tulkit rikkovat säännöstöä.

Kuudennen artiklan mukaan ”tulkki on puolueeton eikä anna henkilökohtaisten asenteidensa tai mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä” (SKTL 1994). Puolueettomuuden etu asiakkaalle on se, että kaikki osapuolet saavat tasapuolista ja oikeudenmukaista kohtelua. Puolueettomuus on yksi merkittävimmistä rooliin liittyvistä tekijöistä ja se kulkee käsi kädessä jääviyden kanssa. Toisaalta, kuten Ko (1996, 121) tuo ilmi, esimerkiksi liike-elämässä on tilanteita, joissa tulkilta saatetaan odottaa puolueellisuutta. Puolueellisuutta käsitellään tarkemmin luvussa 3.3.2.

Artiklan 14 mukaan tulkki ei ole velvollinen hoitamaan tulkkaustoimeksiannon aikana mitään muita kuin tulkkaustehtäviä (SKTL 1994). Artiklaa voidaan tulkita kahdella tavalla. Yhden tulkinnan mukaan tulkilta ei voida vaatia tulkkaustilanteessa mitään muuta kuin tulkkaamista. Toisen tulkinnan mukaan tulkki ei saa hoitaa toimeksiannon aikana tehtäviä, jotka vievät huomiota tulkkaukselta tai häiritsevät sitä. Jälkimmäisen tulkinnan mukaan tulkin ei tulisi esimerkiksi valmistautua toimeksiannon aikana muihin toimeksiantoihin silloin, kun tulkkausta ei tarvita. Todennäköisesti artiklalla kuitenkin tarkoitetaan ensisijaisesti ensimmäistä tulkintaa, jolloin tulkki voidaan velvoittaa ainoastaan tulkkaamaan, jolloin asiakas ei voi vaatia tulkilta esimerkiksi sihteerin ja avustajan tehtäviä (vrt. Dodds 2011, 24; Ko 1996, 117).

### **3.4 Tulkki, välittäjä vai avustaja?**

Jos tulkin rooliin kuuluu keskittyä ainoastaan kieleen, hänen interventiionsa kohdistuvat lähinnä sanontoihin, kulttuurisidonnaisiin käsitteisiin ja metaforiin, mikä tekee tulkkeesta yleensä eksplisiittisemmän ja selkeämmän kuulijalle tämän omalla kielellä (Katan 2013, 85). Jos tulkki sen sijaan pyrkii tuottamaan samanlaisen vaikutuksen kuulijaan kuin lähtökulttuurissa, puhutaan kulttuurien välisistä interventioista (mp.). Tällöin tulkki toimii paitsi kielen, myös kulttuurin välittäjänä. Esimerkiksi Italiassa ja Espanjassa kieltä välittävät tulkit (engl. *interpreter*) ja kulttuurin välittäjät (engl. *mediator*) on erotettu toisistaan. Tulkkeja koulutetaan tämän jaon mukaan kielen välittämiseen ja kulttuurin välittäjiä kulttuurierojen hallintaan sekä väärinkäsitysten, ongelmien ja konfliktien ratkaisuun monikulttuurisissa kohtaamisissa. (Baraldi & Gavioli 2015, 248–249.) Kulttuurin välittäjyys on joissakin maissa yleistä varsinkin terveydenhuollon tulkkauksessa. Katan (2013, 84) kuitenkin huomauttaa, että moni instituutio kieltää kulttuurin välittäjänä toimimisen.

Esimerkiksi oikeustulkkauksessa on hyvin tärkeää, että tulkki pitäytyy pääasiassa tarkassa viestien välittämisessä, jotta kaikkien osapuolten oikeudet toteutuisivat. Toisaalta viestin välittymi-

nen saattaa joskus vaatia kulttuurin välittämistä. Joissakin kulttuureissa asiat esitetään implisiittisesti, eli epäsuorasti, ja toisissa, kuten suomalaisessa kulttuurissa, eksplisiittisesti, eli hyvinkin suorasti. Jos implisiittistä puhetta yritetään tulkata mahdollisimman uskollisesti, kuulija ei välttämättä ymmärrä mitä puhuja tarkoittaa. Vastaavasti, jos eksplisiittistä puhetta tulkitaan tarkasti toiseen kieleen ja kulttuuriin, suora puhe voidaan tulkita loukkauksena tai röyhkeytenä. Tällöin kulttuurilliset interventiot ja siten kulttuurin välittäjänä toimiminen voi olla tarpeen. Myös eleet saattavat merkitä eri kulttuureissa täysin eri asioita. Kopista käsin tulkatessa tulkin eleitä ei juuri seurata, mutta kasvokkain nonverbaalisesta viestinnästä muodostuu merkittävä osa tulkkaustapahtumaa. Esimerkiksi pään pudistaminen merkitsee länsimaisessa kulttuurissa kieltäytymistä tai eriävää mielipidettä, kun taas Turkissa se tarkoittaa sitä, ettei ymmärrä, mitä toinen sanoo, minkä lisäksi nyökkäys tulkitaan kieltäytymisenä (Tripepi Winteringham 2011, 237). Tällaisten viestien välittäminen vaatii tulkilta toimintaa, joka tavalla tai toisella aiheuttaa kulttuurista johtuvia lisäyksiä tai muutoksia tulkkeeseen.

Sen lisäksi, että kulttuuri perinteisessä kansainvälisessä mielessä aiheuttaa haasteita, ongelmia aiheuttaa myös tulkkauksen kulttuurin ja liike-elämän kulttuurin yhteentörmäys. Tulkit usein aloittavat tulkkaustilanteen esittelyllä, jossa he kertovat asiakkaille, miten tulkkaus tapahtuu (Dodds 2011, 15). Vaikka tämä on esimerkiksi läpinäkyvyyden kannalta hyvä tapa, se ei ole täysin ongelmaton. Liikemiehille ei ole normaalia, että kokoukseen saapuu paikalle eräänlainen erotuomari, joka kertoo, miten kokous tulisi järjestää (mp.). Lisäksi liikemiehet pyrkivät pääsemään mahdollisimman nopeasti suoraan asiaan (mts. 15–16). ”Is it not then a little ironic to think that it is the cultural ’expert’ who actually creates the first cultural difficulty, the first cultural barrier, virtually before the business people have even met?” (Mts. 16.) Dodds (mts. 23–25) arvelee, että monien asiantuntijoiden mielestä asiakkaiden odottamassa toiminnassa kyse ei ole liike-elämän tulkkauksesta vaan pikemminkin liike-elämän välittämisestä (engl. *business mediation*) ja väittää, että juuri tällainen toiminta on sitä, mitä liike-elämässä tarvitaan, eikä tulkkia ja välittäjää tulisi ainakaan liike-elämän kontekstissa erottaa käsitteinä toisistaan. Kulttuurin välittäjyydessä on myös varjopuolensa, sillä laajempi valta ja mahdollisuudet vaikuttaa voivat kääntyä myös asiakasta vastaan. Claudio Baraldi ja Gavioli (2015, 249) huomauttavat, että kulttuurin välittämisessä tulkki usein pyrkii tasapainottamaan voimasuhteita toimimalla viestinnän portinvartijana, mikä rajoittaa osapuolten osallistumista tilanteeseen. Seurauksena voi olla tulkattavan kannalta myös heikompi lopputulos (mp.). Tripepi Winteringhamin (2011, 244) mukaan tulkin tulisi pysyä myös kulttuurin välittäjänä puolueettomana ja erossa osapuolten intresseistä. Jos puolueettomuutta tarkastellaan Andersonin (2002, 213) esittämän

mallin mukaisesti, kulttuurin välittäjä voi periaatteessa olla puolueeton vain silloin, jos hän tekee interventioita molemmille osapuolille tasapuolisesti, mikä puolestaan voi olla liike-elämän asiakkaita palveltaessa hankalaa, jos tulkilta odotetaan uskollisuutta tulkin palkanneen asiakkaan suuntaan.

CHIA:n säännöstössä (2002, 41) tulkille sallitaan viestin välittäjän ohella kulttuurin välittäminen, minkä lisäksi tulkille annetaan vielä aktiivisempi avustajan rooli. CHIA:n (mp.) mukaan terveydenhuollon tulkkien yleisimmät roolit ovat viestin välittäjä (*message converter*), viestin selventäjä (*message clarifier*), kulttuurin selittäjä (*cultural clarifier*) ja potilaan avustaja (*patient advocate*). CHIA:n hyväksymistä rooleista kaksi viimeistä on poikkeuksellisen laajoja suhteessa muihin ammattisäännöstöihin ja normeihin. Niiden käyttäminen esimerkiksi Suomessa ei ole ainakaan asioimistulkkauksessa suositeltavaa, sillä ne ovat ristiriidassa SKTL:n *Asioimistulkin ammattisäännöstön* (2013) kanssa.

Viestin välittäjän roolissa tulkki kuuntelee molempia puhujia, tarkkailee kehonkieltä ja kääntää kaikkien viestien merkityksen yhdestä kielestä toiseen ilman tarpeettomia lisäyksiä, poistoja tai merkityksen muutoksia. Tulkki voi tässä roolissa puuttua tilanteeseen ainoastaan silloin, jos osapuolet puhuvat liian nopeasti tai eivät anna tulkille aikaa tulkata. Viestin selventäjän rooliin kuuluu se, että tulkki pyrkii havaitsemaan viestinnässä sanoja ja asioita, jotka saattavat johtaa väärinkäsityksiin. Tällöin tulkin on keskeytettävä viestintätilanne, ilmoitettava osapuolille epäily mahdollisesta väärinkäsityksestä ja sen aiheuttaneesta sanasta tai asiasta, pyydyttävä tai avustettava osapuolta epäselvän sanan tai asian selittämisessä sekä keksittävä keinoja auttaa puhujia kuvailemaan tarkoittamiaan asioita vertauksia käyttäen. (CHIA 2002, 42.)

Kulttuurin selittäjän roolissa voidaan CHIA:n (2002, 43) mukaan tehdä laajempia ratkaisuja kuin viestinnän helpottajan roolissa. Tulkit kykenevät huomaamaan kulttuurisidonnaiset sanat ja käsitteet, jotka voivat johtaa väärinkäsityksiin, joten tulkki voi ottaa kulttuurin selittäjän roolin (mp.). Tulkki voi tässä tapauksessa jälleen kiinnittää osapuolten huomion, tiedottaa mahdollisesta väärinkäsityksestä ja avustaa osapuolia selittämisessä ja ymmärryksen saavuttamisessa (mts. 44). Kulttuurin selittäjän rooli vastaa hyvin pitkälle sitä, mitä esimerkiksi Baraldi ja Gavioli (2015) kutsuvat kulttuurin välittäjäksi. Jos tulkki havaitsee potilaan tarvitsevan apua tai esimerkiksi hoitohenkilöstön syrjivän potilasta, avustajan rooli voi olla tarpeellinen. Tällöin tulkki voi neuvoa potilasta avun saamisessa ja tarvittaessa tuoda potilaan oikeuksia loukkaavia tapauksia esimiesten tietoon salassapitovelvollisuuden rajoissa. (CHIA 2002, 47–48.)

## 4 Tutkimusasetelma

Tässä työssä pyritään tuomaan haastatteluiden avulla esille nykyisten sekä mahdollisesti tulevien tulkkauspalveluiden asiakkaiden ääni. Tässä luvussa esitellään työssä käytetty metodi ja aineisto.

### 4.1 Teemahaastattelu

Joissakin artikkeleissa asiakkaiden näkökulmaa pyritään tuomaan esiin kysymällä tulkeilta, mitä nämä kokevat asiakkaidensa haluavan. Kuten Rinne (2017, 12) kehottaa, asiakkaita itseään tulisi kuitenkin kuunnella olettamisen sijaan. Tämän ajatuksen mukaisesti asiakkaan näkökulmaa pyritään käsillä olevassa työssä selvittämään haastattelemalla tulkkauspalveluiden nykyisiä ja potentiaalisia tulevia asiakkaita. Sopivimmaksi tutkimusmenetelmäksi valikoitui teemahaastattelu, sillä se sallii kohtalaisen vapaan keskustelun haastateltavien kanssa, mikä puolestaan mahdollisti sen, että haastatteluilla pystyttiin hankkimaan tietoa liike-elämässä tapahtuvasta tulkkauksesta laajemminkin, sillä teemahaastattelua varten rakennettua haastattelurunkoa ei ole tarve noudattaa täysin. Tutkielmaa varten rakennettu haastattelurunko (liite 1) onkin kohtalaisen laaja teemahaastatteluksi, mutta etuna oli se, että eri osa-alueita voitiin käsitellä erilaisin painotuksin haastateltavan kokemuksista ja tiedoista riippuen. Näin jäi tilaa keskustella asioista, jotka olivat kunkin haastateltavan kannalta olennaisia sen sijaan, että haastateltavat olisi ohjattu vastaamaan kysymyksiin, joita he eivät koe mielekkäiksi. Laajempia kokonaisuuksia koskevien kysymysten lisäksi haastateltaville esitettiin muutamia case-tyyppisiä kysymyksiä, jotka liittyvät tulkin aktiivisuuteen. Haastattelurungossa esitetyt kysymykset käytiin pääsääntöisesti kaikkien kanssa läpi, minkä lisäksi aiheista esitettiin tarkentavia lisäkysymyksiä.

Haastattelusta syntyneen aineiston analyysissä keskitytään lähinnä kvalitatiiviseen analyysiin ja yksittäisten odotusten tarkasteluun yleisyyden sijaan. Onkin huomautettava, että haastattelukysymykset koskevat pääasiassa tulkkauksessa ilmeneviä marginaalisia ilmiöitä, kuten interventioita ja puolueellisuutta, joten niiden painoarvo tai yleisyys voi vaikuttaa merkittävämmältä kuin todellisuudessa. Näin ollen tulosten perusteella ei tulisi vetää esimerkiksi määrällisiä johtopäätöksiä siitä, kuinka moni liike-elämän asiakas todellisuudessa odottaa tulkilta aktiivisuutta tai puolueettomuutta.

Haastattelut toteutettiin elokuun ja syyskuun vaihteessa 2017 ja niiden kesto vaihteli puolesta tunnista tuntiin. Haastateltaville kerrottiin etukäteen haastattelun aihe, minkä lisäksi yhdelle haastateltavista lähetettiin pyynnöstä haastattelurunko etukäteen. Haastateltavilta kerättiin

haastattelutilanteen alussa kirjalliset suostumukset (liite 2). Yhtä lukuun ottamatta kaikki haastateltavat sallivat yrityksen nimen julkaisun työssä. Työssä päädyttiin kuitenkin siihen ratkaisuun, ettei yritysten nimiä julkisteta, sillä haastateltavien henkilöllisyydet olisivat olleet pääteltävissä, eikä perusteita nimien julkaisun tarpeellisuudelle ole. Haastattelut äänitettiin haastateltavien luvalla varmuuden vuoksi kahteen tallennuslaitteeseen ja lopulta litteroitiin. Aineistoa säilytettiin suojassa ulkopuolisten pääsylvä digitaalisessa muodossa haastattelijan tietokoneen kovalevyllä ja fyysisessä muodossa paperitulosteena. Kaikissa digitaalisen aineiston käsittelyn vaiheissa pyrittiin myös siihen, että aineistoa ei voida yhdistää haastateltaviin. Ennen työn julkaisua haastateltaville annettiin vielä mahdollisuus lukea työ. Litterointia ei ole tehty standardien mukaisesti. Syynä on se, että litteroinnissa oli tarpeen päästä ainoastaan sellaiseen tarkkuuteen, jossa haastateltavien puheen sisältöä voidaan tarkastella. Litteroinnissa pilkkua on käytetty merkkamaan pieniä taukoja puheessa. Lisäksi litteroitaessa on tehty pientä editointia, jonka avulla lopullisesta aineistosta on poistettu luettavuuden helpottamiseksi esimerkiksi miettimisiä ja muita turhia väliääniä, ellei niiden sisällyttäminen ollut tarpeellista esimerkiksi tulkinnan helpottamiseksi. Lisäksi välimerkkejä on käytetty lukemisen helpottamiseksi erottamaan virkkeitä ja lauseita. Aineistosta on poistettu esimerkiksi paikannimiä, joiden mainitseminen olisi voinut helpottaa haastateltavien tunnistamista.

Luvussa 5 käsitellään syntyneitä aineistoa erilaisissa ajatuskokonaisuuksissa. Tästä syystä jo-kaista vastausta ei ole käsitelty. Analyysin toteuttaminen siten, että jokainen kysymys ja siihen annetut vastaukset olisi käsitelty erikseen, olisi paisuttanut työtä liikaa. Ajatuskokonaisuudet valikoituivat aineistossa toistuvien ilmiöiden mukaisesti. Myöskään haastateltavien tietoja koskevaa osuutta ei ole käsitelty muutoin kuin tulkkaukseen liittyvien seikkojen osalta. Analyysissä viitataan paikoin haastattelusta saatuun tietoon, joita ei ole voitu esittää aineistoesimerkeissä esimerkiksi sen vuoksi, että tieto perustuu useampaan haastattelun vaiheeseen, joiden yhdistäminen aineistoesimerkiksi olisi ollut haastavaa. Vastausten tulkinnassa kuitenkin keskitytään ensisijaisesti aineistoesimerkkeihin.

## **4.2 Haastateltavat**

Haastateltavaksi valikoitui edustajia erikokoisista suomalaisista yrityksistä, jotka ovat joko kansainvälistyneet tai mahdollisesti kansainvälistymässä tulevaisuudessa. On hyödyllistä kuulla näkemyksiä paitsi sellaisilta henkilöiltä ja yrityksiltä, jotka ovat jo olleet mahdollisesti tekemisissä tulkkien ja kansainvälistymisen haasteiden kanssa, myös sellaisilta henkilöiltä, jotka eivät ole ehtineet hankkia kokemusta tulkin käytöstä. On mahdollista, että odotuksista

saadaan tällöin myös sellaista tietoa, jota kokeneemmat käyttäjät pitävät liian itsestään selvänä lausuttavaksi ääneen. Haastateltavia yritysten edustajia oli yhteensä viisi. Suurin osa haastateltavien yrityksistä on pieniä yrityksiä, joskin on huomautettava, että pienten yritysten luokka on työssä käytetyn jaottelun mukaan kohtalaisen laaja (vrt. Suomi.fi 2017). Yritysten koko vaihtelee liikevaihdolta satojen tuhansien ja kymmenien miljoonien eurojen välillä ja henkilöstöltä muutaman ja satojen henkilöiden välillä, minkä lisäksi yritykset ovat viennin suhteen hyvin erilaisissa vaiheissa.

Haastateltava 1 edustaa tekstiiliteollisuuden toimialalla toimivaa yritystä, joka voidaan luokitella liikevaihdon ja henkilöstön perusteella pieneksi yritykseksi (Suomi.fi 2017). Yritys harjoittaa vientiä 30 maahan, eli kokemusta viennistä on karttunut jo runsaasti. Yrityksellä on ollut kasvokkain käytyjä kansainvälisiä kohtaamisia, kuten messutilanteita, lehdistötilaisuuksia ja yritysesittelyitä, joissa on käytetty apuna tulkkia.

Haastateltava 2:n yritys toimii panimoalalla. Yritys on aloittanut toimintansa vasta hiljattain ja se voidaan luokitella kooltaan mikroyritykseksi (Suomi.fi 2017). Yritys harjoittaa vientiä vasta vähäisissä määrin naapurimaihin, mutta viennin kasvattamisesta muualle Eurooppaan on tehty suunnitelmia. Kansainvälisiä kohtaamisia yrityksellä on ollut vasta todella vähän, eikä tulkin kanssa ole työskennelty ainakaan toistaiseksi.

Haastateltava 3 ilmoitti erikseen haluavansa pitää yrityksensä anonyyminä, joten haastattelussa saatuja tietoja käsitellään tässä työssä vain siltä osin, mikä on tulkkauksen tutkimuksen kannalta olennaista, joten esimerkiksi yrityksen toimialaa ei eritellä. Kyseessä on yritys, jolla on jo laajemmin vientiä muualle Eurooppaan ja lähimaihin. Yrityksessä on myös työskennelty tulkin kanssa useaan otteeseen.

Myös haastateltava 4 edustaa yritystä, joka toimii tekstiiliteollisuuden alalla. Liikevaihdon ja henkilöstön perusteella yritys luokitellaan pieneksi yritykseksi (Suomi.fi 2017). Yrityksessä harjoitetaan vientiä jonkin verran Ruotsiin, minkä lisäksi kankaita välitetään tehtaille, jotka puolestaan harjoittavat vientiä ulkomaille. Suunnitelmissa on laajentaa vientiä Venäjälle. Yritys ei ole työskennellyt tulkkien kanssa, mutta haastateltavalla on muista yhteyksistä kokemuksia tulkinkäytöstä.

Haastateltava 5 edustaa metalliteollisuuden alalla toimivaa yritystä, jonka koko sijoittuu liikevaihdon ja henkilöstön perusteella pienen ja suuren yrityksen rajalle (Suomi.fi 2017). Yritys valmistaa tuotteita Suomen lisäksi Etelä-Amerikkaan ja komponentteja muualle Eurooppaan.

Kansainvälisyys näkyy yrityksessä myös sillä tavalla, että iso osa tuotteissa käytettävistä komponenteista tulee ulkomailta. Yritys on aikaisemmin työskennellyt tulkin kanssa, mutta toinen osapuoli on aina järjestänyt tulkin.

Haastateltavat keskustelivat aiheesta mielellään ja pitivät yleisesti aihetta tärkeänä. Kaikilla haastateltavilla ei ollut aiempia kokemuksia tulkkauksesta, ja joillekin haastateltaville muodostui haastattelun aikana selkeämpiä käsityksiä sekä mielipiteitä tulkkauksesta. Vaikuttaa siltä, että haastateltavat pohtivat tulkkausta tarkemmin vasta ensimmäistä kertaa. On siis mahdollista, että vastaukset olisivat jossain määrin erilaisia, mikäli haastattelu toteutettaisiin myöhemmin samojen haastateltavien kanssa uudestaan. Ei myöskään ole varmuutta siitä, miten haastateltavat vastaisivat, jos heillä olisi kokemuksia tilanteesta, jossa tulkki on toiminut juuri sillä tavalla, jolla haastateltavat vastausten perusteella odottavat tai toivovat tulkin toimivan.

Toisin kuin aiempi tutkimus (vrt. Ozolins 2015, 327; Takimoto 2015, 39) antaa ymmärtää, haastateltavien löytäminen oli yllättävän helppoa. Tilanne olisi varmasti ollut erilainen, jos tutkimusmenetelmänä olisi käytetty esimerkiksi aidon tulkkaustilanteen havainnointia, ja tilanteessa olisi käsitelty arkaluonteista tietoa. Yksi haastateltavista on käsillä olevan työn tekijälle tuttu entuudestaan. Tämän haastateltavan kanssa ei kuitenkaan ole käyty tutkittavasta aiheesta aiempia keskusteluja, joten kytkös ei todennäköisesti vaikuttanut merkittävästi haastateltavan vastauskäyttäytymiseen. Lukemisen helpottamiseksi haastateltavat on työssä merkitty tunnukilla H1, H2, H3 ja niin edelleen.



## 5 Asiakkaan vuoro

Luvussa viisi tarkastellaan haastatteluista syntynyttä aineistoa. Aluksi käsitellään tulkkiin luottamiseen liittyviä haasteita, jotka ovat yhteydessä puolueettomuuteen ja aktiivisuuteen. Luvussa 5.2 tarkastellaan tulkilta vaadittavia kykyjä ja taitoja, jotka antavat viitteitä tulkin roolia koskevista odotuksista. Sen jälkeen luvussa 5.3 tarkastellaan sitä, miten asiakkaat toivoivat tulkin toimivan tilanteissa, jossa tulkki saattaa pitää interventiota tarpeellisena. Lisäksi luvussa perehdytään muuhun tulkilta odotettuun aktiivisuuteen. Luvussa 5.4 luodaan katsaus tulkin puolueellisuutta koskeviin odotuksiin. Luvussa 5.5 käsitellään odotusten tilannekohtaisuutta. Lopulta luvussa 5.6 tehdään yhteenveto työn merkittävimmistä havainnoista.

### 5.1 Luottamus

#### 5.1.1 Tulkki henkilönä

Epäily ja luottaminen toistuvat aineistossa jonkin verran. Jotta palvelun koettua laatua voidaan parantaa, luottamusta heikentäviä tekijöitä pitäisi kyetä lievittämään. Vaikuttaa siltä, että tulkkiin suhtaudutaan ajoittain monestakin syystä varovasti. Esimerkiksi tulkin kyky välittää viesti saatetaan epäillä, kun on kyse sisällöllisesti haastavista asioista. Epäilykset liittyvät paitsi tulkin luotettavuuteen, myös siihen millainen henkilö tulkki on. Haastateltavat haluavatkin jollain tavalla tutustua tulkkiin. Jos tulkkia ei olla tavattu aiemmin, häneen saattaa kohdistua monenlaisia epäilyksiä. Haastateltavien huomio kiinnittyy tulkin kompetenssien lisäksi erityisesti tulkin persoonaan ja tulkkiin ihmisenä.

#### Esimerkki 1

(H4) Jos sä teet tulkkausessas myyntityötä niin sun täytyy olla myyntihenkilinen. Ja sitten taas, jos sä myyt palvelua tai tuotetta tai elämysmatkailua niin se vaatii ihan erilaista henkilöä, että myöskin sen tulkin pitää sisäistää se, mille alalle se haluaa, missä se on hyvä, että on turha niinkun lyödä päätään seinään.

(H5) Yks tilanne missä olin niin, oli Venäjällä syntyny nainen ja tota asu Suomessa ja me mentiin Pietariin junalla täältä Suomesta. Meillä oli aika pitkä junamatka ja keskusteltiin niitä näitä. Tavallaan tuli semmonen aika luottamuksellinen suhde ja tunne siitä, että voi luottaa. Se oli niinku hyvä lähtökohta. Se, että tavataan ensimmäistä kertaa siinä neuvottelutilanteessa tai muuta niin ei oo ehtiny syntyä minkäänlaista suhdetta vielä. Että semmonen jonkun tasoinen tutustuminen on kyllä paikallaan.

H4 tarkensi haastattelun aikana vastaustaan kertomalla, että myyntihenkisyys ei ole hänen mielestään niinkään osa asiaosaamista, vaan osa tulkin persoona. Aiemmassa haastattelun vaiheessa H4 myös perusteli myyntityön henkilökeskeisyydellä sitä, ettei yritys ole käyttänyt tulkkia. Hänen mielestään tulkki saattaa vääränlaisella persoonalla vaikeuttaa myyntityötä, jossa

myös kontaktien välisillä suhteilla on merkitystä. Tulkki ei siis välttämättä ole asiakkaalle ol-  
lenkaan näkymätön, päinvastoin. Häneen saatetaan kiinnittää paljon huomiota, minkä lisäksi  
häntä saatetaan arvioida myös persoonan perusteella.

H5:n mielestä myös tulkin äidinkieli voi vaikuttaa luotettavuuteen. Vierasta kieltä äidinkiele-  
nään puhuvaan henkilöön saatetaan suhtautua varauksella. Tulkkiin tutustuminen voi siis auttaa  
lieventämään epäilyksiä sekä vahvistaa luottamusta. H5:n vastauksesta voi päätellä, että kun  
tulkki ja asiakas keskustelevat ja oppivat toisistaan enemmän, tulkin ja asiakkaan välille muo-  
dostuu suhde, jonka vuoksi asiakkaan on helpompi luottaa tulkkiin.

## Esimerkki 2

(H1) Niin se vaan menee nyt kun mä mietin, että siis mä yleensä juttelen sen tulkin kanssa. Mistä  
hän on kotosin, minkä takia hän osaa esimerkiksi näitä kieliä ja tämmöset kaikki. Mä tiedän vähän  
niinku sen tulkin, niinkun, et mikä hän on ja mitä hän tietää, niin sitten mä tiedän, niinkun nor-  
maalistikin aina kun tunnet ja tiedät vähä siitä niin sit sä voit niinku, sun on helpompi puhuakin,  
kun sun ei tarvi kertoa kaikkea aasta ööhön ja olettaa, jos et sä tiedä mitä se vastapuoli niinkun,  
niin sitte on helpompi puhua sille tulkille ja sen on ehkä helpompi kääntää myös. Kyllä se on  
semmonen tutustumisriitti yleensä tulkkiin ensiksi. [– –] No täs justiin oli meillä vieraita ja heillä  
oli tulkki mukana niin sitten esimerkiksi, kun he oli nyt täällä [yrityksen kotipaikkakunnalla] niin  
sitte kun mä jutustelin sen tulkin kanssa, hän oli siis ulkomaalainen ja asui [Suomessa], niin sitten  
paljastui, että hänellä oli kesäpaikka tuolla [naapurikunnassa] ja hän tunsu [lähialuetta], niin oli  
jotenkin helppo puhua sitten, kun ei tarvinnu kertoa kaikkea [lähialueesta], vaan sitten pystyi luot-  
taa siihen ja antaa tulkille myös semmosta vapautta puhua siitä, jos oli siihen liittyvää asiaa. Jos en  
mä selvittäisi tollasia niin sitten mä vähän oudosti selittäisin niitä sille tulkille ihan itsestään selviä  
juttuja.

Tutustumisen avulla voidaan saavuttaa aineiston mukaan myös parempi ymmärrys tulkin tie-  
doista ja taidoista, millä voi olla merkittävä vaikutus puhujaan ja sitä kautta tulkkauksilanteen-  
seen. Tulkkiin ja tämän kompetensseihin tutustuminen voi siis helpottaa asiakkaan työtä myös  
siten, että tämän ei tarvitse pohtia sitä, mitä tulkki tietää käsiteltävästä sisällöstä. Tällöin kaik-  
kea ei myöskään tarvitse selittää niin yksityiskohtaisesti kuin olisi tarpeen, jos oletettaisiin, että  
tulkki ei tiedä tulkattavasta aiheesta mitään. Huomionarvoista on se, että H1 odottaa tulkin mo-  
nitoroivan puhetta ja poimivan puheesta asioita, joita on syystä tai toisesta selitettävä kuulijalle.  
H1:lle ei välttämättä riitä, että tulkki pitäytyy ainoastaan hänen tuottamansa puheen kääntämi-  
sessä. Tulkin on tarvittaessa tehtävä vähintäänkin lisäyksiä tulkkeeseen. H1:n vastauksesta voi-  
daan myös päätellä, että hän näkee tulkin myös keskustelukumppanina, joka voi tarvittaessa  
selkeyttää puhetta kuulijalle, mikä edellyttää sitä, että asiakkaan ja tulkin on tiedettävä toisis-  
taan jonkin verran entuudestaan. Jos asiakkaalla on ymmärrys siitä, mitä tulkki tietää valmiiksi,  
hän voi luottaa siihen, että tulkki osaa itse selittää toiselle osapuolelle asioita tilanteen vaati-  
malla tavalla.

Mielenkiintoista on myös se, että H1, kuten moni muu haastateltava, puhuu nimenomaan ”tutustumisesta”, mikä viittaa siihen, että tulkki nähdään ennen kaikkea ihmisenä. Kuten esimerkiksi 2 näkyy, H1 haluaa tietää tulkista jopa joitain henkilökohtaisia asioita. Jos tulkki ja asiakas keskustelevat ja jakavat keskenään tällaista tietoa, tulkista tulee väistämättä näkyvämpi toimija, ja asiakas tiedostaa tulkin läsnäolon mahdollisesti voimakkaammin. Tulkkiin tutustuminen vaikuttaa ainakin haastateltavien vastausten perusteella myös vahvistavan luottamusta tulkin ja asiakkaan välillä. Tulkkiin tutustuminen vie luonnollisesti aikaa ja voi olla jopa työlästä, jos kuvitellaan, että tulkki ja asiakas tutustuisivat toisiinsa jokaisen toimeksiannon alussa. Moni haastateltavista kertooikin tekevänsä töitä mieluiten samojen tuttujen tulkkien kanssa. Kysyttäessä haluaisivatko haastateltavat tulkin mieluiten ostopalveluna, vakituudessa palkkasuhteessa vai siten, että yrityksessä muissa tehtävissä toimiva työntekijä toimii väliaikaisesti tulkkina, viimeinen vaihtoehto on suosituin. Haastateltavat perustelevat valintaansa luonnollisesti kustannuksilla, mutta toinen, lähestulkoon yhtä painava syy on se, että tulkilla olisi tällöin tiiviimpi suhde yritykseen.

### Esimerkki 3

(H3) Tää on ollu semmonen, joka on ollu meidän matkassa hyvin pitkän aikaa. Elikkä se on lähtenyt siitä, että se oli konetoimittaja ja nykyään se ihan sujuvasti myös myy meillä tavaraa elikkä me ollaan tehty koko yrityksen historian ajan yhteistyötä tän kaverin kanssa ja tää kaveri on meillä semmonen luottopelaaja ja sitten me käytetään sitä myös ihan suoraan tulkin tehtävissä.

(H5) Se ulkopuolinen on hyvä vaihtoehto, jos tuota sit tavallaan pystyis korvamerkittämään jonkun tietyn henkilön niin silloin se ois sujuvampaa se yhteistyö. Jos se on joka kerta eri niin sittenhän sä lähet lähtöruudusta joka kerta kertomaan, että mitä me ollaan, ketä me ollaan, mitä me halutaan, mitä me tehdään.

(H4) Jos mä nyt lähen ettiin tulkkia ja meillä menee hyvin, niin mä mielelläni myöskin jatkan mahdollisesti seuraavalla kerralla, että mä toivoisin, että mä saan luotua sitä yhteistyötä sen yhden ja saman tulkin kans, että saisi siitä pitempiaikaisen suhteen.

H3:n mainitsema tulkki tekee töitä oman yrityksensä kautta, joten hän ei ole varsinaisesti palkansaaja H3:n yrityksessä, mutta H3 kertoi haastattelussa myöhemmin, että kyseinen henkilö ”lasketaan omaksi porukaksi”. Etu tällaisessa tilanteessa on luonnollisesti se, että tulkki tuntee alan, mikä helpottaa tulkkausta ja toisaalta kasvattaa asiakkaan luottamusta tulkin kykyihin. H5:n vastauksesta voidaan tulkita, että tulkin tunteminen helpottaa yhteistyötä ja vähentää vaivannäköä. Esimerkistä 3 voidaan myös päätellä, että valmistautuminen tilanteeseen on asiakkaiden mielestä helpompaa, jos tulkki tuntee yrityksen. H5:n vastauksen perusteella tulkin ja yrityksen välille toivotaan niin vahvaa yhteisymmärrystä, ettei yrityksen tarvitse joka kerta tuoda ilmi omia tavoitteitaan. Tällöin riittää, että tulkille kerrotaan ainoastaan juuri tiettyä tulkkaustilannetta koskevat tiedot, joten yrityksen tarvitsee nähdä vähemmän vaivaa kuin tilanteessa, jossa tulkki vaihtuu joka kerta. Mielenkiintoista H5:n vastuksessa on myös se, että tulkin

toivotaan tietävän, mitä yritys haluaa ja tavoittelee, sillä täysin puolueeton ja passiivinen tulkki ei voi periaatteessa käyttää tällaista tietoa kenenkään hyödyksi. Jos tulkilta odotetaan aktiivisuutta, joka vaatii tulkilta tietoa yrityksestä, tavoitteista ja aiheesta, kuten puhujan puheen tiivistämistä tai tarkentavia lisäyksiä, tulkin on vähintäänkin tutustuttava yritykseen. Tulkin tutustuminen todennäköisesti vaatii myös yritykseltä vaivannäköä tiedon tarjoamisessa.

Jos tulkin kanssa tehdään töitä, häneen tutustutaan ja hänet havaitaan hyväksi tulkiksi, vaikuttaa siltä, että hänen kanssaan todennäköisesti jatketaan yhteistyötä, kuten H4 kertoo esimerkissä 3. Pitkistä työsuhteista voi olla hyötyä asiakkaalle myös siinä mielessä, että tulkille kertyy tietoa alasta ja toisaalta myös yrityksestä. Esimerkistä 3 voidaan havaita, että asiakkaat etsivät hyviä ja sopivia tulkkeja, joiden kanssa jatkaa yhteistyötä, joten voidaan päätellä, että tulkin henkilöllisyys ei ole yhdentekevää. Uskollisuus saattaa siis toimia myös toisin päin. Vastauksia voi tulkita siten, että yritykset ovat valmiita sitoutumaan tiettyihin tulkkeihin.

### 5.1.2 Salassapito

Salassapitoa käsiteltiin haastatteluissa lähinnä H3:n ja H5:n kanssa tarkemmin, minkä seurauksena selvisi, että salassapitoon saatetaan suhtautua hyvinkin eri tavoin. Haastateltavat eivät mainitse tiedon arkaluonteisuuden vaikeuttavan valmistautumista tulkkaustilanteeseen tulkin kanssa (vrt. Ko 1996, 118). Tietovuotoja koskevat huolet liittyvät lähinnä itse tulkkaustilanteeseen. H5 itse asiassa pitää jopa hyvänä ratkaisuna sitä, että tulkki valmistautuisi toimeksiantoon molempien osapuolten kanssa ja tapaisi heidät.

#### Esimerkki 4

(H3) Ja sit tietysti se toinen asia, mitä varmaan moni muukin yritys arastelee, on se, että, okei tulkilla on NDA:t ja näin pois päin, mutta sellasissa neuvottelupöydissä, missä käytetään tulkkeja, niin siinä on aina semmonen pieni asia, että pystyyhän hän olemaan hiljaa joka asiasta. Totta kai se kuuluu tulkin ammattietiikkaan, mut sitte se on aina semmonen pieni, että kun aletaan todella tulenaroista sillai, että omassa organisaatiossa ei tiedä esimerkiks ku johto, niin halutaanko siihen ulkopuolinen linkki, jolla ei oo mitään sidosta muutakun se palkka, mitä hänelle maksettiin, siitä, että hän ei niinku puhu ei tiedä.

(H5) Nooh, on se tärkeä, mutta sitten toisaalta harvoin on, jos puhutaan niinku varsin yksityiskohtaisesta yhteistyöstä niin, siinä syntyy mitään sellaista tietoa, mitä voi väärin käyttää. Se on niin yksityiskohtaista, niin detaljia, niin vaan siihen sopivaa, että taas ei olla politiikassa, niin siinä puhutaan hyvin tyypillisesti vaan asiaa vaan jostain varsin suppeesta osa-alueesta niin. Mutta totta kai tapa varmaan on tehdä jonkinlainen salassapitosopimus aina.

H3 tuo eniten esille huolen salassapidosta. Luottamus tulkin kykyyn pitää käsitellyt asiat salassa ovat H3:n vastauksen perusteella selkeästi sidoksissa siihen, miten hyvin tulkki tunnetaan. Tulkkiin voi olla helpompi luottaa, kun hän tekee yrityksessä myös muita tehtäviä ja on tällä

tavalla sidoksissa yritykseen. On myös helpompaa jakaa arkaluontoisia asioita sellaisen ihmisen kanssa, josta tietää enemmän, sillä täysin vieraan ihmisen luotettavuutta on usein hankalampi arvioida. H5 suhtautuu salassapitoon huomattavasti kevyemmin. Toisaalta H5:n mielestä ainakin heidän neuvottelutilanteissaan käsiteltävä tieto on niin tilannekohtaista, että sen vuotaminen ei ole kovin vaarallista. H5:n tapauksessa tulkin ei välttämättä tarvitse vakuutella asiakkaalle, että tulkkaus on luottamuksellista, mistä taas olisi varmasti hyötyä H3:n kanssa toimitaessa. On kuitenkin selvää, että molemmissa tilanteissa varmin tapa pitää yllä asiakastyytyväisyyttä on olla puhumatta tulkkaustilanteesta käsitellyistä asioista, sillä aineiston perusteella on vaikea keksiä tilannetta, jossa tulkkauksen sisällön vuotaminen ainakaan hyödyttäisi asiakasta.

Vaikka *Tulkin ammattisäännöstö* (SKTL 1994) ilmaisee selkeästi tulkin olevan salassapitovollinen, H3 ja H5 pitävät erillistä salassapitosopimusta tarpeellisena. Heidän vastaustensa perusteella vaikuttaa siltä, että salassapitosopimukset ovat yleisiä liike-elämässä, joten sellaisen laatiminen asiakkaan kanssa voi olla asiakkaan kannalta parempi vaihtoehto kuin ammattisäännöstöön viittaaminen. Tältä osin säännöstö vaikuttaa kuitenkin muuten palvelevan myös liike-elämän asiakkaita.

## **5.2 Tulkilta odotetut kompetenssit**

### **5.2.1 Asiaosaaminen**

Kielitaito on luonnollisesti tulkille välttämätön taito, jotta tulkkausta voidaan ylipäätään tehdä. Se ei aineiston perusteella ole kuitenkaan ainut taito, jota tulkilta toivotaan. Moni haastateltavista toivoi, että tulkki ymmärtäisi kielen lisäksi tulkattavaa alaa.

#### **Esimerkki 5**

(H5) Se on tietenkin niinku merkittävä asia, että se tulkki ymmärtää mistä puhutaan. Että se ei oovaa sanojen kääntämistä. Pitää tuntee se asyayhteys ja jopa vähän sitä tekniikkaa.

(H3) Joo siis totta kai se on, mä siinä aiemmin vähä sanoinkin siihen suuntaan, että tulkin on hyvä ymmärtää myös sitä kohdejuttua, että jos erikoistuu. Se on vähä eri asia, että käännäksä sarjoja tulkkina vai ooksä liikeneuvotteluissa. Niin kyllä se auttaa, että tulkki vaikka ymmärtää vaikka, että mikä on tulos ja mikä on tase ja muuta vastaavaa, et niinku perusasiat, jos sä oot liikeneuvotteluiden tulkki niin sun pitäis tietää jotain bisneksen tekemisestä muutaki ku niitä sanoja, ku siinä menee sitte äkkiä debit ja credit sekasin ja kaikkea muuta, jos et sä niinku ymmärrä mistä sä puhut. Niin kyllä mä näkisin, että on hyvä osata.

(H4) Totta kai myöskin se, että se tulkkaaja tuntee sen alan ja osaa tavallaan kaivaa niitä asioita, mitä mä en osaa kysyä. Että se sais kiinni niistä pienistä nyansseista, joita mä en kuule, kun mä en oo niinku siinä puhumas siitä, että jos sanotaan, että kun tämäkin on tällainen niin mikä tämäkin. Että sieltä osais hakea niitä. Et silloin tavallaan pitää tuntee myöskin se tuote tai se yritys, jonka asioita on menos hoitamaan ja ne vaihtoehdot, mitä siellä on, että ne osaa löytää myöskin siinä tarjoamisen hetkellä eikä vaan niinkun liturginomaisesti kääntää sitä, mitä toiset puhuu.

Vastausten perusteella on tulkittavissa, että tulkattavan asian osaaminen voi lisätä asiakkaan luottamusta siihen, että tulkki kääntää asiat oikein. Vastauksista on tulkittavissa myös pelko siitä, että sanaston hallinta ei riitä, jos tulkki ei ymmärrä kuulemaansa sisältöä, jonka välittyminen oli monen haastateltavan mielestä tärkeämpää kuin sanasanainen tarkkuus. H4 toivoo tulkin myös monitoroivan puhetta ja poimivan esiin asioita, joita hän itse ei vieraskielisestä puheesta kykene vastaanottamaan, mikä tukee Kon (1996, 121) havaintoja siitä, että tulkin tulisi hankkia sellaista tietoa, mihin asiakas ei itse pääse käsiksi. Vaikuttaa siltä, että H4 toivoo tulkin osallistuvan myyntiin tai ainakin sen tukemiseen, sillä hänen tulisi tuntea myös asiakasyrityksen tuoteportfolio, josta voidaan tarvittaessa tarjota toiselle osapuolelle paremmin sopivaa vaihtoehtoa. Jotta tällainen toiminta on mahdollista, tulkin on tunnettava yritys ja ala.

#### Esimerkki 6

(H2) Jos on esimerkiksi aloitteleva joku tuontia harrastava yritys, niin se varmasti arvostaa taikka tarvitsee huomattavasti enemmän justin tämän, mistä tuontia harrastetaan niin sen maan kieli-osaamista ehkä päivittäinkin. On sitten taas, meillä mietitään vientipuolta niin se tarve on ehkä enemmänkin siinä kaupanteon alkuvaihees. Se on sitten taas ehkä enempikin, sillä ei oo niin merkitystä, mitä muuta osaa.

Kaikki eivät pidä välttämättömänä sitä, että tulkilla olisi tulkkauskompetenssin lisäksi muita taitoja. H2:n yrityksellä oli haastattelun aikaan kaikista yrityksistä vähiten kokemusta viennistä ja tulkeista, mikä saattaa toki vaikuttaa vastaukseen. H2 kuitenkin pitää merkittävänä tekijänä sitä, onko yritys viennin vai tuonnin alalla sekä sitä, miten kauan yritys on toiminut alalla. Vientiyritykset harjoittavat usein vientiä moneen maahan samanaikaisesti, jolloin tarve tietyn kielen tulkille voi olla hyvinkin hetkittäistä. Voisi kuvitella, että yrityskumppanuuksien syventyessä tarve muulle osaamiselle kasvaa, ja toisaalta yritysten odotukset tulkkia kohtaan muuttuvat kokemuksien mukaan.

#### 5.2.2 Kieliosaaminen

Kaikki haastateltavat kertovat yrityksessään käytettävän pääasiassa englantia kansainvälisissä kohtaamisissa, minkä vuoksi tulkkia ei välttämättä ole tarvittu. Kolmen haastateltavan puheesta saa käsityksen, että englannilla pääsee ainakin Euroopassa hyvin pitkälle, sillä vastapuolikin osaa heidän mielestään riittävän hyvin englantia, tai vastapuolen mukana on joku, joka osaa englantia. H4:n yrityksessä tulkkia ole käytetty ollenkaan sen takia, että vastapuoli on aina osannut englantia, ja sillä on tultu toimeen. Sen sijaan he ovat käyttäneet kääntäjiä. Lisäksi kansainväliset kohtaamiset ovat olleet luonteeltaan sellaisia tilanteita, ettei etukäteen ole ollut selkeää tarvetta tulkille. H2:n yritystä avustavat konsultit ovat hoitaneet osan viestinnästä, minkä lisäksi Englanti hallitaan omasta mielestä riittävän hyvin, joten tulkin käyttäminen ei ole

käynyt mielessä. H3:n yrityksessä on jopa sovittu selkeä linja, että neuvotteluissa käytetään ainoastaan englantia, mutta esimerkiksi tuotantoa koskevilla asioilla voidaan käyttää muita kieliä, jolloin käytetään myös tulkkia.

#### Esimerkki 7

(H5) Meidän yhteistyökumppaneilla niin ne on palkannu englannin kielen opettajia sinne ihan niinku toimistotehtäviin. niille maksetaan vähä parempaa palkkaa yksityisellä sektorilla ja sitten toisaalta se on ainut porukka, joka jollain lailla puhuu. Nyt sitten nää 90-luvulla syntyneet, jotka on tullu työelämään niin ne nyt rupee puhumaan englantia. Mut ne ei oo kaikki vielä, tai useimmat ei oo päättävässä asemassa, että siinä tarvitaan aina sitten joku kääntämään siihen väliin.

Puhuttaessa Aasiasta ja Itä-Euroopasta tilanne on eri. Haastateltavien vastauksissa toistuu usein ajatus, että tulkille on selkeämpi tarve, kun toinen osapuoli on kotoisin eksoottisemmasta maasta, kuten Venäjältä, Japanista tai Kiinasta. Esimerkiksi H1 kertoo, että Koreassa tulkin käyttö on yleistä, koska siellä puhutaan vähemmän englantia. Hänen mukaansa Koreassa on myös totuttu käyttämään tulkkia, ja että aasialaisilla on usein Suomeen tullessaan tulkki mukana. H2 kertoo, ettei yritys ole käyttänyt tulkkaukspalveluita, mutta niiden käyttöä harkitaan, jos kauppaa aletaan tekemään Kiinassa ja päädytään laatimaan esimerkiksi sopimusasiakirjoja. H5:n mukaan Venäjällä saattaa useammin törmätä siihen, että vastapuoli ei osaa tai halua puhua englantia. Englannin käyttömahdollisuus vaikuttaa siis tulkkien kysyntää heikentävä tekijä. Sen sijaan tulkki on huomattavasti vartenotettavampi vaihtoehto, jos tiedetään, että englannilla ei tulla toimeen. Vastaukset viittaavat myös siihen, että kulttuurierojen suuruus voi vaikuttaa tulkkaukspalveluiden houkuttelevuuteen. Kulttuuriin ja tulkin kulttuuriosaamiseen pureudutaan tarkemmin luvussa 5.2.3.

Mielenkiintoista on se, että ainakin kahden haastateltavan yrityksessä englantia on käytetty suomen sijaan myös tulkkauksilanteissa. Yhdeksi perusteeksi H1 mainitsee heidän tapauksessaan vaikeuden löytää tulkki, jolla olisi tarpeeksi hyvä taitotaso sekä suomessa että japanissa.

#### Esimerkki 8

(H1) Ei välttämättä löydy sitä, ja sitten suomen kieli, että jos on huono suomen kieli ja vaikka nyt korea niin siinä tulee helpommin sitä väärinymmärrystä, että jos me keskustellaan englanniksi, jolloin se korealainen ja me ollaan niinkun samalla tasolla, että jos meillä olis korealainen kääntäjä ja vaikka hän osaaiskin suomee, hän olis opiskellu suomee, että hän vois tulkata suomesta koreaksi niin silloin mä puhuisin todella hyvää suomea ja hän todella huonoa suomea, jolloin se väärinymmärrys tulee siinä jo niinkun, kun se, että me puhutaan molemmat sitä enemmän samalla levelillä sitä englantia.

On huomautettava, että H1 kertoo haastattelussa myöhemmin toimivansa kuitenkin mieluummin suomeksi, jos löytyy tulkki, joka hallitsee erinomaisesti molemmat kielet. Kielitaidon tasoerot voidaan kuitenkin kokea viestintää hankaloittavana tekijänä. H1:n vastausta voisi tulkita

siten, että tulkki ja puhuja löytävät helpommin tavan ymmärtää toisiaan silloin, kun kieli on molemmille vieras, mutta heidän taitonsa ovat samalla tasolla. Sellaisessa tapauksessa voi olla helpompaa arvioida esimerkiksi sitä, mitkä sanat toinen ymmärtää ja mitkä asiat täytyy selittää tarkemmin. Jos taas kielitaidon tasossa on merkittäviä eroja, puhuja ei välttämättä heti hahmota, mitkä asiat ovat toiselle haastavia, jolloin aikaa ja vaivaa molemminpuolisen ymmärryksen saavuttamiseen kuluu enemmän. Jos tulkin kielitaito kuulijan äidinkielessä on liian heikko, viestintä voi vaikeutua myös sen takia, että tulkki ei kykene välittämään kaikkea saamaansa informaatiota kuulijalle. Tällöin voidaan jopa päätyä tilanteeseen, jossa kohdataan täysin samat ongelmat kuin ilman tulkkia, joten tulkin palkkaaminen on turhaa.

Kaikkien osapuolten kannalta olisi parempi, että puhujat voisivat puhua omaa äidinkieltään. Tällöin puhujien on todennäköisesti helpompi ilmaista itseään, ja esimerkiksi puutteellisesta kielitaidosta johtuvien väärinkäsitysten riski vähenee. Myös tulkin on helpompi tehdä työtään, kun puhujalla ei ole esimerkiksi kielitaidosta johtuvaa hankalaa aksenttia. Kuten esimerkistä 8 käy ilmi, joissain tilanteissa voi olla vaikeaa löytää harvinaiselle kieliparille tulkki, jolloin kustannusten ja vaivan näkökulmasta voi olla parempi käyttää vierasta kieltä tulkin kanssa.

## Esimerkki 9

(H3) Tulkin kanssa, okei no saksalaiset on semmosia, että ne ostaa mielellään saksaksi.

(H1) Helposti sitä yritysten taloudelliset paineet aiheuttaa sen, että kun kerran pärjätään, niin sitten mennään sillä pärjäämisellä. Että kyllähän siis mekin pärjättäis esimerkiksi niinkun englannilla tosi paljon, mutta silti ei me voitais ajatella, että me mentäis Saksaan messuille niin, että meidän osastolla ei pystyis puhumaan saksaa tai että me mentäis Ranskaan messuille puhumatta ranskaa. Valtava määrä suomalaisia yrityksiä edelleen tekee sen ja mä en ymmärrä miksi ja miksi he säästää niin sanotusti vääräs kohdas, koska se vaan on niin, että sillä voittaa niin paljon ainakin meidän bisnekses. Meillä on hauska, kun meillä tosiaan [eräs yrityksen työntekijä] puhuu italiaa niin meidän italialaiset asiakkaat niin nehän niinkun jossain messuilla istuu meidän osastolla tuntikausia ja ne saattaa tulla uudestaan, että kyllä on niin ihanaa, että meidän osastolla voi puhua italiaa. Että se on kyllä ihan myyntivaltti, että ihmiset saa puhua omaa äidinkieltään. Vaikka he puhuisikin englantia niin silti heillä on niinkun se takaportti, että he voi tarvittaes puhua sitä.

Se, että tulkkia ei ollut käytetty ei vaikuta johtuvan kielitaidon arvostuksen puutteesta, vaan haastateltavien mukaan suurimmassa osassa yrityksistä koetaan, että yrityksen sisäinen kielitaito, usein englannin kielessä, riittää toimimiseen. Enemmän viennin ja tulkkien kanssa toimineet H1 ja H3 huomauttavat, että äidinkielen käyttömahdollisuus voi houkutella potentiaalisia ostajia ja toimia myyntivalttina. Asiakkaalle voi siis olla jopa suoraa taloudellista hyötyä siitä, että paikalla on joku, joka puhuu vierasta kieltä. Vaikka H1:n vastauksessa esimerkissä 9 kyseessä ei ole todennäköisesti varsinaisesti tulkki, myös tulkki voi osaamisensa turvin tarjota asiakkaalle mahdollisuuden muiden kielten käyttöön. H1 selkeästi arvostaa kielitaitoa, mutta



hänelle kieliosaamisen tarjoamisesta voi olla paljon muutakin hyötyä kuin pelkästään viestinnän mahdollistamista tulkkauksen avulla.

Vaikka tulkin kielitaitoa ei juuri suoraan tuoda aineistossa esille, haastateltavilla on todennäköisesti hiljainen oletus siitä, että tulkki hallitsee erittäin hyvin tulkattavat kielet, sillä aineistosta on kuitenkin havaittavissa, että tulkilta odotetaan toimintaa, joka vaatii erittäin vahvaa kieliosaamista. Kieliosaamista voidaan siis pitää implisiittisenä odotuksena (vrt. Grönroos 2015, 134), sillä kukaan haastateltavista tuskin tilaa tulkkia, joka ei hallitse kulloinkin tarvittavia kieliä.

### 5.2.3 Kulttuuriosaaminen

Haastatteluissa kaikista merkittävimpana kompetenssina korostuu kielitaidon sijaan kulttuuriosaaminen. Haastateltavat pitävät kulttuurin tuntemusta merkittävänä tekijänä viestin välittymisen onnistumiseksi. On huomautettava, että moni haastattelurungon kysymyksistä liittyy kulttuuriin, minkä vuoksi aiheesta keskusteltiin haastattelujen aikana paljon. Toisaalta kulttuuri tuli haastatteluissa esiin myös spontaanisti. Joka tapauksessa kulttuuriosaamista koskevat odotukset ovat hyvin eksplisiittisiä. Esimerkiksi H2 vastaa seuraavassa esimerkissä kysymykseen, millaista on hyvä tulkkaus.

#### Esimerkki 10

(H2) Kun nyt mennään tuonne esimerkiksi johonkin Aasian suuntaan niin se välttämättä, vaikka kielen osais, jos ei ymmärrä kulttuuria, niin siinä voi mennä helpostikin sitten tulkkaaminen aivan väärin, jos ei ymmärrä niitä kulttuurillisia merkityksiä siinä taustalla. Sellaanen tulee niinkun ensimmäisenä mieleen, että tulkin täytyy ymmärtää myöskin se kohdemaan taikka tulkattavan maan kulttuuri.

(H5) Se on se yhtä tärkeä kun sen kielen ja asian osaaminen niin on se kulttuuri, että tarvittaessa opastaa jopa siihen käyttäytymiseen ja etikettiin.

Haastateltavat eivät vaikuta luottavan oman yrityksensä kulttuuritaitoihin yhtä vahvasti kuin kielitaitoon. Jotkut haastateltavat puhuvat kulttuurista tavalla, josta saa vaikutelman, että kulttuurin ymmärtämistä pidetään todella haastavana. Haastateltavat käyttävät kulttuurista puhuesaan ilmauksia, kuten ”kulttuurilliset äänenpainot”, ”kulttuurilliset ongelmat” ja ”kulttuurilliset etikettisäännöt”. Lisäksi haastateltavat puhuvat paljon kulttuurimokien ja etikettivirheiden välttämisestä. Vaikuttaa siltä, että haastateltavat pelkäävät kuulijan tahatonta loukkaantumista ja ennen kaikkea kasvojenmenetystä. Taustalla voi olla pelko siitä, että suhteet toiseen osapuoleen voisivat katketa.

## Esimerkki 11

(H5) Mä sanon sen kulttuurin ymmärtämisen, niin sehän on hyvin merkittävä, jos mennään kokonaan toiseen kulttuuriin niin pitää ymmärtää ne yleiset tavat ja tottumukset, mikä se on se yrityskulttuuri tai toimintakulttuuri ylipäätään. Me ollaan Suomessa, organisaatiot on yleensä hyvin matalia ja mitään korkeeta hierarkiaa ei ole, pääjohtaja voi jutella työntekijälle, mut kaikis kulttuureis se ei niinku käy, et siin on niinku se yks organisaatiotaso, mikä juttelee keskenään, mut se pääjohtaja ei koskaan mee sen ohitte. Että se ei välttämättä edes tervehti sitä muuta porukkaa.

(H2) No siis. Jos on joku tuota laitetaan nyt, että iso diili johonkin päin sellaaalle alueelle, minkä kieltä me ei hallita niin se on ehkä justihinkin se, että tulkin täytyy olla tulkkaamassa myös ne alueelliset, taikka niinkun erot meirän ja sitten toisen välillä, että ei loukata niitä toisia tai sitten, että tulkki tietää sitten, että mikä on soveliaista siinä kulttuurissa ja mikä ei. Se on sellaanen, ei tarte erikseen olla sitten tulkkia siihen, mikä on soveliaista.

Haastateltavat odottavat, että hyvä tulkki hallitsee kaikki tulkkaustilanteen kulttuurit, ja toivovat tulkin auttavan kulttuuriin liittyvissä haasteissa. Tulkilta ei toivota pelkästään kulttuurin tulkkausta tai kulttuurillisia interventioita tulkkauksessa (ks. 5.3.2), vaan kulttuuriasioihin perehdytystä halutaan ohjeiden ja opastuksen muodossa jo ennen tilannetta, kuten H5 mainitsee esimerkissä 10. H5 pitää kulttuurin ymmärtämistä merkittävänä kompetenssina. Kulttuuri on hänen mielestään merkittävä tekijä myös siinä mielessä, että tulkin tulisi tuntea paikallisen kulttuurin lisäksi yritysten toimintakulttuuri. Sen lisäksi, että tulkin tulisi pohtia, miten hän itse voi sopeutua yrityskulttuuriin (vrt. Dodds 2011, 15–16), hänen tulisi myös auttaa asiakasta sopeutumaan vieraaseen kulttuuriin. Esimerkissä 11 on nähtävillä H2:n vastaus kysymykseen, mikä on tulkin vastuu, joten voidaan tulkita, että H2:lle kulttuurin välittäminen on selkeästi yksi tärkeimmistä tulkin tehtävistä. H2:n mielestä olisi parempi, että tulkki toimii myös kulttuurin välittäjänä ja avustaa kulttuurin ymmärtämisessä, jotta yrityksen ei tarvitsisi palkata siihen toista henkilöä, mikä paitsi monimutkaistaisi tulkkaustilannetta myös lisäisi kustannuksia. Kulttuurintuntemuksen tarve tulee esille etenkin Euroopan ulkopuolisista maista puhuttaessa. Tämä voi olla myös yhteydessä siihen, että keskustelussa ei välttämättä voida käyttää kielenä englantia, mikä lisää tilanteeseen vieraan elementin. Maita, joissa toinen osapuoli osaa englantia, pidetään aineiston perusteella kulttuurillisesti keskenään samankaltaisina. Myös nämä seikat voivat vaikuttaa siihen, että tulkkia ei hankita.

## 5.3 Tulkin aktiivisuus

### 5.3.1 Strategiset interventiot

Haastateltavien kanssa käytiin läpi tilanteita, joissa tulkki saattaa pitää interventiota tarpeellisenä. Seuraavissa luvuissa käydään läpi haastateltavien ratkaisuja tilanteisiin. Esimerkeissä 12, 13 ja 14 käsitellään haastateltavien vastauksia kysymykseen, miten tulkin tulisi toimia, jos hän huomaa, että puhuja tarkoittaa puheellaan jotain, mitä ei tuoda selkeästi sanoilla ilmi. Joillekin

haastateltaville taustoitettiin kysymystä kertomalla, että esimerkiksi Aasiassa on kulttuureita, joissa asiat esitetään implisiittisemmin kuin esimerkiksi suomalaisessa kulttuurissa, minkä vuoksi Aasia esiintyy tätä kysymystä koskevissa vastuksissa usein.

#### Esimerkki 12

(H2) No nämä on justiin näitä tilanteita, mihinä tulkin kulttuurituntemus tulee esille taikka niinkun aluetuntemus elikkä, kyllä tulkki voi mun mielestä sitten sanoa sille toiselle osapuolelle, että tarkootettihin vähä eri asiaa taikka niinkun, että ajetaan vähä eri asiaa ku mistä suoraa puhuttiin. Justiin tuallaasta on paljon sitten kun mennään tuonne johonkin Aasian maihin, että siihen suuntahan niin ei puhuta lähellekään suoraa sitä, mitä tarkootetaan. Ja sitte suomalaasena on vaikia ymmärtää sitä, että mitä se nyt höpöttää siinä.

(H3) Joo ja täs on just se kulttuurillinen ero, että Aasiassa on hyvä, että jos siellä esimerkiksi minä myyn tai ostan niin se tulkki kääntää mulle, että hän todennäköisesti tarkoittaa tätä asiaa. Kertoo ensin mulle sen käännöksen ja sitten jatkaa siihen käännöksen perään, että hän todennäköisesti tarkoittaa tällaista asiaa.

(H5) Mun mielestä se taustottaminen on tässäkin kohtaa. Sanoo näin tarkoittaa näin.

H2, H3 ja H5 ovat sitä mieltä, että tulkki voi lisätä tulkkeen perään, että puhuja saattaa tarkoittaa sanomallaan jotain muuta kuin mihin suoraan viitataan. Näille haastateltaville puheen selventäminen vaikuttaa olevan tulkin tehtävä ja siihen vaadittavat taidot osa kulttuurin tuntemusta. Vaikuttaa siltä, että he pitävät selventämisestä osana viestin välittämistä, koska jos puhe jää kokonaan heidän tulkittavakseen, jotain voi jäädä kulttuurituntemuksen puutteiden vuoksi ymmärtämättä, jolloin viesti ei välity oikein. Tulkin on siis turvauduttava strategiseen interventiioon (vrt. Katan 2011, 37). Toisaalta, jos tulkki kertoo pelkästään oman tulkintansa puhujan puheesta, jotain olennaista voi yhtä lailla hävitä tulkkauksessa. Haastateltavat haluavatkin tulkin tulkaavan ensin tarkemmin, mitä toinen puhui, ja sen jälkeen lisäävän tulkkeen perään oman tulkintansa tuoden ilmi, että kyse on tulkin omasta näkemyksestä, mitä voidaan pitää myös strategisena interventiona. Tällöin kuulija saa enemmän tietoa, jonka pohjalta kuultua voidaan tulkita käyttäen hyödyksi tulkin kulttuurituntemusta. Gaviolin ja Maxwellin (2009) toimintosekvenssien näkökulmasta toivottua toimintaa voisi kuvata korjaukseksi tai muuksi tulkin aloitteeksi.

On selvää, että myös tulkki voi tehdä paremmasta kulttuurituntemuksesta huolimatta virheitä tulkinnassaan. H1 pitää tärkeänä sitä, että tulkki varmistaa puhujalta, mitä tämä tarkoittaa.

#### Esimerkki 13

(H1) Mun mielestä tulkin pitää kysyä, että haetko tällä. Jos mä sanon jotain enkä osaa pukea sitä sanoiksi niin tulkin pitää kysyä multa, että haetko nyt tätä asiaa, jos tulkilla on paremmat sanat niin sanotusti siihen. Niin hyvä tulkki kysyy multa, että onks se näin, että tätäkö haluat sanoa, ja sitten sanoo sen sille vastapuolelle. Ei sano sitä niinkun olettaen, koska sitten mennään taas siihen,

että tulkki vaan olettaa mun hakevan jotain asiaa, mitä mä en haekaan, vaan kyllä hänen pitää niinkun multa se varmistaa ensiksi ennenku hän sanoo sen niillä oikeilla sanoilla.

H1 toivoo, että tulkki ilmoittaa puhujalle, mikäli tällä on parempi ehdotus viestin muotoiluun. Sen sijaan, että tulkki itsenäisesti muokkaisi muotoilua, tämän tulisi hakea puhujan varmistus muokkauksiin. H1 myös haluaa tulkin olevan aktiivinen, mutta hieman eri tavalla. Jos tulkki olisi täysin passiivinen, puhe olisi tulkettava sellaisenaan ilman muokkauksia. Varmistus voi olla helppo saada, jos osapuolten kulttuurit ovat lähellä toisiaan, ja puheen epäselvyys johtuu esimerkiksi puhujan puhetavasta tai tämä ei osaa muotoilla asiaansa selkeämmin. Tällöin puhuja saattaa olla jopa kiitollinen siitä, että tulkki ehdottaa selkeämpää ratkaisua. Jos taas tulkin mielestä kuulijalle tulisi selkeyttää puhetta kulttuurillisista syistä, varmistaminen puhujalta voi olla vaikeaa, sillä puhuja ei välttämättä ymmärrä selkiyttämisen tarvetta ja voi jopa loukkaantua. Toisaalta jo kielten väliset erot aiheuttavat sen, että tulkki joutuu muokkaamaan puhetta vaihtamalla esimerkiksi sana- tai käsittelyjärjestystä. H1 tuskin haluaa tulkin pyytävän lupaa joka ikiseen ratkaisuun. Hän kuitenkin haluaa olla tietoinen merkittävimmistä muutoksista, jotka tulkki kokee tulkatessaan tarpeelliseksi. H1 käyttää ilmausta ”oikeilla sanoilla”, minkä voisi tulkita tarkoittavan, että H1 olettaa, että tulkki muokkaa puhetta ainoastaan parempaan suuntaan. Jotta H1:n odotuksiin voidaan vastata, tulkin tulisi siis olla aktiivinen ja pidettävä toiminta asiakkaalle läpinäkyvänä.

#### Esimerkki 14

(H4) Kyllä se mun mielestä pitää vähän niinku kääntää siihen kulttuuriin, missä ollaan eli sanoa suoraan sitten tänne Pohjoismaihin se viesti.

Eniten vapauksia tulkille antaa H4, jonka vastauksen perusteella tulkin tulisi oletusarvoisesti tulkata puhetta kulttuurierot huomioiden. H4:n mukaan tulkin tulisi siis toimia aktiivisesti ja osittain piilossa. Etuna on tällöin se, että tulkki ei joudu keskeyttämään puhujien vuorovaikutusta, koska hän voi tehdä itsenäisiä ratkaisuja, jolloin tilanne edennee ainakin ajallisesti joutuvammin. Tällöin puhuja voi keskittyä vuorovaikutukseen sen sijaan, että huomio kiinnittyisi tulkin varmistuspyyntöihin. Toisaalta tämän tason aktiivinen toiminta edellyttää asiakkaalta vahvaa luottoa tulkkiin ja tulkilta merkittävää vastuuta tulkintojen muodostamisessa. Jos tulkki tekee virheen, jonka vuoksi osapuolet ymmärtävät toisiaan väärin, luottamus voi kärsiä. Pahimmassa tapauksessa tulkin virhe voi vaarantaa koko keskusteluyhteyden, jos esimerkiksi toinen puhuja tietoisesti välttää suoraa puhetapaa neuvottelutaktiikassaan. Toisaalta itsenäisillä ratkaisuilla voidaan voittaa aikaa ja helpottaa viestintää.

### 5.3.2 Pragmaattiset ja kulttuurilliset interventiot

Kaikki haastateltavat arvostavat selkeästi tulkin kulttuuritaitoja ja tämän kykyä havaita kulttuuriin liittyviä tekijöitä viestinnässä (vrt. 5.2.3). Tulkilta odotetaan myös aktiivisuutta kulttuurillisten interventioiden muodossa, ja kulttuuriin liittyvien virheiden korjausta pidetään tulkin tehtävänä ja osana tulkin ammattitaitoa. Haastateltavilta kysyttiin, mitä tulkin tulisi tehdä, jos tämä pitää erilaisia kulttuurillisia ja pragmaattisia interventioita tarpeellisena. Esimerkeissä 15–17 esitellään vastauksia näihin kysymyksiin ja seuranneisiin tarkentaviin kysymyksiin. Esimerkissä 15 on nähtävillä vastauksia kysymykseen, mitä tulkin tulisi tehdä, jos tämä kokee tarpeelliseksi lisätä tulkkeeseen jotain kulttuurillisista syistä.

#### Esimerkki 15

(H1) Justiin kun on ollut hyvä tulkki jossain Aasiassa niin voi olla, että asiakas on kysynyt jotain ja mä oon vastannu ja sitten huomaa, että tulkki vastaa ja sitten hän alkaa kertomaan jotakin ja sitten se herättää, niin sitten se tulkki yleensä sen jälkeen kertoo mulle, että koska tää juttu, mitä sä sanoit, et nää ei niinkun ymmärrä sitä, koska täällä ei oo tällasta ja tällasta esimerkiksi ja sitten hän sanoo, kertoo, kuinka hän selitti sen, että näin hän selitti, että menihän se oikein ja sitten niinkun mä sanon, että joo sitä se tarkoitti, niinku et sillä lailla. Ja monesti tietysti vielä, jos se tulkiksi ensiksi kysyy, että voinko selittää tän asian näin.

(H3) Kyl mä sanon, että varsinkin jos mennään semmoseen, että. Mun mielestä on ensinnäkin hyvä käydä läpi tulkin kanssa, että kuinka hyvin tuntee tätä asiaa. Kun oltiin ensimmäistä kertaa Aasiassa niin mä huomasin, että välillä se selittää, että, okei se tulkas mulle koko päivän, mikä on tietysti tulkille pitkä rupeama, hän piti vielä kirjaa tämän kaiken lisäksi, ja hän sitten tota jossain kohtaa selitti ja kun siinä kohtaa käytettiin myös sitä tulkkausta, että kun mä selitin asioita niin hän pystyi myös jatkamaan niitä, koska hän tiesi, että koska siellä oli vähän niinku tämmönen, mä puhuin saman asiaan moneen kertaan niin hän tiesi aina, miten mä tuun jatkamaan ja siinä kohtaa tulkilla oli aktiivinen rooli siinä tulkkaustilanteessa. [– –] Silloin, kun tulkin kanssa menee hyvin niin hän kertoo mulle niinkun nopeesti ja lyhyesti, toisaalta usein mä en puhu silloin tai usein mulla on englannin tulkki siinä kohtaa niin todennäköisesti se toinen kuulee sen myös, mutta se on kyllä ihan hyvä vinkata, että lisäsin tähän. Näkisin, että se on parempi myös sen oman oppimisen kannalta, että sä et aja uudestaan siihen samaan miinaan, jos sä oot tehnyt jonkin virheen.

(H2) No mikäli asia pysyy samana niin voi ja siis ehkä pitääkin. Siinä tulee justiin näitä kulttuurillisia etikettisääntöjä ja muita vastaavaa, ettei vahingossa loukkaa sitten toista tietämättään. Niin se on kyllä tulkin tehtävä korjata se tilanne siinä.

(H4) Mä ajattelin täs niinku sellasia, ylimääräiset kiitokset, tällaiset pehmenyissanat, mitä siinä nyt sitten pyöritelläänkään, hyviin tapoihin kuuluvat. [– –] Joo mun mielestä se nimenomaan kuuluu siihen kulttuurintuntemukseen, jonka sen tulkin pitää tietää ja ne voi käydä siinä aiemmin läpi jo, että pehmentää ja esittää asiaa vähän pitemmältä, että jos mä sanon, että tämä tarjous on hyvä, niin toinen ihmettelee, että miksi toi tulkki nyt tulkkaa kymmenen minuuttia tuota mun yhtä lausetta niin se tavallaan kuuluu siihen, että se on sen se asiantuntemus, ja se tuo sen asian sillä tavalla esille.

Kaikki haastateltavat hyväksyvät lisäykset ja pitävät niitä tarpeellisina joissakin tilanteissa. Keskeisimpiä esille nousseita lisäyksiä ovat erilaiset kohteliaisuudet, kuten teitittely tai suomalaisille ylimääräiset kiitokset, joiden kanssa jotkut odottavat tulkin tekevän itsenäisesti muutoksia. Isompia lisäyksiä varten esimerkiksi H1 haluaisi tulkin kuitenkin mieluummin pyytävän

luvan. H3 hyväksyy yleisesti lisäykset, kunhan on selvää, että tulkilla on tarpeeksi tietoa lisäysten tekemiseen. H3 haluaa tulkin myös mahdollisuuksien mukaan kertovan, mikäli lisäys tehdään, jotta hän osaa myös itse jatkossa välttää kulttuurimokia. H4:n mielestä kulttuuriosaaminen on osa tulkin ”asiantuntemusta”. Ongelmaksi ei ainakaan eksplisiittisesti hänen mielestään muodostu se, että tulkki tulkkaisi pidempään kuin puhuja, mitä tulkkien keskuudessa saatetaan pitää negatiivisena ilmiönä.

Kuten H2:n vastauksesta käy ilmi, yksi iso tekijä on se, muuttuuko viestin tärkein sisältö, toisin sanoen ”asia”, lisäyksen seurauksena. Samaa mieltä on myös H5. Heidän mukaansa tulkin ei tarvitse myöskään kertoa lisäyksestä, jos tulkattava asia ei muutu. H2 huomauttaa, ettei tulkin tulisi tehdä sellaisia muutoksia, joiden seurauksena merkitys muuttuu. H5:n mukaan tulkin tulisi kertoa lisäyksestä tarvittaessa molemmille osapuolelle, jos lisäyksen seurauksena ”asia” muuttuu. Tulkilla on tällaisessa tilanteessa iso vastuu, sillä aina ei välttämättä ole helppoa erottaa, millaiset lisäykset muuttavat sisältöä. Ainakin H5:n voidaan kuitenkin tulkita luovuttavan vastuun kulttuurillisista interventioista tulkille. Etuna tällaisessa toimintatavassa on se, että tulkin tarvitsee todennäköisesti keskeyttää tulkkauksitilanne harvemmin varmistusten vuoksi, joten aikaa säästyy.

Kuten jo esimerkistä 15 voidaan havaita, kulttuurillisissa lisäyksissä ongelmaksi koetaan usein mahdollinen loukkaantuminen. Haastateltavat eivät tahdo toisen osapuolen loukkaantuvan tahrattomasti esimerkiksi kulttuurieroista johtuvien väärinymmärrysten vuoksi, sillä loukkaukset voivat johtaa keskusteluyhteyden katkeamiseen. Jos tulkki huomaa puhujan sanovan jotain sellaista, mikä saattaa loukata kuulijaa, tulkin tulisi haastateltavien mukaan varmistaa puhujalta, tehdäänkö loukkaus tarkoituksella. Loukkausten lieventäminen on haastateltavien mielestä tarpeen silloin, kun puhuja ei tahdo tarkoituksella loukata kuulijaa. Tulkin tulisi varmistaa puhujalta tarkoituksellisuus, minkä jälkeen tulkki voi muokata puhetta potentiaalisen konfliktin välttämiseksi.

#### Esimerkki 16

(H3) Siis kyllä mä suosittelen sitä, edelleen riippuen siitä, että missä kohtaa neuvotteluita ollaan. Jossain kohtaa on vaan se tilanne, että sä joudut esimerkiks sanomaan jotain semmosta, mistä todennäköisesti se toinen osapuoli loukkaantuu tai sä sanot kovasti jopa tietäen sen, että se toinen osapuoli ei tykkää tästä. Mut sitten jos neuvottelu on alkuvaiheessa niin, jos on selkeesti nähtävissä, että tää on esimerkiks kulttuurillinen moka ja todennäköisesti sä et tiedä, että tää on kulttuurillinen moka, niin siinä kohtaa kannattaa sen ehkä tulkin ensin kysyä, että tää on kulttuurillisesti tää sun käännettävä teksti on kyseenalainen niin käännänkö silti.

(H1) Niin kyllä mun mielestä tulkin tehtävä on silloin, jos ei se toinen niinku tunne sitä kulttuuria, että tää ei niinkun, että tää on aika vaarallinen asia sanoa, että kyllä sen tulkin tehtävä on sanoa,

että ei vaan kääntää, kyllä silloin hyvä tulkki kyllä kertoo sen sille sanojalle, että mä en mielelläni tätä kääntäisi, koska mikä se sitte syy onkin, tai voisko tän ehkä jättää sanomatta tässä tai sanoa tän toisin, ettei heille tuu väärää mielikuvaa, että kyllä sen tulkin pitää niinkun, ei saa sokeasti vaan kääntää. Tilannetaju pitää olla aika hyvä.

(H5) Sehän voi olla haluttu loukkaus ja silloin on hyvä mun mielestä tarkistaa se, että tämä loukkaa onko tarkoitus loukata. Nimenomaan tarkistaa se, eikä niinkun omin päin loiventaa. Joskus se voi olla se kärjistäminen hyvä tapa päästä seuraavalle tasolle. Mun mielestä tulkin pitää varmistua siitä ennen ku rupee niinku. Se voi olla myös tahaton.

(H2) Kyllä tulkin pitää mun mielestä siinä pysyä niinkun sillä lailla, ei puuttua asiaan vaan kuitenkin sanoa sitten niinkun toinen on tarkoottanu siinä tai sitten asiayhteys muuttuu, jos tulkki rupiaa pehmentämähän tilannetta. Siinä mennään heleposti taas, jos toinen ei ymmärrä, että toinen on suuttunu niin mennään väärille raiteille.

Loukkauksia saatetaan siis käyttää myös tarkoituksellisesti. Kuten H1 ja H5 mainitsevat, liike-neuvotteluissa voi tulla vastaan tilanne, jossa neuvotteluita kärjistetään tarkoituksellisesti, mikä on ymmärrettävää, sillä molemmat osapuolet pyrkivät todennäköisesti maksimoimaan neuvotteluista saatavan hyödyn (vrt. Ko 1996, 122), jolloin on mahdollisuus, että toinen loukkaantuu. Vaikka haastateltavat eivät toivo tulkin poistavan tai lieventävän loukkauksia omin päin, tulkilta odotetaan aktiivisuutta puheen monitoroinnin ja asiakkaan informoinnin muodossa. Kuten H1 sanoo, tulkin ei tulisi ”vaan kääntää” puhujan puhetta, vaan tämän tulisi ilmoittaa mahdollisista kulttuuritekijöistä, joiden vuoksi toinen osapuoli voi loukkaantua.

H2 tuo myös esille viestin välittymiseen liittyvän riskin. Toinen osallistuja ei välttämättä ymmärrä, mitä mieltä vastakkainen osapuoli on. Loukkauksia välttämällä pyritään säilyttämään keskusteluyhteys osapuolten välillä. Ongelma voi muodostua toisaalta silloinkin, jos tulkki pyrkii loukkaantumisen välttämiseksi muokkaamaan puheen sisältöä, jolloin kuulijalle eivät välity esimerkiksi negatiiviset tunteenpurkaukset, jotka ovat myös merkittävä osa viestintää. Myös niiden välittäminen vaikuttaa olevan haastateltaville tärkeää, jotta viestit ymmärretään kokonaisuudessaan. Tulkilla on todennäköisesti asiakasta parempi kyky arvioida loukkauksen sopivuutta, joten voi olla tarpeellista muokata loukkausta niin, että se aiheuttaa toisessa kielessä ja kulttuurissa saman vaikutuksen, mikäli puhuja haluaa loukkauksen välitettävän.

Isommat muutokset, kuten puhetyylin ja rekisterin mukauttaminen kohdekulttuuriin sopivaksi, ovat haastateltavien mielestä asioita, jotka tulkin tulisi varmistaa puhujalta, sillä puhuja voi myös tarkoituksellisesti käyttää tiettyä puhetapaa.

## Esimerkki 17

(H1) Sanotaan, että ei tulkki, sitte ku mennään sellaseen niin sillähän voi olla tarkoituskin. Että sitten taas tommoses asias mä olisin tulkkina aika varovainen, koska jokuhan voi käyttää tiettyä puhetapaa, että se herättää, se ei oo niinku sitä tyypillistä siellä ja näin niin. Ainakin sen tulkin jotenkin pitäis pystyä tuomaan se sille kuulijalle esiin, että näin tapahtuu. Se vääristäis sitä tietoa mun mielestä taas sitten, että okei, semmoset ylilyönnit niinku tälläset toki niinku huonot vitsit ja

niin edelleen niin on hyväksi, että tulkki löytää semmoset, jotka vois loukata justiin ja näin, mutta sitten, jos mennään johonkin puhutapaan tai tälläseen, niin kyllä sen pitää sen tulkin, koska se on niinkun muuten, sehän on vähän niinku valetta. Se on mun mielestä niinkun valetta silloin, jos tulkki lähtee muuttamaan niinkun sillä tavalla sitä, niin siitä syntyy niinkun virheellinen mielikuva. Se, että jos jonkun ylilyönnin tai huonon jutun jättää kertomatta niin se ei muuta lähtökohtaisesti sitä tilannetta.

(H2) Kyllä siinä tulkin täytyy korjata ne etikettivirheet. Siinä on sitten tietenkin se ero, että onko se tarkoituksellista vai ei. Jos toisella on tarkoitus loukata sillä, että ei esimerkiksi halua teititellä, jos otetaan vaikka tälläinen näin. Silloin tulkin mun mielestä pitäis jättää se teitittely pois. Mutta sitten taas, ku tekee sen sinuttelun huomaamattaan, taikka se ei oo sille omalle kulttuurille tarpeellista niin silloin tulkki voi kyllä lisätä sen teitittelyn sinne esimerkiksi.

(H5) Mun mielestä hyvin sama ku siinä loukkaamisessa, että varmistaa.

(H4) Mä oon aina ajatellu, että tulkki tulkkaa kirjakielellä molempiin suuntiin ja pitää tavallaan sen kielen sellaisena yleismallisena. Ei murteita eikä tälläsiä, ellei sit oo joku kevennyspätkä, jos se sopii tilanteeseen. Sitten voi sanoa, että tuo ei sovi tänne.

Jos tulkki alkaa muuttamaan jotain, jonka puhuja on tieteen tahtoen halunnut sanoa, viesti voi välittyä haastateltavien mielestä väärin. Kuten H1 sanoo, kyseessä on silloin ”vale”. Toisaalta H1 mainitsee huonojen vitsien tulkkauksen ja toivoo tulkin löytävän tällaiset elementit puheesta. Jos taas asiakas tahattomasti tai H2:n sanoin ”huomaamattaan” sanoo jotain, joka voi loukata, tulkin toivotaan muokkaavan puhetyyliä. On selvää, että tulkin ei haluta välittävän väärää viestiä tai jättävän tietoisesti harkittua viestiä välittämättä, mutta tulkilla on hyvin vähän keinoja puuttua asiaan, joten odotus on osittain epärealistinen, jos tulkin toivotaan itsenäisesti ymmärtävän, milloin kyse on vahingosta. Tulkin kannalta varmin keino on kääntää puhujan puhe mahdollisimman uskollisesti, jolloin vastuu säilyy selkeästi puhujalla. Toisaalta tuloksena voi olla kasvojen menetys tai tahaton loukkaantuminen, jonka tulkki voisi estää tekemällä intervention. Haastateltavien mielestä selkein tapa saada varmistus muutoksille olisi kysyä puhujalta, mikä tämän tarkoituksena on.

H4 sen sijaan olettaa, että tulkki tulkkaa aina yleiskielellä, jolloin muokkausta voisi periaatteesta tapahtua koko ajan. Lisäksi tulkin tulisi antaa tilanteessa neuvoja siitä, mitä puhujan kannattaa ylipäättään sanoa. H4:n esittämä tapa tulkkata on hyvin varma ja turvallinen, koska yleiskieli on usein kaikista neutraalein vaihtoehto, jolloin on ainakin epätodennäköistä, että toinen osapuoli loukkaantuisi puhetyylin takia. Myös tulkin näkökulmasta on helpompaa olla keksimättä lähtökielen murreta vastaavia ilmauksia kohdekielessä. H4 toivoo tulkin kertovan tarvittaessa, jos puhujan tyyli tai puheen sisältö eivät sovi tilanteeseen. Tulkin on siis monitoroitava puhetta mahdollisten ongelmien varalta ja toimittava ongelmatilanteissa eräänlaisena neuvonantajana. Asiakas on väistämättä itse vastuussa sanomisistaan, eikä tulkin voida olettaa puuttuvan jokaiseen mahdollisesti sopimattomaan lausahdukseen esimerkiksi huonon vitsin aiheutta-



man kiusallisuuden ehkäisemiseksi. Asiakkaalla voi kuitenkin olla liian vähän kulttuurintunte-  
musta sovinnaisuuden arvioimiseen, jolloin syntyy selkeä tarve tulkin kulttuuriosaamiselle, kun  
kyse on potentiaalisista kulttuurin aiheuttamista ristiriidoista. Asiakkaalle kyse on siis hyvästä  
palvelusta.

### 5.3.3 Refleksiiviset interventiot

Kaikkien haastateltavien mielestä tulkin on pidättäydyttävä omien, asiakkaan intresseistä eroa-  
vien päämäärien ajamisesta tulkkaustilanteen aikana.

#### Esimerkki 18

(H1) No can do. Ne semmoset ei saa näkyä, että olen eri mieltä asiasta niin ei.

(H2) No siis ei tulkin henkilökohtaiset mielipiteet saisi vaikuttaa siihen tulkkaukseen.

(H3) Periaattees tulkin pitää kääntää, vaikka se ois hänen arvovaltaa vastaan, tai siis ajatusmaail-  
maa vastaan. Niin periaatetasolla kyllä oletan, että se tulkki kääntää sen. Esimerkiks hyvin pystyn  
kuvitelemaan, että jos tulkki joutuu tulkkauskeikalle, jossa se myy turkiksia, ja hän on ite turkis-  
tarhausta vastaan. Ja sitten kun tämä tulkattava kertoo, että heillä nämä ketut voivat paremmin ku  
muualla, niin se varmasti sotii hyvin paljon tulkin arvomaailmaa vastaan, että hän joutuu kääntä-  
mään sen, että nämä ketut on erittäin hyvin pidettyjä ja ostaja kiinnostuu niin se on nyt vaan se  
tilanne.

(H4) Ei mun mielestä kuulu siihen keskusteluun ollenkaan. Se on palkkatöissä silloin. Ehkä sen  
voi tuoda esille sille päämiehelle, että mä en oo jostain asiasta samaa mieltä, mutta sen ei kuulu  
näkyä tai kuulua millään tavalla siitä viestinnästä.

(H5) Täytyy olla täysin tunteeton.

Vastausten perusteella tulkkeesta ja tulkin käytöksestä ei saisi millään tavalla näkyä se, että  
tulkki on asiasta eri mieltä. Vastauksista voidaan tulkita, että tulkin odotetaan käyttäytyvän vä-  
hintäänkin neutraalisti asiakasyritystä kohtaan. Palvellessaan asiakasta tulkki ei ainakaan voi  
toimia tulkkaustilanteessa aktivistina. Ainoa mainittu mahdollinen vaikuttamiskeino on se, että  
tulkki voi ilmoittaa ristiriidasta asiakkaalle. On vaikea arvioida, miten asiakas suhtautuisi siihen,  
jos tulkki kertoisi asiakkaalle olevansa tämän kanssa eri mieltä. Varsinkin jos tulkki ilmoittaa  
sen tulkkaustilanteen aikana. Luottamus tulkkiin voisi kärsiä, mutta toisaalta vähemmän kuin  
siinä tapauksessa, jos jälkikäteen kävisi ilmi, että tulkki on sabotoinut tulkkaustilannetta.

*Tulkin ammattisäännöstö* (SKTL 1994) kieltää artiklassa neljä tulkkia ottamasta vastaan toi-  
meksiantoa, jossa hän on jäävi, joten teoriassa sellaista tilannetta ei pitäisi syntyä, jossa tulkki  
pyrkisi sabotoimaan tulkkaustilannetta tavoitellakseen omia päämääriään. Aina ei tietenkään  
voida etukäteen tietää, millaisia asioita tulkkaustilanteessa käsitellään, jolloin jääviys voi tulla  
esille vasta tulkkaustilanteessa. Artikla neljä on siis ainakin haastateltavien vastausten perus-  
teella asiakkaalle hyödyllinen myös asiakaslähtöisen tarkastelun alla.

### 5.3.4 Muut interventiot ja tehtävät

Tulkin tietoon voi tulla monella tavalla, esimerkiksi valmistautumisen aikana, tulkattavaan sisältöön liittyviä asioita. Joskus tulkilla saattaa olla tietoa, jonka tämä kokee tarpeelliseksi lisätä tulkkaukseen, koska puhuja on voinut esimerkiksi unohtaa mainita asian. Haastateltavat ovat yllättävän myönteisiä asiasisältöä koskeviin lisäyksiin siinä mielessä, että he pitivät lisäyksiä ylipäättään mahdollisina. Tulkin olisi kuitenkin hyvä pitää kynnsä asiasisältöä koskeviin lisäyksiin korkeahkona, sillä asiakas ei välttämättä aina koe hyötyvänsä niistä.

#### Esimerkki 19

(H1) Tulkin pitää sitten kysyä siltä puhujalta, että pitäiskö tätä asiaa selventää vielä näillä ja näillä asioilla. Niinku kertoa se ensiksi sille, jonka jälkeen voi sen tehdä.

(H5) Mun mielestä se taustottaminen ei oo pahasta, että sen voi tulkki tehdä niinku ite, kun se asia vaan ei muutu. Jos sitä pitää niinkun ilmaista jotenkin monisanasemmin tai muuta, niin tulkki voi kyllä sen, se kuuluu sen tulkin ammattitaitoon.

H1:n mielestä tulkin tulisi varmistaa puhujalta, voiko lisäyksen tehdä, kun taas H5 pitää lisäyksen tekemistä osana tulkin ammattitaitoa, kunhan lisäys pysyy hänelle sopivien rajojen sisällä. Molempien vastauksista on tulkittavissa yhtenevä ajatus siitä, että hyväksyttävien ja kiellettyjen lisäysten välillä on olemassa raja. H1 haluaa ensin itse varmistua siitä, että tulkin tekemä lisäys pysyy sallituissa rajoissa, kun taas H5 luottaa tulkin kykyyn arvioida lisäyksen tarpeellisuutta. Vastauksista voidaan myös tulkita, että tulkin tulisi tehdä ainoastaan lisäyksiä, jotka esimerkiksi ”selventämällä” tai ”ilmaisemalla monisanasemmin” tukevat puhujan viestiä.

#### Esimerkki 20

(H2) No jos asiasta on aiemmin ollu puhetta niin silloin, mikäli se tulkki näkee sen tarpeelliseksi niin se nyt voi varmaan siitä mainita, mutta jos siitä ei oo ollu aikaasemmin puhetta niin se voi olla tarkoituksellisesti jätetty sanomatta. Jos tuata tulkattavat henkilöt on erit, niin silloin se pitää jättää sanomatta, koska siinä voi olla se tarkoituksellisuus. Nämäkin on vähä tälläisiä, että jos se tulkki on yrityksellä vakituusesti töis niin se hyvin nopeesti oppii tuntemaan sen, että mitä saa sanoa ja mitä ei, ja mitenkä kannattaa toimia. Jos se tietää, mitä tekee niin sanotusti, että sillä on riittävä tietämys sitten asioista. Se nyt ei oo varmaan mikään ongelma yleisellä tasolla, että kun kyse on yrityksen työntekijästä niin asiat on varmaan käyty siellä yrityksen sisällä läpi, mutta niistä ei voi tehdä mitään yleisohjeistusta.

(H3) Se on kiinni taas siitä tilanteesta, mutta usein sä tiedät sen siinä kohtaa. Ne on asioita, jotka kannattaa tulkin kanssa keskustella etukäteen. Että siinä, kun tavattiin speed dating -tyylillä, ja hän tiesi jo, mitä tuun seuraavaksi esittämään ja muuta, niin hän niinku näytti mulle, että hän ymmärtää tämän ja sit sillain ja näytti myös, että hän lisää myös sen seuraavan lauseen, mitä olet kertomassa. Että jos toistetaan tulkkaus tosi monta kertaa, niin on ihan ok. [- -] Ja tässä sitten vielä se dimensio, että ulkopuolisen tulkin versus sisäisen tulkin käytössä, niin siinä on tosi suuri ero, että ulkopuolinen tulkki, joka luulee tietävänsä, mitä siihen tulee lisätä seuraavaksi niin hänen kannattaa olla todella varma, että mitä kannattaa lisätä seuraavaksi. Sitten taas sisäinen tulkki, joka tietää asioita, ja usein vielä, että jos hän on jonkinlaisessa vastuutehtävässä, ja hän on tulkkaamassa esimerkiksi minua, ja hän on toinen vastuutehtävässä oleva henkilö niin hän voi ihan hyvin lisätä tulkkaukseen.

(H4) No se pitää sitten varmistaa siltä puhujalta, että voinko lisätä tämän vielä. Ellei sitten oo justiin niin, että sä oot yrityksessä töissä ja tiedät, että tämä kuuluu tähän asiaan.

H2, H3 ja H4 sen sijaan pitävät tärkeimpänä muuttujana sitä, onko kyseessä yrityksen sisäinen vai ulkopuolelta hankittu tulkki. Yrityksen sisältä tuleva tulkki saa haastateltavilta selkeästi vapaamat kädet asiasisältöä koskeviin interventioihin. Ulkopuolinen tulkki voi siis todennäköisimmin tehdä asiasisältöön lisäyksiä, jos lisättävä asia on tullut aiemmin ilmi samassa tulkkauksessa. Jos taas tilanne on eri, tulkin tulisi varmistua siitä, ettei puhuja ole tarkoituksella jättänyt jotain sanomatta. Yrityksen sisäiseen tulkkiin luotetaan sen sijaan selkeästi enemmän. Yrityksen sisäisen tulkin oletetaan tietävän yrityksestä niin paljon, että hän kykenee toimimaan itsenäisesti.

Ulkopuolisen tulkin vastuu vaikuttaa olevan pienempi kuin sisäisen tulkin, mikä vaikuttaa varmasti tulkin vapauksiin. Suurin huoli vaikuttaa kuitenkin kohdistuvan tulkin hallussa olevan tiedon määrään sen sijaan, että ensisijaisena ongelmana nähtäisiin tulkkeen tarkkuuden kärsiminen. Vaikuttaa siltä, että haastateltavat eivät näe tulkkia pelkästään puheen kääntäjänä, vaan myös jossain määrin merkittävämpänä osallistujana, jolta toivottu aktiivisuus riippuu tulkin hallussa olevan tiedon määrästä. Sisäiselle tulkille kertyy yrityksestä tietoa jatkuvasti, minkä vuoksi tulkin kykyyn tehdä järkeviä itsenäisiä päätöksiä luotetaan voimakkaammin, kun taas ulkopuolinen tulkki on täysin sen tiedon varassa, mikä on ollut valmistautumista varten saatavilla.

Haastateltavilta kysyttiin myös, miten tulkin tulisi toimia, jos tämä uskoo tietävänsä vastauksen toisen osapuolen esittämään kysymykseen.

## Esimerkki 21

(H3) Esimerkiksi siellä Aasiassa, jossa mä tapasin lyhyessä ajassa paljon ostajia ja mulla oli todella vähän aikaa. Niin siinä kohtaa oli ihan ok, että tulkki tavallaan lyhentää tai sanoo tyyliin, että hän kysyy sinulta, mutta vastaan, että ei, koska tiedän tämän vastauksen, ja hän kertoi sen sille ostajalle, ja sit se meni niinkun nopeasti se tilanne siitä ohitte, niin siinä tilanteessa ihan ok.

(H1) Mun mielestä hänen pitää, että vaikka hän tietääkin, niin hän ainakin sitten, jos toinen osapuoli kysyy jotain, niin tää tulkki voi vähintään sanoa, että tämä kysyy sitä, että onks se vastaus sama ku tossa, että oliks tää se vastaus, ja sit mä voisin sanoa vaan, että joo tää on tai ei, niin sittenhän mun ei tarvitse välttämättä toistaa sitä vastausta hänelle, mutta kyllä hänen pitäis multa se varmistaa, että mikä se on. Ja kyllä hyvä tulkki mun mielestä kuitenkin hakee sen vahvistuksen siihen, vaikka tietääkin. Se taas osoittaa mulle sitä, että hän kertoo mulle myös sitä eikä vaan puhu niinkun.

(H2) Tulkki vahvistaa sen asian kuitenkin, että se on ihan oikein kuitenkin, että vaikka tulkki luulee tietävänsä vastauksen kysymykseen niin se voi silti olla väärin. Tai sitten tilanne on voinu muuttua tulkin tietämättä, koska ei tulkille varmasti kerrota kaikkea.

Haastateltavat ovat hyvin yksimielisiä siitä, että tulkin tulisi jollain tavalla varmistaa asiakkaalta, voiko kysymykseen itse vastata. Kysymällä asiakkaalta, voidaanko vastata samalla tavalla kuin aiemmin, tulkki voi voittaa aikaa ja siten myös hyödyttää asiakasta, kuten H3:n vastauksesta voidaan päätellä. H1:lle on tärkeää, että hän kuitenkin itse kuulee, mitä toinen kysyi, jottei synny epäselvyyttä siitä, mistä tulkki ja toinen osapuoli puhuvat. Hänelle on myös tärkeää, että tulkki pyytää vastaukselleen luvan. Toiset huomauttavat, että tilanteen muuttuminen voi vaikuttaa haluttuun viestiin, sillä aiemmin toisessa tilanteessa ilmi tullut asia ei ole välttämättä tarkoitettu kerrottavaksi toisessa tilanteessa. Tulkin suora vastaus edelliselle puhujalle ilman varmistusta on esimerkiksi H2:n mielestä ongelmallinen myös siksi, ettei voida olla varma siitä, onko tulkillä vastausta varten tarpeeksi tietoa. Suoriin vastauksiin liittyvät ongelmat vaikuttavat olevan haastateltaville hyvin samanlaisia kuin muissa asiasisältöä koskevissa lisäyksissä. Myös vastausten sisällön merkittävyys saattaa vaikuttaa siihen, voiko tulkki vastata itsenäisesti. H5:ltä kysyttiin tarkentava kysymys, voiko tulkki vastata itse, jos toinen osapuoli kysyy esimerkiksi sopimusneuvotteluissa sivunumeroa pysyäkseen oikeassa tahdissa. Tällaisiin merkitykseltään vähäisempiin kysymyksiin tulkki voi H5:n puolesta sen sijaan vastata ilman varmistusta.

Vielä tehokkaampi keino voittaa aikaa tulkkauksessa on puheen tiivistäminen tulkkeessa. Haastateltavien vastaukset myötäilevät jossain määrin Doddsin (2011, 7) havaintoja tehokkuuden ja ajan säästämisen arvostuksesta, mikä näkyy myös esimerkissä 20, mutta tiivistäminen jakaa selkeämmin haastateltavien keskuudessa mielipiteitä.

## Esimerkki 22

(H1) Hyvä tulkki, jälleen kerran hyvä tulkki keskeyttää ja sanoo, että nyt jos voitais, jos joku alkaa puhumaan oikein pitkään, niin hyvä tulkki mun mielestä sanoo, että "anteeksi, anteeksi, mutta nyt meillä on todella tiukka aikataulu, et voisitko vähän tiivistää ja sanoa vähä lyhkäsempinä niin päästään tää nopeesti. Mun mielestä hyvä tulkki tekee sen niinku, sanoo sen niinku sillä lailla, toki hienovaraisesti.

(H2) No se vähä riippuu varmahan sitten tilanteesta. Taas näitä, miten se on tilanteeseen soveliasta, mutta tuata, eihän se välttämättä poissuljettua oo.

(H3) No tässä tulee taas sitten tulkin ammattitaito ja kysymykseen jälleen kerran se, että mikä on neuvottelun luonne, että jos se on semmosta jargonia, et sen pystyy tiivistämään niin silloin kyllä tulkki voi tiivistää. Ja hirvittävän usein tulkki myös tiivistää ja jättää sieltä pois turhia sanoja ja muita. Siinä on myös tulkillä sitten tosi iso riski, että jos hän ajattelee, että tämä oli epäolennainen ja jättää jonkin osan esimerkiksi neuvottelutaktiikkaa, tai en tunnistanut alalla, että tämä oli tärkeä sanoa, mutta tiivistin vähän tätä sinun virkettä niin sehän muuttaa tilannetta, että se on kiinni taas jälleen siitä, että puhutaanko nyt vaikka sopimusneuvotteluista niin siinä mielellään ei tiivistetä. [- -] Yleisesti se, että riippuu ostanko vai myynkö mä. Eli yleensä niinkun myyjän puhetta voi lyhentää, mutta ostajan puhetta, niinkun nään täs kohtaa nimenomaan, jos puhutaan viennistä, ja ostajan puhetta ei niin sitä missään nimessä ei saa lyhentää. Että sieltä melkein jopa ne kaikki kakomiset ynnä muut niin on parempi, että käännetään.

(H4) Kaikki 'niinku' sanat saa ottaa sieltä pois. Kunhan se oleellinen asia tulee sieltä esille ilman, että se kuulostaa tyllyltä.

(H5) Emmä tiedä kiirettä, mutta ylipäätään siis osa ihmisistä jaarittelee ja lähtee hirmu kaukaa ja sit se asia on niinku ihan lopussa. Ei se välttämättä niinkun se kovin kaukaa lähteminen niin vie sitä asiaa yhtään pidemmälle, että päinvastoin, se jopa hämmentää, että siinä mieles ainakin ite tykkään, että voidaan tiivistää se asia.

H2 ja H3 ovat sitä mieltä, että tulkki voi tiivistää, jos se sopii tilanteeseen. He eivät kuitenkaan pidä tiivistämistä yksiselitteisesti toimivana ratkaisuna kaikissa tilanteissa. H3 vaikuttaa pitävän hyödyllisenä sitä, että tulkki tiivistää puheesta epäolennaista sisältöä pois. Huolena on kuitenkin se, että tulkki ei välttämättä osaa arvioida, mikä on olennaista ja mikä epäolennaista. Ainakin H3:n mukaan tulkin tulisi ennen jokaista tulkkaustilannetta varmistua siitä, onko tiivistäminen juuri kyseisessä tilanteessa suotavaa. Jos tulkki jättää jotain olennaista välittämättä, informaation puute voi haitata asiakasta.

H1:n mielestä tulkin ei tulisi tiivistää puhetta omin päin. Sen sijaan hän odottaa tulkilta aktiivisuutta jo puheen aikana. Tulkin pitäisi siis puuttua puheen pituuteen jo puheen aikana. Lähestymistapa on mielenkiintoinen, sillä se vaatii tulkilta merkittävää näkyvyyttä ja aktiivisuutta intervention muodossa. Jotta tulkki voi tehdä tällaisen intervention, tulkin on kuitenkin oltava tietoinen tiukasta aikataulusta. Tulkki joutuu ottamaan ison riskin keskeyttäessään kuuntelemisen ja puhujan puheen, koska seurauksena voi olla puhujan loukkaantuminen tai tulkin arvostuksen kärsiminen (vrt. Tripepi Winteringham 2011, 240). Tulkki ei todennäköisesti voi myöskään varmistaa asiakkaalta etukäteen, saako puhujan keskeyttää. Toisaalta tulkin vastuu vähennee siinä mielessä, että tulkin ei tarvitse itse arvioida, mikä tieto on olennaista ja mikä ei, vaan puhuja voi päättää itse, mitä viestinnästään karsii.

H4 ja H5 taas pitävät tiivistämistä hyvänä toimintatapana. Vaikka tiivistämisestä hyödytään eniten lähinnä silloin, kun tavoitteena on voittaa aikaa, heidän mielestään tulkin tulisi aina tiivistää puhetta ja käyttää tehokasta ilmaisua. H5:n mukaan tulkin ei tulisi tiivistää puhetta pelkästään kiireessä, vaan ylipäätään. Tällainen puheen korjaus ei vaadi kovin laajoja muutoksia puheen sisältöön, kun taas H5:n odottama toiminta voi vaatia laajempaakin tiivistämistä ja mahdollisesti esimerkiksi käsittelyjärjestyksen muuttamista.

### Esimerkki 23

(H1) On lisäapuna niinku myymässä. Että ei niinkään tulkkaamassa meitä, ku me ollaan puhuttu ittekkän, vaan koska meillä on sitte taas isoilla messuilla niin sitten ei oo välttämättä, et me kaksi emme ole riittäneet osastolle niin sitten ollaan otettu. Hän ei oo kääntäny meitä, vaan toiminu meidän, enemmän myyntiapuna. Että sitte on voinu niinku sillälaiilla, et sitte jos en oo vaikka jotain sanaa niin sitte oon voinu kysyä, että hei, että mitenkäs, että kuinka sä nyt sanoin selittäisit

tämän asian asiakkaalle, jos mulla on omat sanat loppunu niin sitte hän on niinku. He on tehny ihan sitä myyntiyötä siellä messuilla, mutta ovat virallisesti niinku tulkkeja.

(H3) Kyllä mä nään sen, että jos on sopivaa esimerkiksi, että tulkki käy hakemassa vettä, jos toinen alkaa yskimään ja näin pois päin. Tulkin ensimmäinen tietysti asia on se, että se on edistämässä niitä neuvotteluita. Ensimmäinen asia on se, että se on kääntämässä, mutta sitten, että jos on sopivaa niin kyllä se voi myös edistää myös sitä neuvottelun kulkua.

(H4) [– –] jos on myyntihenkinen tyyppi, no sekin ehkä aluksi tulee jo selville siinä, että pistä vaan kaikki peliin, että myydään tästä tuhat metriä kokeeksi tuohon. Jos tuntuu, että pärjää niin antaa mennä vaan. Mutta sitten taas jos toinen on sellanen hiljainen hissukka, niin ehkä sen on parempi vaan pysyä siinä, että se vaan kääntää suoraan sen, mitä sanotaan eikä osallistu siihen.

Aineistosta löytyy myös hieman erilaisia perinteisestä passiivisesta ja näkymättömästä roolista poikkeavia havaintoja, jotka liittyvät tulkin muihin tehtäviin. H3 mainitsee myös toisessa yhteydessä (esimerkki 19), että tulkki on tulkkauksen aikana pitänyt hänelle kirjaa ja toisaalta heidän yritystään tulkkina palveleva henkilö tekee yritykselle myös muita tehtäviä (esimerkki 3). H3 kuitenkin huomauttaa esimerkissä 23, että tulkin päätehtävä on tulkata, eikä muiden tehtävien tulisi haitata tulkkausta. Jos haittaa ei aiheudu, muita tehtäviä voidaan tehdä. H1 kertoo käyttäneensä tulkkeja lisäapuna messuilla, mikä on hyvin poikkeuksellista verrattuna siihen, mitä tulkeille normaalisti sallitaan. H4 on valmis antamaan tulkille aktiivisemmän roolin viestinnässä, jos tulkilla on siihen sopivat ominaisuudet, kuten oikeanlainen persoona (vrt. kpl. 5.1.1). H4:n vastauksesta voidaan päätellä, että tulkkauksen ulkopuolelle jäävien tehtävien suorittamisesta pitää kuitenkin sopia erikseen. Haastateltavien vastausten perusteella tulkkeja voidaan käyttää myös muissa tehtävissä, joissa tulkin taidoista, kuten kielitaidosta, on hyötyä. Tulkkia ei siis välttämättä nähdä aina pelkästään tulkkina, vaan ihmisenä jolla on monenlaisia kykyjä.

## 5.4 Puolueettomuus ja ideologiset interventiot

### 5.4.1 Kenen leipää syöt

Seuraavissa esimerkeissä käsitellään haastateltavien vastauksia, joissa käy ilmi erilaisia odotuksia tulkin puolueettomuuden suhteen.

#### Esimerkki 24

(H1) Se joka hänet on palkannu niin kyllähän hänen tulee niinku olla, yrittää, kyllähän se tulkki, että jos me ollaan messuilla yrittämäs myydä meidän tuotteita niin kyllä sen tulkin pitää pyrkiä myös myymään.

(H2) Kyllä mun mielestä, että jos mä palkkaasin tulkin, niin kyllä mä nyt toivoosin, että se tuota ajais mun etua myöskin sitte siinä neuvottelussa, eikä olis välttämättä aivan täysin puolueeton. Koska sekin on sitten, että miten se tulkki hahmottaa sen puolueettomuuden niin se voi toimia justihin meitä vastahan sitten johonakin tapaukses.

(H4) Kyllä mun mielestä se on sen yrityksen työntekijä, jossa se on töis. [– –] Jos, siinä on tavaltaan eri, jos siinä on esimerkiksi yritysrypäs ja yksi on ostaja niin silloinhan se yritysrypäs palkkaa

sen tulkin ja sä oot kaikkien asiakas niin siinä vaihees tietysti pitää olla puolueeton. Mutta kyllä mun mielestä se, joka sun palkan maksaa niin sä ajat sen etua.

Peruste puolueellisuudelle muodostuu haastateltavien mielestä palkan myötä. Sen lisäksi, että H2 kertoo suoraan toivovansa, että tulkki ajaa asiakasyrityksen etua, H2 pelkää tulkin toiminnan haittaavan asiakasyritystä, jos tulkki pyrkii puolueettomuuteen. Jos ajatellaan, että palvelun pitäisi tuottaa asiakkaalleen palkkaa vastaan arvoa, tulkin ei tulisi ainakaan hankaloittaa tavoitteiden saavuttamista. H4:n vastaus kiteyttää hyvin palkan ja puolueellisuuden välisen suhteen. Jos maksavia asiakkaita on useampia, tulkin tulisi ajaa näiden kaikkien etua tasapuolisesti, jolloin paras keino on olla puolueeton.

Puolueettomuus on haastateltaville kuitenkin selkeästi hankala kysymys, johon heillä ei ole yksiselitteistä vastausta. Puolueettomuutta käsiteltiin monien haastateltavien kanssa useissa eri vaiheissa haastattelua. Esimerkiksi H1 kertoo toisessa yhteydessä, että tulkin tulisi kuitenkin vaikuttaa niin puolueettomalta, että luottamus tulkkiin säilyy (ks. luku 5.4.2).

#### Esimerkki 25

(H3) Se riippuu, että onko se otettu ihan niinku ulkopuolisena tulkkina, että kyllä me esimerkiks neuvotteluissa niin ne on hyvän neuvottelutavan mukaista esittää, että tää meidän käyttämä tulkki on meillä myös töissä. Niin silloin se vastapuoli tietää todennäköisesti sen, että se tulkkaa puolueellisesti ja koska kysymyksessä on myyntitilanne niin se on ihan fine. Kunhan se kerrotaan sille toiselle osapuolelle. Tai sitte, että jos ei oo sidosta kyseiseen tulkkiin niin sekii. Sillon periaatteessa niin se on kakspiippunen juttu, että, silloin todennäköisesti se, että parempi olla puolueeton, koska ei välttämättä ihan tarkkaan ymmärrä, että miten kannattaa olla puolueellinen.

(H5) Jotta se neuvottelu on tasapuolinen niin sen tulkin pitää olla puolueeton. Jos tulkki on jommalla kummalla puolella, niin siihen sisältyy aina pieni epäily siitä, että minkä sisältöisenä se viesti siirtyy. Se on aika vaikee sen tulkin olla puolueeton, jos se tulee jomman kumman osapuolen mukana. Silloin se on perehtynyt siihen asiaan vaan sen toisen osapuolen kannalta. Sehän on perehdytetty siihen kulloiseenkin tehtävään vaan sen toisen osapuolen toimesta ymmärtäen sen tarpeet ja tavoitteet ja toimintatavat.

(H5) No tuo on vähän kakspiippunen juttu, me sivuttiin tätä kysymystä vähän aikasemminkin. Se, että ymmärtää osapuolten tavoitteet siinä niin en mä tiedä onko siitä haittaa, että se tulkki niinku vaikka kertoo, että mikä vois auttaa. Se on hyvin haastavaa, että onko kylmän puolueeton, että kääntää vaan sen, just sen mitä sanotaan, vai ohjaileeko sitä tavallaan johonkin suuntaan. Totta kai, jos mä palkkaan tulkin, niin arvostan sitä, että se auttaa meitä viemään sen keissin maaliin.

H3:n kanta puolueellisuuteen on hieman varovaisempi. Hän pitää puolueellisuutta sopivana tilanteessa, jossa tulkki on selkeästi yrityksen työntekijä. Jos tulkillä taas ei ole sidosta yritykseen, tilanne on toinen. Jos tulkki ei ole tiiviisti tekemisissä asiakasyrityksen kanssa, tulkillä ei välttämättä ole tarpeeksi tietoa asiakkaan edun ajamiseen. Vastauksesta on tulkittavissa pelko siitä, että pahimmassa tapauksessa myös puolueellinen tulkki voi haitata yrityksen toimintaa yrittäessään olla avuksi. H3 ei siis välttämättä odota ainakaan ulkopuoliselta tulkillä oletusarvoisesti

puolueellisuutta, vaikkakin tietynlainen puolueellisuus vaikuttaa hänen mielestään kuuluvan myyntitilanteeseen.

Toisaalta tulkki voi haitata esimerkiksi neuvottelua, jos hän vaikuttaa ulospäin selkeästi puolueelliselta, jolloin luottamus tulkkiin heikkenee ja viestintä vaikeutuu. H5 ilmaisee ensin selkeästi, että tulkin tulisi olla puolueeton, jotta neuvottelu olisi tasapuolinen ja molempien osapuolten luottamus tulkkia kohtaan säilyisi. H5:n mielestä puolueettomuudessa on kuitenkin haasteensa. Jos jompikumpi osapuolista palkkaa ja perehdyttää tulkin, hän saa tilanteesta vain yhden näkökulman. Tällöin tulkilla on väistämättä jonkinlaisia ennako-odotuksia ja käsityksiä, jotka perustuvat toiselta osapuolelta saatuihin tietoihin. Nämä tiedot voivat kuitenkin olla ristiriidassa vastakkaisen osapuolen näkemysten kanssa, jolloin tulkki saattaa olla tietämättään puolueellinen. Myöhemmin, kuten esimerkistä 25 voidaan havaita, H5 kuitenkin lisää, ettei pidä tulkin puolueellisuutta täysin poissuljettuna asiana. Vaikka H5 pitää tärkeänä sitä, että tulkki on neuvottelun tasapuolisuuden vuoksi puolueeton, hän kertoo arvostavansa myös siitä, että tulkki auttaa yrityksen tavoitteiden saavuttamisessa. Tällainen ristiriita aiemman ja myöhemmän vastauksen välillä voidaan tulkita siten, että puolueettomuus on H5:lle hankala aihe, johon ei ole yksiselitteistä vastausta.

#### Esimerkki 26

(H4) Niin siis eihän tulkki, on se sitten kenenkä puolella tahansa, ei se saa totuutta vääristellä ja sillä lailla sen totta kai pitää kertoa se, kuinka asia on ja vaikka varmistaa, että tarkoitatko oikeesti tätä, jos siinä tulee joku sellanen kohta.

(H3) Kuitenkin sitten pitää se eettinen puoli siinä kaupankäynnissä, että tulkki ei myös voi lähteä sillai huijaamaan tai asettamaan toista epäedulliseen asemaan. Se on niinku veteen piirretty viiva. Etiikan mukaan. Tietysti on olemassa varmasti löyhämoraalisempia yrityksiä, mutta meidän neuvottelu on kuitenkin se, että silloin kun se pysyy ihan ok tasolla, että siinä ei aleta huonontamaan toisen neuvotteluasemaa.

Vaikka moni vastaa ensin selkeästi odottavansa tulkilta puolueellisuutta, haastateltavat muistuttavat, että myös puolueellisuuden kanssa on oltava rajat. H4 huomauttaa, ettei tulkki saa vääristellä puhujien puhetta, vaikka tämä olisi muuten puolueellinen. Ainakin H4:n mielestä uskollisuus puhujalle ja viestin välittyminen ovat puolueellisuutta tärkeämpiä. Jos tulkki jollain tavalla tarkoitushakuisesti muuttaa puheen sisältöä, on todennäköistä, ettei kukaan osapuolista hyödy. Puhuja ei saa viestiään läpi, eikä kuulija ymmärrä puhujan kantaa. Toisin sanoen, kenenkään etua ei ajeta. H3:n mukaan puolueellisuus on esimerkiksi myyntitilanteessa ymmärrettävää (vrt. esimerkki 25). H3 tuo kuitenkin esiin toisen merkittävän näkökulman, joka on aistittavissa kaikkien haastateltavien vastauksista. Yksikään haastateltavista ei ainakaan julkisesti



kerro haluavansa ajaa toista osapuolta tarkoituksella epäedulliseen asemaan, vaikka tulkin toivottaisiin olevan puolueellinen. Kuten H3 huomauttaa, kyse on lopulta etiikasta, jolloin on otettava huomioon, että vastaan voi tulla eettisiä ristiriitoja. Tulkin etiikka voi olla hyvin erilainen kuin hänen palkkaamansa yrityksen. Jos tulkki toimii yrityksen etiikan vastaisesti, on todennäköistä, että asiakkaan kokemus on negatiivinen. Tulkilla saattaa olla tarve pysyä puolueettomana oman etiikkansa vuoksi, mikä voi olla haastavaa, jos asiakasyrityksen etiikka vaatii oman edun asettamisen etusijalle. Pettymyksiä syntyyneen vastaavasti myös päinvastaisessa tilanteessa, jos esimerkiksi H3:n palkkaama tulkki heikentäisi tietoisesti toisen osapuolen asemaa asiakasyrityksen etiikan vastaisesti. Jotta pettymyksiltä vältytään, tulkin on hyvä sisäistää myös asiakasyrityksen etiikka.

#### Esimerkki 27

(H4) Kyllä mä ymmärrän siinäkin mielessä, että jos tulkki on vastapuolelta niin se varmaan pistäis mut tavallaan kovemmalle ja se on ihan fine. Mutta tietenkään vääristettyä totuutta ei voi sanoa kumpaankaan suuntaan.

(H1) Niinhän se käytännössä menee, jos neuvotteluun tulee tulkin kanssa asiakas niin kyllähän se tulkki toki ajaa sen vastapuolen asiaa, että kyllä se vaan käytännössä niin menee yleensä.

Yksi mielenkiintoinen piirre vastauksissa tukee puolueellisuutta. Monille on selvää se, että tulkki on jollain tavalla puolueellinen, ja puolueellisuus hyväksytään myös silloin, jos puolueellisuus kohdistuu itseä vastaan siinä tapauksessa, että tulkki on toisen osapuolen järjestämä. On yllättävää, että haastateltavat suhtautuvat hyväksyvästi myös tällaiseen tilanteeseen. H1:n vastauksesta voidaan tulkita, että hänen mielestään tulkin puolueellisuus on neuvottelutilanteissa tavallista. Vaikuttaa siis siltä, että puolueellisuus ja oman edun ajaminen kuuluvat ainakin jossain määrin liike-elämän kulttuuriin ja etiikkaan. Todennäköisesti juuri liike-elämän kulttuurissa piilee syy puolueellisuuden suosiolle.

Aikaisemmassa tutkimuksessa ja alan kirjallisuudessa on mainintoja siitä, että neuvottelutilanteissa on yleistä, että molemmat osapuolet tuovat eturistiriitojen lievittämiseksi mukanaan omat tulkit, jolloin tulkkeja on käytössä kerralla kaksi (vrt. Anderson 2002, 212; Takimoto 2015, 39). Haastateltavien mielipiteet kahden tulkin käytöstä vaihtelevat jonkin verran.

#### Esimerkki 28

(H1) No jos tiukka tilanne olis, niin ehdottomasti. En kyllä itte menisi, jos olis vaikee tilanne esimerkiks niin neuvotteluun, että vaan vastapuolella olis tulkki.

(H5) Vois helpottaa joitain tilanteita.

(H3) No mä en oo ikinä ollu sellases neuvottelus, että molemmilla osapuolilla ois ollu, että tulkit keskustele keskenään, niin en oo ollu semmoses neuvottelus. Et vaikee kuvitella. Varmasti, jos

puhutaan, no emmä tiiä, me ollaan tehty isoja kauppoja ulkomaille ja siinäkin kohdassa ei olla käytetty kahta tulkkia, että periaattees mä mietin, että onko se kaupan koko siinä ratkaseva tekijä, mutta ne oli meille isot kaupat. Ja silti ei käytetty ku yhtä tulkkia. Että en mä tiiä. Mä en näe ehkä siinä lisäarvoa. Jos on hyvä yks tulkki niin kyllä se varmaan riittää.

Vain H1 ja H5 ovat selkeästi sitä mieltä, että hankalissa tilanteissa molemmilla osapuolilla tulisi olla omat tulkit. H1:llä vaikuttaa olevan kokemusta tilanteista, joissa on yhtäaikaaisesti useampi tulkki. Hän suosii selkeästi sitä, että molemmat osapuolet tuovat ainakin hankalaan tilanteeseen omat tulkit. Vastauksesta on tulkittavissa oletus siitä, että toinen, itse hankittu tulkki auttaisi yrityksen edun tavoittelussa vähintäänkin tasapainottamalla neuvottelua. H5:n vastaus voidaan tulkita niin, ettei tällä ole aikaisempaa kokemusta neuvottelutilanteista, joissa on kaksi tulkkia. Vaikka ajatus on hänelle uusi, se saa positiivisen vastaanoton. Aihetta käsiteltiin myös H2:n ja H3:n kanssa, mutta he eivät koe toista tulkkia tarpeelliseksi ainakaan puolueellisuuden kannalta. H2 pitää toista tulkkia tarpeellisena lähinnä silloin, jos yhteistä kieltä toisen osapuolen kanssa ei löydetä yhden tulkin avulla.

#### **5.4.2 Luotettavuus ja läpinäkyvyys**

Puolueettomuutta sivuavissa vastauksissa on yksi mielenkiintoinen yhteinen piirre. Vaikka tulkilta usein odotetaan puolueellisuutta, haastateltavat pitävät tärkeänä sitä, että tulkki ainakin vaikuttaa ulospäin puolueettomalta, mikä vastaa Andersonin (2002, 213) kuvaamaa tilannetta, jossa tulkki vaikuttaa kuulijasta puolueettomalta ja tulke muuttumattomalta, vaikka todellisuudessa tulkki tekisi esimerkiksi ideologisia interventioita (vrt. Katan 2011, 43–44).

##### **Esimerkki 29**

(H1) Olla niin neutraali ja sillä lailla puolueeton, että molemmat luottaa siihen tulkkiin, koska se on kuitenkin tosi tärkeä, että se luottamus molemmilta puolilta säilyy siihen tulkkiin.

Haastattelun alkuvaiheessa H1:n antamista vastauksista saa sellaisen käsityksen, että hän selkeästi odottaa tulkilta puolueellisuutta. Myöhemmin H1 antaa kuitenkin ymmärtää, että tulkin tulisi olla puolueeton. Esimerkissä 29 on hänen vastuksensa tarkentavaan kysymykseen siitä, mitä hän tarkoittaa puolueettomuudella. H1 mainitsee useaan otteeseen arvostavansa sitä, että tulkki kykenee ottamaan kaikki osapuolet tasapuolisesti tulkattaessaan huomioon. Vaikuttaa siltä, että H1:n mielestä tulkin puolueellisuudella on oltava rajat, eikä puolueellisuuden nimissä saa kuitenkaan toimia väärin toista kohtaan. Tulkin on puolueellisenakin pyrittävä palvelemaan molempia osapuolia riittävästi. H1 pitää tärkeänä sitä, että ”luottamus molemmilta puolilta säilyy”. Liian näkyvä puolueellisuus ja ideologiset interventiot saattaisivat heikentää vastakkaisen osapuolen luottamusta tulkkiin.

Vaikka puolueellisuus hyväksytään laajasti, haastateltavien vastauksissa on havaittavissa nimenomaan puolueellisuuden aiheuttamia luottamusongelmia.

### Esimerkki 30

(H2) Aivan varmasti siinä on eroa, että kyllä mä ennemmin luotan tulkkiin, jonka mä oon itte hommannu. Riippuu vähän minkäläanen neuvottelu on meneillään, mutta siinä voi tulla helposti sitten selläanen tilanne, että tulkki vetää siihen toisehen suuntahan aika rankasti.

(H3) No sitte taas tää on, tää hiukan vaihtelee, että jos mä menisin johonkin maahan, jossa on erilainen tämmönen eettinen taso, ja he on järjestäny tulkin niin kyllä mä lähtökohtasesti suhtautuisin siihen tulkkiin eri tavalla ku sillain, että se on tullu meidän mukana. Että kyllä sillä on merkitystä, että kumman järestämä tulkki se on. Se heti vaikuttaa siihen, miten sä suhtaudut siihen tulkkiin.

(H5) Kyllä mä epäilen, jos vastapuolella on tulkki niin epäilen sitä tulkkiakin, tai tietyllä varauksella suhtaudun siihen. Ja varmaan vastapuoli ihan samalla tavalla.

H2, H3 ja H5 kertovat selkeästi suhtautuvansa eri tavalla toisen osapuolen järjestämään tulkkiin. Esimerkeissä esiintyvät luottamuksen puute, erilainen suhtautuminen ja varauksellisuus voivat häiritä tulkkauksilannetta kiinnittämällä liian suuren huomion tulkkiin. On mielenkiintoista, että lähes kaikki haastateltavat vaikuttavat kuitenkin hyväksyvän puolueellisuuden, vaikka se aiheuttaisi tällaisia ongelmia. Järkevä selitys voisi olla aiemmin mainittu yritys-elämän kulttuuri, jonka vuoksi haastateltavat ovat tottuneet puolueellisuuteen ja sen tuomiin haasteisiin. Positiivisen asiakaskokemuksen saavuttamiseksi tulkin tulisi kuitenkin pyrkiä lievittämään asiakkaiden kokemia ongelmia. Yksi keino selkiyttää epäilyksiä puolueellisuudesta voisi olla läpinäkyvyys, jota esimerkiksi CHIA:n (2002) säännöstössä peräänkuulutetaan (vrt. Angelelli 2015, 215).

### Esimerkki 31

(H1) No kyllä mä pidän sitä kohteliaana, että jos on tuota, niinkun, en nyt tietenkään tarkota jokaista sanaa, mutta kyllä se hyvä tulkki kertoo kaiken ainakin lyhyesti. Jos sillä ei oo merkitystä siihen varsinaiseen asiaan kauheesti niin sitten, mutta että molemmat osapuolet tietää koko ajan. Kyllä se on mun mielestä tärkeetä siinä niinku pienellä asialla pienellä vaivalla, että se tulkki niinkun kertoo, että nyt me keskusteltiin vaan tästä näin, että toinenkin osapuoli tietää kenen kans ei oo. Että voitetaan se luottamus siihen tulkkiin. [– –] Ihan parhaimmat tulkit, jotka on tehny paljo tulkin töitä niin se on jotenkin ihailtavaa, kuinka he pystyy keskustella kahden kanssa periaatteessa niinku olematta kuitenkaan. Se vaan tapahtuu niin luontevasti, ettei he niinkun jätä sitä toista, kumpaakaan osapuolta olkoot kumman tahansa edustaja, he ei jätä sitä toista osapuolta niinku ihmettelemään, että mistä on kysymys.

Myös H3:n vastaus esimerkissä 25 tukee läpinäkyvyyden ajatusta. Kun tilanteessa on molemmille osapuolille vähemmän epäselvyyksiä, luottamusongelmat voivat lievittyä. Vaikka toisen osapuolen epäilykset tulkin puolueellisuudesta voivat saada vahvistuksen, mikä toisaalta antaa selkeämmän perusteen epäilyksille, hyvä puoli on se, että tilanteessa ei tule vastaan ikäviä yllätyksiä. Toisaalta toinen osapuoli voi myös ilmoittaa, ettei tulkkauksjärjestelyt sovi sellaisenaan.

Jos tulkin puolueellisuutta yritetään pimittää, paljastumisen seuraukset ovat todennäköisesti raskaammat. H1:n mukaan luottamusta kasvattaa se, että tulkki pitää toisen osapuolen tietoisena keskustelun sisällöstä, mikäli puhuja puhuu tulkin kanssa kahden kesken. Luonnollisesti kuulijan on tällöin luotettava siihen, mitä tulkki sanoo, mutta luottaminen on varmasti vaikeampaa, jos kuulijalle ei kerrota millään tavalla, mistä kahdenkeskisessä keskustelussa oli kyse.

Ongelma voitaisiin toki kiertää myös välttämällä tulkin ja tulkattavan välisiä keskusteluita, mutta joissakin tilanteissa niistä voi selkeästi olla asiakkaan kannalta hyötyä, kuten interventiota koskevista kysymyksistä voidaan tulkita (ks. 5.3). Toisaalta osa haastateltavista myös toivoo, että tulkki kertoo ainoastaan hänet palkanneelle asiakkaalle, jos puheessa on osia, jotka voivat esimerkiksi loukata kuulijaa. Kysymys, pitäisikö tulkin kertoa kulttuurillisista lisäyksistä ja kenelle, herättää haastateltavien keskuudessa erilaisia ajatuksia. Esimerkistä 31 voidaan päätellä H1:n pitävän tärkeänä sitä, että lisäyksistä kerrotaan ja mieluiten varmistetaan jo heti puheen jälkeen, voiko lisäyksen tehdä. H1 lisää, että hyvä tulkki selittää myös toiselle osapuolelle ainakin lyhyesti, mistä toisen osapuolen kanssa puhutaan, jottei epäilyksiä synny. H1:lle on muissakin yhteyksissä todella tärkeää, että tulkki jakaa tietoa siitä, mistä puhutaan, jos tulkki ja toinen osapuoli puhuvat asiasta, jota ei ole tarkoitettu asiakkaan kuultavaksi tai sen kertomista ei koeta tarpeelliseksi. Näin voi käydä, jos esimerkiksi tulkilta jää puheesta jotain kuulematta, minkä vuoksi toista osapuolta pyydetään toistamaan puhe tai sen osia. Tällaiset keskustelut voivat saada ulkopuolelle jäävän kuulijan epäluuloiseksi, koska tämä ei ymmärrä, mistä toiset puhuvat. H1 vaikuttaa kuitenkin haluavan, että tulkki pitää molemmat osapuolet tietoisina kaikesta keskustelusta riippumatta siitä, miten merkittävistä asioista puhutaan.

### Esimerkki 32

(H3) Se hiukan riippuu. Riippuu siitä tilanteesta, että mikä on neuvottelun luonne. Onhan se hyvä, että se ilmoittaa molemmille osapuolille, mutta esimerkiksi myyntitilanteessa niin se on minun kannalta parempi, että se ilmoittaa ainoastaan minulle, että tässä oli tällainen kulttuurillinen juttu, jonka takia muutin tätä. Kun sitten se, että "tuo kaveri, joka yrittää myydä sinulle tällä hetkellä ei ymmärrä sinun kulttuuristasi ja tämä äskeinen kommentti olisi voinut loukata." Se oli karrikoidusti, mutta se, että lisäsin kulttuurillisista syistä, niin siinä ehkä se toinen osapuoli kattoo sua silleen, että tosi kiva juttu.

(H4) Jos keskustelu vaan käy ping pong ping pong näin, niin sitte sanoa siinä jossain välis, kun tulee sopiva tauko, että kerroin siinä tällaisen lisää, että se on tietoinen se päämies siitä, mutta ei niitä mun mielestä joka kerta tarvi sinne lisäällä. [– –] Lähinnä ehkä sille puhujalle, että voinhan mennä pidemmän kautta, että asia tulee varmasti selväksi. [– –] Se riippuu niin paljon siitä tilanteesta ehkä. Jos se on oikein epäileväinen se kuulija, sellainen, että mitä täs ny, miks toi sanoi noin vähä ja sä höpötät kauan, niin joo ehkä hyvä lisätä, että mä selitän vähä pidemmän kautta, että varmasti tulee selväksi.

H3:n mielestä olisi hyvä, että tulkki ilmoittaa tehneensä lisäyksen. Se, kenelle tulkin tulisi lisäyksestä ilmoittaa, riippuu H3:n mielestä tilanteesta. H3 jatkaa, että ongelma muodostuu siinä

vaiheessa, jos tulkki kertoo toiselle osapuolelle tehneensä kulttuurillisista syistä lisäyksen, ja toinen osapuoli voi pelkästään arvailla, millaisesta, mahdollisesti jopa loukkaavasta, muotoilusta oli kyse. Samalla tavalla ajattelee myös H4. Tulkin olisi hänen mukaansa hyvä kysyä ennen tulkkauksen aloittamista puhujalta, voiko asian esimerkiksi kertoa hieman laajemmin selittäen. Jos keskustelu etenee ripeästi, tulkin tulisi H4:n mielestä kertoa lisäyksestä sopivassa välissä ensisijaisesti puhujalle, jos kyse on pienistä lisäyksistä. Vaikuttaa siltä, että H4 pitää käytännön kannalta parempana ratkaisuna sitä, ettei tulkki hidasta tilannetta kertomalla jokaisesta lisäyksestä. Tarpeen vaatiessa H4 toivoo tulkin kuitenkin kertovan lisäyksistä myös kuulijalle, jolloin perusteena on jälleen epäilysten kitkeminen. Läpinäkyvyydellä voidaan ainakin H1:n, H3:n ja H4:n tapauksissa ehkäistä epäilysten syntymistä, mistä vaikuttaa olevan vastausten perusteella hyötyä haastateltaville, kunhan lisäyksistä kertominen ei aiheuta suurempia ongelmia.

H2 ja H5 ovat sitä mieltä, ettei tulkin tarvitse kertoa lisäyksestä ollenkaan, mikäli asia ei muutu (vrt. 5.3.2). Jos asia muuttuu, H5 haluaa tulkin avaavan syitä tarkemmin tarvittaessa kummallekin osapuolelle. H2 puolestaan huomauttaa, ettei tulkin tulisi tehdä niin suuria muutoksia. Heitä palvellessaan tulkki siis voisi jossain määrin toimia näkymättömästi ja aktiivisesti, jolloin etuna on se, ettei tulkin tarvitse käyttää aikaa varmistuksiin, mutta todennäköisesti H2 ja H5 pitäisivät tulkin näkymättömissä tehtyjä interventioita laatua heikentävinä tekijöinä, jos jälkepäin ilmeni, että tulkki on esimerkiksi vahingossa muuttanut asiasisältöä. Toisaalta H2:n ja H5:n vastaukset kertovat merkittävästä luottamuksesta ainakin omalla puolella toimivaan tulkkiin.

## **5.5 Tilannekohtaisuus**

Aineistossa toistuu paljon se, että tulkilta toivottu toiminta riippuu tilanteesta. Osasyys saattaa olla se, että haastattelukysymykset on muotoiltu koskemaan kaikenlaisia tulkkaustilanteita, eivätkä haastateltavat aina pidä yhtä ratkaisua sopivana kaikkiin tilanteisiin. Havaintoa ei tulisi kuitenkaan ohittaa, sillä se viittaa haastateltavien odottavan tulkilta erilaisia ratkaisuja erilaisissa tilanteissa sen sijaan, että tulkin odotettaisiin toimivan aina samalla tavalla kaavamaisesti ja ennakoitavasti. Aineistossa on havaittavissa kolme näkökulmaa tilannekohtaisuuteen: yksilökohtaisuus, tilanteen luonne ja tarkoituksellisuus.

Vaikka haastateltavien näkemyksissä on selkeitä yhteneväisyyksiä, jokaisella on omia yksilökohtaisia mieltymyksiä, joista olisi hyvä keskustella avoimesti asiakkaan kanssa jo ennen tulkkaustilannetta, koska odotuksia vastaavien ratkaisujen tekeminen tilanteessa on hyvin vaikeaa,

jos kulloinkin palveltavan asiakkaan odotuksia ei tunneta. Odotusten yksilökohtaisuutta voidaan havainnollistaa vertailemalla esimerkiksi H1:n ja H4:n vastauksia. Heidän odotuksissaan on eroja, joiden huomioimatta jättäminen voi johtaa merkittäviinkin pettymyksiin. H1 peräänkuuluttaa useassa vaiheessa sitä, että tulkin pitäisi pitää molemmat osapuolet mahdollisimman tietoisina kaikesta viestinnästä koko tulkkaustilanteen ajan ja pyytää puhujalta lupa interventiioihin. Kuitenkin tiivistämisessä H1 odottaa tulkin siirtyvän hyvinkin aktiiviseen rooliin ja pyytävän itse oma-aloitteisesti puhujaa tiivistämään puhetta (vrt. esimerkki 22). Tällainen odotus on jonkin verran ristiriidassa H1:n muiden odotusten kanssa, joten tulkkille voi olla vaikeaa noudattaa toiminnassaan minkäänlaista yleistä ohjenuoraa odotusten täyttämiseksi, varsinkin silloin, jos mitään ei ole sovittu etukäteen. H4:n vastaukset noudattavat keskenään samaa linjaa. H4:lle tärkeintä vaikuttaa olevan merkityksen ja intention välittyminen tulkkeessa. H4:n mielestä tulkin tulisi esimerkiksi poistaa kaikki puhujan tuottamat turhat välisanat tulkkeesta, minkä lisäksi hänen sanomastaan voidaan päätellä, että tulkki voi tehdä laajempiakin muokkauksia, kunhan puhujan tärkein intentio, ”asia”, saadaan välitettyä (vrt. esimerkki 22). Tässä tapauksessa tulkki kykenisi ainakin jollain tasolla vastaamaan tulkattavan toiveisiin noudattamalla ratkaisuisaan yksinkertaisempaa ohjenuoraa kuin esimerkiksi H1:n tapauksessa. H1:n ja H4:n odotukset ovat keskenään erilaisia, joten tavoitellessaan mahdollisimman positiivista kokemusta tulkki ei välttämättä voi toimia aina samalla tavalla molempien asiakkaiden kanssa.

Odotuksiin vaikuttaa myös tilanteen luonne. Moni haastateltavista mainitsee useaan otteeseen, että tulkkilta odotettu toiminta riippuu tilanteesta. H3 tuo esiin konkreettisimman esimerkin tilanteen vaikutuksesta mainitsemalla myymisen ja ostamisen keskenään erilaista toimintaa vaativina tilanteina (vrt. esimerkki 22). H3 esimerkiksi painottaa, että tilanteessa, jossa tulkataan myyjälle, tulkin tulisi välittää äärimmäisen tarkasti ostajan puhe. Myyjän puheen tulkaamisessa sen sijaan ei hänen mukaansa ole välttämätöntä päästä samanlaiseen tarkkuuteen. Tätä näkökulmaa voidaan tulkita monella tavalla. Jos tulkin asiakas on ostaja, hän todennäköisesti tahtoo kuulla lähinnä asioita, jotka ovat hänelle itselleen relevantteja. Myyntipuheeseen sisältyy usein erilaisia suostuttelustrategioita, jotka pidentävät puhetta ja pehmentävät ilmaisua mahdollisesti hämärtäen sisältöä, joten on ymmärrettävää, että asiakas haluaa olennaisen tiedon osittain suodatettuna. Jos taas asiakas on myyjä, jonka on itse käytettävä puheessaan samanlaisia strategioita, asiakkaan reaktioista tarvitaan tarkempaa tietoa. Hyvin pienetkin merkit asiakkaan puheessa ja käytöksessä saattavat vaikuttaa siihen, millaisia neuvottelutaktiikoita puhuja käyttää. Tällöin tulkki ei voi myöskään keskeyttää ostajan puhetta ja pyytää tätä puhumaan tiiviimmin, kuten H1 toivoo. H3:n ajatus myynnin ja ostamisen välisestä erosta on poikkeuksellisen selkeä

sääntö tulkille. Tulkki todennäköisesti tietää jo tilanteen alussa, milloin myydään ja milloin ostetaan, joten hän pystyy mukauttaa tulkkauksen asiakkaan tarpeisiin ja esimerkiksi tiivistämään tai vastavuoroisesti tulkkaamaan puhetta tarkemmin, jos asiakkaan odotuksista on otettu selvää etukäteen.

Toinen hieman selkeämpi muuttuja on tarkoituksellisuus. Moni esimerkiksi odottaa, että tulkki toimii myös osittain sovittelijana ja yrittää ehkäistä tahatonta ilmapiirin kiristymistä etenkin silloin, jos puhuja sanoo jotain, mikä voi loukata tai suututtaa kuulijan kulttuurierojen takia. toisaalta haastateltavat kuitenkin myös huomauttavat, että tilanteita ei tulisi aina estää kärjisty-  
mästä, sillä se voi myös olla puhujan tavoite (vrt. esimerkki 16). Tarkoituksellisuus on yhtäältä selkeä muuttuja, sillä puhujan on helppo sanoa, mikä hänen intentionsa on. Toisaalta sama on äärimmäisen vaikea tehtävä tulkille, sillä tulkin on hyvin vaikea arvioida sitä, milloin puhuja esimerkiksi loukkaa kuulijaa tahallaan, joten tulkin on joko tehtävä interventio ja kysyttävä, tahtooko puhuja viestin välittyvän silläkin uhalla, että kuulija loukkaantuu, tai tulkin ja asiakkaan on keskusteltava aiheesta etukäteen. Jos tulkin odotetaan lukevan puhujan ajatuksia tarkoituksellisuuden selvittämiseksi, kyse on epärealistisesta odotuksesta, jota tulisi pyrkiä muokkaamaan pettymysten välttämiseksi (vrt. Grönroos 2015, 133–134).

## **5.6 Tulosten yhteenveto ja pohdinta**

Haastattelun avulla etsittiin vastauksia seuraaviin kysymyksiin: Millaisiin ongelmiin yritykset hakevat apua tulkeilta? Odottavatko yritykset tulkkien puuttuvan itse aktiivisesti tulkkaustilanteeseen, eli toisin sanoen tekevän interventioita? Vastaavatko tulkkauksen normit ja alalla vallitsevat käsitykset asiakkaiden näkemyksiä tulkin roolista? Tässä luvussa perehdytään näihin kysymyksiin, saatujen tulosten merkitykseen sekä niiden ja aiemman tutkimuksen suhteeseen.

### **5.6.1 Aktiivisuutta odotetaan etenkin kulttuuriin liittyvissä haasteissa**

Tulkilta odotetaan huomattavan paljon aktiivisuutta varsinkin kulttuuriin liittyvissä asioissa, minkä vuoksi kulttuuritaitoja pidetään hyvin tärkeänä osana tulkin kompetenssia. Haastateltavat haluavat tulkilta erilaisia interventioita, joiden aste vaihteli yksittäisten haastateltavien kesken. Vaikka toivottujen toimintatapojen yksityiskohdissa on jonkin verran eroja, haastateltavien vastausten perusteella voidaan todeta, että tulkin toivotaan puuttuvan kulttuuriosaamista vaativiin tilanteisiin vaikenemisen sijaan, jos tulkilla herää epäily esimerkiksi kasvojenmenetyksestä. Kaikki haastateltavat odottavatkin tulkin vähintään valvovan ja monitoroivan puhujan puhetta sekä havaitsevan potentiaalisia kulttuurimokia, minkä lisäksi haastateltavat toivovat

tulkin auttavan asiakasta väistämään tilanteita, jotka voivat johtaa kasvonmenetyksiin, viestinnän katkeamiseen ja pahimmillaan liikesuhteiden kariutumiseen. Jotkut toivovat tulkin tekevän varsinkin merkitykseltään vähäisempiä kulttuurillisia interventioita itsenäisesti, mutta merkittävämpiin ratkaisuihin tulkin odotetaan pyytävän asiakkaalta lupa. Tulkin tulisi siis ainakin kertoa asiakkaalle, että kulttuurimokan mahdollisuus on olemassa, jolloin asiakas voi antaa luvan intervention tekemiseen.

Kulttuuriin liittyvät haasteet vaikuttavat olevan aineiston perusteella yhteisen kielen puuttumisen lisäksi merkittävä ongelma, johon asiakkaat hakevat apua tulkilta. Kulttuurikysymyksissä avustaminen voi olla arvonaluonnissa asiakkaille jopa yhtä tärkeä tekijä kuin kielirajojen ylittäminen, sillä tulkki halutaan useammin paikalle silloin, kun toinen osapuoli ei osaa englantia tai tulee eksoottisemmasta kulttuurista. Muissa tilanteissa sen sijaan tulkkia ei välttämättä koeta tarvittavan, sillä kaikki haastateltavat luottavat omiin englannin taitoihinsa siinä määrin, että he tulevat toimeen, jos kansainvälisissä kohtaamisissa voi käyttää englantia. Vaikka asiakkaan kielitaito on todennäköisesti huomattavasti heikompi kuin ammattimaisen tulkin, mikä kasvat-  
taa merkittävästi esimerkiksi väärinymmärrysten riskiä, asiakkaat saattavat kokea heikomman kielitaidon riittäväksi, jolloin ei ole järkeä käyttää rahaa tulkkauspalveluihin. Tulkkien tulisi siis miettiä, millä asiakasta voidaan vakuuttaa ammattimaisen tulkin tarpeellisuudesta kansainvälisissä kohtaamisissa.

### **5.6.2 Näkyvään ja tunnettuun tulkkiin voi olla helpompi luottaa**

Aineiston perusteella vaikuttaa siltä, että tulkki halutaan tuntea, mikä vaatii tulkilta näkyvyyttä. Haastateltaville on tietenkin tärkeää tavata tulkin kanssa ennen varsinaista tulkkausta, jotta tulkille voidaan kertoa tulkkauksen kannalta olennaisia asioita ja esimerkiksi tutustuttaa tulkki yritykseen ja sen tietoihin. Sen lisäksi moni kertoo myös haluavansa tietää tulkista enemmän. Tutustuminen voi aineiston perusteella auttaa asiakasta luottamaan tulkkiin sekä vähentämään erilaisia tulkkiin ja tämän taitoihin kohdistuvia epäilyksiä, mikä helpottaa osaltaan viestintää. Tutustumista halutaan myös siksi, että tulkin persoonaa ja luonnetta pidetään kriteereinä sopivalle tulkille. Haastateltavat haluavat myös pidempiä kumppanuuksia tulkkien kanssa. Ostopalvelun kautta palkattuihin tulkkeihin suhtaudutaan paikoin varauksella, mihin yksi merkittävä syy vaikuttaa aineiston perusteella olevan se, että tulkkia ei tunneta tai tulkki ei tunne yritystä. Nämä havainnot tukevat Doddsin (2011, 6–7) näkemystä siitä, että yritykset työskentelevät mielellään samojen toimijoiden kanssa, joskaan aineistossa ei ole merkkejä siitä, että nämä toimijat olisivat ensisijaisesti kääntäjiä. Asioimistulkkauksen tarpeisiin sopii se, että tulkki pysyy



etäällä eikä luo tiiviitä suhteita asiakkaiden kanssa, jotta esimerkiksi epäilyksiä jääviydestä ei syntyisi (vrt. SKTL 1994), sillä tasapuolinen, lakisääteinen ja oikeudenmukainen kohtelu on varmistettava kaikille. Aineiston perusteella vastaava toimintatapa ei kuitenkaan välttämättä toimi BI:ssä, sillä tulkin kanssa halutaan muodostaa pitkiäkin työsuhteita, ja tulkkiin tutustumiseen halutaan riittävästi aikaa.

Aineistosta voidaan havaita, että tulkin ja asiakkaan välillä tarvitaan huomattavasti totuttua enemmän keskustelua. Tulkin ei tulisi myöskään salata toimintaansa asiakkailta, sillä tulkin tunteminen ja tämän toimintatapojen läpinäkyvyys vaikuttavat aineiston perustella jossain määrin vahvistavan luottamusta tulkkiin ja auttavat ymmärtämään tulkin toimintaa paremmin. Aineiston perusteella keskustelua toivotaan myös tulkkauksen aikana esimerkiksi erilaisten varmistusten muodossa. Haastateltavat haluavat pääsääntöisesti tulkin käyvän asiakkaiden kanssa aktiivisesti keskustelua selvittääkseen näiden intention. Tulkin toivotaan esimerkiksi ilmoittavan puhujalle kulttuuriristiriidoista ja pyytävän lupaa muutoksiin tulkkeessa. Tällaisten interventioiden käyttämiseen on vaikea löytää selvää ohjeistusta ennen tulkkaustilannetta, joten puhuminen itse tilanteessa jää turvallisimmaksi keinoksi varmistua siitä, että interventio sopii myös asiakkaalle.

### **5.6.3 Puolueellisuutta odotetaan kohtuuden rajoissa**

Puolueellisuus on aineistossa osittain ristiriitainen aihe. Haastateltavat toisaalta kertovat selkeästi odottavansa tulkeilta puolueellisuutta, mikä vastaa havaintoja aiemmasta BI:n tutkimuksesta (vrt. Ko 1996, 121; Tripepi Winteringham 2011, 241; Wadensjö 1998, 50). Toisaalta Tripepi Winteringhamin (2011, 244) näkemyksen mukaan tulkin tulisi pysyä myös liike-elämässä erossa asiakkaiden intresseistä, mikä on ristiriidassa aineistossa ilmenneiden odotusten kanssa. Ulospäin tulkin kuitenkin toivotaan vaikuttavan neutraalilta, koska liian puolueellisen käytöksen pelätään herättävän toisessa osapuolella esimerkiksi neuvotteluita haittaavia epäilyksiä. Yksi selkeä viestinnän onnistumiseen vaikuttava haaste onkin aineiston perusteella luottamuksen rakentaminen. Etenkin interventiot ja tulkin aktiivinen toiminta luovat tilanteita, joissa tulkin luotettavuutta voidaan epäillä, mikä on todennäköisesti yksi syy siihen, että tulkit pitäytyvät mahdollisimman puolueettomina ja passiivisina. Aineistossa tulkilta toivotaan jossain määrin tukea asiakkaan tavoitteiden saavuttamisessa, minkä lisäksi tulkin toivotaan kertovan joitain asioita vain tämän palkanneelle asiakkaalle. Puolueellisuutta odotetaan ainakin siinä määrin, että tulkin ei tulisi haitata asiakasyrityksen tavoitteita, mikä käy ilmi haastateltavien kielteisistä asenteista refleksiivisiä interventioita kohtaan.

Haastateltavat vaikuttavat tiedostavan puolueellisuuteen liittyvät riskit sekä eettiset haasteet ja huomauttavat, ettei toista osapuolta tulisi pyrkiä asettamaan heikompaan asemaan, vaikka toimittaisiin puolueellisesti. Palvellakseen asiakasta parhaiten tulkin tulisikin toimia asiakkaan etiikan mukaisesti. Yhtenä ratkaisuna puolueellisuuden haasteisiin pidetään läpinäkyvyyttä, jota esimerkiksi CHIA:n (vrt. 2002, 44) säännöstö tukee tulkin laajempien roolien yhteydessä. Tulkin kytköksistä kerrotaan aineiston perusteella mielellään toiselle osapuolelle, jotta tulkin mahdollinen puolueellisuus voidaan ottaa huomioon. Odotuksissa on selkeästi eroa riippuen siitä, tuleeko tulkki yrityksen sisältä vai sen ulkopuolelta, sillä yrityksen sisäisen tulkin odotetaan selkeämmin toimivan edustamansa yrityksen eduksi. Tämä tukee Takimoton (2015, 39) käsitystä siitä, että tulkin rooliin vaikuttaa se, onko kyseessä ulkopuolinen vai sisäinen tulkki.

#### **5.6.4 Tulkin ihannerooli asiakkaan näkökulmasta**

Aineiston perusteella on tulkittavissa, että haastateltavat odottavat tulkilta toimintaa, joka muistuttaa Katanin (2013, 85) jaottelun mukaan kulttuurin välittämistä. Vastausten perusteella tulkeilta odotettava toiminta vastaa koko CHIA:n (2002) säännöstössä kuvattujen roolien kirjoa sen sijaan, että tulkin odotettaisiin toimivan ainoastaan viestin välittäjän, viestin selventäjän, kulttuurin selittäjän tai avustajan tavoin. Toisaalta joillekin haastateltavista riittäisi varmasti se, että tulkki keskittyy lähinnä kielen eroihin (vrt. Katan 2013, 85). Vastausten perusteella tulkki saattaa kuitenkin päätyä jopa avustajan rooliin erilaisissa myyntitehtävissä. Haastateltavat tuskin pitävät tällaista roolia tulkin ensisijaisena roolina, mutta siitä voi selvästi olla asiakkaille hyötyä.

Selvää aineiston perusteella on se, että tulkilta odotetaan ainakin jossain määrin kulttuurin välittämistä, joten tulkkien on mietittävä, miten tällaisiin odotuksiin voidaan vastata. On vaikea sanoa, tulisiko kulttuurin välittäjät ja tulkit jakaa liike-elämässä yhtä selkeästi eri palveluiksi kuin esimerkiksi Italiassa terveydenhuollon tulkkauksessa (vrt. Baraldi & Gavioli 2015, 248–249). Doddsin (2011, 24–25) mukaan liike-elämässä vastaavaa selkeää jakoa ei tulisi tehdä, mutta toisaalta asiakkaat ovat mieltymyksineen erilaisia, joten jonkinlainen selvyys siitä, mitä tulkin tarjoama palvelu sisältää, olisi paikallaan.

#### **5.6.5 Haastateltavien odotukset suhteessa vallitseviin normeihin**

*Tulkin ammattisäännöstö* (SKTL 1994) on yhteensopiva asiakkaiden odotusten kanssa siltä osin, että se kieltää artiklassa neljä tulkkia ottamasta vastaan toimeksiantoa, johon hänellä ei ole riittävää pätevyyttä. On kuitenkin huomautettava, että asiakkaat saattavat toivoa tulkilta

pelkän kielitaidon sijaan paljon laajempaa osaamista, kuten asiasisällön hallintaa. Aineiston perusteella joillakin asiakkailta voi olla hyvinkin paljon huolia salassapidon suhteen, kun taas toiset eivät kannata yhtä suurta huolta tietovuodoista. *Tulkin ammattisäännöstö* (SKTL 1994) vaatii tulkeilta salassapitoa ja pidättäytymistä saadun tiedon väärinkäytämisestä, mutta ammattisäännöstyön viittaaminen ei välttämättä riitä epäilysten lieventämiseen. Aineiston perusteella vaikuttaa siltä, että salassapitosopimuksen laatiminen on tutumpi käytäntö liike-elämässä. Jotta asiakkaiden epäilyksiin voidaan vastata, tulkkien tulisi avoimesti käydä keskustelua asiakkaiden kanssa, jotta paras vaihtoehto salassapidon varmistamiseksi löytyy.

Tulkkauslalla pidetään usein tärkeänä sitä, että tulkki ei tee lisäyksiä, poistoja tai muokkauksia tulkkeeseen (vrt. SKTL 2013; Katan 2011, 38–39.). Ainakin Suomessa tulkkien keskuudessa esiintyy ajatusmalli, jonka mukaan tulkkien ei tulisi tehdä tulkkaustilanteessa mitään muuta kuin tulkata puhetta. Sama ajatus näkyy myös *Tulkin ammattisäännöstön* (SKTL 1994) artikkelissa 14, vaikka artikkelissa ei suoraan kielletä tulkkia suorittamasta muita tehtäviä. Tällainen ajatus on etenkin asioimistulkkauksen piirissä hyödyllinen tapa irrottaa tulkki osapuolten intresseistä ja suojata tulkkia päätymästä tilanteisiin, johon hänellä ei ole pätevyyttä, se vaikuttaa aineiston perusteella rajoittavan tulkkien kykyä palvella liike-elämän asiakkaita. Tulkillla on usein taitoja, joiden avulla asiakasta voidaan tilanteesta riippuen palvella laajemmin. Näin voidaan myös erottua muista palveluntarjoajista, jolloin hintaa ei tarvitse välttämättä polkea. H2 kiteyttää ytimekkäästi sen, miksi tulkin olisi asiakkaan kannalta parempi käyttää osaamistaan esimerkiksi myös kulttuuriin liittyvien ongelmien ratkaisemiseksi.

(H2) Ei tarte erikseen olla sitten tulkkia siihen, mikä on soveliasta.

Toisaalta artikkelissa 4 tulkkia kielletään ottamasta vastaan toimeksiantoa, johon hänellä ei ole pätevyyttä. Pätevyyttä koskevat odotukset voivat kuitenkin aineiston perusteella koskea muutamakin osaamista kuin pelkästään kieliosaamista. Asiakaslähtöisestä näkökulmasta tulkin olisi hyvä pohtia etukäteen asiakkaiden kanssa, millaista taitoa tulkilta odotetaan, jotta päätös toimeksiannon hyväksymisestä voidaan tehdä.

Tulkin puolueellisuutta koskevat odotukset ovat siinä mielessä ongelmallisia, että Suomessa käytettävä *Tulkin ammattisäännöstö* (SKTL 1994) vaatii tulkilta puolueettomuutta. Periaatteessa tulkki rikkoo säännöstyön kuudetta artiklaa, jos hän toimii tulkin tilanteen osapuolen hyväksi jollain tavalla. Jos taas tulkin tehtäviä hoitava henkilö on yrityksessä töissä, hänen voidaan katsoa olevan jäävi, jolloin tulkkina toimiva henkilö rikkoo säännöstyön neljättä artiklaa. Toisaalta säännöstö ei koske tulkkina toimivaa henkilöä, jos tämä ei ole Suomen kääntäjien ja

tulkkien liitto ry:n jäsen (vrt. SKTL 1994). Jos neljäs artikla kuitenkin tulkitaan koskemaan myös in-house-tulkkeja, heidän on hyvin vaikea toimia rikkomatta säännöstöä. Tältä osin *Tulkin ammattisäännöstö* (mt.) vaikeuttaa palvelemista asiakkaan näkökulmasta liike-elämässä.

Kuten edellä on mainittu, tulkeilta odotetaan liike-elämässä aineiston perusteella aktiivisuutta, vaikkakin odotettu aktiivisuuden taso on vaihteleva. Vaikuttaa siltä, että aktiivisuus ja näkyvyyden rikkominen ovat tulkkien keskuudessa jonkinlaisia tabuja (vrt. Tate & Turner 2002, 375), mutta asiakkaiden keskuudessa niistä on helppo keskustella. Kuten aikaisemmassa tutkimuksessa (vrt. Gavioli & Maxwell 2009; Tate & Turner 2002; Wadensjö 2002) on todettu tulkit toimivat joskus todellisuudessa aktiivisesti ja omaksuvat näkyvämmän roolin. Olisi parempi, jos aiheesta keskusteltaisiin avoimemmin. Esimerkiksi interventioita varten tulisi olla laatukriteereitä, joiden avulla kyseistä toimintaa voitaisiin ohjailta, sillä aineiston perusteella interventioista voi selkeästi olla hyötyä asiakkaille. Avoimen keskustelun avulla voitaisiin myös hahmottaa paremmin tulkin laajemman roolin mahdollisuudet ja vaarat.

#### **5.6.6 Tulokset suhteessa aiempaan liike-elämän tulkkauksen tutkimukseen**

Aiemman tutkimuksen valossa jotkin havainnot ovat yllättäviä. Tiivistämistä koskevat vastaukset tukevat jossain määrin Doddsin (2011, 7) havaintoja tiivistävien tulkkien arvostuksesta. Yllättävää on kuitenkin se, että syynä ei ole pelkästään kiireisyys (vrt. mp.), vaan jotkut asiakkaat pitävät tiivistämisestä, koska se selkiyttää viestiä. Tulkkaustilanteessa saadun tiedon salassapito saa osakseen yllättävän vähän huomiota. Aineistossa salassapidon merkitys vaihtelee, mikä on jossain määrin ristiriidassa Kon (1996, 118) liike-elämän arkaluonteisuutta koskevien näkemysten kanssa. On tosin mahdollista, että suurin osa haastateltavista pitää salassapitoa niin oletusarvoisena, että sen mainitsemista ei koettu tarpeelliseksi.

Vastoin Doddsin (2011, 7) ja Tripepi Winteringhamin (2011, 240) havaintoja tulkkien odotetaan tarvittaessa keskeyttävän tilanteen ja pyytävän tarkennuksia puhujalta. On vaikea arvioida, ärsyyntyisivätkö haastateltavat, jos tulkki pyytäisi hyvin usein tarkennuksia tai lupaa interventiolle, mutta vaikuttaa siltä, että on vähintäänkin pienempi paha, jos interventio aloitetaan vastauksella edelliselle puhujalle (vrt. Gavioli & Maxwell 2009, 147) sen sijaan, että tulkki tekisi esimerkiksi kulttuurillisen intervention omin päin tai tulkkaisi mielestään vaarallisen lausahduksen eteenpäin. Vaikuttaa siis siltä, että ainakin suurimmilta osin haastateltavien mielipiteet mukailevat enemmän Kon (1996, 121) näkemystä, jonka mukaan selvennysten kysyminen puhujalta on liike-elämässä suotavaa. Ko (mp.) mainitsee lisäksi sen, että tulkit voivat jopa käyttää

tulkkaustilanteessa esimerkiksi sanakirjoja oikeiden termien löytämiseen. Tähän väitteeseen aineistosta ei löydy suoraa vastausta, mutta haastateltavien odotukset alan tuntemisesta voidaan tulkita myös siten, että tulkin olisi hyvä tuntea ala ja sen sanasto niin hyvin, ettei itse tilanteessa tarvitse etsiä vastineita.

Jos tulkki huomaa puhujan sanovan jotain sellaista, mikä saattaa loukata kuulijaa, tulkin tulisi haastateltavien mukaan varmistaa puhujalta, tehdäänkö loukkaus tarkoituksella, mikä ei tue Tripepi Winteringhamin (2011, 240) näkemystä siitä, että tulkin tulisi jättää aina loukkaukset tulkkaamatta. Haastateltavien odotukset tukevat osittain Kon (1996, 122) havaintoja siitä, että tulkin täytyy välillä toimia sovittelijana osapuolten välissä, jolloin tulkki esimerkiksi pehmentää osapuolten puhetta. Tosin loukkaukset tulisi välittää silloin, kun ne ovat tarkoituksellisia, minkä vuoksi puhetta ei tulisi oletusarvoisesti pehmentää. Haastateltavat toivoivat tulkin varmistavan tällaisissa tilanteissa, onko loukkaus tahallinen, joten toisaalta asiakkaat eivät välttämättä ole aina loppujen lopuksi kiitollisia pehmennyksistä, kuten Ko (1996, 122) väittää.

### **5.6.7 Tulosten luotettavuus, yleistettävyys ja menetelmäratkaisujen arviointi**

Tulosten luotettavuuden arvioinnin suhteen on huomautettava, että sekä tässä että aiemmissa luvuissa esitetyt havainnot ja tulkinnat aineistosta on tehty ainoastaan tutkielman tekijän näkökulmasta. Tulkintaa on pyritty tekemään mahdollisimman monella tavalla, mutta toinen tutkija voisi varmasti päätyä myös erilaisiin tulkintoihin. Analyysin yhteydessä esitetyt aineistoesimerkit on annettu myös siksi, että lukija voi arvioida esitettyjä tulkintoja suhteessa aineistoon.

Tutkimushaastattelu osoittautui hyväksi keinoksi löytää vastauksia tutkimuskysymyksiin. Haastattelu oli kuitenkin sen verran laaja, että kaikkea siitä syntynyttä aineistoa ei pystytty käsitellä tämän tutkielman laajuudessa. Jotta aineistossa olisi keskitytty ainoastaan mainittuihin tutkimuskysymyksiin, joitakin aiheita olisi voitu karsia haastattelusta pois, sillä esimerkiksi kaikkia haastattelurungossa (liite 1) esitettyjä aktiivisuuteen liittyviä kysymyksiä ei voitu tutkielman laajuuden puitteissa käsitellä. Teemahaastattelusta olisi voinut olla vielä enemmän hyötyä, jos valmiita aiheita olisi ollut vähemmän, jolloin haastateltavien kanssa olisi voitu käsitellä kapeampia aiheita syvällisemmin. Lopullisessa muodossaan haastatteluja varten laadittu haastattelurunko muistutti myös puolistrukturoitua haastattelua.

Otanta on kohtalaisen pieni, mutta koska tarkoituksena oli löytää lähinnä laadullisia havaintoja, otanta on riittävä tarjoamaan katsauksen erilaisten ilmiöiden olemassaoloon. Aineiston avulla voidaan myös havaita jonkinlaisia yhteneväisyyksiä haastateltavien kesken. Myöskään siitä ei

ole haittaa, että tulkkauspalveluiden asiakkaiden ajatuksia tarkastellaan yksittäin, sillä tulkkauspalveluita räätälöitäessä tulisi myös keskittyä kunkin asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin. On kuitenkin muistutettava, että käsillä olevan työn tuloksia ei voida yleistää laajasti juuri pienen otannan ja tulkintakysymysten vuoksi.

### **5.6.8 Tutkielman rajoitukset ja lisätutkimuksen tarve**

Kaikki haastateltavat ovat suomalaisia, joten kulttuurilliset ja alueelliset tekijät vaikuttavat todennäköisesti vastauksiin. Tästä syystä myös saatujen tulosten ja aiemman tutkimuksen eroihin on suhtauduttava kriittisesti, sillä kaikki tutkielmassa käsitelty liike-elämän tutkimusta koskeva tutkimus on tehty Suomen ulkopuolella. Kaikki haastateltavat edustavat teollisuusyrityksiä, minkä merkitystä tulosten arviointiin on hankala arvioida. Merkitys on kuitenkin luultavasti vähäinen, sillä tutkielmassa on käsitelty enimmäkseen tulkkausta liikeneuvotteluissa, jotka lienevät hengeltään hyvin samanlaisia myös esimerkiksi palvelutuotannossa. Suurin osa tutkielmassa saadusta tiedosta vastaa ainakin osittain aiemmassa liike-elämän tulkkausta koskevassa tutkimuksessa tehtyjä havaintoja. Puolueellisuutta ja aktiivisuutta koskevat odotukset olivat aiemman tutkimuksen perusteella odotettavissa. Haastateltavien odotuksia voidaan kuitenkin pitää uutena tietona siinä mielessä, että suomalaisten liike-elämän tulkkauksen asiakkaiden odotuksia ei liene tutkittu aikaisemmin ainakaan pro gradu -tutkielmia lukuun ottamatta.

Tutkielmassa käsitellyt havainnot osoittavat, että liike-elämä on tulkkauksen näkökulmasta kiehtova ympäristö. Jatkossa olisi syytä tutkia esimerkiksi liike-elämän tulkkaustilanteita havainnointiin perustuvien tutkimusmenetelmin, jotta esimerkiksi puolueellisuuteen ja aktiivisuuteen liittyviä ilmiöitä voitaisiin tarkastella todellisissa tilanteissa. Tulkkauksen tutkimuksessa voitaisiin myös hyötyä interventioiden tarkemmasta tarkastelusta, jotta niitä voitaisiin hallita paremmin. Tulosten perusteella olisi syytä vertailla in-house-tulkkiin ja ulkoisista palveluista tilattavien tulkkiin näkökulmaa tulkkaustilanteeseen ja selvittää, tekevätkö he erilaisia ratkaisuja tilanteissa, joissa tämän tutkielman perusteella tulkilta odotetaan aktiivisuutta tai puolueellisuutta. Olisi myös mielenkiintoista toteuttaa haastattelututkimus, jossa vastavuoroisesti tulkeille esitetään soveltuvilta osin tässä tutkielmassa käytetyt haastattelukysymykset, minkä jälkeen vastauksia voitaisiin vertailla tässä työssä saatujen vastausten kanssa. Koska tulkit ovat usein yrittäjän asemassa, tulkkausta olisi myös tarpeen tutkia jatkossa enemmän kauppatieteen näkökulmasta, jotta voitaisiin kartoittaa esimerkiksi erilaisia lisäpalveluita, joilla tulkkauspalveluita voitaisiin täydentää.

## 6 Lopuksi

Tulkkausalalle kehittyneet normit ja käsitykset ovat hyvin perusteltuja ja pyrkimykseltään jaloja. Ongelmallista on kuitenkin se, että tulkkeja ajetaan kohtalaisen tiukkaan muottiin. Jos tulkkien liikkumavara palvelumuotoilussa jätetään esimerkiksi roolin osalta liian kapeaksi, ainoa keino, jolla tulkkauspalvelujen tarjoajat voivat kilpailla, on halvempi hinta. Tällainen kehitys ei ole ammattikunnan etu. Ammattikunnan etu ei myöskään ole se, että käytännössä ja säännöstoissa pätevät erilaiset normit, minkä seurauksena säännöstoista poikkeavista menettelyistä ei keskustella avoimesti.

Tulkkauksella on liike-elämässä paljon potentiaalia. Yrityksille on selkeästi hyötyä tulkkien taidoista varsinkin viennin ja tuonnin yhteydessä. Tulkeille se tietää vastaavasti liikemahdollisuuksia. Kuten käsillä olevasta työstä on käynyt ilmi, englantia *lingua francana* on juurtunut tiukasti kansainväliseen liiketoimintaan, mikä luonnollisesti vähentää tulkkien kysyntää. Tulkkien tulisikin etsiä erilaisia tapoja, joilla asiakkaalle voidaan tuottaa hyötyä, jotta tulkkauspalveluista saataisiin houkuttelevampia. Yksi keino voisi aineiston perusteella olla se, että tulkkauksen ohella asiakasta avustetaan erilaisissa kulttuuriin liittyvissä haasteissa. Käsillä olevassa työssä käytettyä asiakaslähtöistä näkökulmaa tulisi hyödyntää myös muilla tulkkauksen tutkimuksen alueilla, jotta asiakkaita ja heidän näkemyksiään kyettäisiin huomioimaan tulkkauksessa paremmin.

On selvää, että in-house-tulkin asema olisi tulkkien kannalta paras vaihtoehto työllistyä, sillä se takaa varmemman työsuhteen. Tällöin tulkin ja yrityksen välille muodostuu myös haastateltavien toivoma tiivis suhde. Tulkkausta tarvitsevan yrityksen näkökulmasta se on kuitenkin myös hyvin haastava vaihtoehto, sillä tulkkaukselle ei ole välttämättä jatkuvaa tarvetta, jolloin ei ole myöskään järkeä maksaa tulkkauksesta esimerkiksi kuukausipalkkaa. Yrityksen kannalta paras vaihtoehto ainakin kustannusten, tulkin aiheutunemuksen sekä tulkin ja yrityksen välisten suhteiden näkökulmasta vaikuttaa olevan se, että yrityksessä muissa tehtävissä työskentelevä kielitaitoinen henkilö tulkaa tarpeen vaatiessa, mutta ainoastaan sillä ehdolla, että kyseisen henkilön kielitaito todella riittää vaativassakin tilanteessa, mikä ei kuitenkaan valitettavasti ole aina itsestään selvää. Tulkkien työllistymisen kannalta tällainen vaihtoehto on sen sijaan haastava, sillä ei ole realistista odottaa, että kaikki tulkit esimerkiksi hankkisivat toisen tutkinnon, jotta saavutettaisiin pätevyys muihin tehtäviin yrityksessä. Siitäkin huolimatta tulkkien tulisi ehdottomasti pyrkiä hankkimaan substanssiosaamista ja erikoistumaan johonkin alaan, sillä tulkin perehdyttäminen alaan on todennäköisesti huomattavasti nopeampaa ja helpompaa kuin

vieraan kielen opettaminen yrityksen henkilöstölle. Lisäksi tulkkien koulutus kerryttää monia ainutlaatuisia viestintä- ja vuorovaikutustaitoja, joista on varmasti etua monikielisissä tilanteissa. Tällaisia taitoja tuskin kertyy yhtä paljon esimerkiksi kaupallisten alojen koulutuksessa. Tällöin myös kolmas vaihtoehto, ulkopuolelta tarjottava tulkkauspalvelu, on kaikkien osapuolten kannalta edullinen sekä kustannusten että laadun näkökulmasta, jos asiakasyritykset ja tulkit onnistuvat luomaan pitkiä ja tiiviitä yhteistyösuhteita.

Tulkin rooliin liittyvät haasteet johtunevat usein siitä, että tulkilla ja asiakkaalla on erilaiset käsitykset siitä, miten tulkin tulisi toimia. Perinteisesti tähän haasteeseen on yritetty vastata niin sanotusti briiffaamalla osapuolet tulkkauksilanteen alussa. Tällöin asiakkaan näkökulmaa ja roolia koskevia toiveita ei kuitenkaan voida ottaa kovin hyvin huomioon. Selvyys roolista voitaisiin saavuttaa vaihtoehtoisesti siten, että tulkki sopii roolista jokaisen asiakkaan kanssa erikseen, jolloin jokaista asiakasta voidaan palvella hänelle sopivalla tavalla. Paras tapa oppia asiakkaasta, ja toisaalta opettaa asiakasta, on keskustella tämän kanssa avoimesti siitä, mitä asiakas toivoo tulkilta. Tällöin tulkki voi myös kertoa asiakkaalle, mikä on mahdollista ja mikä ei.



## 7 Lähdeluettelo

- Allardt, Erik & Yrjö Littunen 1966. Sosiologian perusteet. Helsinki: WSOY.
- Anderson, R. Bruce W. 2002 [1976]. Perspectives on the Role of the Interpreter. Teoksessa Pöchhacker, Franz & Miriam Shlesinger (toim.). 209–217.
- Angelelli, Claudia V. 2015. Invisibility. Teoksessa Franz Pöchhacker (toim.). 355–360.
- Arrojo, Rosemary 1998. The Revision of the Traditional Gap between Theory & Practice & the Empowerment of Translation in Postmodern Times. *The Translator* 4:1. 25–48. Saatavilla: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13556509.1998.10799005>. [Luettu 18.4.2018.]
- Baraldi, Claudio & Laura Gavioli 2015. Mediation. Teoksessa Franz Pöchhacker (toim.). 247–249.
- Bühler, Hildegund 1986. Linguistic (semantic) and extra-linguistic (pragmatic) criteria for the evaluation of conference interpretation and interpreters. *Multilingua* 5-4. 231–235.
- California Healthcare Interpreters Association 2002. California Standards for Healthcare Interpreters. Saatavilla: [http://www.chiaonline.org/Resources/Documents/CHIA%20Standards/standards\\_chia.pdf](http://www.chiaonline.org/Resources/Documents/CHIA%20Standards/standards_chia.pdf). [Luettu 19.4.2018.]
- Collados Aís, Ángela 2002 [1998]. Quality assessment in simultaneous interpreting: The importance of nonverbal communication. Teoksessa Pöchhacker & Shlesinger (toim.). 327–336.
- Collados Aís, Ángela & Olalla García Becerra 2015. Quality. Teoksessa Mikkelsen & Jourdenais (toim.). 368–383.
- Cronin, Michael 2010. Globalization and translation. Teoksessa Yves Gambier & Luc van Doorslaer (toim.). 134–140.
- Dam, Helle V. 2010. Consecutive interpreting. Teoksessa Yves Gambier & Luc van Doorslaer (toim.). 75–79.
- Dodds, John Martin 2011. Business culture versus interpreting culture. Teoksessa José Francisco Medina Montero & Sarah Tripepi Winteringham (toim.). 1–32.
- Gambier, Yves & Luc van Doorslaer (toim.) 2010. *Handbook of Translation Studies. Volume 1*. Amsterdam & Philadelphia: John Benjamins Publishing Company. Saatavilla: <https://helios.uta.fi/login?url=https://www.dawsonera.com/abstract/9789027273765>. [Luettu 19.4.2018.]
- García-Sánchez, Inmaculada M., Marjorie Faulstich Orellana & Megan Hopkins 2011. Facilitating Intercultural Communication in Parent–Teacher Conferences: Lessons From Child Translators. *Multicultural Perspectives* 13. 148–154.
- Gavioli, Laura & Nick Maxwell 2009. Interpreter Intervention in Mediated Business Talk. Teoksessa Hugo Bowles & Paul Seedhouse (toim.), *Conversation Analysis and Language for Specific Purposes*. 2. painos. Linguistic Insights. Volume 63. Bern: Peter Lang. 141–182.
- Gentile, Adolfo, Uldis Ozolins & Mary Vasilakakos (toim.) 1996. *Liaison Interpreting: a handbook*. Melbourne: Melbourne University Press.

- Gile, Daniel 2009. *Basic Concepts and Models for Interpreter and Translator Training*. Tarkistettu painos. Amsterdam & Philadelphia: John Benjamins. Saatavilla: <https://ebookcentral-proquest-com.helios.uta.fi/lib/tampere/detail.action?docID=622263#>. [Luettu 16.4.2018.]
- Grönroos, Christian 2015. *Palvelujen johtaminen ja markkinointi*. Engl. alkuteos *Service Management and Marketing, Customer Management in Service Competition*. Suomens: Maarit Tilman. 5. painos. Helsinki: Talentum Media.
- Heimerl-Moggan, Kirsty & Summer Mouallem 2012. Business interpreting: the link between conference interpreting and public service interpreting. Teoksessa Wolfram Baur, Brigitte Eichner, Sylvia Kalina, Felix Mayer (toim.), *Übersetzen in die Zukunft – Dolmetscher und Übersetzer: Experten für internationale Fachkommunikation*. Berlin: BDÜ Weiterbildungs- und Fachverlagsgesellschaft mbH. 347–361.
- Hertog, Erik 2010. Community interpreting. Teoksessa Yves Gambier & Luc van Doorslaer (toim.). 49–54.
- Honkola, Jaakko & Tetta Jounela 1993. *Menestyksen perusvoimat*. Aavaranta-sarja n:o 35. Helsinki: Otava.
- Jokivuori, Pertti & Tuomo Vainio 1991. *Sosiologian perusteet*. Helsinki: Kirjayhtymä Oy.
- Kade, Otto 1968. *Zufall und Gesetzmäßigkeit in der Übersetzung*. Leipzig: Verlag Enzyklopädie.
- Kalina, Sylvia 2013. Dolmetscharten und ihre Bezeichnungen. Konferenzdolmetschen – Community Interpreting – Fachdolmetschen. Ein begriffliches Wirrwarr. Teoksessa Anne-Kathrin Ende, Susann Herold & Annette Weilandt (toim.), *Alles hängt mit allem zusammen: Translatologische Interdependenzen. Festschrift für Peter A. Schmitt*. Berlin: Frank & Timme. 107–121.
- Katan, David 2011. Interpreting as intervention: norms, beliefs and strategies. Teoksessa José Francisco Medina Montero & Sarah Tripepi Winteringham (toim.). 33–66.
- Katan, David 2013. Intercultural mediation. Teoksessa Yves Gambier & Luc van Doorslaer (toim.), *Handbook of Translation Studies. Volume 4*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company. 84–91.
- Ko, Leong 1996. Business Settings. Teoksessa: Adolfo Gentile, Uldis Ozolins & Mary Vasilakakos (toim.). 116–124.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller 2012. *Marketing Management*. 14. maailmanlaajuinen painos. Harlow: Pearson.
- Kurz, Ingrid 2002 [1993]. Conference interpretation: Expectations of different user groups. Teoksessa Franz Pöchhacker & Miriam Shlesinger (toim.). 313–324.
- Lindroos, Jan-Erik & Kari Lohivesi 2010. *Onnistu strategiassa*. 3. uudistettu painos. Helsinki: WSOYpro
- Medina Montero, José Francisco & Sarah Tripepi Winteringham (toim.) 2011. *Interpretazione e mediazione : Un'opposizione inconciliabile?* Roma: ARACNE.
- Mikkelsen, Holly & Renée Jourdenais (toim.) 2015. *The Routledge Handbook of Interpreting*. Abingdon & New York: Routledge

- Moser, Peter 1995. *Survey on expectations of users of conference interpretation. Final report commissioned by AIIC*. Wien: SRZ Stadt & Regionalforschung GmbH. Saatavilla: <https://aiic.net/page/736/survey-on-expectations-of-users-of-conference-interpretation/lang/1>. [Luettu 19.4.2018.]
- Ojasalo, Jukka 1999. *Quality Dynamics in Professional Services*. Svenska handelshögskolan, väitöskirja.
- Ozolins, Uldis 2015. Ethics and the role of the interpreter. Teoksessa Holly Mikkelson & Renée Jourdenais (toim.). 319–336.
- Pöchhacker Franz (toim.) 2015. *Routledge encyclopedia of interpreting studies*. Abingdon & London: Routledge. Saatavilla: <http://www.tandfebooks.com/isbn/9781315678467>. [Luettu 13.6.2017.]
- Pöchhacker, Franz & Miriam Shlesinger (toim.) 2002. *The Interpreting Studies Reader*. Abingdon & New York: Routledge.
- Rinne, Karoliina 2017. Palvelumuotoilu käännösälällä. *Kääntäjä 1/2017*. 12–13.
- Roy, Cynthia B. 2002 [1993]. Perspectives on the Role of the Interpreter. Teoksessa Pöchhacker & Shlesinger (toim.). 345–353.
- Russo, Mariachiara 2010. Simultaneous interpreting. Teoksessa Yves Gambier & Luc van Doorslaer (toim.). 333–336.
- Seleskovitch, Danica 1978. *Interpreting for International Conferences*. Washington: Pen and Booth.
- Setton, Robin 2010. Conference interpreting. Teoksessa Yves Gambier & Luc van Doorslaer (toim.). 66–74.
- Simmel, Georg 1964. The Triad. Teoksessa K. Wolff, (käänn. toim.) *The Sociology of Georg Simmel*. New York: The Free Press. 145–169.
- Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry 1994. *Tulkin ammattisäännöstö*. Saatavilla: <https://www.sktl.fi/@Bin/33666/tulkin%20ammattis%C3%A4%C3%A4nn%C3%B6st%C3%B6.pdf>. [Luettu 27.7.2017.]
- Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry 2013. *Asioimistulkin ammattisäännöstö*. Saatavilla: [https://www.sktl.fi/@Bin/280271/Asioimistulkin\\_ammattis%C3%A4%C3%A4nn%C3%B6st%C3%B6.pdf](https://www.sktl.fi/@Bin/280271/Asioimistulkin_ammattis%C3%A4%C3%A4nn%C3%B6st%C3%B6.pdf). [Luettu 27.7.2017.]
- Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry 2016. *SKTL:n toimintasuunnitelma vuodelle 2016*. Saatavilla: [https://www.sktl.fi/@Bin/841513/Liiton\\_toimintasuunnitelma+2016\\_hyv-281115.pdf](https://www.sktl.fi/@Bin/841513/Liiton_toimintasuunnitelma+2016_hyv-281115.pdf). [Luettu 27.7.2017.]
- Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry s. d. Käännösalan työmarkkinat. Saatavilla: <https://www.sktl.fi/liitto/kaannosalan-tyomarkkinat/>. [Luettu 28.3.2018.]
- Takimoto, Masato 2015. Business Interpreting. Teoksessa Franz Pöchhacker (toim.). 38–40.
- Tate, Granville & Graham H. Turner 2002 [1997]. The Code and the Culture. Sign language interpreting – in search of the new breed’s ethics. Teoksessa Pöchhacker, Franz & Miriam Shlesinger (toim.). 373–383.
- Tripepi Winteringham, Sarah 2011. The liaison interpreter: an intuitive and impartial cultural mediator. Teoksessa José Francisco Medina Montero & Sarah Tripepi Winteringham (toim.). 235–246.

- Tryuk, Małgorzata 2012. The judge, the doctor, the immigration officer and the interpreter. Community interpreters' role perception - a Polish perspective. *The Interpreters' Newsletter* 17/2012. 117-138.
- Tuominen, Seppo 1997. Wie entstehen Wirtschaftspartnerschaften zwischen Deutschland und Finnland? Teoksessa Stephan Opitz (toim.), *Interkulturelle Kompetenz Skandinavien – Deutschland : ein Handbuch für Fach- und Führungskräfte*. Düsseldorf: Raabe. 143–151.
- Wadensjö, Cecilia 1998. *Interpreting as Interaction*. Language in social life series. London: Longman.
- Wadensjö, Cecilia 2002 [1993]. The Double Role of a Dialogue Interpreter. Teoksessa Pöchhacker, Franz & Miriam Shlesinger (toim.). 355–370.
- Wadensjö, Cecilia 2011. Status of interpreters. Teoksessa Yves Gambier & Luc van Doorslaer (toim.), *Handbook of Translation Studies. Volume 2*. Amsterdam & Philadelphia: John Benjamins Publishing Company. 140–145. Saatavilla: <https://helios.uta.fi/login?url=https://www.dawsonera.com/abstract/9789027273758>. [Luettu 19.4.2018.]
- Wyke, Ben v. 2010. Ethics and Translation. Teoksessa Yves Gambier & Luc van Doorslaer (toim.). 111–115.
- Suomi.fi 2017. Yrityksen koko kirjanpidossa. Saatavilla: <https://www.suomi.fi/yritykselle/talouden-hallinta-ja-verotus/kirjanpito-ja-taloushallinto/opas/kirjanpito-ja-taloushallinto/yrityksen-koko-kirjanpidossa>. [Luettu 19.4.2018.]

# Liite 1

Johannes Pöntinen

14.8.2017

## Haastattelurunko

### Taustatiedot

- Mikä on yrityksen toimiala?
- Mikä on yrityksen koko?
- Milloin yritys on aloittanut toiminnan?
- Onko yritys kansainvälistynyt tai aikeissa kansainvälistyä?
- Onko yrityksellä omaa vientiosastoa?
- Missä maissa yrityksellä on toimintaa tai aikomus toimia?
- Mitä kieliä kansainvälisessä toiminnassa on käytetty?
- Millaisia kansainvälisiä kohtaamisia yrityksellä on ollut?
- Onko yrityksessä työskennelty tulkin kanssa?
- Mitä lisäarvoa tulkkauksesta on tai voisi olla yrityksellenne?

### Tulkin rooli

- Millaista on hyvä tulkkaus?
- Tulisiko tulkin tehdä tulkkaamisen lisäksi yritykselle myös jotain muuta?
- Mikä vaihtoehto olisi paras: ulkoinen tulkkauspalvelu, yritykseen palkattu vakituinen tulkki vai kaksikielinen yrityksen työntekijä, jonka päätehtävä yrityksessä ei ole tulkkaus?
- Tulkki hallitsee kielen ja kulttuurin. Tulisiko tulkilla olla muita kompetensseja?

### Tulkin puolueettomuus

- Tuleeko tulkin olla puolueeton?
- Tuleeko esimerkiksi neuvottelutilanteessa molemmilla osapuolilla olla oma tulkki?

### Tulkin aktiivisuus ja näkyvyys

- Miten tärkeää tarkkuus on tulkkauksessa?
- Voiko tulkki lisätä tulkkeeseen jotain, jos kokee sen kulttuurillisista syistä tarpeelliseksi?
- Tuleeko tulkin tiivistää puhetta, jos puhuja puhuu kauan?
- Jos tulkki uskoo tietävänsä itse vastauksen esim. jonkin osapuolen kysymykseen, mitä tämän tulisi tehdä?
- Jos tulkki huomaa, että puhujat ymmärtävät toisiaan väärin, mitä tulkin tulisi tehdä?
- Jos tulkki huomaa, että puhuja tarkoittaa puheellaan jotain, mitä ei tuoda sanoilla selkeästi ilmi, mitä tulkin tulee tehdä?
- Jos puhuja lausuu jotain, josta toinen osapuoli voi loukkaantua joko kulttuurillisista tai muista syistä, mitä tulkin tulee tehdä?
- Jos puhuja puhuu tavalla, joka ei ole kuulijan kulttuurissa sopivaa, mitä tulkin tulisi tehdä?
- Miten tulkin tulee toimia, jos tämä kokee tarpeelliseksi lisätä tulkkeeseen jotain asiasisältöä koskevaa?
- Jos tulkki havaitsee, että osapuolet eivät ole jostain syystä tilanteessa tasavertaisessa asemassa (esim. toisella osapuolella selkeästi määräävä asema), miten tulkin tulisi toimia?
- Jos jokin tulkkaustilanteessa sotii tulkin henkilökohtaisia mielipiteitä vastaan, mitä tulkin tulisi tehdä?

### Muuta

- Haluaisitteko vielä keskustella jostain?

## Liite 2

# Haastattelusuostumus

### Tekijä ja yhteystiedot

Johannes Pöntinen, HuK, maisteriopiskelija.

Tampereen Yliopisto: Viestintätieteiden tiedekunta

Email: [johannespontinen@gmail.com](mailto:johannespontinen@gmail.com)

Puh: 045 632 5584

### Työn aihe

Pro Gradu: Yritysten odotukset tulkin roolia kohtaan.

### Tarkempi kuvaus

Työn tarkoituksena on tuoda asiakaslähtöistä ajattelutapaa tulkkauksen tutkimukseen antamalla tulkkien potentiaalisille asiakkaille ääni ja mahdollisuus kertoa, mitä nämä odottavat tulkkaukselta. Työ keskittyy tulkin puolueellisuuteen ja tavallisesta tulkkauksesta poikkeavaan toimintaan, kuten tulkin omien aloitteiden tutkimiseen. Tämä antaa samalla mahdollisuuden tarkastella tulkkausta yritysmaailmassa, sillä sitä on tulkattu äärimmäisen vähän.

### Haastateltavan tiedot

Nimi:

Yritys:

Email:

Puh:

### Suostumus

*Osallistuminen työhön on täysin vapaaehtoista. Haastateltavia osallistuu työhön alle 10 henkilöä. Työssä keskitytään pelkästään tulkkia koskevaan tietoon. Valmistuttuaan työ julkaistaan verkossa Tampereen Yliopiston julkaisualustalla. Työ lähetetään haastatelluille luettavaksi ennen valmistumista ja julkaisua.*

Yrityksen nimen saa mainita työssä: KYLLÄ / EI

Yrityksen tiedot (koko ja toimiala) saa mainita työssä: KYLLÄ / EI

Yrityksen paikkakunnan saa mainita työssä: KYLLÄ / EI

Haastattelua ja sen osia saa käyttää työssä: KYLLÄ / EI

HAASTATELTAVAN ALLEKIRJOITUS

TEKIJÄN ALLEKIRJOITUS

AIKA JA PAIKKA

## Deutsche Kurzfassung

Universität Tampere  
Fakultät für Kommunikationswissenschaften  
Masterstudiengang Multilinguale Kommunikation und Translationswissenschaft,  
B-Arbeitssprache Deutsch

PÖNTINEN, JOHANNES: Es hängt von der Situation ab: Die Rolle des Dolmetschers und die Erwartungen der Kunden beim Dolmetschen im Geschäftsleben.

Masterarbeit: 85 Seiten  
Anhang: 2 Seiten  
Deutsche Kurzfassung: 14 Seiten  
Mai 2018

---

### 1 Einleitung

Das Geschäftsleben ist heute grenzübergreifend und multikulturell (Tripepi Winteringham 2011, 235). Massive Informationsmengen werden immer schneller übertragen. Deswegen muss es ein Verfahren geben, auch sprachliche Grenze zu überwinden. (Cronin 2010, 135.) Natürlich ist ein großer Teil von diesen Informationen in schriftlicher oder digitaler Form, was in erster Linie Arbeit für Übersetzer bedeutet. Wegen der Globalisierung nimmt aber auch der Bedarf an Dolmetschern zu (Wadensjö 2011, 235).

Trotz steigenden Bedarfs an Sprachkenntnissen findet Dolmetschen im Geschäftsleben nur wenig Aufmerksamkeit in der Translationswissenschaft. Geschäftsdolmetschen sei sogar das am wenigsten erforschte Thema der Dolmetschwissenschaft (Ozolins 2015, 327; Takimoto 2015, 38), was auf viele Faktoren zurückzuführen ist. Die im Geschäftsleben behandelten und übermittelten Informationen sind oft diskret (Ozolins 2015, 327). Im internationalen Geschäftsleben agieren auch Menschen, die sich nicht für Dolmetscher halten, obwohl sie ähnliche Tätigkeiten durchführen (vgl. Tripepi Winteringham 2011, 235f.). Außerdem wird Englisch als eine *Lingua franca* bei internationalen Geschäftstreffen verwendet.

Das Thema der Rolle des Dolmetschers wird in dieser Masterarbeit aus einer kundenorientierten Perspektive betrachtet. Das Ziel ist herauszufinden, was für Erwartungen potentielle Kundenunternehmen haben, auf die Dolmetscher achten sollen. Um die Erwartungen und Wünsche der Kunden zu ermitteln, werden fünf Vertreter von fünf verschiedenen finnischen Unternehmen interviewt. Mithilfe der Interviews werden Antworten auf folgenden Fragen gesucht: Erwarten Unternehmen Aktivität und Parteilichkeit von Dolmetschern? Was für Probleme haben

Unternehmen, mit denen Hilfe eines Dolmetschers gebraucht wird? Sind die herrschenden Normen der finnischen Dolmetscher kompatibel mit den Erwartungen der Unternehmen? Die Hypothese lautet, dass Unternehmen eine aktive Rolle von den Dolmetschern erwarten, was dadurch sichtbar ist, dass Interventionen seitens der Dolmetscher Beliebtheit genießen. Es ist auch zu erwarten, dass von den Dolmetschern Parteinahme statt Neutralität erwartet wird. Weil Geschäftsdolmetschen besonders in der finnischen Wissenschaftsliteratur ein neues Thema ist, hat diese Arbeit auch den Zweck, das Thema Dolmetschen im Geschäftsleben generell zu behandeln und bedeutungsvolle Beobachtungen hervorzuheben.

## **2 Geschäftsdolmetschen und Dolmetschen als Geschäft**

Aus der Sicht der Handelswissenschaft können Dolmetschertätigkeiten als Serviceleistungen betrachtet werden (vgl. Grönroos 2015, 79). In den letzten Jahrzehnten ist der Kunde in der Handelswissenschaft durch die steigende Beliebtheit der Kundenorientierung der wesentlichste Faktor der Unternehmenstätigkeiten geworden. Anstatt zu versuchen, den Konsum zu kontrollieren, konzentrieren sich Unternehmen heute auf die Wünsche und Bedürfnisse der Kunden. (Honkola & Jounela 1993, 11ff.) Unternehmen sollen den Kundenbedürfnissen nachkommen, anstatt Produkte nur deshalb zu verkaufen, weil das Unternehmen diese verkaufen möchte (Lindroos & Lohivesi 2010, 17). Von daher ist das Ziel der Serviceleistungen dem Kunden Mehrwert zu generieren (vgl. Grönroos 2015, 82). Auch bei Dolmetschertätigkeiten ist dieses Prinzip nicht zu vergessen, denn für den Kunden ist die Übersetzung an sich nicht das Ziel. Anstatt Übersetzungen kaufen die Kunden Lösungen für unterschiedliche Probleme (vgl. Rinne 2017, 12).

In der Translationswissenschaft wird Kundenorientierung viel weniger betont als in der Handelswissenschaft, doch ist das Thema nicht völlig vergessen worden. Kundenorientierung kommt besonders beim Thema Qualität beim Dolmetschen vor. Nach Moser (1995, 4) kann die Qualität der Dolmetschertätigkeiten unter zwei Gesichtspunkten betrachtet werden: zum einen aus Sicht des Kunden und zum anderen aus Sicht des Dienstleisters. Moser (ebd.) erinnert daran, dass diese zwei Ansichten sich ergänzen und nicht einseitig betrachtet werden sollten. Trotzdem wird die Ansicht der Kunden manchmal unterschätzt. Collados Aís (vgl. 2002, 335f) zum Beispiel behauptet, dass die Nutzer das Dolmetschen nicht gut beurteilen können, weil sie nicht die notwendigen Fähigkeiten dafür besitzen. Es ist wahr, dass die Nutzer, bzw. Kunden, alle Faktoren nicht beachten können, denn sie verstehen grundsätzlich die fremde Sprache nicht. Es ist aber nicht zu vergessen, wie Gile (2009, 42) betont, dass auch die Dolmetscher, bzw. Dienstleister, eine begrenzte Fähigkeit besitzen, um das Dolmetschen beurteilen zu können, denn sie



kennen die Ziele und Intentionen des Kunden und das beim Dolmetschen behandelte Thema nicht so gut wie der Kunde.

Bühler (1986, 231ff.) hat eine Sammlung von Qualitätskriterien für das Dolmetschen erstellt. Viele Forscher haben diese Kriterien später mit unterschiedlichen Modifikationen angewendet (Collados Aís & Garcia Becerra 2015, 371). Zu diesen Kriterien zählen sowohl sprachliche Kriterien wie zum Beispiel Sinntreue, Kohärenz und terminologische Korrektheit als auch außersprachliche Kriterien wie zum Beispiel angenehmes Aussehen und Zuverlässigkeit (Bühler 1986, 231ff.). Bühler (a.a.O., S. 233) behauptet, dass diese Kriterien den Erwartungen der Dolmetscher und der Benutzer entsprechen. Kurz (2002, 323) fand in ihrer Forschung heraus, dass Dolmetscher und Benutzer eigentlich teilweise unterschiedliche Präferenzen bezüglich der Kriterien haben. Deswegen sollten auch die Präferenzen der Benutzer bzw. der Kunden stärker beachtet werden. Nach Grönroos (2015, 100) soll ein Unternehmen die Qualität einer Serviceleistung so definieren, wie die Kunden sie definieren würden. Sonst werden falsche Entscheidungen getroffen, was teuer werden kann (ebd.).

Es gibt nur wenig Forschung zum Thema Geschäftsdolmetschen (*business interpreting*) (Ozolins 2015, 327; Takimoto 2015, 38). Außerdem ist es nicht eindeutig, zu welcher Art des Dolmetschens Geschäftsdolmetschen zählt. Eine Ursache dafür liegt darin, dass die herrschende Einteilung der Dolmetscharten mehrdeutig und veraltet ist (vgl. Kalina 2013). Geschäftsdolmetschen fällt wegen des hohen Profils und der Gleichheit der Parteien meist unter den Oberbegriff Konferenzdolmetschen (vgl. Setton 2010, 66). Dazu gibt es auch den Grund, dass der englische Begriff *community interpreting* problematisch in dem Sinne ist, dass er teilweise auf unprofessionelles Handeln und ungleiche Parteien hinweist (Kalina 2013, 111ff.). Ausserdem kommt der Begriff *community interpreting* normalerweise in öffentlichen Zusammenhängen vor (vgl. Hertog 2010, 49), während beim Geschäftsdolmetschen der private Sektor als Umgebung ein wesentlicher Faktor ist (vgl. Takimoto 2015, 38). Das Geschäftsdolmetschen hat aber auch Eigenschaften, die meistens mit *community interpreting* verbunden werden, wie zum Beispiel sensible Situationen (Heimerl-Moggan & Mouallem 2012, 350). Beim Geschäftsdolmetschen wird auch Konsekutivdolmetschen in kürzeren Abschnitten angewendet (Setton 2010, 66), was häufiger beim *community interpreting* vorkommt.

Obwohl Geschäftsdolmetschen ein wenig erforschtes Thema ist, gibt es in der dolmetschwissenschaftlichen Literatur einige faszinierende Beobachtungen darüber. In der Literatur gibt es Hinweise darauf, dass Geschäftsleute Zeiteffizienz schätzen (Tripepi Winteringham 2011, 240;

Dodds 2011, 7). Deswegen wird von den Dolmetschern erwartet, zusammenfassend und ohne Störungen zu dolmetschen (ebd.). Zusätzlich zu dem Dolmetschen sollten Dolmetscher nach Dodds (2011, 24) unterschiedliche Dienste, wie zum Beispiel Aufgaben eines Schriftführers und Assistenten leisten. Von den Dolmetschern wird im Geschäftsleben auch Parteinahme (Wadensjö 1998, 50) und Loyalität (Tripepi Winteringham 2011, 241) erwartet.

### **3 Die Rolle des Dolmetschers**

Anderson ist einer der ersten Forscher, der die Rolle des Dolmetschers aus einer soziologischen Perspektive betrachtet hat. Nach Anderson (2002, 210) spielt der Dolmetscher eine zentrale Rolle in Dolmetschsituationen, denn er ist dank seiner Zweisprachigkeit der einzige Akteur, der eine effiziente Kommunikation zwischen den Kunden ermöglicht. Diese Tatsache ist ein fundamentales Element beim Handeln des Dolmetschers und gilt immer noch, obwohl der Artikel von Anderson (2002) schon im Jahr 1976 erschienen ist. Später haben die Forscher über verschiedene Ideale der Dolmetscher debattiert.

Roy (2002) behandelt die Rolle des Dolmetschers durch Metaphern und Bezeichnungen. Nach Roy (a.a.O., S. 348) ist die Idee der extremen Parteilosigkeit den meisten Bezeichnungen gemeinsam. Der Dolmetscher sollte nur die Äußerungen des Kunden in eine andere Sprache übersetzen (Wadensjö 2002, 356). Eine solche Rolle lässt nach Roy (2002, 352) viele bei der Bedeutungsbildung wichtige Faktoren aus. Roy (ebd.) erinnert daran, dass Dolmetscher die einzigen zweisprachigen Menschen in Dolmetschsituationen sind. Außerdem sind sie auch aktive Teilnehmer, die die Situation beeinflussen können. Bei so einer Rolle sind die Absichten der Kunden und die Ziele der Interaktion wegen einer Konzentration auf Genauigkeit nur nebensächlich (Angelelli 2015, 214). Außerdem gibt es Hinweise darauf, dass Dolmetscher in Wirklichkeit nicht völlig unsichtbar sind oder neutral agieren (vgl. Wadensjö 2002; Tate & Turner 2002). Inzwischen entwickeln die Anschauungen von der Rolle der Dolmetscher sich in eine Richtung, in der der Dolmetscher aktiver ist und mehr Verantwortung für kulturgebundene Probleme trägt (Katan 2013, 85).

Die Aktivität und Sichtbarkeit des Dolmetschers sind Begriffe, die manchmal als Synonyme verwendet werden. In dieser Masterarbeit werden diese zwei Begriffe so geteilt, dass der Begriff Aktivität des Dolmetschers auf ein Handeln hinweist, das sich vom passiven Sprachübersetzen unterscheidet. Der Dolmetscher ist aktiv, wenn er oder sie zum Beispiel Äußerungen produziert, die nicht von den Kunden stammen (vgl. Gavioli & Maxwell 2009, 152–172), Nach-

richten der Kunden bewusst ändert (vgl. Katan 2011, 35–45) oder irgendwie die Dolmetschsituation selbst beeinflusst. Sichtbarkeit dagegen ist die Folge eines solchen Handelns. Der Dolmetscher wird sichtbar, wenn er oder sie so agiert, dass die Aufmerksamkeit der Kunden auf den Dolmetscher selbst gerichtet wird.

In dieser Masterarbeit wird die Aktivität des Dolmetschers mithilfe von Interventionen behandelt. Katan (2011, 35) teilt Interventionen in vier Gruppen ein. Der Dolmetscher kann strategische (*strategic*) Interventionen anwenden, um zum Beispiel implizite Elemente zu explizieren (a.a.O., S. 37f). Mit pragmatischen (*pragmatic*) und kulturellen (*cultural*) Interventionen kann der Dolmetscher zum Beispiel das Register in der Zielsprache ändern oder möglicherweise verletzte Äußerungen mildern und in die Zielkultur anpassen (a.a.O., S. 39ff.). Ideologische Interventionen hängen mit Parteinahme zusammen. Der Dolmetscher kann ideologische (*ideologic*) Interventionen anwenden, um zum Beispiel seinem Kunden – also dem Unternehmen, das Dolmetscherdienste benötigt – zu helfen (a.a.O., S. 43). Mit reflexiven (*reflexive*) Interventionen kann der Dolmetscher seine eigenen Ziele verfolgen, was auch die Dolmetschsituation und die Ziele der Kunden sabotieren kann (a.a.O., S. 44–45). Im besten Fall kann der Dolmetscher mithilfe der Interventionen die Ziele der Kunden unterstützen. Völlig problemlose Lösungen sind Interventionen natürlich nicht. Der Dolmetscher kann mit Interventionen die Ziele des Kunden unterstützen und seine Absichten erklären, aber eben auch umgekehrt Missverständnisse verursachen und Störungen in der Kommunikation erschaffen. Ko (1996, 122) erinnert daran, dass niemals Ziel des Dolmetschers ist, die Kommunikation zu stören.

Traditionell gilt, dass Neutralität einer der wichtigsten Werte der Dolmetscher ist. Ein unsichtbarer Dolmetscher ist oft auch neutral. Es gibt aber Hinweise darauf, dass im Geschäftsleben Parteinahme von Dolmetschern erwartet wird (z. B. Tripepi Winteringham 2011, 241; Wadensjö 1998, 50; Takimoto 2015, 39; Ko 1996, 121f.). Es kann also sein, dass Parteinahme bis zu einem gewissen Grad in den Augen der Kunden wertvoll ist. Anderson (2002, 213) weist auf Simmels (1964, 149f.) Arbeit hin und erinnert daran, dass es eigentlich zwei Typen von Neutralität gibt. Entweder teilt der Dolmetscher die Interessen der beiden Parteien gleichermaßen oder er ist völlig parteilos und teilt die Interessen von keiner der Parteien. Im ersten Fall greife der Dolmetscher höchstwahrscheinlich so ins Geschehen ein, dass die beiden Parteien mit dem Endergebnis zufrieden wären (Anderson 2002, 213). Im zweiten Fall strebe der Dolmetscher nach extremer Genauigkeit beim Dolmetschen, denn alle Endergebnisse seien dem Dolmetscher gleichgültig (ebd.). Am parteiischsten ist der Dolmetscher, wenn er statt der Ziele

der Kunden seine eigenen Ziele durch reflexive Interventionen verfolgt (Katan 2011, 44f.), was auch aus kundenorientierter Perspektive ungerecht ist, denn der Kunde sollte für etwas bezahlen, was ihm keinen Nutzen bringt.

Professionalisierung zählt zu den wichtigsten Zielen der gesamten Dolmetschbranche, besonders im Bereich *community interpreting*, weil dort immer noch unqualifizierte Dolmetscher arbeiten (Hertog 2010, 50). Um dieses Ziel zu unterstützen, haben verschiedene Organisationen, zum Beispiel Berufsverbände, Kodexe verfasst (vgl. Ozolins 2015). Neutralität, Genauigkeit und Vertraulichkeit sind gemeinsame Züge für die meisten Kodexe (Hale 2007 nach Ozolins 2015, 320)<sup>7</sup>. Der Dolmetscher sollte nach vielen Kodexen unsichtbar, neutral und passiv sein (vgl. Wadensjö 2002, 355; Tate & Turner 2002, 374; Angelelli 2015, 214). Es ist aber problematisch, wenn die Rolle zu strikt dargestellt wird, denn es wird schwieriger, über die Unterschiede zwischen Kodex und Praxis zu diskutieren (vgl. Tate & Turner 2002, 375). So können die Kodexe nicht weiterentwickelt werden.

Mithilfe der Kodexe werden den Dolmetschern gewisse Grenzen für ihre Lösungen gesetzt. (vgl. Ozolins 2015, 320). Einerseits entsteht eine Richtlinie für zum Beispiel ethisch schwierige Situationen und der Dolmetscher braucht nicht in jeder Situation eine neue passende Lösung zu finden. Andererseits werden die alternativen Mittel so begrenzt, dass der Dolmetscher aus einer kundenorientierten Perspektive seine Kunden vielleicht nicht auf bestmögliche Weise bedienen kann. Es gibt auch Kodexe, die mehr Spielraum für die Rolle lassen. Zum Beispiel in dem von California Healthcare Interpreters Association (kz. CHIA) verfassten *California Standards for Healthcare Interpreters* (2002) Kodex werden viele Themen, die in anderen Kodexen außer Betracht gelassen werden, behandelt. Nach CHIA (2002, 40) kann der Dolmetscher neben den Dolmetschaufgaben auch andere Aufgaben leisten, bei kulturellen Fragen helfen (a.a.O., S. 43f.) und dem Kunden assistieren (a.a.O., S. 47f.). Demgegenüber wird von den Dolmetschern Transparenz gefordert. Der Dolmetscher soll also den Kunden klären, was seine Rolle ist. (Angelelli 2015, 215.) Deswegen soll der Dolmetscher darlegen, wann er im Gespräch interveniert und wann er die Aussagen des Redners wiedergibt (vgl. CHIA 2002, 43).

Geschäftsdolmetschen wird meistens eher als Konferenzdolmetschen und nicht als *community interpreting* klassifiziert. Deshalb ist beim Geschäftsdolmetschen der vom finnischen Verband

---

<sup>7</sup> Hale S (2007) *Community Interpreting*. Basingstoke: Palgrave Macmillan (Ozolins 2015, 335).

der Übersetzer und Dolmetscher (Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto, kz. SKTL) verfasste Kodex *Tulkin ammattisäännöstö* (SKTL 1994), auf Deutsch Dolmetscher Kodex, gültig. In dieser Masterarbeit werden besonders sechs Artikel dieses Kodexes betrachtet. Nach Artikel 2 arbeitet der Dolmetscher unter Geheimhaltungspflicht. Gemäß Artikel 3 darf der Dolmetscher in Dolmetschsituationen erhaltene Informationen nicht missbrauchen. Artikel 4 verbietet dem Dolmetscher das Annehmen eines Auftrags, für den er nicht qualifiziert ist. Artikel 6 erläutert, dass der Dolmetscher neutral ist und seine Arbeit nicht durch persönliche Ansichten beeinflussen lässt. Gemäß Artikel 8 soll der Dolmetscher eine solidarische Haltung gegenüber seinem Berufsstand haben. Gemäss Artikel 14 ist der Dolmetscher nicht dazu verpflichtet, andere Aufgaben ausser Dolmetschaufgaben zu leisten. (SKTL 1994.) Der Dolmetscher ist also zum Beispiel nicht dazu verpflichtet, während des Auftrags Protokoll zu schreiben (vgl. Ko 1996, 117).

In dieser Masterarbeit werden drei Rollenbilder, die in der dolmetschwissenschaftlichen Literatur vorkommen, behandelt: Dolmetscher (*interpreter*), Kulturmittler (*mediator*) und Assistenten (*advocate*). Zum Beispiel in Italien sind die Begriffe Dolmetscher, Sprachmittler und Kulturmittler voneinander getrennt. Dolmetscher werden nur für Sprachmittlung ausgebildet, während Kulturmittler so ausgebildet werden, dass sie auch bei der Lösung von kulturunterschiedlich bedingten Missverständnissen und Konflikten in multikulturellen Zusammenkünften helfen können. (Baraldi & Gavioli 2015, 248f.) CHIA (2002, 41) erlaubt dem Dolmetscher sowohl die Rolle eines Sprachmittlers als auch die eines Kulturmittlers anzunehmen. Außerdem gibt es Situationen, in denen der Dolmetscher laut CHIA (a.a.O., S. 47f.) auch als Assistent (*patient advocate*) agieren soll. In der Rolle eines Assistenten soll der Dolmetscher dem Kunden helfen, ihn beraten oder seine Rechte wahren (ebd.).

#### **4 Forschungsmaterial und -Methode**

Weil das Ziel dieser Arbeit ist, die Erwartungen und Ansichten der Kunden aus einer kundenorientierten Perspektive zu ermitteln, wurden die Kunden selbst befragt. Dies ist oft die beste Lösung, um die Frage zu beantworten, welche Vorstellungen Kunden haben. (vgl. Rinne 2017, 12). Deswegen ist das Leitfadenterview eine passende Methode, dieses Ziel zu erreichen. Ein Leitfadenterview ermöglicht es, die Reaktionen der Interviewten zu beachten, sodass Themen, die den Interviewten relevant sind, genauer behandelt werden können. Mithilfe des Leitfadens (Anhang 1) wurde mit den Interviewten über die Rolle, genauer die Aktivität und Neutralität des Dolmetschers diskutiert. Außerdem wurden andere Fragen gestellt, um mehr über das wenig geforschte Thema Dolmetschen in Geschäftsleben zu erfahren.

Das Forschungsmaterial besteht aus Interviews mit fünf Vertretern aus finnischen Unternehmen. Alle Unternehmen sind Industrieunternehmen, aber bezüglich der Größe gibt es zwischen den Unternehmen große Unterschiede. Drei von den Interviewten hatten schon früher mit Dolmetschern zusammengearbeitet, aber zwei Interviewte dagegen hatten keine Erfahrungen mit Dolmetschern im Rahmen der Geschäftstätigkeiten. Die Interviews wurden aufgenommen und transkribiert. Die Transkriptionen wurden nach verschiedenen Themen analysiert, die im Material am häufigsten auftauchten. Da der Umfang der vorliegenden Arbeit begrenzt ist, konnten nicht alle im Interview gestellten Fragen in gleichem Maß behandelt und diskutiert werden.

## **5 Ergebnisse**

### **5.1 Aktivität**

Die Erwartungen der Kunden scheinen trotz einiger Übereinstimmungen individuell zu sein. Die ideale Rolle hängt nicht nur von dem Kunden, sondern auch von der Situation ab. Vom Dolmetscher werden variierende Stufen der Aktivität erwartet. Dies kann für den Dolmetscher problematisch sein, denn eine Einschätzung der Erwartungen der Kunden ist nicht immer einfach. Wenn das Ziel ist, die wahrgenommene Qualität zu maximieren, sollen diese Erwartungen jedoch erfüllt werden. Wenn einer einzigen Richtlinie gefolgt werden sollte, sollte der Dolmetscher die Absicht des Kunden übertragen (vgl. Katan 2011, 39ff.).

Vom Dolmetscher wird Aktivität besonders bei kulturgebundenen Herausforderungen erwartet. Die Interviewten wollen, dass der Dolmetscher Interventionen einsetzt, um zum Beispiel Beleidigungen und Fauxpas, die im schlimmsten Fall zur Beendigung der Geschäftsbeziehungen führen, zu vermeiden. Diese Erwartungen und Normen sind in der Dolmetschbranche widersprüchlich, denn der Dolmetscher sollte die Äußerungen der Kunden so originalgetreu wie möglich übertragen (vgl. SKTL 2013; Katan 2011, 38f.). Aus einer kundenorientierten Perspektive stören diese Normen den Kundendienst zumindest bei Kunden im Geschäftsleben, obwohl solche Normen zum Beispiel im Bereich *community interpreting* hilfreich sind. Die Stufe der erwarteten Aktivität ist bei jedem Interviewten unterschiedlich, aber der Dolmetscher soll die Kommunikation zumindest aktiv überblicken können. Ob der Dolmetscher selbst ohne Meldung in die Situation eingreifen oder zuerst um Erlaubnis bitten soll, variiert je nach Interviewten.

Wenn der Dolmetscher bemerkt, dass der Kunde etwas sagt, was den Geschäftspartner beleidigen könnte, sollte der Dolmetscher laut den Interviewten sich hauptsächlich darüber im Klaren

sein, ob der Kunde den Geschäftspartner mit Absicht beleidigen will. Wenn die potentielle Beleidigung unabsichtlich ist, soll der Dolmetscher durch Interventionen die Äußerung des Kunden so übertragen, dass ein Konflikt vermieden wird. Laut einigen Interviewten sind Konflikte ein Teil der Verhandlungen. Deswegen soll der Dolmetscher nicht selbstständig verhindern, dass die Situation sich verschärft.

Die Ansichten der Interviewten zum Thema Zusammenfassen stimmen mit den Beobachtungen von Dodds (2011, 7) über die Beliebtheit der zusammenfassenden Dolmetscher teilweise überein. Es ist überraschend, dass einige Interviewte nicht nur unter Zeitdruck das Zusammenfassen schätzen (vgl. Tripepi Winteringham 2011, 240), sondern auch im Allgemeinen, weil die Nachricht dadurch verdeutlicht dargestellt werden kann. Einer der Interviewten teilt mit, dass der Dolmetscher – anstelle des Zusammenfassens der Verdolmetschung – den Redner darum bitten soll, dass der Zeitdruck in Betracht gezogen werden soll. Dies erfordert eine gewisse Sichtbarkeit des Dolmetschers. Ob der Dolmetscher zusammenfassen soll, hängt laut einigen Interviewten auch von der Situation ab. Laut einem Interviewten können lockere Gespräche zusammenfassend übertragen werden, aber detaillierte und informationsreiche Kommunikationssituationen, wie zum Beispiel Vertragsverhandlungen, fordern Genauigkeit.

Hilfe bei kulturgebundenen Problemen kann neben der Sprachmittlung ein ebenso wichtiger Faktor beim Schaffen von Kundennutzen sein. Alle Interviewten teilen mit, dass sie ihren Englischkenntnissen so fest vertrauen, dass ein Dolmetscher in meisten Fällen nicht benötigt sei, wenn der Gesprächspartner auch Englisch kann. Stattdessen werden Dolmetscherdienstleistungen verwendet, wenn die andere Partei aus einem aus finnischer Perspektive exotischem Land kommt. Es ist wahrscheinlich, dass die Sprachkenntnisse eines Durchschnittsbürgers nicht so gut sind wie die eines Dolmetschers und es deshalb öfter zu Missverständnissen kommen kann. Dem Kunden ist es oftmals nicht bewusst, dass er eigentlich auf einen Dolmetscher angewiesen ist und empfindet es als sinnlos, einen Dolmetscher zu buchen, oder Geld dafür zu verschwenden, wenn er denkt, dass er auch ohne Dolmetscher zurechtkommen wird. Um Dolmetscherdienstleistungen attraktiver zu machen, sollten kulturgebundene Dienstleistungen nicht vergessen werden, denn kulturelle Hilfe könnte eine Lösung sein, den Kunden über die Notwendigkeit eines Dolmetschens zu überzeugen.

## **5.2 Sichtbarkeit**

Das Forschungsmaterial lässt sich so deuten, dass Kunden den Dolmetscher kennen wollen. Den Interviewten ist es natürlich wichtig, sich mit dem Dolmetscher vor der Dolmetschsituation

zu treffen, um über sich selbst und das Thema der Dolmetschsituation vorzustellen. Außerdem wollen die Interviewten aber mehr über den Dolmetscher erfahren und den Dolmetscher sogar persönlich kennenlernen. Das Kennenlernen scheint dabei zu helfen, das Vertrauen in dem Dolmetscher zu entwickeln und potentiell Misstrauen gegenüber dem Dolmetscher und seinen Fähigkeiten zu verringern. Es gibt im Forschungsmaterial Hinweise darauf, dass auch persönliche Eigenschaften des Dolmetschers Kriterien für einen passenden Dolmetscher sind. Zum Beispiel beim Verkaufen ist es laut einem Interviewten wichtig eine verkaufsorientierte Persönlichkeit zu haben.

Im Forschungsmaterial scheint es einen größeren Bedarf an direkter Kommunikation zwischen Dolmetscher und Kunden als gewöhnt zu geben. Während in einigen Situationen vom Dolmetscher selbstständige Aktivität und Interventionen erwartet werden, soll der Dolmetscher in schwierigeren Situationen um Erlaubnis für Interventionen bitten. Hier gibt es Unterschiede zwischen den Interviewten, denn einige Interviewten wollen, dass der Dolmetscher fast immer selbstständig in das Geschehen eingreift, aber andere wollen mehr über die Lösungen diskutieren, wenn der Dolmetscher bemerkt, dass eine Intervention benötigt werden könnte. Solche Ansichten widersprechen den Erkenntnissen von Dodds (2011, 7) und Tripepi Winteringham (2011, 240) über die Beliebtheit der Dolmetscher, die Verhandlungen nicht unterbrechen wollen. Demgegenüber kann es vom Dolmetscher erwartet werden, dass vor dem Übertragen mögliche Beleidigungsrisiken aufgegriffen werden oder um Präzisierungen gebeten wird. So ein Vorgehen macht den Dolmetscher sichtbar und diese Sichtbarkeit scheint die Interviewten nicht zu stören. Nur einer der Interviewten teilt explizit mit, dass die Aufmerksamkeit der Kunden nicht auf den Dolmetscher gerichtet werden sollte. Auch dieser Interviewte erwartet vom Dolmetscher, dass er bei möglichen impliziten Absichten Bescheid gibt. Obwohl die Interviewten wahrscheinlich nicht vermuten, dass der Dolmetscher die Dolmetschsituation die ganze Zeit abbricht, sondern sie nur in problematischen Situationen mit Aktivität und Sichtbarkeit seitens des Dolmetschers zu rechnen, kann ein Dolmetscher nicht immer völlig unsichtbar agieren, wenn er die Kunden so gut wie möglich bedienen will.

## **5.2 Neutralität**

Im Forschungsmaterial scheint das Thema Neutralität und Parteilichkeit umstritten. Einerseits erwarten die Interviewten vom Dolmetscher Parteilichkeit. Die Interviewten teilen hauptsächlich explizit mit, dass der Dolmetscher die Interessen des Kunden verfolgen sollte, denn dafür



wird der Dolmetscher bezahlt. Die Interviewten akzeptieren die Parteilichkeit auch in Situationen, in denen der Dolmetscher für die andere Partei arbeitet und deren Interessen verfolgt, denn das ist laut einigen Interviewten normal. Diese Ergebnisse entsprechen früheren Forschungsergebnissen und Erkenntnissen der Forscher (vgl. Ko 1996, 121; Tripepi Winteringham 2011, 241; Wadensjö 1998, 50).

Andererseits sollte der Dolmetscher laut den Interviewten neutral wirken, weil es wichtig ist, auch das Vertrauen der anderen Partei zu gewinnen. Obwohl die Interviewten Parteilichkeit erwarten, soll der Dolmetscher niemandes Äußerungen falsch darstellen. Es ist auch zu beachten, dass auch Unternehmen ihren eigenen ethischen Richtlinien folgen und Verhandlungen in jedem Fall fair sein sollen. Um jeden Kunden so gut wie möglich zu bedienen, sollte der Dolmetscher den ethischen Regeln des Kundenunternehmens folgen.

## **5.2 Normen und die ideale Rolle aus Perspektive der Interviewten**

Der finnische Kodex *Tulkin ammattisäännöstö* (SKTL 1994) ist mit den Erwartungen der Interviewten teilweise kompatibel. Zum einen verbietet der Kodex dem Dolmetscher das Annehmen eines Auftrages, wenn der Dolmetscher nicht dafür fähig ist. Zum anderen ist es zu beachten, dass von dem Dolmetscher auch Kultur- und Sachkenntnisse erwartet werden. Obwohl Sprachkenntnisse im Forschungsmaterial relativ wenig vorkommen, ist zu vermuten, dass ausgezeichnete Sprachkenntnisse eine implizite Erwartung der Kunden sind (vgl. Grönroos 2015, 134). Die Interviewten sorgen sich darum, ob der Dolmetscher das Fachgebiet so gut kennt, dass er die Äußerungen der Kunden übertragen kann. Zusammenfassendes Dolmetschen zum Beispiel setzt vom Dolmetscher die Fähigkeiten voraus, dass er die wesentlichsten Punkte erkennt. Dies ist wiederum eng mit dem Sachwissen des Dolmetschers verbunden. Auch weitere Aufgaben, wie das Verkaufen, fordern vom Dolmetscher Fähigkeiten, die durch Spezialisierung ausgebaut werden können.

Die Interviewten scheinen die Probleme, die durch die Parteilichkeit des Dolmetschers entstehen, zu erkennen. Wie schon erwähnt, akzeptieren die Interviewten die Parteilichkeit des Dolmetschers trotzdem. Für die meisten Interviewten ist es wichtig, dass angekündigt wird, ob der Dolmetscher irgendwie parteiisch ist, damit die andere Partei auf das parteiische Handeln achten kann. Solche Erwartungen sind mit dem Kodex des CHIA (vgl. 2002, 44) kompatibel. Dagegen gibt es eine Diskrepanz zwischen den Erwartungen der Interviewten und dem finnischen Kodex (SKTL 1994), der vom Dolmetscher Neutralität fordert.

Wenn ein passender Dolmetscher gefunden wird, wollen die Interviewten auch längere Kundenbeziehungen bilden. Die Interviewten wollen am liebsten mit einem Dolmetscher arbeiten, der schon im irgendeiner Form für das Unternehmen arbeitet. Kosteneffizienz ist ein Grund dafür, aber es ist den Interviewten auch wichtig, dass der Dolmetscher bekannt ist, was das Vertrauen erleichtert. Problematisch bei diesen Ansichten ist das Thema Befangenheit, das nach dem finnischen Kodex (SKTL 1994) ein Grund für das Ablehnen eines Auftrages ist. In diesem Sinne behindert der Kodex das Erfüllen der Wünsche des Kunden.

Das Thema Geheimhaltung kommt im Forschungsmaterial wenig vor, was teilweise darauf zurückzuführen ist, dass es im Leitfaden des Interviews nicht erwähnt ist. Trotzdem wurde das Thema mit zwei Interviewten spontan behandelt. Die zwei Interviewten haben unterschiedliche Ansichten über die Wichtigkeit der Geheimhaltung. Beide halten es für notwendig, dass eine Geheimhaltungsvereinbarung unterzeichnet wird, aber ihre Einstellungen zum Thema unterscheiden sich. Der erste Interviewte kümmert sich stark um die Geheimhaltung und die Zuverlässigkeit des Dolmetschers. Der andere Interviewte dagegen sagt, dass während der Verhandlungen solche Informationen, die missbraucht werden könnten, nicht ausgetauscht werden. Die Ansichten des ersten entsprechen früheren Forschungsergebnissen, aber die letzterwähnte Aussage ist überraschend, denn so eine Einstellung ist nicht so stark vertreten im Vergleich zu früheren Forschungsergebnissen (vgl. Ko 1995, 118). Es kann auch sein, dass Geheimhaltung nicht vorkommt, weil es um eine implizite Erwartung geht (vgl. Grönroos 2015, 134). Es kann auch sein, dass die Interviewten es für selbstverständlich halten, dass Dolmetscher nichts über die Dolmetschsituationen weitererzählen. Der finnische Kodex (SKTL 1994) scheint im Rahmen der Geheimhaltung bei der Schaffung von Kundennutzen hilfreich zu sein. Die Forschungsergebnisse lassen sich auch so deuten, dass Geschäftsleute an Geheimhaltungsvereinbarungen gewöhnt sind. Deswegen wäre das Unterzeichnen der Geheimhaltungsvereinbarung eine bessere Alternative als das Hinweisen auf den Kodex, um das Vertrauen des Kunden zu gewinnen.

Die Kunden erwarten von dem Dolmetscher ein Handeln, das als Kulturmittlung bezeichnet werden könnte (vgl. Katan 2013, 85). Nach der im Kodex der CHIA (2002) vorgestellten Teilung werden alle möglichen Rollenbilder benötigt. Die Rolle des Sprachmittlers könnte den meisten Interviewten adäquat sein, aber es gibt Hinweise darauf, dass sogar die Assistentenrolle benötigt wird, denn der Dolmetscher soll laut einigen Interviewten zum Beispiel beim Verkauf

fen helfen. Obwohl so eine Rolle seltener als andere Rollen benötigt wird, scheint die Assistentenrolle in einzelnen Situationen Kundennutzen zu schaffen. Es ist schwierig zu sagen, ob die Tätigkeiten der Dolmetscher und die der Kulturmittler im Geschäftsleben getrennt werden sollen (vgl. Baraldi & Gavioli 2015, 248f.; Dodds 2011, 24–25). Es wäre jedoch notwendig, Klarheit über den Inhalt der Dolmetscherdienstleistungen zu schaffen, denn die Kunden haben diese Dienstleistungen betreffend unterschiedliche Präferenzen und Erwartungen, was zu Enttäuschungen führen kann.

Die von Bühler (1986, 231ff.) erstellten Qualitätskriterien sind teilweise kompatibel mit den Erwartungen der Interviewten. Es ist aber zu bemerken, dass die erwartete Rolle sich nicht nur auf Sprachmittler begrenzt, sondern vom Dolmetscher auch andere Rollen, wie die eines Kulturmittlers oder eines Assistenten, erwartet werden. Deswegen gibt es einen Bedarf für Qualitätskriterien, mit denen das Vorgehen, das mit dem sichtbareren und aktiveren Rollen verbunden ist, besser beurteilt und gesteuert werden kann.

### **Zum Schluss**

Die in der Dolmetschbranche herrschenden Normen, Ansichten und Werte wie zum Beispiel Unsichtbarkeit und Neutralität sind gute Ideen, aber es ist problematisch, wenn Dolmetscher zu wenig Spielraum innerhalb der Rolle haben. Wenn alle Dolmetscher fast identische Dienstleistungen anbieten, können sie nur um Kunden konkurrieren, indem sie die Preise senken. Von solch einer Entwicklung profitiert weder die Branche noch der Kunde, langfristig zumindest. Es ist auch problematisch, wenn es zwei Vorgehensweisen gibt, beziehungsweise ein im Kodex bestätigtes Verfahren und ein anderes für die Praxis. Das hat zur Folge, dass über das im Praxis vorkommende Vorgehen nicht öffentlich diskutiert wird.

Finnische Unternehmen könnten von den Fähigkeiten der Dolmetscher besonders beim Export und Import profitieren, was wiederum Aufträge für Dolmetscher bedeutet. Wie auch in dieser Masterarbeit schon erwähnt worden ist, hat Englisch als *Lingua franca* eine feste Beziehung zum Geschäftsleben, was eine geringere Nachfrage nach Dolmetscherdienstleistungen zur Folge hat. Dolmetscher sollten neue Verfahren entwickeln, wie sie durch generierten Kundennutzen ihre Dienstleistungen attraktiver machen.

Die häufigsten Herausforderungen bei der Rolle des Dolmetschers sind auf unterschiedliche Ansichten und Erwartungen zwischen den Kunden und dem Dolmetscher zurückzuführen. Oft erklärt der Dolmetscher seine Rolle vor der Dolmetschersituation, aber in diesem Fall kann der

Dolmetscher auf die Wünsche des Kunden kaum achten. Eine Alternative für das sogenannte *Briefing* wäre eine tiefgreifende Diskussion mit dem Kunden am Anfang jeder Kundenbeziehung, wo der Dolmetscher und der Kunde sich kennen lernen könnten. Mithilfe der Kommunikation und des Kennenlernens kann der Dolmetscher seine Rolle so gut wie möglich anpassen, um jedem Kunden eine personalisierte Dienstleistung anzubieten. Das beste Verfahren, um mehr über die Kunden zu lernen und auch die Kunden zu informieren, ist die zweiseitige Kommunikation, denn der Dolmetscher kann dem Kunden raten, was möglich ist und was nicht. Der Dolmetscher ist immer ein Experte in Sachen Kommunikation und soll deswegen auch selbst kommunizieren können.