

”olla läsnä ja olla poissa sehän on hirveen vaikea rooli”

Asioimistulkin rooli sosiaalitoimistossa – sosiaalityöntekijän näkökulma

Maria Liu
Tampereen yliopisto
Kieli- ja käännöstieteiden laitos
Käännöstiede (venäjä)
Pro gradu -tutkielma
Toukokuu 2009

Tampereen yliopisto
Käännöstiede (venäjä)
Kieli- ja käännöstieteiden laitos

LIU, MARIA: ”olla läsnä ja olla poissa sehän on hirveen vaikea rooli”, Asioimistulkin rooli sosiaalitoimistossa – sosiaalityöntekijän näkökulma
Pro gradu -tutkielma, 66 sivua, 2 liitesivua, venäjänkielinen lyhennelmä 10 sivua
Toukokuu 2009

Tiivistelmä

Pro gradu -tutkimus pyrkii löytämään vastauksia seuraaviin kysymyksiin: Minkälaisia roolikäsityksiä ja odotuksia sosiaalityöntekijöillä on asioimistulkkeja kohtaan? Kuinka nämä käsitykset ja odotukset vastaavat sitä näkemystä, joka asioimistulkeilla on omasta roolistaan? Kuinka paljon yhtäläisyyksiä on nähtävissä näiden roolikäsitysten ja odotusten sekä tulkkauksen tutkimuksen esittämän tulkinroolin välillä? Tutkimuksen teoreettinen pohja perustuu asioimistulkin ammattisäännöstön, asioimistulkin ammattitutkinnon ja asioimistulkausta käsittelevän kirjallisuuden esittämään kuvaan tulkin roolista. Tutkimusaineistona ovat neljän työssään asioimistulkin palveluja käyttävän sosiaalityöntekijän haastattelut sekä viiden asioimistulkin ryhmähaastattelu.

Tutkimusnäkökulma perustuu sosiaaliseen konstruktionismiin, käsitykseen siitä, että vuorovaikutuksen kautta ihmiset rakentavat ja muokkaavat omaa sekä yhteiskunnassa vallitsevaa kuvaa itsestään sekä itseään ympäröivistä ilmiöistä. Tutkimusaineiston keräämiseen on käytetty kvalitatiivista puolistrukturoitua haastattelumuotoa, teemahaastattelua. Aineiston käsittelyssä ja uudelleen järjestämisessä on hyödynnetty MCD- eli jäsenkategoria-analyysin keinoja.

Tutkimuksen keskeisimpänä tuloksena voidaan todeta, että asioimistulkin palveluja usein työssään käyttävillä sosiaalityöntekijöillä on pitkälti asioimistulkin ammattisäännöstön ja ammattitutkinnon kaltainen käsitys asioimistulkin roolista. Tulkkien vastausten perusteella voidaan todeta, että viranomaisten tietämys tulkin käytöstä on parantunut ja että myös sosiaalityöntekijät ovat paremmin perillä asioimistulkin käytöstä ja tulkin roolista kuin ennen. Sosiaalityöntekijät sallivat kuitenkin joi-tain poikkeamia tulkin perusrooliin, kun se asian käsittelyn kannalta oli tarpeellista tai asiakkaan tilanne muuten sitä edellytti. Sosiaalityöntekijät näkivät tulkin viranomaisen ja asiakkaan välisenä kanavana ja kommunikaation mahdollistajana. Erityisen tärkeänä osana asioimistulkin ammatillista roolia sosiaalityöntekijät pitivät tulkin kulttuurituntemusta, vaitiolovelvollisuutta sekä vuorovaikutustaitoja.

Avainsanat: asioimistulkki, asioimistulkin rooli, maahanmuuttaja, MCD-analyysi, sosiaalityöntekijä

SISÄLLYS

1. JOHDANTO	1
1.1 TAUSTA JA AIHEEN VALINTA	1
1.2 TUTKIMUSKYSYMYKSET JA AIKAISEMPI TUTKIMUS	2
1.3 TUTKIMUSAINEISTO JA -MENETELMÄ	3
2. MAAHANMUUTTAJAPALVELUT	4
2.1 SOSIAALITOIMEN ULKOMAALAI SPALVELUT	4
2.2 TULKKAUS- JA KÄÄNNÖSPALVELUT	5
2.3 TERVEYS- JA MIELENTERVEYSPALVELUT	5
3. TULKKAUKSEN ETIIKKA JA KÄYTÄNTÖJÄ	7
3.1 ASIOIMISTULKIN AMMATTISÄÄNNÖSTÖ.....	9
3.2 ASIOIMISTULKIN NÄYTTÖTUTKINTO.....	10
3.3 AMMATILLISEN TULKKAUKSEN PERIAATTEISTA	12
4. TUTKIMUSASETELMA	14
4.1 TUTKIMUSMENETELMÄ JA SEN TOTEUTUS	14
4.2 AINEISTON ANALYYSI.....	15
4.2.1 MCD- eli jäsenkategoria-analyysi	16
4.2.2 MCD-analyysin peruskäsitteitä.....	17
4.3 NÄKÖKULMANA SOSIAALINEN KONSTRUKTIONISMI	19
4.4 ANALYYSIN TOTEUTUS.....	20
4.5 TUTKIMUSMENETELMÄN ONGELMIA JA ETIIKKA	22
4.5.1 Teemahaastattelun problematiikka	24
4.5.2 Tutkimuseettisiä periaatteita	25
5. SOSIAALITYÖNTEKIJÄT JA ASIOIMISTULKIN ROOLI	26
5.1 ”OLLA LÄSNÄ JA OLLA POISSA”	26
5.1.1 Asioimistulkin persoona tulkkaustilanteessa.....	27
5.1.2 Kulttuuritulkki ja kasvojen suojelu.....	30
5.1.3 Asioimistulkin näkyvyys vs. näkymättömyys.....	32
5.2 AMMATILLINEN ASIOIMISTULKKI	33
5.2.1 Asioimistulkin tehtävä	33
5.2.2 Asioimistulkin vuorovaikutustaidot ja asenne.....	34
5.2.3 Asioimistulkin kielitaito ja koulutus	37
5.2.4 Asioimistulkin ammatillisuuden muut kriteerit	39
5.2.5 Tulkkien ammatillisuus puntarissa.....	42
5.3 TULKKI, SOSIAALITYÖNTEKIJÄ JA MAAHANMUUTTAJA.....	43
5.3.1 Asioimistulkki luottamuksen luojana.....	43
5.3.2 Asioimistulkki sidokset asiakkaisiin.....	46
5.4 ASIOIMISTULKIN ROOLI TARKASTELUSSA.....	48

6. VERTAILUSSA NÄKEMYKSET TULKIN ROOLISTA	50
6.1 MUTKATTOMUUS, INHIMILLISYYS JA KULTTUURIN TUNTEMUS.....	50
6.2 ASIOIMISTULKIN AMMATILLISUUS VERTAILUSSA	53
6.3 TULKKI, SOSIAALITYÖNTEKIJÄ JA MAAHANMUUTTAJA.....	56
6.4 NÄKEMYKSET VERTAILUSSA	59
7. ASIOIMISTULKIN ROOLIA RAKENTAMASSA.....	61
LÄHTEET.....	64
LIIITE 1. TEEMANAASTATTELURUNKO.....	67
LIIITE 2. LITTEROINTIMERKINNÄT	68
РУССКИЙ РЕФЕРАТ.....	1
ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ОСНОВА РАБОТЫ.....	1
РОЛЬ ПЕРЕВОДЧИКА В ПЕРЕВОДОВЕДЧЕСКОЙ ТЕОРИИ.....	2
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЕ МЕТОДЫ РАБОТЫ	3
СБОР И ОБРАБОТКА ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОГО МАТЕРИАЛА.....	4
ТОЧКА ЗРЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ.....	5
СРАВНЕНИЕ ВПЕЧАТЛЕНИЙ	8

1. JOHDANTO

1.1 Tausta ja aiheen valinta

Tutkimukseni kohteeksi olen valinnut asioimistulkin roolin sosiaalitoimen eri asiakastilanteissa, joissa viranomaisena on sosiaalityöntekijä ja asiakkaana suomea taitamaton tai puutteellisesti osaava maahanmuuttaja. Tutkimuksessani keskityn siihen, minkälaisia rooli-odotuksia ja -käsityksiä asioimistulkki kohtaa sosiaaliviranomaisen taholta sekä kuinka nämä käsitykset vastaavat tulkin omia käsityksiä roolistaan sekä tulkkauksen tutkimuksen esittämästä tulkin roolista.

Työskennellessäni sosiaalityöntekijän sijaisena Tampereen kaupungin ulkomaalaistoimistossa kevään ja kesän aikana vuonna 2008 tein jatkuvasti yhteistyötä eri kielipareilla työskentelevien asioimistulkkien kanssa. Samalla pääsin myös seuraamaan tulkkien työskentelyä sekä muiden sosiaalityöntekijöiden ja tulkkien vuorovaikutusta käytännössä. Oman kokemukseni ja muiden sosiaalityöntekijöiden kanssa käymieni keskustelujen perusteella huomioin, että maahanmuuttajasosiaalityössä tulee varsin usein esille tilanteita, joissa kyseessä olevan asian käsittelyä helpottaisi huomattavasti, jos tulkki voisi ottaa osaa asiakastilanteeseen muutenkin kuin neutraalina ja puolueettomana informaation välittäjänä. Samaten kohtasin myös tilanteita, jolloin koin sosiaaliviranomaisena kohtaavani tiettyjä odotuksia toimintani suhteen niin tulkin kuin asiakkaan taholta. Tämä aiheutti sen, että aloin pohtia tulkin rooliin asiakastilanteissa vaikuttavia tekijöitä tarkemmin.

Edellä kuvattu problematiikka herätti mielessäni kysymyksen siitä, minkälaisia rooli-odotuksia tulkit sosiaalihuollon piirissä kohtaavat ja kuinka ne vaikuttavat asioimistulkkien työskentelyyn ja heidän omaksumaansa rooliin. Usein asioimistulkeilla on samankaltainen tausta kuin sosiaalihuollon maahanmuuttaja-asiakkailta, mikä saattaa vaikuttaa siihen minkälaisen roolin tulkki omaksuu tulkkaustilanteissa, joissa käsitellään esim. vaikeita lastensuojelullisia asioita tai muita toimenpiteitä, joista sosiaalityöntekijä ja asiakas eivät ole samaa mieltä. Monikulttuurisessa vuorovaikutustilanteessa saattavat myös toimijoiden rooli-odotukset ja -käsitykset mennä ristiin ja aiheuttaa roolin muodostuksen problematiikkaa asioimistulkille, joka toimii tilanteessa molempien kulttuurien tuntijana ja keskinäisen kommunikaation mahdollistajana.

1.2 Tutkimuskysymykset ja aikaisempi tutkimus

Alkuperäisessä tutkimussuunnitelmassa esitin, että tarkoitukseni olisi keskittyä käsittelemään sitä, millaisena sosiaalityöntekijät näkevät asioimistulkkien roolin sekä kuinka nämä sosiaalityöntekijöiden rooliodotukset vaikuttavat asioimistulkin käytännön työhön ja asioimistulkin roolin muodostumiseen tulkkauksilanteissa. Lisäksi halusin löytää tutkimuksellani vastauksia mm. siihen minkälaisia odotuksia tulkit kohtaavat maahanmuuttaja-asiakkaiden taholta, millaisia odotuksia tulkit kokevat heihin kohdistuvan sosiaaliviranomaisten taholta, kuinka tulkki kokee rooliodotusten vaikuttavan omaan työskentelyynsä ja vuorovaikutukseen tulkkauksilanteissa, minkälaisia keinoja tulkit käyttävät oman roolinsa puolustamiseen ja esiin tuomiseen sekä siihen minkälaisen roolin tulkki tilanteessa loppujen lopuksi omaksuu ja miksi.

Näihin kysymyksiin keskittyminen olisi kuitenkin laajentanut tutkimusaluetta liiaksi ja sen vuoksi päädyin rajaamaan tutkimusalueeni kolmeen perustavanlaatuisen kysymykseen. Tutkimuksessani keskityn siis tarkastelemaan seuraavia kysymyksiä: 1) Minkälaisia roolikäsityksiä ja odotuksia sosiaalityöntekijöillä on asioimistulkkia kohtaan? 2) Kuinka nämä käsitykset ja odotukset vastaavat sitä näkemystä, joka asioimistulkeilla on omasta roolistaan? 3) Kuinka paljon yhtäläisyyksiä on nähtävissä näiden roolikäsitysten ja odotusten sekä tulkkaamisen tutkimuksen esittämän tulkin roolin välillä?

Asioimistulkin, asiakkaan ja viranomaisen välistä vuorovaikutusta sekä asioimistulkin roolia ovat aikaisemmin Suomessa tutkineet mm. Satu Leinonen (2002, 2007) ja Kaarina Hietanen (1995, 1999, 2001). Kansainvälisesti tunnettuja nimiä asioimistulkkaamisen tutkimuksen alalla ovat mm. Cecilia Wadensjö (1998a, 1998b), Patrick Kermit (2007), Graham Turner (2007) ja Franz Pöchhacker (2004). Lisäksi asioimistulkkausta ovat pro gradu -tutkielmissaan käsitelleet mm. Anna Mäntynen, Belinda Troger ja Susanna Lampikoski Tampereen yliopistosta. Mäntynen (2003) on tutkielmassaan keskittynyt työvoimaviranomaisen ja Lampikoski (2003) somaliasiakkaan näkökulmaan. Troger (2007) on tutkinut pro gradu -työssään asioimistulkin työn todellisuutta ja siitä vallitsevia ihanteita sekä tarkastellut tulkin omaa näkökulmaa työhönsä.

Omana tavoitteenani on laajentaa jo aikaisemmin tehtyä tutkimusta sekä diskurssia asioimistulkkauksesta ja keskittyä asioimistulkkaamisen tutkimukseen sosiaalityön näkökulmasta. Maahanmuuttajien määrä kasvaa Suomessa vuosittain ja erityisesti työperäisen maahanmuuton merkitykseen on kiinnitetty huomioita myös valtiovallan taholta. Lisäksi maahanmuutto

ja siihen liittyvät ongelmat ovat viime aikoina nostattaneet kiivasta keskustelua mediassa. Pakolaisten ja muiden maahanmuuttajien lukumäärän kasvaessa, kasvaa myös heille tarjottavien sosiaali- ja tulkkipalveluiden tarve. Näin ollen valitsemani tutkimusaihe on ajankohtainen ja se tuo myös lisää tutkimustietoa aihealueesta, jota ei vielä kovinkaan paljon ole tutkittu.

1.3 Tutkimusaineisto ja -menetelmä

Tutkimusaineistoni koostuu nauhoitetuista haastatteluista, jotka on litteroitu kirjalliseen muotoon. Olen haastatellut tutkimustani varten neljää asioimistulkin palveluja työssään käyttävää sosiaalityöntekijää ja viittä sosiaalihuollon piiristä kokemusta omaavaa asioimistulkkiä.

Tutkimusmenetelmänä käytän tutkimuksessani kvalitatiivista teemahaastattelua. Haastattelut on nauhoitettu MiniDisc-levyille. Nauhoitukset on litteroitu, minkä jälkeen ne on analysoitu MCD-analyysin eli ns. jäsenkategoria-analyysin avulla. Analyysin toteutuksessa perusnäkökulmana on käytetty sosiaalista konstruktioismia.

Haastateltujen nimet ja muut henkilötiedot sekä haastateltujen tunnistamiseen johtavat seikat on poistettu haastattelumateriaalista litterointivaiheessa. Haastattelumateriaalia on käsitelty muutenkin anonymisti ja jokaiselta haastateltavalta on pyydetty kirjallinen lupa haastattelun tekemiseen ja sen nauhoittamiseen ennen varsinaisen haastatteluosuuden aloittamista. Haastatelluilla ja tutkimukseen osallistuneilla on myös mahdollisuus tutustua tutkimukseen sen valmistuttua.

Nauhoitetut haastattelut hävitetään MiniDisc-levyiltä tutkimuksen valmistuttua keväällä 2009. Nauhoitusten litteroinnit jäävät tutkimuksen valmistuttua arkistoon tekijän haltuun. Litteroinneista on tällöin jo poistettu haastateltujen mahdolliseen tunnistamiseen johtavat tiedot.

2. MAAHANMUUTTAJAPALVELUT

Ennen aiheeseen ja tutkimuskysymyksiin syventymistä on paikallaan keskittyä hetkeksi siihen työkenttään, jonka tutkimuksen informantit kohtaavat päivittäin. Tässä kappaleessa keskityn tarkastelemaan Tampereen kaupungin maahanmuuttaja- ja sosiaalipalveluiden rakennetta, joiden piiristä tutkimuksen haastateltavat on valittu.

Tampereelle saapuu vuosittain noin 350 ulkomaalaista. Heistä noin 150 on kiintiöpakolaisia, perhesiteen kautta oleskeluluvan saaneita tai Venäjältä ja entisistä Neuvostovaltioista muuttaneita paluumuuttajia eli ns. inkerinsuomalaisia. Lisäksi Tampereelle muuttaa itsenäisesti vuosittain noin 200 ulkomaan kansalaista. He ovat pääosin opiskelijoita, suomalaisen kanssa avioliiton solmineita tai tamperelaisissa yrityksissä työskenteleviä. (Tampereen kaupunki 2008.)

Tällä hetkellä Tampereella asuu noin 6500 ulkomaalaista, jotka ovat kotoisin noin 120 eri valtiosta ja puhuvat noin 130 eri kieltä. Suomen ja ruotsin kielten lisäksi yleisimmin puhuttuja kieliä ovat mm. venäjä, arabia, englantia, viro, kiina, persia ja kurdi. (Tampereen kaupunki 2008.)

2.1 Sosiaalitoimen ulkomaalaispalvelut

Tampereella sosiaalipalveluja oleskeluluvan saaneille maahanmuuttajille tarjoavat kaupungin kuusi alueellista sosiaaliasemaa sekä pakolaisten vastaanottoon erikoistunut Tampereen kaupungin ulkomaalaistoimisto, joka tarjoaa ensivaiheen sosiaalipalveluita Tampereelta kunta-paikan saaneille pakolaisille, kiintiöpakolaisille, perhesiteen kautta oleskeluluvan saaneille ja paluumuuttajille. Lisäksi ulkomaalaistoimiston asiakkuudessa on myös Tampereella yksityismajoituksessa asuvia Helsingin vastaanottokeskuksen kirjoilla olevia turvapaikanhakijoita, joille tarjottavat palvelut Helsingin vastaanottokeskus ostaa Tampereen kaupungilta tahojen välillä tehdyn sopimuksen mukaisesti. Tampereen ulkomaalaistoimiston läheisyydessä toiminut vastaanottokeskus lakkautettiin vuonna 2007. Tällä hetkellä, keväällä 2009 Tampereelle on suunnitteilla ryhmä- ja perheryhmäkoti alaikäisille turvapaikanhakijoille (Tampereen kaupunki 2009).

Ulkomaalaistoimiston asiakkuudessa oli keväällä 2008 hieman yli 400 ulkomaalaista, joista noin 330–335 pakolaistaustaista, 50–60 paluumuuttajaa ja 16–17 turvapaikanhakijaa (Karls-son 2008). Kolmen vuoden kotoutumisajan jälkeen pakolaiset, kiintiöpakolaiset ja perhesiteen kautta maahan tulleet ulkomaalaiset siirtyvät asioimaan alueellisilla sosiaaliasemilla (Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta 9.4.1999/493). Poikkeuksellisesti asiakkuus ulkomaalaistoimistossa voi jatkua kolmen vuoden jälkeen kotoutumisajan pidentämisen vuoksi. Paluumuuttajat ovat ulkomaalaistoimiston asiakkuudessa vuoden, jonka jälkeen he siirtyvät alueellisten sosiaaliasemien palvelujen piiriin. Itsenäisesti opiskelun, työn tai perheen vuoksi Tampereelle muuttaneet ulkomaalaiset asioivat koko maassa oleskelunsa ajan alueellisilla sosiaaliasemilla. (Tampereen kaupunki 2008.)

2.2 Tulkkaus- ja käännöspalvelut

Tampereen kaupungin maahanmuuttajapalveluihin sisältyvät myös Pirkanmaan tulkkikeskuk- sen tarjoamat tulkkaus- ja käännöspalvelut. Pirkanmaan tulkkikeskuksen kanssa tehtävä yh- teistyö korostuu maahanmuuttajasosiaalityössä erityisesti asiakkuuksien alkuvaiheessa. Täl- löin maahanmuuttaja-asiakkaat tarvitsevat tulkkipalveluja lähes kaikissa asiointitilanteissa.

Tulkkikeskuksessa työskentelee 12 kuukausipalkkaista tulkkiä, joiden lisäksi keskuksen lis- toilla työskentelee myös freelance-tulkkeja. Pirkanmaan tulkkikeskuksesta tilatut yleisimmät tulkkauskielet ovat arabia, persia, venäjä, kurdi, somali, englanti ja bosnia. Suurin osa eli noin 90 % toimeksiannoista tulee Tampereen kaupungin sisäisistä yksiköistä. Yleisin toimek- siantaja on sosiaalitoimi, toisena terveystoimi ja kolmantena mielenterveyspalvelut sekä oi- keuslaitos. (Salo 2008.)

2.3 Terveys- ja mielenterveyspalvelut

Ulkomaalaistoimistossa toimiva terveysasema tarjoaa pakolaisille, kiintiöpakolaisille, per- hesiteen kautta oleskeluluvan saaneille ja paluumuuttajille ensivaiheen terveyspalveluita. Terveysaseman palveluista vastaavat terveydenhoitajat, mutta lääkärin palveluja tarvitsevat asiakkaat ohjataan terveysaseman kautta kunnalliseen terveydenhuoltoon. Pakolaisten, kiin- tiöpakolaisten ja perhesiteen kautta maahan tulleiden terveyspalvelut siirtyvät vuoden asiak- kuuden jälkeen alueellisille terveysasemille. Paluumuuttajien terveyspalvelut siirtyvät alueel-

lisille terveysasemille puolen vuoden Suomessa oleskelun jälkeen. Itsenäisesti kuntaan muuttaneiden, oleskeluluvan saaneiden ulkomaalaisten terveyspalvelut järjestetään julkisen terveydenhuollon piirissä (Tampereen kaupunki 2008).

Pirkanmaan tulkikeskuksen ja ulkomaalaistoimiston välittömässä läheisyydessä sijaitsee Tampereen mielenterveyskeskuksessa toimiva Psykiatrian poliklinikka maahanmuuttajille. Psykiatrian poliklinikalla toimiva työryhmä vastaa maahanmuuttajien mielenterveydellisen hoidon toteuttamisesta ja hoidon tarpeen arvioinnista. Työn erityisenä painopisteenä voidaan mainita vaikeasti traumatisoituneiden turvapaikanhakijoiden ja pakolaisten terapeuttinen hoito. (Tampereen kaupunki 2008.)

3. TULKKAUKSEN ETIIKKA JA KÄYTÄNTÖJÄ

Asioimistulkkaus tapahtuu lähes poikkeuksetta erilaisissa sosiaalisissa vuorovaikutustilanteissa. Tulkin lisäksi toimijoita tällaisissa tilanteissa ovat maahanmuuttajat sekä lääkärit, poliisit, sosiaalityöntekijät tai muut viranomaiset. Tällaisen tulkkaustilanteen vuorovaikutussuhteita tarkastellessa on olennaisen tärkeää ottaa huomioon se, että tulkin toiminnalla on merkittävä vaikutus ryhmän rakenteen ja läsnäolijoiden välisen vuorovaikutussuhteen muotoutumiseen (Anderson 2002, 209). Tulkin omaksuma rooli ja tehtäväkuva vaikuttavat olennaisesti siihen, kuinka viestit välittyvät kahden eri kieltä puhuvan henkilön välillä ja siihen muodostuuko näiden henkilöiden välille yhteisymmärrys. Näin ollen voidaan nähdä, että tulkin rooli on varsin ratkaisevassa asemassa kahden eri tahon välisen kommunikaation onnistumisessa.

Asioimistulkin roolia voidaan lähestyä varsin erilaisista näkökulmista, mikä tuo haastetta tulkin ammatillisen roolin muodostukseen. Lisäksi on otettava huomioon, että tulkin rooliin ja sen muodostumiseen vaikuttavat myös tilanne ja olosuhteet, joissa tulkkaus tapahtuu. Ongelmallisia tilanteita roolimudostuksen kannalta saattavat aiheuttaa niin tulkin omat näkemykset kuin ulkopuolelta tulkkiin kohdistuvat odotukset ja vaatimukset esim. maahanmuuttajataustaisen asiakkaan taholta.

Asioimistulkin roolin ongelmallisuutta saattaa aiheuttaa esim. se, että kieli, kulttuuri ja vuorovaikutustilanne nähdään toisistaan irrallisina seikkoina eikä niitä kaikkia oteta huomioon käytännön tulkkauksessa. Jos esimerkiksi asioimistulkki näkee tehtävänänsä vain kielellisen koodijärjestelmän ja sanaston välittämisen toiselle työkielelleen, saattaa luku- ja kirjoitustaidottomalle asiakkaalle jäädä epäselväksi viestin alkuperäinen merkitys tilanteessa, jossa hän ei ymmärrä tulkin käyttämää virallista termiä. (Leinonen 2002, 300–301.) Tällä perusteella voidaan todeta, että tulkin tehtävä ei ole pelkän kielellisen koodiston kääntämistä toiselle kielelle. Asioimistulkkauksessa tulisi siis huomioida myös vastaanottavat tahot ja vuorovaikutustilanteen ominaispiirteet, eikä tulkin toimintaa voida pitää pelkän koodiston kääntämisinä. Tässä yhteydessä on kuitenkin paikallaan kysyä kuinka laajana tulkin rooli ja tehtäväkuva tulisi nähdä? Mitä kaikkea tulkin tulisi työskentelyssään ottaa huomioon ylittämättä kuitenkin oman roolinsa rajoja?

Vaikka vastuu asioimistulkin ammatillisten sääntöjen toteuttamisesta ja oman ammatillisen roolin rajojen puitteissa toimimisesta on viime kädessä tulkilla itsellään, ei tulkin roolista

puhuttaessa voida kuitenkin keskittyä ainoastaan tulkkiin ja tämän suoritukseen. Tarkasteluun on välttämättä otettava myös muut tulkkaustilanteessa toimijat ja heidän vaikutuksensa asioimistulkin työskentelyyn. Toimiessaan ikään kuin välimiehenä kahden toimijan välillä on tulkki varsin haavoittuvaisessa tilassa suhteessa muiden toimijoiden asettamiin, joskus ristiriitaisiin odotuksiin. Tällöin tulkki joutuu helposti tilanteisiin, joissa toinen tai jopa molemmat toimijat odottavat tulkin toimivan tietyllä tavalla tai ovat muuten tyytymättömiä tulkin toimintaan (Anderson 2002, 212). Vaikka tulkilla itsellään olisikin selkeä näkemys tehtävästään ja roolistaan puolueettomana viestin välittäjänä, voi viranomaisten tai maahanmuuttaja-asiakkaiden tietämyksessä tulkin roolista ja ammattitaitovaatimuksista olla puutteita, jotka vaikuttavat suoraan tulkin työskentelyyn (Leinonen 2002, 296).

Tulkin ammattitaitovaatimuksista tietämättömän maahanmuuttaja-asiakkaan suhtautuminen tulkkiin juontaa juurensa usein siihen kulttuuripiiriin, josta asiakas on kotoisin ja tulkki saateen sen valossa kokea enemmänkin ystävänä ja avustajana kuin puolueettomana vuorovaikutuksen mahdollistajana. Usein asioimistulkki saattaa olla myös lähtöisin samasta kulttuuripiiristä kuin asiakas ja tällöin asiakas saattaa olettaa tulkin käyttäytyvän sellaisten kyseisessä kulttuurissa vallitsevien käyttäytymisnormien mukaisesti, jotka ovat ristiriidassa tulkin ammattieettisten periaatteiden kanssa esim. olettaa tulkin asettuvan puolustamaan asiakkaan etuja. Tällaisessa odotusten ristipaineessa työskentely vaatii tulkilta kykyä jättää tällaiset odotukset huomiotta sekä lujutta pitää yllä omaa ammatillista näkökulmaansa.

Avainasemassa tulkkauksen onnistumisen suhteen on usein tulkki itse ja tämän näkemys omasta roolistaan tulkkaustilanteessa, mutta kuten edellä on jo todettu, asioimistulkin tehtävään vaikuttavat myös monet muut tekijät. Wadensjö (1998b) esittää, että yhteiskunnallisella tasolla mm. terveys-, sosiaali- ja muiden yhteiskunnan palvelujen piirissä tapahtuva kielten ja kulttuurien välinen hedelmällinen vuorovaikutus voidaan taata ainoastaan silloin, kun huomioidaan kolme keskeistä periaatetta. Ensimmäinen näistä periaatteista on se, että tulkkien tulee olla tarpeeksi koulutettuja, jotta he voivat tarjota ammattitaitoisia tulkkauspalveluja. Toisena periaatteena Wadensjö esittää sen, että näitä ammattitaitoisia tulkkeja myös käytettäisiin ja kolmanneksi hän korostaa viranomaisten ja tulkkipalvelujen käyttäjien kouluttamista sekä perehdyttämistä tulkin käyttöön liittyvissä asioissa. (Wadensjö 1998b, 9–10.) Viime vuosittain lopulla onkin asioimistulkkausten tutkimuksissa noussut esille huoli juuri viranomaisten ja muiden tulkkien palveluita käyttävien tietämättömyys tulkin roolista ja toiminnasta tulkkaustilanteessa. Tämä haaste on otettu vakavasti ja edellä mainittuja tahoja on pyrit-

ty kouluttamaan ja perehdyttämään tulkin käyttöön. Minkälainen tilanne sitten on tällä hetkellä, onko muutosta tässä suhteessa havaittavissa? Eräänä tämän tutkimuksen tavoitteena onkin ollut selvittää, minkälainen kuva tulkin roolista tällä hetkellä vallitsee viranomaisten piirissä. Tässä tutkimuksessa painotus on sosiaaliviranomaisten näkemyksissä, mutta tutkimustulokset voivat myös antaa viitteitä siitä, minkälainen tilanne muiden viranomaisten piirissä vallitsee. Ennen tähän syventymistä on kuitenkin tämän tutkimuksen yhteydessä tarpeellista keskittyä hetkeksi määrittelemään asioimistulkeille asetettuja yleisiä ammattitaitovaatimuksia, joihin tutkimusaineistosta saatuja tuloksia voidaan verrata.

Pakolaisten ja muiden maahanmuuttajien määrän kasvaessa 1970-luvun jälkeen on muiden pohjoismaiden mukana Suomessakin herätty tarpeeseen kehittää asioimistulkkien koulutusta ja ammatillista säännöstöä, joiden avulla asioimistulkkien tehtävänkuva ja roolia voitaisiin yhtenäistää. Tulkkien ja kääntäjien kansallisilla ammattiyhdistyksillä on monesti ollut ratkaiseva rooli näiden ammattisäännösten laatimisessa ja näin on käynyt myös Suomessa. (Wadensjö 1998a, 54–55.) Asioimistulkin tehtävänkuva Suomessa tällä hetkellä määrittelevät Suomen kääntäjien ja tulkkien liiton (SKTL) yhteistyössä muiden tulkkialan järjestöjen kanssa laatimat asioimistulkin ammattisäännöstö ja asioimistulkkausohjeet sekä opetushallituksen julkaisemassa oppaassa esiteltyt asioimistulkkien ammattitutkinnossa vaaditut ammatilliset ominaisuudet, joita asioimistulkkina toimivien edellytetään noudattavan. Seuraavassa tarkastelen näiden säännösten tulkeille asettamia vaatimuksia sekä niiden rakentamaa kuvaa asioimistulkin roolista.

3.1 Asioimistulkin ammattisäännöstö

Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto (SKTL) on laatinut yhdessä Kääntäjien ammattijärjestö ry:n, Kuurojen Liitto ry:n, Suomen Viittomakielen Tulkit ry:n, Helsingin seudun asioimistulkkeskuksen, Turun seudun asioimistulkkeskuksen ja Lingua Nordica Oy:n kanssa asioimistulkin ammattisäännösten ja asioimistulkkausohjeet, johon on sisällytetty asioimistulkilta edellytetyt keskeiset toimintamallit (SKTL 2002). Näiden ammatillisten toimintamallien taustalla voidaan nähdä olevan pyrkimys taata sujuva ja todenmukainen vuorovaikutus eri osapuolien välillä. Asioimistulkin keskeinen rooli voidaankin tiivistetysti nähdä juuri tällaisen vuorovaikutuksen mahdollistamisessa (Wadensjö 1998a, 51).

Ammattisäännöstö sisältää 15 kohdan listan, joka määrittelee asioimistulkin toimintaa tulkkaustilanteessa sekä tämän suhdetta tulkkaustoimeksiintoon ja tulkattaviin henkilöihin. Säännösten mukaan tulkin tulee olla puolueeton ja ulkopuolinen, eikä antaa omien näkemystensä ja mielipiteidensä vaikuttaa viestin välitykseen. Tähän liittyen tulkin ei ammattisäännösten mukaan tulisi myöskään toimia tulkattaviensa asiamiehenä tai avustajana. Näin ollen hän on myös jäävi hoitamaan tulkin tehtävänsä puolueettomasti ollessaan asianosaisena käsiteltävässä asiassa tai jos suhde jompaankumpaan tulkattavaan on liian läheinen. Tulkkia koskee vaitiolovelvollisuus eikä hän saa käyttää väärin tulkkaustoimeksiannon yhteydessä saamia tietoa. Hänen tehtävänsä on keskittyä ainoastaan tulkkaukseen ja hänen tulee tulkita tarkasti kaikki tilanteessa puhuttu lisäämättä mitään tai jättämättä mitään asiaankuuluvaa pois tulkkeesta. Tulkin edellytetään myös osoittavan solidaarisuutta omaa ammattikuntaansa kohtaan. (SKTL 2002.)

Tulkin suhtautumisesta toimeksiintoon määritellään seuraavaa. Tulkin tulee ottaa huomioon tulkkaustilanteen luonne ja käyttäytyä sen mukaisesti. Hänen tulee myös ottaa selville soveltuvatko työolosuhteet tulkkaukseen, tehdä joko suullinen tai kirjallinen sopimus toimeksiantajan kanssa sekä valmistautua tulkkaustilanteeseen sen vaatimalla tavalla. Tulkin ei tule ottaa vastaan toimeksiintoa, josta on haittaa tulkkien ammattikunnalle tai sen arvostukselle eikä myöskään silloin, kun on itse jäävi tehtävän hoitamiseen tai kun hänellä ei sen hoitamiseksi ole tarvittavaa pätevyyttä. Lisäksi tulkin tulisi kehittää ammattitaitoaan pitämällä yllä yleis-tietouttaan, kielitaitoaan ja laajentamalla sanastontuntemustaan. (SKTL 2002.)

3.2 Asioimistulkin näyttötutkinto

Asioimistulkin ammattisäännösten lisäksi asioimistulkin työskentelyä Suomessa määrittää asioimistulkin ammattitutkinto, jonka osana tulkin ammattia suunnitteleva voi suorittaa asioimistulkin näyttötutkinnon. Näyttötutkinto koostuu kolmesta osasta, joilla mitataan tulkin toimintavalmiuksia, työkielten hallintaa ja tulkkaustaitoa sekä näihin liittyviä eri osa-alueita (Opetushallitus 2006, 6). Opetushallituksen (2006, 7–17) julkaisemassa tiedotteessa esitellään laajasti näitä asioimistulkin ammattitutkinnon perusteita sekä asioimistulkin työssä vaadittavia perusedellytyksiä.

Asioimistulkin ammatillisiin toimintavalmiuksiin katsotaan olennaisesti kuuluvan mm. vastuun kantaminen tulkattavien viestien ja sanomien välittämisestä, asioimistulkkauksen eettis-

ten periaatteiden tuntemus ja eettinen toimintatapa, oman pätevyyden huomiointi tulkkaus-toimeksiantoja vastaanottaessa sekä omien virheiden tunnistaminen ja korjaaminen. Lisäksi asioimistulkin rooliin katsotaan kuuluvan vaitiolovelvollisuuden ja salassapidon toteuttaminen käytännössä, henkilökohtaisten mielipiteiden ja kannanottojen piilossa pitäminen tulkkaus-tilanteessa sekä kyky keskeyttää tulkkaus tilanteen sitä vaatiessa. (Opetushallitus 2006, 7.) Asioimistulkin vastuulla nähdään myös olevan ”tulkattavien opastaminen tulkin kanssa toimimiseen”, suomalaisten asiointitapojen ja kulttuurin eri aihealueiden tuntemus, tulkkaus-tilanteeseen liittyvän lainsäädännön tuntemus ja sen noudattaminen, ”omien arvojensa ja kokemuksensa” vaikutuksen reflektointi suhteessa työtehtäviin, oman alan työprosessien hallinta, tulkkausalan palvelujärjestelmän tuntemus sekä oman ammatillisen osaamisen kehittäminen (Opetushallitus 2006, 8).

Kielitaidon osalta asioimistulkilta vaadittua taitotasoa lukemisessa, kirjoittamisessa ja puhumisessa määrittää kyseessä oleva toimeksianto. Tulkkien käyttämät tulkkauskieliset jaetaan A-, B- ja C-työkieliin tulkin kielitaidon tason mukaisesti. A-työkielellä tarkoitetaan kieltä, ”jota tulkki osaa parhaiten ja jota hän käyttää sekä kohde- että lähdekielenä. Useimmiten A-kieli on myös tulkin äidinkieli”. (Opetushallitus 2006, 18.) B-työkielellä tarkoitetaan kieltä, ”jota tulkki osaa niin hyvin että pystyy käyttämään sitä myös kohdekielenä”. C-työkieltä tulkki käyttää useimmiten vain lähdekielenä. (Opetushallitus 2006, 18.) Toimeksiannon vaatavuudesta riippuen on määritelty se millä tasolla tulkin tulee kutakin työkieltä osata.

Kielitaidon osalta asioimistulkilta vaaditaan mm. monimutkaisten puhuttujen lauserakenteiden ja tekstien ymmärtämystä kaikilla työkielillään, toistuvien tulkkaustoimeksiantojen käytäntöjen ja erikoisalan termistöjen tuntemusta sekä sujuvaa ja nopeaa kyseessä olevan erikoisalan termistön käyttöä kaikkien työkieltensä osalta. Kielen ja ammattitermistön käsitteistön tuntemuksen lisäksi tulkilta edellytetään myös työkieltensä kulttuuritaustan ja kulttuuristen toimintatapojen sekä normien tuntemusta siinä laajuudessa kuin tulkkaustoimeksianto sitä edellyttää. (Opetushallitus 2006, 12–13.)

Asioimistulkin tulkkaustaitovaatimukseen on näyttötutkinnon ammattitaitovaatimuksissa sisällytetty mm. eri tulkkaustekniikoiden ja kasvotusten tapahtuvan vuorovaikutuksen, ammatillisen tulkkausviestinnän, työkielten kulttuuritaustan sekä tulkkaus-tilanteen hallinta. Tulkin tulee lisäksi hallita tulkkaus-tilanteessa tarvittavat työkielet tilanteen vaatimassa laajuudessa, mikä koskee myös erikoisalan termistöä eri työkielillä. Tulkin osalle jää myös mahdollisuuk-

sien mukaan asianmukaisista tulkkausolosuhteista huolehtiminen. (Opetushallitus 2006, 14–17.)

Asioimistulkin näyttötutkinnon arviointikriteereissä edellytetään tulkin myös toimivan työsäännön ammattisäännösten ohjeiden mukaisesti sekä sisäistävän asioimistulkin ammatillisen roolin. Ammattisäännösten ohjeista on erikseen nostettu huomion kohteiksi mm. vastuullisuus, jääviys, vaitiolovelvollisuus, ulkopuolisuus, puolueettomuus, tasapuolisuus sekä rehellisyys. Lisäksi tulkin rooliin liitetään edellä mainitussa kohdassa yksityiskohtaisen ja kattavan tulkkeen tuottaminen, kyky perustella omat tulkkausratkaisut, virheiden tunnistaminen ja korjaaminen, saadun palautteen reflektointi sekä tulkin tehtävän sekä roolin esittely tulkattaville. (Opetushallitus 2006, 14.)

3.3 Ammatillisen tulkkauksen periaatteista

Edellä käsitellyt ammatilliset vaatimukset luovat perustan asioimistulkin ammatilliselle toiminnalle ja roolille Suomessa. Ammattisäännöstyössä huomioidaan myös monipuolisesti tulkin työskentelyyn liittyviä seikkoja ja otetaan kantaa asioimistulkkauksen eettisiin näkököhtiin. On todettu, että niissä maissa joissa on käytössä jonkinlainen asioimistulkki ammattieettinen säännöstö, on säännöstyössä löydettävissä myös paljon yhtäläisyyksiä. Varsin usein säännöstyössä esiintyy periaatteita mm. tulkin neutraaliudesta ja puolueettomuudesta, tulkkiä sitovasta vaitiolovelvollisuudesta sekä velvollisuudesta tulkata tarkasti kaikki vuorovaikutustilanteissa puhuttu lisäämättä tai poistamatta mitään. Tulkin edellytetään myös olevan annetun tehtävänannon tasalla ja tuomaan esille oman jääviytensä tulkin tehtävän hoitamisessa joko neutraliteetin vaarantuessa tai oman ammattitaitonsa ollessa riittämätön tehtävän hoitamiseen. (Wadensjö 1998a, 58–59; Kermit 2007, 242.)

Ruotsissa asioimistulkkauksen ammatillisuuteen on kiinnitetty erityistä huomiota jo 1960-luvulta lähtien. Siellä asioimistulkkauksen käytäntöjä säätelee ns. auktorisoidun tulkin tutkinto, joka on laatuaan ainoa maailmassa. Tutkinnon tarkoituksena on taata maahanmuuttajille laadukas ja ammatillinen tulkkaus. Auktorisoinnin saaneita tulkkeja valvoo Ruotsin laillisista, taloudellisista sekä hallinnollisista palveluista vastaava elin, Kammarkollegiet, joka ottaa vastaan kanteluita tulkkiin toiminnasta ja jolla on myös valtuudet laiminlyöntien sattuessa peruuttaa tulkin saama auktorisointi. (Idh 2007, 135–136; Wadensjö 1998b, 15–17.) Näin ollen Ruotsia voidaankin pitää edelläkävijänä asioimistulkkauksen käytäntöjen suhteen.

Ruotsissa vuonna 1996 julkaistussa tulkin ammattietiikkaa säätelevässä asiakirjassa käsitellään mm. tulkin tehtäviä varsinaisessa tulkkaustilanteessa ja tulkin velvollisuuksia esim. vaihtolovelvollisuutta tulkkaustoimeksiannon päätyttyä sekä tulkin osallistumista vuorovaikutuksen kulkuun ja sen sisältöön. Tarkemmin ottaen tulkilta edellytetään asiakirjassa mm. neutraalisuutta ja puolueettomuutta suhteessa muihin toimijoihin, oman kielitaitotasonsa huomiointia toimeksiantoja vastaanottaessa, tulkkaamista ensimmäisessä persoonassa (minä) eikä kolmannessa (hän) sekä sitä, että tulkki tulkaa kaiken mitä tilanteen muut toimijat sanovat. (Wadensjö 1998b, 15–17).

Näin ollen voidaan todeta, että Suomessa vallalla olevat säännöt vastaavat pitkälti yleisiä asioimistulkin tehtäviä ja roolia kuvaavia säännöstöjä ja sen vuoksi niitä voidaan tässäkin tutkimuksessa pitää lähtökohtana tulkin roolin tarkastelussa. On kuitenkin huomattava se, että Suomessa ei ole käytössä auktorisoidun tulkin tutkintoa eikä valtio valvo tulkkien toimintaa ja taitotasoa. Suomessa asioimistulkkiensa toimintaa koskevia edellytyksiä ei ole määritelty laissa, eikä niiden rikkomisesta näin ollen seuraa oikeudellisia sanktioita. Vaikka Suomen Kääntäjien ja Tulkkiensa Liitto voikin erottaa jäsenyydestään ammatillisia sääntöjä rikkoneen tulkin, ei se periaatteessa estä tätä jatkamasta asioimistulkkiensa toimimista. (Leinonen 2007, 230.) Näin ollen suomalainen järjestelmä mahdollistaa sen, että käytännössä kuka tahansa kielitaitoinen henkilö voi toimia tulkin tehtävissä ja käyttää itsestään nimikettä asioimistulkki.

4. TUTKIMUSASETELMA

4.1 Tutkimusmenetelmä ja sen toteutus

Tutkimusmenetelmänä tässä tutkimuksessa käytetään puolistrukturoitua haastattelua eli ns. teemahaastattelua. Sen ominaispiirteisiin kuuluu keskittyminen tiettyihin ennalta määrättyihin teemoihin, joiden varassa haastattelu etenee (Hirsijärvi & Hurme 2001, 48). Hirsijärvi ja Hurme (2001) käsittelevät teoksessaan kielen erityistä merkitystä haastattelumenetelmän käytössä. Haastateltava henkilö kuvaa kielellisten käsitteiden avulla omaa mielellistä suhdettaan ympäröivään maailmaan. Haastattelijan päämääränä onkin selvittää millaisia merkityksiä haastateltavan mielessä on rakentunut tietyistä ilmiöistä ja asioista. Näin ollen teemahaastattelun näkökulmasta keskeisiä asioita ovat ihmisten tulkinnat heitä ympäröivästä todellisuudesta ja ne merkitykset, joita he asioille antavat. (Hirsijärvi & Hurme 2001, 48–49.) Näiden kielellisesti tuotettujen tulkintojen ja merkitysten avulla päästään myös tarkastelemaan niitä rooli-odotuksia ja -käsityksiä, joita sosiaalityöntekijöillä on asioimistulkkeja kohtaan.

Tämän tutkimuksen aineisto on kerätty haastattelemalla yksittäin neljää sosiaalityöntekijää, joilla on kokemusta asioimistulkin ja maahanmuuttajien kanssa työskentelystä. Kaikki haastatelluista sosiaalityöntekijöistä olivat naisia ja he työskentelevät Tampereen kaupungin alaisuudessa olevissa toimipisteissä. Lisäksi tutkimusta varten on haastateltu viittä asioimistulkkia. Tulkkien haastattelu toteutettiin ryhmähaastatteluna. Haastateltujen tulkkien joukossa oli kolme naista ja kaksi miestä. He työskentelevät Pirkanmaan tulkikeskuksen palveluksessa työkielinsä suomen lisäksi, viro, kurdi, arabia, venäjä ja persia. Kaikki haastattelut on tehty 26.11.2008–27.1.2009 välisenä aikana. Jokaista haastattelua varten oli varattu aikaa enintään 1,5 tuntia ja kaiken kaikkiaan viidestä teemahaastattelusta kertyi haastattelumateriaalia noin viisi tuntia.

Informanttien valintaperusteina olivat sosiaalityöntekijöiden kohdalla kokemus asioimistulkin ja maahanmuuttajien kanssa työskentelystä. Tulkeilta edellytettiin kokemusta sosiaalihuollon työskentelystä. Tutkimukseen osallistui ainoastaan kuukausipalkkaisia tulkkeja sen vuoksi, että tämän tutkimuksen puitteissa ei freelance-tulkeille ollut mahdollisuutta tarjota korvausta haastatteluun kuluneesta ajasta. Haastatteluun osallistuneet tulkit valittiin yhteistyössä Pirkanmaan tulkikeskuksen kanssa.

Ennen varsinaisia haastatteluja tehtiin yksi esihaastattelu, haastattelurungon ja menetelmän tarkistamiseksi. Teemahaastattelurunkoa (ks. liite 1) muokattiin esihaastattelun pohjalta saatujen kommenttien ja korjausehdotusten mukaan. Esihaastatteluun osallistunut henkilö toimii tulkkauksen tutkijana, hän kouluttaa tulkkeja sekä toimii myös itse asioimistulkkina ja näin ollen häneltä saadulla palautteella on ollut tärkeä merkitys teemahaastattelun käytännön toteutuksessa.

Haastattelussa käsiteltyjen teemojen avulla pyrittiin kartoittamaan sitä, kuinka informantit määrittelevät asioimistulkkia ja tämän roolia. Kaikille informanteille lähetettiin noin viikkoa ennen haastattelua teemahaastattelurunko, jonka avulla he pystyivät etukäteen tutustumaan haastattelussa käsiteltäviin teemoihin. Tämä nähtiin kyseessä olevan tutkimuksen kannalta perustelluksi, koska aineiston keruun tarkoituksena oli kerätä mahdollisimman paljon tietoa tulkin rooliin liittyvistä rooliodotuksista ja -käsityksistä (Tuomi & Sarajärvi 2003, 75). Teemoihin etukäteen tutustumisen katsottiin edesauttavan aiheen käsittelyä ja jäsenystä jo ennen varsinaista haastattelua. Teemahaastattelurungon saatuaan informanteilla oli mahdollisuus valmistautua tulevaan haastatteluun, minkä nähtiin mahdollistavan sen, että haastattelun kautta kerätty aineisto on kattavampaa ja informanttien vastaukset harkitumpia.

4.2 Aineiston analyysi

Ihmiset rakentavat ja jäsentävät kuvaansa ympäröivästä maailmasta luokittelun keinoin. He lokeroivat kohtaamiaan ihmisiä, asioita ja ilmiöitä eri kategorioihin, joihin he näkevät olevan liitoksissa tiettyjä merkityksiä ja piirteitä. Minua voitaisiin määritellä esimerkiksi kategorioiden 'opiskelija', 'vaimo' ja 'nuori aikuinen' avulla. Tällaiset kategoriat kuuluvat arkipäivään ja niitä saattaa kohdata niin eri tiedotusvälineissä, puheissa ja kannanotoissa kuin vuorovaikutuksessa muiden ihmisten kanssa.

Käytetyt kategoriat voivat olla tilannesidonnaisia tai yleisesti tunnettuja. Kategoriat liitetään automaattisesti tiettyihin yhteyksiin tai ominaisuuksiin ja tietyt toimintatavat tiettyihin kategorioihin. Kattegoria voi myös niin olla sidoksissa toiseen kategoriaan, että nämä kaksi kategoriaa eivät ole edes olemassa ilman toisiaan. Tällaisista kategorioista voidaan esimerkkinä nostaa esille sana *äiti*. Sanaan liittyy automaattisesti oletus siitä, että suhteessa tähän kategoriaan 'äiti' on olemassa myös kategoria 'lapsi', koska ilman lapsen olemassaoloa ei kyseistä henkilöä kategorisoitaisi 'äidiksi'. Tällainen kategorisointi mahdollistaa sen, että kielellisen

vuorovaikutuksen ja jopa yksittäisten sanojen taakse voi olla kätkeytyneinä merkityksiä, joita ei arkisessa vuorovaikutustilanteessa tule edes ajatelleeksi.

Asiaa voidaan myös valottaa Harvey Sacksin käyttämän, lapsen kertomuksesta poimitun esimerkin avulla: ”Vauva itki. Äiti nosti sen ylös.” (”The baby cried. The mommy picked it up.”) Miksi me nämä lauseet kuullessamme oletamme, että esimerkissä puhutaan juuri kyseisen vauvan äidistä eikä kenties jostakusta toisesta? Miksi me oletamme, että syy minkä vuoksi äiti nostaa vauvan ylös on se, että vauva itkee? (Silverman 1993, 80.) Kuinka tällaiset merkityssisällölliset kategoriat sitten muodostuvat? Miten ja miksi ihmiset valitsevat käyttöönsä juuri tiettyjä kategorioita? Tätä ilmiötä ja problematiikkaa keskittyy tutkimaan ns. MCD-analyysi tai MCD eli Membership Categorization Device, josta suomen kielessä käytetään myös nimitystä jäsenkategoria-analyysi.

4.2.1 MCD- eli jäsenkategoria-analyysi

MCD-analyysi perustuu 60- ja 70-luvuilla vaikuttaneen yhdysvaltalaisen sosiologin, Harvey Sacksin, ajatteluun. Sacksin ajattelussa voidaan löytää piirteitä myös tämän tutkijaystävän ja työtoverin, sosiologi Harold Garfinkelin, luomasta etnometodologisesta tutkimuksellisesta lähestymistavasta (Ruusuvuori 2001, 384–385; Välimaa 2002, 4).

Harvey Sacks oli erityisen kiinnostunut arkitodellisuuden ilmiöistä ja niissä tapahtuvasta vuorovaikutuksesta sekä ihmisten välisen vuorovaikutuksen suhteesta vallitsevaan sosiaaliseen järjestykseen. Sacks asetti tutkimuksensa keskiöön sen, kuinka ”ihmiset itse käyttävät kieltä, sen kategorioita ja määritelmiä”. Hän näki vuorovaikutuksen tutkimuksessa erityisen tärkeänä sen, että keskityttäisiin vuorovaikutustilanteeseen osallistuvien henkilöiden määrittämiin kategorioihin ja niille annettuihin merkityksiin, eikä tutkijan valmiiksi esille nostamiin kategorioihin. Sacksin päämääränä olikin saada esille vuorovaikutustilanteeseen osallistujien tavat jäsentää ja tulkita ympäröivää maailmaa. (Ruusuvuori 2001; 383, 390–392.)

Sacksin ajattelu ja ura muodostavat pohjan kahdelle arkielämän käytäntöjä tutkivalle suuntaukselle, keskusteluanalyysille ja MCD- eli jäsenkategoria-analyysille. Nykyinen MCD-analyysi pohjautuu Sacksin vuosina 1964–65 pitämiin luentoihin ja vuonna 1966 valmistuneeseen väitöskirjaan. Myöhemmin Sacksin tapaturmaisen kuoleman jälkeen menetelmää ovat Sacksin oppilaiden lisäksi työstäneet mm. David Silverman (1993) sekä joukko manchesterilaisia tutkijoita, joiden joukosta mainittakoon Rod Watson ja Lena Jayyusi. Suomessa menetelmää ovat tutkimuksissaan käyttäneet mm. Anssi Peräkylä, Hannele Forsberg, Helmi

Järviluoma, Aino Ritala-Koskinen sekä Irene Roivainen. (Järviluoma & Roivainen 1999, 137–138.)

4.2.2 MCD-analyysin peruskäsitteitä

MCD-analyysin peruskäsitteitä ovat *jäsenkategoria*, *vakiopari*, *kategoriapiirre*, *jäsenkategorisointi* ja *jäsenryhmitys*, joiden merkitystä käsitellään seuraavissa kappaleissa tarkemmin eri esimerkkien valossa. Tämän tutkimuksen kannalta tärkeimpiä käsitteitä ovat kuitenkin vain *jäsenkategoria*, *kategoriapiirre* ja *jäsenkategorisointi*.

Jäsenkategoriat (*membership categories*) ovat niitä jokapäiväisessä puheessa käytettyjä luokitteluja ts. kategorioita, joihin ihmiset sijoittavat ympäröiviä ihmisiä, asioita ja ilmiöitä. Järviluomaa ja Roivaista (1999, 138) lainaten ”ihmiset tunnustetaan sijoittamalla heidät kategorioihin” kuten esimerkiksi äiti, tytär, maalari tai opettaja.

Edellä mainitut käsitteet *vakiopari* (*standardized relational pair*) ja *kategoriapiirre* (*category-bound feature*) liittyvät tiiviisti jäsenkategoria-käsitteeseen. *Vakioparilla* tarkoitetaan tiettyjä toisiinsa sidoksissa olevia jäsenkategorioita. Tällaisia vakiopareja ovat esimerkiksi kategoriat aviomies–aviovaimo, äiti–isä, morsian–sulhanen ja tässä yhteydessä esimerkiksi asioimistulkki–maahanmuuttaja tai asioimistulkki–viranomainen. Kun vakioparin toinen osapuoli mainitaan, kertoo se myös samalla toisen olemassaolosta, vaikkei tätä erikseen asiayhteydessä mainittaisikaan. Vakioparin osapuolten välillä vallitsee tiettyjä velvollisuuksia sekä oikeuksia ja ne ovat tietyssä vuorovaikutussuhteessa keskenään.

Kategoriapiirre on Lena Jayyusin kehittämä käsite, jolla tarkoitetaan kategorioihin liittyviä sekä niitä määrittäviä toimintoja ja muita piirteitä. Kieliopillisesti tarkastellen kategoriapiirteet voivat olla joko verbejä tai adjektiiveja. Usein kategoriapiirteet valitaan yhtä aikaa jäsenkategorioiden kanssa. (Välimaa 2002, 40; Järviluoma & Roivainen 1999, 138.) Jäsenkategoriaan vauva voidaan esim. liittää kategoriapiirre itkeä, koska itku on toimintaa, joka nähdään olennaisesti liittyvän vauvana olemiseen. Kategoriapiirre-käsite perustuu Harvey Sacksin käyttämään käsitteeseen *kategoriasidonnaiset toiminnot* (*category-bound activities*), joka on kuitenkin suppeampi kuin Jayyusin kehittämä kategoriapiirre. Tämän tutkimuksen aineiston analyysissä on päädytty käyttämään pelkästään käsitettä kategoriapiirre, koska se antaa laajemmat mahdollisuudet jäsenkategorioiden kuvailuun ja analysointiin.

Jayyusi myös erottaa jäsenkategoriat *jäsenkategorisoinneista* (*membership categorizations*). *Jäsenkategorisoinnilla* tarkoitetaan kategoriatyyppien ”tilannesidonnaista rakentamista” (Järviluoma & Roivainen 1999, 138.) Jäsenkategoriat ovat usein yleisesti ja rutiininomaisesti käytettyjä kategorioita, mutta jäsenkategorisoinnissa näihin kategorioihin liitetään tiettyjä piirteitä, jotka ovat sidoksissa tiettyyn tilanteeseen (Järviluoma & Roivainen 1999, 138).

Edellä käsitellyjä MCD-analyysin peruskäsitteitä voidaan kuvata jo edellä mainitun Harvey Sacksin käyttämän esimerkin avulla: ”Vauva itki. Äiti nosti sen ylös.” (”The baby cried. The mommy picked it up.”) Lauseista löytyvät jäsenkategoriat ’vauva’ ja ’äiti’, jotka muodostavat keskenään vakioparin ’äiti–vauva’. Jos on olemassa äiti, on olemassa myös lapsi eli tässä esimerkissä vauva. Vauvaa kuvataan kategoriapiirteellä ’itkeä’, joka mielletään vauvalle ominaisena toimintatapana. Äitiin puolestaan liitetään usein ominaisuus ’huolehtia’, minkä vuoksi lauseet tulkitaan yleisesti niin, että kyseessä on juuri itkevän vauvan äiti, koska tämän itku saa äidin nostamaan vauvan ylös ja toisin sanoen huolehtimaan tästä. Jayyusin jäsenkategorisointia voitaisiin kuvata edellisestä esimerkistä hieman muokatulla versiolla: ”Vauva itki. Ärtynyt äiti nosti sen ylös.” Tässä esimerkissä jäsenkategoriaan ’äiti’ on liitetty kategoriapiirre ’ärtynyt’. Näin jäsenkategorisoitu tilanne voidaan tulkita siten, että äiti huolehtii lapsestaan kuten äidit yleensä, mutta tavallisuudesta poiketen on tässä tilanteessa myös jostain syystä ärtynyt vauvan itkusta.

Käsitteellä *jäsenryhmitys* tarkoitetaan tiettyjen jäsenkategorioiden ja jäsenkategorisointien yhteenkuuluvuutta, joka ei ole tutkijan itse keksimä yhteys vaan yhteenkuuluvuus, jonka kaikki yhteisön jäsenet tietävät ja tunnistavat. Jäsenryhmitykseen sisältyvät jäsenkategoriat ovat kategorioita, joita myös ryhmitykseen kuuluvat käyttävät. (Järviluoma & Roivainen 1999, 138–139; Silverman 1998, 78.) Tällaiset ryhmitykset ja tietyn jäsenkategorian kuuluminen tiettyyn ryhmään on havaittavissa yhteisön jäseniltä kerätyssä aineistossa, esim. edellisen esimerkin jäsenkategorioiden ’äiti’ ja ’vauva’ lisäksi jäsenkategorioiden ’veli’, ’mummo’ ja ’vanhemmat’ tiedetään kuuluvan ryhmään ”perhe”. Kategoriat ’opettaja’, ’maalari’ sekä ’tutkija’ kuuluvat puolestaan ryhmään ”ammatti”. (Järviluoma & Roivainen 1999, 138–139; Silverman 1998, 78.)

4.3 Näkökulmana sosiaalinen konstruktioismi

Tutkimukseni viitekehyyseksi olen valinnut sosiaalisen konstruktioismin, joka perustuu käsitykseen siitä, että puheen, sosiaalisten kontaktien sekä vuorovaikutuksen kautta ihmiset rakentavat näkemystä itsestään, muista ihmisistä ja heitä ympäröivistä ilmiöistä (Burr 2003; 8, 13). Sosiaalisen konstruktioismin valossa tällaisten näkemysten nähdään olevan vahvasti sidoksissa aikaan, paikkaan ja yhteiskunnassa vallalla oleviin arvoihin sekä vallalla olevaan yhteiskuntajärjestelmään. Sen vuoksi niitä ei voida yleistää koskemaan kuin sitä aikaa, paikkaa ja yhteiskuntaa, jossa ne ovat syntyneet. Ihmisellä olevaa tietoa ei voida nähdä todellisuudessa havaintona ympäröivästä arkitodellisuudesta, vaan pikemminkin tulkintana siitä, joka voi muuttua niiden olosuhteiden muuttuessa, joiden puitteissa tieto on muodostunut (Burr 2003, 6).

Burr erottaa toisistaan mikro- ja makrotason konstruktioismin, vaikka hän tosin toteaa, ettei niitä voida pitää täysin irrallisina toisistaan. Mikrotason sosiaalisella konstruktioismilla hän tarkoittaa yksittäisten ihmisten tasolla vuorovaikutuksessa rakentuvaa sosiaalista konstruktioismia, jossa vuorovaikutukseen osallistuvat tuovat kielen avulla esille omia tulkintojaan ympäröivästä maailmasta. Makrotason sosiaalisen konstruktioismin tutkimus keskittyy siihen vallankäyttöön, jota esiintyy esim. sosiaalisille suhteille, instituutioille sekä järjestelmille rakennettujen merkitysten yhteydessä. Tällaisen sosiaalisen konstruktioismin näkökulmasta ympäröivästä maailmasta tehtyjen tulkintojen nähdään laajemmassa yhteiskunnallisessa mitakaavassa edistävän esim. eri ryhmien välistä epätasa-arvoa. Ympäröivästä maailmasta tehtyjen tulkintojen nähdään edustavat vallankäytön välinettä. (Burr 2003, 21–22.)

Omassa tutkimuksessani keskityn tarkastelemaan tutkimiani ilmiöitä lähinnä mikrotason sosiaalisen konstruktioismin näkökulmasta. Keskityn tarkastelemaan niitä puheen kautta konstruoituja näkemyksiä asioimistulkin roolista, joita sosiaalityöntekijät tuovat esille vuorovaikutuksessa haastattelijan kanssa ja asioimistulkit keskinäisen keskustelun kautta. Tutkimusta voitaisiin periaatteessa tarkastella myös makrotason sosiaalisen konstruktioismin näkökulmasta. Tällöin tutkimuksen keskiössä tulisi olla esim. sosiaalityöntekijöiden tai maahanmuuttaja-asiakkaiden odotusten mahdollistama vallankäyttö suhteessa asioimistulkkien ja tämän vallankäytön vaikutukset asioimistulkkien työhön ja sosiaalityöntekijöiden sekä tulkien väliseen vuorovaikutukseen. Tällainen kysymyksenasettelu vaatisi kuitenkin tutki-

muskyksymysten uudelleenasettelua tai tutkittavan aihealueen laajentamista, mikä ei tämän pro gradu -tutkimuksen mittakaavassa ole käytännössä mahdollista.

Tämän tutkimuksen kohdalla sosiaaliseen konstruktionismiin perustuva näkökulma tarkoittaa käytännössä siis sitä, että tutkimuksessa keskitytään erityisesti siihen millaisin nimityksin ja piirtein informantit asioimistulkkia kuvaavat ja minkälaista roolia haastateltavat sitä kautta asioimistulkille rakentavat. Tutkimuksessa on erityisesti pyritty myös analysoimaan sitä, minkälaisia merkityksiä informanttien käyttämät nimitykset ja piirteet pitävät sisällään. Tutkimukseni perimmäistä viitekehystä voisi siis kuvata Vesa Heikkisen (2007, 43) sanoja lainaten seuraavasti:

”Asioiden nimeäminen ei ole millään tavalla maailman puolueetonta kuvaamista. Jokaisessa nimeämisessä on mahdollisuus myös kannanottoon ja arvottamiseen, eikä vain mahdollisuus. Jokaisessa nimeämisessä otetaan väistämättä kantaa.”

Toisin sanoen lähestyn tutkimusta siltä näkökulmalta, että haastatellut rakentavat ja kuvaavat puheensa avulla sitä, millaisena he näkevät asioimistulkin roolin sosiaalitoimessa tapahtuvassa tulkkauksessa. Näin ollen näiden kuvausten tulkinnan perusteella voidaan saada kuva myös siitä, minkälaista roolia sosiaalityöntekijät asioimistulkilta odottavat. Tässä yhteydessä on kuitenkin myös huomattava se, että informanttien kielenkäyttöä tulkitessani, rakennan myös itse kuvaa tietynlaisesta todellisuudesta omien tulkintojeni ja ymmärrykseni pohjalta.

4.4 Analyysin toteutus

Aineiston analyysiä on lähestytty Tuomen ja Sarajärven (2003, 94) esittelemän rungon avulla. Alkuperäinen analyysirunko on tutkija Timo Laineen (Jyväskylän yliopisto, filosofian laitos) kehittänyt ja sitä on osin muokattu Tuomen ja Sarajärven toimesta. Laadullisen tutkimuksen analysointiin kehitetty, 4 pääkohtaa sisältävä runko on seuraavanlainen:

*”1. Päätä, mikä tässä aineistossa kiinnostaa ja tee VAHVA PÄÄTÖS!
1.a. Käy läpi aineisto, erota ja merkitse ne asiat, jotka sisältyvät kiinnostukseesi.
2.b. Kaikki muu jää pois tästä tutkimuksesta!
2.c. Kerää merkityt asiat yhteen ja erikseen muusta aineistosta.
3. Luokittele, teemoita tai tyypittele aineisto.
4. Kirjoita yhteenveto.”*

Käytännössä tämä tarkoittaa oman tutkimukseni kohdalla sitä, että ennen varsinaista analyysivaihetta palasin hetkeksi tarkastelemaan asettamiani tutkimuskysymyksiä. Alkuperäisessä tutkimussuunnitelmassa tutkimuskysymyksiä on esitetty varsin laaja-alaisesti ja kerätty

tutkimusaineisto tarjoaa varsin paljon mahdollisuuksia myös uusiin tutkimusnäkökulmiin (ks. luku 7). Tämän tutkimuksen puitteissa on kuitenkin mahdotonta keskittyä näihin kaikkiin, joten päädyin rajaamaan tutkimuksen kohteeksi vain kolme keskeisintä tutkimussuunnitelmassani esittämääni tutkimuskysymystä (ks. luku 1.2).

Nauhoitettu haastattelumateriaali on litteroitu kirjalliseen muotoon. Litteroinneissa ei ole käytetty suomen kielen yleisten kielioppisääntöjen mukaista lausejakoa, isoja kirjaimia tai väli-merkkejä. Teksti on jaettu haastateltujen ja haastattelijan repliikkeihin ja se on kirjoitettu nauhalle tallennetussa puhekielisessä muodossaan. Lisäksi litteroinnissa on välimerkein ja tekstinkäsittelyn mahdollistamin keinoin merkitty analyysin kannalta merkittäviä, sanattomaan viestintään ym. liittyviä seikkoja. Valitun tutkimusmetodin vuoksi ei ole nähty tarpeelliseksi käyttää tarkkaa litterointitapaa, koska kyseisessä tutkimuksessa päähuomio on haastateltujen käyttämässä termeissä ja niiden merkityksissä. Haastattelujen litteroinneissa on kuitenkin erikseen merkitty mm. tauot, sanojen erityinen painotus sekä päällekkäiset puheenvuorot. Kaikki litteroinnissa käytetyt merkit ja merkintätavat on listattu liitteeseen 2.

Litteroitu haastatteluaineisto on käyty läpi haastattelu haastattelulta ja siihen on merkitty tulkin rooliin, tulkin tehtävään ja tulkkiin viittaavat jäsenkategoriat, kategoriapiirteet, jäsenkategorisoinnit sekä mahdolliset vakioparit. Haastattelujen läpikäynnissä on keskitytty erityisesti tulkkiin liittyviin jäsenkategorioihin sekä näihin kategorioihin liittyviin kategoriapiirteisiin. Vaikka '(maahanmuuttaja-)asiakas' ja 'sosiaalityöntekijä' ovat sosiaalitoimessa tapahtuvaan tulkkaukseen olennaisesti kuuluvia jäsenkategorioita, ei niihin liittyviin kategoriapiirteisiin ja jäsenryhmyksiin ole voitu perehtyä tarkemmin tämän laajuudessa tutkimuksen. Näin ollen nämä jäsenkategoriat on poimittu erikseen käsiteltäviksi ainoastaan niissä tapauksissa, jolloin ne esiintyvät asioimistulkkia määrittelevissä konteksteissa esim. tulkin vakioparin ominaisuudessa. Varsinaisia jäsenryhmyksiä ei aineistosta löytynyt.

Aineistoon merkityt löydökset on taulukoitu konteksteineen kolmeen teemaryhmään mahdollisimman laajoina sitaatteina virheellisten tulkintojen ehkäisemiseksi. (Roivainen 1999, 33.) Taulukoihin on erikseen merkitty sitaatissa esiintyvät jäsenkategoriat, kategoriapiirteet, jäsenkategorisoinnit ja vakioparit. Sitaatit on koodien S ja T (ks. liite 2) avulla ryhmitelty sosiaalityöntekijöiden (S1-S4) ja tulkkien (T2-T6) vastauksiin. Edellä mainitut kolme teemaryhmää pohjautuvat teemahaastattelurunkoon (ks. liite 1) ja ne on nimetty seuraavasti: asioimistulkin rooli sosiaalitoimistossa; tulkin rooli ja ammatillisuus; tulkin rooli, maahanmuuttaja-asiakas ja sosiaalityöntekijä. Alustavan ryhmittelyn jälkeen tekstisitaattien määrä oli kuitenkin

kin vielä niin runsas, että edellä mainitut kolme teemaryhmää jaettiin alaotsikoin pienempiin teemaryhmiin. Alaotsikoiden alle ryhmitellyt sitaatit edustavat niitä teemoja, jotka esiintyvät useasti informanttien vastauksissa tai joiden merkitystä informantit ovat erityisesti korostaneet vastauksissaan.

Taulukoitujen aineistositaattien pohjalta on lähdetty kartoittamaan sosiaalityöntekijöiden rooliodotuksia ja asioimistulkkien kuvaa omasta roolistaan sekä vertaamaan sosiaalityöntekijöiden ja tulkkien näkemyksiä toisiinsa. Vertailuun on otettu mukaan myös luvussa 3 esiteltyjen asioimistulkin ammattisäännöstön ja asioimistulkin ammattitutkinnon esittämä näkökulma asioimistulkin rooliin. Sitaattien perusteella tehty analyysi ja johtopäätökset on esitelty luvuissa 5, 6 ja 7.

4.5 Tutkimusmenetelmän ongelmia ja etiikkaa

Ennen tutkimustuloksiin siirtymistä on tarpeen keskittyä vielä hetkeksi valittujen aineistonkeruu- ja analyysimenetelmien ongelmakohtiin. Samoin on paikallaan ottaa kantaa joihinkin tutkimuseettisiin seikkoihin, jotka on huomioitava myös tutkimustulosten analyysissä.

Tutkimuksen aineistonkeruumenetelmän, teemahaastattelun, ja analyysimetodin eli MCD-analyysin valintaan vaikutti suurelta osin tutkimuksen kohde – asioimistulkin rooliin liittyvät käsitykset. Koska tutkimuksen kohteena ovat nimenomaisesti tiettyjen ammattiryhmien näkökulmat asioimistulkin roolista, oli laadullisen tutkimusmenetelmän valinta jokseenkin luonnollinen vaihtoehto. Siitä kuinka sosiaalityöntekijät näkevät tulkin roolin, ei ole löydetävissä paljoakaan tutkimusta, vaikka tulkin roolia sinänsä onkin tutkittu. Sen vuoksi olenkin nähnyt tarpeelliseksi valita aineistonkeruumenetelmäksi laadullisen teemahaastattelun, joka saattaa nostaa esille laajemmin uusia käytännön elämän ilmiöitä ja mahdollisia tutkimuskohteita, joita voitaisiin tulevaisuudessa keskittyä käsittelemään myös määrällisen tutkimuksen keinoin (ks. luku 7).

Laadullinen menetelmä ei luonnollisestikaan mahdollista kovin laajoja tutkimustulosten yleistyksiä. Informanttien määrä on useimmiten liian suppea, jotta tuloksia voitaisiin soveltaa luotettavasti laajempaan joukkoon ihmisiä. Näin ollen ei tämänkään tutkimuksen tuloksia voida yleistää varauksetta koko sosiaalityöntekijöiden ammattikuntaa koskeviksi. Laadullisen tutkimusotteen etuna on kuitenkin tässä yhteydessä se, että sen avulla voidaan nostaa tarkempaan tarkasteluun asioimistulkin rooli kokonaisuudessaan. Samaten aineistonkeruumenetel-

män etuna voidaan nähdä se, ettei se rajoita tutkimusta niihin seikkoihin, jotka tutkija näkee tulkin rooliin kuuluviksi. Vaikka teemahaastattelu onkin rajattu tulkin roolin käsittelyyn, on informanteilla vapaus tuoda haastattelussa esille puhtaasti omia näkökulmiaan asioimistulkin roolista ja rajata ne seikat keskustelun ulkopuolelle, joita he eivät näe aiheeseen kuuluvaksi tai muuten olennaisiksi. Näin ollen voidaan saada tarkempi kokonaiskuva tulkin roolista informanttien itsensä esittämänä. Tutkimus olisi myös ollut mahdollista toteuttaa määrällisenä kyselytutkimuksena, mutta tällöin tutkimuksen kohde olisi rajautunut pitkälti tutkijan omaan näkökulmaan asioimistulkin roolista.

MCD-analyysin valintaa tutkimusmetodiksi voidaan myös pitää varsin luonnollisena vaihtoehtona, kun otetaan huomioon tutkimuksen aihe ja sen näkökulma. Tutkimuksen kohteenahan ovat kahden ammattiryhmän näkemykset asioimistulkin roolista ja MCD-analyysin avulla voidaan tutkimusmateriaalista poimia näitä näkemyksiä kuvaavia määritelmiä ja kategorioita. Analyysimetodin valintaa puoltaa myös se, että MCD-analyysi keskittyy käsittelemään ilmiöitä ja merkityksiä juuri informanttien käyttämien määritelmien ja sanaston pohjalta, jota myös kyseessä olevan tutkimuksen aihe edellyttää.

MCD-analyysiä on usein kritisoitu siitä, että monet tutkijat ainoastaan todentavat ja havainnollistavat analyysin avulla puheissa vallitsevia kategorioita ja niiden piirteitä, mutta eivät käytä tarpeeksi aikaa näiden jäsenkategorioiden tulkintaan. Alkuperäiseen Harvey Sacksin luomaan MCD-analyysiin kuuluu kuitenkin olennaisena osana löydettyjen jäsenkategorioiden syvällisempi tarkastelu ja niiden merkitysten tulkinta. Omassa tutkimustyössään Sacks kiinnitti erityistä huomiota juuri kategorisoinnin taustalla vaikuttaviin seikkoihin ja motiiveihin. MCD oli Sacksille keino nostaa esille ja käsitellä olemassa olevia, ihmisten käyttämiä kategorioita, joiden avulla ihmiset muokkaavat sosiaalista todellisuutta. Kategorioita tärkeämpiä Sacksille olivat kuitenkin näiden kategorioiden käyttöön johtaneet taustat sekä merkitykset, joita ihmiset käyttämilleen kategorioille antoivat. (Ruusuvuori 2001, 383–384; Silverman 1998, 129–130.)

Näin ollen pyrin tutkimuksessani mahdollisuuksien mukaan kaivautumaan syvemmälle taustalla vaikuttaviin tekijöihin *jäsenkategorioiden*, *kategoriapiirteiden*, *jäsenkategorisointien* ym. vertailun ja tulkin roolin rakentamisen lisäksi. On kuitenkin muistettava, että tämän tutkimuksen päätarkoituksena ei ole ollut niinkään tulkkien kohtaamien rooliodotusten taustan tutkimus, vaan ensisijaisesti juuri tulkin kohtaamien rooliodotusten selvittäminen.

4.5.1 Teemahaastattelun problematiikkaa

Anna Rastaa mukaan (2005) haastattelijan ja haastateltavan erilainen kulttuuritausta saattaa vääristää haastattelijan tulkinnan haastateltavan asioille antamista merkityksistä. Voidaanko näin ollen siis vetää johtopäätös, että haastattelijan ja haastateltavan yhteisellä kulttuuritausta voitaisiin välttää tällaiset ongelmat? Jos näin on, tulisiko suomalaisten haastatella ainoastaan suomalaisia? Kuinka paljon haastateltavan kulttuurista tulee tietää, jotta kykenee analysoimaan ja tulkitsemaan hänen antamiaan merkityksiä asioille ja ilmiöille? Rastas jatkaa, että tulkinta voi vääristyä myös tilanteessa, jossa haastattelijan ja haastateltavan kulttuuritausta ja kansalaisuus on sama, mutta koulutustausta, sosiaalinen asema tms. eroaa. Se millaisia merkityksiä ja määritelmiä liitämme eri ilmiöihin ja tilanteisiin on suorassa suhteessa omaan henkilöhistoriaamme ja niihin paikkoihin ja olosuhteisiin, joissa olemme eläneet. Samalla tavoin voidaan puolistrukturoidun haastattelun vaarana nähdä se ymmärtävätkö tutkija ja haastateltava käyttämänsä termit sekä sanaston samalla tavalla ja minkälaisia merkityssisältöjä tutkija haastateltavien käyttämille termeille asettaa. Haastatteliijaan liittyvien ominaisuuksien kuten iän, sukupuolen ja etnisen taustan voidaan myös nähdä vaikuttavan siihen, kuinka haastateltavat hänelle vastaavat. (D’Cruz & Jones 2004, 69.)

Nämä kysymykset ovat ajankohtaisia myös tämän tutkimuksen kannalta. Osalla tutkimuksen informanteista on haastattelijasta eroava etninen tausta sekä äidinkieli ja näin ollen voidaan olettaa, että myös varsin erilainen henkilöhistoria. Yhtälailta tulee kuitenkin ottaa huomioon, että samankaltaiset elämäkokemukset ja samaan ryhmään identifioituminen myös lisäävät ymmärrystä haastateltavan ja haastattelijan välillä. (Rastas 2005, 87.) Tämän tutkimuksen puitteissa molempia informanttiryhmiä ja haastattelijaa yhdistää samaan ammattiryhmään identifioituminen. Haastattelijan käänntieteen ja sosiaalityön korkeakouluopinnot antavat ns. sisäpiirin näkökulmaa käsiteltävään aihepiiriin ja näin ollen niiden voidaan nähdä myös tukevan oikeiden tulkintojen tekemistä haastateltavan tuottamasta puheesta.

Haastatteluaineiston analysoinnissa on pyritty huomioimaan nämä edellä kuvatut näkökohdat. Tämän tutkimuksen haastatteluaineiston tulkintaa tukevana seikkana voidaan nähdä se, että haastattelijana minulla on käytännön työkokemusta molemmista professioista ja siten olen voinut identifioida itseni molempiin ammattiryhmiin tarpeen mukaan. Samalla on kuitenkin pitänyt huomioida se, että haastatellut tulkit tulevat eri kulttuuritaustoista, eivätkä heidän tuottamansa merkitykset ole välttämättä tulkittavissa suomalaisesta näkökulmasta vaikka he

ovatkin omaksuneet suomen kielen ja monessa tapauksessa asuneet jo useita vuosia suomalaisessa kulttuuriympäristössä.

4.5.2 Tutkimuseettisiä periaatteita

Laadullisen tutkimusmenetelmän ollessa kyseessä on kiinnitettävä erityistä huomiota tutkimukseen osallistuneiden tietosuojaan. Tämän vuoksi haastattelun yhteydessä kerätyt tiedot kuten nimet, osoitteet ja muut yhteystiedot sekä tunnistetiedot on pyritty huolellisesti poistamaan haastattelumateriaalista mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, kun niillä ei enää ole tutkimuksen kannalta merkitystä.

Alkuperäisestä suunnitelmasta poiketen on tämän tutkimuksen yhteydessä hävitettävänä tunnistetietona pidetty myös esim. haastatteluun osallistuneen etnistä alkuperää sekä koulutusta, työhistoriaa ja tarkkaa työnkuvaa, ellei niiden säilyttämiseen ole erikseen annettu lupaa. (Kuula 2006; 130, 132.) Koska informantit työskentelevät pienehköissä työyhteisöissä ja monet heistä ovat jatkuvasti tekemisissä laajan asiantuntijaverkoston kanssa, on heidän tietoturvasa kannalta perusteltua pitää edellä mainitut seikat salassa.

Haastattelijan ja informanttien tuttuus on myös otettava huomioon tutkimusaineiston analyysissä ja tunnistetietojen poistamisen yhteydessä. Koska haastattelija ja suuri osa informanteista ovat jo tuttuja entuudestaan, on aihetta olettaa, että informantit saattavat kertoa avoimemmin itseään koskevista asioista tutulle haastattelijalle kuin vieraille, eivätkä he välttämättä haluaisi näitä tietoja laajempaan levitykseen. Tutkijalla on näin ollen vastuu siitä, ettei tutkimuksen raportointi tapahdu informanttien yksityisyyden kustannuksella tai loukkaa heitä (Syrjälä & Estola & Uitto & Kaunisto 2006, 189).

5. SOSIAALITYÖNTEKIJÄT JA ASIOIMISTULKIN

ROOLI

Haastattelumateriaalin perusteella voidaan todeta, että sosiaalityöntekijät tarkastelivat asioimistulkin roolia ja toimintaa sosiaalitoimistoissa varsin moniulotteisesti. Tässä ja seuraavissa luvuissa keskityn tarkastelemaan erityisesti niitä seikkoja, jotka nousivat esille usean sosiaalityöntekijän vastauksista. Toistuvuutensa takia näiden vastausten perusteella voidaan myös vetää joitain johtopäätöksiä sosiaalityöntekijöiden näkemyksestä asioimistulkkaukseen ja sen käytäntöihin.

Asioimistulkkeja tarkoittavista *jäsenkategorioista* yleisimmin sosiaalityöntekijät käyttivät joko 'tulkkia' tai 'asioimistulkkia'. Lisäksi paikka paikoin esiintyi myös muita yksittäisiä tulkkia tarkoittavia *jäsenkategorioita*. *Kategoriapiirteitä* löytyi sosiaalityöntekijöitten haastatteluaineistosta runsaasti ja lisäksi aineistosta löytyi myös useita tilannekohtaisia *jäsenkategorisoineja*. Nämä sosiaalityöntekijöiden käyttämät *jäsenkategoriat*, *kategoriapiirteet* ja *jäsenkategorisoinnit* on merkitty käytettyihin esimerkkeihin ja niitä käsitellään tarkemmin seuraavissa luvuissa. Merkintätavat on esitelty liitteessä 2.

5.1 ”Olla läsnä ja olla poissa”

Sosiaalityöntekijöiden kuvaamaa asioimistulkin roolia sosiaalihuollon asiakastilanteissa voitaisiin lähtökohtaisesti kuvata seuraavien aineistoesimerkkien avulla:

(1)

”tavallaan niinku emmä tiedä ideaalitalanne on se niinku jotenki semmonen että tulkki **on läsnä** mut sitten **ei** kuitenkaan niinkun ehkä **näy** kauheesti [H: mm] et se tulkkaus sujuu ja niinku mä keskustelin asiakkaan kanssa... [H: mm] mut sit tääl on vaan joku kolmas joka **puhuu** nää **asiat**”

(2)

”joskus on niin että tulkkia ei näekkään hän hän niin niinkun **luontevasti** sen mejjän asiakkaan ja mun välisen keskustelun **tulkkaa** että et siinä vaan me puhutaan me katsotaan asiakkaan kanssa toisia [H: mm] silmiin ja mun ei tarvii juuri tulkkia huomata”

Näissä esimerkeissä tulkin roolia kuvaillaan *kategoriapiirteillä* 'olla läsnä', 'ei näy', 'puhuu asiat', 'tulkkaa luontevasti'. Tulkki siis nähdään ideaalitapauksessa eräänlaisena näkymättömänä viestin välittäjänä. Tulkin tulee pysyä erossa käsiteltävästä asiasta ja hoitaa oma tehtävänsä luontevasti ja huomaamatta. Toisaalta esimerkissä 3 tulkin roolia kuvaillaan tietynlai-

seksi nuoralla tanssimiseksi. Tulkki 'osaa olla persoonana' tulkkaustilanteessa, 'olla läsnä', mutta myös 'olla poissa'.

(3)

"jossaki tilanteessa ihan tällöinen simultaanitulkkaus on ihan hieno et on ihan kielen kääntäjä ja siinä simultaanisti mennään mutta et hyvin usein tällöinen tulkki osaa myös olla persoonana siinä että [H: mm] olla läsnä ja olla poissa sehän on hirveen vaikea rooli"

Pelkkä sivusta seuraajan rooli ei siis vielä riitä, mutta mitä tällä tilanteessa persoonana olemissä oikeastaan tarkoitetaan? Kuinka tulkki voi olla samalla läsnä mutta myös poissa? Milloin tulkin tulee olla läsnä ja milloin poissa? Näihin kysymyksiin voidaan löytää vastauksia sosiaalityöntekijöiden vastausten tarkemmassa käsittelyssä.

5.1.1 Asioimistulkin persoona tulkkaustilanteessa

Vaikka tulkilta odotetaan näkymättömyyttä, ei tulkin rooli sosiaalihuollon asiakastilanteissa kuitenkaan rajaudu pelkäksi sivusta seuraajaksi. Pöllabauer (2007, 39) on tullut samaan tulokseen tutkimuksessaan tulkin roolista tulvapaikanhakijoiden haastattelutilanteissa. Hän toteaaakin, että asioimistulkit eivät ole ainoastaan näkymättömiä viestin välittäjiä vaan he saattavat myös puuttua viranomaisen luvalla haastattelun kulkuun tekemillään tulkkausratkaisulla tai tilanteen kulkuun ja sen etenemiseen liittyvillä ehdotuksillaan. Tällaisia esimerkkejä löytyy myös oman tutkimukseni haastatteluaineistosta, joista seuraavassa yksi:

(4)

"joskus myös asioimistulkki ehdottaa itse että et mul ois idea et saisinko mä kertoo tän [H: mm] ja sit hän kertoo mitä ajattelee ja sitte me sovitaan et okei se sopii tilanteeseen että et tulkin kanssa voi niinkun paljon monipuolisemmin työskennellä kun ihan se perustulkkaustilanne [H: mm] mut yleensä siinä on aina joku erityinen sitte haaste että se liittyy siihen asiakkaan tilanteeseen"

Tulkille siis sallitaan joissain tilanteissa poikkeuksellisia aktiivisempia rooleja, jos asiakkaan tilanne niin vaatii. Tällaisissa tilanteissa tulkilla on lupa tuoda omaa persoonaansa enemmän näkyviin ja ottaa aktiivisemmin osaa tulkkaustilanteen tapahtumiin jopa tehdä ehdotuksia tilanteen kulkuun liittyviin asioihin, kuten esimerkiksi ehdottaa kuinka kerrottava asia voitaisiin esittää asiakkaalle yksinkertaisemmin.

On kuitenkin otettava huomioon, että informanttien näkemykset tulkkien persoonan esillä olosta asiakastilanteissa olivat vaihtelevia. Toisaalta tulkin persoonan nähtiin tuovan tietynlaista turvaa sosiaalityöntekijälle erityisesti sellaisissa tilanteissa, joissa on syytä olettaa asiakkaan käyttäytyvän uhkaavasti tai väkivaltaisesti. Kuten jo edelläkin on mainittu, jotkut haastatelluista sosiaalityöntekijöistä kertoivat saaneensa tulkeilta vinkkejä siitä, kuinka tietty

asia tulisi esittää asiakkaalle, jotta tämä ymmärtäisi sen paremmin. Sosiaalityöntekijät pitivät myös erityisen arvokkaina tulkkien kulttuurillisia neuvoja ja kulttuurillista tietoutta, mitä käsitellään tarkemmin tuonnempana (ks. luku 5.1.2). Lisäksi sosiaalityöntekijöiden vastauksista käy ilmi, että heidän mielestään tulkeilla on myös oikeus tehdä työtään oman persoonallisuutensa rajoissa. Sosiaalityöntekijöiden mielestä oli myös hyväksyttävää, että tulkki osoittaa empatiaa asiakasta kohtaan tai ottaa osaa asiakkaan suruun kuten esimerkiksi 5 käy ilmi. Tulkkia kuvataan siinä *kategoriapiirteellä* 'on lupa tehdä persoonansa kanssa työtä' sekä *jäsenkategorisoineilla* 'saattaa ottaa asiakasta olkapäästä kiinni', 'ei sovi kaikille tulkeille', 'ei toimi näin' ja 'ei tule myötätuntoiseksi'.

(5)

"jos asiakas alkaa itkemään tulee joku tulkki saattaa [H: mm] ottaa asiakasta kädellä olka-
päästä kiinni] jos se on ihan ja minusta se sopii siihen tilanteeseen kaikille tulkeille se ei sovi
[H: mm] tää on myös persoonakysymys samalla tavalla kun me sosiaalityöntekijät tehdään eri
tavalla työtä niin kyl mun mielestä tulkilla on lupa tehdä persoonansa kanssa tätä työtä et se
ei sovi kaikkien persoonaan mutta joku tietty semmonen myötätuntoisuus tai se asenne [H: mm]
kuuluu siihen tehtävään [H: joo] jos ei hän sitte näin toimii että tulee asiakkaalle myötätun-
toiseksi se on sitte jo [H: mm] sitä erityistä hänen persoonan mukaan tuloa"

Sosiaalitoimen tulkkauksissa asioimistulkeilta myös edellytetään tietynlaista myötätuntoista asennetta asiakasta kohtaan. Usea sosiaalityöntekijä liitti tulkin myötätuntoisen asenteen myös tulkin ammatillisuuteen, joka kertoo osaltaan asenteen merkityksestä ja vaikutuksesta sosiaalihuollon tulkkauksissa. Tulkin myötätuntoinen asenne saa käytännössä näkyä kuitenkin persoonallisella tavalla kuten esimerkiksi 5 osoittaa. Näin ollen voidaan olettaa, että tärkeää on ennen kaikkea tulkin myönteinen ja empaattinen asenne suhteessa asiakkaaseen, ei niinkään se, kuinka huomaamattomasti tai näkyvästi tulkki sen ilmaisee. Esimerkissä 6 löytyy jälleen vastaavanlainen *kategoriapiirre* 'on myötätuntoa' sekä 'voidaan auttaa'. Tulkki voi siis omalla myötätunnollaan vaikuttaa tulkkaustilanteessa vallitsevan ilmapiirin sävyyn ja asiakkaan saamaan tukeen. Tässä esimerkissä korostuu myös tulkin erityisen tärkeä rooli sosiaalitoimen tulkkauksissa. Koska sosiaalityöntekijän päätyökaluina asiakkaan auttamisessa ovat kieli ja puhe, on tulkki tämän puheen välittäjänä myös ratkaisevassa asemassa sen suhteen kuinka asiakas tulee tilanteessa autetuksi. Puheen avulla sosiaalityöntekijä tukee sekä tiedottaa asiakasta tämän tilanteesta. Kuten eräs haastatelluista totesi, ilman tulkkia jäisi koko sosiaalityö tekemättä. Voitaisiin siis todeta, että myös tulkki on kielitaitonsa vuoksi maahanmuuttajien kanssa toimittaessa sosiaalityöntekijän välttämätön ja keskeinen "työkalu".

(6)

"puheella me tuetaan sitä ihmistä ku hän on joku hätä tai pulma ja siinä ku sitä myötätuntoa
sitten minulla ja tulkillaki [H: mm] on ni voidaan todellaki paljon jo auttaa asiakasta [H: mm]

et se on ihan niinku elinehto [H: mm] tässä monikulttuurisessa sosiaalityössä tää ammatillinen asioimistulkkaus”

Eräs sosiaalityöntekijä kertoi haastattelussa asioimistulkilla olevan oikeus pitää huolta itsestään sekä tuoda esille esim. omat vointiin ja ajankäyttöön liittyvät tarpeensa tulkkaustilanteissa. Näin ollen tulkille sallitaan mahdollisuus tehdä itsensä näkyvämmäksi tulkkaustilanteissa, jolloin myös tulkin rooli ja läsnäolo väistämättä korostuvat vuorovaikutustilanteissa, eikä tulkkia voida pitää täysin näkymättömänä tai huomaamattomana osapuolena. Tätä havainnollistavat seuraavat esimerkit. Esimerkissä 7 tulkkien roolia kuvataan *kategoriapiirteillä* ’pitää pitää huolta itsestään’, ’ilmaisee jos huono olla’, ’ei pysty jatkamaan’, ’on pakko lähteä’ ja ’on oikeus’. Esimerkissä 8 tulkkia kuvataan puolestaan *kategoriapiirteillä* ’on tehtävä sanoa’, ’sano et hänellä on menoa’ sekä *jäsenkategorisoinnilla* ’ehdottaa että lopetetaan’.

(7)

”mun mielestä tulkin pitää et jos toi työntekijä ei huomaa niin pitää pitää niinkun huolta itsestään [H:mm] että hän ilmasee sen jos jos tota hänellä on huono olla tai tai hän ei pysty jatkamaan tai tai myöskin sen tarpeensa et nyt on pakko lähteä [H:mm] että jos ei työntekijä huomaa ja hänellä on niinku siihen oikeus”

(8)

”sit tulkilla on itsellään kans siinä tehtävä ennakkoon sanoa että [H: mm] mun on kauheen vaikee sitä ajatella et mun pitää huoltaa sitä tulkkia että tarviitko sä taukoo [H: mm] ja tarviitko sä millon lopetetaan et mä jotenki tulkista ajattelen no joskus tulkki ehdottaa kymmenen minuuttia ennen loppua että lopetetaan jo... sillon se tuntuu väärältä [H: mm] sen mä ymmärrän jos tulkki sano et hänel on menoo että päästäkö varttii aikasemmin lopettaa”

Näistä katkelmista päätellen voidaan siis olettaa, että sosiaalityöntekijät pitävät tulkin tarpeiden huomiointia tärkeänä. Vastuu tarpeista huolehtimisesta on kuitenkin ennen kaikkea asioimistulkilla itsellään, koska sosiaalityöntekijä ei välttämättä aina muista tai pysty ottamaan huomioon. Tarpeiden esittämiselle ja huomioimiselle on kuitenkin esimerkissä 8 tiettyjä ehtoja. Erityisesti ajankäyttöön liittyvät ehdotukset asioimistulkkiensa olisi esitettävä jo tapaamisen alkuvaiheessa, jotta työntekijä tietäisi kuinka paljon tulkin aikaa hänellä on käytettävänä ja osaisi varautua siihen, minkä asioiden käsittelyyn tämän ajan puitteissa ehditään keskittyä.

Tulkin persoonan esillä oloa käsiteltäessä on huomioitava myös se, että tulkin liian näkyvä persoona voi tuoda ongelmia asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kommunikointiin, eikä tulkin persoonan mukaan tulo ole kaikissa tilanteissa ja muodoissa suotavaa, kuten jo esimerkissä 8 kävi osittain ilmi. Vaikka tulkin ”näkymättömästä” perusroolista ollaan valmiita joustamaan maahanmuuttajien parissa tehtävän sosiaalityön piirissä, ei tulkilla ole omin luvun oikeutta ottaa liian aktiivista ja omavaltaista roolia, vaan hänen on tehtävä se yhteisymmärryksessä sosiaalityöntekijän kanssa.

Esimerkissä 9 korostuu *jäsenkategorisointien*, *jäsenkategorioiden* ja *kategoriapiirteiden* kautta sosiaalityöntekijän negatiiviseksi kokema tulkin toiminta tilanteissa, joissa tulkki on tuonut persoonaansa liikaa tulkkaustilanteeseen ja siten jopa häirinnyt keskustelun kulkua. *Jäsenkategorisoinniksi* on tästä tekstinkappaleesta erotettu 'ei ala kääntämään', 'ylimielinen', 'menee asiakkaan puolelle', 'alkaa ajaa asiaa', 'alkaa argumentoida asiakkaan puolesta'. *Jäsenkategorisointeina* niitä voidaan pitää niiden tilannesidonnaisuuden vuoksi, joka tulee ilmi sosiaalityöntekijän toteamuksesta tällaisten toimintatapojen harvinaisuudesta. Edellä mainitut *jäsenkategorisoinnit* on tässä yhteydessä liitetty *jäsenkategoriaan* 'freelancer-tulkkit'. *Jäsenkategoriaan* 'asioimistulkkit' on puolestaan liitetty *kategoriapiirre* 'koulutetut'. Näin ollen voitaisiin tässä yhteydessä ymmärtää katkelmassa kuvattujen toimintatapojen esiintyvän lähinnä kouluttamattomien freelance-tulkkien työskentelyssä.

(9)

"sitte et mä kuulen et asiakas puhuu ja puhuu tulkille ja tulkki ei ala kääntämään mulle [H: mm] et kyl ne niinkun närkästyttää ja raivostuttaa joskus [H: mm] ja tulee niinku sivullinen olo... et ne on niit tilanteita [H: mm joo] tai tulkki on jotenki ylimielinen [H: mm] se on se asenne... ylimielinen joko asiakasta tai minua kohtaan [H: mm] tulkki menee täysin sinne asiakkaan puolelle alkaa ajamaan sitä asiaa vaikka mä olisin ehkä vähän päinvastasta asiaa [H: mm] puhunu tulkki alkaa ikään kun argumentoimaan asiakkaan puolesta ni nää kyllä nostattaa mulla semmosia tunteita että et joskus ne tässä sanoo ja joskus pitää sisällä ja sit jälkeenpäin purkaa et joskus sitte nä nää liittyy kyl harvinaisiin tilanteisiin et en ei ne on enemmän <freelancer tulkkia> [H: joo] et ei kylläkään täs meidän... koulutetut <asioimistulkkit> [H: mm joo] sit voi olla jokaisella huono päivä [H: nii (naurahtaa)] ja voi käyttäytyä normaalit poikkeavasti sen siinä mieles on väsyny ja sen voi sanoa se on ihan eri juttu"

Eräs haastatelluista sosiaalityöntekijöistä kertoi suosivansa puhelintulkkauksia juuri sen vuoksi, ettei tulkin persoona tällöin pääse häiritsevästi esille. Hänen mukaansa asioimistulkin läsnäolo on joissain asiakastilanteissa perusteltua ja välttämätöntäkin, mutta samalla se myös vähentää asioimistulkin neutraaliutta verrattuna tilanteeseen, jossa sosiaalityöntekijällä ja asiakkaalla on vain kuuloyhteys tulkkiin.

5.1.2 Kulttuuritulkki ja kasvojen suojelu

Sosiaalityöntekijöiden puheessa asioimistulkin roolin tärkeänä osana korostuu kulttuurituntemus ja ns. kulttuuritulkkkaus. Näissä yhteyksissä asioimistulkista käytetään myös useasti erillistä *jäsenkategoriaa* 'kulttuuritulkki' tai 'kulttuurinvälittäjätulkki' pelkän tulkin tai asioimistulkin sijaan. Yksi haastatelluista sosiaalityöntekijöistä myös erotti edellä mainitun kulttuuritulkin muista tulkkilajeista ja määritteli tämän tehtävänä ja roolina olevan erityisesti kulttuurisidonnaisten asioiden tulkkaamisen ja selittämisen asiakkaalle. Tässä seuraavaksi esimerkki kyseisestä tekstinkatkelmasta, jossa *jäsenkategoriaa* 'kulttuurinvälittäjätulkkeja'

on määritelty *kategoriapiirteillä* 'voi välittää kulttuurisia asioita', 'tehdä tulkkausta toisella tavalla' ja 'tietää asiakkaan lähtökohdan'. Tämän haastattelukatkelman perusteella vaikuttaisi siis siltä, että läheskään kaikki tulkit eivät käytännössä huomioi kulttuurisia seikkoja tulkkauksessaan tai ainakaan tuo niitä näkyvästi esille.

(10)

"onhan olemassa varmaan tämmösiä <kulttuu kulttuurin> mikskä niitä sanotaan <välittäjiä> <välittäjätulkkeja> [H: mm] joiden työnkuva on ehkä laajempi [H: mm] et he voi siinä tulkkaustilanteessa välittää myös semmosii kulttuurisii asioita ja ehkä sitä tulkkausta tehdä vähän toisella tavalla kun tietää sen asiakkaan lähtökohdan ehkä siinä täytyy sitten sitä puhutakin jollaki toisella tavalla selittää ku se asiakas ei ehkä osaa vastata"

Muiden sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa ei tullut esille edellä kuvattua tulkkien erittelyä, mutta tulkin kulttuurinen tietämys oli yleisin yksittäinen aihealue, jota sosiaalityöntekijät haastatteluissa toivat esille. Asiakkaan kulttuurin tuntemus nähtiin suurena apuna sosiaalityöntekijöiden työssä ja tulkkien esittämiä kulttuurisia seikkoja ja näkökohtia pidettiin arvokkaana kommunikaation ja työn etenemisen kannalta. Tulkkia kuvaillaan seuraavissa esimerkeissä *kategoriapiirteillä* 'tietää', 'pehmentää viestiä', 'voi valita sinutteleeko vai teititteleeko', 'on helpottamassa yhteistyötä' sekä 'on kulttuuritaustan tuntemus', 'tietää asiakkaan taustoista', 'osaa selittää asian kulttuurisesti paremmin', 'voi tehdä', 'kertoo minulle' ja 'ei sano'. Tulkki siis helpottaa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä kommunikointia kulttuurintuntemuksellaan ja voi siten edistää tilanteen sujuvuutta sekä ennaltaehkäistä erilaisten kulttuurillisten puhetapojen aiheuttamia väärinymmärryksiä.

(11)

"tulkki tietää esimerkiksi sellasia asioita että miten tietyssä kulttuurissa on tapana ilmasta asioita että jos työntekijä puhuu puhuu niinkun suomalaisella on tapana aika suorasanaisesti puhua [H:mm] erilaisia asioita niin se tulkki voi olla semmonen joka niinku ikään kuin pehmentää sitä viestiä siinä tai tulkki voi valita sen että sinutteleeko hän vai teititteleeko hän tätä asiakasta riippuen siitä että mikä se on se kulttuuri [H:mm] ja ja sillä tavalla niinkun on helpottamassa sitä yhteistyötä [H: joo] työntekijän ja asiakkaan välillä"

(12)

"mutta sil tavalla et ku tulkki tietää ku sil on se kulttuuritaustan tuntemus myös yleensä asiakkaan taustoista... niin tota tai tai jonku tietyn maan kulttuurisista taustoista [H: mm] nii et jos tulkki tietää et se osaa selittää sen asian kulttuurisesti paremmin mitä mä oon pyytäny tulkkaamaan ni se voi sen tehdä mut sillo ois tietty hyvä mulle kertoo että tulkin täytyy nyt [H: mm] selvittää mikä on asumistuki et se ei vaan sano että asumistuki (naurahtaa) mikä ei välttämät avaa sitä asiaa mitenkään"

Esimerkkien 11 ja 12 perusteella voidaan todeta, että asioimistulkille sallitaan mahdollisuus muuttaa välitettävän viestin muotoa tietyin osin kuten esim. teitittelyn ja sinuttelun suhteen tai muiden puhetyyliin liittyvien seikkojen suhteen. Samalla tulkin kuitenkin odotetaan tulkaavan kaikki tilanteessa sanottu. Tulkki voi siis muokata viestiä kulttuurisesti hyväksyttävä-

vämmäksi, kunhan kaikki sanottu tulee tulkattua ja kunhan hän ei jätä sosiaalityöntekijää tietämättömäksi toiminnastaan. Asioimistulkeille ikään kuin annetaan asiantuntijarooli suhteessa kulttuurisiin kommunikointitapoihin ja niiden eroavaisuuksiin.

Tätä edellä kuvattua näkemystä voitaisiin myös verrata Pöllabauerin (2007) tutkimuksessaan käsittelemään kasvojen suojeluun. Pöllabauer totesi tulkkien käyttävän ns. kasvojen suojelu - strategiaa turvapaikkakuulusteluissa suojellakseen kommunikaation etenemistä tilanteissa, joissa joku osapuolista oli esittänyt kommunikaation kulkua mutkistavan lausuman. Myös tässä tutkimuksessa voidaan todeta, että sosiaalityöntekijät sallivat tulkkien toimivan ikään kuin omien ja asiakkaitensa kulttuuristen kasvojen suojelijoina, jos he havaitsevat kommunikaatiota ja keskinäistä yhteisymmärrystä uhkaavia tekijöitä.

Tässä yhteydessä on kuitenkin huomioitava se, ettei kaikilla asioimistulkeilla välttämättä ole käytännön tasolla tarpeeksi tietoa kyseisistä kulttuureista ja niiden kommunikointitavoista. Tiettyä kieltä opiskellut ja tämän kielen taustakulttuurin piirissä oleskellut tai asunut suomalainen tulkki tietää luonnollisesti enemmän kyseisestä kulttuurista kuin keskiverto sosiaalityöntekijä, mutta miten voidaan mitata ja määritellä tarvittava tietotaso? Kulttuuristen kommunikaatiotapojen tulkinta on vastuullinen tehtävä. Tietyt ilmiöt ja tavat kun voivat merkitä eri asioita jo kahdelle saman kulttuuripiirin piirissä kasvaneelle henkilölle.

5.1.3 Asioimistulkin näkyvyys vs. näkymättömyys

Edellä käsitellyn perusteella voidaan todeta, että tulkin persoonan mukaan tulon merkitys riippuu pitkälti asiakkaan tilanteesta, tulkkaustilanteen olosuhteista ja tavasta jolla tulkki itseään tuo esille. Huomioida täytyy myös se haastatteluissa esille tullut seikka, että tulkin persoonaa saattavat tuoda esille myös sosiaalityöntekijä tai asiakas. Aina ei siis ole kyse tulkin omasta interventioista, vaan joskus tulkkia ja hänen persoonaansa saattaa tehdä näkyvämmäksi myös maahanmuuttaja-asiakas tai sosiaalityöntekijä. Asiakas saattaa tukeutua tulkkiin, jos on itse epävarma tai jos tilanteessa käsitellään hänelle epämieluisaa asiaa. Sosiaalityöntekijä puolestaan saattaa kysyä tulkin mielipidettä esim. kulttuuriin liittyvissä asioissa. Tähän aiheeseen palataan tarkemmin luvussa 5.3, jossa tulkin suhdetta sosiaalityöntekijään ja maahanmuuttaja-asiakkaaseen käsitellään yksityiskohtaisemmin.

Vaikka useat sosiaalityöntekijät kertoivatkin ideaalitulanteen olevan sellainen, jossa tulkki on ikään kuin näkymätön, on kuitenkin olemassa tilanteita, joissa tästä roolista joustaminen on perusteltua. Tarkoitus pyhittää tässäkin tapauksessa keinot. Voidaanko asioimistulkin roolia

yleensäkin tässä yhteydessä määritellä ns. näkymättömäksi, jos häneltä sen lisäksi odotetaan myötätuntoista suhtautumista asiakkaaseen, omien tarpeidensa esille tuomista sekä kulttuuristen asioiden selvittämistä? Mielestäni voidaankin siis tähän saakka käsiteltyjen seikkojen valossa todeta tulkin roolin olevan tietynlaista tasapainottelua jo edellä mainitun läsnäolon ja poissaolon välimaastossa.

Toisaalta olennaista on myös tarkastella sitä, mitä sosiaalityöntekijät asioimistulkin näkymättömyydellä tässä yhteydessä tarkoittavat? Tässä kohdin lienee tarpeen olettaa, että kyseessä ei ole syrjään vetäytyvä, asioihin puuttumaton näkymättömyys vaan ennemminkin omassa roolissaan aktiivinen ja tilanteiden sekä olosuhteiden mukaan joustava, mutta kaiken luontevasti ja mahdollisimman vähin äänin tekevä asioimistulkki. Tutkimuksen erästä informanttia lainatakseni asioimistulkin tulee: ”olla läsnä ja olla poissa sehän on hirveen vaikea rooli”.

5.2 Ammatillinen asioimistulkki

Asioimistulkin ammatillisuudesta puhuttaessa monet informantit esittivät varsin monipuolisia tulkin toimintaa koskevia kriteereitä. Ammatillisen asioimistulkkauksen kerrottiin myös olevan elinehto monikulttuurisessa sosiaalityössä (ks. esimerkki 6). Tämän vuoksi on tarpeen keskittyä hetkeksi käsittelemään sitä, mitä ammatillisella asioimistulkkauksella ja ammatillisilla asioimistulkeilla sosiaalityöntekijöiden käsitteistössä tarkoitetaan.

5.2.1 Asioimistulkin tehtävä

Luontevinta tämä tarkastelu on aloittaa siitä, kuinka sosiaalityöntekijät määrittelevät tulkin tehtävän sosiaalitoimen tulkkaustilanteissa. Kaikki haastatellut sosiaalityöntekijät olivat yksimielisiä asioimistulkin päätehtävästä, jota he määrittivät mm. *jäsenkategorioilla* ’vuorovaikutuksen mahdollistaja’ ja ’kanava työntekijän ja asiakkaan välillä’ sekä *kategoriapiirteillä* ’vain tulkkaa’, ’kääntää’, ’viestin perille saattaminen’ ja ’kommunikaation mahdollistaminen’.

(13)

”hän on niinkun oman alansa ammattilainen jonka tehtävä on... toimia tämmösenä mahdollisimman sujuvana <vuorovaikutuksen mahdollistajana> ja ja <kanavana työntekijän ja asiakkaan välillä>”

(14)

”sen vies mejän molempien vie asiakkaan ja mun viestin niinku perille saattaminen se se on mun mielestä se tulkin siis tavallaan se tehtävä”

Sosiaalityöntekijät näkivät siis asioimistulkin tehtävänä yksinkertaisimmillaan asiakkaan ja sosiaalityöntekijän viestien välittämisen osapuolelta toiselle sekä kommunikaation mahdollistamisen osapuolten välillä. Kysymys siitä, mitä vuorovaikutuksen mahdollistaminen ja viestin perille saattaminen käytännössä merkitsivät, ei ollut kaikille haastatelluille informanteille kuitenkaan yhtä yksiselitteistä. Yksi informanteista pitäytyi tiukemmin pelkässä tulkkaamisessa, jättäen tulkin tehtävän ulkopuolelle esim. tulkin konsultoinnin kulttuuriin ja tapoihin liittyvissä kysymyksissä (ks. luku 5.1.2), vaikka hän totesikin sen olevan joissain tilanteissa hyödyllistä. Toiset informantit vaikuttivat olevan sallivampia joustoille tulkin ensisijaisen roolin suhteen, vaikka he eivät tällaista konsultointia suoranaisesti mieltäneetkään tulkin tehtävään kuuluvaksi.

Seuraavassa esimerkissä tulkin tehtävään liitetään myös se, kuinka tulkki suhtautuu tulkatta-
viinsa. Tulkkia määritetään *kategoriapiirteellä* 'välittää myötätuntoa' niin asiakasta kuin työntekijää kohtaan. Tämä tuli esille myös esimerkissä 9, jonka yhteydessä käsitellään tarkemmin tulkin myötätuntoisuutta tulkkaustilanteessa.

(15)

"jossakinhan se tulkin tehtävä tässäkin on sitä että se ei se ymmärrys tule eikä me ymmärretä toistemme puhetta jollei tulkki niin kun lähde sitä [H: mm] rooliaan vähä laajentaan... ja tota tietysti tulkin tehtävä sillä tavalla... on olla olla siinä jotenkin välittää omalla olemisellaan... semmosta miten mä sanosin... myötätuntoo ei mitään empatiaa [H: mm] eikä semmosta pokkurointia mut jotaki tällast hienotunteista myötätuntoa sekä minua työntekijää et asiakasta kohtaan"

Sosiaalityöntekijät siis edellyttävät ammattitaitoiselta asioimistulkilta myös myötätuntoa ja hienotunteisuutta muita tulkkaustilanteessa läsnä olevia kohtaan. Myötätunto ja hienotunteisuus voidaan nähdä viittaavan myös tulkin ihmissuhdetaitoihin yleensä. Näin ollen sosiaalityöntekijöiden vastauksissa voidaan nähdä se, että tulkin vuorovaikutustaidot ovat tärkeällä sijalla tulkin toiminnassa ja esimerkiksi 9 viitaten myös sosiaalitoimen asiakastilanteiden onnistumisessa. Seuraavassa kappaleessa keskitytään tarkastelemaan yksityiskohtaisemmin jo useaan kertaan esille tulleita asioimistulkin vuorovaikutustaitoja.

5.2.2 Asioimistulkin vuorovaikutustaidot ja asenne

Lähes kaikki neljä sosiaalityöntekijää kiinnittivät vastauksissaan huomiota asioimistulkin vuorovaikutustaitoihin ja asenteeseen, vaikkeivät sitä suoranaisesti tulkin tehtävään liittäneetkään. Kuten edellä on jo osittain tullut ilmi, tulkin tulisi haastateltujen sosiaalityöntekijöiden mielestään osoittaa empaattisuutta, hienotunteisuutta ja myötätuntoa tulkattaviaan kohtaan. Tulkin pitäisi myös tulla toimeen ihmisten kanssa sekä olla läsnä ihmisenä tulkkausti-

lanteessa. Seuraavassa esimerkissä 16 tulkin vuorovaikutustaitoja kuvaillaan *kategoriapiirtein* 'tulee toimeen ihmisten kanssa', 'sosiaalinen' ja 'kiinnostunut ihmisistä'. Esimerkissä 17 sen sijaan sosiaalityöntekijä kuvailee *jäsenkategorisoinnin* avulla sellaista asioimistulkin käytöstä, jota ei voida pitää hänen mielestään kovinkaan ammattitaitoisena. Esimerkistä voidaan nostaa esiin *jäsenkategorisoinnit* 'jäykkä', 'vain tulkkaa' sekä 'ei ole läsnä ihmisenä'.

(16)

*"se varmaan niinkun vaatii sellasta tietynlaista persoonallisuutta että että **tulee toimeen ihmisten kanssa** ja on niinkun sillä tavalla **sosiaalinen** että että on **kiinnostunu ihmisistä**"*

(17)

*"et tota kyllä tulee aina tilanteita että jos tulkki on sitte hyvin **jäykkä** ja hän todella **vain tulkkaa** ikään ku sen ja **ei** millään tavalla **oo** siinä **läsnä muutoin ihmisenä** ni mä et sekään ei oo täysin ammattitaitosta"*

Sosiaalihuollon asiakastilanteille leimallista on asiakkaan henkilökohtaisten ja joskus hyvin arkaluonteistenkin asioiden käsittely. Näin ollen voidaan tilanteessa läsnä olevien asenteella nähdä olevan suuri merkitys asioiden käsittelyn etenemisen ja mahdollisesti myös ratkaisujen löytämisen kannalta. Arkaluontoisten asioiden käsittelyn etenemisessä nähtiin merkittäväksi myös se, että sosiaalityöntekijän ja asiakkaan sekä tulkin ja asiakkaan välillä vallitsee luottamus. Tätä luottamusta käsitellään tarkemmin luvussa 5.3.1, mutta asian mainitseminen myös tässä yhteydessä on olennaista, koska sosiaalityöntekijät esittivät vastauksissaan nimenomaisesti tulkin olevan ratkaisevassa roolissa luottamuksellisen ilmapiirin syntymisessä. Voidaan myös olettaa, että asioimistulkin suhtautumisella asiakkaaseen ja tulkin ns. inhimillisyydellä olisi vaikutusta luottamuksen syntymiseen asiakkaan ja asioimistulkin välillä. Lisää tätä aihetta ja siihen liittyvää problematiikkaa käsitellään kuitenkin tarkemmin myöhemmässä vaiheessa (ks. luku 5.3.1).

Sosiaalityöntekijöiden vastauksista voidaan myös nähdä, että tulkin myötätuntoisuutta edellytettiin erityisesti tilanteissa, joissa käsiteltiin esim. asiakkaan kokemia perheväkivaltaa tai muita vaikeita elämäkokemuksia. Tällöin myötätuntoisen suhtautumisen taustalla voidaan nähdä käydyn keskustelun terapeutin luonne. Voidaan olettaa, että jos tulkki ei osaltaan ole luomassa myötätuntoista ja hienotunteista ilmapiiriä, ovat sosiaalityöntekijän pyrkimykset sen aikaan saamiseksi turhia kielimuurin vuoksi. Näin ollen voidaan todeta, että asioimistulkin työ sosiaalitoimen tulkkausissa vaatii asioimistulkilta hyviä vuorovaikutustaitoja, erityistä ihmistuntemusta ja ns. tilannetajua, jotta tulkki ei itse olisi esteenä oman tehtävänsä, kommunikaation mahdollistamisen, toteutumiselle.

(18)

*”jos on tota vaikee tilanne... ja vaikka perheväkivaltaa tai todella vaikee asiaa minun kysyä [H: mm] ja asiakkaan vastata niin se tunnin tulkin niinku myötätunteisuus ja hienotunteisuus näkyy ihan siinä miten hän **katsoo** minua miten hän **katsoo** asiakasta”*

Sosiaalityöntekijät ottivat vastauksissaan kantaa myös siihen, kuinka tulkkien tulisi suhtautua ja asennoitua varsinaiseen tulkkaustoimeksiintoon ja sen aikana käsiteltäviin asioihin. Sosiaalityöntekijöiden mielestä tulkkien tulisi pysytellä tulkkaustilanteissa neutraalina ottamatta kantaa käsiteltävään asiaan, keskittyä käsiteltävään asiaan, osoittaa mielenkiintoa käsiteltävää asiaa ja asiakkaan puhetta kohtaan, eikä hänen tulisi käytöksellään osoittaa olevansa turhautunut esim. saman asian toistuvaan käsittelyyn. Tällaiset asioimistulkin asenteeseen liittyvät edellytykset tulevat esiin seuraavissa tekstikatkelmissa, joissa sosiaalityöntekijät kuvailevat näkemyksiään *kategoriapirtein* 'empaattinen', 'ei tuo ilmi omia mielipiteitään nonverbaalisesti tai verbaalisesti' sekä *jäsenkategorisoinnein* 'näyttää elekielellä olisi kiire ja ei kiinnostusta' sekä 'vaikka olisi selittänyt kymmenen kertaa'.

(19)

*”varmaan tämmönen empaattinen tietyllä tapaa semmonen puolueettomuus ee asioihin **eikä** tavallaan **tuo** niinkun **omia mielipiteitään** siinä tilanteessa **ilmi** ei ei niinku ei niinkun käytöksellään [H: mm] eikä niinkun tavallaan sanallisesti ei niinkun **nonverbaalisesti tai verbaalisesti** [H: mm] **ei tuo** niinkun **omia mielipiteitään** siinä tilanteessa sitte **esille** [H: joo] vaikka **ois** ihan täysin **eri mieltäkin** asioista”*

(20)

*”joskus on semmosii tilanteita että jotenki tulkki **elekielellä näyttää** sen että **ois** täs nyt vähän **kiire** ja ei **ei** nyt hirveest **kiinnosta** ja eiks tää asia oo selitetty jo monta kertaa ja semmosta ruumiin kieltä [H: mm] ehkä turhautumista mitä jokasella välillä on ehkä omassa työssään ni... et sitä ei sais näkyä koska ei ei se oo niinku **vaikka** tulkki **olis selittäny** samalle asiakkaalle **kymmenen kertaa** sen saman asian ja saattaa olla eri työntekijäki siinä ni ei se sais näkyä”*

Sosiaalityöntekijät perustelivat tulkin elekieltä koskevia vaatimuksia mm. sillä, että myös he itse joutuvat sosiaaliviranomaisina käsittelemään työssään samanlaisia asioita useita kertoja, jopa selittämään samaa asiaa samalle asiakkaalle useampaan kertaan, eivätkä he voi näyttää omaa turhautumistaan asian tiimoilta ammatillisen viranomaisroolinsa vuoksi. Voidaan siis myös todeta, että sosiaalitoimistossa tulkatessaan, tulkilta odotetaan pitkälti samanlaisia toimintamalleja kuin tilanteessa toimivalta sosiaalityöntekijältä. Tulkin tulee siis osittain mukautua tulkkauksensa virkamiehen ammatilliseen rooliin ainakin ulkoisten vuorovaikutusmallien osalta.

Nämä sosiaalityöntekijöiden edellä esittämät edellytykset löytyvät myös Suomen Kääntäjien ja Tulkkien Liiton julkaisemasta asioimistulkin ammattisäännöstöstä sekä niihin viitataan myös asioimistulkin ammattitutkinnon perusteissa (SKTL 2002, Opetushallitus 2006). Tämän

perusteella voidaan siis todeta, että edellä käsitelty asioimistulkin suhtautuminen ja asennoituminen työhönsä kuuluu olennaisena osana tulkin ammatillisuuteen.

5.2.3 Asioimistulkin kielitaito ja koulutus

Tulkkien kielitaitoon liittyviä ammattitaitovaatimuksia esiintyi varsin usein sosiaalityöntekijöiden puheessa. Sosiaalityöntekijät myös käsitelivät tulkkien kielitaidon osa-aluetta varsin monipuolisesti. Perusvaatimuksena tulkeille esitettiin hyvä työkielten taito niin puhumisen, lukemisen kuin kirjoittamisen osalta. Kielen ääntämisen ei oletettu olevan täydellinen, mutta sosiaalityöntekijöiden mielestä tulkin tuli puhua selkeää, ymmärrettävää suomea ja tärkeänä osana kielitaitoa he pitivät myös sen jatkuvaa kehittämistä sekä ylläpitämistä. Lisäksi kielitaitoon liitettiin myös sosiaalialan erikoistermistön tuntemus. Jotkut informantit eivät kuitenkaan osanneet määritellä asioimistulkkiensa kielitaidon tasoa tarkasti vaan jättivät sen mieluummin ammattilaisten arvioitavaksi.

(21)

”sitten nii vielä nämä nää kahden kielen melko... en mä nyt sano et sen täytyy olla sen ääntämisen osalta moitteeton mutta hyvä kielitaito [H:mm] vaatimus et miten se tulkille sit katsotaan millä tasolla ja miten hän kehittää kielitaitoaan mutta et hän pitää huolta sitä omaa huoltaa tulkkauskielensä kielestä... puheesta lukemisesta ja kirjoituksesta ja samalla tavalla ja teholla myös suomen kielestä”

(22)

”kyllä se tietynlainen kielitaitokin on että pitäis olla joku semmonen testi testi sille että nin että osaa lukea kirjoittaa puhua sitä kieltä mitä on tulkkaamassa tietyn vaatimustason mukaisesti [H:mm] sitä vaatimustasoo mä en osaa sillai määrittää mut mä aattelen et nää kielen asiantuntijat osaa sen varmaan paremmin määrittää ainakin pitäis osata siinä määrin että että esimerkiksi ymmärtää ne käsitteet [H:mm] ja asiat mistä puhutaan siellä paikassa mihin on mennossa et täytyy hallita ne että ei voi mennä oikeuteen jos ei ymmärrä mistä siellä puhutaan ja että osaa asiakkaalle kääntää ne”

Esimerkeistä 21 ja 22 löytyvät kategoriapiirteet ja jäsenkategorisoinnit kuvaavat informanttien enemmistön näkökulmaa tulkin kielitaitovaatimuksista. Tulkkiin liittyviä kategoriapiirteitä esimerkeissä ovat 'täytyy olla kahden kielen hyvä kielitaito', 'kehittää kielitaitoaan', 'huoltaa tulkkauskielensä kieltä', 'osaa lukea kirjoittaa puhua kieltä', 'ymmärtää käsitteet ja asiat mistä puhutaan', 'täytyy hallita käsitteet ja asiat mistä puhutaan' sekä 'osaa kääntää käsitteet ja asiat mistä puhutaan'. Jäsenkategorisointeina taas voidaan pitää 'ei voi mennä oikeuteen' sekä 'jos ei ymmärrä'. Tulkin tulee siis osata puhua, lukea ja kirjoittaa kaikkia työkieliään. Lisäksi hänen tulee kehittää ja ylläpitää kielitaitoaan sekä ymmärtää käytetyn erikoisalan sanaston merkitykset ja myös hallita niiden käänkösvastineet toisella työkielellä. Tätä luetteloa tarkastellessa voidaan siis todeta, että tutkimukseen osallistuneiden sosiaalityöntekijöiden

käsitys tulkin kielitaidon vaatimustasosta vastaa pitkälti asioimistulkin ammattisäännöstössä esitettyjä ja asioimistulkin ammattitutkinnoissa testattavia kielitaitovaatimuksia.

Termistön hallitsemisesta puhuessaan osa sosiaalityöntekijöistä kuitenkin ilmaisi, etteivät he oleta asioimistulkin hallitsevan kaikkea sosiaalialan termistöä. Ammatillisuuden edellytyksenä nähtiin tässä kohdin termistön tuntemuksen kehittäminen ja se, että tuntemattomien termin merkitys tulisi tarkistaa esim. sosiaalityöntekijältä epäselvyyksien ja väärinymmärrysten välttämiseksi. Erikoistermistön tuntemus nähtiin siis tulkin ammattitaitoisuutta kehittäväinä seikkana.

(23)

*”sit on tietysti tää rauhallinen tila että että täs ei oo häiriötekijöitä tulkilla että hän **kuulee** että mä [H: mm] minun oma niinkun kielenhuolto on tärkeetä et mä puhun selkokieltä mä puhun kirjakieltä käsitteitä ja sanoja jotka mä tiedän että tulkki **voi ymmärtää** [H: mm] semmosta yleissuomea että vaikka olis hyvinkin **ammattitaitonen** tulkki nin ei **kaikki** nää meidän **ammattisanastoa tarvitse** tulkin **tietää ja sen asian merkitystä**”*

(24)

*”semmoses tilantees on tietysti sit tosi tärkeetä et se tulkki sit **kysyy jos ei se oikeesti tiedä** jonku termin eroja [H: nii] ettei tuu väärinkäsityksiä”*

Asioimistulkin koulutuksen otti haastattelussa esille kaksi neljästä sosiaalityöntekijästä. Mielienkiintoiseksi tämän tekee se, että heillä molemmilla oli takanaan suhteellisen pitkä ura ja näin ollen pitempi kokemus asioimistulkin kanssa työskentelystä kuin muilla kahdella sosiaalityöntekijällä. Voidaan siis olettaa heillä olevan kokemusta niin koulutettujen kuin kouluttamattomien asioimistulkkien kanssa työskentelystä, minkä perusteella he ovat tulleen siihen tulokseen, että koulutus on muokannut tulkkien työtettä ammatillisempaan suuntaan.

(25)

*”mun mielestä se tämmönen **asioimistulkikoulutus** samanlainen niinkun **ammattikoulutus** **pitäs** kaikilla tulkeilla **olla** että tai **jonkun näkönen** niinkun **testi** että että on niinkun näitä **tämmösiä** voidaan katsoa että **omaa** semmoset **vuorovaikutustaidot**”*

Tässä esimerkissä 25 koulutukseen liitetään myös edellä käsitellyt vuorovaikutustaidot, joiden tärkeyttä asioimistulkille myös täten korostetaan. Koulutus nähdään tässä keinona varmistaa tulkin soveltuvuus tulevaan ammattiin. Esimerkin perusteella voidaan myös olettaa, ettei kaikilla tulkeilla nähdä olevan asioimistulkin ammatissa tarvittavia vuorovaikutus- sekä ihmissuhdetaitoja ja näin ollen koulutus voidaan nähdä myös keinona hankkia tai kehittää näitä puuttuvia ominaisuuksia.

5.2.4 Asioimistulkin ammatillisuuden muut kriteerit

Edellä käsiteltyjen ammatillisuus-kriteerien lisäksi sosiaalityöntekijät esittivät myös muita tulkin ammatillisuuden edellytyksiä, joita käsittelen seuraavaksi. Nämä edellytykset eivät esiintyneet läheskään kaikkien sosiaalityöntekijöiden vastauksissa, vaan ne ovat enemminkin yksittäisiä eri sosiaalityöntekijöiden mainintoja. Ne on kuitenkin otettu mukaan käsitteelyyn sen vuoksi, että ne joko liittyvät olennaisesti jo aikaisemmin käsiteltyihin teemoihin tai ne ovat olemassa myös asioimistulkin ammattisäännöstössä tms. ja tuovat näin ollen arvokasta näkökulmaa tutkimuskokonaisuuteen.

Ensimmäinen yksittäinen tulkin ammatillisuuteen liittyvä seikka on vaitiolovelvollisuus. Sen merkitystä asioimistulkin ammatillisuutta käsiteltäessä korosti ainoastaan yksi haastatelluista sosiaalityöntekijöistä. On kuitenkin huomattava, että vaikka muut sosiaalityöntekijät eivät suoraan maininneet vaitiolovelvollisuutta tässä yhteydessä, tulee se esille heidän vastauksiinsa mm. tulkin ja asiakkaan välistä luottamusta sekä siihen liittyviä seikkoja käsiteltäessä. On siis perusteltua olettaa, että kaikki sosiaalityöntekijät pitävät asioimistulkin vaitiolovelvollisuutta tulkin rooliin kuuluvana välttämättömänä asiana. Onhan jo sosiaalityöntekijöillä itsellään sekä muilla sosiaalihuollon työntekijöillä velvollisuus pysyä vaiti työtehtävissään tietoonsa tulleista seikoista.

Seuraavassa tekstikatkelmassa sosiaalityöntekijä valottaa näkemystään tulkin vaitiolovelvollisuuden merkityksestä sosiaalihuollon asiakastilanteessa. Kuten jo aikaisemmin on mainittu, tätä aihetta palataan tarkastelemaan myöhemmin (ks. luku 5.3.1). Silti tässä yhteydessä on tärkeä huomata se, kuinka asioimistulkin ammatillisuuteen liittyvät tekijät ovat tiiviisti liitoksissa siihen, millaiseksi tulkin, sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen kommunikaatio muodostuu. Samalla esimerkki valottaa lisää myös sitä, miksi ammatillisen asioimistulkkauksen merkitystä sosiaalityölle voidaan pitää niin elintärkeänä (ks. esimerkki 6). Siten informantin käyttämiä *kategoriapiirteitä* lainatakseni asioimistulkin tulee ’ymmärtää että hän on vaitiolovelvollinen’, koska juuri hän ’on merkittävä tekijä luottamuksen syntymisessä’ asiakkaan ja muiden tilanteessa toimivien välille.

(26)

”se tota tärkeintä että ymmärtää että hän on vaitiolovelvollinen [H:mm] ja että tota syntyy semmonen luottamuksellinen suhde siinä kommunikaatitilanteessa ja hän on se yksi merkittävä tekijä siinä luottamuksen syntymisessä”

Toisena yksittäin mainittuna asioimistulkin ammatillisuuden piirteenä käsitellään yleissivityksen hankkimista. Eräs sosiaalityöntekijöistä esittää asian käyttäen *kategoriapiirteitä* ’lukee

sanomalehti’, ’on mukana asioissa’ ja ’pyytää materiaalia luettavaksi meiltäkin’. Hän myös esittää *jäsenkategorisoinnin* ’jotkut tulkit pyytävät’ avulla, että jotkut asioimistulkeista ovat oma-aloitteisia tietojensa laajentamisessa ja pyytävät materiaalia luettavaksi myös sosiaalityöntekijöiltä.

(28)

”jos tulkki on paljon sosiaalipuolen tulkkauksis tai mielenterveyspuolen niin sehän on se yleissivistyksen jatkuva hankkiminen et että lukee sanomalehtiä ja on mukana asioissa ja jonkun verran sit vaik pyytää tätä materiaalia luettavaks meiltäki [H: mm] et [jotku tulkit pyytää]”

Sosiaalialan termistöön ja käytäntöihin tutustumiseen liittyen, jotkut sosiaalityöntekijöistä mainitsivat myös itse antavansa esim. esitteitä tai muuta materiaalia tulkeille luettavaksi, jotta he voisivat paremmin tutustua käsiteltävänä olevaan asiaan tai esim. organisaatioon, jonka edustaja on ottamassa osaa tulevaan asiakastapaamiseen.

Näiden edellä mainittujen seikkojen lisäksi sosiaalityöntekijät näkivät asioimistulkki-ammattilaisuuteen liittyvän myös soveliaan pukeutumisen, täsmällisyyden sekä valmiuden joutua tarvittaessa. Tulkki-ammattilaisiin edellytettiin pukeutuvan huomioita herättämättömästi ja asiakkaan kulttuurin huomioon ottaen. Naistulkki-ammattilaisiin liian paljastava pukeutuminen ja runsas meikkaaminen nähtiin epäammattimaisena erityisesti silloin, kun tulkattavana on miesasiakas, jonka kotimaassa naisten ei ole soveliasta esiintyä julkisissa tilanteissa edellä mainitulla tavalla. Tämän perusteella voidaan siis olettaa sosiaalityöntekijöiden edellyttävän tulkeilta kulttuurisensitiivisyyttä asiakkaita kohtaan, eikä tulkki-ammattilaisiin ole myöskään suotavaa herättää ylimääristä huomiota omaa ulkonäköä korostamalla.

(29)

”sekin se se on yks asia mä en tiedä missä sen sit sanoo ja miten ihmiset siihen reagoi mutta tulkin pukeutuminen [H: mm] et jos tulkki on hyvin avoimella avokaulaisesti pukeutunut joka tuntuu must vähän oudolle [H: mm] et tulkki sattaa tulla samasta maasta ehkä pakolaisena tullu ja on avokaulanen pusero rinnat näkyy tulkki on tässä kumartuneena ja [H: mm] asiakas näkee aivan tänne tämä rintapielen ja tulkki on meikattu hyvin meikattu ja... ja jotenkin aattelee että hmm semmoseen ammatillisuuteen kuuluu kyl huomioida pukeutumistaki”

Tätä käsittelee artikkelissaan myös Satu Leinonen (2007, 232), joka esittää tulkin sopimattoman pukeutumisen olevan ristiriidassa asiakkaan kunnioittamisen ja asioimistulkin ammattisäännöstössä mainitun tulkin neutraaliuden kanssa. Sosiaalityöntekijöiden puheessa tulkki-ammattilaisiin liitettiin osittain myös suomalaisen tapakulttuurin huomioiminen. Esimerkiksi lippalakkaa tulkki-ammattilaisiin kuuluu myös huomioida pukeutumistaki.

teessa läsnä olevia ja sen katsottiin myös viestivän tulkin negatiivisesta asenteesta koko tulkkaustoimeksiantoa kohtaan.

Näiden kommenttien pohjalta on luontevaa olettaa kyseisellä sosiaalityöntekijällä olleen kokemuksia vastaavanlaisista tilanteista ja asioimistulkeista. Kommenttien perusteella voidaan myös olettaa sosiaalityöntekijöiden suhtautuneen negatiivisesti näiden tulkkien käytökseen ja ulkoiseen olemukseen. Toisaalta on myös otettava huomioon, että asioimistulkin pukeutumisessa ja ulkoisessa olemuksessa saattavat näkyä hänen omassa kulttuurissaan vallalla olevat tavat sekä se kuinka hyvin hän on sopeutunut Suomeen ja omaksunut suomalaisia pukeutumis- ja käytöstapoja. Näin ollen voidaan kuitenkin vetää johtopäätös siitä, että sosiaalityöntekijät olettavat tulkin tuntevan myös suomalaista ja asiakkaan edustaman kotimaan tapakulttuuria sen verran, että hän pystyy toimimaan siten, ettei se loukkaa eikä häiritse kumpaakaan tulkattavaa osapuolta.

Asioimistulkki ammattisäännöstössä tai asioimistulkin näyttötutkinnon perusteissa ei suoranaisesti puhuta tulkin kulttuurisensitiivisyyden merkityksestä. Silti niistä voidaan kuitenkin löytää maininta siitä, että asioimistulkin tulee huomioida tulkkaustilanteen olosuhteet, mihin voidaan myös ymmärtää sisältyvän kulttuuristen seikkojen huomiointi. Samaten ammattisäännöstössä mainitaan se, että tulkin tuleen tuntea työkieliensä kulttuuritaustaa, johon voidaan nähdä kuuluvan myös pukeutumiseen ja tapakulttuuriin liittyvät seikat.

Asioimistulkeilta toivottiin myös täsmällisyyttä ajankäytön suhteen. Asiakaskäyntien aikataulujen rajallisuuden vuoksi nähtiin tärkeänä, että asioimistulkit tulisivat paikalle ajoissa. Mielienkiintoista kyllä, tulkeilta myös toivottiin joustavuutta juuri aikataulujen suhteen esim. tilanteessa, jossa varattua tulkkiaika on loppumassa, mutta tärkeä asia vielä jäänyt käsittelemättä. Esimerkissä 30 sosiaalityöntekijä toteaa tässä kohdin olevan vaihtelua sen suhteen, kuinka tulkki sosiaalityöntekijän toiveisiin tällaisissa tilanteissa suhtautuu.

(30)
”sitte se tulkin aika loppuuki [H:mm] ja ja ja se **pitäs päästää** siitä pois [H:mm] nii jotkut tulkkit niinkun voivat joustaa siinä tilanteessa jos niillä ei oo seuraavaa tulkkausta [H:mm] heti perään jotkut ei jouta ollenkaan vaikka niillä ei oiskaan mitään ja tota et ne on semmosia vähän hankalia tilanteita”

Lisäksi joustoa toivottiin tulkeilta myös joissain tulkin roolin rajojen ulkopuolisiksi määriteltyissä tehtävissä. Tulkilta esim. saatettiin kysyä kysymyksiä kulttuuriin käytäntöihin liittyen

tai tätä saatettiin pyytää kirjoittamaan lyhyt viesti asiakkaalle, joka ei ollut ilmaantunut sovitulle asiakastapaamiselle.

5.2.5 Tulkkien ammatillisuus puntarissa

Kaiken kaikkiaan sosiaalityöntekijöiden vastausten perusteella voidaan vetää johtopäätös, että he ovat pitkälti tyytyväisiä tulkkien toimintaan ja pitävät sitä ammatillisena. Poikkeuksia ammatillisesti hoidetuista tulkkauksista löytyy, mutta kuten esimerkiksi 9 käy ilmi, ne koskevat usein freelancer-tulkkien tulkkauksia. Pirkanmaan tulkkikeskuksen vakinaisten tulkkien toimintaan sosiaalityöntekijät olivat yleisesti ottaen tyytyväisiä.

(31)

*”niinkun mä sanoin niin tulkit **on** minusta pääsääntöisesti niinku niin **ammatillistunu** että he **on pystyny** kyllä niinku **hallitseen** täs tilantees **nää tilanteet** [H: joo] mut kyllän sitä edelleen jossain määrin voi näkyä”*

Eräs informanteista kommentoi myös huomanneensa tulkkien ammatillisuuden parantuneen pitkän työuransa aikana. Hän vertasi haastattelussa tulkkien toimintaa nykyisin oman uransa alkuaikoihin, jolloin asioimistulkkauksella oli Suomessa vielä varsin lyhyt historia ja totesi tällä aikavälillä tulkkauksessa tapahtuneen paljon ammatillistumista tulkkien kouluttautumisen myötä. Tämän näkökulman voidaan osaltaan nähdä selittävän myös sitä, miksi tulkkien koulutuksen tärkeys esiintyi sosiaalityöntekijöiden esittämässä tulkkien ammatillisuusvaatimuksissa.

(32)

*”mä oon ollu XXXXX vuotta tässä toimistossa sosiaalityöntekijänä [H: mm] ja mul on koke-musta tietenkin myös niistä vaiheista kun asioimistulkit **aloitti** täällä **suomes** tätä **työskentelyä** et ei heil **ei ollu** vielä **koulutusta** [H: mm] niinkun mä nään tietysti sen muutoksen miten val-tava se on kun tulkit **on saanu** tätä **asioimistulkkikoulutusta** ja he **on** myös **oppisopimuksella** [H: mm] **kouluttautunu** ja **saaneet** itse niinkun... **ee eri tyyppist koulutusta** omaehtosestikin ja **kokemuksen** [H: mm] työkokemuksen kautta niinkun se ammatillisuus on koko ajan paran-tunnu”*

Kaiken kaikkiaan ammatillista asioimistulkausta käsiteltäessä nousee sosiaalityöntekijöiden vastauksiin jälleen aikaisemmin käsitelty kuva näkymättömästä tulkista. Seuraavassa esimerkissä yksi informanteista kokoa aikaisemmin esittämänsä ammatillisten vaatimusten listan lausumalla:

(33)

*”se on musta vaativa ja hirveen monipuolinen tehtävä toi asioimistulkin tehtävä... ja sillo-n kun nää kaikki vaikka mä nyt sanon kauheen monesta asiasta niin sillo-n kun **nää kaikki tulkis-sa on** niin ne on siinä ikään kun niin luontevasti et eihän siinä mikään näy se on hyvin vaati-matonta mut niinku sit näitä nämä nämä tekijähän tulee juur näkyviin tässä kun tulkki **on** **huoneessa** ja sillo-n ne korostuu”*

Parhaimmillaan ammatillinen asioimistulkkaus on siis vaatimatonta, luontevaa ja ikään kuin huomiota herättämätöntä. Tällöin tulkki täyttää kaikki hänelle asetetut ammatillisuusvaatimukset, eikä niiden poissaolo pääse häiritsemään asiakastilanteen etenemistä eikä tuomaan tulkin persoonaa liiaksi esille.

Kaiken kaikkiaan asioimistulkilla tulisi siis sosiaalityöntekijöiden mielestä olla ammatillinen koulutus ja molempien tai useamman työkielen kielitaito lukemisen, kirjoittamisen sekä puhumisen osa-alueella. Tulkin tulisi myös olla vaitiolovelvollinen, sosiaalinen, kiinnostunut ihmisistä, kehittää työkieltensä kielitaitoa ja sanavarastoa itsenäisesti, huomioida pukeutumisen ja käytöksensä vaikutus tulkkaustilanteessa sekä ylläpitää yleissivistystään seuraamalla aikaansa. Lisäksi tulkilta edellytetään myötätuntoista ja hienotunteista asennetta, täsmällisyyttä sekä sosiaalialan termistön tuntemusta.

5.3 Tulkki, sosiaalityöntekijä ja maahanmuuttaja

Asioimistulkin roolia tarkasteltaessa on tähän mennessä keskitytty pitkälti tulkkiin liittyvien seikkojen ja tulkin ammattieettisten piirteiden sekä toimintatapojen tarkasteluun. On kuitenkin huomattava, että asioimistulkin toimintaan ja rooliin vaikuttavat myös muut asiointitilanteessa läsnäolijat. Seuraavaksi siirrytäänkin tarkastelemaan tulkkaustilanteessa vallitsevia eri toimijoiden välisiä vuorovaikutussuhteita, sekä näiden vuorovaikutussuhteiden vaikutusta tulkin rooliin ja sen muodostumiseen.

Anderson (2002, 210) esittää, että tulkin roolin ymmärtäminen on välttämätöntä, jotta voidaan tarkastella lähemmin ja ymmärtää eri lähtökohdista tulevien henkilöiden välistä sosiaalista vuorovaikutusta. Näin ollen tulkin roolin peruslähtökohtien selvittämisen jälkeen onkin paikallaan käsitellä sitä, kuinka sosiaalityöntekijät näkevät muiden tulkkaustilanteessa läsnä olevien henkilöiden vaikutuksen tulkin rooliin. Tämän tutkimuksen puitteissa mielenkiinto kohdistuu siis tulkin, maahanmuuttaja-asiakkaan ja sosiaalityöntekijän väliseen vuorovaikutukseen sekä siihen liittyviin ilmiöihin.

5.3.1 Asioimistulkki luottamuksen luoja

Sosiaalityöntekijöiden vastausten perusteella merkittävimmäksi tulkin, sosiaalityöntekijän ja maahanmuuttaja-asiakkaan väliseen kommunikaatioon liittyväksi asiaksi nousi osapuolten välillä vallitseva luottamus. Kaiken kaikkiaan sosiaalityöntekijät näkivät luottamuksen olevan perusedellytys koko maahanmuuttajien kanssa tehtävälle sosiaalityölle, mitä ilman työnteko

olisi suorastaan mahdotonta. Osa informanteista esitti näkemyksensä myös siitä, että avainroolissa keskinäisen luottamuksen aikaansaamisessa on asioimistulkki. Seuraavissa esimerkeissä 34 ja 35 tätä tulkin avainroolia kuvaillaan *kategoriapiirteillä* 'voi auttaa', 'toimii siltana' ja 'hyödyllinen'.

(34)

"esimerkiks alussa kun se asiakas tulee niin mä luulen että tulkki voi auttaa sitä että se myöskin se luottamus sen työntekijää kohtaan asiakkaalta syntyy helpommin jos työntekijä jo ensin luottaa siihen eiku siis toi asiakas luottaa siihen tulkkiin niin sitten hän voi niinkun helpommin luottaa myöskin työntekijään et se tulkki toimii sillä tavalla siltana siinä asiakkaan kannalta"

(35)

"jos se on semmonen tulkki johon se asiakas luottaa niin sillon se vuorovaikutus toimii ja se tulkki on niinkun tosiaan sillai hyödyllinen siinä"

Esimerkissä 34 asioimistulkkia myös luonnehditaan siltana, jonka kautta asiakkaan luottamus työntekijää kohtaa voi muodostua. Voidaan siis todeta, että sosiaalityöntekijät näkevät asioimistulkin välittäjän roolin hyvin kokonaisvaltaisena. Esimerkissä 13 tulkkia kuvailtiin myös *jäsenkategorioilla* 'vuorovaikutuksen mahdollistaja' ja 'kanava työntekijän ja asiakkaan välillä'. Vaikuttaa siis siltä, että sosiaalityöntekijät näkevät tulkin eräänlaisena välimiehenä tai -naisena, joka välittää monipuolisesti kommunikaation eri osa-alueita siten, että molemmat osapuolet sen ymmärtävät. Tämä välittäjätulkki mahdollistaa kahden eri taustan omaavan henkilön vuorovaikutuksen siten, että hän muuntaa niin kielelliset, kulttuurilliset kuin ruumiin kieleen kuuluvat viestit sellaiseen muotoon, että vastaanottajat pystyvät ne ymmärtämään ja käsittämään.

Luottamuksen syntymistä tulkin ja asiakkaan sekä sitä kautta myös sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välille nähtiin edistävän tutun tulkin toimiminen asioimistulkkinä. Erityisen tärkeää saman asioimistulkin saaminen asiakastilanteeseen oli sosiaalityöntekijöiden mielestä silloin, kun maahanmuuttaja-asiakkaan kanssa käsiteltiin arkaluontoisia asioita kuten lastensuojeluasiana tai asiakkaan taustaan liittyviä traumaattisia kokemuksia. Tällöin tulkilla nähtiin olevan erityisen ratkaiseva rooli luottamuksellisen ilmapiirin luomisessa.

(36)

"ehkä on vaikeempi eiku helpompi puhua niinku vaikeista asioista jos se on se sama tulkki et just en tiedä sit ehkä jossai mielenterveystulkkauksessa on sit aina tärkeetä et on sama tulkki ja täälläki on"

(37)

"kyllä mä ajattelin että on hyötyä [H: joo] jos puhutaan tommosista arkaluontosista asioista esimerkiks joku lastensuojelu tai joku tällöinen mä voisin ajatella niin tuota et siitä on hyötyä että on se sama tulkki [H: mm] jos se mutta tietysti tulkkiahan ei voi valita että tota... [H:

mm joo] eikä siitä voi lähteekään et se tulkki aina välttämättä olis sama [H: nii] kyl se on ajateltava kuitenkin sillä tavalla että... että se tulkki tosiaan ei oo sama”

Sosiaalityöntekijät olettivat asiakkaille olevan helpompaa puhua asioistaan silloin, kun paikalla on aikaisemmin asioiden käsittelyssä mukana ollut tulkki. Esimerkissä 37 sosiaalityöntekijä tuo kuitenkin esille myös sen, ettei hän sosiaalityöntekijänä voi aina tilata haluamaansa tulkkia, vaikka siitä asioiden käsittelyssä hyötyä olisikin. Saman tulkin nähtiin olevan tärkeä myös silloin, jos useammalla tapaamiskerralla käsiteltiin samaa asiaa. Näin ollen asiakkaan ei tarvitsisi luoda luottamussuhdetta uuteen tulkkiin, eikä tulkkia tarvitsisi perehdyttää jo aikaisemmin aloitettuun asian käsittelyyn. Saman tulkin käytöstä ei siis nähty olevan hyötyä ainoastaan asiakkaalle ja työntekijälle, vaan myös tulkille itselleen.

(38)

”jos mä käsittelen samaa asiaa useemman kerran saman asiakkaan kanssa eri kerroilla [H: mm] niin tietysti kyllähän se helpottaa varmaan että ois se sama tulkki [H: mm] se varmaan tietysi asiakaski niinkun tavallaan saattaa puhua ehkä ehkä sitten helpommin [H: mm] ja tavallaan tulkkin tuntee sen asian tavallaan niinku heti valmis niinku hyppäämään siihen tilanteeseen”

Kuten edellä on jo tullut esille, sosiaalityöntekijät näkivät asioimistulkin ja maahanmuuttaja-asiakkaan välisellä luottamuksella olevan varsin merkittävä rooli asiointitilanteen etenemisessä. Tätä luottamusta sosiaalityöntekijät eivät kuitenkaan pitäneet itsestäänselvyytenä. He käsitelivät vastauksissaan myös seikkoja, joiden vuoksi luottamuksen syntyminen asiakkaan ja asioimistulkin välille oli erittäin vaikeaa tai lähes mahdotonta. Tällainen seikka oli mm. tulkin kansallisuus tai se tieto, jota tulkille oli kertynyt asiakkaasta. Joidenkin asiakkaiden kerrottiin suosivat syntyperältään suomalaisia tulkkeja, koska heidän koettiin olevan luotettavampia kuin muiden tulkkien. Asiakkaan kokemaa epäluottamusta tulkkia kohtaan saattoi lietsoa myös tulkin ja asiakkaan edustamien etnisten yhteisöjen välinen konflikti. Lisäksi sosiaalityöntekijät arvelivat, että asiakkaiden epäluottamus tiettyjä tulkkeja kohtaan saattaisi johtua pelkästään siitä luulosta, ettei tulkki pidä kuulemiaan asioita omana tietonaan. Sosiaalityöntekijät kertoivat asiakkaiden myös usein toivovan tiettyjä asioimistulkkeja.

(39)

”se luottamus on voinu rikkoutua jo ennen ku se asiakas on tullu tänne se on rikkoutunu siihen etniseen yhteisöön jota se tulkki edustaa”

(40)

”mutta musta tuntuu että on paljon muitaki syitä... [H: mm joo kyllä ihmisiä on erilaisia ja] nii [H: he käyttäytyy] ihmiset eri tavalla ehkä he ehkä haluaa salata jotakin [H: mm] ehkä tulkki tietää liikaa [H: mm] pelätään että vuotaa ei luoteta halutaan tulkkia niinkun vähän käytetään hyväksi [H: mm] nää on nyt ihan tämmösiä mun [H: mm] tulkintojani vaan joistaki tilanteista”

(41)

”ni siitä että että mä en sit tiä mistä se johtuu mut jos jollain on niinkun negatiivinen kokemus [H: mm] siitä miten se tulkki [on] niinku [toiminu] jossain tilanteessa tai sitte en tiedä sitte onko ne niinku totuuteen vai luuloon perustuvia [H: mm] siitä että tulkki puhuu niitä asioita muille [H: mm] just ehkä sille oman yhteisön jäsenille niin sil on niinkun negatiivinen vaikutus”

Lähes kaikki neljästä sosiaalityöntekijästä antoivat ymmärtää, ettei tulkin voida olettaa olevan sama joka kerralla (ks. esimerkki 37), vaikka siitä hyötyä asiakkaan asioiden käsittelyssä olisikin. Osa sosiaalityöntekijöistä kertoi haastattelussa myös joutuvansa muistuttamaan asiakkaita siitä, ettei tulkkia voi aina valita, vaan on tyydyttävä siihen tulkkiin, joka on saatavilla. Poikkeuksena tähän on kuitenkin mainittava erään sosiaalityöntekijän kommentti omassa toimipisteessään vallitsevasta käytännöstä. Tämän toimipisteen työnkuvan vuoksi oli heillä työntekijöinä myös mahdollisuus tilata tiettyjä asioimistulkkeja asiakaskäynnille nimenomaan asiakkaan ja tulkin välillä vallitsevan luottamuksen vuoksi. Näin ollen voidaan nähdä tulkkien varauskäytännön vaihtelevan käsiteltävän asian ja tulkkaustoimeksiannon luonteesta riippuen.

(42)

”meidän TOIMIPISTEESSÄ meil on se mahdollisuus että me voidaan tilata aina tiettyjä tulkkia et sehän ei oo joka taholla mahollista et tosissa toimipisteissä tai sosiaalitoimistoissa mutta kun se on tavallaan just se luottamuksen edellytys että kun meillä on sama tulkki niin silloin ihmiset jos he on oppinu yhteen tulkkiin luottamaan”

Sosiaalityöntekijöille tuttujen tulkkien kanssa työskentely merkitsi sujuvampaa yhteistyötä. Sosiaalityöntekijöiden kertomusten mukaan tuttujen tulkkien kanssa työskentely oli helpompaa, koska tällöin myös tulkin toimintatavat ja tapa tulkata oli sosiaalityöntekijöiden tiedossa.

(43)

”mul on pääosin hyviä kokemuksia tulkeista ja ja tota että mitä enemmän sitä tulkkausta tekee ää niin tietysti ne tulkit tulee tutuiksi ja niinkun sitä niinkun löytää semmosen yhteisen sävelen tavallaan että mitä paremmin tuntee tulkkia ja hänen tapaansa tulkata niin sen paremmin mun mielestä se yhteistyö myöskin sujuu”

5.3.2 Asioimistulkkien sidokset asiakkaisiin

Sosiaalityöntekijät kertoivat myös huomanneensa työssään, että asioimistulkkien ja asiakkaiden välillä saattaa olla monenlaisia sidoksia. Nämä sidokset liittyivät sosiaalityöntekijöiden puheessa niin asiakkaan ja tulkin yhteiseen taustaan kuin nykyhetkeenkin. Esimerkeissä 45 ja 46 sosiaalityöntekijät määrittelevät tulkkia *kategoriapiirteillä* 'voi olla paljon sidoksia asiakkaaseen' sekä *jäsenkategorisoinneilla* 'saattaa tuntea muista yhteyksistä' ja 'ollaan tekemisissä vapaa-aikana'.

(45)

”täs on mun mielest kauheen paljon on näitä sidoksia... mitä tulkilla voi olla asiakkaaseen joko sen lähtötilanteen tai tän nykyisen tilanteen mukaan”

(46)

”joskus tietysti kun tulkit ja asiakkaat saattaa sit tuntee muista yhteyksistä tai saattaa olla paljon näitä erilaisii viranomaiskäyntejä että on sama tulkki mukana ni ehkä tulee vähä semmonen ystävyyssuhde tulkille ja asiakkaalle ja ja tietysti saattaa olla että ollaan vapaa-aikana tekemisissä jos se oma omankielinen yhteisö on kovin pieni ja siihen pidetään tiiviisti yhteyttä puolin ja toisin... ni semmosis ehkä sit joskus tulee semmosta kuulumisten vaihtoo”

Tulkit saattavat siis olla tekemisissä asiakkaitensa kanssa tulkkauksilanteiden lisäksi myös vapaa-ajalla. Vastauksissaan sosiaalityöntekijät korostivat erityisesti pienen omankielisen yhteisön vaikutusta. Jos tulkilla ja asiakkaalla on tiivis yhteys muihin maanmiehiinsä sekä näiden muodostamaan yhteisöön, joutuvat he myös helposti tekemisiin toistensa kanssa työn ulkopuolella. Tämä taas edellyttää ammatillisilta tulkeilta sitä, että he tiedostavat oman ammatillisen sekä vapaa-ajan roolinsa rajat ja pystyvät selventämään ne myös asiakkailleen. Tässä kohdin on tarpeen huomioida myös se, että tähän asiaan kiinnitetään huomiota jo asioimistulkin ammattitutkinnossa. Tulkin on tiedostettava oman roolinsa rajat ja pystyttävä informoimaan niistä myös asiakkaita. (Opetushallitus 2006; 8, 14.)

Tämä problematiikka herättää kysymyksen siitä, kuinka läheinen tai tuttavallinen asiakkaan ja asioimistulkin välinen suhde voi olla ilman että tulkin jääviys on esteenä kyseisen henkilön asioimistukkin toimimiselle? Sosiaalityöntekijöiden vastauksissa esiintyi maininta asioimistulkin jääviydestä silloin, kun tulkkausta tarvitsee joku tulkin omista sukulaisista. Tämä kysymys on kuitenkin moniulotteisempi, sillä tulkista riippuen liian läheisiä ihmissuhteita voi olla myös sukulaisuussuhteiden ulkopuolella. Asioimistulkin ammattisäännöstössä kysymys jääviydestä on jätetty pitkälti tulkin itsensä harkittavaksi. Ammattisäännöstössä on kuitenkin määritelty tulkin jääviyttä aiheuttavaa ihmissuhdetta tarkemmin. Jos tulkki tehtävänsä suorittaessaan joutuu eturistiriitaan siten, että tulkkauksen objektiivisuus kärsii, on kyseessä oleva tulkki jäävi. Tällainen eturistiriita voi syntyä esim. silloin, kun kyseessä on tulkin lähisukulainen, muuten läheinen henkilö tai henkilö, jonka kanssa tulkki on riita- tai velkasuhteessa. (SKTL 2002, 3.) Näin ollen on tulkin jääviyskysymyksen nähtävä koskevan tilanteesta riippuen myös sukulaissuhteiden ulkopuolisia ihmissuhteita.

Näiden edellä kuvattujen sidosten nähtiin kuitenkin vain harvoissa tapauksissa vaikuttavan varsinaiseen tulkkaukseen. Tähän voidaan olettaa olevan syynä tulkkien ammatillinen suhtautuminen tulkkaustoimeksiantoihin siitä huolimatta, että asiakkaat heille tuttuja olivatkin. Poikkeustapauksissa tällaiset sidokset saattoivat kuitenkin näkyä esim. asiakkaan ja tulkin

välisenä kuulumisten vaihtamisena tai asioimistulkin asenteessa. Tulkit saattoivat esim. olla väsyneitä ja turhautuneita saman asiakkaan asioiden käsittelyyn tai he saattavat joissain tilanteissa jopa asettua puolustamaan asiakkaan asiaa kuten seuraavista esimerkeistä käy ilmi.

(47)

”sehän on valtava minkä määrän tietoo he **joutuu** niinkun **pistämään sivuun** ja [H: mm] **käsittelemää** ja joskus varmaan siit tulkillaki **tulee vastaan** se **katto** että [H: mm] mä **en halua tulkata** tota mä **en halua tietää** enää [H: mm] ja tulkki sen jotenki **sanookin** [H: mm] siinä et siinä **tulee** tiettyjä **antipatioita** sitten ja ehkä sitte ei välttämättä antipatiaakaan aina vaan kerta kaikkiaan **on liikaa mukana** siin **ihmisen tilanteessa**”

(48)

”jos tulkki on kovin **ystävällinen** **alkaa** jo tu **asiakkaan puolest puhumaan** [H: mm] ni siinä saa se on ehkä joillain **freelancer tulkeilla** näkee sitä että **miehellään auttais** [H: mm] asiakasta ja **kertoo** jo siitä **ongelmasta** ja sit mun täytyy palauttaa et antaa nyt asiakkaan kertoo [H: mm] se ja tulkki **saattaa kokee** et työtökijä ei oookaa nyt tarpeeks auttavainen ja ystävällinen [H: mm] ku ei ota vastaan hänen apua et sillon tulee mieleen et tulkilla **on kaksois- tai kolmoisroolejaki** [H: mm] ehkä ehkä **toimii tukihenkilönä** [H: mm] **tai vapaaehtosena**”

Joskus asioimistulkeilla nähtiin olevan myös vaikeuksia kieltäytyä auttamasta tuttua asiakasta, vaikka se merkitsikin tulkin omassa roolissa joustamista. Tällaiset ilmiöt liittyivät kuitenkin pitkälti yksittäisiin mainintoihin, minkä vuoksi niiden voidaan tulkita olevan poikkeuksia asioimistulkkien käytöksessä. Sosiaalityöntekijät myös liittivät tällaisen käytöksen pääosin freelancer-tulkkeihin tai vähemmän työkokemusta omaaviin asioimistulkkkeihin. Näin ollen voidaan todeta, että tutkimuksen informantit ovat pääasiallisesti tyytyväisiä kohtaamiensa tulkkien toimintaan kuten myös seuraava esimerkki antaa ymmärtää.

(49)

”no emmä tiä käytännössähän se ku on kuitenkin **ammattitaitosii** tulkkeja [H: mm] ni se toimii yleensä hyvin ja vaatii tietty itteltä niinku semmosen asennoitumisen siihen että puhuu... ööm tarpeeks vähän kerrallaan jotta se tulkkaus onnistuu et pitää niinkun muistaa et tulkki **on läsnä** ”

5.4 Asioimistulkin rooli tarkastelussa

Kaiken kaikkiaan voidaan sosiaalityöntekijöiden haastattelujen perusteella todeta heidän olevan tyytyväisiä asioimistulkkien toimintaan ja näiden omaksumaan rooliin. Tulkkien toimintaan oltiin tyytymättömiä vain harvoissa tapauksissa. Useimmissa näistä tapauksissa sosiaalityöntekijöiden tyytymättömyys kohdistettiin lähinnä freelancer-tulkkeihin tai kokemattomampiin tulkkeihin. Kuukausipalkkaisten asioimistulkkien toimintaan liitettiin useasti kokemus ja ammatillisuus, kun taas freelancer-tulkit mainittiin erikseen useimmiten niissä yhteyksissä, joissa sosiaalityöntekijät kuvailivat sellaista tulkin toimintaa, joka ei heidän mielestään

ollut täysin ammatillista tai hyväksyttävää. Samaten tällaisiin tilanteisiin yhdistettiin myös tulkkeja, joiden työkielenä oli harvinaisempi sekä vähemmän käytetty kieli. Näillä tulkeilla myös oletettiin olevan vähemmän työkokemusta eikä heidän oletettu työskentelevän tulkkeina päätoimisesti.

Näin ollen voidaan yleistäen todeta, että tutkimukseen osallistuneet sosiaalityöntekijät pitivät freelancer-tulkkeja vähemmän ammatillisina kuin päätoimisesti ja usein myös kuukausipalkalla työskenteleviä tulkkeja. Luonnollisestikin on huomioitava se, ettei sosiaalityöntekijöiden esittämää kritiikkiä voida yleistää koskemaan kaikkia sivutoimisesti tulkkina työskenteleviä tai freelancer-tulkkeja. Silti yhteenvetona voidaan tutkimusaineiston perusteella kuitenkin todeta, että mitä koulutetumpi ja kokeneempi asioimistulkki on, sitä ammattimaisemmaksi hänen toimintansa sosiaalityöntekijät mielsivät.

Tulkin ammatillisuuden nähdään rakentuvan ammattitaitoisen tulkkauksen lisäksi myös vuorovaikutustaidoista, inhimillisyydestä, persoonallisesta työtavasta sekä kyvystä toteuttaa näitä edellä mainittuja seikkoja luontevasti ja tarpeeksi huomaamattomasti. Ei siis ihme, että haastatellut sosiaalityöntekijät kuvaavat asioimistulkin roolia sosiaalitoimen tulkkauksilanteissa monipuoliseksi ja vaativaksi. Ammatillista asioimistulkausta arvostetaan ja sitä pidetään välttämättömänä edellytyksenä maahanmuuttajien kanssa tehtävän sosiaalityön onnistumisessa. Näin ollen voidaan todeta sosiaalityöntekijöiden vastausten vahvistavan Cecilia Wadensjön (1998b) esittämät kaksi periaatetta siitä, että tulkkauksen laatu voidaan pitkälti taata käyttämällä koulutettuja sekä ammattitaitoisia tulkkeja (Wadensjö 1998b, 9–10).

6. VERTAILUSSA NÄKEMYKSET TULKIN ROOLISTA

Kuukausipalkkaisten asioimistulkkieryhmähaastattelusta kertynyt aineisto muodostui kokonaisuudessaan pienemmäksi kuin edellä käsitelty sosiaalityöntekijöiden haastatteluaineisto. Tulkkieryhmähaastattelun pituus oli noin 1,5 tuntia, kun taas kaikkien sosiaalityöntekijöiden haastattelut kestivät yhteensä noin 3,5 tuntia. Osittain tästä syystä aineistot eivät ole suoraan verrannollisia suhteessa toisiinsa. Lisäksi on otettava huomioon haastateltavien ryhmien lähtökohtainen näkökulmaero tutkimukseen – sosiaalityöntekijät tarkastelivat puheenvuoroissaan toisen ammattikunnan ominaispiirteitä kun taas tulkit tarkastelivat pitkälti omaa työskentelyään suhteessa muihin tulkkaustilanteissa läsnä oleviin toimijoihin.

Aineistot eivät kuitenkaan ole täysin toisensa pois sulkevia ja niitä on mahdollista tarkastella rinnakkain vertaillen sitä, kuinka samanlaisia teemoja eri informanttiryhmät haastatteluissaan tarkastelivat. Onhan haastattelujen toteutuksessa käytetty samaa teemahaastattelurunkoa (ks. liite 1), vaikka informantit vaikuttavatkin vastauksillaan siihen, mihin kysymyksiin haastattelut painottuvat. Tässä luvussa keskitytään lyhyesti tarkastelemaan näitä aineistoja yhdistäviä teemoja, niiden suhdetta toisiinsa ja asioimistulkin ammattisäännöstössä sekä näyttötutkinrossa esiintyviin ammatillisen tulkkauksen periaatteisiin.

6.1 Mutkattomuus, inhimillisuus ja kulttuurin tuntemus

Sosiaalitoimistossa tapahtuvan asioimistulkkauksen tulkit kuvailivat sujuvan melko mutkattomasti. Sosiaalityöntekijät kuvailivat vastaavasti tällaista sujuvaa tulkkausta luontevaksi (ks. esimerkki 2). Tulkit kuitenkin liittivät tulkkauksen sujuvuuteen ehdon *kategoriapiirteiden* 'on työkokemus' ja 'tietää mistä puhutaan' avulla (ks. esimerkki 50). Jotta tulkkaus sujuisi mutkattomasti, tulisi tulkilla olla työkokemusta, minkä seurauksena hän ymmärtää asiat, joista asiakastapaamisessa puhutaan. Tällaiseen ymmärrykseen voidaan nähdä sisältyvän tulkkaustilanteisiin liittyvien yhteiskunnallisten järjestelmien sekä ammattisanaston hallinnan, jotka molemmat esiintyvät asioimistulkin ammattitutkinnon perusteissa (Opetushallitus 2006, 13). Tulkkieryhmien sosiaalialan termistön tuntemukseen kiinnittivät huomiota myös haastatellut sosiaalityöntekijät, joskin he liittivät sen osaksi asioimistulkin ammatillisuutta.

(50)

”T4: mutta yleensä se pääasiallisesti se kommunikointi sujuu aika [T3: kyllä] mutkattomasti [T3: kyllä mm] [H: mm] ... ja siihen vaikuttaa tietysti sitten se tulkin jolla **on** se **työkokemus** että **tietää** jo hyvin **mistä puhutaan** [T3: mm] että ku puhutaan vaikka etuuksista ja lastensuojeluasioista sen sellaisista”

Asioimistulkkien vastauksissa esille nousi myös tulkin inhimillisyyden, jonka voidaan nähdä olevan verrannollinen sosiaalityöntekijöiden esittämään edellytykseen tulkin myötätuntoisesta asenteesta. Esimerkeissä 51 ja 52 tulkit kuvailevat inhimillisyyden teemaa *kategoriapiirtein* ’ollaan ihmisiä’, ’iloisia’, ’on ihminen’, ’neutraali’, ’ei pitäisi olla mukana tunteellisesti’, ’ei saa olla välipitämätön’, ’ei pitäisi erottaa asiakasta toisesta’ ja ’pitäisi katsoa kaikki on ihan samat’ sekä *jäsenkategorisoinein* ’on kone’ ja ’pitäisi että kääntäisit’.

(51)

”T6: välillä on yhden rooli ja vielä sitten muu pikkuroolit [T4: nii] että se menee (epäselvä kohta nauhoituksessa) (kaikki nauravat) nii siin on semmosia **ohjaus** [T3: nii] se **on pakko pitää** koska välillä kysytään meiltä **ei voi** sitte **sanoo** tommosia [H: mm] huoneen ulkopuolella älä kysy multa [T4: nii tavallaan aika] se on tommosta nii ei oo mitään tai joku tai välillä sitten inhimillinen rooli on siitä että me **ollaan ihmisiä** me voi **iloisia** kun sitten ihmiset [H: mm] tulee ihmisille iloinen esimerkiksi kolme asiakasta eilen siellä tu poliisilaitoksen edessä saaneet perhe saaneet tätä A-lupa tämmösiä [T3: mm] asiakas itki ja itki sitte tämmösiä ihan iloista [T3: mm] uutisista mä olen tosi **iloinen** ja vielä sitten surusta varmasti tunteet on pelaa tähän [T5: siinä mukana] ja se vaikuttaa tähän että niin [T3: jaksamiseen] sitte tää on välillä sitte vaikuttaa sit tämmösiä meidän oman [H: mm] ydinrooliin mikä sitten pitää”

(52)

”koska tulkki **on ihminen** aikasemmin sanottiin että tulkki **on kone** [T3: mm] **pitäisi** vain [T2: ei se niin] **että kääntäisit** [T5: nii] [T2: vaikka on **neutraali** ja sillä tavalla **ei saisi ei pitäis** tulla suoraa **olla mukan** myös **tunteellisesti** mutta **ei saa olla välinpitämätön**] [H: mm] [T3: mmhm] [T2: se on] [T4: niin nimenomaan] mutta mun mielestäni sitten tulkin rooli on sillä tavalla **ei pitäis erottaa** tätä **asiakasta toiseen** [T3: mm] vaan **pitäisi kattoo kaikki on ihan samat** ne asiakkaatkin suhtautuu meidän kanssa ihan samalla tavalla [T3: mm] ihan totta] vaikka sitten tää on nainen mies kansalais kaikki pitäis olla ihan mikä ki (nauraa)”

Asioimistulkit siis näkevät kuten sosiaalityöntekijätkin, että tulkki ei saisi tuoda omia tunteitaan mukaan asiakastilanteeseen, vaan hänen tulisi olla neutraali ja puolueeton. Lisäksi asioimistulkin tulisi kohdella asiakkaitaan tasa-arvoisesti. Informantit myös kritisoivat aikasemmin vallalla ollutta käsitystä siitä, että tulkki olisi kuin kone. Tähän tulkin koneellisuuden voidaan nähdä olevan liitoksissa myös määritelmä välinpitämätön, jollainen tulkki informanttien mukaan ei saisi olla. Välinpitämättömyyden ja koneellisuuden sijaan tulkkauksessa tulisi informanttien mukaan korostua tulkin ihmisyys ts. inhimillisyyden.

Nämä tulkkien esittämät kriteerit neutraaliudesta ja puolueettomuudesta ovat löydettävissä myös asioimistulkin ammattisäännöstöstä. Lisäksi vaade tulkin inhimillisyydestä sosiaalihuollon tulkkauksessa voidaan liittää ammattisäännösten kohtaan 14, jossa edellytetään tulkin käyttäytyvän ”toimeksiannon yhteydessä tilanteen luonne huomioiden”. (SKTL 2002,

1.) Sosiaalityöntekijöiden vastauksiin verrattaessa voitaisiin nämä edellä kuvatut tulkki- kannanotot liittää sosiaalityöntekijöiden puheessa esiintyneeseen edellytykseen 'olla läsnä ja olla poissa'. Kuten luvussa 5 on jo tullut esille, voidaan tämän tulkin inhimillisyyden vaateen nähdä olevan sidoksissa sosiaalitoimessa tapahtuvan asiakastyön luonteeseen. Sosiaalitoimistoissa työskennellessään tulin tulee osittain omaksua sosiaalityöntekijöille ominaisia suhtautumistapoja maahanmuuttaja-asiakkaaseen. Sosiaalityöntekijöiden pääasiallisena työvälineenä on nimenomaan vuorovaikutus ja keskustelu asiakkaan kanssa, joihin on yhteydessä myös tapa kommentoida ja esittää asioita. Näin ollen on myös tulkin tavalla välittää sosiaalityöntekijän viesti suuri merkitys työn lopputuloksen kannalta.

Tulkin merkitys ja rooli kulttuuristen asioiden välittäjänä esiintyi asioimistulkki- puheessa harvemmin kuin sosiaalityöntekijöillä. Tulkit mainitsivat kulttuurintuntemuksen lähinnä asioimistulkin ammattitaitovaatimusten yhteydessä (ks. esimerkki 56). Tulkin kulttuurintuntemuksen painoarvo voidaan kuitenkin nähdä seuraavassa esimerkissä, jossa eräs haastatelluista asioimistulkeista nosti esille käytännön työssä kohtaamansa haasteellisen tilanteen. Tämän esimerkin voidaan nähdä olevan myös suoraan verrattavissa Pöllabauerin (2007) tutkimuksessaan käsittelemään ilmiöön asioimistulkki- käyttämästä kasvojen suojelu- strategiasta (ks. luku 5.1.2, 31). Tässä esimerkissä 53 haastateltu asioimistulkki kuvaa tilannetta, jossa miespuolinen maahanmuuttaja-asiakas kommentoi naispuolisen viranomaisen ulkonäköä omalle kulttuurilleen tavanomaisella tavalla. Tulkki ymmärtää miehen laskevan leikkiä, muttei koe voivansa tulkata kommenttia suoraan viranomaiselle, koska olettaa tämän loukkaantuvan, kun ei ymmärrä asiakkaan laskevan leikkiä. Tämän vuoksi tulkki kokee tehtäväkseen pelastaa tilanne väärinkäsitykseltä ja tulkkaa asiakkaan toteaman neutraalimmalla tavalla. Hän ikään kuin suojelee viranomaisen kasvoja mahdolliselta loukkaukselta ja asiakkaan kasvoja vastavasti siltä, ettei tämän oleteta olevan röyhkeä tai loukkaava, vaikka alkuperäinen tarkoitus se ei ole ollutkaan.

(53)

"T6: kyllä välillä sitten miesasiakas... jos on sitten viranomainen tosi kaunis nainen (naurah-
taa) sitte puhuva puhuvat välillä sitten semmonen että [ei voi tulkata] ollenkaan (muut naurah-
televat) koska puhuvat niin rumasti ja ja ja kauniista naisesta (muut myhäilevät) tai joku ru-
masta nai viranomaisesta [T4: voi ei] sitte [ei ei voi ei voi tehdä] [T4: ei voi olla] ei voi [T4:
totta] koska sitte puhuu niistä paikoista että [ei voi] (naurah-
taa) sitten tämmöstä sellainen [H:
mm] lause mikä meidän kielellä se että puhutaan naisesta [T3: mm] sen takia että vaikka vi-
ranomainen sanoo että mitä koska hän on niin vain vitsailee [T3: joo joo] ei oo niin tosissaa
eikä mitään vain että näin mun pakko [pitäisi kertoa] sitte [jotain muu] kun vain helpompi sä olet
kaunis ei mitään [T3: nii] muuta"

Tulkin toimintaa kuvataan esimerkissä *jäsenkategorisoinneilla* 'ei voi tulkata', 'ei voi tehdä', 'ei voi' ja 'pitäisi kertoa jotain muuta'. Kyseessä olevat piirteet tulee nähdä *jäsenkategorisointeina*, koska ne liitetään ainoastaan tässä yhteydessä kuvattuun tilanteeseen. Tätä toimintatapaa ei siis voida liittää tulkkien toimintaan yleisesti. Silti tällä perusteella voidaan kuitenkin olettaa, että tulkit pitävät sujuvaa ja ilman konflikteja etenevää vuorovaikutusta tärkeämpänä kuin keskittymistä kulttuuriin liittyvien seikkojen yksityiskohtaiseen selvittämiseen. Näin ollen voidaan nähdä asioimistulkkien sisällyttävän rooliinsa myös sujuvan kommunikaation mahdollistamisen, mikä tuli esille jo sosiaalityöntekijöiden haastatteluaineistossa.

6.2 Asioimistulkin ammatillisuus vertailussa

Haastatellut tulkit ja sosiaalityöntekijät olivat pitkälti yksimielisiä asioimistulkin perustehtävistä. Sosiaalityöntekijät kuvasivat tulkkia 'vuorovaikutuksen mahdollistajaksi' sekä 'kanavaksi työntekijän ja asiakkaan välillä', jonka tehtävänä on 'viestin perille saattaminen' (ks. esimerkit 13–14). Esimerkeissä 54 ja 55 asioimistulkit puolestaan kuvailevat tulkin tehtävää *kategoriapiirtein* 'tulkkaminen mitä siinä puhutaan', 'mahdollisimman tarkka tulkkaminen puolin ja toisin', 'kieli ja kulttuurin kääntäminen', 'pitää huoli että viestit menee perille' sekä 'pitää huoli että osapuolet ovat ymmärtäneet toisensa'.

(54)

"T3: niitten asioiden *tulkkaminen mitä siinä puhutaan... mahdollisimman tarkka tulkkaminen puolin ja toisin* [H: joo]

T4: niin ja asiakas asiakkaan on ymmärrettävä sitten se [T3: mm] se on se viesti täysin että se menisi perille sellaisena kun on lähtenyt sosiaalityöntekijältä

H: miten konkreettisemmin määrittelisitte sitä viestiä mikä on se viesti minkä te välitätte min-kälaista se on

T6: *kieli ja kulttuurin* [T3: mm mukainen] *kääntäminen* [T3: mm]"

(55)

"T4: niin ja tulkki *pitää huoli* pitää huoli nimenomaan siitä tosiaan että *että ne viestit menee perille* [T6: mm] [T2: niin kai kaikki todenmukaisesti] [T5: kyllä] että se tilanne [T3: *että molemmat osapuolet ovat ymmärtäneet toisensa*] joo sitte kun se loppuu että se että siinä öö se loppu on tosiaan sellanen että molemmat ovat öö hyvin perillä niistä asioista ja molemmat ovat tullut ymmärretyksi [H: mm] [T2: ja kokemattomille tul] ja asia on hoidettu siltä puolelta"

Näiden kategoriapiirteiden perusteella voidaan todeta, että tulkit määrittelivät rooliaan yksityiskohtaisemmin ja konkreettisemmin. Alan ammattilaisina heidän oli helpompi määrittellä mitä viestin välittämiseen ja käsitteeseen viesti voidaan nähdä kuuluvan. Sosiaalityöntekijöille viesti käsitteenä vaikutti olevan abstraktimpi, mutta kokonaisuudessaan molempien infor-

manttir ryhmien vastauksia tarkasteltaessa voidaan todeta, että vaikka tulkin tehtävän kuvailussa on käytetty eri termejä ja tapoja, vastaavat ne tältä osin kuitenkin lähes täysin toisiaan. Asioimistulkin päätehtävänä sosiaalihuollon asiakastilanteissa nähtiin siis olevan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan puheen tulkkaaminen niin kielen kuin siihen liittyvän kulttuurisen ulottuvuuden osalta.

Esimerkki 56 kertoo, mitä tulkit vastasivat kysymykseen siitä, mitä ammatilliselta asioimistulkilta vaaditaan. Informantit kertoivat asioimistulkeilta vaadittavan mm. neutraaliutta, kokemusta, kielitaitoa, sopeutumiskykyä erilaisiin tilanteisiin sekä perehtymistä molempiin tai jopa useampaan kulttuuriin sellaisessa tapauksessa, jossa tulkki työskentelee useammalla työkielellä. Vastauksissa tulee esille myös toteamus siitä, että tulkilta vaaditaan ”kaikkea mahdollista”. Tämä voidaan tulkita toteamuksena siitä, että tulkin työ ja rooli nähdään varsin vaativana. Mainitsehan tulkki T5 siitä esimerkissä suoraan. Myös sosiaalityöntekijöiltä kerätyssä haastatteluaineistossa esiintyy näkemys tulkin haastavasta ja vaikeasta roolista (ks. esimerkki 3). Esimerkissä 56 esiintyvää neutraaliutta on käsitelty tarkemmin jo edellä luvussa 6.1 (ks. esimerkki 52).

(56)

”T6: neutraali

T2: no kielitaidon lisäksi tietysti kokemustakin [H: mm]

T6: neutraalia mikä sitten [T3: kaikkea mahdollista] kaikkea mahdollista niin [T3: mm] [T5: vaativa työ] ja [T4: tilanteisiin sopeutumista] ee [T4: tilanteita on paljon ne muuttuu koko ajan päivän aikana monta monta kertaa mm] perehtyä molem [T3: tilannetaju] molemmat kulttuurit ja enemmän kun molemmat [T3: nii] että kolmas kulttuurikin [T3: nii] mitä [T2: kolmas neljäs viides]”

Asioimistulkin vaitiolovelvollisuus nousi informanttien puheessa esille erään tulkin mainitessa asioimistulkin ammattitutkinnon perusteissa esiintyvistä tulkin velvollisuudesta opastaa tulkattavia tulkin kanssa toimimiseen (Opetushallitus 2006, 8). Vaitiolovelvollisuus ei kuitenkaan esiintynyt tulkkien puheessa erillisenä ammatillisuuden ehtona kuten sosiaalityöntekijöillä. Tulkit eivät käsitelleet vaitiolovelvollisuutta yksittäisenä tulkin ammatillisuuden osana vaan enemmin asia mainittiin yhteyksissä, joissa se oli liitoksissa laajempaan asiayhteyteen. Näiden esiintymien perusteella voidaan olettaa, että tulkit pitivät vaitiolovelvollisuutta niin itsestään selvänä osana asioimistulkin ammatillisuutta, etteivät he tulleet maininneeksi sitä kovinkaan usein.

(57)

”T6: nii ja... tulkin lain mukaan pitäisi kertoa sitten että (naurahtaa) että [T3: nii] me ollaan vaitiolovelvollisia ja vielä tulkataan ihan kaikki [H: mm] mutta ei välttämättä joka kerta oikee joka kerta sitä [T4: ei] kertoo [T4: niin]

T3: jos on uus uus asiakas niin silloin ensimmäisen kerran [T6: joo uus asiakas jos on] [H: joo] [T6: **kerrotaan** että]

T4: että muuten **ei toisteta** kyllä [T3: ei] **jokaisella** [T3: ei] **käynnillä** [T3: ei] kun on vaikka sellanen asiakas tai viranomainen sekä sekä maahanmuuttaja että ketä on vuositolkulla tul-kattu että [H: mm] siinä **ei todellakaan sanotaan** sitten **joka kerta** että [T3: mm]”

Sosiaalityöntekijöiden ja tulkkien vastauksia yhdisti myös asioimistulkin ammatillisuuteen liitetty yleistieto palvelujärjestelmistä sekä yhteiskunnan eri käytännöistä. Tähän liitettiin informanttien puheessa myös tulkkaustoimeksiantojen aihepiiriin kuuluva erikoisalan termistön tuntemus. Tulkit kuvailivat tätä *kategoriapiirteellä* ’pitää olla perillä miten yhteiskunta pelaa’. Myös tämä asioimistulkin ammatillisuuteen liitetty seikka on löydettävissä niin asioimistulkin ammattisäännöstöstä kuin asioimistulkin ammattitutkinnon perusteista (mm. Opetushallitus 2006, 13).

(58)

”T4: hyvää yleistietoutta tai sellaista tavallaan että juuri nimenomaan et miten asiat toimii et-tä minkälaiset no just tulee nyt vaikka sosiaalitoimessa että [H: mm] sitte **pitää** tietysti **olla perillä** niistä niistä niistä vaikka toimeentulokiasioista lastensuojeluun liittyvistä asioista ke-lan etuuksista [H: mm] kaikesta sellasesta että mitä **miten yhteiskunta pelaa**... sellasta tieto-utta”

Sosiaalityöntekijöiden yksittäin mainitsemien ammatillisuus-kriteerien joukosta löytyy tulkin täsmällisyys, joka nousee esille myös asioimistulkki-keskustellessa tulkkaukseen ja sen onnistumiseen liittyvistä asioista. Tulkit kertovat pyrkivänsä tulemaan ajoissa tulkkauspaikal-le, mutta myös ettei tämä aina onnistu. Ajoissa tulkkauspaikalla oleminen ja sen epäonnistu-minen nosti tulkkien väliseen keskusteluun varsin humoristisia piirteitä, tulkkien kuvaillessa ajankäyttöön liittyviä kimmelluksia.

(59)

”T6: yleensä mä **yrityn** sitä **olla etukäteen** siellä **paikanpäällä** (kaikki naurahtavat) [H: okei (nauraen)] nii tää on ihan hyvin

T3: niin **yleensäkin olla** siellä **tulkkauspaikalla** [T4: mm] [T6: niin eikä] [T2: niin eikä tä-mäkään aina onnistu]”

(60)

”T6: myöhästyminen on vaikuttaa paljon (kaikki nauravat) jos asiakas syyttää anteeks että tulkkaus sujuu tai ei jos mulla **on kiire** sitten heti **en tiedä missä se on** ja yhtäkkiä asiakas si-sälle ja ja vielä viranomainen mä **myöhästyin** sitten heti kun mä **pääsen sisään** [T3: mm] oi-keestaan alustavasti sydän tykyttää (kaikki naurahtavat) melkein ens ensimmäinen kymmenen viistoista minuuttia tosi vaikeaa sitten millä tavalla se pyydät anteeksi”

Vaikka molemmat informanttiryhmät nostivatkin ajoissa olemisen tärkeäksi tulkkaustilantee-seen vaikuttavaksi tekijäksi, käsittelevät he sitä kuitenkin pitkälti omasta näkökulmastaan. Tulkkien puheessa myöhästyminen liitetään kiireessä paikasta toiseen siirtymiseen ja siitä johtuviin vaikeuksiin keskittyä uuteen tulkkaustilanteeseen. Sosiaalityöntekijöiden puheessa

puolestaan nousi myöhästymisen yhteydessä esille ajankäytölliset ongelmat. Koska asioiden käsittelyaika nähtiin tulkkia käytettäessä jo lähtökohtaisesti rajalliseksi, nähtiin myöhästymisen vähentävän ja rajoittavan sitä entisestään.

Niin tulkit kuin sosiaalityöntekijätkin liittivät asioimistulkin ammatillisuuteen rohkeuden ja valmiuden tarkentaa epäselväksi jäänyttä asiaa ennen sen tulkkamista. Tämä on löydettävissä myös asioimistulkin ammattitutkinnon perusteista, joiden mukaan tulkin tulee tarvittaessa ”varmistaa käyttämiensä termien oikeellisuus” (Opetushallitus 2006, 15). Tulkit kuvaavat tätä seuraavassa esimerkissä *kategoriapiirtein* ’pitää olla rohkea’, ’pitää keskeyttää tarvittaessa’, ’pitää selittää asioita’, ’pitää pyytää että viranomainen selittäisi tarkemmin, kertoisi tarkemmin tai toistaisi asioita’ sekä pitää huoli että osapuolet ymmärtävät toisiaan.

(61)

”T4: nii eli pitää olla rohkea tarvittaessa pitää keskeyttää [T3: mm] ja pitää selittää selittää asioita [T6: mm] pyytää et viranomainen selittäis tarkemmin kertois tarkemmin toistais jostain asioita [T6: joo] että se on se tulkin kaiken a ja o koska mun mielestä näkisin se on tulkin vastuulla pitää huoli siitä että osapuolet [T6: kyllä meillä sitten] ymmärtävät toisiaan”

Ammatillinen asioimistulkki ei siis saa jättää epäselväksi jäänyttä asiaa huomiotta, vaan hänen tulee ottaa se puheeksi ja tarkentaa asiaa, kunnes ymmärtää sen. Asioimistulkin rooliin liittyy näin ollen vastuu siitä, että keskustelun osapuolet ymmärtävät toisiaan ja kuulevat juuri sen informaation, minkä alkuperäinen viesti on sisältänyt. Käytännössä on kuitenkin huomioitava myös se, että keskeyttäessään asian käsittelyn esim. tarkentamalla tiettyä termiä, asioimistulkki saattaa myös vaikuttaa itse siihen, että osa välitettävästä informaatiosta jää toiselta tulkattavalta osapuolelta huomioimatta. Keskittyessään itselleen tuntemattomaan termiin ja sen merkityksen täsmentämiseen, tulkki rikkoo keskustelun kulun ja kiinnittää huomion muualle, jolloin osapuolella, jolle välitettävä viesti on tarkoitettu, ei ole mahdollisuutta reagoida heti käsiteltävään asiaan. Mitä pitempi tauko keskusteluun tulee, sitä vaikeampi tulkattavien on enää palata aikaisemmin käsiteltyyn teemaan ja näin ollen osa tärkeästäkin informaatiosta saattaa jäädä huomiotta. (Leinonen 2007, 236.) Asioimistulkin ammatillisuutena voidaan siis nähdä myös se, että hän osaa arvioida omien interventioittensa vaikutuksen tulkkaustilanteessa sekä ehkäistä näiden interventioiden aiheuttamia haittoja.

6.3 Tulkki, sosiaalityöntekijä ja maahanmuuttaja

Niin tulkit kuin sosiaalityöntekijät käsitelivät puheessaan saman tulkin kanssa työskentelyyn liittyviä seikkoja. Molemmat informanttiryhmittä kiinnittivät huomiota erityisesti siihen, että

jos tulkki vaihtuu kesken pitkällisen asian käsittelyä, on uuden tulkin vaikeampi lähteä tulkkamaan kesken jäänyttä asiaa. Jotta tulkkauksen olisi sujuvaa eikä väärinymmärryksiä tulisi, tarvitsee tulkki tarpeeksi taustatietoja käsiteltävästä asiasta. Seuraavassa esimerkissä haastatellut asioimistulkit kuvailevat tätä asiaa tulkkiin liittyvien *kategoriapiirteiden* 'sama', 'tietää', 'on perillä asioista', 'vaihtuu', 'voi sairastua', 'ei ole taustatietoa', 'voi kääntää' sekä *jäsenkategorisointien* 'ei ole mitään tietoa mitä asia koskee' ja 'ei ole mitään käsitystä mistä puhutaan' avulla. Niin tulkit kuin sosiaalityöntekijätkin kokivat tulkin vaihtumisen kesken saman asian käsittelyä tulkkauksena hankaloittavana tekijänä. Molemmat informanttiryhmät tiedostivat kuitenkin myös sen, ettei saman tulkin kanssa työskentely useammalla perättäisellä asiakaskäynnillä ole aina käytännössä mahdollista.

(62)

"T4: niin kun kyse on jostain jatkumosta jos on esimerkiksi no esimerkiksi lastensuojeluasialla että sitä hoidetaan ja ja että sitten on suotavaa tietysti että on se **sama** tulkki kuka **tietää** [T3: nii] **on** hyvin **perillä asioista** koska [H: mm] koska jos vaikka sanotaan viiden tapaamisen jälkeen **vaihtuu** tulkki mitä [T3: mm] mikä tietysti on kans ihan ihan tota luonnollista että mitä tahansa voi sattua ja tulkki **voi sairastua** [H: mm] kuka on se ollut aina kai kaikilla niillä tapaamisilla sama tulkki että se on kyllä hankala sitte että kun **ei ole** mitään **taustatietoa** tulkilla että istutaan vaan alas että no ni [T3: mm] jatketaan siitä ja sitte puhutaan asioista [T3: nii] asioista sillai että nii [T3: kyllä se on tosi vaikeaa] joo jotenki [T3: siis meillä **ei oo**] mitään **tietoa** mistä **mitä asia koskee**] nii [T6: mm] [T3: ja siellä ehkä asiakas viranomainen tietää] [T6: mm] [T3: pitkältä et mistä on kysymys] joo ja siinä keskustellaan vaikka että oletko käynyt siellä joo minä kävin siellä no mitä sinulle sanotti että siis siitä että totta kai kyllähän ne sanat **voi kääntää** mutta [T5: ei voi] kun itsellä **ei ole mitään käsitystä** [H: aivan] [T3: ei ei] asiasta **mitä puhutaan**"

Sosiaalityöntekijät ottivat esille myös saman tulkin vaikutuksen luottamuksellisen ilmapiiriin syntymiseen. Tulkit eivät kuitenkaan käsitelleet luottamuksellisuutta tästä näkökulmasta, vaan tarkastelivat luottamusta osana asioimistulkin ja asiakkaan välistä suhdetta. Tulkit näkivät tähän suhteeseen vaikuttavan esim. sen, minkälainen kulttuuritausta asiakkaalla on ja sen kuinka tulkki itse asiakkaaseen suhtautuu. Eri kielipareilla työskentelevien asioimistulkki kertomusten perusteella voidaan todeta, että myös eri valtioiden väliset poliittiset suhteet saattavat vaikuttaa siihen, kuinka maahanmuuttaja-asiakkaat tulkkieihin suhtautuvat.

(63)

"T2: ee min minulla suur osa asiakkaista eivät ole samasta maasta mut yhteinen kieli ja **koen sitä helpompi** kun jos olisi samasta maasta... emmä tiedä jollain tavalla vaa tai ne vaatimukset siihen asiakkaan ja tulkin ööö nii ja tulkin välissä on erilainen **jos eivät ole samasta maasta** ne odottaa jollain tavalla as tulkilta ehkä jotain ohjausta ja jos on sama sama tai jos on samasta alueesta nin epäillä että uskaltaako hän puhua tässä tulkin edessä kaikkia sitten taas eli se neutraalisuus lisääntyy jollain tavalla jos on eri maa mut sama kieli en tiedä [H: mm]"

(64)

"T4: on myös päinvastasia kokemuksia onneks niitä on vaan pari että on sitte taas ää miten mä nyt sen **sanon** sillä tavalla esimerkiksi se VALTIOSTA1 tulleista asiakkaista että se että

*kun he alussa ovat automaattisesti sitä mieltä että mä olen **suomalainen** ni **puhun KIELTÄ** mutta mutta sitten on ollu pari semmosta tapausta että että sillon kun heille selviääki että mä olen **KANSALLISUUS2** että mä **en oo KANSALLISUUS1** ja kun siinä on vähän sellaista hässäkkää ja ne suhteet on **VALTIO1** ja **VALTIO2** välissä mitä ne ovat että sitten asiakkaat ovat pari pari asiakasta ovat suhtautuneet erittäin kielteisesti siihen juttuun tosiaan ainakin se mitä mä olen itse **kokenut** [H: mm] mutta enimmäkseen se ei va vaikuta”*

(65)

*”T4: mulla on taas just siinä äidinkielen kohdalla on just se että sillon kun **olla**an tosiaan niinku **samasta maasta** ja **on yhteinen äidinkieli** että sitten on just se että asiakas ei mieli sitä no tietysti ne on aivan eri e eri juttuja ne kulttuurit ja taustatki että että asiakas ei mieli sitä että että tota uskaltaako hän puhua tai sanoa jotain vaan päinvastoin sitten otetaan niinku tai tullaan niinku vähän liian lähelle... niin mutta se ontaas aika tietysti kulttuurit kielet maat ne on”*

Jotkut tulkeista kertoivat tulkattavan asiakkaan kanssa toimimisen olevan helpompaa, kun tämä ei edustanut samaa kansallisuutta kuin tulkki itse. Samasta maasta kotoisin olevien asiakkaiden koettiin vaativan asioimistulkilta maanmiehenä enemmän kuin tulkilta, joka puhui ainoastaan samaa kieltä kuin asiakas. Samaten joissain tapauksissa asiakkaat epäilivät samasta maasta kotoisin olevien tulkkien luotettavuutta, eivätkä olleet valmiita puhumaan asioistaan yhtä avoimesti kuin eri valtiosta kotoisin olevan tulkin läsnä ollessa. Toisaalta eräs tulkeista kertoi oman näkemyksensä olevan täysin päinvastainen (ks. esimerkki 64). Hän koki asiakkaitten luottavan enemmän itseensä tulkkina, kun asiakkaat olivat kotoisin samasta maasta kuin hän itse. Jotkut asiakkaista, joiden äidinkieli oli yksi kyseisen tulkin työkielistä, saattoivat puolestaan suhtautua tulkkiin varautuneemmin kuullessaan mistä tämä oli kotoisin. Yleisesti ottaen haastatellut tulkit totesivat asiakkaiden kuitenkin suhtautuvan asioimistulkkeihin varsin hyvin ja varauksettomasti edellä mainittuja poikkeuksia lukuun ottamatta.

Viranomaisten, tässä tapauksessa sosiaalityöntekijöiden suhtautumista asioimistulkkeihin ja näiden toimintaan informantit kuvasivat mm. esimerkin 66 avulla. Siinä esiintyvät tulkkiin liitetyt *kategoriapiirteet* 'puolueeton' ja 'ei voi antaa omaa mielipidettä' kertovat tulkkien näkemyksestä sosiaalityöntekijöiden tulkeille esittämiin kysymyksiin. Haastatellut tulkit kertoivat, että sosiaalityöntekijät kysyvät tulkin mielipidettä asioista helpommin, jos tulkki on sosiaalityöntekijälle tuttu. Tällaiseen kysymykseen vastaaminen voidaan esimerkin 66 valossa nähdä tulkkien mielestä kuitenkin puolueellisena, mikä taas ei ole tulkin rooliin sopivaa.

(66)

*”T5: mm välillä viranomainen unohtaa että tulkki on **puolueeton** (hymähtää) **ei voi antaa omaa mielipidettä** [H: mm] kysytään samalla [T3-T4: mm] että mitä tulkki [T6: tulkin mielestä] mielestä tää asia [T3: eiks tää asia oookin näin oothan samaa mieltä] nii oletko samaa mieltä*

T2: se on näin näin on helppo tapahtua se on sosiaalitoimistossa nää työntekijät tai tulkattavat o puolet ovat ee tuttavias entisestään [H: mm] ei tuttavias mutta on käyty heidän luona moneen kertaan [H: mm] ... kyllä tää kysytään mielipidettä”

Haastatellut sosiaalityöntekijät esittävät myös puheenvuoroissaan, ettei tällainen konsultaatio kuulu tulkin varsinaiseen rooliin, vaan menee ikään kuin sen ohi. Silti sosiaalityöntekijät esittävät myös, että tällainen konsultaatio saattaa olla avuksi tehtävässä sosiaalityössä ja että asioiden tulkkeiden kanssa voidaan työskennellä myös joustavasti tässä suhteessa. Päätös tällaiseen työskentelyyn lähtemisestä ja sen hyväksymisestä jätettiin loppujen lopuksi tulkeille itselleen. Tämä kertoo osaltaan siitä, että tutun tulkin kanssa työskentely saa sosiaalityöntekijän näkemään tulkin roolin ”laajempaan”. Tämä taas johtaa siihen, että sosiaalityöntekijöiden voidaan tulkita kokevan tulkin roolin ohi menevän kommunikoinnin ja konsultoinnin luontevampana tuttujen tulkkeiden kanssa.

Kaiken kaikkiaan voidaan tulkkeiden vastauksista päätellä, että myös sosiaalityöntekijöiden näkemys tulkin roolista ja tulkin käyttöön liittyvistä asioista on parantunut. Viranomaisten nähtiin olevan hyvin perillä tulkin kanssa työskentelystä ja tätä toteamaa tukee myös tämän tutkimuksen aineisto. Sosiaalityöntekijöiden kuva tulkin roolista vastasi tässä tutkimuksessa esille tulleiden teemojen osalta pitkälti tulkkeiden omaa näkemystä roolistaan ja samalla myös asioiden tulkkeiden ammattisääntöjen sekä ammattitutkinnon perusteiden esittämää kuvaa asioiden tulkkeiden roolista ja toiminnasta.

(67)

”T4: mutta siis aikasemminhan vaikka muutama vuosi sitten oli se oli myös aika iso asia että viranomaiset eivät tiedä oikeen mitään tulkin käytöstä ja se on niin outo ja uusi asia viranomaisten kouluttautuminen mut kouluttaminen siis tulkkeiden käytöstä ja tulkkeihin liittyvistä asioista mutta nyt jotenkin viime aikoina verrattuna vaikka siihen mitä oli viisi vuotta sitten niin mun mielestä viranomaiset on [T6: on] jo aika hyvin perillä jo [T6: totta kai] kaikista näistä [T3: on on] kuvioista [T6: joo] mitkä liittyy [T6: niin] tulkkeihin”

6.4 Näkemykset vertailussa

Tutkimuksen informantit ovat nostaneet haastatteluissaan tarkasteluun osittain samoja ja osittain eri teemoja, joista ensimmäiseksi mainituista merkittävimpiä on käsitelty tässä luvussa. Luvussa on vertailtu tulkkeiden ja sosiaalityöntekijöiden vastauksissaan esille nostamien teemojen yhtäläisyyttä sekä näiden teemojen esiintymistä asioiden tulkkeiden roolia määrittävissä sääntöissä ja kirjallisuudessa.

Sosiaalityöntekijät ovat vastauksissaan käsitelleet laajemmin tulkin rooliin liittyviä piirteitä kun taas asioiden tulkkeiden roolit ovat pureutuneet yksittäisiin aiheisiin yksityiskohtaisemmin ja käytännönläheisemmin kuin sosiaalityöntekijät. Syynä tähän saattaa olla esim. teemahaastattelujen toteutuksen erot. Yksittäin haastatelluilla sosiaalityöntekijöillä on ollut enemmän mahdol-

lisuuksia käsitellä aihetta laajemmin kuin tulkeilla, koska tulkkien ryhmähaastattelussa informanteilla on ollut suhteessa vähemmän aikaa vastata kysymyksiin kuin yksittäishaastattelussa. Lisäksi asiaan saattaa vaikuttaa myös se, että puhuessaan itselleen tutusta aiheesta, haastatellut tulkit ovat saattaneet jättää vähemmälle huomiolle tai kokonaan mainitsematta seikkoja, joita pitävät itsestään selvinä osina tulkin roolia. Tästä mainitsi myös haastattelun jälkeen eräs ryhmähaastatteluun osallistunut asioimistulkki todeten, että ”ollaan oltu niin kauan alalla, ettei ehkä nyt muisteta mainita kaikkea”

Voidaan kuitenkin olettaa, että molemmat informanttiryhmät ovat nostaneet esille teemoja, joita pitävät keskeisinä tulkin roolin kannalta. Tutkimusaineistosta löytyneitä asioimistulkin roolin määritelmiä ei voida pitää kaiken kattavina, mutta niiden perusteella voidaan kuitenkin vetää perustavanlaatuisia johtopäätöksiä asioimistulkin roolia koskevista käsityksistä haastateltujen ammattiryhmien piirissä. Näiden tutkimustulosten pohjalta voidaan asioimistulkin rooliin liittyvää tutkimusta jatkaa ja laajentaa koskemaan myös suurempaa informanttijoukkoa. Toivon, että tutkimukseni voisi nostattaa esiin myös uusia aiheeseen liittyviä tutkimuksia. Tähän liittyen olen esitellyt mahdollisia aiheeseen liittyviä uusia tutkimussuuntauksia luvussa 7.

7. ASIOIMISTULKIN ROOLIA RAKENTAMASSA

Edellä käsiteltyjen tutkimustulosten esittelyn jälkeen on paikallaan vielä hetkeksi keskittyä siihen, millainen kokonaiskuva asioimistulkin roolista voidaan näiden tulosten perustella rakentaa. Kaiken kaikkiaan voitaisiin sosiaalityöntekijöiden käsitystä asioimistulkin roolista kuvailla käyttäen esimerkkiä nuoralla tanssijasta. Tulkin tulisi ikään kuin tasapainoilla vallitsevan tilanteen mukaan näkyvämmän ja näkymättömämmän roolin välillä. Hänen tulisi osoittaa olevansa läsnä tulkkaustilanteessa, mutta hänen on myös tiedostettava oman tehtävänkuuvansa rajat ja pysyteltävä sivussa hänelle kuulumattomista asioista, ikään kuin hän ei paikalla olisikaan. Asioimistulkin tulisi osoittaa myötätuntoa asiakasta kohtaan, olla kiinnostunut tulkkaustilanteesta käsiteltävästä asiasta, muttei kuitenkaan tuoda persoonaansa liikaa esille esim. ottamalla kantaa tai tuomalla muuten omia mielipiteitään esille.

Sosiaalityöntekijät kuvailivat asioimistulkkia kanavaksi maahanmuuttaja-asiakkaan ja viranomaisen välillä, jonka tehtävänä on mahdollistaa näiden tahojen välinen kommunikaatio ja yhteisymmärrys. Asioimistulkista nähtiin olevan apua erityisesti kulttuurieroista syntyvien kommunikaatio-ongelmien välttämiseksi. Tulkin kulttuurintuntemuksen merkitys monikulttuurisessa sosiaalityössä korostui jokaisen haastatellun sosiaalityöntekijän puheessa ja näin ollen sen voidaan nähdä olevan myös erityisen tärkeä osa asioimistulkin roolia sosiaalitoimistossa. Kulttuurintuntemuksen varjolla tulkkien sallittiin mm. esittää vaihtoehtoisia, asiakkaalle ymmärrettävämpiä tapoja kertoa joku tietty asia. Lisäksi voidaan esille tulleiden rooli-odotusten perusteella todeta, että asioimistulkeilta edellytettiin myös tietynlaista tilannetajua. Asioimistulkin tulisi tiedostaa missä tilanteissa hänen on sallittua omaksua näkyvämpi rooli ja milloin tilanne vaatii pitäytymistä huomaamattomammassa roolissa.

Näin ollen asioimistulkki voidaan nähdä eräänlaisena nuoralla tanssijana, jonka tulee tehtävästään suoriutuakseen säilyttää tasapaino horjumatta liikaa kummallekaan puolelle. Sosiaalityöntekijät esittivät, että asioimistulkin tehtävässä tällaisen tasapainoilun onnistuminen edellyttää ennen kaikkea ammatillista työtettä. Ammatillisen asioimistulkin toimintatapoihin ja ominaisuuksiin liitettiin mm. koulutus, kokemus, vuorovaikutustaitoja, hyvä kielitaito kaikissa työkielissä, suomalaisen yhteiskunnan järjestelmien ja sosiaalialan termistön tuntemus, vaihtoehtoisuus, täsmällisyys ja joustavuus ajankäytön suhteen sekä sosiaalityöntekijän konsultointi väärinymmärrysten välttämiseksi.

Sosiaalityöntekijöiden ja tulkkien haastatteluaineistoja verrattaessa selviää, että molemmat informanttiryhmät ovat käsitelleet asioimistulkin rooliin liittyen useita yhdistäviä teemoja. Niin haastatellut sosiaalityöntekijät kuin tulkitkin olivat sitä mieltä, että tulkkkaus sujuu yleensä luontevasti ja sujuvasti, eikä suurempia ongelmia yleensä ilmaannu. Molemmat ammattiryhmät olivat myös pitkälti yksimielisiä asioimistulkin tehtävästä, vaikka haastatellut tulkit osasivatkin luonnollisesti kuvata asioimistulkin tehtävän sisältöä yksityiskohtaisemmin. Lisäksi molempien ryhmien vastauksissa esiintyivät myös asioimistulkin ammattisäännöstössä ja näyttötutkinnoissa mainitut tulkin kielitaitovaatimukset, puolueettomuus, neutraalius, kulttuurintuntemus, yhteiskunnan järjestelmien ja ammattitermistön tuntemus sekä vaitiolovelvollisuus. Lisäksi molemmat käsitelivät vastauksissaan myös asioimistulkin inhimillisyyttä ja asennetta tulkkaustoimeksiantoa kohtaan. Tulkit korostivat tähän liittyen erityisesti sitä, että asioimistulkit ovat ihmisiä ja heidän tulee myös tulkin roolissa olla inhimillisiä suhteissaan tulkattaviinsa. Asioimistulkki voi jakaa niin asiakkaan ilot kuin surutkin. Sosiaalityöntekijät puolestaan keskittyivät asioimistulkin asenteen käsittelyyn. Heidän mielestään tulkin tuli suhtautua kunnioittavasti toimeksiantoon ja tulkattaviinsa, sekä osoittaa tarvittaessa myötätuntoa asiakkaalle hänen ollessaan surullinen.

Kun edellä kuvattuja asioimistulkkiin kohdistettuja odotuksia verrataan sosiaalityöntekijän rooliin, voidaan todeta, että tiettyjä sosiaalityöntekijän ammatillisuuteen liitettyjä piirteitä esim. myötätuntoinen asenne, kärsivällisyys ja negatiivisten tuntemusten käsittely oletetaan olevan myös sosiaalihuollon piirissä työskentelevällä asioimistulkilla. Näin ollen asioimistulkin oletetaan tietyin osin samaistuvan sosiaalityöntekijän rooliin, jota hän tulkkaa. Kaiken kaikkiaan voitaisiin tämän perusteella tulkita asioimistulkilta odotettavan tietynlaisen kaksoisroolin omaksumista. Asioimistulkin päätehtävä on toimia tulkkaustilanteessa mm. neutraalin ja puolueettoman tulkin roolissa, mutta myös aika ajoin eräänlaisena sosiaalityöntekijänä.

Käytännössä on kyseenalaista nimittää tällaista ”sosiaalityöntekijänä toimimista” suoranaisesti tulkin rooliin kuulumattomaksi. Enemminkin sitä tulisi pitää tulkin rooliin kuuluvana osana sosiaalitoimen tulkkauksissa, koska välittäessään sosiaalityöntekijän viestiä asiakkaalle, ammatillinen tulkki pyrkii välittämään tulkkeellaan myös viestiin liittyvää tunnelmaa, suhtautumista ja asennetta, jota sosiaalityöntekijä omalla roolillaan välittää ja edustaa. Tätä käsittelee myös artikkelissaan Graham Turner (2007). Hänen mukaansa asioimistulkkia voidaan nimittää eräänlaiseksi ”työpariksi”, koska tämän tulee mm. ottaa omassa työskentelyssään

huomioon tulkkaustilanteen olemus ja omaksua kyseessä olevan alan ominaispiirteitä omaan työskentelyynsä (Turner 2007, 184).

Sosiaalityöntekijöiden vastausten perusteella voidaan lopuksi todeta, että asioimistulkin omaksuma ammatillinen rooli on maahanmuuttajien kanssa tehtävän sosiaalityön kannalta erittäin merkittävä jopa elinehto. Ilman ammatillista asioimistulkkia ei kommunikaatio suomen kieltä taitamattomien maahanmuuttajien kanssa olisi yksinkertaisesti mahdollista ja eikä näin ollen myöskään sosiaalityö heidän kanssaan olisi mahdollista. Luonnollisesti on otettava huomioon se, että kommunikaatiotilanteiden onnistumiseen vaikuttaa myös viranomaisen ja maahanmuuttaja-asiakkaan tieto ja kokemus tulkin kanssa työskentelystä. Tutkimustuloksista yhteenvetoa tehtäessä on kuitenkin huomioitava se, että kaikilla tutkimukseen osallistuneilla sosiaalityöntekijöillä on paljon kokemusta asioimistulkin käytöstä. Näin ollen heidän voidaan olettaa olevan paremmin perillä asioimistulkin roolia määrittävistä virallisista ohjeista ja tutkimustiedosta kuin keskiverto sosiaalityöntekijä, joka työskentelee pitkälti suomea puhuvien asiakkaiden kanssa. Voidaan siis todeta että kokeneille, enemmän monikulttuurista sosiaalityötä tekeville sosiaalityöntekijöille asioimistulkin rooli on pääpiirteittäin selvä. Näin ollen tätä tutkimusta voidaankin pitää eräänlaisena keskusteluavauksena, jonka näkökulmaa tulisi jatkossa laajentaa koskemaan laajempaa joukkoa sosiaalityöntekijöitä.

Tutkimusaineisto osoittautui erittäin runsaaksi ja nosti esiin mahdollisia tutkimussuuntauksia myös tämän tutkimuksen teemojen ulkopuolelta. Mielenkiintoista olisi ollut mm. tarkastella aineistoa siitä näkökulmasta, mitä kumpikin ammattiryhmä toisiltaan odottaa ja mitä ristiriitaisuuksia näissä odotuksissa on havaittavissa. Informanttien joukkoa olisi myös voinut laajentaa vähemmän kokemusta tulkin kanssa työskentelystä omaaviin sosiaalityöntekijöihin sekä freelancer-tulkkeihin, joiden ääni ei tämän tutkimuksen puitteissa päässyt kuuluviin, vaikka informantit heitä ja heidän toimintaansa puheessaan käsittelevätkin.

Käytännössä jatkossa voisi aihetta tarkastella myös kvantitatiivisen tutkimuksen keinoin esim. kyselytutkimuksen avulla ja kartoittaa kyselyn avulla sosiaalityöntekijöiden näkemystä asioimistulkin roolista tämän tutkimusten tulosten perusteella. Jatkossa voitaisiin sosiaalihuollossa tapahtuvaa asioimistulkkausta tutkia myös siitä näkökulmasta, kuinka maahanmuuttaja-asiakkaiden odotukset vaikuttavat asioimistulkin toimintaan ja hänen omaksumansa rooliin sekä minkälaisia ristiriitoja sosiaalityöntekijän ja maahanmuuttaja-asiakkaan taholta tulevat odotukset aiheuttavat asioimistulkille.

LÄHTEET

Anderson, R. Bruce W. 2002 [1976]. Perspectives on the role of interpreter. Teoksessa Pöch-hacker, Franz & Schlesinger, Miriam (toim.) *The interpreting studies reader*. London and New York: Routledge. 209–217.

Burr, Vivien 2003. *Social Constructionism*. Second edition. London and New York: Routledge.

D’Cruz, Heather & Jones, Martyn 2004. *Social Work Research. Ethical and Political Con-texts*. London, Thousand Oaks, New Delhi: SAGE Publications.

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

Hietanen, Kaarina 1999. Konfliktiviestintä asioimistulkin haasteena. Kääntäjä 9.

Hietanen, Kaarina 2001. Tulkkausviestintä ammattina. Teoksessa Oittinen, Riitta & Mäkinen, Pirjo (toim.) *Alussa oli käänös*. 2. painos. Tampereen Yliopistopaino Oy. 277–293.

Hirsijärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2001. *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Yliopistopaino.

Idh, Leena 2007. The Swedish system of authorizing interpreters. Teoksessa Wadensjö, Cecilia & Englund Dimitrova, Birgitta & Nilsson, Anna-Lena (toim.). *The Critical Link 4*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company. 135–138.

Järviluoma, Helmi & Roivainen, Irene 1999 [1997]. Jäsenkategorisoinnin analyysi kulttuuri-sena metodina. Teoksessa Roivainen, Irene *Sokeripala metsän keskellä. Lähiö sanomalehden konstruktiona*. Helsingin kaupungin tietokeskus. Tutkimuksia 1999:2. 136–146.

Kermit, Patrick 2007. Aristotelian ethics and modern professional interpreting. Teoksessa Wadensjö, Cecilia & Englund Dimitrova, Birgitta & Nilsson, Anna-Lena (toim.). *The Critical Link 4*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company. 241–249.

Kuula, Arja 2006. Yksityisyyden suoja tutkimuksessa. Teoksessa Hallamaa, Jaana & Launis, Veikko & Lötjönen, Salla & Sorvali, Irma (toim.) *Etiikkaa ihmistieteille*. Tietolipas 211. Hel-sinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura. 124–140.

Lampikoski, Susanna 2003. Asioimistulkkaus institutionaalisissa tilanteissa somaliasiakkai-den näkökulmasta. Tampereen yliopisto. Humanistinen tiedekunta. Kieli- ja käännöstieteiden laitos. Käännöstiede (saksa). Pro gradu -tutkielma.

Leinonen, Satu 2002. Asioimistulkkaus – paljon muutakin kuin asioimisen tulkkausta. Teok-sessa Oittinen, Riitta & Mäkinen, Pirjo (toim.) *Alussa oli käänös*. 2. painos. Tampereen Yliopistopaino Oy. 294–304.

Leinonen, Satu 2007. Professional stocks of interactional knowledge in the interpreter's profession. Teoksessa Wadensjö, Cecilia & Englund Dimitrova, Birgitta & Nilsson, Anna-Lena (toim.). *The Critical Link 4*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company. 227–240.

Mäntynen, Anna 2003. Tulkin muotokuva. Asioimistulkin rooli ja toiminta työvoimaviranomaisen näkökulmasta. Tampereen yliopisto. Humanistinen tiedekunta. Kieli- ja käännöstieteiden laitos. Käännöstiede (saksa). Pro gradu -tutkielma. (löytyy myös internet-sivustolta: <http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu00300.pdf>)

Opetushallitus 2006. Näyttötutkinnon perusteet. Asioimistulkin ammattitutkinto 2006. (löytyy myös internet-sivustolta: http://www.edu.fi/julkaisut/maaraykset/naytot/asioimistulkin_at.pdf)

Pöchhacker, Franz 2004. *Introducing Interpreting Studies*. London and New York: Routledge.

Pöllabauer, Sonja 2007. Interpreting in asylum hearings. Issues of saving face. Teoksessa Wadensjö, Cecilia & Englund Dimitrova, Birgitta & Nilsson, Anna-Lena (toim.). *The Critical Link 4*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company. 39–51.

Rastas, Anna 2005. Kulttuurit ja erot haastattelutilanteessa. Teoksessa Ruusuvoori & Tiittula (toim.): *Haastattelu, tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*. Tampere: Vastapaino. 78–102.

Roivainen, Irene 1999. *Sokeripala metsän keskellä. Lähiö sanomalehden konstruktiona*. Helsingin kaupungin tietokeskus. Tutkimuksia 1999:2.

Ruusuvoori, Johanna 2001. Harvey Sacks. Arkielämän metodit ja keskusteluanalyysi. Teoksessa Hänninen, Vilma & Partanen, Jukka & Ylijoki, Oili-Helena (toim.) *Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjät*. Tampere: Osuuskunta Vastapaino. 383–405.

Silverman, David 1998. Harvey Sacks. *Social Science & Conversation Analysis*. Cambridge: Polity Press.

Silverman, David 1993. *Interpreting Qualitative Data. Methods for Analysing Talk, Text and Interaction*. London, Thousand Oaks, New Delhi: SAGE Publications.

Syrjälä, Leena & Estola, Eila & Uitto, Minna & Kaunisto, Saara-Leena 2006. Kertomuksen tutkijan eettisiä haasteita. Teoksessa Hallamaa, Jaana & Launis, Veikko & Lötjönen, Salla & Sorvali, Irma (toim.). *Etiikkaa ihmistieteille*. Tietolipas 211. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura. 181–202.

Troger, Belinda 2007. Asioimistulkkaus ihanteet ja todellisuus. Asioimistulkkinäkökulma. Tampereen yliopisto. Humanistinen tiedekunta. Kieli- ja käännöstieteiden laitos. Käännöstiede (saksa). Pro gradu -tutkielma. (löytyy myös internet-sivustolta: <http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu01971.pdf>)

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2003. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Turner, Graham H. 2007. Professionalisation of interpreting with the community. Refining the model. Teoksessa Wadensjö, Cecilia & Englund Dimitrova, Birgitta & Nilsson, Anna-Lena (toim.). *The Critical Link 4*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company. 181–191.

Välimaa, Outi 2002. MCD-analyysi konstruktionistisessa käytössä: identiteettikategoriat jenginuoren tarinan resursseina. Tampereen yliopisto. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Sosiaalityö. Pro gradu -tutkielma.

Wadensjö, Cecilia 1998a. *Interpreting as Interaction*. London and New York: Longman.

Wadensjö, Cecilia 1998b. *Kontakt genom tolk*. Stockholm: Dialogos.

Verkkolähteet

SKTL = Suomen Kääntäjien ja Tulkkien Liitto ry. Asioimistulkin ammattisäännöstö ja asioimistulkkausohjeet 5/2002. Tulostettu 11.9.2008, viitattu 22.10.2008.

<http://www.sktl.net/pdf/asioimistulkin.pdf>

Suomen säädöskokoelma. Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta 9.4.1999/493. Viitattu 16.10.2008.

Tampereen kaupunki 2008. Maahanmuuttajien palvelut. Viitattu 16.10.2008.

<http://www.tampere.fi/sosiaalipalvelut/maahanmuuttajat/index.html>

Tampereen kaupunki 2009. Turvapaikanhakijat. Viitattu 28.4.2009.

<http://www.tampere.fi/sosiaalipalvelut/maahanmuuttajat/turvapaikanhakijat/index.html>

Painamattomat lähteet

Karlsson Tommy 2008. Keskustelu Tampereen kaupungin ulkomaalaistoimiston johtavan sosiaalityöntekijän kanssa 18.3.2008. Viitattu 16.10.2008.

Salo, Janne 2008. Keskustelu Pirkanmaan tulkikeskuksen johtajan kanssa 19.3.2008. Viitattu 16.10.2008.

Litteroitu haastatteluaineisto on tekijän hallussa.

LIITE 1. TEEMAHAASTATTELURUNKO

Taustatiedot:

- työkielet
- koulutus
- kuvaus työtehtävistä

Asioimistulkin ja sosiaalityöntekijän yhteistyö:

- tulkin ja sosiaalityöntekijän välinen vuorovaikutus
- yhteistyön hyödyt
- toimivan yhteistyön edellytykset
- yhteistyön haasteet
- mahdollisia ongelmatilanteita yhteistyössä
- esimerkkejä yhteistyötilanteista

Tehtävänjako:

- asioimistulkin toimenkuva
 - asioimistulkin tehtävät
 - asioimistulkin ammattitaitovaatimukset
 - kehitettävää asioimistulkin toimintaan
- sosiaalityöntekijän toimenkuva:
 - sosiaalityöntekijän tehtävät
 - kehitettävää sosiaalityöntekijän toimintaan

Ympäristön vaikutus työskentelyyn:

- sosiaalityöntekijän suhtautuminen asioimistulkin työskentelyyn
- asioimistulkin suhtautuminen sosiaalityöntekijän työskentelyyn
- toisen profession (asioimistulkki/sosiaalityöntekijä) edustajan läsnäolon vaikutus omaan työskentelyyn

Asiakasnäkökulma:

- maahanmuuttajataustaisen asiakkaan suhtautuminen asioimistulkkiin ja tämän läsnäoloon
- asioimistulkin oman kulttuuritaustan vaikutus tulkin vuorovaikutukseen maahanmuuttajataustaisen asiakkaan kanssa
- maahanmuuttajataustaisen asiakkaan vaikutus asioimistulkin ja sosiaalityöntekijän väliseen vuorovaikutukseen ja yhteistyöhön

LIITE 2. LITTEROINTIMERKINNÄT

H:	haastattelijan repliikki
S:	sosiaalityöntekijän repliikki
T1–T6:	tulkkien repliikit
[hakasulkeet]	yhtäaikainen puhe tai toisen puheenvuorojen välissä puhuttu repliikki
...	epäröintiä, tauko puheessa tai pohdintaa
(sulkeet)	haastateltavan eleiden kuvailu, keskustelun ulkopuoleinen haastattelun kannalta merkityksellinen ääni, ele, ärsyke tms.
<u>alleviivaus</u>	sanoja painotettu erityisen voimakkaasti
XXXXX	litteroinnista poistettuja henkilötietoja yms.
ISOT KIRJAIMET	jälkeenpäin lisätty poistettua informaatiota korvaava yleisempi termi repliikin merkityksen säilyttämiseksi
<jäsenkategoria>	jäsenkategoriat on merkitty tekstissä käytetyissä esimerkeissä vähemmän kuin ja enemmän kuin -merkeillä
kategoriapiirre	kategoriapiirteet on merkitty tekstissä käytetyissä esimerkeissä lihavoinnilla
jäsenkategorisointi	jäsenkategorisoinnit on merkitty tekstissä käytetyissä esimerkeissä laatikolla ympäröimällä

РУССКИЙ РЕФЕРАТ

Данная дипломная работа сосредоточена на изучении роли социального переводчика в финской социальной службе. Вообще под термином «социальный перевод» имеется в виду деятельность устного переводчика в ситуациях, когда иностранец или иммигрант не владеет финским языком в достаточной степени и нуждается в помощи переводчика, чтобы вести свои дела в разных учреждениях, например, на приеме у врача, в бюро по трудоустройству или у социального работника. Под термином «социальный переводчик» понимается человек, который выполняет устный перевод в вышеупомянутых ситуациях.

Цель этой работы – попытаться ответить на следующие вопросы: 1) Как социальные работники представляют себе роль социального переводчика и что они от него ожидают? 2) Как эти впечатления и ожидания соответствуют представлениям самих переводчиков о своей роли? 3) Насколько эти ожидания социальных работников совпадают с тем, как описывается роль переводчика в научной литературе по переводоведению?

Проблематикой социального перевода занимались, в частности, Сату Лейнонен (Leinonen 2002, 2007), Каарина Хиетанен (Hietanen 1995, 1999, 2001) и Сесилия Ваденшо (Wadensjö 1998a, 1998b). Исследования в этой области проводились также в рамках дипломных работ в Институте современных языков и переводоведения Университета города Тампере (Анна Мянтунен (Mäntynen 2003), Белинда Трогер (Troger 2007) и Сусанна Лампикоски (Lampikoski 2003)).

Теоретическая основа работы

Теоретической базой настоящей работы является профессиональный устав социальных переводчиков Финляндии (Asioimistulkin ammattisäännöstö) и принципы переводческой практики, представленные в требованиях для экзамена социальных переводчиков (Asioimistulkin ammattitutkinto), а также научная литература по переводоведению. Профессиональный устав социальных переводчиков Финляндии разработан в сотрудничестве с Союзом письменных и устных переводчиков Финляндии (SKTL 2002) и другими финскими организациями, связанными с переводческой деятельностью. В уставе представлены профессиональные качества и этические правила, обязательные для социальных переводчиков и для членов Союза письменных и устных переводчиков Финляндии.

Экзамен социальных переводчиков состоит из трех частей, в которых оцениваются знания переводчиком этических принципов устного перевода и переводческой практики, его владение рабочими языками и техникой устного перевода (Opetushallitus 2006:6). Экзамен сдается в рамках курсов по подготовке социальных переводчиков, но в Финляндии переводчик не обязан сдавать экзамен социального переводчика, если он хочет работать социальным переводчиком, и деятельность переводчиков не контролируется государственными органами. Таким образом, ответственность за соблюдение этических принципов переводческой деятельности ложится на самого социального переводчика.

Финская система отличается от шведской системы, так как в Швеции переводческая деятельность регулируется институтом авторизованных устных переводчиков. Целью этой системы – гарантировать квалифицированные и профессиональные переводческие услуги. Деятельность авторизованных переводчиков контролируется государственным органом «Каммарколлегийет» (Kammarkollegiet), который имеет право также лишить переводчика полученной авторизации в случае серьезных нарушений последним этических принципов (Idh 2007:135–136, Wadensjö 1998b:15–17). На данный момент шведская система авторизованных переводчиков является единственной в мире, и Швецию можно вообще назвать пионером в сфере устной переводческой деятельности. Хотя финская система социального перевода отличается от более развитой шведской системы, от переводчиков в обеих странах требуется соблюдение более или менее схожих этических принципов переводческой деятельности, и поэтому эти принципы являются также основанием роли переводчика в этой работе.

Роль переводчика в переводоведческой теории

В уставе социальных переводчиков Финляндии и в принципах переводческой практики в экзамене социальных переводчиков описываются главные черты роли переводчика. Согласно этим документам социальный переводчик должен быть, в частности, нейтральным и посторонним, ему нельзя высказывать свое мнение о том, что он переводит. Социальный переводчик не должен являться защитником или адвокатом иностранного клиента, у него есть обязательство не разглашать конфиденциальную информацию, полученное при выполнении перевода, ему нельзя использовать эту информацию в личных целях. Переводчик должен переводить все сказанное и не может добавить к переводимому сообщению никакой дополнительной информации. (SKTL 2002.) Социальный переводчик также должен обращать внимание на характер ситуации, в которой он будет переводить, развивать свой словарный запас

и знания о строе общества и не браться за перевод, если он не является достаточно компетентным для выполнения работы (SKTL 2002).

В принципах переводческой практики в экзамене социальных переводчиков описывается более подробно, что под этими вышеуказанными критериями подразумевается. В принципы также входят те профессиональные и практические знания и навыки, которые социальный переводчик должен иметь. Таковыми являются, например, хорошее владение рабочими языками, понимание терминов сферы деятельности, являющейся объектом перевода, знание культур рабочих языков и соблюдение этических правил переводчика. Также ожидается, что социальный переводчик знает границы своей профессиональной роли, действует в их рамках и объяснит это своим клиентам. (Opetushallitus 2006:12–17.) Подробную информацию по этой теме можно получить в этой работе в главе 3, в Уставе социальных переводчиков Финляндии и Принципах переводческой практики в экзамене социальных переводчиков (см. SKTL 2002 и Opetushallitus 2006).

Исследовательские методы работы

В анализе, организации и формулировке исследовательского материала использована методика MCD (Membership Categorizing Device), которую изобрел американский социолог Харвей Сакс (Harvey Sacks) в 60–70 годах. После преждевременной смерти Сакса разработка методики была продолжена его учениками и другими исследователями, в том числе Дейвидом Силверманом (Silverman 1993). Сакс интересовался явлениями реальности, связями реальности и речи, а также тем, как и почему люди используют определенные понятия, категории и определения в своей речи. Сакс хотел выяснить то, как люди анализируют и интерпретируют окружающий мир. Чтобы это было возможно, он сосредоточился на исследовании и интерпретации именно тех категорий, которые встречались в реальной речи людей (Ruusu-vuori 2001:383, 390–392).

Метод MCD основывается на главных понятиях и принципах, с помощью которых из текста выделяются пункты для рассмотрения. В данной работе важными понятиями являются так называемые *категории членства* (*membership categories*), *признак категории* (*category-bound feature*) и *членская категоризация* (*membership categorizations*).

Под *категориями членства* понимаются те разные категории, к которым человек причисляет других людей, предметы и явления. Людей можно называть используя, например, следую-

щие категории: «мать», «младенец», «студент», «профессор» и т.п. *Признаки категории* – это постоянные особенности, характерные для категорий членства и их действий. С точки зрения грамматики признаки категории могут выражаться глаголами или именами прилагательными. Обычно признаки категории отбираются одновременно с самими категориями, которые они описывают (Välilmaa 2002:40, Järviluoma&Roivainen 1999:138). Например, категорию членства «младенец» можно описать признаком «плакать», так как глагол *плакать* является действием, существенно связанным с младенцем. Под *членскими категоризациями* имеются в виду те ситуации, в которых категории членства конструируются с помощью непостоянных признаков. Тогда категории описываются признаками категории, которые связаны только с определенной ситуацией (Järviluoma & Roivainen 1999, 138).

Базой рассмотрения исследовательских вопросов является теория социального конструктивизма (Social Constructionism), с точки зрения которой люди принимают участие в создании воспринимаемой ими реальности. Социальные взаимоотношения конструируют и поддерживают представления о том, как люди воспринимают себя и окружающие общественные явления. В данной работе социально конструируемая точка зрения означает то, что, говоря о роли переводчика, интервьюируемые социальные работники и переводчики одновременно интерпретируют и конструируют свое впечатление о роли социального переводчика. Более подробную информацию об исследовательском методе и социальном конструктивизме см. в главе 4 данной работы (см. также Järviluoma & Roivainen 1999, Silverman 1998 и 1993 и Burr 2003).

Сбор и обработка исследовательского материала

Материал для анализа собран путем интервьюирования четырех социальных работников, нуждающихся в услугах социального переводчика в своей работе с иностранными клиентами. Все информанты работают в разных отделах социальной службы города Тампере. Также было проинтервьюировано пять переводчиков, работающих в центре переводческих услуг региона «Пирканмаа». Социальные работники интервьюировались индивидуально, а все пять переводчиков – одновременно. Интервью были тематические и брались по тематическому плану (см. приложение 1). Все интервью записывались на минидиски, после чего их транскрибировали в текстовую форму для анализа материала.

После транскрибирования записанных интервью в транскрибированном тексте размечались те категории членства, признаки категорий и членские категоризации, которые связаны с терминами *переводчик*, *роль переводчика* и *задача переводчика*. Особое внимание обращалось на категории членства и признаки категории, которые описывают переводчика. Размеченные категории членства, признаки категории и членские категоризации были собраны в отдельную таблицу с контекстами, и в таблице также размечались те категории, признаки категории и членские категоризации, которые попали в эти контексты. Контексты были разбиты на тематические группы под названиями «роль переводчика в социальной службе», «роль переводчика и профессионализм» и «роль переводчика, клиент-иммигрант и социальный работник». Эти группы разделены на подгруппы в зависимости от того, какие темы интервьюируемые подчеркивали в своей речи. После разделения на тематические группы выполнялся анализ данного исследовательского материала. Результаты анализа представлены вкратце в последующих абзацах, подробнее с результатами данной работы можно познакомиться в главах 5, 6 и 7.

Точка зрения социальных работников

Социальные работники описали роль переводчика как участника коммуникации, который должен «присутствовать» и одновременно «не присутствовать» там, где происходит перевод. То есть, иными словами, от переводчика ожидается некая невидимость. Он должен присутствовать, но не выделяться и не обращать на себя внимания и не делать свою персону слишком заметной. Переводчик переводит, но, например, не участвует в дискуссии или обсуждении и не выражает своих собственных мнений по обсуждаемым вопросам.

Роль переводчика также описывали как «канал между клиентом-иммигрантом и социальным работником» и «сторону, которая сделает возможной коммуникацию между социальным работником и клиентом». Некоторые интервьюируемые считали, что задача и роль социального переводчика – это только переводить. Большинство интервьюируемых социальных работников ожидали также больше активности и видимости от переводчика в некоторых ситуациях, но только если состояние клиента-иностранца или иные обстоятельства требовали этого. Например, они считали, что переводчик может предложить социальному работнику как лучше объяснить клиенту финские реалии, если переводчику кажется, что клиент не понимает социального работника. Также переводчику разрешили объяснить социальному ра-

ботнику, например, термины или явления, связанные с культурой клиента, которые социальный работник сам не понимает.

Социальные работники часто рассказывали, что кроме знания языка именно знания о культурных особенностях были важны для мультикультурной социальной работы. Культурные фоновые знания переводчика и их передача была темой, которую все социальные работники присоединили к роли социального переводчика. Они также использовали отдельные *категории членства* «переводчики-передатчики» или «переводчики-передатчики культуры» в связи с этой темой. Поэтому передачу и толкование культурных сообщений можно назвать одной из главных задач переводчика. Переводчику разрешают изменять такие части передаваемого сообщения, которые были связаны с культурой или культурными правилами общения. Например, если социальный работник обращался к клиенту на «ты» как принято в финской культуре общения, переводчик может заменить «ты» на «вы», чтобы не обидеть клиента. В результате социальные работники и клиенты-иммигранты социальной службы не «потеряют лицо» в связи с тем, что не понимают культуру или культурные нормы собеседника. Таким образом, социальные работники описали роль переводчика также как защитника «лица» в ситуации, в котором культурные правила собеседников противоречат друг другу. Это стратегия переводчиков совпадает с наблюдениями исследователя Сони Пеллабауер, которая в своей работе показала, что переводчики старались добиться успеха коммуникации между сторонами, защищая культурные «лица» своих клиентов (Pöllabauer 2007).

Профессионализм переводчиков был часто связан с ролью переводчиков в речи социальных работников. От профессионального устного переводчика социальные работники ожидали гуманности, выполнения обязательства неразглашения конфиденциальной информации, квалификация, хорошее владение рабочими языками, знание профессиональных терминов социальной сферы и умение работать с людьми. От социального переводчика также ожидали «шагания в ногу со временем», пунктуальности и опрятного внешнего вида.

По мнению социальных работников, важной деталью профессионализма переводчика было также то, как переводчики относились к клиенту, социальному работнику и вообще к ситуации, которую они переводили. По мнению социальных работников, переводчик должен интересоваться темами, которые обсуждают клиент и социальный работник или по крайней мере, не показывать выражением лица или словами, что ему эта тема не интересна. Отношение переводчика к клиенту должно быть уважительным и нейтральным. По поводу позиции переводчика социальные работники также выражали мнение, что переводя в бюро социаль-

ного обслуживания, социальный переводчик должен сочувственно относиться к проблемам клиента. Хотя переводчик не должен подчеркивать свое присутствие в ситуации, ему нельзя оставаться полностью бесчувственным, а надо демонстрировать уважение и сочувствие к клиенту, прежде всего в ситуациях, в которых обсуждается личный кризис или иные проблемы клиента. Согласно интервьюируемому социальному работнику переводчику разрешается, например, утешать плачущего клиента, кладя руку на его плечо. Такое поведение все-таки не ожидается от всех переводчиков. Главным принципом высказанным социальным работникам было то, что социальные переводчики могут показать свое сочувствие таким образом, который является для них естественным.

Кроме отношения переводчика социальные работники считали главным критерием профессионализма переводчика соблюдение обязанности неразглашения конфиденциальной информации. Социальные работники считали, что переводчик играет важную роль в создании атмосферы доверия между клиентом и социальным работником, а доверие само по себе считалась самым главным моментом для успешного разговора с клиентом. В том числе поэтому переводчику важно не разглашать ту конфиденциальную информацию, которую он услышит при переводе. Социальные работники считали, что если клиенты-иммигранты доверяют переводчику, им также легче доверять социальному переводчику. Таким образом, социальный переводчик является «мостом» между социальным работником и клиентом и может помочь в создании доверия. Тем не менее, доверие между социальным переводчиком и клиентом не создается само собой. Социальные работники рассказали, что отношение социального переводчика и клиента может также быть проблематичным. Некоторые клиенты, например, не доверяли переводчикам своей национальности, так как боялись, что те разгласят конфиденциальную информацию другим представителям своей языковой группы.

Два социальных работника из четырех подчеркивали значение квалификации для профессиональности переводчика. Оба имели большой опыт работы с переводчиками и поэтому можно предполагать, что они имели опыт с работами и с обученными, и с необученными переводчиками и заметили отличия в профессионализме. Наличие подготовки переводчиков отметили как важный фактор также потому, что таким образом можно проверить, достаточно ли хорошо владеет будущий переводчик рабочими языками. К знанию рабочих языков переводчика присоединяют и знание профессиональных терминов социальной сферы. Все же социальные работники не ожидали, чтобы переводчики знали всю профессиональную терминологию социальной работы, но считали, что если переводчик не знает или не понимает определенного термина, он должен уточнить значение термина у социального работника.

Кроме вышеупомянутых критериев, социальные работники описали, что профессиональный переводчик должен уметь общаться с чиновниками, быть пунктуальным, «шагать в ногу со временем» и одеваться прилично, уважая культуру клиента.

На основании интервью социальных работников можно отметить, что они в основном довольны тем, как социальные переводчики действуют и какую роль они усвоили, переводя в бюро социального обеспечения. Только в редких случаях действия переводчиков вызывали недовольство. Чаще всего объектом недовольства оказывались переводчики-фрилансеры и начинающие переводчики. Вообще социальные работники характеризовали действия штатных переводчиков как грамотные и профессиональные, а когда социальные работники говорили отдельно о переводчиках-фрилансерах, они характеризовали их как в большей или меньшей степени неквалифицированных. Социальные работники предполагали, что переводчики-фрилансеры работают переводчиками лишь временами и что у них меньше профессионального опыта. Они также говорили о фрилансерах, что они в основном работают с более редкими языками, носителей которых немного, и поэтому у таких переводчиков меньше опыта работы.

Таким образом, можно сделать вывод, что интервьюируемые социальные работники считали штатных переводчиков более профессиональными, чем переводчиков-фрилансеров. С другой стороны, следует отметить, что эту критику нельзя распространять на всех переводчиков-фрилансеров. Но на основе интервью социальных работников можно сказать, что чем опытнее и образованнее переводчик, тем более квалифицированным и профессиональным он считается.

Социальные работники также считали, что от профессиональных переводчиков требуется много и описывали роль переводчика в социальной службе как сложную и ответственную. Поэтому социальные работники также высоко оценивали квалифицированный социальный перевод и высказывали, что он является важной предпосылкой для успеха мультикультурной социальной работы.

Сравнение впечатлений

Хотя интервьюируемые социальные работники и переводчики рассказывали о роли переводчика с разных точек зрения, они также высказывались по одним и тем же темам. Такими темами были, например, задача социального переводчика, знания переводчика о культурных

особенностях, сочувствие к клиенту и проблемы, связанные с требованиями и впечатлениями клиента.

Задачей социального переводчика и сами переводчики, и социальные работники считают передачу сообщения. Когда социальные работники обсуждали передачу культуры и культурных моментов отдельно от других тем, интервьюируемые переводчики говорили, что культурные моменты являются частью сообщения, которое переводчик должен передать на другом языке.

Профессионализм переводчика интервьюируемые переводчики оценивали через профессиональный опыт, владение рабочими языками, соблюдение нейтралитета, способность адаптироваться к разным ситуациям и владением двумя культурами (или тремя или даже более трех). Если сравнивать эти критерии профессионализма с теми критериями, которые заявили социальные работники и о которых упомянуто в Уставе социальных переводчиков Финляндии или Принципах переводческой практики в экзамене социальных переводчиков, можно сказать, что почти все из них совпадают. Переводчики также давали понять, что от них зачастую требуют делать «все возможное», что можно интерпретировать так, что переводчики высоко оценивают свою профессию и профессиональную роль, то есть их самооценка совпадает с оценкой роли переводчиков социальными работниками.

Социальные переводчики, как и социальные работники, обсуждали в своих ответах проблемы, связанные с требованиями и ожиданиями клиента-иммигранта. Обе группы подчеркивали значение доверия в отношениях между переводчиком и клиентом, но интервьюируемые переводчики более подробно описывают эти отношения. Переводчики считали, что на это отношение влияет, например, то, какую культуру и национальность представляет клиент, и как переводчик сам относится к клиенту. Кроме того, на основе интервью можно сделать вывод, что политические отношения между странами могут повлиять на то, как клиенты-иммигранты относятся к переводчикам.

Переводчики рассказывали, что обычно клиенты-иммигранты относились к ним хорошо за некоторыми исключениями. Проблематичные ситуации были связаны или с культурой клиента или с отношением между странами родинам клиента и переводчика. Часть переводчиков рассказывали, что им было легче переводить тех иммигрантов, которые не были их соотечественниками. Эти переводчики чувствовали, что клиенты ожидали от них больше, чем входит в роль переводчика, если они были соотечественники клиента. Также некоторые

клиенты сомневались, могут ли они доверять переводчикам, которые приехали из той же страны, что и они сами, и таким образом не были готовы рассказывать о своих личных делах так открыто, как при переводчиках, которые были родом из других стран. С другой стороны, одна из интервьюируемых переводчиц рассказала, что ее клиенты-соотечественники относились к ней даже дружески, хотя некоторые из других клиентов сдержанно из-за политической напряженности между странами данного клиента и переводчика.

Социальные работники обсуждали роль переводчика, подробно рассказывая о разных критериях, но социальные переводчики со своей стороны сосредоточились на обсуждении отдельных тем более подробно и конкретно, чем социальные работники. Причиной для этого может быть то, что социальных переводчиков интервьюировали в группе и поэтому у них было меньше времени на ответы, чем у социальных работников. Кроме того, нужно заметить, что, говоря о близкой им теме, социальные переводчики могли не обращать внимания на темы, которые они считали естественными чертами роли переводчика. Все же предполагается, что как интервьюируемые переводчики, так и социальные работники обсуждали темы, которые они считали главными в роли переводчика, и на основе этих тем можно сделать предположительные выводы о том, какой эти группы профессионалов видят роль социального переводчика.

Главным результатом работы стало выяснение факта, что интервьюируемые социальные работники имеют достаточно одинаковое представление о роли переводчика, и это представление близко к заявленному в профессиональном уставе социальных переводчиков Финляндии и принципах переводческой практики в экзамене социальных переводчиков. Если сравнивать представление социальных работников с ответами переводчиков, то нужно отметить, что они также в значительной мере совпадают. Что касается социальных работников, для них важной частью роли переводчика было культурное знание переводчиков. Интервьюируемые социальные работники описали переводчиков как каналом между ними и клиентами и как сторону, которая делает возможной коммуникацию между социальными работниками и клиентами. Вообще, профессиональные переводческие услуги являются для социальных работников необходимостью, без которой мультикультурная социальная работа не была бы возможной.