

Asioimistulkkauksen ihanteet ja todellisuus

Asioimistulkkina toimivien näkökulma

Belinda Troger
Tampereen yliopisto
Kieli- ja käännöstieteiden laitos
Käännöstiede (saksa)
Pro gradu -tutkielma
Heinäkuu 2007

Tampereen yliopisto
Käännöstiede (saksa)
Kieli- ja käännöstieteiden laitos

TROGER, BELINDA: Asioimistulkkauksen ihanteet ja todellisuus. Asioimistulkkinäkökulma.

Pro gradu -tutkielma, 102 sivua + liitteet (3 kpl) + saksankielinen lyhennelmä 14 sivua.
Heinäkuu 2007.

Tässä tutkielmassa selvitetään, kuinka asioimistulkkaukseen liittyvät ihanteet toteutuvat käytännön työssä. Tavoitteena on ottaa selvää siitä, millaista asioimistulkin työ on tämän päivän Suomessa, mitä haasteita tulkit kohtaavat sekä mitkä asiat tekevät työstä vaativan ja toisaalta motivoivan. Kuuden haastatellun asioimistulkin mielipiteitä ja käsityksiä peilataan siihen, millaisena asioimistulkkaus nähdään aiempien tutkimusten perusteella, mitä ihanteita työnkuvaan liittyy sekä millaisena niin viranomaiset kuin maahanmuuttajat näkevät tulkin roolin. Monet asioimistulkkauksen tutkijat ja työssä toimineet henkilöt ovat pyrkineet kuvailemaan, millaista asioimistulkkauksen *tulisi olla* ja mitä ominaisuuksia tulkilta edellytetään. Vaatimusten asettamisen rinnalla on vähintään yhtä tärkeää tutkia, millaista työ on (Pöchhacker 2000, 133). On jopa ajateltu, että kuvaileva tutkimus on välttämätöntä ennen kuin tulkkauksen normien muodostaminen on edes mahdollista (Wadensjö 1998a, 4). Ensin on siis selvitettävä, mitä ilmiö on ennen kuin voidaan sanoa, miten sen tulisi olla.

Tutkimusmetodinä tässä tutkielmassa käytettiin teemahaastattelua, joka rakentui seuraavista teemoista: taustatiedot, koulutus, itsensä kehittäminen ammatillisesti, hyvän tulkin ominaisuudet, motivaatio, työn vaikeudet sekä yhteistyö tulkattavien kanssa. Haastatteluihin osallistui yhteensä kuusi kuukausipalkalla työskentelevää asioimistulkkiä. Haastattelut tehtiin marras-joulukuussa 2006 sekä tammikuussa 2007 kahdessa Suomessa toimivassa kunnallisessa tulkikeskuksessa.

Tehtyjen haastattelujen perusteella voidaan todeta, ettei osa ammattisäännösten ihanteista toteudu tai ettei niiden ole edes mahdollista toteutua käytännössä. Avustajana toimimista koskeva sääntö on veteen piirretty viiva, koska tulkin on usein astuttava ulos tulkin roolista esimerkiksi täyttämällä lomakkeita maahanmuuttajien puolesta monien heistä ollessa luku- ja kirjoitustaidottomia. Tuloksista käy ilmi, etteivät myöskään tulkkausolosuhteet ole aina sopivat. Syynä voi olla viranomaisten ymmärtämättömyys tulkin työstä tai välinpitämättömyys tätä kohtaan. Myös etätulkkausessa ilmenee ongelmia, jotka voivat johtua huonosta akustiikasta tai nonverbaalin viestinnän puuttumisesta. Tulkin työn luonnetta eivät osaa aina ottaa huomioon edes organisaation johtavissa asemissa olevat henkilöt; muun muassa riittävät hengähdystauot puuttuvat usein tulkkausten välissä.

Saatujen tulosten perusteella voidaan todeta, että joidenkin ammattisäännösten kohtien paikkansapitävyyttä olisi pohdittava ja kohdat päivitettävä vastaamaan todellisuutta. Tuloksista voidaan päätellä, että tulkkien ja viranomaisten yhteistyössä on vielä paljon kehitettävää. Tulkkien työyhteisöissä on tarvetta vilkkaammalle ja muutoksia synnyttävälle vuoropuhelulle. Tulkkauskeskuksissa turvaudutaan yhä useammin teknisiin apuvälineisiin, joiden hyötyjä ja haittoja olisi tutkittava tarkemmin. Myös laitteiden laatuun ja niiden käyttökoulutuksen olisi panostettava nykyistä enemmän.

Avainsanat: asioimistulkkaus, tulkkaus, etätulkkaus, työmotivaatio, tulkkeskus

Sisällysluettelo

1 JOHDANTO	1
2 ASIOIMISTULKKAUS.....	5
2.1 Asioimistulkkkaus Suomessa.....	7
2.2 Asioimistulkkien ammattitaito.....	9
2.3 Asioimistulkin ammattisäännöstö.....	12
3 ASIOIMISTULKKAUKSEEN LIITTYVIÄ ODOTUKSIA JA KÄSITYKSIÄ	15
3.1 Asioimistulkkkaus aiempien käsitysten ja tutkimusten valossa	15
3.1.1 Hyvän asioimistulkin ominaispiirteet	15
3.1.2 Asioimistulkkkaus vuorovaikutustilanteena	21
3.1.3 Kielen luomat ongelmat.....	26
3.1.4 Tulkkausmenetelmät	33
3.2 Asioimistulkkkaus viranomaisen näkökulmasta.....	35
3.3 Asioimistulkkkaus maahanmuuttajan näkökulmasta.....	41
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA AINEISTO	44
4.1 Tiedonkeruumenetelmän valinta.....	44
4.2 Haastattelun kulku.....	47
4.3 Haastateltujen esittely	49
5 AINEISTON ANALYYSI.....	52
5.1 Hyvän asioimistulkin kuvaus	52
5.2 Asioimistulkkkausihanteiden toteutuminen tulkkaustilanteissa	54
5.2.1 Yhteistyö viranomaisten kanssa.....	54
5.2.2 Toiminta maahanmuuttajien kanssa.....	60
5.3 Tekniikka kehittynyt – sen käyttö ei	63

6 TYÖELÄMÄ SOSIOLOGISESTA NÄKÖKULMASTA	68
6.1 Käsitteet saadusta koulutuksesta ja kouluttautumisesta	68
6.2 Itsensä kehittämisen halu ja pakko.....	72
6.3 Työstä haasteellisen tekevät seikat	76
6.4 Motivoivat tekijät asioimistulkin työssä	79
6.5 Johdon tuen ja hyvän työyhteisön merkitys.....	84
7 LOPUKSI	91
LÄHTEET	95
LIITTEET	99
Liite 1. Asioimistulkin ammattisäännöstö ja asioimistulkkausohjeet.....	99
Liite 2. Haastattelurunko.....	106
Liite 3. Haastatelluille toimitettu saatekirje	107
DEUTSCHE KURZFASSUNG	

1 JOHDANTO

Väestörekisteritietojen mukaan vuonna 2004 kaikista Suomessa asuvista henkilöistä noin 130 000 oli muuta kieltä kuin suomea tai ruotsia äidinkielenään puhuvia. 1990-luvulta lähtien maahanmuuttajien määrä on ollut kasvussa. Tämän vuoksi koettiin tarpeelliseksi alkaa kehittää alueellisia tulkikeskuksia. Kunnallisella pohjalla toimivia tulkikeskuksia on tällä hetkellä seitsemän ja ne työllistävät yhteensä noin sata kuukausipalkkaista asioimistulkkia sekä satoja freelance-asioimistulkkeja ja kääntäjiä. (Kunnallisten tulkikeskusten laatukäsikirjatyöryhmä 2005, 5–17.)

Olen toiminut hieman yli kaksi vuotta kunnallisen tulkikeskuksen saksan freelance-asioimistulkkina. Lyhyen ”asioimistulkkiurani” aikana olen huomannut, että käytännön työ on paljon monivivahteisempaa kuin koulunpenkillä osasin kuvitella. Huolimatta monipuolisesta koulutuksesta Tampereen yliopistossa olen kohdannut käytännössä paljon tilanteita, joita ei teorialuennoilla tullut esiin tai joita käsiteltiin vain pintapuolisesti. Tältä pohjalta päätin selvittää pro gradu -tutkielmassani, kuinka asioimistulkkaukseen liitettävät ihanteet toteutuvat käytännön työssä. Kahdessa Suomen tulkikeskuksessa tekemiäni haastattelujen perusteella pyrin ensisijaisesti ottamaan selvää, millaista asioimistulkin työ on tämän päivän Suomessa, mitä haasteita asioimistulkit kohtaavat sekä mitkä asiat tekevät työstä vaativan ja toisaalta motivoivan. Peilaan kuuden haastatellun mielipiteitä ja käsityksiä siihen, millaisena asioimistulkkaus nähdään aiempien tutkimusten perusteella, mitä ihanteita työnkuvaan liittyy sekä millaisena niin viranomaiset kuin maahanmuuttajat näkevät tulkin roolin.

Oletukseni on, että koska maahanmuuttajien määrä on kasvanut hurjasti parina viime vuosikymmenenä, on asioimistulkkien työn luonne muuttunut ja työmäärä lisääntynyt. Uskon omien kokemuksieni perusteella lisäksi, että vaikka viranomaisten ja asioimistulkkien välisen yhteistyön kehittämisen tärkeyttä painotetaan (ks. esim. Kadric 2004, Palmu 2003) ja viranomaisille annetaan koulutusta, kuinka toimia tulkin

välityksellä, on yhteistyössä vielä kehitettävää. Asioimistulkkiin ja hänen työhönsä kohdistuvat odotukset ovat usein ristiriidassa keskenään. Jotkut viranomaiset näkevät asioimistulkin pelkkänä kieltä kääntävänä koneena. Osa maahanmuuttajista kokee asioimistulkin avustajakseen. Toisaalta asioimistulkkia ohjaavat asioimistulkkien ammattisäännösten ohjeet, joita hänen on noudatettava ja joiden mukaan asioimistulkki ei ole kumpaakaan edellä mainituista asioista. Jotta varsinainen tulkkaus etenisi sujuvasti, on tärkeää, että ”pelisäännöt” ovat kaikilla selvät. Tämä edellyttää muun muassa asioimistulkin toimenkuvan tuntemista ja ymmärtämistä. Väärinkäsitykset eivät häiritse vain kyseistä viestintätilannetta, vaan vaikuttavat myös tuleviin tilanteisiin. Esimerkiksi aikataulun venyminen yhdessä tulkkaustilanteessa aiheuttaa myöhästymisiä seuraavista tulkkaustilanteista. Tämän työn toissijaisena tavoitteena onkin tuoda asioimistulkkauksen luonnetta esiin ja tehdä ammattia tunnetummaksi.

Pääluvussa 3 *Asioimistulkkaukseen liittyviä odotuksia ja käsityksiä* tarkastelen asioimistulkin työtä kuvailemalla, mitä piirteitä hyvällä asioimistulkilla on sanottu olevan tai häneltä vaadittavan, kuinka työn vuorovaikutuksellisuutta kuvataan ja mitä kieleen liittyviä vaikeuksia työssä voidaan kohdata. Esittelen lisäksi tulkattavien (viranomaisten ja maahanmuuttajien) tulkkiin ja tulkkaukseen liittyviä käsityksiä ja odotuksia. Tarkastelen myös, minkä seikkojen katsotaan kuuluvan tulkin työtehtäviin.

Haluan työssäni saada tulkin äänen kuuluviin selvittämällä heidän mielipiteitään ja käsityksiään näihin asioihin liittyen. Vertaan aiemmista asioimistulkausta käsittelevistä tutkimuksista poimimiani tuloksia sekä tulkkien aiemmin esittämiä käsityksiä siihen, minkälaisena käytännön työssä olevat asioimistulkit näkevät hyvän asioimistulkin. Lisäksi selvitän, millaista tulkkien ja tulkattavien välinen yhteistyö nykyisin on. Kysyin tulkkien mielipidettä yhteistyön sujuvuudesta ja tulkin työnkuvan tuntemisesta. Haastatteluilla halusin selvittää myös koulutuksen tarjoamia valmiuksia ja tulkkien mahdollisuutta kehittää itseään ammatillisesti. Asioimistulkkaus liittyy maahanmuuttajan elämän kannalta tärkeisiin, jopa elintärkeisiin asioihin. Kouluttautumattoman tulkin voi pyytää epävirallisiin tilaisuuksiin, kuten perhejuhliin, mutta viranomaisten luona tulkkaavalta vaaditaan ja on myös vaadittava lujaa

ammattitaitoa sekä pätevää ja asianmukaista koulutusta. Toisaalta ammattitaidon kehittämiseen on tarjottava riittävästi työkaluja, kuten kursseja ajankohtaisista, tulkkauksiin läheisesti liittyvistä asioista. Tuloksia esittelen pääluvussa 5 *Aineiston analyysi*.

Tämän työn ensisijaisena tarkoituksena on siis tuoda esiin asioimistulkin käytännön työtä tänä päivänä ja vertailla sitä aiemmin esitettyihin asioimistulkkaukseen liittyviin ihanteisiin. Maahanmuuttajien määrän jatkuva kasvaminen aiheuttaa muutoksia asioimistulkin työnkuvaan ja -määrään. Tämän vuoksi vallitsevat ihanteet ja käsitykset eivät välttämättä enää vastaa tämänhetkistä käytäntöä. Asioimistulkin työtä on siis tutkittava ja käsityksiä päivitettävä. Käytäntöä vastaamattomat käsitykset haittaavat niin asioimistulkin kuin viranomaisenkin työskentelyä, ne aiheuttavat ongelmia maahanmuuttajan asioiden selvittämisprosessissa sekä vähentävät koulutuksen arvoa. Asioimistulkkaukseen liittyvän pro gradu -tutkielman tekemiseen kannusti sekin tosiasia, ettei alaan liittyvää tutkimusta ole tehty kovin paljon (Leinonen 2004, 294; Jänis 2002; Työministeriö 1999, 12). Toivonkin, että tästä tutkimuksesta on hyötyä sekä asioimistulkeille, tulkkipesäkeskusten muulle henkilökunnalle sekä viranomaisille ja sitä kautta maahanmuuttajille, jotka synnyttävät asioimistulkkauksen tarpeen ja joiden asioiden sujuvaa selvittämistä varten tutkimusta on tehtävä.

Kun tiedetään, mitä kaikkea asioimistulkin työpäivän aikana voi tapahtua, on tämän toimintaa helpompi ymmärtää. Viranomaisen osaa ottaa huomioon, ettei asioimistulkki ole vain hänen luonaan päivän aikana, vaan tämä on saattanut tulla esimerkiksi työvoimatoimistoon suoraan sairaalasta, jossa tämä on tulkannut kuolemansairaalle potilaalle. Maahanmuuttaja huomaa, ettei asioimistulkki voi välttämättä avustaa häntä varsinaisen tulkkauksen jälkeen esimerkiksi neuvomalla reitin toisen viranomaisen luo. Asioimistulkki ei siis tarkoita olla esimerkiksi tyly, vaan joutuu usein kiirehtimään jo seuraavaan tulkkaukseen. Tutkimus auttaa ehkä myös asioimistulkkien organisaatioiden esimiehiä havaitsemaan työn vaativuuden ja ymmärtämään muun muassa riittävien siirtymäaikojen (aikaväli tulkkauksesta toiseen) tarpeellisuuden. Kustannustehokkuus on päivän sana monilla aloilla, mutta asioimistulkkaus on välillä

myös henkisesti niin vaativaa, että pieni hengähdystauko tulkkauksen välillä on välttämätön jo tulkkauksen vuoksi, puhumattakaan tulkin jaksamisesta.

2 ASIOIMISTULKKAUS

Ammattikunnan ulkopuolella tulkkaus ymmärretään usein vain konferensseissa käytettäväksi simultaanitulkkaukseksi, jonka päämääränä on eri alojen erikoistietouden välittäminen muiden tietoisuuteen tulkkamalla lähinnä monologisia esitelmiä. Yhteiskunnalle vähintään yhtä merkittävä tulkkauslaji on asioimistulkkaus. (Hietanen 1995, 10.) Se ”on viranomaisen tai yksityisen tahon ja asiakkaan välisen asioimisdialogin (= haastattelun, kuulustelun, neuvottelun, tiedustelun, selvitys- ja tiedonvälityskeskustelun, oikeudenkäynnin jne.) tulkkauksia” ja sen tavoitteena on selvittää asiantiloja ja vaihtaa mielipiteitä siten, että käytyjen keskustelujen perusteella on mahdollista tehdä tulkattavien osalta tärkeitä sopimuksia ja päätöksiä. (Hietanen 2004, 288).

Asioimistulkkaukselle ominainen piirre on vuoropuhelu, jossa tulkin on osattava käyttää kahta kieltä aktiivisesti ja siirtyä ajatuksellisesti yhdestä kulttuurista toiseen ja takaisin. Koska vuoropuhelun vuorosanoja ei voi etukäteen tietää ja harjoitella, on tulkin omaksuttava asia- ja kieliaines samalla, kun hän tulkkaa. Tulkilla on oltava erityistä tilannetajua ja yleissivistystä ja hänen on hallittava mieleenpainamismenetelmät. (Hietanen 1995, 10.)

Asioimistulkkauksessa tulkataan viranomaisen tai yksityisen tahon ja sekä asiakkaan välillä tapahtuvaa viestintää, joka voi käsittää esimerkiksi haastattelun, keskustelun tai neuvottelun. Tavalliseen kielenpuhujaan verrattuna asioimistulkilla on paremmat kieli-, kulttuuri- ja viestintätaidot. Tulkin on oltava perehtynyt kasvokkaisuviestintään, hänellä on oltava selkeä artikulointi sekä miellyttävä ilmaisutapa. Asiakkaan ja viranomaisen välistä asioimistilannetta eivät voi tulkata heidän lähisukulaisensa, ystävänsä eivätkä lapsensa. (Työministeriö 2004.)

Asioimistulkin työtilanteet ja -ympäristöt voivat vaihdella laajasti ja käsittävätkin melkein kaikki tilanteet ja ympäristöt päiväkodista poliisilaitokselle ja vanhempainilloista sosiaalitoimistoon. Työympäristö vaikuttaa ulkoisesti tutulta ja tavalliselta, mutta tulkkauksilanteet voivat itsessään olla kaikkea muuta kuin arkipäiväisiä. Tulkkaukset mahdollistaa monikielisen viestinnän, ja näin ollen sillä voi olla ratkaiseva merkitys asiakkaan elämän kannalta. Esimerkiksi psykiatrinen hoito ei voisi onnistua ilman yhteistä kieltä tai tulkkia. (Leinonen 2004, 294–295.)

Edellä esitettyjen kuvausten pohjalta asioimistulkkaus voidaan nähdä vuorovaikutustilanteena, jossa on usein tietynlaiset tavat ja tekniikat toimia ja jossa käsitellään maahanmuuttajan elämään liittyviä asioita. Kuten edellä olevasta käy ilmi, työssä ei myöskään aina kohdata mukavia asioita, vaan aiheet voivat olla todella raskaita. Vaikka kyse onkin tulkille vieraan ihmisen elämästä, on oletettavaa, että vaikeat asiat voivat jäädä pyörimään myös tulkin mieleen. Tulkki ei saa kuitenkaan omien tunteidensa ja ajatustensa vaikuttaa työhönsä, vaan hänen on pysyttävä neutraalina ja puolueettomana. Lisäksi tulkilta vaaditaan erinomaista kielitaitoa sekä äidinkielessä että vieraassa kielessä. Laaja yleistiedon hallinta ja kyky reagoida nopeasti muuttuviin tilanteisiin kuvastavat nekin tulkille asetettuja odotuksia.

Tässä työssä asioimistulkkauksella tarkoitetaan vain sitä asioimistulkkauksen osaa, joka liittyy viranomaisen eli valtion tai muun julkisyhteisön määrätehtäviä hoitavan virkamiehen (Kielitoimiston sanakirja 2006) ja maahanmuuttajan väliseen asioimiseen. Mainittakoon, ettei käsite viranomainen sisällä esimerkiksi yksityisesti toimivia tahoja eikä maahanmuuttaja-käsitteellä tarkoiteta esimerkiksi maassa väliaikaisesti oleskelevia turisteja, jotka kuitenkin voivat joskus olla toisena osapuolena asioimistulkkausilanteissa. Tässä tutkimuksessa viranomaisen vieraskielistä asiakasta kutsutaan maahanmuuttajaksi. Statukseltaan hän voi olla esimerkiksi pakolainen, turvapaikanhakija, paluumuuttaja tai maassa asuva ulkomaalaistaustainen henkilö. Analyysiosion esimerkeissä maahanmuuttaja-käsitteen tilalla ilmenee paikoitellen käsite vieraskielinen asiakas, jolla siis kuitenkin tarkoitetaan maahanmuuttajaa. Tässä tutkielmassa asioimistulkkia kutsutaan paikoitellen myös lyhyesti tulkiksi. Mikäli

jossakin kohtaa puhutaan muusta kuin asioimistulkista, tuodaan se esiin esimerkiksi puhumalla konferenssitulkista tai huomauttamalla asiasta erikseen.

Tässä pääluvussa tarkastelen, millaista asioimistulkkaus on Suomessa (luku 2.1 *Asioimistulkkaus Suomessa*). Esittelen lyhyesti asioimistulkkauspalveluja tarjoavat keskuksset sekä niiden toimintaperiaatteet. Tarkennettua informaatiota niihin liittyen olen saanut Pirkanmaan tulkkeskuksen esimieheltä, Janne Salolta, joka on yksi kunnallisten tulkkeskusten laatukäsikirjan laatijoista. Tuon esille myös, millaista asioimistulkkokoulutusta Suomessa järjestetään (luku 2.2 *Asioimistulkkien ammattitaito*). Ajankohtaista tietoa sain Anna Mäntyseltä, joka työskentelee freelance-tulkkinä ja on asioimistulkin tutkintolautakunnan sihteeri. Lisäksi tarkastelen asioimistulkin ammattisäännöstöä, joka ohjaa Suomessa toimivia asioimistulkkjeja (luku 2.3 *Asioimistulkin ammattisäännöstö*).

2.1 Asioimistulkkaus Suomessa

Suomessa puhutaan jo yli sataa kieltä (Oikeusministeriö 2004). Kielten suuri lukumäärä kertoo, että asioimistulkeille on tarvetta enemmän kuin ehkä koskaan aiemmin. Vaikka maahanmuuttajille pyritään antamaan nopeasti opetusta maan virallisissa kielissä, tarvitaan erityisesti maahantulon alkuvaiheessa tulkkaus- ja käännöspalveluja (Kunnallisten tulkkeskusten laatukäsikirjatyöryhmä 2005, 5). Asioimistulkin käytöstä on säädetty useissa Suomen laissa, kuten kielilaissa (4§) ja -asetuksessa (6§), ulkomaalaislaissa (68§) sekä -asetuksessa (31§), hallintomenettelylaissa (22§), esitutkintalaissa (37§), potilaan oikeuksia koskevassa laissa (3 ja 5§) ja sosiaalihuoltolaissa (39§) (Sosiaali- ja terveysministeriö 1996). Luetelluista laeista voi huomata, että muita kuin Suomen virallisia kieliä puhuvat henkilöt on alettu ottaa huomioon käytännön arjessa ja että heille on haluttu turvata samanlainen asema kuin Suomen virallisia kieliä puhuvilla on.

Asioimistulkkauspalvelut ovat Suomessa kehittyneet ulkomaalaisten määrän kasvun myötä. 1990-luvulla eri puolelle Suomea perustettiin pakolaisia vastaanottavien kuntien tulkkaus- ja käännöspalveluiden varmistamiseksi alueellisia tulkkikeskuksia. Tulkkikeskusjärjestelmällä tuetaan tämän lisäksi myös maahanmuuttajien kotoutumista. Tällä hetkellä kunnallisella pohjalla toimivia tulkkikeskuksia on seitsemän. Nämä tulkkikeskukset sijaitsevat Jyväskylässä (Keski-Suomen tulkkikeskus), Lahdessa (Lahden seudun tulkkikeskus), Oulussa (Pohjois-Suomen tulkkipalvelu), Tampereella (Pirkanmaan tulkkikeskus), Turussa (Turun seudun tulkkikeskus), Vaasassa (Pohjanmaan tulkkikeskus) ja Vantaalla (Helsingin seudun asioimistulkkikeskus). (Kunnallisten tulkkikeskusten laatukäsikirjatyöryhmä 2005, 5–6.) Vuonna 2006 vakinaistettiin Kotkan kaupungissa kokeiluna perustettu tulkkikeskuksen toiminta (Kotkan kaupunki 2007). Lisäksi pääkaupunkiseudulla toimii useita yksityisiä tulkkikeskuksia, joista suurin on Lingua Nordica Oy. Kunnallisissa tulkkikeskuksissa annetaan tulkkaus- ja käännöspalveluita lähes 100 kielellä. (Salo 2007.)

Tulkkikeskukset tarjoavat niin tulkkaus-, käännös- kuin koulutuspalvelujakin. Koulutuksella pyritään tuomaan esiin muun muassa sitä, kuinka tulkin kanssa toimitaan. Pakolaisten vastaanoton yhteydessä toimivien henkilöiden tarvitsemista tulkki- ja käännöspalveluista syntyvät kulut maksaa valtio. Kustannukset, jotka syntyvät viranomaisten käyttämistä tulkkaus- ja käännöspalveluista muiden kuin pakolaisperusteiden maassa asuvien asioinnissa, vastaavat maahanmuuttajien kunnat. Suurimman asioimistulkkien käyttäjäkunnan muodostavat sosiaali- ja terveystoimi sekä turvapaikkahakijoiden vastaanottokeskukset. (Kunnallisten tulkkikeskusten laatukäsikirjatyöryhmä 2005, 5–7.) Kaiken kaikkiaan kunnalliset tulkkikeskukset tekivät vuonna 2006 noin 123 000 tulkkautuntia, mikä tarkoittaa työpäivittäin noin 535 tuntia (Salo 2007). Vertauksen vuoksi mainittakoon, että vuonna 1997 tulkkautunteja oli yhteensä 62 780 (Työministeriö 1999, 10). Vajaassa kymmenessä vuodessa tulkkautuntien määrä on siis lähes kaksinkertaistunut, minkä voidaan uskoa vaikuttaneen asioimistulkkien työhön tavalla tai toisella. Tulkkaukset tapahtuvat sekä

paikan päällä, puhelimitse tai videoneuvottelulaitteen välityksellä (Kunnallisten tulkkeskusten laatukäsikirjatyöryhmä 2005, 7).

2.2 Asioimistulkkien ammattitaito

Asioimistulkkipikoulutusta tarjotaan niin toisella kuin korkeakouluasteellakin. Yliopistojen tulkkauslinjoilla on usein mahdollista suorittaa myös asioimistulkkauskurseja. Koulutusta saa lisäksi yliopistojen täydennyskoulutuskeskuksissa, ammatillisissa aikuiskoulutuskeskuksissa sekä joissakin yksittäisissä aikuiskoulutusta antavissa oppilaitoksissa. Pisimmät kurssit kestävät yleensä muutaman kuukauden. Opetussuunnitelman puuttuminen on johtanut asioimistulkkipikoulutuksen kirjavuuteen. (Työministeriö 1999, 11.) Mitä todennäköisimmin juuri tästä syystä haastattelemieni tulkkien koulutus- ja tutkintotaustat osoittautuivat varsin kirjaviksi; kaikki kuusi haastateltavaa ovat päätyneet asioimistulkiksi eri väylien kautta.

Asioimistulkkin ammattitutkinnon perusteet on luotu sen jälkeen kun Suomessa astui vuonna 1994 voimaan ammattitutkintolaki (306/94). Kyseinen tutkinto on toiseen asteen tutkinto, jonka tarkoituksena on antaa tulkeille mahdollisuus pätevoityä muodollisesti osoittamalla ammattitaitonsa niin sanotuilla näytöillä. Ensimmäiset näytöt järjestettiin vuonna 1998. (Kunnallisten tulkkeskusten laatukäsikirjatyöryhmä 2005, 17.) Periaatteessa näytön voi suorittaa kuka tahansa riippumatta aiemmasta koulutuksesta, mutta käytännössä tutkinto suoritetaan usein niin sanotun valmistavan koulutuksen yhteydessä (Opetushallitus 2006, 5). Valmistavaa koulutusta asioimistulkkin ammattiin tarjotaan Suomessa sen kysyntään nähden melko hyvin. Ongelmana on kuitenkin se, että tarjottava koulutus sekä mahdollisuus suorittaa näyttökoe ovat jakautuneet epätasaisesti kielten kesken. Toisissa kielissä koulutusta ja näyttömahdollisuuksia tarjotaan paljonkin, kun taas toisissa todella vähän tai ei ollenkaan. (Mäntynen 2007b.) Tämä johtuu esimerkiksi siitä, että harvinaisten kielten

taitajia on Suomessa vähän eikä näyttöjen arvioijiksi välttämättä edes löydy päteviä henkilöitä (Salo 2007). Näin ollen kaikkien tulkkina toimivien ei ole ollut edes mahdollista hankkia tutkintoa (Kunnallisten tulkikeskusten laatukäsikirjatyöryhmä 2005, 17). Tulkikeskusten tavoite on, että seuraavina vuosina mahdollisimman moni suorittaisi näyttökokeen, joskin se juuri edellä esitetystä syystä johtuen ei tulevaisuudessakaan kaikissa kielissä ole mahdollista ole mahdollista (Salo 2007).

Tarjolla olevien koulutusmahdollisuuksien vertailtavuus on hankalaa, koska yliopistoissa tarjotaan muutaman opintopisteen kurseja, kun taas näyttötutkintoa edeltävä, valmistava koulutus voi kestää yli vuoden (Mäntynen 2007b). Nimikettä ei ole suojattu, joten kuka tahansa voi kutsua itseään asioimistulkiksi (Työministeriö 1999, 11). Tämän vuoksi alalla toimivien ammattitaito voi vaihdella suurestikin. Jotta asioimistulkiksi hakevan soveltuvuus ammattiin voitaisiin jollain tavalla varmistaa, järjestävät tulkikeskukset testejä, jotka voivat koostua kirjallisesta osasta ja simuloidusta asioimistilanteesta. Tämän lisäksi henkilöt perehdytetään työhön, jolloin tehtävään hakeva voi esimerkiksi seurata jotakin asiointitilannetta, jossa jo ammatissa toimiva tulkki tulkaa maahanmuuttajalle ja viranomaiselle. Tulkin ammattitaidon kehittymistä seurataan keräämällä palautetta. (Kunnallisten tulkikeskusten laatukäsikirjatyöryhmä 2005, 19.)

Vuoden 2006 lopussa asioimistulkin ammattitutkintoon luotiin uudet perusteet, joissa määritellään alan ammattitaitovaatimukset. Lisäksi perusteissa selvitetään, kuinka vaatimusten täyttäminen voidaan osoittaa sekä mitkä asiat ovat arvioinnin kohteena ja kriteereinä. (Mäntynen 2007a, 6.) Perusteissa olevat ohjeet ovat viitteellisiä, ja käytännössä osoittamistavan pohtiminen on tutkinnon järjestäjien vastuulla. Tutkintotoimikunta tarkastaa, täyttävätkö näyttötehtävät tutkinnon perusteiden vaatimukset. (Mäntynen 2007b.) Tutkinto on jaettu nykyisin kolmeen osaan, joiden suorittamisen jälkeen tutkinto on valmis. Osissa testataan henkilön valmiudet toimia tulkkina, työkielten hallinta sekä tulkkaustaito. (Opetushallitus 2006, 6.)

Ensimmäisessä osassa korostuvat eettisyys ja juridisuus. Esiin nousevat ammatin palveluluonne, asiantuntijuus ja vastuu. Toisessa osassa painotetaan viestintää tietyssä kontekstissa sekä kulttuuri- ja yhteiskuntatiedon tuntemusta ja yleisimpien alojen sanaston hallintaa. Kolmannessa osassa mitataan henkilön valmiuksia toimia tulkkina käytännön tasolla, tulkkauksen hallintaa sekä kielitaitoa. Toisin sanoin osassa arvioidaan tulkkauksen ja tulkkauksilanteen kokonaisvaltaista hallintaa. (Mäntynen 2007a. Ks. myös Opetushallitus 2006.)

Ammattitaito osoitetaan siis näyttöjen avulla. Näyttötutkinnon perusteiden mukaan arviointimenetelminä käytetään muun muassa havainnointia, haastatteluja ja kyselyjä. Näyttöjä vertaillaan myös aiempiin dokumentoituihin näyttöihin. Lisäksi näytön suorittaja arvioi itse itseään ja tulee ryhmän arvioitavaksi. Arviointi on tehtävä työmenetelmien, työvälineiden sekä materiaalien hallinnan näkökulmasta. Lisäksi arvioidaan, kuinka henkilö hallitsee työprosessin ja tiedon, joka muodostaa pohjan tulkin työlle. (Opetushallitus 2006, 6.)

Sekä käytännössä että teoriassa ollaan yhtä mieltä siitä, ettei hyvä kielitaito yksin tee kenestäkään ammattitaitoista (asioimis-)tulkkia, joskin se on välttämätön ominaisuus ammatin harjoittamisessa. Ammattitaito nähdäänkin huomattavasti laajempänä ilmiönä. Ammattitaito syntyy tulkkauksista, jonka perustana on kielitaito ja kulttuurintuntemus ja joka pitää sisällään erityisesti kuhunkin tieteenalaan ja aihealueeseen liittyvän tiedon ja kielen hallinnan. Hyvä tulkki osaa lisäksi käyttäytyä ammattimaisesti myös ennen varsinaista tulkkauksia ja sen jälkeen, millä tarkoitetaan lähinnä sitä, että tulkki tiedostaa roolinsa ja alan ammattietiikan. (Pöchl 2000, 44–45.) Kielellisellä osaamisella tarkoitetaan kirjallisen ja puhutun kielen osaamista. Lisäksi siihen liittyy viestinnässä vaikuttavien maiden kulttuurin, uskonnon, kirjallisuuden sekä lain ja poliittisen rakenteen tunteminen. Etiikalla tarkoitetaan neutraalisuutta ja puolueettomuutta. Viestintätilanteissa on vallittava luottamuksen ilmapiiri. (Kahtan 1987, 99.)

2.3 Asioimistulkin ammattisäännöstö

Kuten luvun 2 *Asioimistulkkaus* perusteella voidaan todeta, on asioimistulkin työ vastuullinen ja monisäikeinen. Juuri työn luonteen vuoksi on tärkeää, että kaikki asioimistulkit noudattavat työssään samoja toimintatapoja ja sääntöjä. Tärkeimpänä ohjenuorana asioimistulkeilla on oma ammattisäännöstö, jota jokaisen tulkin on noudatettava. Sääntöjen ohella säännöstöstä käyvät ilmi myös ne tehtävät, jotka tulkille kuuluvat tai eivät kuulu. Asioimistulkin ammattisäännöstö ohjeineen on luettavana tämän tutkielman liitteenä (liite 1). Tässä luvussa esittelen ne ammattisäännöstön kohdat, jotka ovat tärkeimpiä tämän tutkimuksen kannalta.

Ammattisäännöstön mukaan tulkki on vaitiolovelvollinen. Hän ei saa puhua ennen tulkkausta, tulkkauksen aikana tai sen jälkeen esiin tulleista asioista. Hän ei myöskään käytä väärin, esimerkiksi omaksi hyödykseen tai muiden vahingoksi, tulkkauksen yhteydessä esiin tullutta tietoa. Jos tulkilla ei ole pätevyyttä hoitaa jotakin toimeksiantoa tai hän on tapauksessa jäävi, hän ei ota tehtävää vastaan. Tulkki voi kieltäytyä etukäteen tai toimeksiannon aikana tehtävästä, jos esimerkiksi aihe muuttuu sanastoltaan vieraaksi. Tulkin jääviydellä tarkoitetaan muun muassa sukulais- tai velkasuhdetta tulkattaviin, jolloin tulkkauksen objektiivisuus saattaa vaarantua. (Asioimistulkin ammattisäännöstö ja asioimistulkin ohjeet 2007, kohdat 2–4.)

Tulkin on varmistettava, että työolosuhteet sopivat tulkkaukseen. Tulkilla on oltava esteetön näkyvyys tulkattaviin ja hänen on voitava kuulla kaikkien puheenvuorot. Etätulkkaustilanteessa on varmistettava, että olosuhteet ovat parhaat mahdolliset tulkkaukseen. Tulkin työturvallisuuteen taas vaikuttavat haitallisesti esimerkiksi väkivaltaiset asiakkaat, melu, tupakansavu ja tarttuvat taudit. Pitkässä tulkkaustilanteessa (yli tunnin kestävä) tulkilla on oikeus pitää tauko. Tulkin on valmistauduttava tehtäväänsä huolellisesti, millä tarkoitetaan esimerkiksi sanastojen hankkimista molemmissa työkielissä. Tulkille on ilmoitettava aihe, johon liittyen tulkille on toimitettava mahdollisimmin paljon materiaalia. Saatujen tietojen avulla tulkki voi valmistautua etukäteen toimeksiantoon, ja näin ollen tulkkauksen laatu

voidaan osittain varmistaa. Tulkin päämääränä on kattava tulkkaus, johon ei lisätä mitään asiaankuulumatonta eikä jätetä mitään pois. Puhujien jaksotettu puhe mahdollistaa osaltaan kattavan tulkkauksen. Jos tulkkauksen tarkkuus on vaarassa kärsiä päällekkäisen puheen tai pitkien puhejaksojen vuoksi, saa tulkki keskeyttää puhujan. (Asioimistulkin ammattisäännöstö ja asioimistulkin ohjeet 2007, kohdat 7, 9 ja 10.)

Tulkin on oltava puolueeton eli hän ei saa antaa omien mielipiteidensä tai asenteidensa vaikuttaa tulkkauksen laatuun. Jos tulkkaus herättää tulkissa voimakkaita positiivisia tai negatiivisia tunteita, jotka vaikuttavat tulkkaukseen, hänen on kieltäydyttävä toimeksiannosta etukäteen tai sen aikana. Koska tulkki on yksi viestintätilanteen osapuolista, hänen läsnäolonsa joka tapauksessa vaikuttaa tilanteeseen. Tulkin vastuulla tulkkaustilanteessa on välittää viesti, minkä tarkoituksena on tulkattavien kielellisen tasa-arvon toteutuminen. Hän ei siis ole tulkattavien avustaja tai neuvonantaja, joka ohjaa asioiden hoitamisessa tai täyttää lomakkeita. Tulkin on huomioitava tilanteen luonne, minkä vuoksi joustavuus ja tilannetaju ovat tarpeen. Tilanteen sujuvuus ei saa kärsiä tulkin esiintymisen tai pukeutumisen takia. Tulkin on ylläpidettävä ja kehitettävä ammattitaitoaan koko ajan, jolla tarkoitetaan esimerkiksi työkielten tiedotusvälineiden ja kulttuurielämän seuraamista sekä koulutuksia ja sanastotyötä. (Asioimistulkin ammattisäännöstö ja asioimistulkin ohjeet 2007, kohdat 11–15.)

Tulkki ei siis saa puhua tulkkaustilanteista tai asioista, joiden käsittelyä hän on ollut tulkkauksessa tai tulevaisuudessa tulkkauksessa. Itse sain ennen ensimmäistä tulkkaustehtävääni lisäohjeeksi, etten saa aiheen rinnalla puhua edes siitä, minkä viranomaisen luo olen menossa tulkkaukseen. Tämä johtuu lähinnä siitä, että Suomessa asuvia saksankielisiä on niin vähän, ettei anonymiteetti ole täysin turvattu, vaan ulkopuolinen henkilö saattaa arvata, kuka on tai on ollut tulkattavana. Maahanmuuttajien anonymiteettisuoja halutaankin turvata kaikin mahdollisin keinoin, jotta luottamus asioimistulkkauspalveluihin syntyisi ja säilyisi. Niin kuin aiemmin esitettiin, tulkki kohtaa työssään usein vaikeita asioita, jotka voivat joskus jäädä

vaivaamaan. Tämän vuoksi olisi oletettavaa, että yksi asioimistulkki työssään vaikeaksi kokema asia on juuri eteen tulevien aiheiden käsittely tulkkaustilanteen jälkeen. Yksi haastattelukysymyksistä olikin se, kuinka vaitiolovelvollinen tulkki purkaa nämä asiat.

Vaikka tilanteet ovat joskus vaikeita, tulkki ei saa antaa omien käsitystensä vaikuttaa työhönsä ja tulkkeen sisältöön. Tulkki tulkaa siis ammattisäännösten mukaan kaiken sanotun mitään siihen lisäämättä ja mitään siitä pois jättämättä. Vaikka tulkki ei saisi toimia avustajana tai asiamiehenä, on joskus vaikea pysytellä vain tulkkina. ”Pelkkänä” tulkkina oleminen esimerkiksi tilanteessa, jossa tulkattavana on lapsi, on melko vaikeaa. Aikuinen asiakas voi ymmärtää rooliensa ja toimintatavat, mutta lapsi ei tällaista välttämättä käsitä. Tulkilla on oltava myös tilannetajua, jolla tässä tutkimuksessa tarkoitetaan sopivanlaista kanssakäymistä vuorovaikutustilanteessa sekä kykyä arvioida muuttuvien tilanteiden luonne ja sopeuttaa toimintansa tilanteen vaatimusten mukaan. Joidenkin haastateltujen vastauksista ilmeni, etteivät kaikki ammattisäännösten ihanteet vastaa aina käytäntöä. Kommentteja esitellään myöhemmin pääluvussa 5 *Aineiston analyysi*.

3 ASIOIMISTULKKAUKSEEN LIITTYVIÄ ODOTUKSIA JA KÄSITYKSIÄ

Asioimistulkille ja hänen työlleen asetetaan erilaisia laatuvaatimuksia ja hänen toimintatapoihinsa kohdistetaan erilaisia odotuksia. Käsitukset hyvästä tulkista voivat vaihdella suurestikin riippuen siitä, kuka niitä arvioi. Tässä luvussa tarkastelen käsityksiä asioimistulkkauksesta, tulkista sekä hänen roolistaan ja työnkuvastaan aiempien tutkimusten ja käsitysten valossa sekä viranomaisen ja maahanmuuttajan näkökulmista.

3.1 Asioimistulkkaus aiempien käsitysten ja tutkimusten valossa

Asioimistulkkausta lähestyn tässä pääluvussa kolmesta näkökulmasta, joista se oman käsitykseni mukaan pääasiassa muodostuu. Näkökulmat ovat asioimistulkkauksen vuorovaikutuksellisuus, kieli ja sen vaikutus sekä tulkkauksen teknisyyt. Nämä seikat tuovat omat haasteensa työhön ja vaikuttavat kukin osaltaan tulkaustilanteen onnistumiseen tai epäonnistumiseen. Myöhemmin pääluvussa *5 Aineiston analyysi* selvitän, kuinka haastattelemani tulkit kokevat näiden näkökulmien ilmenevän jokapäiväisessä työssään.

3.1.1 Hyvän asioimistulkin ominaispiirteet

Tässä ja seuraavissa alaluvuissa tarkastelen, millaisia ominaisuuksia ja piirteitä asioimistulkilla ja asioimistulkkauksessa kuvataan olevan. Olen pyrkinyt poimimaan asioimistulkkauksen eri osa-alueita tarkastelleiden tutkijoiden ja tulkkien käsityksiä

sekä tutkimustuloksia, jotta kuvaavia piirteitä kertyisi mahdollisimman monipuolisesti. Näkökannat voivat vaihdella sen mukaan, mitä kieli- ja kulttuuriparia tutkija itse tulkaa tai kuinka paljon tulkkauskokemusta on kertynyt. Myös tulkkauspalveluja käyttävällä instituutiolla (kuten terveydenhuolto, oikeus, sosiaalitoimi) on vaikutus näkemysten muodostumiseen, sillä esimerkiksi oikeudessa toimivalta tulkilta edellytetään tietyiltä osin erilaisia asioita kuin vaikkapa lääkärin vastaanotolla tulkkaavalta. Joidenkin käsitysten mukaan oikeustulkaus erotetaan asioimistulkkauksesta omaksi tulkkauslajiksi (Pöchhacker 2000, 35). Tämä näkyy käytännössä joissakin maissa siten, että oikeudessa (ja joskus myös oikeussalin ulkopuolella, kuten poliisikuulusteluissa) tulkkaavat tulkit ovat ”virallisia” tulkkeja, jotka ovat koulutautuneet nimenomaan oikeustulkeiksi. Suomessa ei kouluteta (ainakaan vielä) erikseen oikeustulkkeja, mutta käytettävissä voi olla oikeusalaan erikoistunut tulkki. Tässä aluvussa haluan tuoda esiin myös joitakin oikeustulkkiin ja -tulkkaukseen liittyviä käsityksiä, sillä se muodostaa oman tärkeän osan asioimistulkkauksessa ja joskus jokainen asioimistulkki saa tulkkaustoimeksiannon oikeuteenkin.

Suur-Montrealin alueella toimiva tulkkipankki teetti vuonna 1997 kyselyn, jossa haluttiin selvittää, kuinka tyytyväisiä sen käyttäjät (maahanmuuttajat ja terveydenhuoltoviranomaiset) ovat tulkkipankin tulkkien toimintaan ja mitä asioimistulkkina toimivalta odotetaan. Kyselyllä haluttiin mitata myös, vastasivatko tulkkipankin omat periaatteet vielä viranomaisten ja maahanmuuttajien odotuksia. (Mesa 2000, 67–69.) Koska yhtä laajoja tutkimuksia ei käsittääkseni ole tehty Suomessa, esittelen tässä tutkielmassa kanadalaista tilannetta kuvaavan tutkimuksen, jotta maahanmuuttajien ja viranomaisten käsityksiä tulkista voidaan edes jollakin tapaa tuoda esiin. Itävallassa tehtiin vuonna 1997 vastaavanlainen tutkimus, jossa kyseltiin terveydenhuolto- ja sosiaalitoimen työntekijöiden käsityksiä tulkista ja selvitettiin tähän kohdistettavia odotuksia. Myös siitä saatuja tuloksia esittelen aluvussa 3.2 *Asioimistulkaus viranomaisen näkökulmasta*.

Asioimistulkkauksen voidaan nähdä jakautuvan kahteen pääkoulukuntaan, joista toisen mukaan tulkki lähinnä kääntää, kun taas toisen käsityksen mukaan tulkki on yksi sosiaalisen tukijoukon jäsenistä ja näin ollen välittäjätulkki. Kanadalaiset tulkit ovat jokseenkin näiden käsitysten puolivälissä. Tulkkipankin ohjenuorana on palvella viranomaisia ja maahanmuuttajia tasapuolisesti. Tulkkien tehtävänä on välittää sekä verbaali että nonverbaali tieto luottamuksellisesti. Lisäksi he auttavat osapuolia ymmärtämään toistensa arvot, käsitykset ja kulttuuriin liittyvät käytännöt. Näiden ohella painotetaan neutraalisuutta ja sellaisen sanaston käyttämistä, jota kukin osapuoli ymmärtää. (Mesa 2000, 68–69.) Tutkimusta varten tehtyyn kyselyyn vastasi kaiken kaikkiaan 66 maahanmuuttajaa, jotka puhuivat yhteensä 11:ä eri kieltä, sekä 288 terveydenhuoltoviranomaista 30:stä eri instituutiosta. Kyselyn vastauksia tuodaan tarkemmin esiin luvuissa *3.2 Asioimistulkkaus viranomaisen näkökulmasta* ja *3.3 Asioimistulkkaus maahanmuuttajan näkökulmasta*.

Yhden ja kenties vaativimman asioimistulkkauksen osan muodostaa oikeudessa tapahtuva tulkkaus. Itse olen joutunut käyttämään huomattavasti enemmän aikaa valmistautumiseen oikeudessa tapahtuviin tulkkauksiin kuin vaikkapa sosiaalisen sektorin piirissä tapahtuviin tulkkauksiin. Tämä johtuu muun muassa siitä, että oikeustulkkauksen muoto on erilainen kuin muissa asioimistilanteissa. Tilannetta esimerkiksi ohjaavat oikeuden omat käytännöt ja mukana on aina monta osapuolta. Lisäksi oikeustilanteilla on aina merkittäviä seurauksia oikeuden asiakkaille. Tulkin työllä on vaikutus lopputulokseen, sillä huono tai väärä tulkkaus voi johtaa aivan toisenlaiseen tuomioon kuin hyvä ja oikea tulkkaus. Tulkin vastuu korostuu entisestään. Myös haastattelemani tulkit kokivat oikeustulkkauksen vaativaksi.

Oikeudessa tilanteet saattavat myös muuttua todella nopeasti, alan sanasto on vaikea niin suomeksi kuin saksaksikin, järjestelmät eroavat joiltakin osin suurestikin ja asianosaiset viittaavat asiakirjoihin ja lakiteksteihin, joita tulkki ei ole koskaan nähnyt eikä joiden sisältöä hän ei tunne. Tulkkille ei toimiteta kaikkia tapaukseen liittyviä asiakirjoja, mikä kuitenkin auttaisi suuresti valmistautumisvaiheessa ja siten myös tulkkaustilanteessa. Lakitekstit ovat puolestaan jopa äidinkielisille vaikeita

ymmärtää muun muassa monimutkaisten virkerakenteiden vuoksi. Kun lainkohdat luetaan nopeasti, eivät hyvätäkään muistiinpanot aina auta tulkkia ja virkerakenteiden sekä sisällön säilyttäminen on haastavaa.

Monissa maissa asioimistulkeista on tullut välttämätön osa oikeusprosessia. Tulkkausta ja sen monimutkaisuutta ei kuitenkaan aina ymmärretä eikä tulkkeja kohdella aina kunnioituksella. Tulkkeihin suhtaudutaan joskus epäluuloisesti, mikä voi johtua ainakin osittain siitä, että alalla toimii monesti ihmisiä, joilla ei ole tulkkaustaitoja tai kokemusta tulkkauksesta tai jotka ovat epäpäteviä. (Collin & Morris 1996, 15.) Oikeustulkkaukseen liittyvä yleinen vaikeus on, että asianajajien ja todistajan aitiiossa olevan ilmaisurekisterit saattavat poiketa äärimmäisen paljon toisistaan. Oikeustulkkauksen yleinen piirre on myös, että tulkkaus tapahtuu hyvin latautuneessa ilmapiirissä. (Fletcher 1987, 135–136.) Tällaisissa tilanteissa tilannetajun ja nopean reagointikyvyn merkitys asioimistulkin työssä korostuvat entisestään.

Asioimistulkilta vaadittavia fyysisiä ominaisuuksia ovat selvä ääni, terävä kuulo, huomattava fyysinen kestävyys sekä hyvät hermot. Tulkin on osattava kuunnella, analysoida ja toistaa viesti. Lisäksi tulkilla on oltava erinomainen taito tulkaamissaan kielissä. Kuitenkin joskus saattaa riittää, jos ”yksisuuntaisessa” tulkkauksessa hänen taitonsa lähdekielellä on passiivinen. (Collin & Morris 1996, 17.) Niinpä esimerkiksi simultaanitulkkauksessa riittää usein, että osaa toista kieltä vain passiivisesti, jolloin tulkki ymmärtää puhutun kielen, muttei välttämättä itse osaa tuottaa sitä.

Simultaanitulkkaus on yleisimmin konferensseissa käytetty tulkkausmenetelmä. Menetelmä on kiehtonut tutkijoita paljon, mikä ehkä osaltaan on vaikuttanut siihen, että viestintätilanteistakin konferenssitulkkaus on saanut enemmän huomiota osakseen kuin asioimistulkkaus, joka tapahtuu useimmiten konsekutiivisesti (ks. tarkemmin Wadensjö 1998a, 15). On kuitenkin muistettava, että ne ovat viestintäsuorituksina yhtä merkittäviä ja että molemmat vaativat tulkilta ammattitaitoa (Hietanen 1995, 10). Asioimistulkilta vaaditaan valtavaa keskittymistä, sillä hänen on hallittava molemmat kielet aktiivisesti ja vieläpä vaihdeltava kielestä ja kulttuurista toiseen. Tulkin on

tunnettava maiden, kulttuurien ja ryhmien näkökannat tietyissä tilanteissa (Colin ja Morris 1996, 17).

Enimmäkseen oikeustulkausta tutkineet Collin ja Morris (1996, 18) muistuttavat, ettei asioimistulkilla ole paikan päällä kovin paljon mahdollisuuksia tarkistaa asioita tai termejä alan lähteistä ja sanakirjoista. Tämän vuoksi onkin erittäin tärkeää, että tulkki valmistautuu etukäteen huolella toimeksiantoon ja että hänelle myös annetaan mahdollisuus valmistautumiseen. Itse olen työssäni huomannut, että esimerkiksi ilman oikeuden toimittavia asiapapereita olisin voinut valmistautua vain pinnallisesti toimeksiantoon. Käräjäoikeudessakin kyse voi olla mistä tahansa pahoinpitelystä huumausainerikokseen, minkä vuoksi ei mitenkään ole mahdollista opetella nopeasti kaikkia eri aiheisiin liittyviä sanoja ja termejä. Toki tulkilla on oltava laaja sanavarasto, mutta asiat muuttuvat ja sanoja syntyy koko ajan lisää. Eivätkä kaikki sanat ole tulkin aktiivisessa käytössä.

Oudot sanat sekä sanat, joita käytetään tavallisesta poiketen, monimutkaiset kielioppirakenteet, puheviat ja aksentit, joita tulkin on hankala ymmärtää, vaikuttavat osaltaan asioimistulkin työn haastavuuteen (Collin & Morris 1996, 18).

Tulkikeskusten tulkit kohtaavat työssään joskus ihmisiä, joiden äidinkieltä puhuvaa tulkkia ei välttämättä löydy koko maasta. Niinpä maahanmuuttaja joutuu joskus puhumaan muuta kuin äidinkieltään tai tulkki muuta kieltä kuin omia työkieliään, jotta kommunikointi onnistuisi edes jollain tavoin. Asiakkaan vieraan kielen taidot eivät välttämättä kuitenkaan ole kovin hyvät, jolloin tulkki todella joutuu pinnistelemaan ymmärtääkseen asiakastaan. Myös tulkille muulla kielellä kuin omilla työkielillä puhuminen on haastavaa.

Kuten monissa tutkimuksissa ja teorioissa on todettu, tulkki ei tulkaa pelkkiä sanoja, vaan merkityksiä ja tyyliä. Tulkin tehtävänä on tuntea eri termien käyttötavat ja luoda kuulijalle sama vaikutelma, jonka tämä saisi, mikäli ymmärtäisi kielen suoraan, ilman tulkausta. Tämän saavuttaminen riippuu kuitenkin aina kustakin tilanteesta. Esimerkiksi oikeus- tai sosiaalijärjestelmien eroista johtuen päämäärä voi olla

mahdotonta saavuttaa. Kaikkia käsitteitä ei ole toisessa järjestelmässä, minkä vuoksi kaikkea ei voi tulkata sanatarkasti. (Collin & Morris 1996, 22.)

Sanatarkan tulkkauksen saavuttaminen on oman käsitykseni mukaan kyseenalaista missään tilanteessa, sillä jo virkerakenteiden muuttaminen voidaan katsoa poikkeamiseksi sanatarkkuudesta. Niiden säilyttäminen alkuperäisen ilmaisun mukaisena saattaisi kuitenkin aiheuttaa enemmän ymmärtämisvaikeuksia, koska rakenne on vastaanottajalle outo. Sen vuoksi sanatarkkuuden vaatimus on näkemystäni mukaan epärealistinen ja jopa ristiriitainen. Selkeys ja ymmärrettävyys eivät saisi kärsiä sanatarkkuusvaatimuksen takia. Tulkin on lisäksi huomioitava maahanmuuttajan aktiivinen ja passiivinen äidinkielen taito, joka voi tämän koulutusasteesta riippuen olla joskus alhainen, minkä vuoksi tulkin on toisinaan yksinkertaistettava viranomaisen käyttämää kieltä maahanmuuttajalle ymmärrettävään muotoon (Pöchhacker 2000, 57).

Asioimistulkin rooli voidaan nähdä monitahoisena. Toisaalta tulkki on ymmärtämisen mahdollistaja eri kieltä puhuvien henkilöiden välisessä viestinnässä ja esiintyy vuorovaikutuksessa olevien puolesta tuomatta kuitenkaan omia mielipiteitään esiin. Neutraalina pysyminen asettaa korkeita ammattieettisiä vaatimuksia tulkille. Ongelmana ei ole kuitenkaan muiden puolesta puhuminen eli heidän ilmaisujensa muuttaminen toiselle kielelle. Vaikeuksia aiheuttaa pikemminkin se, mihin vetää raja tulkin roolin ja sen ulkopuolelle jäävien tehtävien välille, jotka syntyvät tulkattavien tulkkiin kohdistamista odotuksista. Tulkkihan tuntee tulkattavien kulttuureihin liittyvän fyysisen elintilan ohella myös niissä vallitsevat toiminta- ja ajattelutavat sekä tieto- ja osaamisalueet, mikä johtaa usein siihen, että tulkki nähdään avustajanakin. Kulttuurien tuntemuksesta johtuen tulkin rooli voidaan nähdä myös neuvonantajana kulttuuriin liittyvissä asioissa. (Pöchhacker 2000, 52.)

3.1.2 Asioimistulkkaus vuorovaikutustilanteena

Asioimistulkkaus tapahtuu tilanteissa, joissa on aina vähintään kolme osallistujaa. Tulkin rooli poikkeaa tulkkaustilanteessa muiden osanottajien rooleista, sillä hän toimii toisaalta vain taustahenkilönä, mutta toisaalta hänellä on viestinnän kannalta tärkeä tehtävä. Hänellä on muihin osallistujiin verrattuna erilaiset motiivit ja häneltä odotetaan eri asioita kuin muilta osallistujilta. (Saresvuo ja Ojanen 1988, 11.)

Muut kuin tulkkauksen ammattilaiset arvioivat tulkkausta tulkista saamansa vaikutelman perusteella (Palmu 2003, 63). On siis tärkeää, että tulkki esiintyy luottamusta herättävänä henkilönä tulkkaustilanteissa. Myös tulkin sijainti tulkattavassa tilanteessa saattaa vaikuttaa siihen, miten tulkkiin suhtaudutaan. Jotta tulkki todella vaikuttaisi puolueettomalta, tulisi hänen olla sijoitettuna maahanmuuttajan ja viranomaisen keskelle, ei vain jommankumman viereen. Jos tulkki taas sijoitetaan liian kauas tulkattavista, saatetaan kokea, ettei asia kiinnosta häntä, ja etäinen käytös estää luottamuksen sekä avoimen ilmapiirin syntymisen. Kaikissa tilanteissa, joissa on kyse vastakkaisista mielipiteistä tai asenteista, niin tulkin aktiivisuus kuin passiivisuuskin saatetaan tulkita tulkin kanssa toimivien osalta jommankumman puolelle asettumisena. Tulkin onkin mietittävä tarkkaan, kuinka hänen toisaalta on herätettävä luottamusta ja toisaalta vältettävä henkilökohtaista kontaktia itsensä ja tulkattavien välillä. (Wadensjö 1998b, 159.)

Tulkkaustilanne asettaa erityisiä vaatimuksia niin tulkille, viranomaiselle kuin maahanmuuttajallekin. Tavalliseen vuorovaikutustilanteeseen verrattuna tulkkauksen avulla tapahtuvassa viestinnässä suoruus ja läpinäkyvyys kärsivät väkisin. (Wadensjö 1998a, 3.) Tulkkaustilanteet voivat usein venyä, ja joskus on jäänyt tunne, ettei tilanteessa käsitelty kaikkea sellaista, mitä samankielisten kesken olisi käsitelty. Tulkkaukseen kuuluu useimmiten saman verran aikaa kuin alkuperäiseen puheeseen, jolloin aikaa koko tilannetta varten tarvittaisiin kaksinkertaisesti verrattuna yksikieliseen viestintätilanteeseen. Näin ollen joitakin asioita on jätettävä

viestintätilanteesta pois tai ne on käsiteltävä tiivistetyssä muodossa, joskaan ei tulkin vaan viranomaisen toimesta.

Wadensjö (1998a, 4) toteaa, että jokainen tulkkaustilanne on yksilöllinen eikä teorioita näin ollen voi puhtaasti havaita käytännössä. Tämä pätee mielestäni moniin muihinkin aloihin, mutta hän perustelee käsitystään sillä, että tulkkaustilanteet ovat monimutkaisia ja vaihtelevia, minkä vuoksi toiminnasta voi muodostaa ainoastaan ylimalkaisia teorioita. Hän pyrkiikin mieluummin kuvailemaan asioimistulkkausta kuin esittämään sitä varten tiukkoja toimintamalleja ja normeja. Myöskään tällä pro gradu -tutkielmalla ei pyritä esittämään normeja, vaan kuvailemaan vallitsevaa tilannetta eli Suomessa toimivien asioimistulkkien työtä ja siihen liittyviä seikkoja.

Tulkkausteorioissa tulkki on aiemmin nähty vain välineenä tai kanavana, jonka kautta informaatio kulkee edestakaisin. Tällaisten käsitysten mukaan tulkki on kuin puhelin tai äänitorvi, joka helpottaa tai mahdollistaa kahden tai useamman osapuolen välisen kommunikaation tulkin itse kuitenkaan siihen osallistumatta. Kanavateoria on *monologinen*. Sen mukaan puhuja on sosiaalisessa vakuudessa, jolla tarkoitetaan sitä, että puhuja on vuorovaikutuskontekstin ulkopuolella ja kielenkäyttöä tarkastellaan vain hänen näkökulmastaan. Merkitykset lähtevät siis pelkästään puhujan tarkoituksesta ja strategioista. Näin ollen sanat, äänneet, virkkeet ja muut tekstin rakenteet sisältävät itsessään merkityksen. *Dialogisen* teorian mukaan taas merkitykset syntyvät vasta yhteisessä toiminnassa ja sen avulla. (Wadensjö 1998a, 8.) Puheen merkitys on siis yhteisesti luotu ja syntyy kontekstissa, johon vaikuttavat esimerkiksi aika, paikka, sosiaaliset tilanteet sekä niihin liittyvät viestinnän lajit (Wadensjö 1998a, 41). Puhuja on riippuvainen siitä, miten kuulija ymmärtää hänet ja päinvastoin (Wadensjö 1998b, 20).

Puhuttua kieltä leimaa siis tilannesidoksisuus, jolloin kasvokkaisuviestinnässä kaikilla osanottajilla on vaikutus sanotun sisältöön ja tapaan ilmaista se. Esimerkiksi kirjoittajaan verrattuna puhujan ei tarvitse olla yhtä yksityiskohtainen, sillä sanoma täydentyy kontekstissa. Viesti välittyy kasvokkaisuviestinnässä usealla tavalla. Yksi tapa

on nonverbaali viestintä, jonka avulla verbaalista sanomaa on mahdollista täydentää, tukea ja korvata. (Tiittula 1992, 38.)

Monologisen käsityksen mukaan puhe on tekstin tuottamista.

Tulkkaustutkimuksissakin tulketta usein tarkastellaan tekstinä ja keskitytään esimerkiksi kielioppirakenteisiin. Dialogisen käsityksen mukaan puhe on puolestaan toimintaa. Kumpikaan käsitys ei silti sulje toista pois. (Wadensjö 1998a, 8–9.)

Asioimistulkin työssä olen havainnut molempien käsitysten toteutuvan tulkkaustilanteessa. Muut kuin tulkkina toimivat eivät kuitenkaan aina ymmärrä puhetta toimintana. Etenkin jotkut maahanmuuttajat, jotka taitavat jonkin verran suomea tai saksaa, saattavat antaa palautetta, jos tulkki ei tulkkaa sanasta sanaan. Tämä saattaa joskus johtaa väärinkäsityksiin ja aiheuttaa sekaannusta, mikäli asiakas odottaa kuulevansa sanatarkan tulkkeen, mutta kuuleekin toisenlaisen muotoilun. ”Tulkki käyttää yhtenä ajattelemisen ’tekstuaalista’ mallia, ja se on hyvä apuväline tulkkausprosessissa. Joskus tällainen ajattelu saattaa kuitenkin estää tulkkeja ymmärtämästä tilannetta, johon he osallistuvat.” Puhe ei ole pelkästään tekstiä, vaan sosiaalista vuorovaikutusta. (Wadensjö 1998a, 9.)

Yleensä monolingvististä eli yksikielistä tilannetta pidetään normaalina ja ”epänormaali” tilanne eli tulkkauksen avulla tapahtuva kommunikaatio määritetään sen kautta. Jos tulkkausta tarkastellaan monolingvistisestä näkökulmasta, keskitytään poisjättöihin ja vääristymiin kysyen ”*Mikä jäi pois?*” sekä ”*Mitä lisättiin?*”. (Wadensjö 1998a, 9–10.) Myös maallikot esittävät usein näitä kysymyksiä ja takertuvat asioihin, jotka tulkki muotoilee kenties eri tavoin kuin puhuja, mutta sisällöllisesti toistaa. Jos tulkattavat seuraavat tulkkausta ja tulketta monolingvistisestä näkökulmasta, saattaa tilanteessa syntyä epäselvyyttä ja tulkin pätevyys ehkä kyseenalaistetaan. Tulkattaville ei välttämättä ole selvää, millaista tulkkausviestintä oikeasti on. Tulkkaustilanne tulisikin nähdä eri näkökulmasta eli siten, mikä on tulkkaustilanteelle sekä tulkkeelle normaalia ja epänormaalia (Wadensjö 1998a, 10).

Tulkin läsnäolo vaikuttaa viestinnän ehtoihin olennaisesti. Tulkin ja tulkin käyttäjien välinen suhde vaikuttaa keskustelun sisältöön ja kehitykseen. (Wadensjö 1998b, 12.) ”Vuorovaikutukseen osallistuvien *käsitykset* siitä, mitä tapahtuu (tai pitäisi tapahtua) tulkin välityksellä tapahtuvassa keskustelussa, eivät aina riitä ymmärtämään niitä tilanteita, jotka syntyvät kun syntyvät. Tulkkina ja tulkin käyttäjänä on hankittava itselleen valmius toimia tulkin välityksellä tapahtuvassa monimutkaisessa keskustelussa, tieto keskusteluiden toiminnasta kielellisinä ja sosiaalisina tapahtumina ja siitä, mitä se vaatii osallistujilta.” (Wadensjö 1998b, 16–17. Käännös BT:n. Kursiivi Wadensjön.) En usko, että maahanmuuttajan mielenkiinto riittää ottamaan selvää, mitä tulkin mahdollistama kommunikaatiotilanne kaiken kaikkiaan käsittää ja miten se toimii. Kyseisen tiedon hankkimista voisi kuitenkin edellyttää tulkkipalveluja käyttäviltä viranomaisilta, koska tulkin välityksellä käytävät keskustelut kuuluvat erottamattomana osana heidän työhönsä. Vähitellen aletaankin ymmärtää, että tulkkaustilanteita ilmenee säännöllisesti ja että ne ovat tulevaisuudessa jokapäiväinen asia (Wadensjö 1998a, 48).

Tulkin välityksellä toimittaessa vuorovaikutustilanne poikkeaa siis yksikielisestä vuorovaikutustilanteesta. Tulkkauksen vuorovaikutuksellinen luonne muuttuu, kun viestintä ei tapahdukaan tilassa, jossa kaikki tulkkaustilanteeseen osallistuvat ovat fyysisesti läsnä. Omat lisähaasteensa tulkin välityksellä tapahtuvaan vuorovaikutustilanteeseen tuo välinetulkkaus, jossa viestintä tapahtuu jonkin laitteen, kuten puhelimen tai videolaitteen avulla. Välinetulkkaustilanteet voidaan jakaa kolmeen luokkaan: tilanteeseen, jossa 1) viranomainen ja maahanmuuttaja ovat samassa tilassa ja tulkki on läsnä puhelimen välityksellä, 2) tulkki on samassa tilassa joko viranomaisen tai maahanmuuttajan kanssa ja viranomainen tai maahanmuuttaja läsnä puhelimen välityksellä tai 3) niin tulkki, viranomainen kuin maahanmuuttajakin ovat eri tiloissa ja toimivat kaikki puhelimen välityksellä (O’Hagan & Ashworth 2002, 97).

Välinetulkkauksen arvellaan lisääntyvän tulevina vuosina, joskin mielipiteet sen hyvydestä jakautuvat kahteen leiriin. Toiset pitävät teknisen kehityksen luomia

mahdollisuuksia erinomaisina, mihin osittain vaikuttaa laitteiden käytöstä syntyvät kustannussäästöt. Toiset ovat kuitenkin sitä mieltä, että tulkin on voitava havaita kaikki se, mitä muutkin vuorovaikutukseen osallistuvat havaitsevat eikä hän täten voi olla viestintätilan ulkopuolella. (ks. O'Hagan & Ashworth 2002, 102–103.)

Kasvokkaisviestintätilanteessa tulkki välittää lähettäjän tarkoittaman merkityksen yhdistämällä viestin verbaalit ja nonverbaalit elementit (O'Hagan & Ashworth 2002, 105). Tämän perusteella voisi päätellä, että puhelimen välityksellä tapahtuva tulke jäisi vajaaksi, koska nonverbaalit elementit jäävät tulkilta näkemättä.

Puhelintulkkaus eroaa siis kasvokkaisviestinnästä esimerkiksi siinä, ettei tulkki näe viestintään osallistujien kasvojen ja kehon liikkeitä. Hän ei myöskään ole tietoinen, millaisessa nonverbaalissa vuorovaikutuksessa osallistujat ovat. Nonverbaalin viestinnän puuttumisen lisäksi hän ei pääse käsiksi asiakirjoihin tai esineisiin, joita käsitellään tilanteessa. Tästä kaikesta johtuen niin tulkki kuin viranomaisen ja maahanmuuttajakin ovat riippuvaisia puhelimen akustisesta laadusta. (Wadensjö 1998a, 140.) Erityisesti puhelintulkkauksessa olisi tärkeää, ettei taustalta kuuluisi melua, kuten paperien rapinaa tai läheisessä tilassa olevien henkilöiden puhetta. Isossa tilassa ääni usein kaikuu, mikä sekin vaikeuttaa kuulemista ja häiritsee keskittymistä. Tulkattavien toivotaan lisäksi puhuvan selkeästi ja lähellä mikrofoonia, jotta ääni kuuluisi paremmin. Kehotukset eivät kuitenkaan aina pysy mielessä, vaan tulkattavat unohtavat ne ja hiljentävät ääntään tulkkauksen edetessä. Haastavuus lisääntyy, kun tulkattavia on useita. Tällöin tulkki ei näe, kuka äänessä oleva henkilö on. Samassa tilassa olevat eivät aina muista, että tulkille on annettava tulkkausvuoro ennen oman puheenvuoron ottamista ja ettei tämä pysty tulkkaamaan myöskään päällekkäispuhuntaa.

Puheenjaksos päätymistä voidaan arvioida muun muassa prosodian ja nonverbaalin viestinnän avulla (Tiittula 1992, 35). Esimerkiksi tämä seikka puoltaa välinetulkkauksen (erityisesti puhelintulkkauksen) käytön minimointia. Puhelimessa kuulee toki intonaation, jonka perusteella voi myös päätellä, päättykö puheenvuoro vai jatkuuko se. Eleitä puhelimen välityksellä tapahtuvassa viestinnässä ei kuitenkaan

voi nähdä. Eleet auttavat yleensä ennakoimaan puheenvuoron vaihtoa, sillä ne edeltävät kielellisiä yksiköitä. Myös asennon muutokset antavat viitteitä siitä, milloin puhuja siirtyy kuuntelijan rooliin ja päinvastoin. (Tiittula 1992, 35.) Näin ollen puhelimen välityksellä toimiva tulkki ei pysty ennakoimaan, milloin on hänen vuoronsa tulkata. Myöskään puhelimen toisessa päässä oleva henkilö ei näe, jos tulkki haluaa saada tulkkausvuoron. Tulkki joutuu sen vuoksi joskus keskeyttämään puhujan puhejakson, mikäli siitä on muodostumassa liian pitkä. Lisäksi tulkin on toisinaan muotoiltava ensin jokin ilmaisu mielessään tai muisteltava jotakin käsitettä, jolloin muut viestintätilanteessa olevat kuulevat vain hiljaisuuden ja tulkitsevat tämän perusteella tulkkausjakson päättyneeksi ja aloittavat uuden puhejakson.

Entisen Vaasan läänin alueella tehtiin 1990-luvulla seitsemän kuukautta kestänyt kokeilu, jolla haluttiin selvittää muun muassa, säästetäänkö videotulkkauksella kustannuksia ja työaikaa, parannetaanko sillä palveluja, säilyykö sitä käytettäessä henkilön tietosuoja sekä mitä haittoja sen käytöstä aiheutuu. Palvelujen saatavuus parani ja kustannukset vähenivät; työaikaa säästyivät puolen vuoden aikana kuutisen viikkoa. Kiireellisissä asioissa palvelut paranivat. Myös tietosuoja pystyttiin säilyttämään. Kameran läsnäolo vaikutti alussa häiritsevästi, mutta ajan myötä siihen totuttiin. (Työministeriö 1999, 13–14.) Tämä tulos puoltaakin puhelintulkkauksesta siirtymistä jopa kokonaan videotulkkaukseen. Haastateltavien välinetulkkaukseen liittyviä käsityksiä tuodaan esiin luvussa *5.3 Tekniikka kehittynyt – sen käyttö ei.*

3.1.3 Kielen luomat ongelmat

Vik-Tuominen (2000) on tutkinut simultaanitulkkauksessa ilmeneviä kielellisiä ongelmia ja selvittänyt, kuinka ne simultaanitulkkiin mukaan voisi ratkaista. Simultaanitulkkaus on lähinnä konferensseissa käytetty tulkkausmuoto. Asioimistulkkaus taas on useimmiten konsekutiivi- eli peräkkäistulkkausta, mutta esimerkiksi oikeustulkkauksessa käytetään myös simultaanitulkkausta. Näin ollen

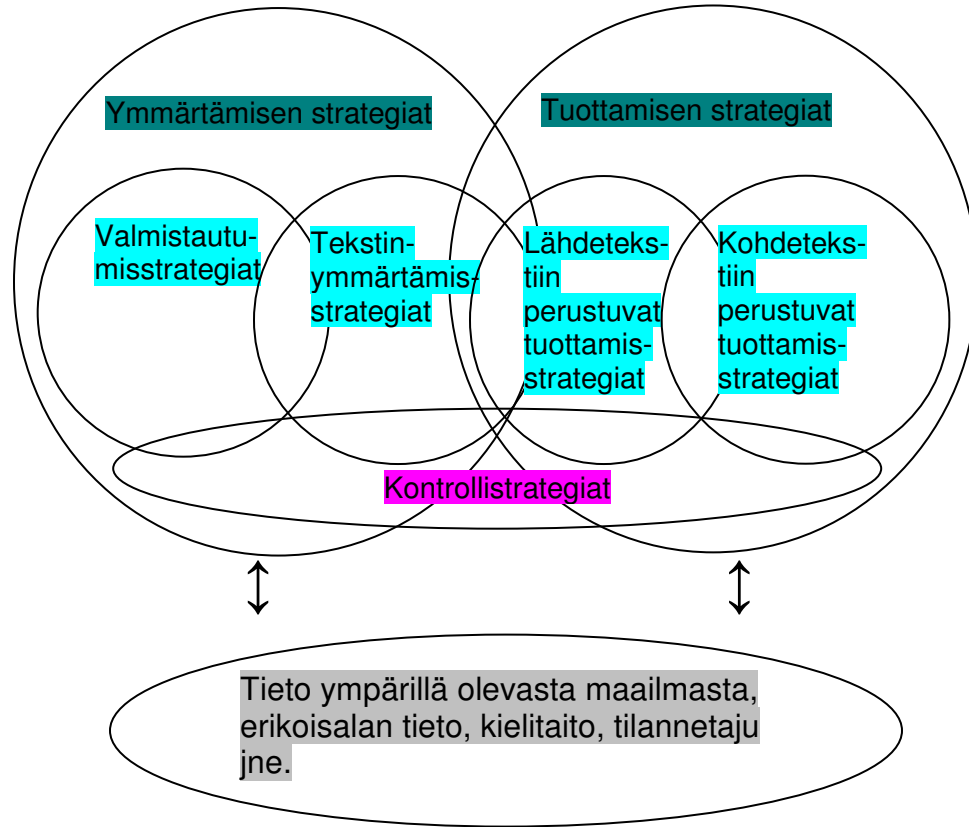
simultaanitulkkauksessa ilmeneviä kielellisiä ongelmia voidaan tarkastella myös asioimistulkkauksen näkökulmasta. Vik-Tuomisen (2000) koehenkilöiden ehdottamat ratkaisut osoittavat kuitenkin, kuinka esimerkiksi simultaaninen konferenssitulkkauksen ja asioimistulkkauksen eroavat toisistaan. Tässä kohtaa onkin muistettava, että vaikka konferenssitulkkauksen ja asioimistulkkauksen edellyttävät joiltakin osin erilaisia valmiuksia, ovat ne viestintäsuorituksina merkitykseltään samanarvoisia sekä vaativat molemmilta tulkeilta ammattitaitoa (Hietanen 1995, 10).

”Tulkkausprosessiin vaikuttavat useat tekijät, esimerkiksi tulkattavan tekstin esittämistapa ja tekstin tarkoitus sekä tulkin omat tiedot, taidot ja kokemukset. Voidakseen suorittaa tulkkaustehtävän tulkki tarvitsee strategioita, menettelytapoja, joiden avulla hän ratkaisee mahdolliset kielelliset ja ei-kielelliset ongelmat ja päättää menettelystään eri tilanteissa.” (Vik-Tuominen 2000, 388.)

Pelkkä tulkkeiden eli valmiiden tulkkauustuotteiden tutkiminen ei anna riittäviä vastauksia esimerkiksi siihen, mitä tulkkausongelmia tulkkauksen aikana ilmeni ja mistä ongelmat johtuivat tai mitä vaikutuksia niillä on ollut. Tulkkeen tutkiminen ei yksin riitä selvittämään, mitkä ratkaisut ovat olleet tietoisia ja mitkä automaattisia. Tietoa ymmärtämis- ja tallentamisprosesseista ei myöskään voida saada. Tiedon saamista varten on tutkittava niitä eri tekijöitä, jotka vaikuttavat tulkkausprosessiin. (Kalina 1998, 127–128.) Aiemmissä tutkimuksissa on pitkälti keskitytty vain tulkkauksitilanteeseen, muttei niinkään siihen, mitä ennen sitä tai sen jälkeen tapahtuu. Tulkkauksen valmistautuu toimeksiantoon ja arkistoi tulkkauksen jälkeen toimeksiantoon liittyvän materiaalin. (Vik-Tuominen 2000, 389.)

Tulkkausprosessissa ovat mukana toisaalta ulkoiset tekijät, joihin tulkki ei voi vaikuttaa. Esimerkiksi oikeudenkäynnissä edetään tavalla, joka on ominaista juuri tälle instituutiolle eikä tulkki voi muuttaa toimintaa sen osalta. Ulkoisten tekijöiden rinnalla prosessiin vaikuttavat toisaalta myös sisäiset tekijät eli tulkin aiemmin hankkimat tiedot ja taidot sekä kokemukset, joita hän käyttää apunaan tulkatessaan (ks. Vik-Tuominen 2000, 389).

”Tulkin strategiat voivat tulkkausprosessin eri vaiheista riippuen olla kielellisiä tai ei-kielellisiä. On strategioita, joilla voi ratkaista yksittäisiä kielellisiä ongelmia, strategioita, jotka ohjaavat tulkin työskentelytapaa tulkaustilanteessa sekä strategioita, jotka pohjautuvat tulkkiin kohdistettuihin normeihin ja ohjeisiin.” (Vik-Tuominen 2000, 389–390. Käännös BT:n.) Strategiat ovat riippuvaisia lähde- ja kohdekielestä sekä lähdetekstin esitystavasta ja kuulijakunnasta (Kalina 1998, 113). Vik-Tuominen (2000, 390–391) on yksinkertaistanut Kalinan teoriaa siten, että hän jakaa strategiat ymmärtämisen ja tuottamisen strategioihin, joiden ala- ja sisäpuolella ovat valmistautumis-, tekstinymmärtämis- sekä lähdetekstiin ja kohdetekstiin perustuvat tuottamisstrategiat (ks. kuvio 1). Vik-Tuominen näkee näiden strategioiden menevän limittäin, sillä ne ovat monissa tapauksissa riippuvaisia toisistaan. Kontrollisstrategian hän sijoittaa liittymään kaikkiin strategioihin, sillä kontrollia tapahtuu tulkkauksen aikana jatkuvasti. Läpi koko tulkkausprosessin tulkki tarvitsee tietoa ympärillä olevasta maailmasta, erikoisalan tietoa, kielitaitoa sekä tilannetajua. Vik-Tuomisen yksinkertaistama kuvaus Kalinan (1998) strategiakäsityksistä on esitetty kuviossa 1.



Kuvio 1. Tulkkausstrategiat. (Kuvio Vik-Tuomisen 2000)

Simultaanitulkkauksen aikana esiin tulevat ongelmat voidaan Vik-Tuomisen (2000, 388) mukaan jakaa kategorioihin, joita ovat poikkeavat rakenteet, pitkät virkkeet, luettelot, tarkat ilmaisut ja kuvailevat ilmaisut. Tähän kategorisointiin hän päätyi tekemällä tutkimuksen, joka perustui tulkkaustestissä käytetyn lähdetekstin analysointiin. Koehenkilöt tutustuivat alkuperäisen puheen transkriptioon, jonka perusteella he arvioivat, mitä ongelmia kyseistä puhetta tulkkauksessa mahdollisesti ilmenee ja miten ongelmat voisi ratkaista. Kahdesta viimeisimmästä ryhmästä (sisältävät luvut, nimet ja termit sekä idiomit ja muut kuvailevat ilmaisut) kertyi eniten kommentteja. Ongelmat sekä ehdotukset niiden ratkaisemiseksi on esitelty seuraavassa:

- **Poikkeavat rakenteet** -> joko virkkeen uudelleen muotoilu tai informaation odottaminen, jonka jälkeen virkkeen voi muotoilla kohdekielelle.
- **Pitkät virkkeet** -> yhteenvedon tekeminen ja olennaisen tulkkaminen.
- **Luettelot** -> lievästi jälkeen jääminen, muistiinpanojen tekeminen, lueteltujen asioiden laskeminen sormilla, ensimmäisen ja viimeisen asian tulkkaminen, jolloin muutkin asiat ehkä muistuvat mieleen tai ”ja niin edelleen” -fraasin sanominen.
- **Tarkat ilmaisut** -> loogisuuden ajatteleminen, lievästi jälkeen jääminen, huolellinen valmistautuminen tulkkaukseen, lukujen muistiin kirjoittaminen, yllättävien ulkomaalaisten nimien sanominen sellaisenaan, nimien suoraan tulkkaminen, englanninkielisen nimen poisjättäminen, nimen ääntämisen matkiminen.
- **Kuvailevat ilmaisut** -> ilmaisun muotoilu toisin, ilmaisun poisjättäminen ja varmistaminen, että ajatus tulee jollain lailla myöhemmin esiin.

Vaikka siis tutkimuksen koehenkilöt tekivät arvionsa simultaanitulkkattavaa tilannetta ajatellen, voidaan esiin tulleet ongelmat yhdistää osittain konsekutiivitulkkaukseenkin. Pitkät luettelot ovat haasteellisia myös konsekutiivitulkkauksessa, vaikka asioimistulkki voikin keskittyä paremmin muistiinpanojen tekemiseen kuin simultaanisesti tulkkava konferenssitulkki. Lisäksi pitkät virkkeet, poikkeavat rakenteet ja kuvailevat ilmaisut saattavat vaikeuttaa tulkkausta, mikäli kyseessä on tilanne, jossa tulkkeen on oltava sanatarkkaa ja muotoilultaan samanlainen kuin alkuperäinen puhe (vrt. esimerkiksi mielenterveystulkkaukset ja oikeustulkkaukset). Näin ollen niin simultaani- kuin konsekutiivitulkkauksessakin esiin tulevat ongelmat voivat olla samoja, mutta niiden ratkaisemiseksi annetut ehdotukset eivät kaikilta osin päde asioimistulkkauksessa. Muun muassa yhteenvedon tekemisellä saattaisi olla haitallinen vaikutus esimerkiksi oikeudessa todistavan lausunnon sisältöön ja sitä kautta myös tuomioon.

Kielessä esiintyy eri tasoilla redundanssia, toistoa, joka ilmenee äänteiden, tavujen ja sanojen sekä fraasin ja lauseen tasolla. Toistoon liittyy usein reformulointi, jolla tarkoitetaan ilmauksen uudelleen muotoilua. Tällöin ilmausta lyhennetään, pidennetään tai muutetaan sen ilmiänsä siten, ettei sanotun semanttinen merkitys kuitenkaan muutu.

(Tiittula 1992, 77.) Puheen redundanssin nähdään helpottavan puheen ymmärtämistä (ks. Tiittula 1992, 81). Simultaanisti tapahtuvassa konferenssitulkkauksessa siitä on hyötyä, koska, kuten edellä todettiin, tulkki voi tiivistää sanotun. Lisäksi toisto antaa hänelle aikaa muotoilla mielessään tulketta. Konsekutiivisesti tapahtuvassa asioimistulkkauksessa viranomaisen tai maahanmuuttajan tekemä uudelleenmuotoilu ei kuitenkaan aina helpota tulkin työtä, vaan voi pikemminkin häiritä.

Tulkeista H1¹, H4 ja H6 nostivat esiin puheen selkeyden ja jäsentelyn merkityksen. Tämä seikka ilmeni erityisesti H4:n haastattelusta. H4 esimerkiksi totesi, että tulkkauksessa on hyvä, kun mennään suoraan asian ytimeen eikä ”puuroteta” puhetta puhumalla paljon sisällöltään tyhjää puhetta. H4 on havainnut ongelman ilmenevän erityisesti joidenkin naispuolisten viranomaisten kohdalla. Tyhjällä puheella hän tarkoittaa muun muassa turhaa sanojen toistamista, joka tekee tulkkauksen raskaaksi.

Puhe on esimerkiksi kirjoitettuun kieleen verrattuna ilmaisutiheydeltään väljempää (Tiittula 1992, 89). Saman asiasisällön toistaminen ei siis tuo varsinaista lisäinformaatiota, mutta tulkin on kuitenkin koko ajan keskityttävä sanottuun. Tämä voi etenkin puhelintulkkauksessa olla uuvuttavaa. H4 totesi, että puhelimesta ja paikanpäällä tulkkauksessa on eroa, ja vertasi tilanteita fraasiin ”Yksi kuva korvaa tuhat sanaa”. Vaikka tulkki tulkaa kaiken kuulemansa, on hänen helpompi ymmärtää viesti, kun hän näkee viestin lähettäjän.

Koska tulkkauksutilanteissa on käytettävissä vain rajallinen aika, joutuu tulkki H1:n mukaan joskus selkeyttämään ja jäsentämään tulkattavan puhetta nopeuttaakseen tilanteen etenemistä. Tämä tapahtuu H1:n toiminnassa esimerkiksi niin, että hän kääntää lauseiden paikkoja ja pyrkii tuomaan esiin olennaisen jättämättä kuitenkaan mitään asiasisältöön liittyvää pois. Tällaisessa tapauksessa tulkin on H1:n mielestä oltava alkuperäistä tekstiä vahvempi. Hän jäsentelee mielessään tulkattavan puheen kuunnellessaan sitä, ja miettii, kuinka tulkata puhe niin, että se kuulostaa toisella

¹ Haastateltujen nimet on anonymiteettisuojaan vuoksi muutettu muotoon H1, H2 jne. Litterointimerkinnot on selvitetty sivulla 49.

kielellä esitettyinä loogiselta. Näin hän ei kuitenkaan toimi silloin, kun kyseessä on mielenterveystulkkaus, jossa H1 totesi vaillinaisilla lauseilla ja rivienvälistä lukemisella olevan suurta merkitystä. Myös H6 kommentoi, että vaikka tulkattava puhuu epäloogisesti, on tulkin tulkattava loogisesti.

H4 piti tulkkausta hankaloittavana tekijänä sitä, että muun muassa käräjäoikeudessa jotkut viranomaiset puhuvat liian pitkiä jaksoja ja liian nopeasti. Hän arveli nopean puherytmin johtuvan toisinaan viranomaisen jännityksestä, jolloin tulkin huomioiminen tilanteessa unohtuu. Myös tottumattomuus tulkin välityksellä toimimiseen voi johtaa puheen jaksottamisen unohtumiseen, jolloin tulkki joutuu huomauttamaan asiasta ja pyytämään tulkkausvuoroa. Jos tulkki haluaa tulkata mahdollisimman hyvin, on hänelle H4:n mukaan myös annettava mahdollisuus siihen, vaikka asiassa haluttaisiinkin päästä nopeasti eteenpäin. Käräjäoikeustulkkauksille on ominaista latautunut ilmapiiri, minkä vuoksi on ymmärrettävää, että tilanne voi aiheuttaa tulkattavissa kiihtymystä. Tämä johtaa joskus päällekkäispuhuntaan, jolloin tulkkaus käy vaikeaksi, ellei jopa mahdottomaksi. H4 totesikin ehdottavansa tulkattaville tällaisessa tilanteessa, että hän voi lopettaa tulkkauksen, koska tulkattavat vaikuttavat ymmärtävän toisiaan myös ilman tulkkia.

Joskus tulkki joutuu tilanteeseen, jossa maahanmuuttaja ei vastaa viranomaisen esittämään kysymykseen suoraan, vaan selittää asian ympärilyöreästi. H4 kuvaili tällaista tilannetta siten, että ikää kysyttäessä tavallisesti kerrotaan oma ikä lyhyesti (esimerkiksi ”Olen 50-vuotias.”), mutta että jotkut maahanmuuttajat eivät osaa vastata kysymykseen odotetulla tavalla. Esimerkissä 1 on esitetty, kuinka yksinkertainen kysymys voi synnyttää pitkän vastauksen, joka ei kuitenkaan anna tarvittavaa tietoa.

Esimerkki 1.

H4: tulee sillä tavalla jo- jonkun verran siihen taustaan että ja joku sano että hän ei ole ihan varma oikeestaan onko hän syntynyt siellä ja näin hän ei ei saanut syntymä(,)päivätodistustaan (,) seuraavana päivänä hän kertoo siellä seuraavana päivänä tai viikon päästä käydä isä rekisteröimässä (,) ja sitten siellä vain laitettiin syntymävuosi mutta (,) hän ei ole varma minkä ikäinen mutta sitte hänen (t) eh eno on sanonut että ehkä näin ja näin paljon

BT: että ehkä elokuussa ((haastateltavan naurua))

H4: ehkä ehkä hän ei hänen enonsa sanoo että hän ehkä kolmekymmentäviisi vuotta (,) mutta sitten siellä arviointilääkäri tai ihmisiä jotka arvioi ikää ikää an- antavat semmosille jotka ei tiedä mikä hänen ikänsä on @hän on antanut minulle neljäkymmentä (,) mitä mitä minkä ikäinen minä näytän@ ((haastateltavan naurua))

3.1.4 Tulkkausmenetelmät

Tulkkausteknisesti ottaen asioimistulkki voi valita kahden tulkkausmenetelmän välillä. Konsekutiivitulkaus on peräkkäistulkausta, jolloin tulkki kuuntelee lyhyen puhejakson ja tuottaa sanotun toiselle kielelle alkuperäisen puhejakson jälkeen. Useimmiten hän tekee muistiinpanoja, joiden turvin hänen on helpompi muistaa alkuperäinen puhe. Konsekutiivitulkkauksen hyviä puolia ovat tulkkeen nauhoitettavuus tarpeen tullen sekä mahdollisuus kuunnella niin alkuperäinen puhe kuin tulkekin. Sen haittana on puolestaan, että se vaatii kaksinkertaisen ajan verrattuna yksikieliseen tilanteeseen. (Colin & Morris 1996, 18.) Joskus aikaa kuluu jopa kolminkertainen määrä, koska alkuperäisen puheen ja tulkkeen tuottamisen lisäksi tulkin prosessointi vaatii oman aikansa (Salo 2007).

Konferenssissa konsekutiivisti tulkkaava tulkki voi kuunnella 3–12 minuutin puhejakson, jonka jälkeen hän tuottaa puheen toisella kielellä, tai hän voi tulkata virke virkkeeltä. Edellisen etuna on ajatuskokonaisuuksien helpompi hahmottaminen. Jälkimmäistä eivät kaikki tulkit suosi sen vuoksi, että siinä ajatuskokonaisuudet eivät heti aukene. Se on kuitenkin puhuja- ja yleisöystävällinen, sillä puhuja pystyy seuraamaan kuulijoiden reaktioita ja tarpeen tullen muotoilemaan omaa puhettaan. Kuulija ei puolestaan pitkästy eikä kadota punaista lankaa toisin kuin joskus odottaessaan tulketta kuunnellen ensin pitkän vieraskielisen version. (Kalina 1998, 23–24.)

Simultaanitulkkauksessa tulkki tulkkaa yhtä aikaa, kun hän kuuntelee puhujaa. Viesti pyritään välittämään samanaikaisesti kuulijalle, jolloin tulke tulee vain pienellä viiveellä. Simultaanitulkkausta käytetään yleisimmin konferenssitulkkauksessa, jolloin tulke välittyy kuulijan korvaan kuulokkeiden kautta. Simultaanitulkkauksen etuina on, ettei se pidennä tilannetta ja että sitä voi kuunnella rajaton määrä ihmisiä. Se vaatii kuitenkin erityistekniikkaa sekä ainakin kaksi tulkkia, jotka vuorottelevat noin puolen tunnin välein. (Colin & Morris 1996, 18–19.) Käytettäessä simultaanimenetelmää² on toivottavaa, että tulkki saa puherungon tai valmiin puheen hyvissä ajoin ennen tulkkausta, jotta hän voisi valmistautua tulkattavaan aiheeseen ja etsiä siihen liittyvää termistöä. Usein puheet saadaan kuitenkin viime tingassa, jolloin valmistautumisaikaa on vain niukalti. Jos puhe on tehty valmiiksi ja se luetaan paperista, puhe on nopeampaa, mikä tekee tulkkauksesta haastavampaa. (Phelan 2001, 8.)

Yksi simultaanitulkkauksen muoto on kuiskaustulkkaus. Toisin kuin käsite antaa ymmärtää, tulkki ei välttämättä aina kuiskaa, vaan tulkkaa pienellä äänellä kuulijan tai pienen kuulijajoukon istuessa aivan tulkin vieressä. Tämä muoto ei vaadi teknisiä välineitä eikä pidennä tilannetta. Se on kuitenkin raskas tulkille, jos hän joutuu pinnistelemaan kuullakseen sanotun. Haittana on myös, että niin kuulijat kuin tulkki joutuvat joskus istumaan kauan epämiellyttävissä asennoissa. (Colin & Morris 1996, 19.) Kuiskaäänellä puhuminen rasittaa lisäksi äänielimistöä, minkä vuoksi tulkit pyrkivätkin välttämään sitä. Ongelmia voivat aiheuttaa myös akustiset seikat. (Phelan 2001, 12.) Tulketta voi olla hankala kuulla tai tulkin voi olla hankala kuulla puhetta tulkkausympäristön äänten häiritessä. Jo pienimmätkin äänet ja muiden puhujien välihuomautukset häiritsevät tulkin kuulemista (Kalina 1998, 27).

² Materiaalin saaminen ennakkoon auttaa simultaanitulkkaustilanteiden ohella tietysti muissakin tulkkaustilanteissa.

3.2 Asioimistulkkkaus viranomaisen näkökulmasta

Sen lisäksi, että on tärkeää tuoda esiin asioimistulkkiensa omia käsityksiä heidän tekemästään työstä, sen haastavuudesta ja siinä kohdattavista vaikeuksista, on aivan yhtä merkittävää selvittää, millaisena viranomaiset näkevät asioimistulkin ja tämän työn. Tulkkauksilanteessa sekä tulkki että viranomaiset tekevät työtään ja asiakas on puolestaan se osapuoli, joka synnyttää työn tarpeen. On aivan luonnollista, että niin tulkkilla kuin viranomaisellakin saattaa olla eri näkemys omista ja toisen toimintatavoista tulkkauksilanteessa. Sekä tulkin että tulkkauksipalveluja käyttävän viranomaisen kyky eläytyä toisen ammatinharjoittamiseen on koetuksella (Wadensjö 1998b, 162). Tämän vuoksi olisikin erittäin tärkeää, että molemmat tutustuisivat toistensa toimenkuviin ja tehtäviin, jotta varsinaisessa tulkkauksilanteessa välttyttäisiin ikäviltä tilanteilta, jotka johtuvat ehkä ennakkoluuloista, tietämättömyydestä tai väärinkäsityksistä.

Aiemmin luvussa *3.1.1 Hyvän asioimistulkin ominaispiirteet* mainittu montrealilainen tulkkipankki työllistää 70 eri kulttuurin asiantuntijaa ja pystyy tarjoamaan tulkkauksipalveluja 50 kielellä. Kuten aiemmin esitettiin, tulkkipankki teetti ensimmäisten toimintavuosiensa jälkeen tutkimuksen, jonka tavoitteena oli selvittää, vastasivatko sen omat periaatteet ja tavoitteet vielä viranomaisten ja maahanmuuttajien odotuksia sekä olivatko tulkkipalvelun käyttäjät tyytyväisiä saamaansa palveluun. Kaiken kaikkiaan kyselyyn vastasi 288 terveydenhuoltoviranomaista (myöhemmin lyhennettynä th-viranomainen). (Mesa 2000, 68–69.)

Tulkkipankin saamista tutkimustuloksista ilmeni, että th-viranomaisten mukaan tärkeintä oli hyvä viestintä. Tällä he tarkoittivat lähinnä sitä, että ilman tulkkia viestintä maahanmuuttajan kanssa on riittämätöntä, jolloin sekä diagnoosin tekeminen on vaikeaa että riski ymmärtää hoitomenetelmät väärin kasvaa. Lähes kaikki (96 %) th-viranomaiset odottivat tulkkilta maahanmuuttajan kielen hyvää hallintaa sekä kykyä tiedottaa heille, mikäli asiakas ei ymmärrä (92 %). He luottivat myös siihen, että tulkki huomauttaa heille, jos ammattisanastoa täytyy selventää. Tulkeilta vaadittiin lisäksi

tarkkaa käännoästä. Vapaaehtoisten tulkkien (perheenjäsenet, ystävät jne.) tarkkaan käännoöseen luotti vain 3 %, kun taas ammattimaisen tulkkien tarkkaan käännoöseen uskoi 83 % th-viranomaisista. (Mesa 2000, 73.)

Kyselyyn osallistuneet th-viranomaiset ymmärtävät viestinnän muodostuvan muistakin seikoista kuin vain sanoista. Esimerkiksi maahanmuuttajan perhepiiriin on helpompi päästä tulkin avulla, minkä vuoksi yhteistyötä tulkin kanssa arvostetaan viranomaisten keskuudessa. Vastauksissa ilmeni myös ristiriitoja: vaikka th-viranomaiset toisaalta pitivät arvossa tulkin apua laatia hoitosuunnitelma maahanmuuttajan arvot ja kulttuuri huomioon ottaen, piti vastaajista toisaalta vain 72 % erittäin tärkeänä kulttuuriin liittyvien seikkojen selventämistä. (Mesa 2000, 73–74.)

Kaiken kaikkiaan ammattimaisiin asioimistulkkkeihin luotettiin noin kaksi kertaa enemmän kuin vapaaehtoisiin tulkkkeihin. Tulkkipankin tulkkien koettiin vapaaehtoisiin tulkkkeihin verrattuna hallitsevan paremmin esimerkiksi viranomaisen kielen, tulkkkaavan tarkemmin, kunnioittavan arvoja, herättävän enemmän luottamusta sekä pysyvän useammin neutraalina. Ero ammattimaisen ja vapaaehtoisen tulkin välillä kulttuurituntemuksessa tai maahanmuuttajan kielen osaamisessa ei puolestaan ollut kovin iso. Vastanneista 88 % oli tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä tulkkipankin tulkkkeihin. (Mesa 2000, 74–75.) Tutkimustuloksista voidaan siis päätellä, että odotukset tulkin työstä on asetettu korkealle, mutta että ammattitaitoisen tulkin työtä todella arvostetaan ja häneen luotetaan. Tulkki nähdään selvästi tasavertaisena viranomaisen kanssa ja yhtenä osana myötävaikuttamassa esimerkiksi maahanmuuttajan terveydenhuollon järjestymisessä.

Viranomaisten käsityksiä tulkin tehtävistä ja tulkkiin kohdistuvia odotuksia on selvittänyt myös Pöchhacker (2000). Vuonna 1997 Wienin terveydenhuolto- ja sosiaalitoimen työntekijöille laadittiin kysely, johon vastasi yhteensä 629 lääkäriä, sairaanhoitajaa, terapeuttia ja sosiaalityöntekijää. Kyselyn otsikkona oli ”*Mihin vaatimuksiin sellaisten henkilöiden olisi vastattava, joiden tehtävänä on mahdollistaa*

ongelmaton ymmärrys ei-saksankielisten kanssa? ”. Vastausvaihtoehtoina olivat merkityksetöntä, pikemminkin tärkeää ja erittäin tärkeää. (Pöchhacker 2000, 246–247.)

Tutkimustuloksista kävi ilmi, että tärkein vaatimus oli selvästi vaitiolo, jota 90 % vastaajista piti erittäin tärkeänä. Vastanneista 67 % vaati ennen kaikkea täydellistä neutraalisuutta. Täydellistä kaksikielisyyttä piti erittäin tärkeänä 48 % vastanneista. (Pöchhacker 2000, 248–249.) Mesan (2000) esittelemistä tutkimustuloksista ilmeni, ettei kulttuuriasiantuntijuutta pidetä viranomaisten keskuudessa kovin tärkeänä. Samansuuntaisia tuloksia saatiin myös itävaltalaisille terveydenhuolto- ja sosiaalitoimen työntekijöille tehdyllä kyselyllä. Vain 28 % kuvaili perusteellista kulttuuriasiantuntijuutta erittäin tärkeäksi. Merkityksettömänä sitä piti peräti 18 % vastanneista. Pikemminkin tärkeäksi kulttuuriasiantuntijuuden koki 54 % vastanneista. (Pöchhacker 2000, 248–249.)

Merkityksettömänä seikkana vastanneet (74 %) pitivät sitä, onko tulkkina toimiva oikeuden virallistama tulkki. Myöskään ylioppilastason koulutusta ei pidetty tärkeänä, sillä 66 % vastanneista koki sen merkityksettömäksi seikaksi. Merkityksetön kriteeri oli lisäksi se, että tulkkina toimiva olisi samaa sukupuolta kuin viranomaisen asiakas (62 % vastanneista). Asiakkaan kanssa samaan kulttuuriin kuulumista piti merkityksettömänä 44 % terveys- ja sosiaalitoimen työntekijöistä ja pikemminkin tärkeänä 43 %. Kärkitilaa kategoriassa ”*pikemminkin tärkeää*” piti vaatimus perusteellisesta lääketieteellisestä tai sosiaalityöhön liittyvästä asiantuntemuksesta (riippuen kyselyyn vastanneen toimesta), jota vaati tulkilta 53 % vastanneista. (Pöchhacker 2000, 248–249.)

Ei-saksankielisten sekä terveys- ja sosiaalitoimen työntekijöiden välisessä viestinnässä tulkin tehtäviin kuuluu vastanneista 96 %:n mielestä myös väärinymmärryksistä huomauttaminen sekä 92 %:n mukaan erilaisten lomakkeiden täyttämisen asiakkaan kanssa. Lisäksi asiakkaan epäselvien ilmaisujen selvittäminen suoraan asiakkaalta kuului 88 %:n mukaan tulkin tehtäviin. 66 % oli sitä mieltä, ettei tulkki saa jättää epäolennaisia ilmaisuja tulkkaamatta säästääkseen aikaa. Toisaalta kuitenkin asiakkaan

perinpohjaisten ilmaisujen tiivistämistä (73 %) pidettiin tulkin tehtävinä samoin kuin ilmaisujen yksinkertaistamista (82 %) ja erikoisalan termien selvittämistä asiakkaalle (87 %). (Pöchhacker 2000, 252–253.)

Koska tämän työn tarkoituksena on tarkastella Suomessa toimivien asioimistulkkien työtä, on tärkeää, että myös suomalaisten viranomaisten käsityksiä tulkkauksesta ja tulkeista tuodaan esiin. Aiheeseen liittyviä laajempia tutkimuksia on kuitenkin vain vähän, minkä vuoksi tässäkin tutkimuksessa ainoana suomalaista näkemystä edustavina tutkimuksina on esitelty Palmun (2003) ja Mäntysen (2003) pro gradu -tutkielmat.

Suomalaisten viranomaisten käsityksiä asioimistulkeista selvitettiin Palmun (2003) pro gradu -tutkielmassa, jota varten hän haastatteli oikeuden edustajia ja pyrki selvittämään, millaisia kokemuksia ja näkemyksiä heillä on oikeustulkkauksesta ja millaista sen tulisi heidän mukaansa olla. Kun tiedetään, mitä he odottavat tulkkaukselta ja tulkilta, vääriä käsityksiä voidaan korjata ja heille voidaan antaa paremmin ohjeita, kuinka tulkin kanssa toimitaan. Näkemykseni mukaan on otettava huomioon, että myös tulkin pitäisi tuntea (oikeus)viranomaisen toimintatavat, jolloin yhteistyön kehittämistarve ei rajoittuisi johtumaan ainoastaan viranomaisen tietämättömyydestä. Molemmilla on varmasti opittavaa toisiltaan.

Yleisesti ottaen Palmun (2003) tutkimuksesta ilmeni, että tulkki mielletään usein kieltä kääntäväksi koneeksi, jonka käyttäminen vaatii enemmän aikaa kuin yksikielinen tilanne. Etenkin puheenjohtajina toimivat henkilöt toivoivat, ettei heidän tarvitsisi huomioida tulkkia. Esimerkiksi tulkkaustavasta ei olisi välttämätöntä sopia, ja tulkki saisi itse päättää tauotuksista. Tärkeintä oikeuden edustajien mielestä oli se, että kaikki tieto välittyy heille virheettömästi ja puolueettomasti. Jutun käsittelyn pitkittymistä ei pidetty yhtä haitallisena kuin suoranaisia virheitä. Kaiken kaikkiaan haastateltavat pitivät pätevänä tulkkina sellaista henkilöä, joka tulkkaa täsmällisesti ja virheettömästi, on puolueeton, esiintyy varmasti ja on selkeäsanainen, hallitsee juridiset termit ja on riittävän kielitaitoinen. (Palmu 2003, 51.)

Palmun (2003) tekemistä haastatteluista ilmeni, että jos tulkin työssä oli ilmennyt ongelmia, häneen ei enää luotettu. Hänen suoritustaan alettiinkin tarkkailla, mikäli oikeuden edustajien kielitaito mahdollisti tämän. Tästä johtuen haastateltavat eivät voineet keskittyä kunnolla omaan työhönsä. Tulkista saatu vaikutelma määräiti pitkälti käsitystä siitä, onko hän pätevä vai ei. Epävarmuutta ilmaisevia piirteitä, kuten epärointiä, miettimistä tai tarkentavia kysymyksiä, ei siis sallittu kovinkaan paljon. (Palmu 2003, 51–52.) Tarkentavat kysymykset eivät kuitenkaan yleensä kerro epäpätevyydestä, vaan vastuullisuudesta. Voidaan siis päätellä, että viranomaisten (ja maahanmuuttajien) tietoisuutta voidaan lisätä vain tuomalla asioimistulkin työtä ja toimenkuvaa enemmän esille, jolloin esimerkiksi Palmun haastateltavien esiin tuomaa tarkentavien kysymysten esittämistä ei pidettäisi huonona vaan hyvänä asiana.

Palmun (2003) haastateltavien vastauksista ilmeni pieni ristiriita, sillä vaikka tulkilta toisaalta vaadittiin hyvää juridisten termien hallintaa, ei tälle toisaalta annettu aina mahdollisuutta valmistautua suoritukseen. Joissakin tapauksissa asiakirjoja ei suostuttu toimittamaan tulkille ollenkaan. Vaikka tulkilla siis on vaitiolovelvollisuus, ei häneen aina luoteta niin paljon, että hän saisi juttuun liittyvää materiaalia, jonka avulla hän voisi valmistautua tulkkaustilanteeseen. Epäiltiin, etteivät asiat pysyisi salassa ennen istuntoa tai että tulkki lisäisi tulkkeeseen asiakirjoissa ollutta tietoa. Kielteiset asenteet tietojen luovuttamiseen saattoivat johtua siitä, että hänet koettiin ulkopuoliseksi henkilöksi, joka siis toimii erillään jutusta. Häntä ei koettu henkilöksi, jonka työn avulla asia voitaisiin ratkaista, vaan pelkäksi työvälineeksi, käännskoneeksi. (Palmu 2003, 42.) Tuloksista voi jokseenkin päätellä myös, ettei tulkin työtä aina arvosteta kovin korkealle, vaan häntä pidetään lähinnä välttämättömänä pahana.

Hämmästyttävä mielipide Palmun (2003) haastateltavilla oli mielestäni se, ettei kulttuuriasiantuntijuuden katsottu kuuluvan tulkin rooliin ja ettei tulkin ajateltu voivan toimia kulttuuriasiantuntijana tulkkaamisen ohella. Päinvastoin koettiin, että kulttuurieroista kertomalla tulkki saattaisi vaikuttaa parantavasti tuomioon. Oikeuden ja tulkkien yhteistyössä on paljon kehittämistä. Esimerkiksi tulkin rooli olisi nähtävä laajempaan kuin pelkkänä käännskoneena, istuntotilanne olisi nähtävä myös tulkin

näkökulmasta ja tulkkaus toimintana olisi ymmärrettävä paremmin. (Palmu 2003, 52–53.)

Mäntysen (2003) pro gradu -tutkielmassa tarkastellaan tulkin roolia ja toimintaa työvoimaviranomaisen näkökulmasta. Mäntynen haastatteli tutkimustaan varten viittä pirkanmaalaista työvoimaneuvojaa tai -ohjaajaa, jotka käyttävät tulkkia viikoittain työssään. Hänen haastateltaviensa mukaan ihanteellisessa tilanteessa tulkataan kaikki asiakkaan ja viranomaisen puheenvuorot kattavasti ja luotettavasti. Tulkki ei kyseisessä tilanteessa tuo itseään ja omia mielipiteitään esille eikä ota kantaa tapahtuviin asioihin. Lisäksi paljastui, ettei asioimistulkkauksen käytäntö ole aivan ihanteiden tasalla, sillä haastateltavat olivat maininneet paljon tilanteita, joissa tulkin toiminta oli jättänyt toivomisen varaa. (ks. tarkemmin Mäntynen 2003.)

Mäntysen (2003) saamat tulokset osoittivat kaiken kaikkiaan, että tulkkausta pidetään työvoimaviranomaisten keskuudessa hyvänä asiana muun muassa siksi, että sillä voidaan taata maahanmuuttajan oikeusturva. Tulokset antoivat myös sen vaikutelman, että tulkkeja arvostetaan ja pidetään tarpeellisina ja että heidät koetaan nyt aiempaa ammattitaitoisemmiksi, mikä varmasti ilahduttaa ammattikuntaa. Edelleen kuitenkin ammattimaisen tulkin sijasta saatetaan käyttää ystävää tai sukulaista viestinnän mahdollistajana, mikäli esimerkiksi asiakastapaamista ei ole ennalta sovittu tai tulkikeskuksesta ei saada tulkkia. (Mäntynen 2003, 95–102.) Toisaalta siis toivotaan ammattitaitoista tulkkia, mutta toisaalta saatetaan käyttää tulkiksi kouluttamatonta henkilöä asioimistilanteessa. Vaikuttaa kuitenkin siltä, että epäpätevää tulkkia käytetään vain hätätapauksessa.

Ammattitaitoinen tulkki tulkaa Mäntysen (2003) haastattelemien työvoimaviranomaisten mukaan kattavasti, luotettavasti ja puolueettomasti ja niin, että asiasisältö välittyy sekä viranomaiselta asiakkaalle että päinvastoin. Tärkeänä haastateltavat pitivät myös, että tulkki kehittää ammattitaitoaan esimerkiksi tutustumalla työvoimahallinnon julkaisuihin ja materiaaleihin. Samoin kuin Palmun (2003) tutkimustuloksista ilmeni, nousi myös Mäntysen (2003) haastatteluista esiin se,

ettei tulkin kulttuurieroihin liittyviä kommentteja toivottu varsinaisessa asiakastilanteessa. Kuitenkin tulkkien aika ajoin viranomaisille järjestämää kulttuurikoulutusta pidettiin arvossa.

3.3 Asioimistulkkkaus maahanmuuttajan näkökulmasta

Maahanmuuttajien käsityksiä asioimistulkkkauspalveluista on tutkittu melko vähän. Tämä on ymmärrettävää, sillä tutkimusta maahanmuuttajien suhtautumisesta asioimistulkkaukseen ja käsityksiä tulkin työstä ja roolista hankaloittavat tietyt seikat. Ensinnäkin tutkimuksen tekeminen olisi kallista, jos jokaista maahanmuuttajan haastattelua varten olisi hankittava tulkki tai jos kyselylomakkeita pitäisi kääntää usealle eri kielelle. On myös kyseenalaista, olisivatko vastaukset luotettavia. Haastattelun ollessa kyseessä kysymykset ja vastaukset täytyisi tulkata, jolloin syntyy epävarmuutta siitä, tulkaako tulkki kaiken sanotun mitään siihen lisäämättä ja mitään pois jättämättä vai kaunisteleeko hän vastauksia peitelläkseen esimerkiksi negatiivisia kommentteja. Onhan tulkilla oma lehmä ojassa kyseisessä tilanteessa. Ehkä maahanmuuttaja ei myöskään uskaltaisi tulkin kuullen puhua odotuksista ja negatiivisista kokemuksista.

Edellä luvuissa *3.1.1 Hyvän asioimistulkin ominaispiirteet* ja *3.2 Asioimistulkkkaus viranomaisen näkökulmasta* mainitussa tulkkipankin teettämässä tutkimuksessa maahanmuuttajat muodostivat oman kohderyhmänsä. Kyselyyn vastasi yhteensä 66 maahanmuuttajaa. Heidän vastauksistaan kävi ilmi, että tulkilta odotettiin ensisijaisesti kielellistä asiantuntijuutta. Vapaaehtoisia tulkkeja ei haluttu tulosten mukaan käyttää mielellään, sillä asiakkaat pelkäsivät henkilökohtaisten asioiden leviävän muiden yhteisön jäsenten tietoisuuteen ja tunsivat jäävänsä lisäksi kiitollisuudenvelkaan. Niinpä suurin osa vastaajista piti parempana vaihtoehtona ammattitaitoista tulkkia, kun heillä on käyntiä terveydenhuollossa tai sosiaalityöntekijän luona. Samoin kuin th-

viranomaiset myös maahanmuuttajat luottivat enemmän ammattitaitoiseen kuin vapaaehtoiseen tulkkiin mitä tulee tulkkauksen tarkkuuteen. (Mesa 2000, 72.)

Mitattaessa maahanmuuttajien tyytyväisyyttä tulkkipankin palveluihin selvisi, että tulkkipankin itselleen asettamat tavoitteet ja maahanmuuttajien odotukset kohtaavat, mistä voidaan päätellä, että palveluihin ollaan erittäin tyytyväisiä. Tulkin todettiin osaavan sekä maahanmuuttajan että viranomaisen kielen (96 %), puhuvan sanoilla, joita maahanmuuttaja ymmärsi (98 %) sekä kuuntelevan huolellisesti ja olevan hienotunteinen (95 %). Lisäksi tulkin koettiin auttavan ymmärtämään tilanne ja sanovan, mitä maahanmuuttajan olisi sanottava (97 %). Vastausten mukaan tulkki myös kunnioittaa maahanmuuttajan uskomuksia ja arvoja (95 %). (Mesa 2000, 72–73.) Tulokset eivät kerro ainoastaan käyttäjien tyytyväisyydestä, vaan osoittavat myös, mitä asioita tulkilta odotetaan ja mitä seikkoja hänen toiminnassaan pidetään arvossa.

Kadric (2004) on tutkinut näkyvän oikeudenmukaisuuden merkitystä oikeustulkkauksessa. Näkyvällä oikeudenmukaisuudella tarkoitetaan sitä, ettei oikeus pelkästään tapahdu, vaan oikeuden tapahtuminen on myös nähtävä. Oikeussalin viestintätilanteille on ominaista, että osapuolten odotukset poikkeavat toisistaan. Esimerkiksi oikeuden edustajilla on tietyt toimintatavat ja normit, jotka ohjaavat heitä. Niitä ei kuitenkaan maahanmuuttaja välttämättä tunne, jolloin hän ollessaan epävarma turvautuu tulkkiin. Maahanmuuttajalla on siis odotuksia asiatarason lisäksi myös tunnetasolla. Tämä ilmenee kommentteina, kuten ”*Mitä nyt tapahtuu?*” ja ”*Kerro oikeudelle, mitä tarkoitan.*” Tulkin odotetaan olevan puolestapuhuja tai avustaja. (Kadric 2004, 195–196.)

Kadricin (2004) kuvailema tilanne koskee etenkin Itävaltaa. Siellä tulkkia saatetaan pitää useammin avustajana kuin Suomessa, sillä Itävallassa tulkkauspalvelut eivät maahanmuuttajalle ole samalla lailla maksuttomia kuin täällä. Näin ollen tällaiset odotukset eivät ihmetytä, vaan ovat pikemminkin ymmärrettäviä. Lisäksi maahanmuuttajan näkökulmasta tulkki on ainoa henkilö, joka ymmärtää häntä niin kielellisesti kuin kulttuurisestikin (Kadric 2004, 196). Tämä seikka pätee Suomessakin,

mikä ilmenee siten, että tulkilta pyydetään joskus apua käytännön asioissa tai hänelle jutellaan kuin tuttavalle.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA AINEISTO

4.1 Tiedonkeruumenetelmän valinta

Tieteellisessä tutkimuksessa on valittavana useita eri tiedonkeruumenetelmiä, joista yksi on tutkimushaastattelu. Sen eri lajeja ovat lomake-, avoin ja teemahaastattelu (Hirsjärvi & Hurme 1979, 38). Tutkimuslajeilla on sekä yhdistäviä että erottavia piirteitä. Haastattelulle ominaisia piirteitä ovat esimerkiksi ennaltsuunniteltavuus, tutkittavaan aiheeseen ennakkoon tutustuminen niin teoriassa kuin käytännössäkin, haastattelun alullepano ja ohjaus haastattelijan toimesta sekä luottamuksellisuus. Eroja synnyttävät kysymysten muotoilun kiinteys ja haastattelijan tekemä tilanteen jäsentäminen. (Hirsjärvi & Hurme 1979, 41–42.)

Lomakehaastattelu on haastattelulajeista käytetyin. Siinä haastattelu tapahtuu lomakkeessa olevien kysymysten ja väitteiden mukaan, tietyssä järjestyksessä ja muodossa. Ongelmia aiheuttavat lomakkeen ja kysymysten muotoilu. Valitut käsitteet ja vaihtoehdot kuvastavat pikemminkin haastattelijan kuin haasteltavan maailmaa, minkä vuoksi haastateltavan kannalta ”oikeaa” vaihtoehtoa ei ole välttämättä mahdollista valita. Lisäksi saatu tieto on usein vain pintapuolista. Menetelmän etuja ovat puolestaan mahdollisuus saada suuri määrä koehenkilöitä sekä tietojen nopea käsiteltävyys. Kustannukset jäävät muihin haastattelulajeihin verrattuna pieniksi. (Hirsjärvi & Hurme 1979, 43–52.)

Avoimessa haastattelussa kysymyksiä ei ole ennalta laadittu ja aiheet voivat koskea melkein mitä tahansa. Menetelmä sopii hyvin, kun halutaan tutkia asiaa, jossa haastateltavien kokemukset poikkeavat toisistaan. Avoimessa haastattelussa jotakin aihetta voidaan käsitellä pidempäänkin ennen kuin keskitytään toiseen aiheeseen. Myös heikosti tiedostamattomien seikkojen selvittämisessä on hyvä käyttää kyseistä

haastattelulajia. Kustannukset sekä työmäärä analyysivaiheessa ovat muihin haastattelulajeihin verrattuna suuret. (Hirsjärvi & Hurme 1979, 43–52.)

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelu, jossa on etukäteen valittu tietyt teemat, mutta jossa kysymyksiä ei ole muotoiltu tarkasti eikä esittämisjärjestystä päätetty. Haastattelulaji sopii käytettäväksi samoissa tilanteissa kuin avoin haastattelu. Myös teemahaastattelussa koehenkilöitä on vähän, mutta kustannukset ja analyysivaiheen työmäärä kasvavat suuriksi. (Hirsjärvi & Hurme 1979, 49–52.)

Teemahaastattelu sopii tutkimusmenetelmäksi edellä esitetyn lisäksi myös silloin, kun tutkija ei tunne tutkittavaa asiaa kovin hyvin tai tutkimusasetelmaa ei ole tarkoin määrätty (ks. Routio 2007). Lisäksi on todettu, että haastateltavaksi useimmat ihmiset suostuvat mielellään, kun taas halukkuus vastata kyselyihin on vähentynyt niiden käytyä niin yleisiksi. Tutkijan kannalta ihanteellisessa tilanteessa vastaaja on kiinnostunut tutkittavasta asiasta tai se on hänelle tärkeä. Jos näin ei ole, on parasta, että tutkija motivoi jotenkin vastaajaa, kuten selostamalla tutkimuksen tärkeyttä. (ks. Hirsjärvi & Hurme 1979.)

”Lyhyesti sanottuna teemahaastattelu on tutkimusmenetelmä, jossa tutkija valitsee sen, mistä puhutaan (teemat), mutta antaa haastateltavan kertoa pitkään, omilla sanoillaan, omilla jäsennyksillään, omilla esimerkeillään ja omassa järjestyksessään sen, mitä asiasta haluaa sanoa. Teemahaastattelun avulla tavoitellaan haastateltavien näkökulmaa, tietämystä ja ymmärrystä tutkittavasta asiasta. Haastattelujen on tarkoitus olla sen verran samanlaisia (keskenään), että suurempaan aineistoon kertyy tietoa halutusta asiasta. Samalla puheen haastattelussa pitäisi kuitenkin olla sillä tavalla vapaata, että sen kautta voi tulla esiin ajatuksia, joita tutkija ei ole ennen tullut ajatelleeksi.” (Kunelius 2005.)

Käytän tutkimusmetodina tutkimuksessani teemahaastattelua, koska koin sen palvelevan parhaiten tutkimukseni kannalta olennaisten asioiden selvittämisessä. Harkitsin myös kyselylomakkeen käyttämistä tutkimusmetodina. Kyselylomakkeen kysymys voi olla suljettu tai avoin. Suljetuissa kysymyksissä ongelmana on se, että

vastausvaihtoehtoista saattaa puuttua juuri se, joka olisi lähimpänä vastaajaa. Avoimet kysymykset on puolestaan esitettävä niin, että vastaaja kertoo kaikista niistä asioista, joista kyselylaatija haluaa tietoa. (Routio 2007.)

Olisin lähettänyt kyselylomakkeen kaikkiin Suomen tulkkikeskuksiin, jolloin otos olisi todennäköisesti ollut isompi kuin haastattelussa. Kyselyyn liittyy kuitenkin omat riskinsä, kuten se, että kysely täytetään vain kerran eikä vastaajaa ole mahdollista tunnistaa, jos tarvetta lisäkysymyksille ilmenee. Niiden esittäminen saattaa usein olla tarpeen. Koska en tiennyt tarpeeksi asioimistulkkauksesta laatiakseni sitä koskien kysymyksiä, joihin voi vastata yksinkertaisesti ei tai kyllä, totesin haastattelun olevan paras metodi. Yksi tärkeä syy luopua kyselystä oli erään Suomen tulkkikeskuksessa toimivan esimiehen kommentti, jonka mukaan asioimistulkit saavat viikoittain kyselyjä postitse tai sähköpostitse, eivätkä ehdi tai viitsi vastata niihin. Kuten Hirsjärvi ja Hurme (1979, 29) toteavat, ihmiset suostuvat helpommin haastateltaviksi. Niin kävi ainakin tässä tutkimuksessa, sillä sain vaivattomasti kuusi asioimistulkkia haastatteluun. Lisäksi halusin kuulla asioimistulkkien vastaukset siinä muodossa kuin he ne haluavat esittää. Näin ollen jokaisessa vastauksessa asioimistulkin oma persoonallisuus tulee esiin, mikä kyselylomakkeissa jäisi puuttumaan.

Anonymiteettisuojaan säilyttämiseksi haastateltavien tarkkoja toimipaikkoja ei tässä tutkimuksessa ilmoiteta. Tutkimuksen haastateltavat työskentelevät asioimistulkkeina jossakin kunnallisessa tulkkikeskuksessa. Myöskään tulkin kieliparia ei ilmoiteta. Tärkeintä tämän tutkimuksen kohdalla ovat taustatiedot tulkkaukokemuksesta sekä se, että haastateltavat ovat nimenomaan kuukausipalkalla työskenteleviä tulkkeja, joilla tulkkaukstuenteja ja -tilanteita kertyy viikossa keskimäärin saman verran ja enemmän kuin freelance-tulkeilla.

4.2 Haastattelun kulku

Otin ensin yhteyttä kahden Suomessa toimivan tulkkikeskuksen johtajaan ja kysyin heiltä, olisiko heidän tulkkiensa joukossa halukkaita tulemaan haastatteluun. Sain yhteensä kuuden tulkin suostumuksen. Tein viisi haastattelua vuoden 2006 marras-joulukuun taitteessa ja yhden haastattelun tammikuussa 2007 tulkkikeskusten tiloissa. Kaikki tulkit antoivat luvan haastattelujen nauhoittamiseen, mikä helpotti myöhemmin vastausten analysointivaiheessa. Olin pyytänyt tulkkeja varaamaan 1–1,5 tuntia haastattelua varten. Kaikki haastattelut kestivät alle 1,5 tuntia, ja haastatteluista kolme vähän alle tunnin.

Olin laatinut käsiteltävät aihepiirit etukäteen ja kirjoittanut osan kysymyksistä valmiiksi paperille. Koska haastattelu on vuorovaikutustilanne, joka etenee omalla painollaan, kaikkea ei voi suunnitella ennakkoon valmiiksi. Haastattelussa mukana oli haastattelurunko, joka on tämän tutkimuksen liitteenä (liite 2). Teemahaastattelussa kysymykset voidaan muotoilla eri tavalla tai ne voidaan esittää eri järjestyksessä teemojen eli aihepiirien pysyessä kuitenkin samoina (Tiittula & Ruusuvuori 2005, 11). Kysymykset tulee siis esittää sitä mukaa kuin ne tuntuvat luontevilta eikä väkinäisessä, ennalta määrättyssä järjestyksessä. Kaikkia kysymyksiä ei tarvinnut edes esittää, sillä monet asiat tulivat itsestään esiin haastateltavien puhuessa. Haastatteluni rakentui seuraavista teemoista: taustakysymykset (tulkkiauskielet ja -kokemus), koulutus, itsensä kehittäminen ammatillisesti, hyvän tulkin ominaisuudet, motivaatio, työn vaikeudet sekä yhteistyö tulkattavien kanssa.

Olin lähettänyt tulkkikeskusten johtajille saatekirjeen (liite 3), jonka pyysin antamaan etukäteen tulkeille. Kirjeeseen olin laittanut aihepiirit, joista tulisin haastattelussa kysymään tai joita pyysin tulkkien pohtivan ennalta. Lisäksi olin liittänyt kirjeeseen avoimia kohtia, joihin pyysin tulkkeja listaamaan työssään vaativiksi kokemansa asiat. Näin ollen tulkit tiesivät joiltakin osin, mitä asioita ottaisin haastattelussa esiin. Pidin tätä hyvänä asiana, sillä he saivat etukäteen miettiä vastauksia, jolloin ne kenties ovat monipuolisempia ja informatiivisempia. Yllättävät aiheet ja kysymykset saattavat saada

vastaajan hämilleen, minä vuoksi vastaus jää lyhyeksi ja jotain tärkeää voi jäädä sanomatta. Vain pari tulkkia oli täyttänyt avoimet kohdat, mutta kaikki kertoivat kuitenkin pohtineensa asiaa ja toivoivat voivansa sanoa ne suullisesti. Tutkimuksen kannalta olennaista ei siis ollut saada vastauksia kirjallisesti, vaan vastauksia ylipäänsä, mikä haastatteluissa toteutuikin. Vain H1 ja H2 laittoivat vaativat asiat tärkeysjärjestykseen, kuten olin pyytänyt. Muiden vaativiksi kokemat asiat ovat sekalaisessa järjestyksessä.

H2:n haastattelu keskeytyi kaksi kertaa ja H6:n haastattelu kerran, kun haastattelutilaan tuli joku. Nauhoitus pysäytettiin siksi aikaa ja haastatteluja jatkettiin vasta sitten, kun keskeytyksen aiheuttanut henkilö oli poistunut huoneesta. H5 tuli haastatteluun myöhässä. Hänellä alkoi tulkkaus haastatteluun varatun ajan jälkeen, minkä vuoksi haastattelua ei voitu venyttää loppuun. Viimeiseen kysymykseen hän pystyi vastaamaan vain lyhyesti. Se ei kuitenkaan häirinnyt tiedonsaantia, sillä loppuun hän lähinnä kertaili aiemmin sanomaansa.

Litteroin myöhemmin kaikki haastattelut, mikä helpotti työtä analysointivaiheessa. Valitettavasti C-kasettien äänenlaatu oli paikoitellen hieman heikko, minä vuoksi kaikissa haastatteluissa on kohtia, joista ei saa selvää. Kuulemista vaikeutti myös se, että suurimmalla osalla (5/6) haastateltavista äidinkieli ei ollut suomi. Epäselvät kohdat saattavat siis olla pelkkää muminaa ennen varsinaista sanaa, keskeneräisiä sanoja tai sanoja, jotka taivutetaan tai lausutaan väärin. Huolimatta siitä, että vastauksia voi olla paikoitellen vaikea ymmärtää kielellisesti, olen jättänyt esimerkit litteroituun muotoon. Näin lukija voi tulkita vastauksia myös itse ja haastateltujen persoonallisuuskin säilyy vastauksissa.

Käytän tutkimuksessa haastatelluista lyhenteitä H1, H2, H3, H4, H5 ja H6. Omat puheenvuoroni olen merkinnyt nimikirjaimillani BT. Tässä tutkimuksessa ei pohdita äänenpainojen tai taukojen mahdollisia merkityksiä. Pisteiden ja pilkkujen sijaan olen kuitenkin käyttänyt taikomerkkejä, jotka tauon pituudesta riippuen voivat olla (,), (t), (tt) tai (ttt). Lukija voi tehdä tauoista itse mahdollisia päätelmiä. Koska viidellä

kuudesta äidinkieli ei ole suomi, voivat äänenpainot olla peräisin heidän äidinkieltensä intonaatiosta ja tauot puolestaan hetkiä, joina he miettivät, kuinka jokin asia sanotaan suomeksi. Eri otteet olen numeroinut (esimerkki 1, jne.), jotta lukija pystyisi paremmin seuraamaan tekstiä, kun viitataan niihin tekstissä. Seuraavassa on esitetty tässä tutkimuksessa käytetyt litterointimerkit sekä niiden merkitykset. Kolme ensimmäistä merkkiä ovat suoraan Ruusuvuoren ja Tiittulan (2005, 303) teoksesta, viisi viimeisintä ovat peräisin samasta teoksesta, mutta mukailtuja versioita. Haastattelijan ja haastateltavan merkit ovat itse muotoiltuja.

lii- – sana jää kesken

@ – äänensävyyn muutos, esimerkiksi toisten puhetta referoitaessa

(()) – kaksoissulkeiden sisällä litteroijan kommentteja ja selityksiä tilanteesta

BT – haastattelija

H1 jne. – haastateltava

[] – päällekkäispuhunta

(.) – puheen jaksottumiseen liittyvä, lähes huomaamaton tauko

(t) – lyhyt tauko (haastateltava esimerkiksi hakee sanaa)

(tt) – keskipitkä tauko (muutaman sekunnin tauko)

(ttt) – pitkä tauko (usean sekunnin kestävä tauko)

4.3 Haastateltujen esittely

Haastattelemanani asioimistulkit ovat saaneet kukin hieman erilaisen koulutuksen. H1 on opiskellut yliopistotason kääntäjänkoulutuslaitoksessa, mutta ei ole suorittanut opintojaan aivan loppuun asti. Sekä H1, H2 että H6 ovat osallistuneet oppisopimuskoulutukseen, jonka päätteeksi he suorittivat asioimistulkin näyttötutkimon. H6 on lisäksi osallistunut toisessa Pohjoismaassa muutaman

kuukauden kestäneeseen asioimistulkin koulutukseen ja Suomessa kuukauden kestäneelle kurssille kesäyliopistossa. H3 on saanut 14 viikkoa kestäneen koulutuksensa yliopiston täydennyskoulutuskeskuksessa. H4 ei ole suorittanut varsinaista tutkintoa ammattia varten, mutta on läpäissyt tulkkikeskuksen testit. H5 on suorittanut asioimistulkin näyttötutkinnon ja siihen liittyvän valmistavan koulutuksen yliopistossa. Tässä luvussa käytän käsitettä asioimistulkki, jotta nimike voidaan erottaa mahdollisista muista tulkinimikkeistä, joita haastateltavilla on voinut olla aiemmissa työtehtävissä. Jatkossa käytän asioimistulkin sijaan paikoitellen käsitettä tulkki sen lyhyden, luettavuuden sekä vaihtelun vuoksi.

H1 on toiminut asioimistulkkina yhteensä kahdeksan vuotta ja sitä ennen freelance-tulkkina erilaisissa liike-elämään ja humanitaariseen työhön liittyvissä tehtävissä. H2 on työskennellyt ensimmäisen puoli vuotta freelance-asioimistulkkina ja toiminut sen jälkeen kuukausipalkkaisena asioimistulkkina tulkkikeskuksessa yhteensä kuusi vuotta. H3 puolestaan on toiminut ensimmäiset seitsemän vuotta freelance-asioimistulkkina, minkä jälkeen hän aloitti vuonna 2000 työt kuukausipalkkaisena asioimistulkkina tulkkikeskuksessa. H4 on aloittanut kuukausipalkkaisena asioimistulkkina kaksi vuotta sitten. Sitä ennen hän työskenteli puoli vuotta freelance-asioimistulkkina. H5 on työskennellyt seitsemän vuotta freelance-asioimistulkkina vuoteen 2000 saakka. Siitä lähtien hän on toiminut kuukausipalkkaisena asioimistulkkina. H6 aloitti asioimistulkin työt Suomessa vuonna 1996, jolloin hän työskenteli ensimmäiset viikot freelance-asioimistulkkina, kunnes hänet sen jälkeen palkattiin kuukausipalkkaiseksi asioimistulkiksi.

Haastateltavien tulkkauskieliä ei mainita tulkkien kohdalla anonymiteettisuojaan vuoksi. Todettakoon kuitenkin yleisesti, että haastateltavien työkielet ovat venäjä–suomi, persia (pashtu sekä dari)/kurdi–suomi, albania–suomi ja arabia–suomi. Kaikki haastateltavat H5 lukuun ottamatta tulkkavat oman arvionsa mukaan keskimäärin 20 tuntia viikossa. H5 arvioi viikon keskimääräisen tuntimäärän olevan 15. Kaikki haastateltavat painottivat kuitenkin, että tuntimäärät voivat vaihdella suurestikin. Joskus päivän aikana voi olla vain yksi tulkkautunti tai joskus keskiarvo voi ylittyäkin.

Haastateltavista H2, H3, H4, H5, H6 tekee tulkkausten rinnalla usein ja H1 silloin tällöin myös käännöksiä.

5 AINEISTON ANALYYSI

Pääluvusta 3 *Asioimistulkkaukseen liittyviä odotuksia ja käsityksiä* tuli selvästi esille, että asioimistulkkauksen ihanteet ja normit eivät aina toteudu käytännössä, kun viranomaisen ja maahanmuuttajan välistä kommunikaatiota tulkataan. Viranomaiset saattavat toisaalta toivoa tulkilta apua hoitosuunnitelman laatimisessa (vrt. Mesa 2000) tai toisaalta pitää tulkkia vain kieltä kääntävänä koneena (vrt. Palmu 2003). Maahanmuuttaja ei puolestaan miellä tulkkia pelkäksi kieltä kääntäväksi koneeksi, vaan kokee tämän avustajakseen (vrt. Kadric 2004), jota tulkki ei asioimistulkkauksen ihanteiden eikä ammattisäännösten mukaan kuitenkaan ole (ks. liite 1).

Tässä luvussa tarkastelen haastatteluista saatuja tietoja asioimistulkkauksen käytännöistä ja työn luonteesta sekä peilaan vastauksia aiemmin tässä työssä esitettyihin käsityksiin ja tutkimustuloksiin. Tavoitteenani on selvittää, kuinka hyvin esitetyt ihanteet vastaavat käytännön työelämää sekä millaista asioimistulkin työ on Suomessa. Haastateltavina ovat siis olleet yhteensä kuusi asioimistulkkia, jotka työskentelevät kuukausipalkkaisina kahdessa Suomen tulkkikeskuksista.

5.1 Hyvän asioimistulkin kuvaus

Luvussa 3.1.1 *Hyvän asioimistulkin ominaispiirteet* on esitelty, mitä piirteitä hyvällä asioimistulkilla on oltava alan tutkijoiden ja asioimistulkkina toimivien mukaan. On tärkeää, että asioimistulkit noudattavat samoja eettisiä periaatteita. Suomessa asioimistulkkien ohjenuorana toimii ammattisäännöstö (ks. liite 1), jolla osaltaan voidaan varmistaa, että niin viranomaiset kuin maahanmuuttajat saisivat samanlaista palvelua huolimatta siitä, mistä maasta kukin on lähtöisin, mikä on kenenkin äidinkieli tai millaista tilannetta ollaan tulkkiaamassa. Eettisten periaatteiden ohella on yleisesti

ottaen lueteltu ja kuvailtu myös, millaisia luonteenpiirteitä hyvällä asioimistulkilla on. Teoriassa eri ihanteita on helppo luoda, etenkin jos ei itse ole työskennellyt asioimistulkkina, vaan voi pelkästään kuvitella, millaista työ on ja miten siinä on toimittava. Tämän vuoksi halusin toisaalta selvittää, millaisena ammatissa toimivat henkilöt näkevät ihanteellisen tulkin. Toisaalta asioimistulkkausta on tutkittu verrattain vähän suomalaisesta näkökulmasta, minkä takia halusin selvittää, millaista on toimia asioimistulkkina Suomessa. Tarkoituksena on verrata, kuinka pitkälle ihanteet vastaavat käytäntöä ja vaaditaanko tulkilta käytännössä enemmän.

Kaikki haastattelemani tulkit totesivat hyvän asioimistulkin noudattavan ammattisäännöstöä. Erityisesti neutraalisuuteen, puolueettomuuteen ja vaitiolovelvollisuuteen liittyvien vaatimusten noudattamista painotettiin. Useimmissa vastauksissa korostuivat hyvät viestintätaidot, itsensä kehittäminen ammatillisesti sekä tilanteen huomioon ottaminen ja toimiminen sen mukaisesti. Haastateltavien mukaan hyvä asioimistulkki on myös joustava.

Asioimistulkkauksen työnä perustuu H3:n mukaan vakioihin, joilla hän tarkoittaa juuri ammattisäännösten sääntöjä. Niiden on toteuduttava, jotta työnteko olisi mahdollista. Myös tulkkaamisen tekninen hallitseminen on tärkeää. Hyvä tulkki pitää tulkin roolissa eikä ota muita asioita hoidettavakseen. H2:n tavoin myös H3 on sitä mieltä, että tulkin on aina oltava valmis kouluttautumaan ja kehittämään itseään. Kaikkien haastateltavien mukaan tulkin on oltava joustava, koska aikataulut venyvät usein. Jos tulkilla ei siis ole kiire seuraavaan tulkkaukseen, tulkkaa hyvä tulkki haastateltavien mukaan niin kauan, että asia on selvitetty. H6 totesi lisäksi, että tulkin täytyy olla kärsivällinen eli tämän on keskityttävä ja samalla reagoitava hankalissa tilanteissa. Kaikki tulkit vaativat tunteiden pitämistä erillään työstä, ja vaikka tilanteet saattavat herättää tunteita, niiden ei saa antaa vaikuttaa tulkkaukseen. H4 totesi, että hyvä tulkki pystyy tulkkaamaan mitä tahansa asiaa ja tulee toimeen erilaisten ihmisten kanssa. Tulkin on oltava avoin ja ystävällinen, vaikkei pitäisikään tulkattavasta henkilöstä.

H1:n mukaan koulutus ei ole ainoa autuaaksi tekevä asia, vaan asioimistulkiksi mielivällä on oltava kielitaidon lisäksi ajattelemisen ja puhumisen lahja sekä hyvät viestintätaidot. Pelkkä kaksikielisyyskään ei H1:n käsityksen mukaan takaa mitään. Myös H6 totesi, ettei jotakin kieltä hyvin osaava henkilö välttämättä ole hyvä tulkki, sillä tämä saattaa jättää viestistä paljon pois. H1:n mukaan tulkilla täytyy olla myös valmiuksia muistaa oppimansa tieto, koska työ opettaa koko ajan uusia asioita. Sekä lyhytkestoinen että pitkäkestoinen muisti ovat tarpeen. Hyvä tulkki on täsmällinen, tarkka, rehellinen sekä kunnianhimoinen työssään. Hänen on siedettävä tilanteita, joissa ilmenee ongelmia ja selvittävä niistä mahdollisimman hyvin. H2 totesi, että tulkin on uskallettava pyytää tarkennusta epäselvissä tilanteissa.

H2 pitää hyvänä tulkkina sellaista henkilöä, joka on puolueeton, neutraali ja joka yrittää ajatella kansainvälisesti. Tulkin täytyy olla myös sosiaalinen. Tulkki ei esimerkiksi lasta tulkatessaan saa olla liian jäykkä, ja iäkstä henkilöä tulkattaessa on otettava kulttuuriin kuuluvat kohteliaisuustavat huomioon. H2:n mukaan neutraalisuuden vaatimuksesta on joustettava esimerkiksi kyseisissä tilanteissa, koska kulttuuriseikkojen huomiotta jättäminen antaisi tulkista tylyn kuvan. H4 on sitä mieltä, että tervehdyksillä ja kuulumisten vaihdolla voi laukaista jännitystä sekä vaikuttaa positiivisesti ilmapiiriin synnyttämällä luottamuksen tunteen molemmille tulkattaville osapuolille. Samansuuntaisesti ajattelee myös H5, jonka mukaan kohteliaisuuksien laiminlyöminen saattaisi luoda tulkista jopa epäluotettavan käsityksen.

5.2 Asioimistulkkausihanteiden toteutuminen tulkkauksitilanteissa

5.2.1 Yhteistyö viranomaisten kanssa

Tulkit ovat päivittäin tekemisissä eri viranomaisten kanssa. Tulkkien työpäivät vaihtelevat suuresti työmäärältään ja kuormittavuudeltaan. Tämän vuoksi olisikin

tärkeää, että niin viranomaisen kuin tulkkikin olisivat perillä toistensa työnkuvasta ja roolista tulkkauksilanteessa. Monissa aiemmissa tutkimuksissa (ks. esim. Mäntynen 2003) on todettu, että tulkki- ja viranomaisten yhteistyössä on kehittämistä. Tietämättömyys toisen työn luonteesta voi johtaa väärinkäsityksiin ja sitä kautta esimerkiksi aikataulut venyvät. Myös tulkin tarvitsemat tauot olisi otettava huomioon, jotta tulkkauksen laatu ei kärsisi, kun tulkki väsyy ja keskittyminen hankaloituu.

Kaiken kaikkiaan tekemistäni haastatteluista selvisi, että tulkki- ja viranomaisten yhteistyössä on edelleen paljon kehittämistä. Tulkin työn luonnetta ei tunneta tai ymmärretä eikä työn edellytyksistä, kuten sopivista tulkkauksolosuhteista, olla aina kiinnostuneita. Taukoihin suhtaudutaan kielteisesti eikä tulkkauksilannetta välttämättä päätetä, vaikka asia olisi käsitelty arvioitua nopeammin eikä tilanteessa enää tule esiin mitään uutta. Osa haastattelemistani tulkeista koki tämän siten, että tulkki halutaan pitää paikalla vain, jottei maksettaisi ”tyhjästä”, mutta ettei tilanteen venyttämisestä ole kenellekään mitään hyötyä.

Yhtenä haastattelun tavoitteena oli selvittää, kuinka viranomaiset tulkki- ja viranomaisten mielestä tuntevat tulkin roolin. Halusin lisäksi saada selville, kuinka hyvin tulkin tarpeet huomioidaan. Esimerkistä 2 ilmenee, että tulkin on itse pidettävä huolta itsestään ja työnsä edellyttämistä seikoista huoli. Viranomaisten ymmärrys tulkin työn edellytyksistä on vähäinen tai niistä ei olla kiinnostuneita. Esimerkiksi tulkin pyytämää taukoja ei H1:n mukaan välttämättä aina hyväksytä.

Esimerkki 2.

BT: mites muuten tuo (t) yhteistyö viranomaisten kans (tt) pitääkö (,) viranomaiset esimerkiks huolen että tulkki saa tosiaan ihan rauhassa keskittyä siihen työhönsä (,) ettei oo mitään taustamelua tai

H1: (tt) ei kyllä se pitää (t) kyllä totta kai on viranomaisia jotka tekeekin sen (t) mutta on viranomaisia jotka ei ymmärrä siitä ollenkaan mitään (t) pitää sitte pitää ite huoli (t) ja oikeesti se on niin että siis itse on pidettävä huoli että ei susta kukaan huolehdi siinä että (,) sua tulkkautetaan neljä tuntia yhtä kyytiä (,) ellet sä itse ymmärrä sanoa niinku jotain tai kertoa että miten (,) millä tavalla tässä toimitaan heti alussa (t) niinku tavalla tai toisella et voihan sen sopia silleen niinku ehdottaa et sopiiko teille ja näin (t) jos joku sanoo et ei ((haastateltavan naurua)) no sitte oliskin kumma mut et että se pitää kumminkin ilmasta (tt)

((Haastateltavan aloitteesta siirrytään hetkeksi toiseen aiheeseen, johon liittyvä kohta on poistettu litteroinnista.))

H1: mulle on sellanen (,) virhe tapahtunu monta kertaa että et mä en oo sopinu niitä taukoja etukäteen jossain pitkässä tulkkauksessa ja (,) ajatellu et se (t) ajatellu vaan niin että (,) tauotta mennään ja lopetetaan sitten (tt) tau (t) niitten taukojen vertaa aikasemmin ja si- ja si- ehkä tai mä en tiedä enks mä oo sitte vakavasti otettava niinku siinä kohtaa kun mä toivon tällasta tai sanon (,) aina ei se oikeen toimi (tt) mä oon sitte ihan näännyksissä tulkanneena niin hirveen pitkään et (tt)

((Haastateltavan aloitteesta siirrytään hetkeksi toiseen aiheeseen, johon liittyvä kohta on poistettu litteroinnista.))

H1: siis (tt) mulla on semmonen (t) pelko eikä se oo ihan pieni pelko eikä se oo varmaan kovin epärealistinenkaan pelko mut että et pitkäänkin tulkin kans tehneet viranomaiset (,) ne ei ymmärrä tulkin siks sitä työn sisältöä (,) asioimistulkin eikä eikä mut eikä ymmärretä siis mitä se pitää sisällään se työ (t) kuinka moni (,) puolista se on ja monia asioita siinä joutuu käsitteleen ja ja et et me ei olla vaan niin (t) sinä päivänä tulka- tulkaamassa juuri häntä ja hänen tätä asiaa ja asiakasta et siihen liittyy paljon muutakin (t) et se on valitettavasti (tt) et se sitä ihmiset ei tajua (t)

Esimerkistä ilmenee selvästi, ettei tulkin toimenkuvaa edelleenkään tunneta kovin hyvin. Jotta tilanne sujuisi tulkattavien kannalta keskeytyksettä, H1 toteaa joustavansa toisinaan omista oikeuksistaan eli tauosta, jonka tulkki saa pitää 45 minuutin välein. Viranomaiset eivät osaa ottaa huomioon sitä, että tulkki on voinut olla aiemmin samana päivänä tulkaamassa jotain hankalaa tai pitkäkestoista tilannetta ja tarvitsee hetken hengähdystauon. Toisaalta samana päivänä voi olla tulossa vielä tulkkauksia, joihin olisi etukäteen voitava rauhassa keskittyä. Jos tulkki siis jättää tauot pitämättä, jotta tilanne sujuisi keskeytyksettä ja jotta tulkkaukset päättyisi taukojen verran aikaisemmin, olisi toivottavaa, että viranomaisetkin huomioisivat tulkin tarpeet ja tämän työn luonteen.

Myös H2:n kommentista esimerkissä 3 käy ilmi, ettei tulkin työn vaatimuksia oteta huomioon, vaan tulkin antamista taukoja sekä työympäristöä koskevista kommentteista jopa tiuskitaan. Tulkin on ilmoitettava, mikäli työympäristö häiritsee työskentelyä. Jos tulkki kuulee huonosti ja joutuu paikkailemaan kuulemaansa, on suuri vaara, että hän tulkaa väärin. Tämä ei palvele viranomaista eikä etenkään asiakasta.

Esimerkki 3.

H2: eh (t) kyllä sanotaan että ne on tulkin vastuulla että jos on jotain meteliä häiritsee semmosta että (.) mutta esimerkiksi hammashoitolassa (.) eh kun niiden kaikki ne välineet metelöi paljon että (.) joskus saattaa käydä niin ettei jotain kuule (t) öö jotain kuulee huonosti ja (.) että kun mainitsee tulkkina mainitsee että täällä on meteliä että voisitko toistaa kun (t) seuraava kerta menee ihan niin kuin oikein huutaa henkilö (.) tuntuu ihan siltä että pahastuiko hän tai (t) luuleeko että minä olen kuuro tai semmosta (t) en tiedä miksi (.) ihmiset (.) nykyään ihmiset ovat (.) eh todella (.) hermostuneita (t) he eivät ottaa huomioon toisen henkilön työn vaatimuksia että semmosta (t)

BT: entä sitte (t) öö jos on vaikka jotain pitkiä tulkkauskeikkoja vaikka jotain useamman tunnin niin miten viranomaiset suhtautuu sitte näihin (.) tulkin taukoihin

H2: (.) todella huonosti todella huonosti (.) vaikka tästä asiasta on paljon puhuttu (.) ihmeellistä (t) ((viranomainen ja sen sijainti poistettu litteroinnista)) ja (.) yhteispalaveria on järjestetty varmasti järjestetäänkin ja (.) siitä oon asiasta mää oon todella varma että puhuttu mutta sitä sitä ei oteta huomioon (t) päinvastoin joskus tuntuu siltä että asiointi on päättynyt ja kun tulkin ajasta on esimerkiksi kymmenen minuuttia on jäänyt sitten jotkut taas niin kuin (t) kertaavat toistavat samoja juttuja että mahdollisimman viimeiseen sekuntiin asti pitää niin kuin pidellä tulkkia (.) ja (t) vaikka on ollu puolitoista tuntia ei yhtään taukoa (t) aina itse olen joutunut huolehtia niin kuin siitä tauosta (t) olen pyytänyt ja virallisesti meille on sanottu että ainakin kymmenen minuuttia (.) nelkytviis minuutin tulkkauksen jälkeen mutta kun sovin (.) asiasta sitten viranomainen ja tilaaja vastaa että no viis minuuttia (t) palataan asiaan (t)

Esimerkistä 4 tulee selvästi esiin, että kokemus tulkin välityksellä toimimisesta auttaa ymmärtämään tulkin työn luonteen ja tärkeyden. H3 on kokenut, että viranomaisesta riippuen toiset suhtautuvat tulkkiin hyvin ja ymmärtävät tulkin tärkeyden, kun taas toiset eivät arvosta tulkkia. On huolestuttavaa, mikäli viranomainen kokee H3 esittämällä tavalla tulkin oman pätevyytensä uhkana ja sen takia alkaa puhua vieraalla kielellä. Myöskään tämä seikka ei palvele maahanmuuttajaa, jonka asioita on tarkoitus hoitaa.

Esimerkki 4.

BT: miten nää viranomaiset ylipäänsä suhtautuu siihen (.) että (.) tulkki on niinku siinä samassa vuorovaikutustilanteessa että miten siihen tulkkiin suhtaudutaan

H3: (t) mm jaa (tt) vaihtelevasti sekin (t) taas niinku riippuu siitä kuinka paljon on tekemisissä kuinka paljon niinku joutuu (.) niinkun käyttämään tulkkia niinkun töissä (t) ex viranomainen (t) tietenkin ne jotka käyttää enemmän ne suhtautuukin yleensä paremmin et tietävät niin sen (t) sen tärkeyden (tt) taas voi olla joku (t) pöljä semmonen joka käyttää harvoin ja sitten on tavallaan niinku sen oman (t) egonsa sisällä siinä ja omassa niinkun työssään ettei se halua niinkun (t) huomaakaan tai ole huomaavinaan (t) tota tulkkia ja sen tulkin käytön tärkeyttä (t) saattaa olla joku lääkäri esim otetaan esimerkiks lääkäri (t) lääkärit on hyviä esimerkkejä ((haastateltavan

hymähdys)) (t) että tavallinen lääkäri joka (t) et tulkki on mennyt sinne ja silti yrittää puhua englantia esimerkiks sille (t)

BT: niin että siihen tulkkiin ei niinku luoteta kuitenkaan tai halutaan päteä [niin tai se] itse

H3: niin siis se luulee joo et minä olen lääkäri ja se on tärkeitä (.) minä olen se niinkun se se se se tähti täällä (t) minä hoidan tämän asian ((haastateltavan hymähdys)) (tt)

Tulkkaustilanteessa on tulkin lisäksi useimmiten viranomainen ja yksi maahanmuuttaja. On kuitenkin tilanteita, joissa on mukana useita viranomaisia ja maahanmuuttajia. Kaikki vaikuttavat osaltaan vuorovaikutukseen; arkaluontoisissa asioissa tunteenpurkaukset voivat olla herkässä eikä malteta odottaa, että tulkki tulkkaa välittömästi yhden puhujan puhejakson jälkeen. Tulkattavat keskeyttävät toisensa ja puhuvat toistensa päälle. Tämä tuo omat haasteensa tulkin työhön. Useampia henkilöitä tulkattaessa tulkattavat eivät myöskään aina tule ajatelleeksi, että kaikista puhejaksoista puolet on tulkin puhejaksoja. Tulkin puhemäärä on siis kaksinkertainen muiden puhemäärään verrattuna. Tämänkin vuoksi tulkkille olisi annettava pieni tauko. Hänhän joutuu keskittymään jokaisen puhejakson aikana paljon enemmän kuin muut vuorovaikutuksen osapuolet. Ensin hän keskittyy kuuntelemaan esimerkiksi viranomaista, sitten hän keskittyy tulkkaamaan sanotun, minkä jälkeen hän keskittyy kuuntelemaan maahanmuuttajan puhejaksoa ja sitten tulkkaamaan sen.

Hengähdystaukojen tärkeys korostuu myös H6:n toteamuksessa esimerkissä 5. Koulu- tai päiväkotiviranomaisten sekä vanhempien tapaaminen viihtyisässä ympäristössä pullan ja kahvin kera näyttäytyy tulkkauksen näkökulmasta eri tavalla. H6 toteaa, ettei tulkki pääse mukavuudesta osalliseksi, vaan hänelle se on työtä, jossa täytyy keskittyä koko ajan.

Esimerkki 5.

H6: tai voi olla yhtä hyvin myös kokouksessa missä on (tt) vaikka koulussa missä kokoontuu (t) psykologi opettajat eh (t) erityis (t) eh lastenopettaja ja ja rehtori ja mitäs muu vielä (t) äidinkielenopettaja (.) siinä on paljon porukkaa mukana ja jos on varattu puolitoista tuntia tai kaks tuntia (tt) siinä on paljon mui- myös muita jotka siihen vaikuttaa pidetäänkö tauko tai ei ja yleensä ei pidetä (.) on paljon asioita (tt)

BT: miten sää koet sen että niitä taukoja ei pidetä haittaako se sua

H6: (t) kyllä se on haitallinen (tt) eh (t) päiväkodissa esimerkiksi siinä on vähän (,) hassuja tilanteita (t) ne laittaa pöytää ruokapöydän ihan täyteen tarjoilua ja kahvia tai jotain ja sitten vanhemmat tulee (,) ja niillä vois olla kaks lasta vaikka siellä (t) ja olkaa hyvä ja juokaa kahvia ja jokainen myös keksiä mukaan (t) kaikki sitä juo että (,) paitsi tulkki ((haastateltavan naurua))

BT: ai tulkille se ei oo [ei ehdi] ai ei ehdi [on siinä] niin joo

H6: mut (t) siis toisilla on tauko kun toinen puhuu (t) mut tulkilla ei kun toinen puhuu niin tulkki jatkaa [tulkki on töissä] ja sitte taas toisen vuoro niin ei ehdi sitä tehdä (,)

BT: joo (t) että tulkki periaatteessa puhuu kaksneljäosaa siitä tilanteesta

H6: (t) puhuu periaatteessa joo kyllä (t) siis sillaa kakskolmas (t) ehkä sanotaan sillä tavalla (t) ja se loppu aika kuitenkin on kuuntelemassa (,) joten ei (,) pitää keskittyä (t)

BT: kuitenkin puolitoista tuntia keskittymistä vaikei koko ajan ois ees äänessä

H6: (,) näin on (,) ei välttämättä koko ajan puhunut (t)

Asioimistulkin ammattisäännösten mukaan tulkki pyrkii mahdollisimman hyvin ja ajoissa valmistautumaan tulkkaukseen. Viranomaiset tilaavat tulkin tulkkikeskuksen tulkkivälittäjien kautta, jotka puolestaan ilmoittavat tulkeille, minkä viranomaisen luona tulkkaukset tapahtuu. Useimmiten viranomaiset eivät kuitenkaan anna tarkempaa tietoa tulevasta tulkkauksilanteesta, kuten käsiteltävästä aiheesta. Näin ollen tulkin on lähes mahdotonta kerrata erikoisalalan sanastoa ennakkoon. Jos tulkkauksen on ilmoitettu olevan esimerkiksi neurologin luona, voi käsiteltävä asia koskea monia eri sairauksia, joihin liittyvät omat terminsä aina sairauden kuvailusta olemassa oleviin hoitomuotoihin. H4 nosti asian esiin todeten, että olisi hyvä tietää aihe, jotta toimeksiantoon voisi valmistautua henkisesti ja virkistää lisäksi muistia.

Toisaalta ammattisäännöstyössä sanotaan, että tulkin on kieltäydyttävä tulkkauksesta, mikäli hän on jäävi tai hänellä ei ole tarpeellista pätevyyttä. Haastattelemani tulkeista pari nosti tämän seikan esiin. H1 kertoi yrittäneensä kieltäytyä lukuisista tulkkauksista useista eri syistä, kuten siitä syystä, ettei ole tuntenut pystyvänsä hoitamaan jotakin tilannetta. Siitä huolimatta hänen on täytynyt ottaa toimeksianto vastaan. Ongelmia ilmenee lisäksi silloin, kun tulkille ei ilmoiteta maahanmuuttajan nimeä. Yleensä maahanmuuttajan nimi ilmoitetaan, mutta joissakin tapauksissa voi olla mukana useita tulkattavia maahanmuuttajia, jolloin kaikkien nimiä ei ilmoiteta. Tällöin tulkki ei voi

tietää, onko yhtenä tulkattavana kenties joku sukulainen tai ystävä. H3 on kokenut tämän joskus ongelmaksi ja totesi haastattelussa, ettei voi myöskään asennoitua maahanmuuttajaan, koska ei tiedä tämän sukupuolta eikä tämän puhumaa kieltä ja mahdollisesti puhumaa murretta. Kieleen voi H3:n mukaan vaikuttaa esimerkiksi tulkattavan henkilön saaman koulutuksen laatu ja määrä.

Joskus käsiteltävää aihetta ei ilmoiteta etukäteen, koska vaitiolovelvollisuutta pelätään rikottavan. Näin ollen esimerkiksi tulkkia tilattaessa käsiteltävää asiaa ei haluta tuoda tulkkivälittäjien tietoisuuteen. Tulkkikeskuksen työntekijät ovat kuitenkin kaikki vaitiolovelvollisia. Tiedon saanut tulkki ei riko vaitiolovelvollisuuttaan myöskään ennen tulkkauksilannetta. Tietojen vähäinen luovuttaminen saattaa johtua myös siitä, että tulkin tilaa usein joku muu kuin tulkattava viranomainen eikä tilaaja näin ollen välttämättä edes tiedä, mitä asia koskee. Mikäli tulkin kannalta olennaisten tietojen luovuttaminen helpottaisi tulkin työtä ja lisäisi tilanteen sujuvuutta, kannattaisi kyseiseen epäkohtaan puuttua viranomaisten keskinäisessä tiedonvälityksessä.

5.2.2 Toiminta maahanmuuttajien kanssa

Kuten edellä on todettu, tulkki ei ammattisäännösten mukaan toimi viranomaisen eikä maahanmuuttajan avustajana. Vaikeinta tämän seikan ymmärtäminen on todennäköisesti maahanmuuttajalle, joka ei välttämättä ole aiemmin käyttänyt tulkkauksipalveluja. Tulkkauksilanne näyttäytyy maahanmuuttajalle eri tavalla kuin tulkille tai viranomaiselle. Ensinnäkin hän on vieraassa maassa, jossa hän ei ymmärrä puhuttua kieltä. Toiseksi on kyse hänen elämänsä koskevista asioista, joiden hän haluaa selviävän parhaalla mahdollisella tavalla. Kolmanneksi hän saattaa olla maassa yksin, ilman sukulaisia tai tuttavuuksia, joiden kanssa keskustella ja joilta kysyä tarvittaessa neuvoa. Tulkkauksilanteessa maahanmuuttaja kohtaa ihmisen, joka puhuu hänen äidinkieltään ja jolla voi olla sama kulttuuritausta. Tämä henkilö on tulkki. On siis ymmärrettävää, jos maahanmuuttaja turvaa tulkkiin, onhan tämä maahanmuuttajan

näkökulmasta ainoa henkilö, joka ymmärtää häntä niin kielellisesti kuin kulttuurisestikin (Kadric 2004, 196).

Haastattelemistani tulkeista viidellä on maahanmuuttajatausta. Näin ollen he ovat saattaneet olla joskus samassa tilanteessa kuin tulkattava maahanmuuttaja ja ymmärtävät siten tämän tilanteen. Tämän perusteella voisi olettaa, että vaikea tulkkausaihe herättäisi tulkissa myötätunnon tunteita ja neutraalina pysyminen olisi vaikeaa. Haastatteleman tulkit totesivat kuitenkin, etteivät he anna mahdollisesti heräävien tunteiden vaikuttaa tulkkaukseen, vaan pystyvät pysymään neutraalina ja puolueettomana. Osa kuitenkin totesi, että asiakkaalle saattaa syntyä tunneside tulkkiin. Esimerkissä 6 H3 kuvailee, kuinka maahanmuuttaja kokee tulkin joskus liittolaisekseen ennen kuin käsittää, ettei tulkki ole kummankaan osapuolen liittolainen, vaan neutraali osapuoli koko tilanteessa.

Esimerkki 6.

BT: miten sitte tää (t) vieraskielisen asiakkaan (.) käsitys siitä tulkista (t) koetaanko se tulkki usein avustajana (t) vai (t) ymmärtääkö

H3: niin tai toi- toi- toivotaan ((haastateltavan naurahdus)) voi olla toivotaan että ois niinku (.) joo (.) tietenkä se tulee kai se on sit luonnollista ihan sillaa @joo tää on niinku (.) puhuu minun kieltä (.) siis osaa mun kieltäni määhän oonkin ehkä lähempänä ehkä ja toi on sitte vastapuoli se joka kuuntelee sitä kieltä@ (.)

BT: niin just että liittoudutaan (.)

H3: niin joo (t) mutta tavallaan tulkki on myös sen toisen osapuolen liittolainen koska osaa sitäkin kieltä (tt) niin alussa sitä ei hoksata varmaankaan (t) tai että menee jonkun aikaa että @toi onkin se neutraali osapuoli@ (tt)

H5:llä on samantapaisia kokemuksia. Hänen kommentistaan ilmeni, että niin viranomaiselle kuin maahanmuuttajallekin on syytä selvittää heti ensimmäisen tulkkaustilanteen alussa, mikä tulkin rooli on ja että tulkki vain tulkkaa. Myös H2 piti parhaana kertoa heti alkuun maahanmuuttajalle, kuinka tulkki työskentelee. Jos selvittäminen tapahtuu vasta muutaman tulkkauksen jälkeen, saatetaan se H2:n mukaan kokea jopa loukkaavana, koska ensin tulkki koetaan avustajaksi eli läheisemmäksi ja sitten tämä ikään kuin työntää asiakkaan etämmälle. Tosiasiassa tulkki on ollut koko

ajan yhtä etäällä, mutta maahanmuuttaja on nähnyt hänet avustajana. H5 kertoi maahanmuuttajien kutsuvan tulkin joskus jopa vierailulle heidän kotiinsa, mutta totesi aina kieltäytyvänsä. Nykyään kutsuja ei esitetä enää yhtä usein kuin aiemmin, minkä H5 arveli johtuvan paremmasta informaation levittämisestä. Tulkin rooli ymmärretään maahanmuuttajien keskuudessa ehkä paremmin kuin ennen tai heille on järjestetty enemmän toimintaa, jolloin he kohtaavat muita samankielisiä maahanmuuttajia eivätkä tarvitse enää tulkkia juttukaverikseen. H3 on puolestaan kokenut, että tulkin rooli ymmärretään vasta ajan kuluessa.

Vaikka tulkkia ohjaavat tietyt säännöt, on tulkin toimittava tilanteen luonteen vaatimalla tavalla. H1:n, H4:n sekä H5:n vastauksissa korostui maalaisjärjen eli tilannetajun tärkeys. Esimerkistä 7 ilmenee, kuinka ammattisäännösten sääntö muun muassa siitä, ettei tulkki toimi tulkattavien avustajana, toteudu käytännössä. On olemassa tilanteita, joissa tulkin on pakko toimia muunakin kuin ”pelkkänä” tulkkina. H2:n mukaan lomakkeiden täyttäminen yhdessä maahanmuuttajan kanssa kuuluu rutiinitehtäviin. H1:n mukaan (esimerkissä 7) huutavaa lasta on rauhoitettava, mikäli lapsen vanhempi ei kyseisenä hetkenä pysty tekemään mitään asian hyväksi. Monet maahanmuuttajat ovat luku- ja kirjoitustaidottomia, minkä vuoksi tulkin on avustettava esimerkiksi lomakkeiden täyttämisessä tai lukemisessa.

Esimerkki 7.

H1: @tulkin roolista ja tehtävistä sitte joutuuko tulkki pakostakin avustamaan vaikka tehtävänä on vain tulkata@ sehän on siis semmonen kans että siis (t) ihan mitä vaan voidaan sanoa ja blaa blaa blaa mutta siinähan asioimis(t)tulkin ammattisäännösten siinä (,) viimisisillä sivuilla (,) puhutaan kuitenkin et sit (,) niinku loppujen lopuks pitää käyttää maalaisjärkee (,) ja usein se sitte niin toim- sä (t) siit selvittää sillä et sä oikeesti vähän oot paikalla enemmän kuin tulkkina sä oot vähän niinku ihmisenäkin paikalla (tt) niin niinku ihan käytännön jutuisa (t) esimerkiks että vauvaa ei voi laittaa lattialle ja (,)

BT: joo (,)

H1: että se on täytyy (,) taikka että sitte sulle työnnetään lapsi syliin (t) ja sä et oo ehtiny sanoon mitään että sä et et sä voi sanoa että @e- en@

BT: @olen tulkki@

H1: niin että @minä olen tulkki että mene pois (,) tai ottakaa se pois@ se on turha siis (t) äiti on jossaki gynekologin penkissä toisinpäin siinä ja sä et niinku pitäis sitä lasta joka huutaa (t) ihan ihan siis järjettömiä vaatimuksia hm (tt)

Viranomaisen ja maahanmuuttajan välillä voi olla tilanteita, joissa viranomaisen ohjaa asiakkaansa toisen viranomaisen luo voimatta kuitenkaan itse saattaa maahanmuuttajaa perille asti. H2 totesikin joustavansa omista aikatauluistaan, jopa ruokatauostaan, jotta voisi opastaa maahanmuuttajan oikeaan paikkaan. Tämä ei tosin aina ole mahdollista, jos tulkilla on kiire seuraavaan tulkkaukseen. Lisäksi H2 selvitti, että avustajana toimiminen voi johtaa joskus väärinymmärryksiin. Kun yhtä maahanmuuttajaa auttaa, mutta toista ei esimerkiksi kiireen takia ehdi, voi jälkimmäinen kokea tulkin toiminnan loukkaavaksi.

5.3 Tekniikka kehittynyt – sen käyttö ei

Suurin osa tulkkauksista tapahtuu paikan päällä eli yleensä jonkun viranomaisen työhuoneessa tai muussa tapaamiseen sopivassa tilassa. Aina ei kuitenkaan ole mahdollista, että kaikki tulkattavaan tilanteeseen osallistuvat olisivat samassa tilassa. Alueelliset tulkikeskukset tarjoavat palvelujaan tietyn alueen kunnille, jolloin etäisyydet kasvavat ja työmatkoihin kuluu aikaa. Joissakin tapauksissa on otettava yhteyttä myös ulkomaiden viranomaisiin tai muuten tapaukseen liittyviin henkilöihin. Jotta tien päällä kuluvaa aikaa ja matkakustannuksia voitaisiin vähentää, turvaudutaan usein etätulkkaukseen toisin sanoen välinetulkkaukseen. Tällöin on käytettävä teknisiä apuvälineitä, kuten puhelinta tai videolaitetta. Säästöseikkojen rinnalla etätulkkaukseen liittyy kuitenkin myös ongelmia, joita osa haastattelemistani tulkeista nosti esiin. Välinetulkkausta tarkastellaan tarkemmin luvussa *3.1.2 Asioimistulkkaus vuorovaikutustilanteena*.

Vuorovaikutustilanne ei koostu ainoastaan puhutusta tekstistä, vaan se on viestintää, jossa myös nonverbaalit seikat (ilmeet, eleet, äänensävyt ja puhenopeus) ovat mukana (ks. tarkemmin Tiittula 1992, 42–45). Aiemmin luvussa *3.1.2 Asioimistulkkaus*

vuorovaikutustilanteena esitettiin, että tulkki käyttää yhtenäen ajattelemisen tekstuaalista mallia, joka siis on hyvä apuväline tulkkausprosessissa. Puhe ei kuitenkaan ole vain tekstiä, vaan sosiaalista vuorovaikutusta (Wadensjö 1998a, 9.) Kun käytetään puhelintulkkausta, viestinnän visuaalisuus jää pois, minkä voidaan olettaa vaikeuttavan viestintää ja samalla myös tulkkausta.

Esimerkissä 8 H3 kuvailee puhelintulkkausta ja sen negatiivisia puolia. Siinä korostuu juuri nonverbaalin viestinnän puuttuminen, josta edellä puhuttiin. Esimerkissä 9 H3 puhuu videotulkkauksen tarjoamista mahdollisuuksista ja vertaa sitä puhelintulkkaukseen. Hän pitää videotulkkausta puhelintulkkausta kokonaisvaltaisempana, koska siinä ääni-informaation ohella viestinnän osapuolet on mahdollista nähdä.

Esimerkki 8.

BT: joo no vaikuttaako se jotenkin siihen (t) vaikeuteen tai haastavuuteen se että puhelimen välityksellä

H3: (t) on siis (,) taas niinku puhelintulkkauksessa siinä on niinkun omat niinkun omat vaikeudet ja omat omat haasteet että (t) teknisesti se on tota noin haasteellisempi vaikeampi (t) vaikeampi kuin paikan päällä tulkkaus totta kai (t) koska eh (t) paikan päällä tulkkausessahan on (,) tiettenkin on (,) se viestintä (t) niinkun on täydellisempää (t) tuossa puhelimen päässä se on niinkun (t) vain osittaista (t) siinä ei pysty tulkkaamaan tai välittämään kaikkia muita niinkun (t) eleitä ja ja tunteita mitä (t) näkyy siinä että sää oot vain ton (tt) korvan korvan ja ja suun tota noin (t) avulla yrität (t) niinkun tulkata mahdollisimman (t) niinkun hyvin (t)

Esimerkki 9.

H3: yhen puolen tunnin tai tunnin tulkkauksen takia ei kannata mennä koska siinä sitten menee kumminkin se koko yks päivä (t) tavallaan hukkaan (t) että sitten joudutaan tekemään tota (t) etätulkkausta siis puhelimen välityksellä (t) siinäkin olis parempi meillä on kyllä niinkun laitteet täällä niinkun kun videotulkkausta niinkun (t) tehdään mutta niillä asiakkailta tai siis niinku käyttäjillä niillä ei oo (t) muutamalla on mutta nekään ei käytä ((haastateltavan naurahdus))

BT: niin justiin (t)

H3: et siinä olis kuitenkin siis kuva olis mukana (t) olis vähän (,) helpompi tai kokonaisvaltaisempi (t) tilanne (t)

BT: et siinä ois niinku ainakin yks semmonen kehittämisen paikka

H3: (,) siinä siinä on kehittämisen paikka joo ja siitä on ollut niinkun puhetta kyllä niinkun täällä tulkkikeskuksessa (,) ja ja myös muiden niinku asiakkaiden kans näissä asiakaskoulutuksissa ja muissa ollaan niinkun yritetty niinkun (t) tuomaan esiin sitä (t) että et se helpottais niinku kaikkien työtä (t)

H3 totesi kuitenkin, ettei viranomaisille esitettyä videotulkkausta koskevaa ehdotusta oteta kovin vakavasti, ja arveli sen johtuvan siitä, että sen käyttäminen on osittain kustannuskysymyksen. Laitteet itsessään maksavat ja niiden käyttämiseen tarvitaan myös koulutusta. Lisäksi hän arveli, ettei tulkin tilaaja aina ole myös tulkin käyttäjä, minkä vuoksi tilanteeseen sopivaa tekniikkaa ei välttämättä tiedetä tarvittavan. Tämäkin seikka osoittaa, että viranomaisten keskinäinen tiedonvälitys kaipaava kehittämistä, jotta tilanteet sujuisivat niin viranomaisen, maahanmuuttajan kuin tulkin kannalta mahdollisimman mutkattomasti.

Myös H6 nosti esiin etätulkkauksen, ja toivoi lisäksi muutoksia työhuoneeseen sekä työlaitteiden käyttöön. Videotulkkausta ei hänen mukaansa ole otettu käyttöön hänen toimialueellaan, vaikka se esimerkiksi 3G:n avulla olisi mahdollista. Hyvänä puolena videotulkkauksessa hän pitäisi muun muassa sitä, ettei tarvitsisi matkustaa paikasta toiseen. Jos tulkki tekee puhelintulkkauksia omasta työhuoneestaan käsin, on toivottavaa, että työtila on toimiva ja rauhallinen, jotta tulkki voi keskittyä tulkkaukseen. H6 painotti myös, että tulkilla pitäisi työnantajan puolesta olla käytössään matkapuhelin, jonka välityksellä voi tulkata, jottei tulkin tarvitsisi käyttää omaa matkapuhelintaan työssään.

Ongelmia tulkkauksessa aiheuttavat Vik-Tuomisen (2000, 388) tekemän tutkimuksen mukaan poikkeavat rakenteet, pitkät virkkeet, luettelot, tarkat ilmaisut sekä kuvailevat ilmaisut. Etätulkkauksen esiin nostanut H4 oli sitä mieltä, että keskeneräiset virkkeet, nopea puhe ja monimutkaiset rakenteet muodostavat yhden tulkkauksen vaikeuden. Erityisesti niiden aiheuttamat ongelmat korostuvat H4:n mukaan puhelintulkkauksessa. H4:n ja H5:n etätulkkaukseen liittyvät kommentit ovat luettavissa esimerkeissä 10 ja 11.

Esimerkki 10.

H4: joskus yllättävän tilan- (.) joutuu yllättävän tilanteeseen semmoseen että ihminen joka on ihan jatkuvasti työskentelee tulkin kans kanssa [niinku viranomainen] niin viranomainen mutta se koko ajan puhuu niin kiireesti ja nopeasti (.) ei se hyödytä semmonen asia mutta se on hyvin tuttu (t) en viittiny huomauttaa (tt) esimerkki mutta se kun ei ei ei malta odottaa että edes minä tulkkiaan kaiken mitä hän sanoo on sanonu niin (,) se taas niin nopeesti niin nopia rrrum (,) että se on ikään kun hän on kierroksilla jo (t) ((haastateltavan naurahdus)) semmosia niinku [joo] tämä eeh (t) oikeestaan (t) puhelintulkkaukset semmonen (t) tietenkin joskus kyllä semmonen alkaa semmonen tuntua ei enää se on aika semmonen raskas ja pitää huomauttaa että voisitko sillä tavalla ((haastateltavan naurahdus)) vähän hidastaa (t) niin olet vähän kierroksilla ((nauraa)) ei ihan suoraan mutta sanoo että voisitko vähän rauhallisemmin [joo] että (t) ehtii tulkata.

H4: tämä eh (t) puheen muoto tämä puuro (t) velliä vähän sekoitellaan niin niin (t) se tuntuu semmonen ei niin mukavaa tulkata (t) [joo] se sitä (t)

BT: onko se vielä vaikiampaa jos sää teet sen niinku puhelimesssa (t) että onko siinä niinku eroa jos sää teet sen puhelimesa tai paikan päällä

H4: (t) joo kyllä se kyllä on ero (t) niinku puhelimesa ei mee (t) monesti niinku (t) kuva korvaa tuhat sanoo vai miten sanotaan niin niin niin (,) kertoo tuhat sanaa vai mit- miten se se (t) kyllä se vaikuttaa erillä tavalla (t) mutta tietenkin on (t) tulkataan mitä kuuluu (t) samalla kun sen voi nähdä mutta sitten kun näe se tuntuu vielä sillä tavalla selkeämpi se asia tulee (t)

Myös H5 on kokenut, että puhelintulkkausessa on ongelmansa. Kaikki viranomaiset eivät hänen mukaansa ota huomioon tulkkia, mikä voi johtua siitä, etteivät kaikki viranomaiset ole tottuneet käyttämän työssään tulkkia. Esimerkki 11 kuvaa osuvasti, millaista puhelintulkkaus voi käytännössä olla. Riittävän kovalla äänellä puhuminen muistetaan alussa, mutta unohdetaan tulkkauksen edetessä. Taustalta kuuluvia ääniä ei yritetä poistaa, vaan toivotaan vain, etteivät ne häiritse liikaa.

Esimerkki 11.

H5: miten ne käyttää esimerkiksi puhelintulkkaus (,) niinku (t) äänten suhteen ja kaikki ja ottaako ne huomioon ei välttämättä kaikki mutta kyllä osa jotka joilla on kokemus (t) ja niinku ne tietää (t) mut se on niinku hankala kun tässä päässä pitää aina ohjata (t) et no puhukaa kovemmalla et tulkkaa lähellä puhelin jos laittasivat isommalle että ei kuulu että tajuaako ne kun minä sanon ei kuulu vai (,) ((haastateltavan naurahdus)) ymmärtääkö ne että se on tosiasia (t) koska tulkkausessa se on ihan pienestä kiinni jos semmonen sanakin et kuule niinkun hyvin niin (,) sillä se käänsi se koko asia jota pitää toistaa että mikä se oli tai (t)

BT: miten ne viranomaiset tai vieraskieliset asiakkaat suhtautuu sitte tähän että (t) huomioiko ne sitte sen jälkeen kun tulkki on sanonu että puhukaa selvemmin tai kovemmin tai (t) millä tavalla nyt sitte missäkin tilanteessa pitäis puhua toisella tavalla (,) niin ottaako ne sitte huomioon sen [joo kyllä] ettei se enää toistu se sama asia

H5: (t) eh no tämä asia koskee enemmän se puhelintulkkaus (,) mut kyllä ne ottaa huomioon (t) jos sanoo jossain vaiheessa että taas toistuu tai (t) jossain missä se on ((paikkakunta poistettu litteroinnista)) kun aina soittavat eräs toimistolta (t) heillä se on omituinen että heillä semmonen puhelin että ssse niinku laskee se puhelin joku yksikkö semmosen mittarin päälle (t) alussa et kuule mitään ja sitte tulee niitä sivuääniä buu buu buu koko koko ajan että se häiritsee (,) @joo meillä on tällöinen mittari täällä että (,) ei me sille voi mitään@ enkä minä voi mutta se niinku ärsyttää että kyllä (t) se on niinku raskasta [joo] tuo äänten kanssa miten selkeämpi miten selvempi (t) niinku tulkillakin on mielenrauhaa ja ei väsy niinku (t) tuommosta tulkkaus mää en kyllä ota tuntikin on liikaa viis minuuttia (t) aika raskasta korva ja pää ja kaikki (,)

BT: niin että pitää keskittyä (,)

H5: niin yhdellä äänellä kun se tulee se sivuääni ja koko ajan niinkun oikein niinkun että luuri korvalla että kuuntelee mitä toinen sanoo ja et voi niinku kehtaa monta kertaa taas en kuullu (t) että niinku muutama kertaa kun sanot että oletat että nekin ottaa huomioon (tt)

Vaikka tekniikka on nykyään hyvin pitkälle kehittyntä ja tarjolla olevia vaihtoehtoja on useita, on niiden hyödyntäminen asioimistulkkaustilanteissa vielä lastenkengissä. Jos halutaan säästää tulkkauksesta syntyvissä matkakustannuksissa, on muistettava huolehtia riittävän hyvistä teknisistä välineistä. Lopulta on kuitenkin kyse laadukkaan palvelun tarjoamisesta maahanmuuttajalle. Jos viestintä ja tulkkauksen laatu kärsivät huonoista laitteista johtuen, saattavat virheiden korjaamiseen liittyvät kustannukset nousta korkeammalle kuin laitteiden hankkimiseen ja käyttökoulutukseen vaadittavat resurssit.

6 TYÖELÄMÄ SOSIOLOGISESTA NÄKÖKULMASTA

Aiemmassa on tarkasteltu ja pohdittu muun muassa asioimistulkin työn luonnetta, tulkkien työssään kohtaamia haasteita sekä tulkattavien käsityksiä tulkista. Haastatteluista kävi selvästi ilmi, etteivät kaikki tulkit olleet varmoja siitä, miksi harjoittavat kyseistä ammattia. Osa tulkeista sanoi pitävänsä työstään, koska tunsivat sen kautta voivansa ”tehdä maailmasta pikkuisen paremman paikan”. Joistakin vastauksista ilmeni, ettei suurin motiivi ainakaan ollut palkka, joka koettiin nimenomaan liian matalaksi. Tulkit eivät yleisesti ottaen kokeneet saavansa tarpeeksi arvostusta työn vaativuuteen nähden. Selvisi myös, että haastateltavat tulkit olivat todella halukkaita kouluttautumaan ja toivoivat, että voisivat kehittää itseään työssään osallistumalla esimerkiksi erilaisille kursseille. Useampi tulkki piti valitettavana, ettei kursseja kuitenkaan järjestetä kovin paljon ja että järjestettävillä kursseilla kuulee yleensä samoja, tuttuja asioita.

Näistä syistä päätin ottaa tutkielmaani osion, jossa selvitän ensinnäkin, kuinka paljon hyötyä tulkkien saamasta koulutuksesta oli käytännön työtä ajatellen, ja toiseksi itsensä kehittämisen tarvetta, asioimistulkin työssä kohdattavia vaikeuksia, työmotivaatiota sekä näiden seikkojen kautta esiin tulevien jatkuvan kouluttautumisen ja johtotehtävissä olevien henkilöiden antaman tuen merkitystä. Tarkastelunäkökulman olen ottanut lähinnä työnsosiologiasta.

6.1 Käsitykset saadusta koulutuksesta ja kouluttautumisesta

Yksi haastattelun teema-alueista koski tulkkien saamaa koulutusta, siitä saatuja valmiuksia käytännön työtä varten sekä itsensä kehittämistä ammattia ajatellen. Mielipiteet jakautuivat melko tasan, kun kysyin, kuinka hyvän pohjan koulutus antoi

työelämää varten. Osoittautui kuitenkin, etteivät kaikki haastatteleman tulkkit ole saaneet varsinaista koulutusta asioimistulkin ammattiin, vaan ovat suorittaneet eri tutkintoja tai näyttökokeen ja osallistuneet siihen liittyvään valmistavaan koulutukseen. Tämä kuvastaa luvussa 2.2 *Asioimistulkin ammattitaito* esitettyä asioimistulkkauskoulutuksen kirjavuutta sekä mahdollisuutta päätyä alalle eri väylien kautta. Tässä pääluvussa koulutukseksi kutsutaan kaikkia asioimistulkkaukseen liittyviä kursseja ja koulutuksia, joita tulkit ovat suorittaneet päästäkseen tulkikeskuksen työntekijäksi. Kursseiksi kutsutaan tässä työssä asioimistulkkaukseen liittyvien tietojen ja taitojen hankintaa, jonka tarkoituksena on ollut itsensä kehittämisen asioimistulkkaustyön ohella ja sitä ajatellen.

Yliopistotason kääntäjänkoulutuslaitoksella opiskellut H1 koki saamansa koulutuksen keskittyneen enemmän kääntämiseen kuin tulkkaukseen. Hänen mukaansa oli hyvä, että opiskelijoilta vaadittiin paljon, mutta riman ollessa niin korkealla ei moni uskaltanut kokeilemaan tulkkausta, vaan keskityttiin kääntämiseen. Esimerkistä 12 ilmenee myös, ettei asioimistulkkausta opetettu kovin laajasti edes yliopistotasolla. Nykyään opetustarjonta on ainakin Tampereen yliopistossa kattavampaa kuin aikoinaan H1:n kuvailemassa opinahjossa. Tämä on mielestäni toivottavaakin, koska kyseessä on ammatti, johon ei pelkällä lyhyellä teorialla voi oppia, vaan tilanteita on jollain lailla kuivaharjoiteltava. Kuivaharjoittelua puoltaa myös H6:n kommentti esimerkissä 12, joka osoittaa työharjoittelun olleen hyvä asia ammatissa toimimisen kannalta.

Esimerkki 12.

BT: miten sää oot kokenut sitte tän koulutuksen (tt) oh antoko se tarpeeks eväitä käytäntöä varten (.)

H1: siis se mun koulutus silloin aikanaan siellä koulussa vai (.) [niin] (.) kääntäjänkoulutuslaitoksella (t) eihän sillä ollu oikeastaan (.) siis mut jälkeenpäin siinä se saatto olla että se anto semmosta (tt) semmosta ehkä (tt) siinä mieles niinku hyvää että (t) rimaa pidettiin niin hirveen korkeella et semmosta (t) semmosta kyllä mut mun mielestä monet niinku meidän senaikasista opiskelijoista se myöski sulki niiden suun että ne ei uskaltanu puhua (.) siellä tehtiin enemmänkin kääntäjiä (t) mulla ei ollu esimerkiksi silloin kun mä menin sinne tulkkausta ei opetettu että meillä oli tulkkauksen teoriaa puoli opintoviikkoa (tt)

H2 vastasi koulutuksen kattavuutta koskeneeseen kysymykseen todeten, ettei asioimistulkkipäätökset itse ollut asioimistulkkipäätöksen ammattilainen, vaan keskittynyt enemmän konferenssitulkkipäätökseen. Näin ollen kouluttaja oppi enemmän koulutettavilta, joista ainakin osa oli jo ollut käytännön työelämässä, mutta ilman koulutusta. Esimerkki 13 osoittaa myös, että tulkittavasta kieli- ja kulttuuripäätöskätkin riippuu, millaista asioimistulkkipäätös on.

Esimerkki 13.

H2: hmm (tt) se että (t) kouluttaja (t) olisi (,) ollut enemmän tietoinen meidän niinku töistä koska (,) toki hän oli todella mahtava henkilö todella koulutettu semmonen nainen mutta (,) hänen kohdekieli oli englanti ja taas se on toinen juttu kuin me että kulttuureista että tulleille kun tulkkaa ja tulee paljon kulttuuriasioita ja systeemin eroa asioita esiin (,) eli hän ei edes tiennyt (,) ei osannut vastata meidän kysymyksiin (,) hän vain totesi että kyllä tällöinen ongelma on ja mä arvostan että teitä mite te (,) teette tällöistä vaativaa työtä (,) tää on uskomatonta ja (,) ennen kuin hän kuuli siitä meidän kommentteja ei tiennyt tästä meidän työstä paljoa (,) hän luuli että me tehdään ihan samanlaatuista työtä kuin hän tekee (,) ja öö kun hän ennen tulkkausta pari päivää ennen sitä hän saa jotain (t) niin kuin informaatiota siitä ja valmistautuu lukee sitä läpi ja semmosta yleensä konferensseihin hän on menossa mutta meidän työ on erilainen ihan (t)

Sekä H1:n että H2:n vastauksista käy ilmi, että asioimistulkkipäätöksessä on paikoitellen vielä parantamisen varaa. Toki H1:n opiskelu sijoittuu ajassa noin 20 vuotta taaksepäin, mutta edelleen kääntäjäkoulutuslaitoksissakin keskitytään enemmän kääntämiseen kuin tulkkipäätökseen, vaikka muun muassa asioimistulkkipäätöksen tarve lisääntyy etenkin maahanmuuttajien määrän kasvaessa. H2:n kommentti hämmästyttää, sillä siitä käy ilmi, että asioimistulkkipäätöksestä opettaa henkilö, joka ei tiedä asioimistulkkipäätöksestä mitään. Suurin syy tähän on kenties resurssipula, jolloin opettajina on sellaisia ihmisiä, joilla ei ole koulutusta tai käytännön kokemusta opettamastaan asiasta. Vastauksesta voi päätellä myös sen, ettei taitava konferenssitulkkipäätös välttämättä tiedä tarpeeksi asioimistulkkipäätöksestä voidakseen opettaa sitä ja että kyseessä todellakin on kaksi eri ammattia, joissa on omat vaatimuksensa ja toimintatapansa. Tämä seikka olisikin otettava jo opetuksen suunnittelussa huomioon.

Osa tulkeista oli kuitenkin tyytyväisiä saamaansa koulutukseen. Esimerkiksi H3 piti saamaansa koulutusta yliopiston täydennyskoulutuskeskuksessa parhaana mahdollisena. Toisessa Pohjoismaassa asioimistulkkipäätöksen ja Suomessa

asioimistulkkauksen kurssille osallistunut H6:n käsityksen mukaan
asioimistulkkauksen kenttä on niin laaja, että koulutukselta voisi aina vaatia enemmän.
Hän olisi kaivannut kattavampaa erikoisalojen sanastojen käsittelyä, koska kokee ne
joskus vaikeiksi. H3:n ja H6:n kommentit ovat luettavissa esimerkeissä 14 ja 15.

Esimerkki 14.

H3: kyllä se antoi paljon enemmän (,) se oli niin kuin semmonen (t) oikeesti (t) paras mahdollis-
(,) mahdollinen koulutus mitä oli niinku saatavana (t) [joo] on ollut niinkun Suomesta (tt) et (t)
kyllä se antoi kaikki ne eväät mitä (t) mitä tarvitsikin niinku tähän työhön (t)

Esimerkki 15.

H6: mikä antoi eniten eväitä on se työkokemus tuolla kentällä ja (,) tietysti se antoi pohjaa (t) ja
niinkö siihen työhön (tt)

BT: oisiksää kaivannu jotain lisää siihen koulutukseen (t) öö olis tietysti aina kun (t) se on niin
laaja se asioimistulkkaus asioimistulkin pitää olla joka paikka tulkkaamassa joten (t) aina siihen
vaikka koko elämän voi jatkaa koulutuksen (t) tehokkaampi pidempi olis voinut olla (tt)

BT: joo (,) mitä sää tarkoitat sillä tehokkaammalla (t)

H6: laajempi ehkä että ettei tehokkaampi mutta laajempi (t) muun muassa käsittelee vaikka
laksanastoa (t) tai (t) myös mielenterveyssanasto (,) nää erikoisalan jotka vois olla (t) tosi
hankala (t)

H6:n koulutukseen kuului työharjoittelu, joka osaltaan saattaa vaikuttaa siihen, että
koulutus koettiin hyvänä. Käytännössä oppiminen auttaa näkemään, millaista
asioimistulkkaus on todellisissa tilanteissa. Henkilökohtaisesti koin opiskeluaikoinani,
että asioimistulkkauskurssit antoivat paljon tietoa, mutta niiden lyhydestä johtuen ei
tietenkään kaikkea voida käsitellä parilla kurssilla. Parasta olisikin, jos pääsisi
seuraamaan erilaisia tulkkaustilanteita, mutta käytännössä tämä on lähes mahdotonta
(käräjäoikeudessa joskus mahdollista) toteuttaa, koska tulkattavat eivät todennäköisesti
halua puhua henkilökohtaisista asioista ulkopuolisten kuullen. Kuitenkin jo se, että
tietäisi, kuinka viranomaiset toimivat työssään, auttaisi hahmottamaan eri tilanteita.
Lopulta aika harva joutuu tekemisiin esimerkiksi poliisin tai oikeusistuinten, kirurgin
tai sosiaalityöntekijän kanssa ja saisi sitä kautta käsityksen siitä, kuinka järjestelmät
toimivat. Asioimistulkkaustilanteet poikkeavat yksikielisistä tilanteista jo siinä, että
viestintä tapahtuu jonkun henkilön välityksellä. Kulttuuriset ja järjestelmäerot tuovat

oman haasteensa työhön. Tämän vuoksi olisi hyvä olla tutustunut edes yhden maan järjestelmään käytännön tasolla. H6:n toivoma erikoisalojen sanastojen laajempi käsittely on kenties koettu opetusohjelmissa pohjattomaksi kaivoksi, koska sanoja syntyy koko ajan lisää eikä kaikkia sanoja ja termejä voi mitenkään opetella muutaman kurssin aikana.

Kokemus koulutuksessa saatujen tietojen ja taitojen riittävydestä tai riittämättömyydestä voi riippua paljon henkilöstä ja hänen taustastaan eli missä ammatissa hän on mahdollisesti toiminut tai minkä koulutuksen hän on saanut ennen asioimistulkki-koulutusta. Myös kielitaito saattaa vaikuttaa siihen, miten koulutus koetaan. Jonkinlainen koulutuksen yhtenäistäminen olisi paikallaan, jotta tulkkien taso olisi sama riippumatta heidän muusta taustastaan. Näyttökokeen suorittaminen on yksi askel tähän suuntaan.

6.2 Itsensä kehittämisen halu ja pakko

Työelämässä vaaditaan aina vain enemmän tuottavuutta, parempaa laatua ja mielellään vielä mahdollisimman nopeasti. Työelämä muuttuu ja tarvitsee ihmisiä, jotka kykenevät ja haluavat oppia jatkuvasti. Lisäksi on osattava hyödyntää omia kokemuksia, otettava vastuu omasta oppimisestaan ja tarpeen vaatiessa pystyttävä muuttamaan omia uskomuksiaan, asenteitaan ja arvojaan. (Ruohotie 2000, 3.)

Aiemmin peruskoulun jälkeen joko hakeuduttiin suoraan työelämään tai hankittiin ammatti koulutuksella. Töitä riitti ja eläkkeelle jäätiin useimmiten samaa alaa läpi elämän harjoittaneena työntekijänä. Nykyään tilanne on toisin. ”Ammatillinen kasvu on jatkuva oppimisprosessi. Sen kautta yksilö hankkii elämänuransa aikana niitä tietoja, taitoja ja kykyjä, joita hyödyntämällä hän voi vastata muuttuviin ammattitaitovaatimuksiin.” (Ruohotie 2000, 3.) Voidaankin päätellä, että työntekijöiltä vaaditaan oma-aloitteisuutta oppia uusia asioita sekä sitoutumista työhön.

Ruohotien (2000, 9) mukaan oppiminen voi olla esimerkiksi sellaista harjoittelua ja kouluttautumista, että työntekijän onnistuu tehdä työnsä aiempaa paremmin tai sellaista taitojen kehittämistä, että työntekijä voi varautua paremmin työn muuttuviin vaatimuksiin. Jatkuvaan oppimiseen sitoutuneet ihmiset ottavat koko ajan avoimesti vastaan uutta informaatiota ja pyrkivät etukäteen välttämään osaamisaukkoja. He haluavat uhrata aikaa, energiaa ja rahaa, jotta saisivat ajoissa koulutusta, jolla voi täydentää osaamisessaan olevia aukkoja sekä parantaa suorituksiaan. Sitoutuminen on merkki siitä, että kyseinen oppiminen on tarkoituksellista, suunniteltua ja itseohjattua. (Ruohotie 2000, 9.) Paikoilleen jämähtämistä eivät siis nykyiset työelämän vaatimukset hyväksy.

Asioimistulkin ammatissäännösten mukaan tulkki kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan (ks. luku 2.3 *Asioimistulkin ammatissäännöstö* ja liite 1). Tämä voi tapahtua esimerkiksi viettämällä aikaa maassa tai kulttuurissa, jossa puhutaan jotakin tulkin työkielistä tai osallistumalla erilaisille asioimistulkkaukseen liittyville kursseille. Koska kehoitus kehittää ammattitaitoa tulee ulkopuolelta eli on yksi tulkkia ohjaavista säännöistä, on oletettavaa, että tulkille myös annetaan mahdollisuus kehittää itseään tulkkina. Haastattelulla haluttiin selvittää myös kouluttautumisen halua, tarvetta ja mahdollisuutta työn ohella. Tavoitteenani oli ottaa selvää, haluavatko tulkit kehittää itseään ja miten he ylläpitävät ja parantavat ammattitaitoaan. Toisaalta halusin tietää myös, annetaanko työpaikan puolesta tähän mahdollisuus eli järjestetäänkö tulkeille erilaisia kursseja.

Kaikilla haastattelemillani tulkeilla vaikutti olevan halu kehittää itseään ammatillisesti ja kaikki tulkit totesivat myös pyrkivänsä siihen mahdollisuuksien mukaan. Eniten ammattitaidon kehittäminen koski kielitaidon parantamista sekä oman äidinkielen ylläpitämistä. Viisi kuudesta haastattelemastani tulkista on maahanmuuttajia. He ovat kuitenkin asuneet jo niin kauan Suomessa (kaikki vähintään yhdeksän vuotta), että joutuvat ylläpitämään myös äidinkielen taitoaan. Kielitaitoa tulkit pitävät yllä tai kehittävät muun muassa lukemalla lehtiä ja kirjoja sekä katsomalla televisiota. Tulkit

kertoivat lisäksi keskustelewansa kollegoidensa kanssa työkielillään, jolloin kielitaito pysyy yllä tai kehittyy. Joskus he myös keskustelewat sananlaskuista, eri termeistä ja käsitteistä sekä vaihtawat tietoja keskenään. Kielitaidon rinnalla tulkit totesivat tutustuwansa erikoisaloihin ja hankkivansa erikoisalojen sanastoa niin työ- kuin vapaa-ajallakin. H1 kertoi lisäksi vierailewansa aika ajojn maassa, jossa puhutaan toista hänen tulkkaamistaan kielistä. Vapaa-ajalla hän käyttää työkieltään puhuessaan senkielisten ystäwiensä kanssa.

Tulkeille tarjottawat kurssit vaikuttivat kaikkien haastateltavien osalta tervetulleilta. Uusia asioita omalta alalta toivottiin kuultavan enemmän. H2 ja H5 toivat haastatteluissa esiin, että tulkkikeskuksen esimies kysyy useimmiten, mitä kurseja tulkit kaipaawat. Esimerkin 16 perusteella voidaan kuitenkin päätellä, että kurssit, joille tulkit osallistuwat, eivät kuitenkaan tarjota uutta, omaa alaa koskevaa informaatiota. Toisaalta H1:n kommentti samassa esimerkissä osoittaa, että muun muassa tekniikkaan liittyvä osaaminen kaipaa päivittämistä. Kurssitarjonnan täytyisi siis olla nykyistä monipuolisempaa, jolloin tulkit voisivat osallistua kursseille omien tarpeidensa mukaan.

Esimerkki 16.

H1: meillähän on ollu (t) koulutusta sitte kans (,) mut mä luulen että se palveli enemmänkin noita (,) maahanmuuttajia (tt) se koulutus (t) et mä olin siellä mukana kyllä mutta mä en kyllä kokenu sitä millään lailla haasteelliseks (tt) ((haastateltavan hymähdys))

BT: oliko siitä kuitenkin jotain apua vai (t) tuntuko se että nyt vain niinku vahvisti sitä

H1: (tt) niin siis sehän oli viihdyttävää että (tt) olihan siellä semmosii juttuja niinku että (t) että määhän oon tippunu ihan siis tän nykytekniikan niinku (,) kärryiltä että kyllä mä sitte (t) sielä tuli käytettyä jotain tietokonetta paljon (t) ja sellasta sekin (t) se vähän lohdutti kuitenkin et vahvisti että työelämässä vielä pärjää (t)

H6 kokee puolestaan (esimerkeissä 17 ja 18), että järjestettävien kurssien vähyys on ammatillisen kehityksen kannalta huono asia. Koulutusta täytyisi olla jatkuvasti, jotta esimerkiksi vaatimus monen alan termistöjen hallitsemisesta olisi realistinen.

Termistöjen hallinnan tueksi myös H4 pitää lisäkoulutusta hyvänä asiana, mutta on lisäksi sitä mieltä, että tulkin on itsekin oltava aktiivinen (esimerkki 19).

Esimerkki 17.

BT: antaako sun mielestä tää työpaikka mahdollisuuen (.) että järjestetään jotain semmosia koulutuksia

H6: öö (tt) kun on mahdollista joo (.) mut ei (.) nyt viime aikoina ei (t) ei oo (t)

BT: joo onko se

H6: (.) joskus on järjestetty ((haastateltavan naurahdus)) (t)

BT: onko se sun mielestä huono tai hyvä asia tai onko niitä ihan sopivasti

H6: (.) huono huono asia se on (t)

Esimerkki 18.

H6: tai ajattele (tt) ajattele että joku sosiaalityöntekijä (.) hallitsee sosiaalityöntekijä myös eh (t) eh sanotaan lääkärisanastoa (.) ei (.) käydään koulussa sitä varten (t) ja jos käyt koulussa (t) lääkäri (.) laki öö siis (t) ja sairaanhoito on niin laaja (t) ja sosiaaliala myös on niin laaja (t) ja pitää hallitse öö hallita myös öö kaikki muut termistöt se ei se ei periaatteessa öö (t) tulkki ei ole robotti joten siihen koulutusta ja päivitystä nää kaikki tarvitaan jatkuvasti (tt)

Esimerkki 19.

BT: miten ootko sää (.) työn ohella sitten (.) tai (.) kun oot täällä työskennelly nii onko tuntunu että (.) ois ehkä tarvinu jotain semmosta koulutusta siihen vai (.) onko suo sujunu ihan luontevasti sillai että vai oisitko tarvinu niinku jotain eväitä tai apuvälineitä

H4: (t) mm kyllä kyllä siinä mielessä (t) on ei ole koskaan huonoa (.) että saa lisäkoulutusta eli tämä tulkin tulkin ala alalla erityi esimerkin (.) mikä tahansa erillisten kielten suhteen (.) tietenk in ite pitää olla aktiivinen (t) [hm] jos jotakin uusia sanastoja koska me alal tulkataan laidasta laitaan (t) [hm] ja siinä on sitten monen alan ja jossakin ver- verbejä ja sanastoja näitä joskus joutuu hakemaan että mitä se (t) jos ei ihan itsestään selvää

H5 kaipasi työnsä tueksi nimenomaan uutta ja korkeamman tason tietoa, jotta olisi tietoinen ajankohtaisista asioimistulkkaukseen liittyvistä seikoista. Hänen kommentistaan ilmeni selvästi, kuinka resurssien puuttuminenkin vaikuttaa koulutuksiin ja kursseille osallistumiseen. Muun muassa matkakustannukset muille paikkakunnille koulutusten perässä lisäävät kustannuksia. Mitä enemmän tulkkikeskuksessa on tulkkeja, sitä korkeammat ovat luonnollisesti myös osallistumiskustannukset. Kun tulkkeja oli samassa tulkkikeskuksessa vähemmän,

pystyttiin osallistumaan nykyistä useammille kursseille. Tämä on toki ymmärrettävää, mutta valitettavaa sen vuoksi, ettei asioimistulkin kerran hankkima tieto ole pysyvää, ja laadukkaan työn saavuttamiseksi ammattitaitoa olisi kehitettävä. H5 kokee kuitenkin, ettei tieto asioimistulkkauksen alalla muutu kovin radikaalisti ja pitää tärkeänä nimenomaan tietojen sekä taitojen ylläpitämistä. Ylläpitämisen tärkeyttä korosti myös H1. H5:n mukaan läheisesti alaan liittyvän osaamisen lisääminen on silti tarpeellista. Esimerkkinä hän nostaa esiin kielenhuollon, jota varmasti moni muukin maahanmuuttajatulkki joskus kaipaa. Myös äänenhuoltoon liittyvä kurssi oli tarjonnut mielenkiintoista tietoa muun muassa siitä, kuinka tulkki voi käyttää taloudellisemmin ääntään.

Kuten aiemmin todettiin, työelämässä saattoi ennen pärjätä peruskoulusta saaduilla opeilla tai peruskoulun jälkeen hankitun ammatin tiedoilla ja taidoilla. Nykyään tietoa tulee paljon enemmän ja nopeammin eikä kerran hankittu osaaminen yksistään riitä. Tietojen ja taitojen nopea vanheneminen muodostavatkin todellisen uhkan eri ammateissa toimiville. Erityisesti tämä uhkaa korkean koulutuksen saaneita. (Ruohotie 2000, 49.) Tulkin kohdalla tämä ilmenee muun muassa tarpeena oppia uusia sanoja ja termejä, joita syntyy monilla eri aloilla. Vaikka yhteiskunnassa toimivat järjestelmät ovat isoja ja kankeita eikä niissä siten tapahdu suuria muutoksia, tulee niihinkin uusia käytäntöjä, joista tulkin on oltava tietoinen voidakseen toimia mutkattomasti työssään.

6.3 Työstä haasteellisen tekevät seikat

Pyysin haastateltuja täyttämään ennalta lähettämäni saatekirjeen (ks. liite 3) avoimet kohdat koskien työssä vaativimmiksi koetut asiat. Vain H2 oli ehtinyt täyttää kohdat, mutta muut haastateltavat sanoivat voivansa kertoa ne suullisesti. Kiistatta useimmiten esiin nousi tulkilta edellytettävä monien alojen ja niihin liittyvän kielen hallinta. H4:llä, H5:llä ja H6:lla yhdistävänä tekijänä oli oikeustulkkaukseen liittyvät haasteet. Muutoin mitään yhteisesti vaikeaksi koettua asiaa ei noussut selvästi esiin, vaan jokaisella oli

hieman erilaiset mielipiteet vaikeista asioista. Haastattelujen perusteella voidaan todeta, että kullekin tulkille haasteita työhön tuovat eri asiat. Vastausten kirjavuus saattaa johtua ensisijaisesti henkilön luonteesta, mutta myös saadusta koulutuksesta ja tulkkauskokemuksesta. Mielipidehajonnan vuoksi mielipiteet esitetään seuraavassa luettelomaisesti.

H1 piti pahimpana psyykkistä kuormitusta, joka aiheutuu vaikeista käsiteltävistä aiheista. Myös kielitaidon ylläpitäminen sekä uuden omaksuminen tekevät työstä vaativan. Palvelualltiina oleminen sekä ystävällisyys tilanteessa kuin tilanteessa tuovat omat haasteensa työhön.

H2 listasi vaikeimmaksi asiaksi uudet asiakkaat, jotka tulevat muista kulttuureista kuin hän itse. Toiseksi ongelmia aiheuttavat viranomaiset, jotka toimivat suomalaisesta näkökulmasta eivätkä osaa siten ottaa huomioon kulttuurieroja. H2 toivoikin, että viranomaiset perehtyisivät hieman etukäteen tulevan asiakkaan taustaan, jotta nämä osaisivat toimia sujuvammin työssään. Jos viranomaisella ei siihen ole aikaa, voisi hän hyödyntää tulkin kulttuuritietoutta. Kulttuurien tuntemusta ei haastateltavien mukaan käytetä kuitenkaan kovin usein hyväksi. Aikataulut muodostavat H2:n mukaan yhden ongelmakohtan: viranomaiset ja maahanmuuttajat eivät pysy aikataulussa, pysäköintipaikkojen etsiminen vie tulkin aikaa ja ruokatauot ovat epäsäännöllisiä tai puuttuvat joskus kokonaan kiireen vuoksi. Tulkilta odotetaan lisäksi ristiriitaisia asioita, mikä myös aiheuttaa hankalia tilanteita. Mielenterveystulkkaukset ovat H2:n mukaan yksi vaativa tekijä tulkin työssä, koska tulkin kotimaassaan kokemat asiat palaavat maahanmuuttajan asian kautta jälleen mieleen.

H3:n mukaan työn haastavuutta lisäävät henkilöt, jotka eivät halua ymmärtää tulkin tehtäviä ja ovat välinpitämättömiä tulkkia kohtaan. Häntä harmittaa, kun häntä ei kohdella tarpeeksi arvokkaasti, vaikka olisi paneutunut johonkin tehtävään huolella. Vaikka aiheet voivatkin olla raskaita, on H3 kokenut, että työstä vaikean tekevät erityisesti käytännön tekniset asiat.

Tulkkaustilannekin voi vaikuttaa työn haastavuuteen. Käräjäoikeudessa tulkkaamisen vaikeimmaksi tulkkaukseen liittyväksi asiaksi listasi H4, joka totesi, että tulkkauksen on oltava tarkkaa, tulkin on oltava keskittynyt ja perehtynyt asiaan. Nopea puherytmi vaikeuttaa tilannetta entisestään H4:n mukaan. Käräjäoikeudessa tunteet saattavat lisäksi nousta pintaan, minkä vuoksi tulkki joutuu joskus tulkkaamaan päällekkäispuhunutta, joka H4:ssä aiheuttaa stressiä. Riitatilanteet ylipäänsä ovat H4:n mielestä ikäviä. Tunteiden mukanaolo muissakin tilanteissa tekevät tulkin työstä haastavan, koska hänen on kaikesta huolimatta pysyttävä neutraalina. Vaikka hän ei anna tunteiden vaikuttaa työhönsä, joutuu hän kuitenkin kokemaan käsiteltävänä olevat ikävät aiheet ja maahanmuuttajien ongelmat. H4:n työskentelyä vaikeuttavat myös tulkattavien ”ylimääräinen” puhe, puhujan ydinasian sanominen helpottaisi tulkkausta.

H5 koki työssään kuormittaviksi seikoiksi muun muassa raskaiden, maahanmuuttajien kokemuksiin liittyvien asioiden kuulemisen ja taukojen vähyyden tai puuttumisen. Viranomaiset eivät H5:n mukaan ymmärrä, että tulkki viestittää edestakaisin, kun taas tulkattavat vain yhteen suuntaan. Käräjäoikeudessa tulkkaamisen kokee myös H5 vaativaksi. Syyt hänellä ovat samat kuin H4:llä.

Toisten ihmisten ajatusten tulkkaaminen tekee H6:n mukaan työstä vaativan. H4:n tavoin käräjäoikeustulkkauksen vaativien asioiden joukkoon sijoittaisi myös H6: käräjäoikeudessa tulkkausperiaate on sama, mutta tulkille annetaan muihin tilanteisiin verrattuna vähemmän aikaa ja henkilöt puhuvat joskus yhtä aikaa, minkä vuoksi tulkkaus on keskeytettävä tai tulkin on kysyttävä tarkennusta. Työn huonoina puolina H6 pitää myös pitkiä tulkkaustilanteita. Jo aiemmin esimerkissä 5 tuotiin H6:n kommentti ryhmätilanteesta tulkkaamisesta, jossa päällekkäispuhunta vaikeuttaa tulkkaamista.

6.4 Motivoivat tekijät asioimistulkin työssä

Motivaatio on todettu abstraktiksi asiaksi ja käsitteenäkin sitä on vaikea määritellä. Motivaatiosta on lukuisia eri teorioita, mikä johtuu siitä, että sen mittaaminen ja siihen vaikuttaminen on hankalaa. Keskeinen kysymys on, miksi joku toimii tietyllä tavalla. Motivaatiota on kuvattu prosessiksi, jossa ihmisen persoonallisuus, tunteenomaiset sekä järkiperaisat tekijät ja sosiaalinen ympäristö sulautuvat yhteen. (Liukkonen, Jaakkola & Kataja 2006, 10–11.) Kuten aiemmista luvuista on usean otteeseen käynyt ilmi, asioimistulkki kokee työpäivänsä aikana monenlaisia tilanteita, jotka voivat käsittää kaiken mielenterveystulkkauksista lasten huostaanottoa koskeviin tulkkauksiin. Tilanteen laadun rinnalla myös työmäärä saattaa tehdä työstä vaikean ja joskus henkisesti kuormittavan. Näistä lähtökohdista lähdin selvittämään, miksi asioimistulkkinä toimivat haluavat toimia ammatissaan. Mikä heitä motivoi? Kysymys on tärkeä, koska tutkimusten mukaan motivaatiolla on vaikutus toiminnan intensiteettiin (yrittämisen taso), pysyvyyteen (sitoutuminen), tehtävien valintaan (vaikeusaste) ja itse suoritukseen (laatu) (Liukkonen ym. 2006, 12).

Haastattelemillani tulkeilla vaikutti olevan kullakin hieman erilaiset motiivit tehdä työtään. Kuitenkin myös yhdistäviä tekijöitä oli havaittavissa. Kukaan tulkeista ei pitänyt palkkaa motivoivana tekijänä, vaan se koettiin pikemminkin liian matalaksi työn vaatavuuteen nähden. Itsensä tarpeelliseksi tunteminen ja auttamisen mahdollisuus nousivat H1:n, H2:n ja H4:n kohdalla tärkeimmiksi motivaatiotekijöiksi. H6 totesi tehneensä työtä tulkkausuransa alussa auttamisen näkökulmasta, mutta kertoi tunteen laantuneen vuosien myötä. Esimerkissä 20 on esitetty H1:n kommentti, mutta samansuuntaisia käsityksiä oli myös H2:lla ja H4:llä.

Esimerkki 20.

H1: siis on tässä myös maailmanparantaja-aspekti kanssa (t) et on niinku ihan oikeesti ihan korvaamaton tälle ihmiselle tässä asiassa tällä hetkellä (t) ja se (t) se (t) ja se se voi olla niinku joku (.) katsekin jonka sä saat kiitokseks niin sä tiedät sen et (t) että et mä oon niinku tosi tärkeä (tt) täs on me tehdään niin paljon semmosta mielenterveystulkkausta ja täämösiä (t) oikein raskaita (t) asioita ne on niinku ihan yli inhimillisen käsityskyvyn niin (t) vaikka se on raskasta

kuulla niitä ja vaikka joskus on itekkin (,) ihan on ollu yllirasittunut sen takia ja jopa työkyvytön (t) et on ollu liikaa kuormaa niin se on silti hirveen tärkeätä (,) se on yks tärkeä asia (tt) et mä pystyn niin siis oikeastaan se on semmonen et mä pystyn jotenkin näitä (tt) epäoikeuden tai siis (t) ehkä se on sitä että mä (t) olen näitten pakolaisten kans paljon tekemisessä (t) turvapaikanhakijoiden ja näitten kanssa ja se että kun mä pystyn jotenkin sitä epäoikeudenmukaista (t) lähtöä tasottamaan sillä (tt) että piirun verran tekeen oikeudenmukasemmaks tätä maailmaa niin se on tärkeätä (tt) se on se on oikeesti semmonen juttu että että et (,) eihän tätä tekis kukaan niinku varmaan tällä palkalla näin rankkaa työtä jos ei joku sellanen olis olis (tt) koska tuota oikeesti niin noist meidän keikkapäivistä ne sais pizzerias puolet enemmän palkkaa ((haastateltavan naurahdus)) (tt)

Sekä H3, H4, H5 että H6 kommentoivat muun muassa, että he toimivat asioimistulkkina, koska jonkinlaista työtä on pakko tehdä. H4 ei tunne olevansa toiveammattissaan ja H6 kuvaili työtään lähinnä leipätyöksi. Motivaatioon läheisesti liittyvä työtyytyväisyys on yhteistulos niistä tekijöistä, jotka vaikuttavat työntekijän työhön asennoitumiseen. Se on emotionaalinen reaktio ja siihen vaikuttavat muun muassa työn sisältö, työmäärä, työryhmä, esimiehet ja organisaatiossa vallitsevat toimintatavat. (Juuti 1992, 22.) Esimerkiksi H6 kaipaasi muutoksia työn sisältöön ja ehdotti, että tulkeille voitaisiin antaa kullekin oma vastuualue (kuten terveydenhuolto- tai sosiaalitoimi), jolloin tarvitsisi keskittyä vain yhden alan sanastoihin ja voisi kehittää omaa osaamistaan siinä. Toisaalta hän toivoisi lisää virkistyspäiviäkin ilmapiirin parantamiseksi. Ratkaisua tilanteeseen on vaikea antaa suoralta kädeltä, mutta rakentavassa hengessä puhuminen sekä yhdessä ideoiminen muiden työntekijöiden ja esimiesten kanssa voisivat lisätä tyytyväisyyttä ja kasvattaa motivaatiota. Yksi ilmapiiriä nostattava tekijä on tulkkikeskusten vuosittainen koulutusmatka, jolla tulkit voivat keskustella työhön liittyvistä asioista ja toimintatavoista ja jonka aikana annetaan myös yhteistä koulutusta (Salo 2007).

Muita motivoivia seikkoja asioimistulkin työssä ovat esimerkiksi työn vaihtelevuus. Kaikki päivät ovat erilaisia pituudeltaan ja sisällöltään, mikä miellyttää H3:a sekä H4:ä. Heitä kiehtovat myös kielen aspektit. H4 pitää hyvänä, että hänen suomen kielen taitonsa paranee työn ansioista. H3 on kiinnostunut niin äidinkielestään kuin muistakin kielistä. Mahdollisuus käyttää erilaisia ilmaisukeinoja eri tilanteissa sekä kielen kauneudet ja kauheudet kiehtovat häntä. Lisäksi se, ettei työssä kuitenkaan olla tekemisissä pelkästään termien ja sanastojen, vaan ihmisten kanssa sekä tasapainottelu sen välillä, kuinka tulkkina voi olla tarpeeksi empaattinen mutta samalla tarpeeksi

etäinen, tekevät työstä H3:n mukaan hyvässä mielessä haasteellisen. H1 halusi tulkiksi, koska koki sen itselleen luontevaksi työksi. Onnistumisen elämykset yliopistoaikoina tehdyissä tulkkauksissa ja kielen sujuvassa käytössä ohjasivat häntä alalle. Hyvässä vedossa tulkkaaminen tekee työstä H1:n mukaan mukavan. Myös H2 motivoivat onnistumisen elämykset sekä työssä kehittyminen.

Kysyin haastatteluissa, kokevatko tulkit saavansa arvostusta tekemästään työstä. Koska asioimistulkin nimike ja ammatti ovat verrattain nuoria, ei toimenkuva ole kovin tunnettu. Uudet ammattiryhmät kohtaavatkin aina vaikeuksia työnsä vakiinnuttamisessa sekä sen julkisen tunnustuksen ja arvostuksen saamisessa. Erityisen vaikeaa tämä on asioimistulkeille, koska he palvelevat työssään matalassa sosioekonomisessa asemassa olevia vähemmistöjä ja kuuluvat usein itsekin niihin. (Työministeriö 1999, 5–6.)

Tulkkien saaman arvostuksen määrä vaikuttaa H1:n mukaan olevan yhteydessä koulutuksen tasoon ja yhtenäistämiseen. Kommentti esimerkissä 21 puoltaisi osaltaan tarvetta selkeyttää tarjottavan koulutuksen sisältöä, jotta tulkit olisivat samalla tasolla. Sitä kautta ammattikuntakin näyttäytyisi vakuuttavammalta ja saisi kenties enemmän arvostusta osakseen. H1:n mukaan koulutuksen puute sekä asioimistulkkaukseen liittymättömiltä aloilta ammattiin tulleet vähentävät asioimistulkkien arvostusta.

Esimerkki 21.

H1: ai- aina sanotaan että kouluttaminen on niinku (tt) auttaa jotain mutta (,) valitettavasti se että (tt) että tää on (tt) monissa (tt) kohdissa sellanen niinku (t) työ että tähän tullaan (t) kou ilman mitään koulutusta ja semmonen tää on semmonen sisääntuloammatti joilla siis nää pitsatulkit ja tyyliin että kaikki niin (,) se niinku murentaa sitä (tt) pohjaa niinku tai sitä arvostusta aika pitkälle (,) et et vaikka täällä on koulutettuja fiksuja ihmisiä tulkkeina (t)

Puutteet viranomaisen toiminnassa hänen käyttäessään tulkkia kertovat osaltaan arvostuksen määrästä. Mikäli toisen työstä ja sen edellytyksistä oltaisiin kiinnostuneita ja yhteistyötä haluttaisiin parantaa, voisivat viranomaiset esimerkiksi osallistua tulkikeskusten järjestämiin koulutuksiin, jossa kerrotaan, mitä tulkin työ on ja kuinka

tulkin välityksellä toimitaan. Edellä esitetyt haastateltujen kokemukset viranomaisten kanssa toimimista ilmentävät kuitenkin todellisuutta; taukoja ei aina sallita, tulkille sopivista työolosuhteista ei huolehdi tulkin kehotuksista huolimatta eikä viranomaisen toimintaan liittyviä huomautuksia oteta vakavasti.

H2 totesi haastattelun lopuksi, että alaan liittyvät tutkimukset ovat hyvä keino tehdä asioimistulkkaus tunnetummaksi. Näin työn ongelmakohdatkin saattavat vähentyä hiljalleen. H3 on kokenut, että viranomaisen kokemus tulkkipalvelujen käytöstä vaikuttaa myös arvostukseen. Samoilla linjoilla on H6. Toiset osaavat huomioida tulkin, toiset ovat ajattelemattomia ja pitävät itseään tärkeämpänä kuin muita. Esimerkkinä H3 mainitsi lääkärit, joista osa kohtelee muita, niin tulkkia kuin hoitohenkilökuntaakin, kakkosluokan kansalaisina. Tosin H3 totesi, että suurin osa lääkäreistä kuitenkin osaa toimia tulkin välityksellä ja arvostaa tämän työtä. H6 on puolestaan kokenut, että erityisesti lääkärit arvostavat tulkin työtä. Huonoja kokemuksia hänellä on sen sijaan käräjäoikeudesta, jossa maahanmuuttajan lisäksi myös häntä oli käsketty lähtemään tilasta maahanmuuttajan valittaessa tuomiosta. H6 koki käskyn kohdistuvan samaan ihonväriin kuin maahanmuuttajalla oli. Tulkkiin voidaan siis todeta suhtautuvan joskus jopa rasistisesti. Muutoin H6:n mukaan tulkista ollaan kiitollisia, koska tiedostetaan, ettei asiaa saataisi ilman tulkkia selvitettyä.

H4 on sitä mieltä, että tulkin työtä arvostetaan jopa kovasti, koska tämän avulla tulkattavat saavat asiansa ymmärretyksi. H5 totesi myös saavansa kiitosta työstään, mutta on sitä mieltä, ettei ammatti yleisesti ottaen saa ansaitsemaansa arvostusta. Arvostus on hänen mukaansa vähäistä muun muassa siitä syystä, että tulkki on melko näkymätön. Arvostuksen saaminen riippuu H5:n käsityksen mukaan siitäkin, kuinka hyvin tulkki tekee työnsä. Kommentti osoittaa, että tulkin pätevyyden mittaaminen testeillä, työn seuraamisella sekä erilaisilla arvioinneilla on tärkeää. Näiden menetelmien lisäksi kunnalliset tulkkikeskukset perehdyttävät tulkkinsa työhön. Tällöin alalle pääsevät vain vähintään minimivaatimukset täyttävät henkilöt.

Arvostuksen rinnalla myös ammatillisella kasvulla on vaikutus työmotivaatioon. Työelämän ihannetapaus olisi sellainen, jossa yksilö kehittyy koko työssäolon aikana ja jossa yksilö kokee saavansa jatkuvasti kehittymismahdollisuuksia. Kun käytännössä kasvuprosessi usein katkeaa jossain vaiheessa, työntekijän työmotivaatio heikkenee, työn merkitys vähenee ja tehtävien hoito muuttuu rutiiniksi. Yhteiskunnassa tapahtuvien muutosten rinnalla myös henkilökohtaiset, organisatoriset sekä työrooliin liittyvät kasvutekijät synnyttävät tarpeen päästä pois urarutiinista, oppia uutta ja lisätä omaa kompetenssia. (Ruohotie 2000, 49–50.) Henkilökohtaisia kasvutekijöitä voi olla useita, joista esimerkkeinä ovat perheessä tapahtuvat muutokset, terveys ja ikä (ks. tarkemmin Ruohotie 2000). Näitä ei kuitenkaan tekemissäni haastatteluissa selvitetty eikä niihin sen vuoksi keskitytä tätä lyhyttä kappaletta tarkemmin.

Organisatorisilla kasvutekijöillä Ruohotie (2000, 50) näkee muutokset organisaation rakenteessa, vastuualueissa sekä työtehtävissä, jotka vaativat uusien taitojen oppimista. Haastattelemieni tulkkien työtehtävät eivät sinänsä voi muuttua paljon työskentelemässään organisaatiossa, sillä he toimivat lähinnä tulkkina tulkkikeskusten palveluksessa. Tulkkaustyön ohella he voivat kuitenkin toimia uusien tulkkien perehdyttäjänä, käännöskoordinaattorina, rekrytoijana tai freelance-asioimistulkkien työn arvioijana (Salo 2007). Lisäksi varsinainen toimialue käsittää erilaiset virastot, joiden viranomaisten tehtävät voivat muuttua. Tämä synnyttää uusia tilanteita tulkeillekin. Näin ollen heidän on oltava tietoisia muutoksista ja niiden vaikutuksista. Lisäksi he voivat tulkkaustyönsä ohella tehdä käännöksiä tulkkikeskukselle. Haastattelemistani tulkeista osa käänsikin usein (H2, H3, H4, H5, H6) tai käänsi silloin tällöin, mikäli ehti (H1). Kääntäminen ja tulkkaus vaativat kuitenkin monilta osin eri taitoja. Vaikka toisessa olisi hyvä, ei välttämättä kykene toiseen. Niinpä tulkkienkin on ensin hankittava kääntämisen liittyvä tieto ja taito, jotta voisivat kääntää saamiaan tekstejä, jotka useimmiten ovat asiakirjoja ja joiden kääntämisessä on omat konventionsa.

Työrooliin liittyvät kasvutekijät liittyvät työn kannustearvoon ja vaikutusmahdollisuuksiin. Mikäli työ on yksitoikkoista, se ehkäisee kasvupotentiaalin

käyttöä. Kun taas työ on haasteellinen, vaihteleva ja itsenäinen, lähtökohdat itsensä kehittämiseksi ovat hyvät. (Ruohotie 2000, 53.) Tulkin työ voidaan katsoa kuuluvaksi jälkimmäiseen kuvaukseen, sillä tulkki voi saman päivän aikana tulkata esimerkiksi poliisikuulustelussa, sairaalassa ja päiväkodissa. Tämä luo vaihtelevuutta tulkin työhön ja lisää samalla haasteellisuutta, kun hän tarvitsee tietoja kahdesta eri kulttuurista, niissä toimivista yhteiskuntajärjestelmistä sekä kielestä ja sen variaatioista. Tulkki toimii itsenäisesti ja vastaa yksin tulkkauksesta. Oppimismotivaatioon saattavat johtaa ”halu parantaa työn edellyttämää osaamista tai tavoitella tuotoksiin sidottuja palkkioita, tarve välttää negatiivisia tuotoksia tai vähentää kiusallisia ja epämiellyttäviä tilanteita” (Ruohotie 2000, 54). Oppimismotivaatio osoittautuikin olevan kaikilla haastattelemillani tulkeilla korkea.

Vahvan oppimisorientaation omaavien on helpompi kehittää itseään ja pitää ammattitaitoa sekä teknistä osaamista yllä. Motivaatio kasvuun, halu itsensä kehittämiseen sekä uuden kokeilemiseen on yksi tärkeimmistä ammatillisen kasvun selittäjistä. Kun yksilöllä on haasteellisia tavoitteita, hänen motivaationsa kasvaa. Asetettujen haasteellisten tavoitteiden saavuttaminen antaa sisäisen onnistumisen ja edistymisen tunteen, mikä puolestaan vahvistaa omanarvontunnetta sekä ammatillista identiteettiä. (Ruohotie 2000, 54–56.)

6.5 Johdon tuen ja hyvän työyhteisön merkitys

Työelämän vaatimusmäärän kasvun myötä ihminen eli yrityksen tai yhteisön työntekijä usein unohtuu. Tämä on huolestuttavaa, sillä henkilöstö on kuitenkin yritysten ja yhteisöjen tärkein sidosryhmä. Ilman työntekijöitähän työt eivät hoidu. Suurimman ongelman suomalaisessa työyhteisössä muodostavat niin henkilöstön työmotivaation lisääminen kuin sen ylläpitäminenkin. Jos työmotivaatio heikkenee, se näkyy suoraan tuottavuudessa. Työntekijöiden ammattitaito sekä motivoituneisuus vaikuttavat työpanokseen eli siihen, missä määrin he haluavat tehdä työtä. (Ruohotie 1991.)

Yhteisöllisyys ei pysykään itsestään yllä, vaan siihen on panostettava. Sen säilyttämiseksi tarvitaan niin työhön kuuluvaa kuin kuulumatontakin sosiaalista kanssakäymistä. Viihteelliset tapahtumat vievät työhön liittyvät ajatukset kuitenkin vain hetkeksi pois. Pelkkä työkyvyn parantamiseen tähtäävä toiminta ei pelkästään riitä, jos siinä ei keskitytä ongelmien syihin, siis työjärjestelyihin ja itse työhön. (Aro 2006, 28–40.)

Koska tulkit ovat sitoutuneet kehittämään itseään ja tekemiensä haastattelujen perusteella myös haluavat kehittyä, on toivottavaa, että johtoporraskin antaa tulkeille mahdollisuuden kehittää itseään. Organisaation on annettava resursseja sekä tukea sellaiselle oppimiselle, joka edesauttaa työntekijöitä suoriutumaan työtehtävistään paremmin sekä varautumaan tuleviin vaatimuksiin. Eri tapoja resursoida oppimista on esimiesten antama tuki, osaamisen kehittämistä arvossa pitävä henkilöstöpolitiikka, kehittämisohjelmat (kuten seminaarit, koulutustapahtumat ja tietokoneavusteiset koulutusohjelmat) sekä suoritusarvioinnit. (Ruohotie 2000, 10.) Kuten aiemmin todettiin, tulkkikeskusten esimiehet kysyvät, mille kursseille tulkit haluaisivat osallistua. Resurssit rajoittavat kuitenkin niin, ettei tulkkien ole mahdollista osallistua kaikille haluamilleen kursseille.

Työympäristö, jossa sosiaalinen ympäristö sekä olosuhteet muuttuvat, on nykypäivää. Työtehtävien muuttuessa muuttuvat myös työntekijöitä koskevat laatuvaatimukset. Koulutuksen kautta saadaan aikaan osaamista, mutta sen tarkoituksena ei ole pelkästään kehittää työvoimaa, vaan turvata samalla inhimillinen sekä yhteiskunnallinen kehitys. (Ruohotie 2000, 25.) Saadusta koulutuksesta on siis hyötyä laajemmin kuin vain tulkkien työhön, minkä vuoksi koulutukseen olisi sijoitettava enemmän resursseja.

Yhteisössä on tärkeää päästä yhteiseen ja jokaisen omaksi kokemaan visioon. Tähän on mahdollista päästä hyvällä sisäisellä viestinnällä, intensiivisellä kommunikaatiolla ja kanssakäymisellä. Kun työyhteisössä vallitsee hyvä keskustelukulttuuri, työyhteisön jäsenet voivat jakaa, vertailla, tarkentaa ja korjata tietojaan sekä ajatusmallejaan.

(Ruohotie 2000, 28.) Puolet tulkeista (H1, H2, H6) piti työssään huonona sitä, etteivät kaikki vaikuta olevan kiinnostuneita työpaikkansa asioista ja ettei koko henkilöstö organisaation johtoporrasta myöden osallistu yhteisiin kokouksiin ja keskusteluihin. Tämän he kokivat aiheuttavan muun muassa tietämättömyyttä muiden tehtävistä ja työnkuvasta, mikä puolestaan johtaa siihen, että osa työntekijöistä hoitaa vain omia tehtäviään osaamatta ottaa huomioon toisten työntekijöiden tilannetta. Johtoportaan tarkastellaan puolestaan tulkkausten ja käännösten määrää, muttei olla kiinnostuneita työntekijän jaksamisesta. Kommentit ovat luettavissa esimerkeissä 22, 23 ja 24.

Esimerkki 22.

H1: ei tarvi mennä ku tuonne mejjän (t) mejjän tota (t) omaan väkeen kaikkiin muihin jotka (,) ei (t) ei ei tulkkeina juokse koko päivää kyl siellä se ymmärrys se on (t) se on hataraa (t)

Esimerkki 23.

BT: no mikä sun mielestä sitte (t) parantais niinku (,) tiivistäis sitä suhdetta että tulis semmonen positiivinen (,) millä keinoin sitä vois (,)

H2: että koko tulkkeskuksen työntekijät osallistuisivat palavereihin (,) tää on kunnioitusta (,) meidän palavereihin vain osallistuu meidän tulkit ja meidän esimies (t) että (tt) esimerkiksi (t) henkilöt joilla on (,) suuri valta (,) heitä ei näy (t) henkilöt jotka päättävät asioista henkilöt (,) joille voi (,) niin kuin kertoa ongelmista jollekin (t) heitä ei näy (t) sitä informaatio jää ihan tulee asiat ja ongelmat maan ja taivaan välillä ja musta tuntuu että paineet kaikki siirtyy vain (,) meidän esimiehen hartioille sekään ei oo oikein (t) se että (,) että hän joutuu välittää niitä ja hän kohdata (,) kasvokkain heitä ja sitten taistella sitä varten tai asia jää käsittelemättä (tt)

Esimerkki 24.

BT: miten sää muuten oot kokenu (t) sen ilmapiirin sitte

H6: (tt) ee tulkkien välissä se on ihan ookoo mutta (t) e- ehkä johdon kanssa se on vähän (t) sivulle (t)

BT: joo

H6: (tt) siinä on siinä tarvitaan vähän enemmän kehitystä (t)

BT: joo (,) onko se (t) yhteistyö sitte niinku johdon ja (t) tulkkien (,) välillä vähä (,) että sitä ei ole (,) vai että (,) onko [o- on mutta] että siitä johdon [on aina] puolelta ei oo kiinnostusta kehittää

H6: e- ei ehkä kiinnostusta sillä tavalla (,)

BT: joo (tt) että sieltä vain tulee määräykset mutta

H6: (,) määräykset ja kiinnostaa kuinka paljon tulkkauksia tehdään (t)

BT: joo mutta onko ne kiinnostuneita esimerkiksi siitä miten tulkki voi (t) että jos on vaikka (,)

H6: ei se ei tulkista paljon kysytä ja jos jos esimerkiksi jos niin on että ne välittää kuinka paljon tulkki voi (,) niin (,) ei olisi esimerkiksi samalle päivälle laitettu on kuus tulkkauksia vaikka (t)

BT: hm

H6: (tt) tää on yks esimerkki mut (,) niin paljon kun tulkkauksia tulee samalla käänöksii niitä tehdään niin laitetaan (tt) se tuottaa enemmän (,) rahaa (tt)

Ihmisten ja tehtävien johtamisen yhtenä tarkoituksena on varmistaa töiden ja työtehtävien suorittaminen osaavan henkilöstön avulla. Johtaminen ei siis ole pelkästään työntekijöiden työssäkäynnin, täsmällisyyden, tehtävien hoidon ja tehokkuuden valvomista, vaan keskeisenä tehtävänä on ihmisten ohjaaminen, tukeminen ja kannustaminen. Jotta tärkeimpiin suoritusvaatimuksiin pystytään vastaamaan, tarvitaan niin sitoutumista, tavoiteorientaatiota, yhteistä visiota, tasa-arvon toteutumista kuin motivaatiotakin. Jos työntekijät uskovat pääsevänsä tavoitteeseen ja tavoitteen hyödyttävän molempia osapuolia, he ovat työssään tuottavampia kuin sellaiset työntekijät, jotka eivät koe työtään mielekkääksi ja palkitsevaksi. (Ruohotie 2000, 45–46.)

H1:n ja H2:n haastatteluista ilmeni, että he pitivät ammatistaan ja heidän motivaationsa kumpuaa nimenomaan heidän tekemästään työstä. Kuitenkin työyhteisössä vaikuttaa olevan parannettavaa. Tulkkien välinen ilmapiiri koettiin hyväksi, mutta koko työyhteisön henki huonoksi. Samaa mieltä ilmapiiristä oli myös H6. H1:n, H2:n ja H6:n kommentteista voisikin päätellä, että asetettu tavoite palvelee pelkästään organisaatiota, muttei tulkkeina toimivia. Kiinnostus työntekijästä ja tämän jaksamisesta on vähäistä, ja lähinnä vain tuottavuuden koettiin herättävän mielenkiintoa organisaation johtoportaan.

Tämän päivän yhteiskunnalle työuupumus on tuttu ilmiö. Kun organisaatioista vähennetään työntekijöitä, jäljelle jäävät työntekijät joutuvat usein tekemään

irtisanottujen tehtävät omien tehtäviensä lisäksi. Työmäärä yksittäisen työntekijän kohdalla siis kasvaa. Ruohotie (2000, 46) toteaaakin, että jäljelle jääviltä vaaditaan entistä enemmän ja nopeammin tuloksia, mutta samanaikaisesti vähemmällä tuella. Vaikka haastattelemieni tulkkien työpaikoilla ei ole vähennetty tulkkeja, kertoi osa (H1, H6) tulkeista kokevansa työmäärän joskus liian suureksi. Kuten esimerkeistä 24 ja 25 käy ilmi, tulkkeja pyritään toisinaan hyödyntämään ikään kuin koko rahan edestä välittämättä kuitenkaan siitä, kuinka paljon tulkki päivän ja viikon aikana jaksaa.

Esimerkki 25.

H1: meil täälä on oikeesti (,) kuka jokainen mekin varmaan vuorollaan niin on siinä on muutama rajatapaus koko ajan löytyy (tt) mää on niinku tällä hetkellä paremmas kunnos kuin koskaan et näin ei oo ollu aina ((haastateltavan naurahdus)) (tt)

BT: joo (tt)

H1: että se on (tt) ne on rankkoja ja sitte tietenki just nää kauheesti toivotaan semmosta ymmärrystä ja lujaa liittoa odotetaan (t) esimiehiltä ja jos tuntuu sitte siltä se ei aina mee niinku (t) näitten pitää ajatella näitä (t) tuloksia ja kustannuksia ja (t) se että (tt) saadaan parhaiten irti (tt) myöhän ollaan siis niinku niitten myyntituotteita ja mää on joskus jopa sanonu niin inhottavasti että (,) @kuulkaas sutenöörin teit ei oo kohta mitä te myytte@ ((molempien naurua)) @että jos tehä tehä eiku työkalut on käytetty loppuun teillä ei oo mitä te myytte et otatteko te uusia sitte@

BT: joo

H1: (,) et se on aika karkeesti sanottu mutta (,) hirveen suuttuneita mulle monta viikkoa ko mua ei tervehittykään ollenkaan täällä mut (t) musta se oli ihan oikeen sanottu ((haastateltavan naurahdus))

Maahanmuuttajien määrän lisääntyessä myös tulkkauksen määrä on kasvanut. Kuukausipalkalla toimiville tulkeille pyritään haastattelemieni tulkkien mukaan antamaan mahdollisimman paljon tulkkauksia, jotta töitä tehtäisiin ”koko palkan edestä”. Tulkit kommentoivat työmääräänsä kuitenkin myös niin, ettei saa tuijottaa viikon keskimääräistä tuntimäärää, vaan on otettava huomioon, että päivien pituudet sekä viikoittaisten tulkkauksien määrä voivat vaihdella paljonkin. Toisaalta tulkkauksien luonnekin voi vaikuttaa työntekijän kuormittumiseen. Osa tulkeista harmittelikin, etteivät organisaation johtavissa asemissa olevat henkilöt aina osaa huomioida tulkin työssään kohtaamia tilanteita, aikataulujen venymisiä ja sitä kautta esimerkiksi ruokataukojen lyhyttä tai jopa puuttumista.

Organisaation ohella ammatillisesta kasvusta on hyötyä myös yksilölle. Koska sen merkitys on niin suuri, on tärkeää, että työntekijä saa tukea itsensä kehittämiseen. Nykyiset johtamiseen liittyvät teoriat korostavat, että ihmiset haluavat kehittyä, jos he saavat ympäristöltään mahdollisuuksia, tukea ja haasteita (Ruohotie 2000, 59). Ammatillisessa kasvussa palautteella on tärkeä rooli, sillä se helpottaa oppimista sekä toimimista tavoitteen suunnassa, se antaa lisäksi uutta motivaatiota tavoitella entistä korkeampia päämääriä. Palautteen avulla voi myös tunnistaa virheitä. Palautteen hyväksyvät ja vastuunsa omasta suorituksesta tuntevat ihmiset asettavat realistisia tavoitteita, joiden avulla suorituksia voidaan parantaa. Palautteen avulla myös itsetuntemus ja halu tehdä itsearviointia kasvavat. Jotta palautteella olisi positiivinen vaikutus jatkuvaan oppimiseen, on ihmisten oltava avoimia suorituksistaan saamille palautteille. (Ruohotie 2000, 62–63.)

Yhdenlaista palautetta tulkit saavat työsuoritustensa aikana suoraan asiakkailta. Myös asiakaskyselyjä tehdään säännöllisesti. Palautteiden kerääminen ja käsittely koetaan merkitykselliseksi niin laadun varmistamiseksi kuin toiminnan kehittämisenkin osalta. (Kunnallisten tulkkikeskusten laatukäsikirjatyöryhmä 2005, 3.) Tämän ohella työyhteisö tekee itsearviointia, jonka tarkoituksena on löytää ongelma-alueet työntekijän toiminnassa ja sitä kautta keskittyä niihin seikkoihin, joissa ongelmia ilmenee (Kunnallisten tulkkikeskusten laatukäsikirjatyöryhmä 2005, 19). Tämän perusteella voidaan olettaa, että ainakin palautteen antamiseen ja keräämiseen on panostettu. Tavoitteen toteutumista käytännössä ei tekemilläni haastatteluilla tarkemmin selvitetty.

Tulkkikeskuksissa järjestetään myös työnohjausta, jonka yhtenä tavoitteena on edistää työntekijöiden työhyvinvointia. Työntekijöille tarjotaan mahdollisuuksien mukaan yksilötyönohjausta, mutta pääasiassa työnohjaus tapahtuu isommassa ryhmässä (Salo 2007). Kokemukset työnohjauksen tarpeellisuudesta jakaantuivat melko tasan. Tärkeänä sitä pitivät H1 ja H2, itselleen hyödyttämättömäksi sen kokivat puolestaan H3, H6 sekä H5. H4 kommentoi, että asioiden painaessa mieltä esimiehelle voi puhua,

muttei kommentoinut sen kummemmin työohjauksen tarpeellisuutta. Yksilötyöohjausta ei H1:n mukaan voida aina järjestää, mitä hän piti huonona asiana. Jos ihmisellä ei ole mahdollisuutta jakaa kokemuksiaan ja tunteitaan työstä, hän väsyy. Sellaisten henkilöiden kohdalla, jotka työssään kohtaavat jatkuvasti outoja ja uusia tilanteita, kokemusten ja tunteiden jakaminen olisi erityisen tärkeää. Ongelmista ja myös ilonaiheista puhuminen synnyttää energiaa ongelmanratkaisuun ja työnsuorittamiseen. (Aro, 2006, 26.) Resurssipulasta huolimatta työohjausta olisi voitava tarjota siinä muodossa kuin sitä tarvitseva sitä toivoo, koska vaitiolovelvollinen tulkki ei pysty purkamaan työhön liittyviä huolia ja ongelmia kenellekään. Ajan myötä tunteiden patoaminen alkaa kuluttaa tulkkia.

7 LOPUKSI

Tässä pro gradu -tutkielmassa on tarkasteltu, kuinka asioimistulkkauksen ihanteet toteutuvat käytännön työssä. On selvitetty, millaisia tilanteita, haasteita ja motivoivia tekijöitä asioimistulkin työhön liittyy. Lisäksi on otettu selvää, miten tulkit kehittävät omaa osaamistaan voidakseen palvella asiakkaan, viranomaisia ja maahanmuuttajia, laadukkaasti ja ammattitaidolla. On pohdittu myös, kuinka ammattitaidon kehittäminen, työyhteisö sekä johdon tuki vaikuttavat työmotivaatioon.

Asioimistulkkeja ohjaa oma ammattisäännöstö, joka eettisten ohjeidensa ohella omalta osaltaan yhtenäistää alalla toimivien asioimistulkkien toimintatapoja ja selventää tulkin roolia ja tehtäviä kaksikielisessä viestintätilanteessa. Tätä tutkimusta varten tehtyjen haastattelujen perusteella voidaan kuitenkin todeta, ettei esimerkiksi itsensä jääväminen ole välttämättä mahdollista; joskus on tulkettava, vaikkei tuntisi kykenevänsä tehtävään. Myös vaatimus valmistautua hyvissä ajoin tulkkaustoimeksiantoon vaikuttaa usein epärealistiselta, sillä työpäivälle on kirjattu toisinaan niin paljon tulkkauksia, ettei tehtävään ehdi valmistautua kunnolla.

Haastateltavien mukaan tulkki ei voi vaikuttaa tulkkausolosuhteisiin yhtä usein kuin haluaisi. Viranomaiselle esitetty pyyntö käyttää voimakkaammin ääntä meluisassa tilassa voi synnyttää viranomaisessa negatiivisen reaktion. Tulkin pyytämiä ja hänelle kuuluvia taukoja ei myöskään aina hyväksytä tai tauon pituuden määrittelee viranomainen eikä tulkki itse. Välinetulkkauksessa (erityisesti puhelintulkkauksessa) olosuhteet ovat usein epäsuotuisat, eikä tarjolla olevia, kehittyneitä teknisiä apuvälineitä ole otettu laajamittaiseen käyttöön.

Kenties epärealistisin ammattisäännösten kohta on ohje, jonka mukaan tulkki ei toimi tulkattavien avustajana. Epärealistisen siitä tekee esimerkiksi se tosiasia, etteivät kaikki tulkattavat maahanmuuttajat ole luku- ja kirjoitustaitoisia. Tulkin on opastettava

lomakkeiden täytössä tai täytettävä ne maahanmuuttajan puolesta. Todellisuus herättää myös kysymyksiä, kuten: ”Miksi tulkki ei saa toimia avustajana?” tai ”Mihin raja avustajan ja tulkin välillä voidaan ylipäänsä vetää?”. Asioimistulkin rooli kaiken kaikkiaan on niin monimutkainen (vrt. Pöchhacker (2000) luvussa *3.1.1 Hyvän asioimistulkin ominaispiirteet*), että kaikkiin tilanteisiin sopivaa roolia on todennäköisesti mahdotonta tehdä. Osa asioimistulkkina toimivista (Mesan (2000) mukaan esimerkiksi jotkut kanadalaiset tulkit) on sitä mieltä, että tulkki on yksi sosiaalisen tukijoukon jäsenistä. Haastattelujen perusteella on syytä pohtia, ollaanko Suomessa suuntaamassa samaa ajattelutapaa kohti ja jos ollaan, onko se lopulta huono asia. On syytä pohtia, tulisiko ammattisäännösten kohtia tarkastella uudestaan ja muokata ne ajan tasalle. Näitä seikkoja olisi selvitettävä tarkemmin, mikä antaakin hyvän syyn lisätutkimuksille.

Jos ammattisäännöstyössä on kohtia, joiden toteutuminen käytännössä on joskus vaikeaa, toisinaan jopa mahdotonta, on siinä haastattelujen perusteella myös kohtia, jotka pitävät pintansa. Neutraaliuden ja puolueettomana pysymisen sekä vaitiolovelvollisuuden kunnioittaminen ei haastateltujen tulkkien mukaan tuota vaikeuksia. Päinvastoin, he edellyttävät sitä hyvältä asioimistulkilta. Hyvä asioimistulkki kehittää ja ylläpitää heidän mielestään ammattitaitoaan, mitä myös ammattisäännöstö peräänkuuluttaa.

Tulkit haluavat kehittää itseään voidakseen palvella paremmin tulkattavia asiakkaitaan ja oppiakseen myös itseään varten. Pyrkimys välttää osaamisaukkoja sekä hakeutuminen koulutuksiin ja kursseille on merkki jatkuvaan oppimiseen sitoutumisesta. Kursseille ja koulutukseen osallistumista rajoittaa kuitenkin työorganisaation rajalliset resurssit. Lisäksi tarjottavien kurssien sisällön ei koettu tarjoavan useinkaan uutta informaatiota. Tämä seikka osoittaa, että asioimistulkausta koskevaa tutkimusta olisi tehtävä enemmän ja monipuolisemmin. Esimerkiksi välinetulkkauksen hyötyjä ja haittoja olisi tutkittava tarkemmin. Myös laitteiden laadulliseen kehittämiseen olisi panostettava mahdollisimman nopeasti välinetulkkauksen lisääntyessä koko ajan.

Haastatteluista ilmeni, että asioimistulkkien ja viranomaisten yhteistyö on parantunut siitä, mitä se oli esimerkiksi 1990-luvun alussa. Suomessa ammattiala on syntynyt oikeastaan vasta tuolloin, minkä vuoksi toimiminen niin asioimistulkkina kuin viranomaisena asioimistulkin välityksellä on ollut uutta ja ennenkokematonta. Tietämättömyys toisen työnkuvasta on silloin ollut ymmärrettävää. Kuitenkin melkein 20 vuoden jälkeen yhteistyön kehittämiseksi on edelleen tarvetta. Hyväksi, jopa erinomaiseksi ideaksi todettiin ehdottaa asioimistulkkauksen opiskelevien sekä viranomaisiksi koulutautuvien välinen yhteistyö jo ennen kuin he siirtyvät työelämään. Näin kumpikaan osapuoli ei olisi vielä rutinoitunut toimimaan työelämässä tietyllä tavalla toisen osapuolen kanssa, vaan oppisi jo koulunpenkillä toisen työstä. Siten toisen työn luonne opittaisiin ottamaan paremmin huomioon. Mahdollisuutta tehdä yhteistyötä jo kouluttamisvaiheessa olisikin eri oppilaitosten puolesta selvitettävä tarkemmin.

Kehittämistä vaatii joidenkin haastateltavien mukaan myös oma työyhteisö, jossa eri tehtävissä toimivat eivät osallistu yhteisiin kokouksiin ja jossa maahanmuuttajatulkkien saatetaan joidenkin työntekijöiden osalta kohdella kakkosluokan kansalaisina. Hyvällä työyhteisöllä on suuri vaikutus työmotivaatioon, minkä vuoksi se on tärkeä sekä tulkittaville että tulkkeskuksesta. Tässä tutkimuksessa haluttiin saada tulkkiäni kuuluviin, jotta heidän tekemänsä työtä ymmärrettäisiin kokonaisvaltaisemmin ja sitä kautta osattaisiin ottaa työn edellytykset ja luonne paremmin huomioon. Koska asioilla on aina vähintään kaksi puolta, olisi kritiikkiä osakseen saaneitakin kuultava tarkemmin ja selvitettävä, mistä tulkkiäni negatiivisesti kokemat asiat mahdollisesti johtuvat.

Asioimistulkkauksen on tutkittu suomalaisesta näkökulmasta melko vähän. Ammatti on monitahoinen ja vaativa. Tarve alalla toimivista ammattitaitoisista henkilöistä lisääntyy koko ajan, minkä vuoksi olisi tärkeää panostaa enemmän koulutukseen ja sen tarjonnan yhtenäistämiseen. Jotta asioimistulkkauksen ymmärrettäisiin paremmin, on siihen liittyvää tietoa hankittava lisää. Asioimistulkkauskehityksestä tehtävää tutkimusta olisikin

tuettava nykyistä enemmän, sillä ammatti on tullut suomalaiseseenkin yhteiskuntaan jäädäkseen. Tällä tutkimuksella tuotiin esiin kuuden tulkin näkemyksiä. Tarvetta ja mielenkiintoa riittäisi varmasti laajemmillekin tutkimuksille, joita tulevaisuudessa toivottavasti tehdään nykyistä enemmän.

LÄHTEET

Aro, Antti W. 2006, Onko työssä tolkkua? Edita, Helsinki.

Asioimistulkin ammattisäännöstö ja asioimistulkin ohjeet 2007. Saatavana pdf-muodossa:
<<http://www.sktl.fi/pdf/asioimistulkin.pdf>>. Viitattu 23.5.2007.

Colin, Joan & Morris, Ruth 1996. Interpreters and the Legal Process. Waterside Press, Winchester.

Fletcher, Roger 1987. Session 6b: How interpreters work. Teoksessa Picken, Catriona (toim.) 1987: The Business of Translation and Interpreting. ITI Conference 1. Aslib, London. 135–138.

Hietanen, Kaarina 1995. Asioimistulkkaus asioiden selvittämiseksi. Kääntäjä 7.

---- 2004. Tulkkausviestintä ammattina. Teoksessa Oittinen & Mäkinen (toim.): Alussa oli käänös. 4. painos. Tampere University Press. 277–293.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 1979. Teemahaastattelu. Gaudeamus, Helsinki.

Juuti, Pauli 1992. Organisaatiokäyttäytyminen. Johtamisen ja organisaation toiminnan perusteet. Aavaranta-sarja n:o 18. 2.painos. Otava, Helsinki.

Jänis, Marja 2002. Haastattelu Nettiradio Mikaelissa. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Kuunneltavana osoitteessa:
<<http://mikaeli.mikkeli.amk.fi/mikaeli/arkisto/opetus/tulkkaus/juttu3.htm>>. Viitattu 28.6.2007.

Kadric, Mira 2004. Sichtbare Gerechtigkeit in gedolmetschten Verhandlungen. Juridikum 4/2004. Verlag Österreich, Wien. 195–200. Saatavana pdf-muodossa:
<<http://www.asylanwalt.at/file.php?id=11&f=Kadric%2C+juridikum+2004-4.pdf>>. Viitattu 23.5.2007.

Kalina, Sylvia 1998. Strategische Prozesse beim Dolmetschen. Theoretische Grundlagen, empirische Fallstudien, didaktische Konsequenzen. Gunter Narr Verlag, Tübingen.

Kielitoimiston sanakirja 2006. 3. osa. S–Ö. Kotimaisten kielten tutkimuskeskus, Helsinki.

- Kahtan, Claire 1987. Professional interpreting standards. Teoksessa Picken, Catriona (toim.) 1987: *The Business of Translation and Interpreting*. ITI Conference 1. Aslib, London. 99.
- Kotkan kaupunki 2007. Perhe- ja sosiaalipalvelut. Maahanmuuttajat. Tulkkaus. Saatavana www-muodossa:
<<http://www.kotka.fi/index.asp?link=792&language=1>>. Viitattu 21.6.2007.
- Kunelius, Risto 2005. Harjoitteluraportin kirjoitusohjeita 2004. Tiedotusopin laitos. Tampereen yliopisto. Saatavana www-muodossa:
<<http://www.uta.fi/jour/opiskelu/harjoitteluraportti2004.html>>. Viitattu 25.5.2007.
- Kunnallisten tulkikeskusten laatukäsikirjatyöryhmä 2005. Kunnallisten tulkikeskusten laatukäsikirja. Moniste-versio 11.4.2005. Saatavana myös pdf-muodossa Työministeriön internet-sivuilta:
<http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/04_maahanmuutto/07_aineistot_kirjasto/02_julkaisut_raportit/tulkkaus_laatukasikirja.pdf>.
- Leinonen, Satu 2004. Asioimistulkkaus – paljon muutakin kuin asioimisen tulkkausta. Teoksessa Oittinen & Mäkinen (toim.): *Alussa oli käänös*. 4. painos. Tampere University Press. 294–304.
- Liukkonen, Jarmo, Jaakkola, Timo & Kataja, Jukka 2006. *Taitolajina työ. Johtaminen ja sisäinen motivaatio*. Edita, Helsinki.
- Mesa, Anne-Marie 2000. *The Cultural Interpreter: An Appreciated Professional. Results of the Study on Interpreting Services: Client, Health Care and Interpreter Points of View*. Ranskasta englanniksi kääntänyt: Chiasson, Marie-Catherine. Teoksessa Roberts, Roda P., Carr, Silvana E., Abraham, Diana & Dufour, Aideen (toim.): *The Critical Link 2: Interpreters in the Community*. John Benjamins, Amsterdam. 67–79.
- Mäntynen, Anna 2003. Tulkin muotokuva. Asioimistulkin rooli ja toiminta työvoimaviranomaisen näkökulmasta. Tampereen yliopisto, käännöstieteen (saksan) pro gradu -tutkielma. Saatavana myös pdf-muodossa:
<<http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu00300.pdf>>. Viitattu 24.5.2007.
- 2007a. Asioimistulkaustutkinnolle uudet perusteet. Tutkinnon osissa koetuksella toimintavalmiudet, työkielet ja tulkaustaito. Kääntäjä 3.
- 2007b. Henkilökohtainen tiedonanto sähköpostitse 19.6.2007.
- O'Hagan, Minako & Ashworth, David 2002. *Translation-Mediated Communication in a Digital World: Facing the Challenges Globalization and Localization*. Topics in Translation, 23. Multilingual Matters Limited, Clevedon. Saatavana myös pdf-

muodossa:

<<http://helios.uta.fi:2067/lib/tampere/Top?channelName=tampere&cpage=1&docID=10022468&f00=text&frm=smp.x&hitsPerPage=10&layout=document&p00=%22telephone+interpreting%22&sortBy=score&sortOrder=desc>>. Viitattu 24.5.2007.

Oikeusministeriö 2004. Kielilaki. Saatavana www-muodossa:

<<http://www.om.fi/Etusivu/Perussaannoksia/Kielilaki/Useinkysyttya>>. Viitattu 23.5.2007.

Opetushallitus 2006. Näyttötutkinnon perusteet. Asioimistulkin ammattitutkinto 2006.

Saatavana pdf-muodossa:

<http://www.edu.fi/julkaisut/maaraykset/naytot/asioimistulkin_at.pdf>. Viitattu 24.5.2007.

Palmu, Minna 2003. Oikeustulkkaus oikeuden edustajien näkökulmasta. Tampereen yliopisto, käänntieteen (saksan) pro gradu -tutkielma. Saatavana myös pdf-muodossa: <<http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu00198.pdf>>. Viitattu 24.5.2007.

Phelan, Mary 2001. The Interpreter's Resource. Topics in Translation, 19. Multilingual Matters Limited, Clevedon. Saatavana myös pdf-muodossa:

<<http://helios.uta.fi:2067/lib/tampere/Top?channelName=tampere&cpage=1&docID=10016701&f00=text&frm=smp.x&hitsPerPage=10&layout=document&p00=%22telephone+interpreting%22&sortBy=score&sortOrder=desc>>. Viitattu 25.5.2007.

Pöchlhacker, Franz 2000. Dolmetschen. Konzeptuelle Grundlagen und deskriptive Untersuchungen. Stauffenburg-Verlag, Tübingen.

Routio, Pentti 2007. Kyselevät tutkimustavat. Saatavana www-muodossa:

<<http://www2.uiah.fi/projects/metodi/064.htm>>. Viitattu 25.5.2007.

Ruohotie, Pekka 1991. Motivaatio ja työkäyttäytyminen. Työmotivaation yleisjulkaisu. Tampereen yliopiston Hämeenlinnan opettajankoulutuslaitos. Julkaisu N:o 9. 3. painos. Tampereen yliopisto.

----- 2000. Oppiminen ja ammatillinen kasvu. 1. painos. WSOY, Juva.

Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa 2005 (toim.). Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Vastapaino, Tampere.

Salo, Janne 2007. Henkilökohtainen tiedonanto puhelimitse 21.6.2007.

Saresvuo, Johanna & Ojanen, Sirkka-Liisa 1988. Tulkin käsikirja. Gaudeamus, Helsinki.

- Sosiaali- ja terveysministeriö 1996. Tulkin välityksellä. Ohjeita tulkin välityksellä työskenteleville viranomaisille. 3., korjattu painos. Edita, Helsinki.
- Tiittula, Liisa 1992. Puhuva kieli. Suullisen viestinnän erityispiirteitä. Finn Lectura, Helsinki.
- Tiittula, Liisa & Ruusuvuori, Johanna 2005. Johdanto. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (toim.): Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Vastapaino, Tampere. 9–21.
- Työministeriö 1999. Maahanmuuttajille tarkoitettujen tulkkaus- ja kielipalvelujen kehittämissuunnitelma. Työhallinnon julkaisu no 231. Saatavana myös pdf-muodossa:
<http://mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/07_julkaisu/thj231.pdf>. Viitattu 7.6.2007.
- Työministeriö 2004. Tulkin välityksellä. Tietoa viranomaisille asioimistulkkauksesta. Työministeriön esitteitä 2004. Saatavana pdf-muodossa:
<http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/04_maahanmuutto/07_aineistot_kirjasto/01_esitteet/tulkki/tulkki_fin.pdf>. Viitattu 23.5.2007
- Vik-Tuominen, Gun-Viol 2000. Tolkningsstrategier som en del av tolkningsprocessen. En pilotstudie om strategier för förståelse och bearbetning av källtexten vid tolkning. Teoksessa Jauhola, Päivi, Järvi, Outi & Wilske, Detlef (toim.): Erikoiskielet ja käännösteoria. VAKKI-symposiumi XX. Vaasan yliopiston käännösteorian ja ammattikielten tutkijaryhmän julkaisu N:o 27. VAKKI, Vaasa. 388–399.
- Wadensjö, Cecilia 1998a. Interpreting as Interaction. Addison Wesley Longman, New York.
- 1998b. Kontakt genom Tolk. Dialogos, Stockholm.
- C-kaseteille nauhoitetut haastattelut ja haastattelujen litteroinnit ovat tutkielman kirjoittajan hallussa.

LIITTEET

Liite 1. Asioimistulkin ammattisäännöstö ja asioimistulkkausohjeet

ASIOIMISTULKIN AMMATTISÄÄNNÖSTÖ

Asioimistulkkaus on viranomaisen tai yksityisen tahon ja asiakkaan välisen asioimisdialogin (haastattelun, kuulustelun, neuvottelun, tiedustelun, selvitys- ja tiedonvälityskeskustelun jne.) tulkkausta. Tulkkaus on yleensä peräkkäistulkkausta, mutta se voi olla myös samanaikaistulkkausta. Asioimistilanteisiin voi liittyä myös monologeja (esitelmä, luento, juhlapuhe, tiedoksianto jne.) *Asioimistulkilla* (josta säännöstöstä käytetään sanaa "tulkki") tarkoitetaan henkilöä, joka toimii tulkkina edellä määritellyissä asioimistulkkauksilanteissa.

- 1) Tätä ammattisäännöstöä sovelletaan, mikäli laki tai asetukset eivät toisin määrää.
- 2) Tulkillä on vaitiolovelvollisuus.
- 3) Tulkki ei käytä väärin mitään tulkkauksen yhteydessä tietoonsa tullutta.
- 4) Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hänellä ei ole tarpeellista pätevyyttä tai jossa hän on jäävi.
- 5) Tulkki ei hyväksy toimeksiantoa, josta on haittaa tulkkien ammattikunnalle tai joka vähentää sen arvostusta.
- 6) Tulkki on solidaarinen ammattikuntaansa kohtaan.
- 7) Tulkki varmistaa, että työolosuhteet ovat tulkkaukseen soveltuvat.
- 8) Tulkki tekee etukäteen kirjallisen sopimuksen tulkkaustoimeksiannosta ottaen ensisijaisesti huomioon liittojen suositukset. Ellei kirjallinen sopimus ole mahdollinen, tulkki ja toimeksiantaja voivat tehdä sopimuksen suullisesti.
- 9) Tulkki valmistautuu tehtävänsä huolellisesti ja ajoissa.
- 10) Tulkki pyrkii kattavaan tulkkaukseen, ei jätä mitään pois eikä lisää mitään asiaankuulumatonta.
- 11) Tulkki pysyttelee puolueettoman ja ulkopuolisena eikä anna henkilökohtaisten asenteidensa tai mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä.
- 12) Tulkki ei toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä.
- 13) Tulkki ei toimeksiantonsa aikana ole velvollinen hoitamaan mitään muita kuin tulkkaustehtäviä.
- 14) Tulkki käyttäytyy toimeksiannon yhteydessä tilanteen luonteen huomioiden.
- 15) Tulkki kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan.

Ammattisäännösten laadintaan ovat osallistuneet Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry,

Kääntäjien ammattijärjestö ry, Kuurojen Liitto ry, Suomen Viittomakielen Tulkit ry, Helsingin seudun asioimistulkkikeskus, Turun seudun tulkikeskus ja Lingua Nordica Oy.

ASIOIMISTULKKAUSOHJEET JOHDANTO

Tämän oppaan on tarkoitus selkeyttää asioimistulkin ammattisäännöstöä, jotta tulkin ja muiden asianosaisten välinen yhteistyö asioimistulkkauksilanteissa sujua mahdollisimman hyvin. Ammattisäännösten ja Asioimistulkkauksien laadintaan ovat osallistuneet Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry, Kääntäjien ammattijärjestö ry, Kuurojen Liitto ry, Suomen Viittomakielen Tulkit ry, Helsingin seudun asioimistulkkikeskus, Turun seudun tulkikeskus ja Lingua Nordica Oy. Kiitämme lehtori Kaarina Hietasta Tampereen yliopiston käännöstieteen laitokselta arvokkaasta asiantuntija-avusta.

Ammattisäännöstö ja Asioimistulkkauksien ohjeet ovat julkisia. Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry:n, Kääntäjien ammattijärjestö ry:n ja Suomen Viittomakielen Tulkit ry:n jäsenten tulee toiminnassaan noudattaa näitä ohjeita ja levittää niistä tietoa ammattikuntansa ja asiakkaitensa keskuudessa siten, että myös tulkkien asiakkaat tuntevat asioimistulkkien työtä ohjaavat periaatteet.

YLEISTÄ

Ammattisäännöstö ja Asioimistulkkauksien ohjeet on laadittu edistämään yksilöiden kielellisen tasa-arvon toteutumista asioitaessa viranomaisten kanssa. Milloin asioimistulkkia tarvitaan ja mitä asioimistulkkauksia on:

Tulkkia tarvitaan, kun henkilöillä ei ole yhteistä kieltä. Tulkin avulla pyritään luomaan ymmärtämisen edellytykset kieli- ja kulttuurimuurista huolimatta. Tulkki luo siis omalta osaltaan tasa-arvoa tulkittaviensa välille, kun kumpikin voi ilmaista itseään niin rikkaasti ja vivahteikkaasti kuin vain äidinkielellä voi. Tulkkausavulla henkilö kykenee täysivaltaisesti huolehtimaan velvollisuuksistaan ja oikeuksistaan monikulttuurisessa yhteiskunnassa. Ammattinsa taitavan tulkin avulla myös viranomaisilla on mahdollisuus päätyä oikeudenmukaisiin ratkaisuihin silloinkin, kun he eivät ymmärrä asiakkaan kieltä eivätkä tunne riittävästi hänen kulttuuritaustansa. Tulkkausavulla voidaan tehdä oikeudenmukaisia ja yksilön kannalta elintärkeitä käytännöllisiä ja oikeudellisia päätöksiä. Asioimistulkkauksia merkitsee tulkkausta esimerkiksi maahanmuuttajan ja suomalaisen viranomaisen välillä. Sitä tarvitaan päivittäisessä arkielämässä, esimerkiksi koulunkäynnissä tai lääkärin vastaanotolla. Useimmiten on kuitenkin kysymys tilanteista, joilla voi olla koko elämän kannalta ratkaiseva merkitys vaikkapa psykiatrista hoitoa saavalle henkilölle tai turvapaikanhakijalle. Asioimistulkilla on viestintätilanteissa oma ammattirooli. Tämä rooli on puhtaasti viestinnällinen. Asioimistulkki ei asioi. Hän yksinomaan tulkkauksia asioimistilanteissa käytetyt puheenvuorot. Hän selvittää myös sanoman ymmärtämisen kannalta oleellisia kulttuuritaustoja. Tulkin vastuulla on välittää viestit, sanomat ja

ajatukset. (Opetushallitus: Asioimistulkin ammattitutkinto; Tutkinnon perusteet, 2001)

Asioimistulkilla tarkoitetaan tässä henkilöä, joka toimii tulkkina edellä määritellyissä asioimistulkkauksilanteissa.

Asioimistulkki on ammattipuhuja. Häneltä edellytetään soveltuvuutta ja harjaantuneisuutta kasvokkainviestintään, selkeää artikulointia ja häiriötöntä, miellyttävää puheilmaisua. Asioimistulkilla on kaiken kaikkiaan paremmat kieli-, kulttuuri- ja viestintätaidot kuin tavallisella kielenpuhujalla. Asioimistulkin ammattitaito hankitaan opiskelemalla ammattiin. Koulutusta on sekä yliopistotasolla (Euroopan valtatielet), toisen asteen koulutustasolla ammatillisena aikuiskoulutuksena sekä yksityisellä sektorilla. (Opetushallitus: Asioimistulkin ammattitutkinto, Tutkinnon perusteet, 2001) Viittomakielentulkkveja koulutetaan ammattikorkeakouluissa.

Tulkin tulee olla täysi-ikäinen ja -valtainen henkilö. Tulkkina ei tule käyttää asioimistilanteeseen osallistuvien henkilöiden lähisukulaisia tai ystäviä eikä missään tapauksessa lapsia. Tulkin ammattinimike ei Suomessa ole suojattu. Toimeksiantajan tulee varmistautua siitä, että tulkki on ammattitulkki, joka tuntee ammatin vaatimukset sekä ammattisäännösten ja -etiikan. Tulkkauksilanne on kommunikaatiotilanne, jossa on eri osapuolia vuorovaikutuksessa, esimerkiksi: -tulkki ja vähintään kaksi tulkattavaa tai -tulkki, puhuja, kuulijat. Kukin osapuoli vaikuttaa omalta osaltaan tulkkauksen onnistumiseen. On hyvä selkeyttää kunkin osapuolen rooli tulkkauksilanteessa ennen tulkkausta.

Kohta 1:

** Tätä ammattisäännöstöä sovelletaan, mikäli laki tai asetukset eivät toisin määrää.*

Kohta 2:

** Tulkillla on vaitiolovelvollisuus*

Tulkki informoi asiakkaitaan siitä, että häntä sitoo tulkkien ammattisäännösten määrittelemä vaitiolovelvollisuus. Tulkin vaitiolovelvollisuus koskee myös hänen etukäteen saamaansa materiaalia.

Kohta 3:

** Tulkki ei käytä väärin mitään tulkkauksen yhteydessä tietoonsa tullutta.*

Tulkki ei aja tulkkauksilanteessa omia etujaan saadakseen itselleen taloudellista tai muuta hyötyä. Hän ei myöskään käytä tulkkauksen yhteydessä tietoonsa tullutta muiden hyödyksi tai muita vahingoittaakseen. Tulkki noudattaa suhteessaan työnantajaan/toimeksiantajaan sopimusvelvollisuuksiaan.

Kohta 4:

** Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hänellä ei ole tarpeellista pätevyyttä tai jossa hän on jäävi.*

Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hänellä ei ole riittävää ammatillista pätevyyttä (ks. kohta *Yleistä*). Jos tulkkaustilanteen aikana tulee esiin tai tapahtuu jotain sellaista, mikä estää viestinnän onnistumisen, tulkin tulee keskeyttää tulkkaus ja neuvotella asiasta tulkattavien kanssa. Tällainen tilanne voi syntyä esimerkiksi, jos aihe tai kieli ei ole se, joka on ennalta sovittu; jos aihe muuttuu sanastoltaan tulkille vieraaksi (erikoisala, ammattikieli); jos tulkkaustapa on eri kuin ennalta on sovittu (vrt. myös kohta 7). Tulkki on jäävi eikä ota vastaan toimeksiantoa, mikäli hän joutuu sitä suorittaessaan sellaiseen eturistiriitaan, että tulkkauksen objektiivisuus vaarantuu. Eturistiriita syntyy mm. silloin, kun tulkki on asiassa asianosainen, tulkattavien lähisukulainen tai hänellä on voimakas tunnesuhde asianosaisiin tai hän on tulkattavien velallinen tai jos tulkattavat ovat häneen velkattaisuuksissa (ks. Hallintolainkäyttölaki, 77 §)

Kohta 5:

** Tulkki ei hyväksy toimeksiantoa, joka haittaa tulkkien ammattikuntaa tai vähentää sen arvostusta.*

Tulkin tulee toiminnallaan edistää ammattikunnan arvostusta. Hänen tulee toimia ammatiaan harjoittaessaan lakien ja määräysten mukaan. Mikäli tulkilla on toimeksiantoa vastaanottaessaan syytä epäillä, että tulkkaukseen liittyy rikollista tai ihmisoikeuksia loukkaavaa toimintaa, hänen ei tule hyväksyä toimeksiantoa.

Kohta 6:

** Tulkki on solidaarinen ammattikuntaansa kohtaan.*

Tulkki kunnioittaa ammattikuntansa jäseniä. Tämä näkyy mm. siinä, että tulkki noudattaa työssään *Asioimistulkin ammattisäännöstöä*. Tulkin ei tule esittää toisesta tulkista arvostelevia tai arvioivia kommentteja eikä häneltä tule niitä vaatia. Jos hän kuitenkin havaitsee toisen tulkin toimivan epäammattimaisesti, hänen tulee huomauttaa siitä tälle ja tarvittaessa ilmoittaa asiasta tulkikeskukseen tai ammattijärjestöön ja viittomakielen tulkkien osalta myös Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmään. Jos tulkille annetaan palautetta toisesta tulkista tai tämän toiminnasta, tulee hänen ohjata palautteen antaja ottamaan yhteyttä suoraan arvioinnin kohteena olevaan tulkkiin ja/tai tämän toimeksiantajaan tai työnantajaan.

Kohta 7:

** Tulkki varmistaa, että työolosuhteet ovat tulkkaukseen soveltuvat.*

Tulkki varmistaa, että hänellä on työskentelytila, joka mahdollistaa tulkkauksen. Tulkki sopii etukäteen paikasta, jossa hän istuu/seisoo tulkkauksen aikana. Paikan tulee olla sellainen, että tulkilla on esteetön näkyvyys tulkattaviin. Kuuluvuus tulee järjestää niin, että tulkki kuulee kaikkien puheenvuorot. Tarvittaessa on käytettävä äänentoistolaitteita. Etätulkkauksessa (esim. puhelin, videoneuvottelu tai kuvapuhelin) on varmistettava tulkkauksen kannalta parhaat mahdolliset olosuhteet. Tulkki valitsee paikkansa siten, että hänen työturvallisuutensa on taattu eikä hänen terveytensä ole uhattuna. Tällaisia uhkia voivat olla mm. aggressiiviset asiakkaat ja altistuminen vaarallisille aineille tai tarttuville taudeille. Muita työturvallisuutta heikentäviä tekijöitä ovat mm. melu ja tupakansavu sekä näihin rinnastettavat

haitat. Tulkilla on oikeus suojautua näitä vastaan tai kieltäytyä tulkkauksesta, mikäli olosuhteita ei voida muuttaa tulkkaukseen sopiviksi. Tulkilla on oikeus työrauhaan. Tulkkauksen vaatii tulkilta täydellistä keskittymistä. Keskittymistä häiritsevät tulkkauksilanteeseen kuulumaton liikehdintä tai häly (mm. liikenteen melu avoimista ikkunoista, radio). Tulkilla on pitkien toimeksiantojen aikana oikeus pitää lepotaukoja. Tulkkauksen kuormittavuus vaihtelee tilanteesta riippuen. Yli tunnin kestävää yhtäjaksoista tulkkausta ei suositella. Lepotaukoista on hyvä sopia etukäteen. Taukojen aikana tulkilla tulee olla mahdollisuus rauhassa palautua ja valmistautua seuraavaan tulkkauksjaksoon. Parhaiten tämä onnistuu erillisessä taukotilassa.

Kohta 8:

** Tulkki tekee etukäteen kirjallisen sopimuksen tulkkaustoimeksiannosta ottaen ensisijaisesti huomioon liittojen suositukset. Ellei kirjallinen sopimus ole mahdollinen, tulkki ja toimeksiantaja voivat tehdä sopimuksen suullisesti.*

Toimeksiannosta on suositeltavaa tehdä aina kirjallinen sopimus. Sopimusta tehdessä tulisi ensisijaisesti ottaa huomioon kunkin liiton suositukset, sillä niihin on kerätty ne asiat, joista tulkin ja toimeksiantajan tulee vähintään sopia. Tällaisia ovat esimerkiksi tulkkauksen kokonaiskesto ja siihen liittyvät tauot. Kun toimeksiannosta on kirjallinen dokumentti (sopimus), voidaan siitä milloin tahansa tarkistaa, mistä on sovittu. Ellei kirjallinen sopimus toimeksiannon kiireellisyyden tai muiden syiden johdosta ole käytännössä mahdollinen, se voidaan tehdä myös suullisesti. On kuitenkin tärkeää, että tulkin ja toimeksiantajan välillä aina sovitaan tulkkauksilanteen yksityiskohdista mahdollisimman tarkasti etukäteen joko kirjallisesti tai suullisesti. Jos sopimus tehdään suullisesti, tulkin on hyvä tehdä itselleen muistiinpanot sovituista asioista. Tulkin tulee toimeksiantoa vastaanottaessaan arvioida, voiko tulkkausta toteuttaa suunnitellulla tulkkien määrällä. Tulkkauksilanteet vaihtelevat suuresti; yhteistä kaikille tulkkauksille on kuitenkin se, että ne edellyttävät tulkilta aina täydellistä keskittymistä. Monissa konsekutiivitulkkauksilanteissa riittää yksi tulkki, mutta toisinaan esimerkiksi tilanteen luonne tai kesto vaatii käyttämään kahta tai useampaa tulkkia. Tulkkeen tallentamisesta ja sen jatkokäytöstä sovitaan etukäteen.

Kohta 9:

** Tulkki valmistautuu huolellisesti ja ajoissa tehtäväänsä.*

Valmistautumisella tarkoitetaan sitä, että tulkki tutustuu tulkkauksilanteeseen ja sen sanastoon molemmilla kielillä ja etsii käännösvastineet termeille. Etukäteisvalmistautuminen on erityisen tärkeää, jos kysymyksessä on erikoisala. Jotta tulkin työn tavoite eli viestin välittäminen onnistuu ja kielellinen tasa-arvo toteutuu, tulkin on valmistauduttava tulkkaukseen etukäteen. Hänen on ennen tulkkausta tiedettävä tulkkauksen aihe, tarkka aika ja paikka, tilaaja ja tulkkauksipalvelun käyttäjä (jos eri kuin tilaaja) ja heidän yhteystietonsa, jotta hän tarvittaessa voi ottaa yhteyttä saadakseen lisätietoja. On toimeksiantajien ja asiakkaiden edun (L 812 1 luku 1§ - ks. liite) mukaista, että tulkki valmistautuu tulkkaukseen. Tulkille on toimitettava mahdollisimman paljon tietoa ja materiaalia tulkkauksen aiheesta. Aineiston toimittamisen aikataulusta tulkin tulee sopia

yhdessä toimeksiantajan kanssa. Kunnollinen valmistautuminen varmistaa osaltaan laadukkaasti tulkkauksen. Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hän ei voi valmistautua sen vaatimalla tavalla. Tällaisessa tapauksessa kieltäytyminen tulkkauksesta osoittaa, että tulkki tietää omat rajansa. Hän ottaa vastaan vain tehtävän, josta hän selviytyy siten, että tulkin työn tavoite eli viestin välittäminen toteutuu asianmukaisesti. Jos tulkki ei ole materiaalin puuttumisen vuoksi voinut valmistautua tulkkaukseen etukäteen, hänellä on oikeus perehtyä asiaan ja tarvittavaan terminologiaan toimeksiannon aikana, mikä pidentää tulkkaustoimeksiannon kestoa. Tulkki voi etsiä lisätietoja myös virastojen esitteistä, Internetistä, valmiista sanastoista ja oikeuden asiakirjoista.

Kohta 10.

** Tulkki pyrkii kattavaan tulkkaukseen, ei jätä mitään pois eikä lisää mitään asiaankuulumatonta.*

Tulkin tehtävä on välittää kielelliset sekä kulttuurisidonnaiset ei-kielelliset viestit mahdollisimman kattavasti ja sisällöllisesti muuttumattomina. Mikäli tulkki ei löydä vastinetta esim. sananlaskuille, puheenparsille, harvinaisille termeille ja lyhennyksille tai niillä ei kohdekielellä ole vastinetta, tulkki pyytää puhujaa selvittämään sanomaansa ja informoi siitä kuulijaa. Tulkki ei kuitenkaan selitä asioita oma-aloitteisesti kummankaan tulkattavan kielen edustajan puolesta. Tulkki sopii ennen tulkkauksen alkamista osanottajien kanssa siitä, että he puhuvat vuoron perään ja jaksottavat puheensa niin, että tulkki pystyy kattavaan tulkkaukseen. Tulkin tulee keskeyttää puhuja saadakseen tulkkausvuoron, jos viestin välittämisen tarkkuus kärsii puheenvuorojen pituuden tai päällekkäisyyksien vuoksi.

Kohta 11.

** Tulkki pysyttelee puolueettomana ja ulkopuolisena eikä anna henkilökohtaisten asenteidensa tai mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä.*

Tulkin on toimittava toimeksiantoa vastaanottaessaan, sen aikana ja sen jälkeen puolueettomasti saavuttaakseen hyvän luottamussuhteen tulkattaviinsa. Tulkin puolueettomuudella tarkoitetaan sitä, että hänen henkilökohtaiset mielipiteensä tai asenteensa eivät vaikuta hänen työnsä laatuun. Jos tulkkaustilanteessa esiin tulleet asiat ovat tulkin oman etiikan tai moraalin vastaisia, tulkki ei näytä sitä eleillään, äänensävyllään tai sanavalinnoillaan. Jos tulkki etukäteen tietää, ettei hän pysty tulkkaustilanteessa olemaan aiheen tai tulkattavien suhteen puolueeton ja ulkopuolinen, hänen tulee kieltäytyä vastaanottamasta tulkkausta. Esimerkiksi jos tulkkauksen aihe synnyttää tulkissa niin syviä vihan, inhon, empatian yms. tunteita, että ne heijastuisivat hänen tulkkaukseensa, tulkin tulee kieltäytyä vastaanottamasta toimeksiantoa tai keskeyttää jo aloittamansa työtehtävä. Tulkki toimii tulkkaustilanteessa viestin välittäjänä eikä ota kantaa käsiteltävään asiaan tai aiheeseen. Tulkki on kuitenkin yksi viestintätilanteen osapuolista, joten hänen läsnäolonsa vaikuttaa tilanteeseen.

Kohta 12:

** Tulkki ei toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä.*

Tulkin vastuulla on välittää viesti. Tulkki ei anna tulkattaville neuvoja tai ohjausta asian hoitamisessa.

Kohta 13.

** Tulkki ei toimeksiantonsa aikana ole velvollinen hoitamaan mitään muuta kuin tulkkaustehtäviä.*

Tulkin tehtävä tulkkaustilanteessa on viestin välittäminen, jotta tulkattavien välinen kielellinen tasa-arvo toteutuu. Tulkin tehtäviin ei kuulu esim. tulkattavien kuljetus tai saattaminen tai lomakkeiden täyttö. Kirjallisista töistä kuten käänöksistä tulee aina sopia erikseen (ks. suositukset liite). Tulkki välittää viestejä vain tulkkaustilanteessa; hän ei keskustele esille tulleista asioista tulkkaustilanteen ulkopuolella.

Kohta 14.

** Tulkki käyttäytyy toimeksiannon yhteydessä tilanteen luonteen huomioiden.*

Tulkki selvittää etukäteen tulkkaustilanteen luonteen, jotta hän voi sovittaa esiintymisensä ja pukeutumisensa siihen sopivaksi. Erilaiset tulkkaustilanteet vaativat erilaista käyttäytymistä. Tulkki sovittaa käytöksensä tilanteessa läsnä olevien kulttuuriin sopivaksi. Tulkin käytös ei saa haitata tilanteen sujuvuutta; joustavuus ja tilannetaju ovat tarpeen. Tulkki ottaa pukeutumisessaan huomioon kulttuuriset näkökohdat sekä muut olosuhteet (esim. sää ulkona tapahtuvissa tulkkauksissa). Tulkin pukeutumisen tulee myös olla tilanteen mukaista siten, ettei se kiinnitä ylimääräistä huomiota.

Kohta 15.

** Tulkki kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan.*

Tulkin ammattitaitoon kuuluu hyvän kieli- ja tulkkaustaidon ohella tulkkaustekniikan hallinta ja laaja yleissivistys. Tulkin on ylläpidettävä ja kehitettävä näitä taitoja aktiivisesti. Kielet muuttuvat ja kehittyvät yhteiskunnallisten muutosten myötä. Tulkki kehittää kielitaitoaan seuraamalla työkieltensä tiedotusvälineitä ja kulttuurielämää sekä osallistuu työkieliinsä liittyvään koulutukseen. Hän tekee myös jatkuvasti sanastotyötä (mm. uudet termit ja niiden vastineet). Tulkki kehittää tulkkaustaitoaan osallistumalla tulkeille järjestettävään koulutukseen. Tulkkaustaitoa voi myös kehittää itsenäisesti (tai yhdessä kollegoiden kanssa) tarkastelemalla omaa suoritusta esimerkiksi saadun palautteen avulla. Tulkki tunnistaa myös omat henkilökohtaiset rajansa. Hän huolehtii psyykkisestä ja fyysisestä hyvinvoinnistaan työkykynsä ylläpitämiseksi ja työnsä laadun varmistamiseksi.

Liite 2. Haastattelurunko

Taustakysymyksiä

- ikä
- kauanko toiminut asioimistulkkinä
- kauanko ollut tulkikeskuksen palveluksessa
- tulkattavat kieliparit
- kuinka monta tuntia tulkkaa keskimäärin viikossa
- minkäläinen koulutus milloin, missä
- kuinka kehittää ammattitaitoaan

Hyvän tulkin ominaisuudet

Työn vaikeudet

- mitkä asiat kokee työssä vaikeimmiksi
- miten käsittelee päivän aikana koetut asiat.
- järjestetäänkö työpaikalla keskustelutilaisuuksia, joissa hankalia tilanteita ja asioita voi käsitellä kollegoiden kanssa
- onko tärkeää esim. kokemusten vaihto kollegoiden kanssa, keskustelut esimiehen kanssa, keskustelut psykologin kanssa, virkistyspäivät, muita asioita.
- työyhteisö
- arvostuksen kokeminen

Yhteistyö tulkattavien kanssa

- vuorovaikutus
- hyväksyvätkö tulkattavat sen, kun tulkki kieltäytyy toimimasta muussa kuin tulkin roolissa ja toimeksiannossa mainitussa tilanteessa
- kokeeko vaikeaksi olla aina ”pelkästään” tulkin roolissa. Onko kokenut tilanteita, joissa astuu ulos tulkin roolista ja on ”ihminen ihmiselle”.
- annetaanko toimia ammattisäännösten esittämällä tavalla (tauot, työympäristö jne.)

Mikä motivoi?

Liite 3. Haastatelluille toimitettu saatekirje

Jyväskylä 15.11.2006

Hei!

Kiitos, että olet lupautunut haastatteluun! Autat näin osaltasi saamaan arvokasta tietoa asioimistulkin työn haasteista ja vaativuudesta ja sitä kautta tuomaan esiin tekemääsi tärkeää työtä. Tässä on aiherunko, jonka tarkoituksena on herättää ajatuksia haastattelua varten. Lisäksi olen liittännyt mukaan viisi avointa kohtaa, joihin toivoisin Sinun merkitsevän **tärkeysjärjestykseen** työssäsi viisi vaativimmaksi kokemaasi asiaa. Näin ollen voit jo ennen haastattelua miettiä, mitkä seikat Sinusta tekevät työstä vaativan. Keskustelemme listaamistasi asioista tarkemmin haastattelussa. Toivon Sinun varaavan haastattelua varten aikaa noin 1,5 tuntia.

Kiitos ajastasi ja vaivannäöstäsi jo etukäteen!

Ystävällisin terveisin

Belinda Troger

Aiherunko

- * Taustatietoja
 - * Vaitiolovelvollisuus ja sen vaikutus työhön – kuinka käsitellä työssä esiin tulleita asioita?
 - * Asioimistulkkaus vuorovaikutustapahtumana – erilaiset asiakkaat ja yhteistyö viranomaisten kanssa
 - * Tulkin rooli ja tehtävät – toimivatko ammattisäännöstyössä olevat säännöt käytännössä? Esim. joutuuko tulkki pakostakin myös avustamaan, vaikka tehtävänä on vain tulkata?
-

Vaativimmat asiat työssäsi:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

DEUTSCHE KURZFASSUNG

Universität Tampere
Institut für Sprach- und Translationswissenschaften
Translationswissenschaft (Finnisch-Deutsch)

TROGER, Belinda: Ideale und Realität im Kommunaldolmetschen. Eine Betrachtung aus dem Blickwinkel der Dolmetscher.

MAGISTERARBEIT: 107 Seiten
Deutsche Kurzfassung: 14 Seiten

Juli 2007

1 Einleitung³

In Finnland hat die Zahl der Einwanderer⁴ seit Anfang der 1990er Jahre stark zugenommen. Laut den Angaben des Standesamtsregisters gab es in Finnland im Jahr 2004 cirka 130 000 Menschen, die eine andere Sprache als die öffentlichen Landessprachen, Finnisch oder Schwedisch, als Muttersprache hatten. Der daraus entstehende Bedarf an Dolmetschdienstleistungen hat zu einem System von, auf kommunalem Niveau funktionierenden (später: regionalem) Dolmetschzentren geführt. Insgesamt sind in den letzten knapp zwanzig Jahren acht regionale Dolmetschzentren gegründet worden, in denen zurzeit cirka 100 mit Monatsgehalt arbeitende Kommunaldolmetscher⁵ und hunderte Freelance-Dolmetscher tätig sind. (Kunnallisten tulkkikeskusten laatukäsikirjatyöryhmä 2005, 5–17.) Insgesamt bieten die regionalen

³ Wegen der leichteren Lesbarkeit wird in dieser Kurzfassung immer nur die männliche Form benutzt, aber gemeint sind sowohl Männer als auch Frauen.

⁴ Das Wort Einwanderer umfasst in dieser Arbeit alle anderssprachigen Klienten der Behörden oder Privaten. Gemeint sind Personen, die nicht die offiziellen Landessprachen Finnlands beherrschen. Vom Status können sie z.B. Asylbewerber, Flüchtlinge oder Immigranten sein als auch Personen, die sich in Finnland aufhalten oder wohnen und einen ausländischen Hintergrund haben.

⁵ Als Kommunaldolmetschen bezeichnet man das Dolmetschen eines Dialogs zwischen einer Behörden oder vergleichbaren Privaten Einrichtung und einem Kunden (Hietanen 2004, 288).

Kommunaldolmetscher und Kommunaldolmetschen werden im Folgenden auch kürzer Dolmetscher bzw. Dolmetschen genannt.

Dolmetschzentren Dolmetsch- und Übersetzungsdienstleistungen in über 100 Sprachen an (Salo 2007).

In der Dolmetschforschung wird oft das Ziel formuliert, Informationen darüber zu bekommen, wie die Dolmetschtätigkeit sein sollte, sowie über welche Eigenschaften der Dolmetscher verfügen und welche Handlungsweisen er in seiner Arbeit anwenden sollte. Ebenso wichtig wie die Auflistung der Anforderungen ist die Bezeichnung der Tätigkeit. Dabei wird betrachtet, was das Phänomen eigentlich ist und was charakteristisch dafür ist. (Pöchhacker 2000, 133.) Manche sind sogar der Auffassung, dass eine deskriptive Untersuchung unentbehrlich ist, bevor man Dolmetschnormen überhaupt formulieren kann (Wadensjö 1998a, 4).

Seit gut zwei Jahren arbeite ich als deutschsprachige Kommunaldolmetscherin auf Freelancebasis in Finnland. Des Öfteren habe ich feststellen können, wie viel komplexer und mehrschichtiger die Tätigkeit ist, als ich mir im Laufe meines Studiums habe vorstellen können. Manche Ideale und an den Dolmetscher gerichtete Anforderungen sowie Vorschriften des Berufskodex für Dolmetscher gelten meines Erachtens nicht immer in der Realität. Laut des Kodex ist der Dolmetscher z.B. kein Helfer der gedolmetschten Parteien. Oft wird er aber – besonders von Seite des Einwanderers – als solcher gesehen. Beispielsweise im Gericht kann es manchmal vorkommen, dass der Einwanderer sich an den Dolmetscher wendet, wenn er z.B. wissen möchte, wo er sitzen soll oder wann er mit seiner Aussage dran ist (siehe auch Kadric 2004, 195–196).

Unter anderem diese Faktoren haben mich dazu geführt, manche Ideale in Bezug auf Kommunaldolmetschen zu überprüfen. Es ist anzunehmen, dass die ständig zunehmende Anzahl an Anderssprachigen in unserem Land eine bedeutende Auswirkung auf die Dolmetschtätigkeit hat. Nicht nur neue Sprachen, sondern auch neue Kulturen tauchen immer öfter in der finnischen Gesellschaft auf. Die Bedingungen, die ein Dolmetscher in seiner Arbeit hat, hängen zum Teil viel von dem gedolmetschten Sprachen- und Kulturpaar ab, worauf man bei einer Normierung oder

Theoriebildung Rücksicht nehmen sollte. Was also in der einen Situation reibungslos funktioniert, kann in der anderen Probleme verursachen.

Bevor strenge Handlungsweisen und Normen geschaffen werden, müsste zuerst an die Sache näher herangekommen werden. Da die Dolmetschtätigkeit keinesfalls unkompliziert ist und die Dolmetscher u.a. wegen neuer Kulturen in ihrer Arbeit auch neuen Herausforderungen begegnen, ist es möglich, dass die zurzeit herrschenden Ideale und den zum Teil aus diesen entstandenen Erwartungen und Auffassungen betreffend der Rolle und Tätigkeit des Dolmetschers nicht mehr reibungslos oder gar nicht der Praxis entsprechen. Die gesellschaftliche Bedeutung des Berufs wächst zunehmend, weshalb eine Untersuchung über die Gültigkeit der Ideale in der Praxis des 21. Jahrhunderts notwendig erscheint.

Mit der vorliegenden Arbeit versuche ich herauszufinden, wie die im Feld des Kommunaldolmetschens vorgestellten, bezeichneten und herrschenden Ideale in der Praxis funktionieren und ob sie sich weiterhin bestätigen lassen. Ich versuche diese Frage durch Interviews zu beantworten, die ich mit sechs in der Praxis tätigen Dolmetschern geführt habe. Dabei konzentriere ich mich auf ihre Gedanken und Auffassungen, also genauer gesagt darauf, wie die Dolmetscher ihre Arbeit beschreiben, mit welchen Herausforderungen sie im Alltag konfrontiert werden sowie welche Faktoren sie für schwierig finden und welche für motivierend. Die Antworten und Kommentare vergleiche ich damit, wie Kommunaldolmetschen auf Grund früherer Auffassungen und Untersuchungen gesehen und beschrieben wird.

Ebenso befragte ich die Dolmetscher über die Zusammenarbeit mit den Behörden und Einwanderern. Zum Beispiel Palmu (2003, 53) stellte in ihrer Magisterarbeit fest, dass die Zusammenarbeit zwischen Dolmetschern und Behörden noch um einiges zu entwickeln ist. In dieser Arbeit wird die Frage aus Sicht der Dolmetscher betrachtet und untersucht, ob die Zusammenarbeit sich verbessert hat, und ob die Rolle und Tätigkeit des Dolmetschers heute besser verstanden wird. Auch die Gedanken über die

Dolmetscherausbildung sowie die Meinungen über das Angebot und den Inhalt einzelner Kursen neben der Ausbildung werden vorgestellt.

Im Abschnitt 2 *Ideale des Berufskodex* werden die für diese Arbeit interessanten Punkte des Kodex vorgestellt. Im Abschnitt 3 *Allgemeine Ideale und Auffassungen im Berufsfeld* werden weitere Ideale sowie im Dolmetschfeld vorherrschende Auffassungen behandelt. Die Untersuchungsmethode und das Material werden im Abschnitt 4 *Durchführung und Material der Untersuchung* vorgestellt. Abschnitt 5 *Ergebnisse* beinhaltet die wichtigsten Resultate dieser Untersuchung.

2 Ideale des Berufskodex

Als ethischem Leitfaden folgen die Kommunaldolmetscher ihrem Berufskodex (als Anhang: *Liite 1. Asioimistulkin ammattisäännöstö*). Neben den Vorschriften, an die sich die Dolmetscher bei ihrer Tätigkeit halten müssen, wird auch erklärt, welche Aufgaben zum Dolmetschen gehören bzw. nicht gehören.

Gemäß dem Berufskodex untersteht der Dolmetscher der Schweigepflicht. Er spricht nicht über die ihn zur Kenntnis kommenden Angelegenheiten, weder vor, während noch nach dem Auftrag. Ebenso wenig benutzt er diese Informationen, um von diesen zu profitieren oder jemand einen Schaden anzurichten. Wenn er nicht kompetent ist, einen Auftrag zu übernehmen oder in dem entsprechendem Fall anfechtbar ist, nimmt er den Auftrag nicht an. Wenn das Thema vom Wortschatz fremd wird, kann der Dolmetscher seinen Auftrag unterbrechen und beenden oder sich schon im Voraus verweigern. Mit der Anfechtbarkeit des Dolmetschers meint man u.a. ein verwandtschaftliches oder Schuldverhältnis zu den gedolmetschten Parteien, wodurch seine Objektivität gefährdet sein kann. (Asioimistulkin ammattisäännöstö 2007, Punkte 2–4.)

Der Dolmetscher muss sicherstellen, dass die Umstände für seine Arbeit passend sind. Er muss eine freie Sicht zu den gedolmetschten Parteien haben und er muss alle Äußerungen hören können. Auch beim Distanzdolmetschen (via Telefon oder Videogerät) müssen die Umstände die bestmöglichen sein. Einen negativen Einfluss auf die Arbeitssicherheit des Dolmetschers haben z.B. gewalttätige Kunden, Lärm, Zigarettenrauch und ansteckende Krankheiten. Wenn der Dolmetschauftrag lange dauert (über eine Stunde), ist der Dolmetscher zu einer Pause berechtigt. Auf einen Dolmetschauftrag muss der Dolmetscher sich gut vorbereiten, womit z.B. die Anfertigung von Wortschatzlisten in beiden Arbeitssprachen gemeint sein kann. Er soll über das Thema informiert werden und die damit verbundenen Materialien in möglichst weitem Umfang erhalten. Somit kann er sich besser vorbereiten und die Dolmetschqualität zu einem Teil gesichert werden. Als Ziel hat er eine umfassende Dolmetschleistung, in der er im Bezug auf die originale Aussage nichts hinzufügt oder weglässt. Die Einteilung der Aussagen in kürzere Abschnitte ermöglicht ihrerseits eine umfassende Verdolmetschung. Wenn die Exaktheit der Leistung wegen gleichzeitiger Äußerungen oder langen Sprechereinheiten gefährdet wird, darf der Dolmetscher den Redner unterbrechen. (Asioimistulkin ammattisäännöstö 2007, Punkte 7, 9 & 10.)

Der Dolmetscher muss parteilos bleiben, d.h. er darf seine eigenen Meinungen oder Einstellungen nicht seine Arbeit beeinflussen lassen. Wenn die Situation in ihm starke negative oder positive Gefühle erweckt, die eine Auswirkung auf seine Arbeit hat, muss er den Auftrag vorab oder während der Arbeit ablehnen. Da der Dolmetscher aber eine Partei der Kommunikationssituation ist, hat seine Anwesenheit auf jeden Fall eine Wirkung auf die Situation. In der Dolmetschsituation trägt er die Verantwortung darüber, dass die Mitteilung vermittelt wird, wobei das Ziel ist, sprachliche Gleichberechtigung zu erreichen. Er ist kein Helfer der gedolmetschten Parteien oder Berater, der bei der Pflege der Angelegenheit Ratschläge erteilt oder Formulare ausfüllt. Er muss auf die Natur der Situation Rücksicht nehmen, weshalb Flexibilität und Sensibilität benötigt werden. Der Dolmetscher muss kontinuierlich seine beruflichen Kenntnisse auf dem Laufenden halten und entwickeln, womit u.a. eine

Mitverfolgung der Medien und Kulturereignisse der Arbeitssprachen und -kulturen sowie die Teilnahme an Schulungen und Wortschatzarbeit gemeint sind.
(Asioimistulkin ammattisäännöstö 2007, Punkte 11–15.)

3 Allgemeine Ideale und Auffassungen im Berufsfeld

Sowohl in der Theorie als auch in der Praxis ist man sich darüber einig, dass gute Sprachkenntnisse allein aus niemandem einen guten (Kommunal-)Dolmetscher machen, obgleich es bei der Ausübung des Berufes eine unbedingt notwendige Eigenschaft ist. Das berufliche Können wird auch als ein bemerkenswert umfangreicheres Phänomen gesehen. Es basiert auf Sprach- und Kulturkenntnissen und beinhaltet sowohl das kognitive als auch das sprachliche Können in jedem Wissenschafts- und Fachbereich. Zusätzlich verhält ein guter Dolmetscher sich professionell auch vor und nach der eigentlichen Dolmetschleistung, womit am ehesten die Anerkennung seiner Rolle und der Berufsethik gemeint sind. (Pöchhacker 2000, 45.) Die wichtigste aller Kenntnisse des Dolmetschers ist die Beherrschung mündlicher Kommunikation (Hietanen 2004, 277).

Beim Gerichtsdolmetschen können sich die Sprachregister der Anwälte und der im Zeugenstand befindlichen Personen deutlich voneinander unterscheiden (Fletcher 1987, 135–136), weshalb der Dolmetscher die Fähigkeit haben muss, die verschiedenen Sprachregister zu verstehen und von dem einen in das andere zu wechseln. Ebenso müssen aktive und passive Muttersprachenkenntnisse des Einwanderers berücksichtigt werden, die abhängig von seinem Bildungsgrad manchmal schlecht sind und der Dolmetscher deswegen zwischendurch die von Behörden benutzte Sprache vereinfachen muss (Pöchhacker 2000, 57). Ungewöhnliche Wörter sowie Wörter, die vom normalen Gebrauch abweichend benutzt werden, komplizierter Grammatikaufbau, Sprachfehler und Akzente, die der Dolmetscher schwer versteht, machen für ihr Teil die Arbeit des Dolmetschers anspruchsvoller (Collin & Morris 1996, 18). Da die Atmosphäre im Gericht oft sehr gespannt ist (Fletcher 1987, 135–136), verlangt man

von dem Dolmetscher Situationskenntnis, anders ausgedrückt Sensibilität für die Situation.

Die vom Dolmetscher erwarteten physischen Eigenschaften beinhalten eine klare Stimme, ein scharfes Gehör, eine bemerkenswerte physische Ausdauer sowie gute Nerven (Colin & Morris 1996, 17). „Beim Dolmetschen handelt es sich um einen hörenden und zuhörenden Beruf, in dem das Gehör ein Werkzeug ist. Das Gehör muss diakritisch sein, d.h. es muss die Laute schnell voneinander trennen.“ (Hietanen 2004, 279. Übersetzung B.T.) Der Dolmetscher muss auch zuhören, analysieren und die Mitteilung wiedergeben können (Colin & Morris 1996, 17).

Aus Sicht der Neutralität liegen die besonderen Schwierigkeiten nicht in der Rolle als Fürsprecher der gedolmetschten Parteien, indem er deren Aussagen wiedergibt. Die Erwartungen der Einwanderer gegenüber dem Dolmetscher sowie die Dynamik der Situation machen es manchmal schwierig, die Grenze zwischen dieser Aufgabe und denen, die darüber hinausgehen, zu setzen. Der Dolmetscher kennt beide Kulturen, weshalb seine Rolle z.B. auch in die Richtung eines Begleiters, Erklärers oder Beraters gehen kann. (Pöchhacker 2000, 52.) Hietanen ist (2004, 289) gegenteiliger Meinung: Auf gar keinen Fall sollte der Dolmetscher die Angelegenheit einer Partei pflegen oder zum Nutzen einer Partei agieren.

In allen Fällen, in denen es um gegenseitige Meinungen oder Einstellungen geht, kann sowohl die Passivität als auch die Aktivität des Dolmetschers von Seiten der gedolmetschten Parteien als Parteinahme betrachtet werden. Aus diesem Grund ist es wichtig, dass der Dolmetscher genau überlegt, wie er einerseits vertrauenerweckend auftritt und andererseits einen persönlichen Kontakt zwischen sich und den Parteien vermeidet. (Wadensjö 1998b, 159.)

4 Durchführung und Material der Untersuchung

Als Untersuchungsmethode wurde das so genannte Themeninterview benutzt, das zu der Gruppe der halbstrukturierten Interviews gehört und das sich auf verschiedene, von Seiten des Interviewers gestalteten Themen gründet (Hirsjärvi & Hurme 1980, 49–50). Die gewählten Themen in den Interviews für diese Arbeit waren folgende: Hintergrundinformationen (u.a. Arbeitssprachen und Erfahrung als Dolmetscher), Ausbildung, Selbstentwicklung im beruflichen Sinne, Eigenschaften eines guten Dolmetschers, Motivation, bei der Arbeit auftretende Schwierigkeiten sowie die Zusammenarbeit mit den Verdolmetschten Personen (Behörden und Einwanderer). Der finnische Interviewrahmen ist als Anhang (*Liite 2. Haastattelurunko*) zu lesen. Die Interviews wurden mit Kassettenrecorder auf C-Kassetten aufgezeichnet und später transkribiert. Die aufgezeichneten und transkribierten Interviews befinden sich in Verwahrung der Untersucherin. Im Rahmen der Untersuchung wurden insgesamt sechs Interviews durchgeführt. Die Interviews wurden in zwei verschiedenen Dolmetschzentren geführt und dauerten im Schnitt eine Stunde, genauer gesagt drei unter und drei über eine Stunde. Fünf Interviews fanden im November/Dezember 2006 und eins im Januar 2007 statt.

Für die Untersuchungsgruppe wurde Dolmetscher gewählt, die als Kommunaldolmetscher mit Monatsgehalt arbeiten. Die Interviewten dolmetschen durchschnittlich 15–20 Stunden in der Woche. Der genaue Wirkungsort und die Arbeitssprachen der einzelnen Dolmetscher werden hier nicht weitergegeben, um den Anonymitätsschutz der Interviewten zu gewährleisten. Allgemein gesagt umfassen die Arbeitssprachen neben Finnisch Persisch (Paschtu und Dari)/Kurdisch, Russisch, Arabisch und Albanisch. Von den sechs Interviewten waren fünf Einwanderer und hatten als Muttersprache eine andere Sprache als Finnisch. Einer von den Interviewten war ursprünglich Finne und hatte Finnisch als Muttersprache. Um die einzelnen

Aussagen zuordnen zu können, werden die Dolmetscher H1 bis H6 genannt⁶. Als Pronomen wird „er“ verwendet, obwohl die Person eine Frau sein kann.

Die interviewten Dolmetscher wohnen alle seit über neun Jahren in Finnland und sind alle auf verschiedenen Wege in den Beruf gekommen. Alle bis auf H4 haben das Berufsexamen (finn.: *näyttötutkinto*) der Kommunal Dolmetscher abgelegt. Alle Interviewten nehmen nach Möglichkeiten auch neben der Arbeit auch an Kursen und Schulungen teil.

5 Ergebnisse

Die Tätigkeit der Kommunal Dolmetscher wird weithin von ihrem Berufskodex geleitet, der neben den ethischen Anweisungen zu seinem Teil auch die Handlungsweisen der Dolmetscher vereinheitlicht und normiert sowie deren Rolle und Aufgaben in der zweisprachigen Kommunikationssituation verdeutlicht. Die bedeutendsten Ergebnisse dieser Arbeit betreffen die Gültigkeit und Realisierbarkeit der Ideale des Berufskodex. Basierend auf den für diese Arbeit geführten Interviews kann man feststellen, dass beispielsweise die Möglichkeit, einen Dolmetschauftrag abzulehnen, nicht immer vorhanden ist. H1 stellte fest, dass er oft und aus verschiedenen Gründen versucht hat, einen Auftrag abzulehnen, z.B. wenn er sich für einen Auftrag nicht fähig gefühlt hat. Trotzdem hat er den Auftrag entgegennehmen müssen. Eine genauere Begründung hat er im Interview nicht gegeben, aber es ist anzunehmen, dass zu dem gewissen Zeitpunkt kein anderer Dolmetscher vorhanden war.

Ebenso scheint die Anforderung, sich im Voraus auf den Dolmetscherauftrag vorzubereiten, manchmal unrealistisch zu sein. Ab und zu sind die Tage so „ausgebucht“, dass der Dolmetscher keine Zeit zwischen den Aufträgen hat, sich auf die einzelnen Aufträge vorzubereiten. Normalerweise geben die Behörden bei der

⁶ Der Buchstaben „H“ steht sowohl in der Magisterarbeit als auch in dieser Kurzfassung für das finnische Wort „Haastateltava“ – der Interviewte dar.

Bestellung der Dolmetschleistung keine Angaben über das Thema, weswegen der Dolmetscher z.B. nicht weiß, welchen Wortschatz er braucht. Natürlich haben Dolmetscher hervorragende Sprachkenntnisse, aber manche Wörter sind nicht im aktiven Gebrauch, sondern müssen in Erinnerung gebracht werden. Dies brachte H4 zur Sprache als er sagte, dass man neben der Auffrischung des Gedächtnisses sich auch psychisch auf den Auftrag orientieren kann. Wenn man sich z.B. vorstellt, was alles bei einem Neurologen vorkommen kann: Der Wortschatz kann alles Mögliche, von verschiedenen neurologischen Krankheiten bis zu deren Therapieformen, umfassen oder der Patient kann an einer ernsthaften Krankheit leiden, was besonderes Einfühlungsvermögen und Feingefühl vom Dolmetscher verlangt.

Bei vollgebuchten Arbeitstagen muss der Dolmetscher oft auch auf sein Recht auf Pausen verzichten. Obwohl der Dolmetscher laut Berufskodex bei langen Aufträgen ein Recht auf Pausen, vorzugsweise außerhalb des Dolmetschraumes hat, bekommt er beim Wunsch nach Pausen in der Praxis oft negative Kommentare zu hören. Die Längen der Pausen werden oft von den Behörden bestimmt, obwohl im Dolmetschzentrum von H2 geregelt worden ist, dass man nach 45 Minuten eine Pause von 10 Minuten machen darf. Im Berufskodex wird außerdem gesagt, dass eine fortlaufende, über eine Stunde dauernde Verdolmetschung nicht empfehlenswert ist. H1 und H2 konstatierten, dass sie manchmal auf ihre Pausen verzichten, um die Situation nicht zu unterbrechen, und dabei hoffen, der Pause entsprechend früher aufhören zu können. Dies scheint aber nicht zu funktionieren, sondern man benutzt die übrige Zeit z.B. für eine Wiederholung der Sache.

Der Dolmetscher kann nicht immer seine Arbeitsumstände beeinflussen, obwohl er das möchte und gemäß dem Berufskodex für Umstände sorgen soll, die für das Dolmetschen geeignet sind. H2 berichtete, dass er einen Zahnarzt gebeten hatte, lauter zu reden, da die Geräte Lärm verursacht haben und der Dolmetscher deswegen nicht alles hören konnte. Der Zahnarzt hat laut H2 nach der Bitte seine frühere Aussage schreiend wiederholt und schien sich über die Bitte zu ärgern. Im schlimmsten Falle besteht bei schlechter Hörbarkeit die Gefahr, dass der Dolmetscher falsch dolmetscht,

was zu Missverständnisse führen kann und dadurch die Kommunikation gefährdet. Besonders unangenehm kann es auf den Patienten wirken, der nichts von der Situation versteht und nicht wissen kann, was er machen soll und warum der Arzt schreit.

Womöglich die unrealistischste Stelle im Berufskodex ist diejenige, wo konstatiert wird, dass der Dolmetscher kein Helfer der beiden Parteien ist, sondern „nur“ dolmetscht. Es gibt zahlreiche Situationen, in denen der Dolmetscher nicht „nur“ dolmetscht. Für unrealistisch kann man die Aufforderung u.a. deswegen bezeichnen, insofern viele Einwanderer Analphabeten sind. Der Dolmetscher muss also beim Ausfüllen der Formulare mithelfen oder gar für den Einwanderer ausfüllen, was H2 in seiner Arbeit als Routine bezeichnet. H1 nannte als Beispiel eine Situation, in der er als Dolmetscher versuchte, ein schreiendes Kind zu beruhigen, während die Mutter des Kindes es gerade nicht machen konnte z.B. wegen einer körperlichen Untersuchung. Dabei stellt man sich Fragen, wie: „Warum darf der Dolmetscher nicht helfen?“ oder „Wo kann die Grenze zwischen Dolmetscher und Helfer überhaupt gesetzt werden?“.

Wenn es im Berufskodex Stellen gibt, deren Gültigkeit in der Praxis fraglich ist, beinhaltet er auch Stellen, deren Gültigkeit außer Frage steht. Neutral und parteilos zu bleiben sowie ein Respektieren der Schweigepflicht verursacht laut Interviewten keine Schwierigkeiten. Im Gegenteil erwarten sie es von einem guten Dolmetscher. Ein weiteres Ideal, das nicht nur im Berufskodex erwähnt wird, ist die an Dolmetscher gerichtete Erwartung, ihr berufliches Können ständig zu entwickeln. Auch die Interviewten verlangen von einem guten Dolmetscher, dass er aktiv neue Sachen lernt, Informationen sammelt und Wortschatzlisten anfertigt sowie an Schulungen teilnimmt.

H4 meinte, dass der Dolmetscher neben Schulungen auch selber aktiv sein muss. Wie oben bereits erwähnt, waren fünf von den Interviewten Einwanderer und hatten als Muttersprache eine andere Sprache als Finnisch. Sie müssen ihre Finnischkenntnisse aufbessern und Aufmerksamkeit auf die eigene Sprachpflege richten. Neben Finnisch sind sie gezwungen, auch ihre Muttersprachenkenntnisse zu erhalten, da sie schon lange von ihrer Heimat weg sind. Alle Interviewten üben ihre Arbeitssprachen durch

Lesen verschiedener Fachliteratur und Zeitungen sowie durch das Verfolgen von Fernsehprogrammen. Zusätzlich unterhalten sie sich mit ihren Kollegen in ihren Arbeitssprachen, was die Anwendung der Sprachen entwickelt. Gesprächsthemen können manchmal verschiedene Termini, Begriffe und Sprichwörter sein, da die zwischendurch Schwierigkeiten verursachen. Wortschatzlisten und Fachinformationen werden sowohl in der Arbeitszeit als auch in der Freizeit gesammelt.

Aus den Interviews gingen deutlich hervor, dass alle Interviewten bereit waren, an Kursen und Schulungen teilzunehmen. Als bedauerlich empfunden wurde aber das Fehlen von neuen dolmetschwissenschaftlichen Informationen und aktuellen Untersuchungsergebnissen. Da viele Dolmetscher früher einen anderen Beruf gelernt haben, kann der eine Dolmetscher über eine Sache mehr wissen als der andere. Deswegen sind die Inhalte der Schulungen unterschiedlich hilfreich und können manchmal für den einen informativer sein als für den anderen. Dem Dolmetscher sollte aus dieser Sicht die Möglichkeit gegeben werden, aus unterschiedlichen Schulungsalternativen zu wählen. Ein weiteres bedauertes Phänomen im Zusammenhang mit der beruflichen Weiterentwicklung war, dass wegen begrenzter Ressourcen der Dolmetschzentrale nicht immer die Möglichkeit bestehe, an Schulungen teilzunehmen.

Aus den Interviews ging hervor, dass die Zusammenarbeit zwischen Behörden und Dolmetscher sich seit den 1990ern verbessert hat. Da der Beruf in Finnland eigentlich erst in dieser Zeit entstanden ist, entstammen die Schwierigkeiten und Probleme aus gegenseitiger Unerfahrenheit und Unwissenheit über die Arbeit der anderen Partei. Es scheint jedoch, dass bei der Zusammenarbeit auch in Zukunft noch viel zu entwickeln und zu korrigieren ist. Der Vorschlag, die Zusammenarbeit von Behörden und Dolmetschern schon in der Ausbildungszeit beider Parteien zu beginnen, wurde begrüßt und zum Teil sogar hervorragend gefunden.

6 Schlussfolgerungen

In dieser Arbeit wurden die Gültigkeit und Realisierbarkeit der vorherrschenden Dolmetschideale untersucht. Es wurde untersucht, welche Situationen und Herausforderungen mit der Dolmetschtätigkeit verbunden sind. Zusätzlich wurde herausgefunden, wie die Dolmetscher ihr berufliches Können erweitern, um ihren Kunden, d.h. Behörden und Einwanderern besser zu dienen.

Die Rolle des Dolmetschers ist komplex (siehe dazu näher Pöchhacker 2000, 52) und die Klienten unterschiedlich, weswegen eine passende Rollenbeschreibung für alle Situationen möglicherweise unmöglich zu gestalten ist. Die Beispiele im Abschnitt 5 *Ergebnisse* weisen aber deutlich darauf hin, dass manche Ideale nicht den Bedingungen der Realität entsprechen. Diese Faktoren verdeutlichen, dass man bei Normierungen wie solchen im Berufskodex auf die vorkommenden Phänomene mehr Rücksicht nehmen sollte. Zu überlegen ist sogar, ob man den Inhalt des Kodex eventuell an manchen Stellen aktualisieren müsste. Die Punkte des Kodex werden auch von den Dolmetschdienstleistungsnutzern gelesen, die wegen unrealistischer Ideale des Kodex falsche Vorstellungen über die Dolmetschtätigkeit bekommen. Die falschen Vorstellungen können wiederum zu Missverständnissen führen, was die Pflege der Angelegenheiten des Einwanderers in den öffentlichen Behörden verlangsamt und erschwert.

Kommunaldolmetschen ist aus finnischem Blickwinkel bislang ziemlich wenig untersucht worden. Der Beruf in seiner Mehrschichtigkeit ist anspruchsvoll und von großer gesellschaftlicher Bedeutung für die Einwanderer in der finnischen Gesellschaft. Der Bedarf an kompetenten Dolmetschern wächst ständig, da auch die Zahl der Einwanderer steigt. Deshalb sollte mehr Aufmerksamkeit auf Schulungen und deren Inhalte sowie auf Untersuchungen gelegt und entsprechend Ressourcen dafür aufgewendet werden. Nur mit einem vielseitigen Können ist es möglich, die hohen Erwartungen der Dienstleistungsnutzer zu erfüllen und dadurch Respekt zu gewinnen. Die Zusammenarbeit zwischen zukünftigen Behörden und zukünftigen Dolmetscher

sollte schon in der Ausbildungszeit Grenzen überschreiten. Sie sollte aber nicht danach beendet werden, sondern kontinuierlich weitergeführt werden. Damit können sowohl die Dolmetscher als auch die Behörden den Einwanderern reibungslose Dienstleistungen anbieten. Forschung sollte wiederum begleitend durchgeführt werden, damit Kommunaldolmetschen besser verstanden wird – neben den Benutzern der Dolmetschdienstleistungen auch im Feld des Faches. Erst danach kann man Normierungen anfertigen, die auch in der Praxis funktionieren und sich bestätigen.

Mit dieser Untersuchung sollte auch die Stimme des Dolmetschers hörbar gemacht werden. Die Gruppe der Interviewten bestand aus sechs Kommunaldolmetschern, die ihre Meinungen und Auffassungen zum Thema Kommunaldolmetschen zum Ausdruck brachten. Dabei ist zu berücksichtigen, dass jede Sache immer mindestens zwei Seiten hat. Deshalb sollte man die Parteien, die in diesen Interviews zum Teil kritisiert worden, zu Wort kommen lassen. Es ließe sich untersuchen, welche Faktoren dazu geführt haben, dass die interviewten Dolmetscher manches in ihrer Tätigkeit für negativ halten. Neben den oben beschriebenen Gründen bestätigt auch dies den Bedarf an weiteren und möglicherweise umfangreicheren Untersuchungen.