

Piia Salmi

**ASIOIMISTULKKI KUUNTELIJANA
VAIHTELEVISSA TYÖYMPÄRISTÖISSÄ**
– ammatillisen toimijuuden näkökulma

Informaatioteknologian ja viestinnän tiedekunta
Pro gradu -tutkielma
Huhtikuu 2021

TIIVISTELMÄ

Piia Salmi: Asioimistulkki kuuntelijana vaihtelevissa työympäristöissä – ammatillisen toimijuuden näkökulma
Pro gradu -tutkielma
Tampereen yliopisto
Monikielisen viestinnän ja käännöstieteen maisteriopinnot
Saksan kääntämisen ja tulkkauksen opintosuunta
Huhtikuu 2021

Tutkielman tavoitteena on laadullisen, kuvailevan tutkimusotteen avulla lisätä ymmärrystä asioimistulkki kuuntelemisesta heidän ammatillisissa tilanteissaan, joita leimaa työympäristöjen ja tulkkaus-
tapojen vaihtelevuus. Tavoitteena on myös kokeilla ammatillisen toimijuuden näkökulmaa asioimistulkkausten tarkasteluun. Asioimistulkki työskentelevät monien eri viranomaisten ja ammattilaisten työnteon paikoissa. He tulkkaavat dialogia kahdella työkielellä molempiin suuntiin. Kuunteleminen on tulkin työssä merkittävässä sijalla: viestin havaitsemisen, prosessoinnin ja tulkkeen tuottamisen voidaan nähdä olevan kuuntelemisesta riippuvaisia. Läsnaolotulkkausten lisäksi tulkkausta järjestetään teknologiavälitteisesti, etätulkkauksena, ja eri tulkkausmuodot tuovat tulkki kuuntelemisiin lisää vaihtelevuutta.

Tutkimuksessa kysyttiin, miten asioimistulkki kuvailevat työympäristöjään ja tehokasta kuuntelemista tulkkaustilanteissa ja minkälainen on asioimistulkki kuuntelemisen kokemus läsnäolo- ja etätulkkausympäristöjen osuudesta kuuntelemiseensa sekä miten tulkki kuuntelemisen ammatillinen toimijuus tulee esiin kertomuksissa. Aineisto kerättiin tulkeilta itseltään haastatteluilla. Tutkimukseen osallistuneet kahdeksan tulkki nähtiin paitsi ammattinsa asiantuntijoina myös tulkkaustilanteiden yksilöllisinä kokijoina. Heiltä kerättiin konkreettisia kuvauksia erilaisista tulkkaustilanteista sekä yksilöllisiä näkemyksiä havainnointiin ja kuuntelemiseen liittyen.

Työ nojaa käännöstieteen piirissä tehtyyn tutkimukseen ammatillisesta kuuntelemisosaamisesta dialogitulkkauksessa ja viestintätieteelliseen tutkimukseen kuuntelemisesta vuorovaikutuksen osana. Ammatillisen toimijuus valittiin täydentämään teoriataustaa, sillä sen yksilökeskeinen, sosiokulttuurinen näkökulma on kiinnostava asioimistulkki kuuntelemisen ammatin kannalta. Toimijuuden tarkastelu kuuluu käännöstieteen sosiologiseen suuntaukseen, mihin tämäkin tutkimus liittyy.

Tutkimus tuo esille, että haastatteluilla asioimistulkeilla on varsin hyvät valmiudet reflektoida työhön liittyvää kuuntelemistaan. Tulkki kuuntelemisella näyttää aineiston perusteella olevan erityisiä tavoitteita esimerkiksi terapia- ja oikeuskonteksteissa sekä tilanteissa, joissa esimerkiksi viranomaisen ja tämän asiakkaan välillä on sellaisia kulttuurieroja, jotka voi havaita heidän vuorovaikutustavoissaan. Lisäksi haastateltavien kuvailemien läsnäolo- ja etätulkkaustilanteiden joukosta erottuu yllättävän monia sekoittuneita läsnä tai etäällä olemisen muotoja, joilla voi olettaa olevan osuutta myös tulkki kuuntelemisen ammatillista toimijuuteen. Näiden läsnäolon muotojen tarkempi hahmottelu voisi esimerkiksi auttaa tulkki kuuntelemisen kanssa työskenteleviä tahoja ymmärtämään paremmin tulkin työskentelyyn potentiaalisesti vaikuttavia tekijöitä.

Asiasanat: asioimistulkkaus, läsnäolotulkkaus, etätulkkaus, kuunteleminen, toimijuus, haastattelututkimus

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin Originality Check -ohjelmalla.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
1.1 Tausta ja aiempi tutkimus	1
1.2 Tavoitteet ja tutkimuskysymykset	5
2 ASIOIMISTULKKAUS	7
2.1 Keskeiset käsitteet	7
2.2 Asioimistulkkauksen toimintaympäristö	8
2.3 Tulkkauslajin keskeisiä piirteitä.....	10
2.4 Viestintäkompetenssi	12
3 TOIMIJUUS.....	15
3.1 Toimijuudesta yleisesti.....	15
3.2 Ammatillinen toimijuus	16
3.3 Toimijuuden tarkastelua käänntieteessä	17
3.4 Asioimistulkin toimijuuden tekijöitä	18
3.4.1 Ammatin normit ja säännöt	19
3.4.2 Teknologiavälitteisyys.....	20
3.4.3 Roolikäsitykset ja näkyvyys	21
3.4.4 Kuormitustekijät	23
4 KUUNTELEMINEN	25
4.1 Taitonäkökulma.....	26
4.2 Konstruktivistinen näkökulma	27
4.3 Ammatillinen näkökulma.....	29
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	32
5.1 Tutkimuskysymykset	32

5.2 Aineisto	33
5.2.1 Aineiston keruumenetelmä.....	33
5.2.2 Keruumenetelmän rajoitukset.....	34
5.2.3 Aineiston kuvaus	35
5.3 Aineiston analyysi.....	35
5.3.1 Haastateltavana asioimistulkki	35
5.3.2 Aineiston käsittely ja luokittelu.....	37
6 TULOSTEN ESITTELY	40
6.1 Tehokas ja toimiva kuunteleminen tulkaustilanteessa.....	40
6.2 Kuuntelemisen tavoitteet asioimistulkin työssä.....	44
6.3 Läsnäolon ja etäällä olon ilmentymiä	49
6.4 Asioimistulkin toimijuutta tukevia ja horjuttavia tekijöitä	53
6.5 Yhteenveto tuloksista	57
7 PÄÄTELMÄT	61
7.1 Tulokset tavoitteiden valossa	61
7.2 Pohdinta.....	62
7.2.1 Menetelmien ja tulosten tarkastelua	62
7.2.2 Jatkotutkimuksen aiheita	64
LÄHTEET	66
LIITTEET	74
Liite 1: Haastattelusaate	74
Liite 2: Taustatietokyselyn kysymykset.....	75
Liite 3: Haastattelukysymykset.....	76
Liite 4: Haastateltavien mainitsemat työympäristöt	78
DEUTSCHE KURZFASSUNG	I

1 JOHDANTO

1.1 Tausta ja aiempi tutkimus

Tässä tutkielmassa nostetaan esiin asioimistulkin työtä tekevien ihmisten näkemyksiä ja kokemuksia sekä konkreettisia kuvauksia tulkkien työelämän tilanteista. Taustalla on kiinnostus asioimistulkkauskelle ominaiseen työympäristöjen ja viestinnällisten kontekstien vaihtelevuuteen. Erityinen kiinnostuksen kohde on tulkin kuunteleminen työtilanteissa. Koko aineisto on hankittu tulkeilta itseltään haastatteluilla, ja tätä aineistoa tarkastellaan laadullisella, kuvailevalla menetelmällä. Haastatellut asioimistulkit nähdään työtilanteidensa asiantuntijoina ja samalla myös kokijoina.

Sujuvasta ja ammattitaitoisesti järjestetystä asioimistulkkauksesta hyötyvät kaikki osapuolet, viranomaiset, heidän vieraskieliset asiakkaansa ja kaikki tulkatun tilanteen seurauksien kanssa tekemisissä olevat. Kielellisen tasa-arvon kannalta osaavan asioimistulkkauksen saatavuudella on vaikutusta ihmisten yhtäläisten oikeuksien ja jopa ihmisoikeuksien toteutumiseen (Mäntyranta 2018, 295). Kun huomioidaan moninaiset tulkatut tilanteet ja niiden mahdolliset seuraukset asioimistilanteen osapuolille, asioimisdialogia tulkkavaan tulkin kuuntelemisella voidaan sanoa olevan tärkeä paikkansa tulkin ammatillisessa osaamisessa. Yhden työpäivän aikana tulkki saattaa olla aamupäivällä käräjäoikeudessa rikosasian parissa ja iltapäivällä päiväkodissa, kuten eräs haastateltava kuvailee. Eri kontekstit ja tulkkausmuodot saattavat asettaa erilaisia vaatimuksia tulkin kuuntelemiskäyttäytymiselle. Ammatillaisen oma tietoisuus kuuntelemisestaan antaa hänelle mahdollisuuksia pohtia toimintatapojaan työtilanteissa (Ala-Kortesmaa 2015a; Viljanmaa 2020). Kuunteleminen on parhaimmillaan ”dialoginen viestintäteko, jonka avulla on mahdollista vaikuttaa sekä omaan että viestintäkumppanin toimintaan”, toteaa Ala-Kortesmaa (2015b, 173).

Asioimistulkin kuuntelemisen tarkastelun taustalla on teoreettisena kehyksenä tutkimuksia, joissa ammatillinen näkökulma on keskeisessä osassa. Tärkeimmät näistä ovat ammatillinen toimijuuden malli (Eteläpelto ym. 2013; Eteläpelto 2017) ja ammatillinen kuuntelemisosaaminen dialogitulkkauksessa (Viljanmaa 2020). Viljanmaan tutkimuksessa on hyödynnetty Comerin ja Drollingerin (1999) aktiivisen empaattisen kuuntelemisen prosessimallia (AEL) sekä esimerkiksi Brownellin (2010; 2018 [1996]) kuuntelemisen taitoon painottuvaa hahmo-

tusta. Ala-Kortesmaan tulokset ammatillisesta kuuntelemista oikeudellisessa kontekstissa (Ala-Kortesmaa 2015a; Ala-Kortesmaa & Isotalus 2014) ovat kiinnostavaa tämän tutkielman aiheelle, ja niitä on hyödynnetty myös Viljanmaan tutkimuksessa. Ala-Kortesmaalla (2015a) puolestaan on työssään käytössä muun muassa Floydin (2010) dialogisen kuuntelemisen hahmotus sekä Banduran (2001) sosio-kognitiivinen teoriaa, jossa eritellään toimijuuden lajeja. Tämän tutkielman teoriataustaan kuuluu myös kuuntelemisen tarkastelu konstruktivistisesta näkökulmasta. Sen piirissä kuunteleminen on määritelty muun muassa tulkinnalliseksi prosessiksi, jossa käsitellään ja suhteutetaan kulloiseenkin viestimisen kontekstiin sitä, minkä katsomme olevan toisen ihmisen intentionaalista viestintää (Burlison 2011, 30). Taustalla vaikuttaa myös aineellisen todellisuuden analyysi (ks. esim. Peteri 2021), teoreettinen viitekehys, jossa inhimillisen toiminnan nähdään syntyvän ihmisten sekä elottomien esineiden ja tilojen keskinäisenä ”yhteistyönä”. Kunkin inhimillisen tai ei-inhimillisen toimijan olemus ja identiteetti rakentuvat vasta suhteessa toisiinsa. Materiaaliset olosuhteet osaltaan siis antavat muodon ihmisen olemiselle ja tekemiselle. (Mts.; vrt. Taulukko 1; Eteläpelto ym. 2013.)

Käännöstieteen alalla dialogin tulkkauksessa tarvittavaa kuuntelemisosaamista on käsitelty laajasti Viljanmaan (2020) tutkimuksessa. Siinä otetaan huomioon tulkkaustilanne ja myös sitä edeltävä ja sen jälkeinen vaihe. Viljanmaa tuo käännöstieteeseen uuden käsitteen kuuntelemisen tutkimuksen puolelta, nimittäin kuuntelemisen filttarit (vrt. Brownell 2010; 2018 [1996]). Tutkimus keskittyy kasvokkain tapahtuviin tulkattuihin vuorovaikutustilanteisiin, mutta Viljanmaa ehdottaa jatkona omalle tutkimukselleen syventävää tarkastelua käsittelemistään aihealueista, ja mainitsee lisäksi tarpeelliseksi tarkastella tulkkiensa kuuntelemisosaamista etätulkkauksen yhteydessä (mts. 525–526). Eri tulkkaus kontekstit ja tulkkausmuodot ovat tässä tutkielmassa kiinnostuksen kohteena. Yhteistä Viljanmaan tutkimuksen kanssa on myös haastattelumetodi, jossa toivotaan saatavan tulkeilta omakohtaisia kertomuksia ja kuvailuja (ks. Viljanmaa 2020, 8–10). Pyrkimyksenä on auttaa jatkamaan Viljanmaan tutkimusta, myös tuomalla kuuntelemisen tarkasteluun mukaan lisää toimijuuden näkökulmaa.

Tässä työssä käytetyssä toimijuuden käsitteessä on olennaista se, että siinä yhdistyy toisiinsa ensinnäkin yksilön kyky vaikuttaa ympäristöönsä ja toisaalta ympäristön suomat tosiasialliset mahdollisuudet tähän. (Ks. esim. Määttä ym. 2014.) Ammatillisessa toimijuus on määritelty seuraavasti: ”Ammatillista toimijuutta on se, kun ammatissa toimivat yksilöt ja/tai yhteisöt

käyttävät kykyään vaikuttaa, tekevät valintoja ja ottavat kantaa tavalla, jolla on vaikutusta heidän työhönsä ja/tai heidän ammatti-identiteettiinsä.” (Eteläpelto ym. 2013: Eteläpelto 2017; Collin ym. 2017.) Tälle mallille on tarvetta siksi, että yksilöiden näkökulmasta epävarmuus työelämässä on lisääntymässä samalla kun vaaditaan uran luomista yksilösuorituksena (Eteläpelto ym. 2013, 60). Moni asioimistulkki tekee työtään ilman vakituista työyhteisöä, ja lisäksi asioimistulkkien ammattikuntaa kuvataan hajanaiseksi (Määttä ym. 2019; Karinen ym. 2020, 63). Siksi on kiinnostavaa kokeilla, mitä annettavaa ammatillisen toimijuuden hahmotuksella olisi asioimistulkkausten tutkimukseen. Tässä työssä malli on apuna haastattelun teemojen muodostamisessa sekä analyysivaiheessa aineistosta nousevien aiheiden jäsentelyssä ja tulkinnassa.

Asioimistulkit työskentelevät siis vaihtelevissa työympäristöissä muiden alojen ammattilaisten työnteon paikoissa. Tulkki työskentelee usein ”vahvempien” ammattikuntien kanssa (Koskinen ym. 2018, 16). Samalla etätulkkaus näyttää olevan yleistymässä sitä mukaa, kun tekniikan tuomia mahdollisuuksia tarjoutuu lisää (Karinén ym. 2020, 38–39, 57). Etätulkkausten eri muodot tuovat oman lisänsä asioimistulkkien työn arkeen ja osaltaan muovaavat työn tekoa. Tulkkauskontekstien ja paikkojen vaihtelua on paljon, samoin läsnäolon ja teknologiavälitteisyyden muotoja.

Asioimistulkin työelämän todellisuus lienee yleisessä tietoisuudessa melko tuntematonta. Tulkkeja sitoo salassapitovelvollisuus, mikä osaltaan luonnollisesti rajoittaa heidän puheenvuorojaan ammattinsa asioista. Tutkimus voi olla yksi keino tuoda julki asioimistulkkien ääntä. Toimijuusnäkökulman avulla pyritään saamaan esille tietoa siitä, miten tulkit itse hahmottavat kuvailevat toimintamahdollisuuksiaan kuunnellessaan ja havainnoidessaan erilaisissa tulkkaustilanteissa.

Paloniemi ja Goller (2017, 472) peräänkuuluttavat lisää tutkimusta muun muassa siitä, millaiset kyvykkyydet ovat toivottuja eri työympäristössä ja ammatillisen kehittymiseen kannalta sekä miten eri tieteenalojen menetelmiä voisi hyödyntää toimijuuden tutkimuksessa. Viestintätieteen alalla kuuntelemiseen suuntautuneessa tutkimuksessa on kaivattu enemmän tutkimusta, joka tarkastelisi ilmiötä laadullisin menetelmin (esim. Purdy 2010, 39).

Seuraavassa mainitaan valikoima tutkielman aiheen kannalta tärkeitä tutkimuksia, joissa on tarkasteltu tulkkausta vuorovaikutuksena, kognitiivisena suorituksena tai esimerkiksi institutionaalisen keskustelun osana.

Tulkkauksen tutkimuksessa on 1990-luvulta alkaen alettu tarkastella tulkkauksilanteita vuorovaikutuksen näkökulmasta (esim. Roy 2000; Wadensjö 1998). Viime vuosina on lisäksi yleistynyt sosiologinen ja yhteiskunnallinen tutkimusnäkökulma (ks. Pym 2006; Pöchhacker 2006). Asioimistulkkauksen tutkimuksen tarve on lisääntynyt maissa, jotka ottavat vastaan maahanmuuttajia tai kansainvälistä suojelua nauttavia pakolaisia. Samalla tämä yhteiskunnallisen toiminnan kenttä tarjoaa uusia ongelmanasetteluita tutkijoille. (Esim. Pym 2006, 20.)

Ala-Kortesmaan (2015a) tutkimuksessa tarkasteltiin juristien ja tuomarien kuuntelemista ammatillisessa kontekstissa. Tutkija pitää tarpeellisenä testata ammatillisen kuuntelemisen mallia myös muilla ammattialoilla (Ala-Kortesmaa 2015a, 68). Tähän tarpeeseen on vastannut Viljanmaa (2020), jonka jo edellä mainittu tutkimus on ensimmäinen laaja tarkastelu dialogitulkkiin (joihin lukeutuvat asioimis- ja oikeustulkit) ammatillisesta kuuntelemisosaamisesta. Siinä käsitellään muun muassa kuuntelemisen ulkoisia ja sisäisiä esteitä sekä tulkkiin keinoja toimia niiden kanssa (mts. 482–484) ja esitellään malli dialogitulkkiin kuuntelemisosaamisen elementeistä (mts. 510). Viljanmaa on soveltanut dialogitulkkaukseen aiempaa kuuntelemisen tutkimusta viestintätieteen alalta (mts. 9–10). Hän toivoo lisätutkimuksen valottavan asioimistulkkiin kompleksista ammatinkuvaa ammattimaisena kuuntelijana (mts. 527). Englund Dimitrova ja Tiselius (2016) ovat puolestaan tutkineet asioimistulkkiin kuuntelemista kognitiivisena suorituksena. Rudvin (2006) on tarkastellut asioimistulkkaustilanteen eri osapuolten kulttuurisia identiteettejä ja tulkkiin ammatillista roolia.

Paananen (2019) on väitöksessään tutkinut yhteisymmärryksen rakentamista monikulttuurisilla lääkärin vastaanotoilla empiiriseen aineistoon pohjautuen. Tutkimus on suomen kielen alaa, soveltavaa keskusteluanalyysia ja vuorovaikutuslingvistiikkaa. Tulkattujen vastaanottojen tarkastelu on yksi osatutkimus, jossa tarkastelussa ovat ”tulkkauksityyli, kuunteleminen ja kehollinen yhteistyö” (mts. 71). Paananen havaitsi tulkatuilla vastaanotoilla runsaasti tekijöitä, joilla on osuutta keskustelun kulkuun, muun muassa tulkkauksen laatu. Tutkija kuitenkin toteaa, että juuri erilaisten osatekijöiden erottelu ja hahmottaminen olisi olennaista, jos halutaan kehittää vastaanottovuorovaikutusta, sen sijaan että ajateltaisiin ongelmien juontuvan erityisesti tulkkiin läsnäolosta. Osatekijöihin kuuluu osapuolten kuuntelemiskäyttäytyminen ja myös näiden tottuneisuus tulkkiin käyttöön. (Mts. 71–72.)

Empiirisiin aineistoihin pohjaavia tutkimusartikkeleita asioimistulkkauksesta Suomessa on koottu yhteen hiljattain. Artikkeleissa käsitellään monipuolisesti tulkin toimintaympäristöjen eri tekijöitä. Mukana on myös oikeustulkkauksen konteksti ja asioimistulkkauksen työelämäteemoja. (Koskinen ym. 2018.)

1.2 Tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Tutkimuksen tavoitteena on lisätä ymmärrystä asioimistulkkiensa kuuntelemisesta heidän ammatillisissa tilanteissaan, joita leimaa työympäristöjen ja tulkkauksen toteutustapojen vaihtelevuus, ja soveltaa ammatillisen toimijuuden näkökulmaa aineiston tarkasteluun. Tutkimuskysymykset ovat:

TK1: Miten asioimistulkit kuvailevat työympäristöjään ja tehokasta kuuntelemista tulkkaustilanteessa?

TK2: Minkälainen on asioimistulkkiensa kokemus läsnäolo- ja etätulkkausympäristöjen osuudesta kuuntelemiseensa?

TK3: Miten tulkkiensa ammatillinen toimijuus tulee esiin kertomuksissa?

Koko aineisto on hankittu asioimistulkeilta itseltään alkuvuodesta 2021. Aineistonkeruumenetelmänä on puolistrukturoitu haastattelu, joka sisältää kolme pääteemaa alakysymyksineen. Haastateltavia on kahdeksan, ja heitä on haastateltu yksittäin noin tunnin ajan. Lisäksi kultakin osallistujalta on kerätty taustatietoja kyselylomakkeella. Haastateltavat on tavoitettu alan organisaatioiden kautta ja he edustavat ammattikuntaansa tulkkaustilanteiden asiantuntijoina ja myös kokijoina.

Aineiston sisällön analyysissä tutkimuskysymykset ja haastattelun painotukset ovat ohjanneet valintoja, kun haastatteluaineistoa on ensin jäsennetty koodaamalla. Sitten on tarkasteltu näin syntyneitä teemakokonaisuuksia jälleen tutkimuskysymysten valossa, unohtamatta mahdollisia uusia aineistosta nousevia aineksia. Edellä mainituista teoria-aineksesta osa on vaikuttanut enemmän tutkielman suunnittelu- ja operationalisointivaiheessa, eli tutkimuskysymyksiä ja aineistonkeruuta suunnitellessa, toiset osat vasta myöhemmin analyysivaiheessa ja tulosten tulkinnassa.

Tässä tutkielmassa puhutaan asioimistulkkauksesta, mutta aineistossa on esimerkkejä myös oikeustulkaustilanteista. Tutkimuksen tavoitteen kannalta ei ole vaikuttanut tarpeelliselta aineistonkeruuvaiheessa sulkea oikeustulkausta tarkastelun ulkopuolelle. Asioimistulkkausten ja oikeustulkkausten eroja tai erityispiirteitä ei siis käsitellä lähemmin, vaan on otettu vastaan se, mitä haastateltavat luontevasti kertovat osana asioimistulkkaukseen keskittyvää tutkimushaastattelua. Kaikki kahdeksan haastateltavaa tulkaavat useissa työkonteksteissa, ja osalla heistä oikeustulkkkaus kuuluu niihin.

Tutkielman pääluvuissa esitellään tutkimusaiheen kannalta keskeisimpiä ilmiöitä asioimistulkausta, toimijuutta ja kuuntelemista. Näiden jälkeen selostetaan tutkimuksen toteutuksen vaiheet ja aineisto sekä esitellään tulokset. Lopuksi pohditaan tutkielman merkitystä ja jatkotutkimusaiheita. Tutkielmassa on neljä liitettä: haastattelusaate, taustatietokyselyn kysymykset, haastattelukysymykset ja koonti haastateltavien mainitsemista asioimistulkkauspaikoista ja -konteksteista. Näitä seuraa tutkielman lopussa saksankielinen tiivistelmä.

2 ASIOIMISTULKKAUS

Tässä työssä keskitytään puhuttujen kielten asioimistulkkaukseen läsnäolo- ja etätulkkaus-tilanteissa. Asioimistulkkausta tehdään myös esimerkiksi viittomakielellä ja kirjoitustulkkauksena (Koskinen ym. 2018, 7). Luvussa 2 esitetään tiivis katsaus asioimistulkkaukseen liittyviin käsitteisiin, työn toimintaympäristöön ja keskeisiin piirteisiin sekä tulkin viestintäkompetenssiin. Luvussa 3 laajennetaan kuvausta asioimistulkin työn piirteistä alaluvussa 3.3.1 *Asioimistulkin toimijuuden tekijöitä*.

2.1 Keskeiset käsitteet

'Asioimistulkkauksella' tarkoitetaan viranomaisen, yhteiskunnan virallisen instituution tai jonkin muun tahon ja yksilön tai pienehkön ryhmän välisen keskustelun eli dialogin tulkkausta (SKTL 2020; SKTL 2021a). Tulkkaus tapahtuu kahden kielen välillä, molempiin käännösuuntiin. Yleisimmät *tulkkauslajit* ovat asioimistulkkaus, konferenssitulkkaus ja oikeustulkkaus. Jaottelu perustuu muun muassa tilanteen luonteeseen ja siinä käytettyyn tulkkausmenetelmään (Oikeustulkkauksen selvityshanke 2008, 9–10). Asioimis- ja oikeustulkkaus voidaan ymmärtää myös rinnakkaisiksi käsitteiksi tai niin, että oikeustulkkaus olisi osa asioimistulkkauksen kirjoa, koska tulkkaus tilanteille on yhteistä julkiset palvelut ja viranomaisprosessit (Koskinen ym. 2018, 8). *Tulkkausmenetelmiä* ovat: konsekutiivitulkkaus (eli peräkkäistulkkaus), simultaanitulkkaus (eli samanaikaistulkkaus) ja kuiskaustulkkaus. Prima vista -tulkkauksella tarkoitetaan kirjallisen aineiston tulkkausta tulkkaus tilanteessa. (Oikeustulkkauksen selvityshanke 2008, 10.)

Tässä työssä usein käytettyjä käsitteitä ovat:

'Asioimistulkkaus' (tulkkauslaji), 'läsnäolotulkkaus' ja 'etätulkkaus', jotka tässä käsitetään *tulkkauksen muodoiksi tai tavoiksi*, joissa voi olla käytössä eri tulkkausmenetelmiä, esimerkiksi konsekutiivitulkkausta ja prima vista -tulkkausta. Tekstin sujuvuuden vuoksi lyhyempi muoto 'tulkkaus' tai 'tulkki' on myös monesti käytössä ja viittaa juuri asioimistulkkaukseen tai asioimistulkkiin.

'Läsnäolotulkkauksen' (esim. Karinen ym. 2020) rinnalla käytetään samasta asiasta nimitystä 'lähitulkkaus' (esim. Isolahti 2016; SKTL 2021a). Läsnäolotulkkaus tai lähitulkkaus, "jossa tulkki on muiden viestintäosapuolten kanssa samassa (– –) voidaan toteuttaa joko

kasvokkain tai tilaan sijoitetuissa tulkkauskojeissa” (Tieteen termipankki 2021a). Tulkkauskojeiden käyttö liittyy yleensä konferenssitulkkaustilanteisiin, jossa tulkkaus toteutetaan simultaanisti, mutta siinäkin tulkki on läsnä paikalla. Etätulkkaus, ”jossa vähintään yksi osapuolista on fyysisesti eri paikassa ja kuva- ja ääniyhteydessä muihin viestintäosapuoliin (– –) voi toteutua puhelin- tai videoyhteyden välityksellä” (Tieteen termipankki 2021b).

Suomen kielen ’dialogitulkkaus’ viittaa vuorovaikutustilanteen luonteeseen, eli keskusteluun ja vuorottelevaan eli konsekutiiviseen tulkkausmenetelmään. Samoin englannin *dialogue interpreting* on Masonin (2008, 81) mukaan yleiskäsite, jossa ei viitata tiettyyn toimintaympäristöön, vaan siinä yhdistävä tekijä on kanssakäymisen muoto. Phelanin (2001, 12) mukaan *bilateral* tai *liaison interpreting* -nimitystä käytetään epämuodollisissa keskusteluissa, liiketapaamisissa tai asioimistulkkauksessa eli *community interpreting* -tilanteissa. Kaikissa mainituissa tilanteissa tulkki tulkaa kahdelle tai useammalle ihmiselle käyttäen kahta kieltä (mts. 12).

Puhuessaan asioimistulkkauksesta ruotsalaisen yhteiskunnan kontekstissa Wadensjö (2002 [1991], 355) käyttää tulkista nimitystä *dialogue interpreter* (ruotsiksi *dialogtolk* tai *kontakttolk*) ja rinnastaa nämä käsitteet englannin *community interpretingiin*. *Community interpretingin* kanssa rinnakkainen käsite taas on *public service interpreting* (De Pedro Ricoy 2009, 1).

Tässä tutkielmassa joissakin kohdissa käytetyllä ilmaisulla ’primääriset viestijät tai puhujat tai viestintäosapuolet’ tarkoitetaan asioimistilanteen osapuolia, esimerkiksi viranomaista ja hänen asiakastaan, muun muassa Wadensjöön (1998) nojaten. Yksikieliseen tilanteeseen verrattuna erona on se, että osapuolet tarvitsevat tulkkia, jolloin asioimistilanteen viestinnästä tulee kolmen osapuolen keskeistä. Asiakkaita tai viranomaispuolen edustajia voi myös olla tilanteessa useampia.

2.2 Asioimistulkkauksen toimintaympäristö

Asioimistulkkauksen avulla turvataan kielellisen tasa-arvon toteutuminen esimerkiksi sosiaali-, terveydenhuolto- ja kouluviranomaisiin liittyvissä asioinneissa, kun yhteinen kieli puuttuu. (SKTL 2013; SKTL 2020.) Asioimistulkkauksesta säädetään Suomessa useassa laissa, mutta vain yleisluontoisella tasolla. Lait ovat: ulkomaalaislaki, hallintolaki, kielilaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä laki potilaan asemasta ja

oikeuksista. Pohjimmiltaan oikeus tulkkaukseen nojaa perustuslakiin, joka takaa kaikille Suomessa pysyväisluontoisesti asuville yhtäläiset oikeudet. (Koskinen ym. 2018, 10.)

Koskisen ym. mukaan (2018, 11) onnistunut ja osaava asioimistulkkaus edistää viranomaisten työn sujuvuutta, luotettavuutta ja mielekkyyttä, ja samalla koko yhteiskunnan demokratiaa, oikeusturvaa ja tasa-arvoa. Koskinen ym. (2018, 11–12) korostavat, että kaikki tulkattuun keskusteluun osallistuvat ovat tulkin asiakkaita. Viranomaisen tarvitsee tulkkia työnsä toteuttamiseen ja oikeusturvansa varmistamiseksi. Vaikka vieraskielinen asiakas ei kokisikaan tulkille olevan tarvetta, voidaan viranomaisella katsoa olevan velvollisuus tilata tulkki siitä huolimatta. (Salo, 2007, 494.)

Nykyisenlaisen asioimistulkkauksen järjestelmä juontaa 1990-luvulle. Silloin oli tarve perustaa kunnallisia tulkikeskuksia tukemaan pakolaisten ja muiden maahanmuuttajien sijoittumista kuntiin. (Laalo-Ristilä 2013, 161–162.) Ajan myötä näiden kunnallisten organisaatioiden rinnalle on perustettu lukuisia eri kokoisia kielipalveluyrityksiä, ja osa kunnallisista tulkikeskuksista on yhdistetty ja yhtiötetty (esim. Rautavuoma 2018, 335). Vaikka peruspalveluiden järjestämisvastuu on julkisella sektorilla, palveluita tuottavat muutkin kuin julkiset tahot. Tällaisiin palveluihin kuuluvat myös viranomaisten käyttämät tulkki- ja käännöspalvelut. (Määttä ym. 2014, 96.)

Työ- ja elinkeinoministeriön teettämän selvityksen mukaan aktiivisesti asioimistulkin ammatissa toimivia henkilöitä olisi noin 1 000, mutta heidän määränsä arvellaan olevan todellisuudessa suurempi. Tyypillistä asioimistulin työlle on se, että hän tekee toimeksiantoja usealle tulkkeja välittävälle yritykselle ja lukuisille tulkkauksen tarvitsijoille. (Karinen ym. 2020, 58.) Tulkkien ja tulkkeskusten tai kielipalveluyrityksen suhteessa on monia muotoja: tulkki voi toimia työsuhteessa kuukausipalkkaisena työntekijänä, ottaa vastaan toimeksiantoja verokortilla toimivana freelancerina, työskennellä omalla toiminimellä tai olla jonkin muun yrityksen palkkaama työntekijä ja alihankintasuhteessa tulkkeskukseen (Määttä ym. 2014, 96). Vastaavasti tulkin tarvitsijapuolella asioimistulkin tilaaja on usein eri henkilö kuin tulkin välityksellä toimiva viranomainen, ja palvelun maksaja on monesti vielä kolmas taho.

Asioimistulkkienväisessä ympäristössä onkin monenlaisia toimijoita. On syytä muistaa, miksi tulkkaus- ja käännöspalveluita tuotetaan: ilman sitä tietyltä asiakasryhmältä palvelu jäisi kokonaan saamatta. (Rautavuoma 2018, 342.) Asioimistulkkaus saatetaan toisaalta mieltää

vain vieraskielisen henkilön tarvitsemaksi erityispalveluksi eikä nähdä, että tulkkauspalvelu on myös instituutioiden ja viranomaisten työn edellytys (Koskinen ym. 2018, 11).

Suomessa asioimistulkkauksen ammattitutkintoon johtavaa koulutusta järjestetään yhdessä ammattikorkeakoulussa ja kolmessa ammatillisessa oppilaitoksessa. Lisäksi asioimistulkkauksen alalle voi hankkia osaamista yliopistoissa osana tiettyjä tutkinto-ohjelmia. (Karinen ym. 2020, 45–46.) Täydennyskoulutusta on tarjolla vaihtelevasti eri puolilla maata (mts. 50–51). Mäntyranta (2018, 295) kuvailee asioimistulkin ammattitutkintokoulutuksen tärkeimpiä anteja. Koulutuksessa omaksutaan perustiedot Suomen yhteiskunnan järjestelmistä, opetellaan hallitsemaan erilaiset käytännön tilanteissa tarvittavat tulkkaustaidon osa-alueet sekä sisäistetään alan eettiset periaatteet. Lisäksi osallistujien tulee kohentaa kielitaitoaan molemmissa työkielissään. (Mts. 295.) Kun tulkki aloittaa työelämässä, hänen asiantuntijuutensa kasvaa vähitellen enkulturaation kautta, eli sosiaalisessa vuorovaikutuksessa (Tommola 2006, 183; Choroszewicz ym. 2018, 259). Koulutuksen kautta tulkille kertyy ammatillista itsetuntoa, jota tarvitaan muiden ammattikuntien kanssa toimiessa – erityisesti silloin, kun tulkkia vaaditaan tekemään jotain tulkin rooliin kuulumatonta (Choroszewicz ym. 2018, 260–261).

2.3 Tulkkauslajin keskeisiä piirteitä

Edellä kuvatut, ammatissa tarvittavat valmiudet antavat viitteitä siitä, miten monipuolista osaamista ammatissa tarvitaan, kielen ja kulttuurien hallitsemisen ohella. Asioimistulkki työskentelee esimerkiksi sosiaali- ja terveystalouden tai poliisin ja oikeusjärjestelmän ympäristöissä, jolloin hänen pitäisi osata soveltaa kulloiseenkin tulkkaustoimeksiantoon sopivaa tulkkausmenetelmää ja hallita moninaisiin työympäristöihin liittyvä kieli ja toimintatavat (Opetushallitus 2020). Mason (2001, ii) mainitsee erilaiset kielenkäytön tavat eri tulkkaus-konteksteissa. Tulkki ratkoo jatkuvaa ongelmanratkaistutehtävää, kun kuuntelee ja tulkkaa vuorotellen esimerkiksi todistajaa ja syyttäjää oikeudessa tai turvapaikanhakijan ja maahanmuuttoviranomaisen välistä keskustelua. Osapuolten puhumisen tavat voivat erota toisistaan suuresti. Mason kutsuu näitä ”kilpaileviksi diskursseiksi”. (Mts. ii.) Asioimistulkille se on arkipäivää.

Asioimistulkkauksessa käytetään useimmiten konsekutiivi- eli peräkkäistulkkausta tai kuiskaustulkkausta, ja tulkkaus voidaan toteuttaa kasvokkain tai etätulkkauksena, jolloin tulkki osallistuu tilanteeseen puhelin- tai videoyhteyden välityksellä. (SKTL 2020.) Myös

simultaanitulkkausta voidaan käyttää. Silloin tulkkaustapana on usein juuri kuiskaustulkkaus. Asioimistulkki puhuu tulkkaustilanteessa kaikkien läsnäolijoiden suulla, käyttäen molempia työkieliään puheen vuorottelun mukaan. Rautavuoma (2018, 339) toteaa, että kielenvaihtoja voi yksittäisen tulkatun keskustelun aikana tulla jopa useita kymmeniä. Vuoronvaihdot edellyttävät tulkilta kahden työkielen aktiivista hallintaa, koska kieli vaihtuu taajaan. Kahden työkielen hallintaan sisältyy myös kulttuurinen tietämys eli miten asiat ilmaistaan kyseisissä kielissä ja kulttuureissa, mikä auttaa myös ennakoimaan ja havaitsemaan mahdollisia väärinymmärryksiä (esim. Hale 2007, 17).

Tulkkaustilanteissa voi tulla eteen erilaisia kirjallisia materiaaleja kuten asiakirjoja, joita tulkki lukee ja samalla tulkaa toiselle kielelle. Tekstejä myös tuotetaan tulkkaustilanteen aikana (Määttä ym. 2014, 95). Yleisesti ennakkotietojen saaminen tulkkauksen aiheesta tukee tulkin valmistautumista toimeksiantoon. Tosin esimerkiksi asioimistilanteeseen tulevan asiakkaan tietoturva voi olla syynä siihen, ettei tulkki saa kaikkia tarvitsemiaan tietoja etukäteen (Karinen ym. 2020, 31).

Työskennellessään puhuttujen ja kirjoitettujen tekstien kanssa erilaisiin elämänalueisiin liittyvissä tilanteissa, monenlaisten ammattikuntien kanssa, joka läsnäolo- tai etätulkkaustapoja käyttäen, asioimistulkki on tulkatuissa vuorovaikutustilanteissa Angelellin (2008, 150) toteamuksen mukaan merkittävä osapuoli, jonka toiminnalla voi olla vaikutusta tilanteen lopputulokseen. Tulkin toimijuus ja vaikutusvalta liittyy esimerkiksi siihen, millainen pääsy toisilla osapuolilla on tietoon tai miten nämä voivat tarttua tarjolla oleviin tilaisuuksiin (mts. 150). Tulkin toiminta vaikuttaa siis myös toisten osapuolten toimijuuden toteutumiseen. Baraldi (2012, 323) toteaa, että kun yksilöllä on mahdollisuus puhua omaa kieltään tulkin välityksellä, antaa se hänelle edellytykset kertoa asioistaan omalla tavallaan ja toteuttaa henkilökohtaista toimijuuttaan.

Ammattimaista tulkkia sitoo eettinen säännöstö. Suomen kääntäjien ja tulkkien liiton asioimistulkin ammattisäännöstössä mainitaan puhuttujen ja viitottujen kielten tulkit, kirjoitustulkit ja puhetta tukevien ja korvaavien menetelmien tulkit, joita kaikkia säännöstö koskee. Siinä edellytetään, että asioimistulkki on tulkkaustilanteessa ”täysin puolueeton ja riippumaton”. (SKTL 2021a, 1.) Häneltä edellytetään siten myös kykyä arvioida, millaisia toimeksiantoja hän ei voi ottaa hoitaakseen, mikäli olisi tulkkaustilanteen osapuolten, aiheen tai mahdollisten seurausten vuoksi jollain tapaa esteellinen. Tulkkia sitoo salassapitovelvollisuus. Se koskee kaikkia seikkoja, jotka tulevat hänen tietoonsa joko toimeksiantoon

valmistautuessa, itse tulkkaustilanteessa ja tai sen jälkeen. Viimeisin säännöstö huomioi myös etätulkkauksen, jonka toteuttamiseen tulkille annetaan ohjeita. (SKTL 2021a.) Niihin palataan myöhemmin luvussa 3, jossa käsitellään joitakin asioimistulkin toimijuuden taustalla olevia tekijöitä.

2.4 Viestintäkompetenssi

Tässä yhteydessä näkökulma on asioimistulkin viestintäkompetenssissa, jota hän tarvitsee työtilanteissaan. Niissä yhtenä tekijänä on kulttuurienvälisyys. On syytä pitää mielessä, että kulttuurienvälisessä vuorovaikutuksessa tarvittavan viestintäkompetenssin määrittelyt ovat itsessään riippuvaisia siitä, mihin kulttuuripiiriin kuuluva asiantuntija niitä on muotoillut (Dai & Chen 2014, 3). Yleisesti viestintäkompetenssista on todettu, että olennaista ei ole vain se, miten ihminen toimii viestintätilanteessa, vaan myös millaista tietämystä hänellä on vuorovaikutuksesta ja miten motivoitunut hän on viestimään toisille (esim. Horila 2020, 166). Myös yksilöiden synnynnäiset ominaisuudet, kuten temperamentti, osaltaan ohjaavat sitä, mihin yksilö viestintätilanteessa huomionsa kiinnittää (Bodie 2011, 314–315). Ihmisten väliseen viestintäprosessiin ja samalla myös kuuntelemiseen katsotaan vaikuttavan kognitiiviset (mielen sisäiset tiedon käsittelyyn liittyvät) ja behavioraaliset (näkyvään käyttäytymiseen liittyvät) tekijät (Janusik & Imhof 2017, 80). Eli yksilön kuuntelemiskäyttäytymistä voidaan selittää sekä hänen hankkimansa tietämyksen että hänen tilanteisiin kytkeytyvän käyttäytymisensä kautta (esim. Bodie 2011). Ihmisten vuorovaikutuksessa eri kulttuuripiireistä tulevilla on erilaisia viestinnän hahmottamisen tapoja. Esimerkiksi suomalaisia pidetään informaatioväliseen keskittyviä viestijöinä (Ala-Kortesmaa 2015a, 35–36). Myös kuuntelemiskäyttäytymiseen on liitetty kulttuurien välisiä eroja, ja niiden tutkimiseen on kehitetty välineitä (Välikoski ym. 2005; Janusik & Imhof 2017). Tutkielman luvussa 4 luodaan katsausta kuuntelemiseen ilmiönä.

Tulkin roolin on hahmotettu olevan kahtalainen: hän toimii viestien kääntäjänä (*translating*) ja samalla osaltaan myös viestintätilanteen koordinaattorina (*co-ordinating*) primääristen keskustelijoiden välillä (Wadensjö 1998, 105). Tulkin huomion voi siis sanoa ikään kuin liukuvan tulkattavan tekstin (puheen) ja vuorovaikutuksen toimivuuden välillä (mts. 145–146). Tilanteet, joissa tulkki työskentelee, saattavat olla monikerroksisia, ja osapuoliakin voi olla paljon paikalla, kuten Vuori (2013) on kuvaillut: asiakas tai useampia asiakkaita, työntekijä tai viranomainen, tai useampia, ja tulkki. Tällöin esimerkiksi puheen suuntaa-

miseen pitää tulkin kiinnittää huomiota, joten katseella, asennolla ja eleillä on merkitystä (mts. 143). Tulkki hoitaa montaa tehtävää samanaikaisesti ja limittäin. Hän kuuntelee ja havainnoi, prosessoii puhetta, tuottaa tulketta ja samalla monitoroi omaa puheettaan, seuraa keskustelun ja tilanteen kulkua, tarvittaessa puuttuu puheenvuorojen pituuteen tai muuten vaikuttaa vuorotteluun. Lisäksi tilanteisiin voi liittyä erilaisia jännitteitä. (Mason 2001, i.)

Tulkatuissa vuorovaikutustilanteissa ei ehkä aina ole selvää, onko tilanteen osapuolilla samansuuntainen käsitys tilanteen tai tehtävän tavoitteesta, johon tapaamisessa pyritään (Roy 2000, 5). Osapuolilla voi olla erilaisia ennakkotietoja ja odotuksia asiointitilanteeseen liittyen. On Masonin (2001) mainitsemia erilaisia puhumisen tapoja, diskursseja, joita tulkin pitää nopealla tahdilla tulkata molempiin kielisuuntiin. Tekijänä tilanteessa on siis viestinnällinen kompleksisuus, sekä tulkin kannalta myös ammatillisuuden, professionaalisuuden aspekti.

Professionaalisilla eli ammatillisiin tilanteisiin liittyvillä viestintäsuhteilla tarkoitetaan suhteita, jossa ”toinen osapuoli on tietyn alan tai toiminnan asiantuntija tai ammattilainen suhteessa toiseen osapuoleen” (Gerlander & Isotalus 2010, 6). Niissä ammatillisuutta tuotetaan ja rakennetaan Gerlanderin ja Isotaluksen (mts. 4) mukaan sen tehtävän tai tavoitteen kautta, johon kyseisessä viestintäsuhteessa pyritään tai jota siinä toteutetaan. Tulkatuissa vuorovaikutustilanteissa on läsnä kontekstin tuoma tehtävä, eli vaikkapa poliisikuulustelu tai psykoterapiaistunto. Instituutio, jossa toimitaan, määrittää keskustelijoiden rooleja ja keskustelun tavoitetta (ks. esim. Paananen 2018, 37–38), mutta tulkki on jossain määrin riippuvainen myös asiakkaansa kanssa työskentelevän toisen alan ammattilaisen omista vuorovaikutuksen käytännöistä ja yksilöllisistä viestimisen tavoista. Lisäksi tulkatuissa vuorovaikutustilanteissa asioimistulkki edustaa omaa ammatillisuuttaan ja on professionaalisessa viestintäsuhteessa viranomaiseen. Yhtä lailla tulkin voi katsoa olevan professionaalisessa viestintäsuhteessa myös viranomaisen vieraskieliseen asiakkaaseen.

Tulkatussa asioimistilanteissa on kuvattu esiintyvän epäsymmetriaa esimerkiksi viranomaisen ja tämän vieraskielisen asiakkaan välillä. Tällä viitataan epätasaisesti jakaantuneeseen valtaan. (Mason 2001, ii; Viljanmaa 2020, 72.) Sama tosin pätee myös ”tavallisiin” yksikielisiin vuorovaikutustilanteisiin. Osapuolilla voi olla erilaista tietämystä ja osaamista, heidän näkökulmansa vuorovaikutukseen eroavat toisistaan, minkä lisäksi osapuolilla on erilaisia oikeuksia ja velvollisuuksia vuorovaikutukseen osallistumisen suhteen. Kaikki tämä tuo osapuolten välille epäsymmetrisyyttä. (Linell & Luckmann 1991, Gerlander & Isotalus 2010, 8 mukaan.) Kun mainitaan oikeudet ja velvollisuudet, lähestytään jo toimijuutta eli sitä,

millaiset tosiasialliset kyvyt ja mahdollisuudet osapuolilla on saada oikeutensa toteutumaan ja velvollisuutensa täytettyä. Toimijuuteen perehdytään enemmän tutkielman luvussa 3.

Asioimistulkin viestintäkompetenssin yhteydessä olisikin hyödyllistä tarkastella tulkin toimijuutta, joka osaltaan antaa hänelle mahdollisuuksia turvata toimintansa edellytykset, jotta hän todella voisi käyttää viestintäkompetenssiaan työtilanteissaan ”vahvempien ja vakiintuneempien ammattien” (Koskinen ym. 2018, 16) tai toisin sanoen ”professioammattien” (Choroszewicz 2018, 259–260) edustajien kanssa, asioimistilanteen kulttuuriset tekijät huomioiden. Osiossa 3.4 näitä tekijöitä tarkastellaan lähemmin. Kuuntelemista, joka voidaan nähdä viestintäkompetenssin osa-alueena, tarkastellaan lähemmin luvussa 4.

3 TOIMIJUUS

Luvussa 3 kuvataan toimijuutta ensin yleisesti ja sitten käänös- ja tulkkausalan ammatillisessa kontekstissa. Lopuksi täydennetään luvussa 2 esitettyä asioimistulkin työn piirteiden kuvausta erittelemällä joitakin tulkin toimijuuden tekijöitä.

3.1 Toimijuudesta yleisesti

”Toimijuus on yhteisöllisessä toiminnassa syntyvää yksilön identiteetin ja kulttuurisiin malleihin perustuvaa toimintavalmiutta, joka voi olla sekä yksilöllistä että yhteisöllistä”, määrittelevät Määttä, Kinnunen ja Rautavuoma (2014, 90). Toimijuutta määrittää aina yhteiskunnallinen konteksti eli kulloisetkin kulttuuriset, taloudelliset ja aineelliset olosuhteet (Eteläpelto 2017, 183). Bandura (2001) selittää toimijuutta (*human agency*) sosio-kognitiivisen teorian viitekehyksessä, jossa se saa kolme muotoa: henkilökohtainen toimijuus (*direct personal agency*), muiden valtuuksien varassa oleva toimijuus (*proxy agency*) ja kollektiivinen eli sosiaalisen rakenteen kautta säädely toimijuus (*collective agency*) (Bandura 2001, 1)¹. Yksilön toimijuuden tunnusmerkkejä ovat tavoitteellisuus eli intentionaalisuus, tulevaisuuteen suuntautunut ajattelu, itsesääteily sekä oman toiminnan reflektointi. Ihmisen käsitys pystyvyydestään on toimijuuden ydintä; näkeekö yksilö mahdolliseksi vaikuttaa itseensä ja ympäristöönsä. (Bandura 2001, 6–11.) Yksilön toimijuus siis ilmenee aina jossakin sosiokulttuurisessa ja aineellisessa ympäristössä, jossa toimijuutta määrittävät tietyt rajoitteet ja resurssit (Eteläpelto ym. 2013, 61). Toimijuus edellyttää ihmiseltä omia valmiuksia toimia, mutta lisäksi ympäristön on oltava sellainen, että se tarjoa tosiasiallisia toimintamahdollisuuksia (Määttä ym. 2014, 90).

Eteläpellon (2017, 183–184) mukaan toimijuus voidaan ymmärtää eri tavoin erilaisista kulttuuritaustoista, kielellisistä käytännöistä ja yhteiskunnallisista olosuhteista käsin. Yhteistä kuitenkin näyttää olevan ymmärrys siitä, että toimijuus kytkeytyy ihmisen aktiiviseen osallistumiseen, mikä käsittää esimerkiksi työolosuhteisiin vaikuttamisen, niiden muuttami-

¹ Banduran toimijuuden termien suomennoksissa on käytetty lähteinä: Ala-Kortesmaa, Sanna 2015b. Ammatillinen kuunteleminen oikeudellisessa kontekstissa. *Prologi. Puheviestinnän vuosikirja 2015*. Jyväskylä: Prologos ry, 166–173. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/48782/1/Ala-Kortesmaa.pdf>.

Fagerlund, Sanna 2016. *Toimijuus heikossa työmarkkinatilanteessa. Kertomuksia työelämästä*. Tampereen yliopisto, pro gradu -tutkielma. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:uta-201606211966>.

sen, kehittämisen, uusien ideoiden esille tuomisen tai kriittiset kannanotot vallitseviin työoloihin (mts. 184). Toimijuusnäkökulma voi tuottaa tietoa tekijöistä, jotka auttavat yhtä lailla yksilöitä kuin organisaatioitakin kehittymään (Paloniemi & Goller 2017, 470). Seuraavassa tarkastellaan toimijuutta tarkemmin ammatillisessa kontekstissa.

3.2 Ammatillinen toimijuus

Eteläpelto ym. (2013, 60) esittävät, että nykyisen työelämän toimijuuden ja ammatillisen identiteetin kuvaukseen tarvitaan ”yksilökeskeinen sosiokulttuurinen” näkökulma. Ammatillisen toimijuuden (*professional agency*) määritelmässä yksilön sisäiset tekijät ja kulloinkin toimintaympäristö tunnustetaan erillisinä, mutta tiiviisti toisiinsa nivoutuneina tekijöinä toimijuuden taustalla (Taulukko 1). Taulukon suomennokset ovat tutkielman tekijän laatimia.

Taulukko 1. Yksilökeskeisen, sosiokulttuurisen ammatillisen toimijuuden määritelmä ja elementit (Eteläpelto ym. 2013, 61).

Ammatillinen toimijuus, <i>professional agency</i>	
<p>Ammatillista toimijuutta on se, kun ammatissa toimivat yksilöt ja/tai yhteisöt käyttävät kykyään vaikuttaa, tekevät valintoja ja ottavat kantaa tavalla, jolla on vaikutusta heidän työhönsä ja/tai heidän ammatti-identiteettiinsä.</p>	
Työympäristön sosiokulttuuriset tekijät (<i>socio-cultural conditions of the workplace</i>)	Ammatissa toimivat yksilöt (<i>professional subjects</i>)
<ul style="list-style-type: none"> • materiaalinen ympäristö, <i>material circumstances</i> • konkreettiset esineet ja rakennelmat, <i>physical artefacts</i> • valtasuhteet, <i>power relations</i> • työkulttuurit, <i>work cultures</i> • keskustelun tavat, <i>discourses</i> • yksilöiden asemat, <i>subject positions</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • ammatti-identiteetti (sitoutuneisuus, ihanteet, vaikuttimet, kiinnostuksen kohteet, tavoitteet), <i>professional identity (commitments, ideals, motivations, interests, goals)</i> • ammattiin liittyvä tietämys ja kompetenssi, <i>professional knowledge and competencies</i> • työhistoria ja -kokemus, <i>work history and experience</i>

Näkökulmassa otetaan huomioon myös yksilön työhistoria ja kertyneet taidot sekä jatkuva oppiminen työtehtävissä ihmisen elämänkaaren aikana, eikä katsota vain nykyhetken resursseja. (Eteläpelto ym. 2013, 60–61.) Subjektikeskeisessä sosiokulttuurisesta näkökulmasta toimijuus ymmärretään aina tiettyyn tarkoitukseen tähtäävänä. Se nojaa pitkän ajan kuluessa muotoutuneisiin sosiokulttuurisiin (yhteiskunnallisiin ja kulttuurisiin) olosuhteisiin sekä materiaalisiin olosuhteisiin. Nämä taustatekijät tarjoavat toimijuudelle resursseja mutta myös rajoittavat sitä. (Eteläpelto 2017, 199.) Yksilön toimijuuden katsotaan muuttuvan ajan kuluessa, tai erilaisten yhteiskunnallisten elämänolojen myötä (Paloniemi & Goller 2017, 475).

Tarve tällaiselle toimijuuden hahmotukselle on syntynyt tutkijoiden mukaan siitä, että yksilöiden näkökulmasta epävarmuus työelämässä lisääntyy samalla kun työyhteisöjen tuki työtä tekeville yksilöille vähenee; vaaditaan uran luomista yksilösuorituksena (Eteläpelto ym. 2013, 60). Ammatillista toimijuutta edellytetään erityisesti työhön liittyvässä oppimisessa, oman ammatti-identiteetin muokkaamisessa sekä tilanteissa, joissa työyhteisössä kehitetään jotakin uutta (mts. 62).

Jos ihminen on estynyt toteuttamasta toimijuuttaan ammatissaan, on se Eteläpellon ym. (2013, 62) mukaan jopa riski hänen terveydelleen ja saattaa heijastua negatiivisesti myös muiden elämänalueiden hallintaan.

3.3 Toimijuuden tarkastelua käänntieteessä

Sosiologiset tutkimusnäkökulmat ovat saaneet näkyvyyttä käänntieteen piirissä, kun kiinnostus kääntäjien ja tulkkien rooleihin on lisääntynyt. Samalla toimijuudesta (*agency*) on tullut suosittu aihe tutkimuksessa. (Kinnunen & Koskinen 2010, 5.) Tätä monitahoista aihetta on siis käsitelty käänntieteen piirissä, mutta Kinnunen ja Koskinen (mts. 6) pohtivat myös, että kirjoittajat ovat usein laiminlyöneet määrittelyn, miten he 'toimijuuden' ymmärtävät. Toimijuutta on käsitelty käänntieteen piirissä eksplisiittisesti mainiten, tai tutkija on voinut käyttää tarkastelussaan muita käsitteitä, mutta hänen tarkastelunäkökulmassaan näkyy yhteyksiä toimijuuden aspektiin.

Seuraavassa esimerkkejä toimijuutta koskevista käänntalan tutkimuksista: Käänntalan ammattilaiset alihankkijoina verkostomaisissa tuotantorakenteissa, tutkimuksen painotus kääntäjien näkökulmassa (Abdallah 2012); miten teoria, säännöt ja käytännöt kohtaavat

asioimistulkkauksen moninaisissa toimijuuksissa Suomen kontekstissa (Määttä ym. 2014); tulkin toimijuus ja *habitus* turvapaikanhakuprosessiin liittyvissä tulkkausissa (Inghilleri 2005); toimijuus oikeustulkkauksen kontekstissa (Kinnunen 2010). Toimijuutta sivutaan myös asioimistulkin affektiivista ja ruumiillista pääomaa käsittelevässä artikkelissa (Koskinen 2018), jossa lähtökohtana on tulkatussa vuorovaikutuksessa tarvittava tilanneherkkyys ja tietoisuus kulttuurisista eroista ja kielellisistä valinnoista (mts. 160). Vik-Tuovinen (2012) on tarkastellut tulkkauksen käytänteiden kehittämistä toimintatutkimuksen näkökulmasta, ja sen osansa tulkkiin vaikuttamisen mahdollisuuksia alan toimijoiden verkostossa.

Seuraavassa tarkastellaan tarkemmin joitakin asioimistulkkkeihin ja asioimistulkkkaus-tilanteisiin liittyviä toimijuuden tekijöitä.

3.4 Asioimistulkin toimijuuden tekijöitä

Seuraavien tekijöiden valintaan on vaikuttanut, mitä tekijä on arvioinut kiinnostavaksi, ja on myös huomioitu, millaiset teemat olivat mukana haastatteluaineiston keruussa (ks. Liite 3)

Asioimistulkkauksen ammattikuntaa Suomen kontekstissa on kuvattu tähänastisen tutkimuksen perusteella asemaltaan hitaasti vahvistuvaksi ammattikunnaksi, jonka piirissä työskentelee sekä koulutettuja että kouluttamattomia tulkkeja (Koskinen ym. 2018, 16). Ammattilaisten asemaa kuvataan epävakaaksi ja ristiriitaiseksi. Asioimistulkin ammatille on luonteenomaista, että siinä työskennellään asemaltaan vahvempien ja vakiintuneempien ammattikuntien kanssa. (Mts. 16.)

Asioimistulkit joutuvat siis sovittamaan omaa toimintaansa muiden alojen ammattilaisten toimintaan (Määttä ym. 2014, 91). Tulkkaustilanteissa eri instituutioiden käytänteet ja kielenkäyttötavat asettavat rajoitteita tulkin toimijuudelle (mts. 94). On esitetty, etteivät asioimistulkit useinkaan olisi tietoisia toimijuudestaan ja ylipäätään toimijuuden seurauksista (Angelelli 2008, 151). Määttä ym. (2014, 95) mukaan tämä voi johtua toimijuuden moniulotteisuudesta, sillä tulkin toimijuutta yksittäisessä tulkkaustilanteessa voidaan tarkastella niin monesta näkökulmasta: ammattietiikan, yleisesti vallitsevien moraaliarvostusten sekä tulkin oman ammattitaitokäsityksen ja muille toimijoille syntyvän ammattitaitokäsityksen kannalta.

Mäntyranta (2018, 289) puhuu asioimistulkin tilanneanalyysistä tulkkaustilanteessa ja toteaa, että mitä paremmin tulkki on etukäteen hahmottanut tulkkaustilanteen päämäärän ja sen, mistä sen kaltaisissa asioimistilanteissa yleensä keskustellaan ja miksi, sitä paremmat edellytykset hänellä on tehdä tulkkausratkaisujaan. Suurin osa tilanneanalyysistä tapahtuu kun tilanne on jo käynnissä, silloin kun tulkki kuuntelee puhujaa ja valmistautuu tulkkaamaan (mts. 289).

Inghilleri (2005, 72) on esittänyt että asioimistulkkaustilanteita voi kuvata – Pierre Bourdieun ajatuksiin nojaten – epävarmuuden tiloiksi (*zones of uncertainty*). Ne olisivat jonkinlaisia sosiaalisia välitiloja. Wadensjö (2008, 47) puolestaan on huomauttanut asioimistulkkauksen olevan mukana sellaisissa sosiaalisissa tilanteissa, joita on toistaiseksi tarkasteltu perusteellisemmin muissa kuin kielitieteessä, esimerkiksi sosiaalitieteissä sekä laki- ja lääketieteen tutkimuksessa.

Asioimistulkin toimijuuteen on katsottu vaikuttavan muun muassa tulkin työkielet ja sukupuoli sekä toimeksiantojen aiheet. Tulkkille palkan maksavalla taholla on myös vaikutusta. (Määttä ym. 2014, 93.) Vik-Tuovinen (2012, 9) on pohtinut eri tahoja, joiden toimilla on vaikutusta tulkkaustilanteeseen ja yleisesti toimintaan tulkkauksen alalla. Näitä ovat ainakin: tulkit itse, tulkkien ammattijärjestöt, tulkkien toimeksiantajat, asiakkaat, viranomaiset, kouluttajat ja tutkijat (mts. 10). Seuraavassa tarkastellaan esimerkkejä asioimistulkin toimijuuden tekijöistä.

3.4.1 Ammatin normit ja säännöt

Tulkkien toimijuutta rakentavat liittojen kehittämät ammattisäännöt, kuten Suomen kääntäjien ja tulkkien liiton julkaisema Asioimistulkin ammattisäännöstö (SKTL 2021a). Sen laatimisessa ja päivittämisessä on ollut osallisena useita alan järjestöjä ja toimijoita (SKTL 2021a, 9). Määttä ym. (2014, 90) mukaan säännöt selventävät asioimistulkkien ammatillisia toimintaoikeuksia tulkkeja koskevan lainsäädännön ollessa puutteellinen. Kun tulkin työtä tekeville on määritelty oikeuksia, miten toimia suhteessa tulkatun tilanteen muihin osapuoliin, vahvistaa se ammattiryhmän jäsenten henkilökohtaista, yksilöllistä toimijuutta (mts. 92).

Angelelli (2008, 158) puolestaan toteaa yhdysvaltalaisen tutkijan näkökulmasta ja terveydenhuollon tulkkauksiin liittyen, että olisi epärealistista odottaa ammattiliittojen ja tulkkien yksin

ratkovan tulkin rooliin ja heihin kohdistuviin odotuksiin liittyvät moninaiset käytännön kysymykset. Hän peräänkuuluttaa vahvempaa yhteistyötä alan liitojen, niissä toimivien tulkkien sekä alan tutkimusta tekevien kesken, jotta tulkkien ammatillisuutta voitaisiin vahvistaa (mts. 158). Tämä tehtävä vaatii kollektiivista eli sosiaalisen rakenteen kautta säädeltyä toimijuutta (*collective agency*), jossa keskeistä on se, onko tietyllä ihmisryhmällä tai yhteisöllä luottamusta yhteiseen kykyyn saavuttaa haluttuja tavoitteita (vrt. Bandura 2001, 14).

Työelämän kokemuksen kertyminen voi olla yhtenä tekijänä ammattisäännösten tulkitsemisessa. Pitkään alalla toiminut tulkkausten ammattilainen osaa soveltaa ammatillisia normeja joustavasti, kun taas alalla aloitteleva saattaa ottaa ne kirjaimellisesti (Koskinen 2018, 183). Tässä tulkin yksilöllinen toimijuus (*direct personal agency*) tulee esiin (vrt. Bandura 2001). Viljanmaan (2018b, 156) mukaan tulkkaustilanteisiin liittyykin aina tulkin henkilökohtainen kehitysprosessi, jonka aikana tämän käsitykset oikeista toimintamalleista voivat muuttua.

Erialaisten tulkkausmuotojen (läsnäolo- ja eri etätulkkausmuotojen) osuutta säännöstoissa huomioidaan vaihtelevasti. Asioimistulkin ammattisäännöstö on päivitetty alkuvuodesta 2021, ja etätulkkaus huomioidaan nyt ohjeissa. Vuodelle 2016 päivätyissä Oikeustulkin eettisissä ohjeissa (SKTL 2016) etätulkkaukseen liittyviä mainintoja ei vielä ole, kuten ei myöskään Asiakkaan työkalupakissa (SKTL 2021b). Jälkimmäinen ohjeistaa tulkkausten tarvitsijoita, millaisia asioita tulee ottaa huomioon tulkkauspalvelua hankittaessa.

3.4.2 Teknologiavälitteisyys

Edellä on kuvattu, miten moninaisista ulkoisista ja sisäisistä tekijöistä asioimistulkin työnkuva rakentuu. Tulkki saattaa olla fyysisesti samassa tilassa muiden tulkkaustilanteen osapuolten kanssa tai käyttää tulkkaukseen viestintäteknologiaa, kuten puhelinta ja videoyhteyttä. Tällä voi olettaa olevan osuutta siihen, millaisiksi tulkin toimintamahdollisuudet kulloinkin tosiasiallisesti muodostuvat. Työ- ja elinkeinoministeriön teettämässä selvityksessä asioimistulkkausten nykytilasta (Karinen ym. 2020) todetaan, että tulkkausmuodon valinnan taustalla vaikuttavat hankintatavat ja kilpailutukset. Läsnäolotulkkausten hankkimista voivat rajoittaa myös saatavuus ja sen isommat taloudelliset kustannukset (mts. 57).

Etätulkkaus on määritelty tulkkausmuodoksi jossa ”vähintään yksi osapuolista on fyysisesti eri paikassa ja kuva- ja ääniyhteydessä muihin viestintäosapuoliin ja joka voi toteutua puhelin- tai videoyhteyden välityksellä” (Tieteen termipankki 2021b). Isolahden (2016, 75) määritelmässä kiteytetään etätulkkaus tilanteeksi, jossa ”tulkki ja/tai yksi tai kaikki osallistujat ottavat osaa tulkattuun keskusteluun etäyhteyksien kautta”. Osiinsa purettuna etätulkkaukseksi katsottaviin tilanteisiin kuuluisivat: tilanteet, joissa tulkki ja kaikki osallistujat *tai* tulkki ja yksi tilanteen osallistujista *tai* tulkki ja kaikki tilanteen osallistujat ovat etäyhteyden avulla vuorovaikutuksessa. *Tai* jos tulkki on läsnä tulkkauspaikassa mutta yksi tai useampi tilanteen osallistujista ottaa osaa tulkattuun keskusteluun etäyhteyksien avulla. Tämän määritelmän mukaan variaatio etätulkkaustilanteiden järjestämistavoissa on suurta, eikä käsite ’etätulkkaus’ näytä kertovan kovin tarkasti, miten osapuolet, tulkki mukaan lukien, ovat sijoittuneena suhteessa toisiinsa.

Asioimistulkin ammattisäännösten (SKTLa 2021) perusteella tulkille kertyy useita velvoitteita liittyen etätulkkaustilanteisiin, ja jokin oikeuskin: tulkin on selvitettävä, millaisia tietotekniikkaa toimeksiannon toteuttamisessa tarvitaan ja varmistaa, että hän hallitsee niiden käytön; jos tulkilla ei ole riittävä osaamista tai sopivaa laitteistoa, toimeksiantoa ei pidä ottaa vastaan. Tulkki huolehtii omien tietoliikenneyhteyksiensä toimivuudesta ja niiden tietoturvasta. Muut tulkatun tilanteen osapuolet ovat vastuussa omistaan. Jos puheenvuorot ovat pitkiä tai osapuolet puhuvat päällekkäin tai jos ilmenee teknisiä ongelmia, ja tulkille tulee näistä syistä vaikeuksia välittää viestit tarkasti, on hänellä silloin oikeus keskeyttää puhuja ja ottaa tulkkausvuoro. Tulkin on myös huolehdittava siitä, etteivät ulkopuoliset henkilöt voi päästä havainnoimaan mitään osaa etätulkkaustilanteesta. (SKTL 2021a, 2–5.)

Karinen ym. (2020, 61) esittävät, että tulisi laatia kansallinen suositus ohjaamaan viranomaisia heidän harkinnoissaan tulkkauspalvelujen tilaamiseen liittyen. Suosituksessa määriteltäisiin ohjenuoria, missä asioimistilanteissa voitaisiin käyttää etätulkkausta (eri muodoissaan) ja missä tilanteissa läsnäolotulkkaus olisi suositeltavampi vaihtoehto (mt.).

3.4.3 Roolikäsitteet ja näkyvyys

On hyvä huomata, että kun tutkimuksissa tarkastellaan asioimistulkkirooleja ja tulkkaus-tilanteen eri osapuolten käsityksiä niistä, samalla sivutaan toimijuutta. Albi-Mikasa (2020, 106) arvioi, että monien ammattitulkkiroolien näkökulmasta toimijuus (*agency*) merkitsisi

joustavaa roolien hyödyntämistä käytännön tilanteissa, riippuen toimeksiannon luonteesta ja tilanteeseen vaikuttavista muista seikoista. Eri tilanteissa se voi ilmetä aktiivisempana tai passiivisempana käyttäytymisenä (mts. 106).

Tulkin toimijuutta on rinnastettu myös tulkin 'näkyvyyteen' eli esitetty toimijuuden osoituksiksi sellaisia tulkin tekoja, joiden johdosta hän tulee näkyväksi tulkkaustilanteissa, kuten: Itsen esittely tulkatun tilanteen toisille osapuolille, jolloin tulkki asemoi itsensä osapuoleksi (Metzger 1999; Roy 2000; Wadensjö 1998); keskinäisen viestinnän sääntöjen määrittely, esim. puheen vuorotteluun liittyen (Roy 2000); yhteenvedot, termien tai käsitteiden selittäminen (Davidson 2000); puhutun viestin rekisterin muutokset tulkin toimesta (Angelelli 2008, 151).

Asioimistulkin ammattisäännöstössä tulkin asiantuntemusta esitetään siten, että tulkki tilanteessa määrittelee tulkkauksen edellytyksiä toisille osallistujille ja tarvittaessa puuttuu käytännön järjestelyihin (SKTL 2021a, 7). Voidaan ajatella tulkin toimijuuden olevan sitä, että hänellä on kykyä tarkastella viestintätilannetta analyttisesti "ulkopuolelta" ja ilmaista muille tulkatun tilanteen osapuolille oman näkökulmansa ja käsityksensä perustellusti (Määttä ym. 2014, 92).

Tulkkien strategiat, miten toimia tai olla toimimatta ammatillisten normien mukaan eettistä harkintaa vaativissa työelämän tositalanteessa, vaihtelevat tilannekohtaisesti ja yksilöllisesti tulkkien rooliymmärryksen tai arvojen perusteella (Viljanmaa 2018a, 34–36). Paananen (2018, 33–34) esimerkiksi puhuu asioimistulkkien taipumuksesta, koulutustausta riippumatta, mukautua lääkärin vastaanoton institutionaaliseen kehykseen, mikä ehkä säästää vastaanoton aikaa, mutta voi vääristää potilaan ja lääkärin suhdetta. Asioimistulkin on kuitenkin vaikea olla täysin näkymätön, sillä keskustelu lääkärin vastaanotolla on luonteeltaan dialoginen ja sosiaalinen (mts. 34). Paananen (2019, 71–72) toteaa empiiriseen aineistoonsa perustuen, että tulkin läsnäolo tai äänessäolo ei välttämättä keskitä toisten osapuolten huomiota tulkkiin, vaan nämä voivat kohdistaa katseensa toisiinsa ja näin tarkkailla toistensa kehollisesti ilmaistua viestintää.

Koskinen (2018, 183–184) painottaa ammatillisen harkintakyvyn kehittämistä osana asioimistulkkien koulutusta sen sijaan, että tulkkeja ohjattaisiin noudattamaan valmiiksi muotoiltujen toimintamalleja. "Omakohtainen eettinen pohdinta on todellisen ammatillisuuden edellytys", toteaa Koskinen (mts. 184).

3.4.4 Kuormitustekijät

Asioimistulkin työn kuormittavuutta voidaan pitää yhtenä tulkin toimijuuteen liittyvänä tekijänä. Sen lisäksi, että tulkkaus on aina kognitiivisesti kuormittavaa, työ tuo mukanaan muitakin henkisesti kuormittavia seikkoja. Työtehtäviä voi olla hankala ennakoita, ja tekniset ongelmat etätulkkauksessa voivat aiheuttaa stressiä. Lisäksi tulkkaustilanteisiin voi liittyä ahdistavia asiasisältöjä tai osapuolten välisiä jännitteitä (Määttä ym. 2014, 94; Määttä ym. 2019, 196). Wadensjö (1998, 194), joka on tutkinut asioimistulkkiin ja primääristen osapuolten vuorovaikutuksen dynamiikkaa, kehottaa tulkkeja valmentautumaan konflikteja sisältäviin asioimistilanteisiin. Niissä tulkki toisaalta auttaa riiteleviä osapuolia pääsemään vuorovaikutukseen toistensa kanssa, mutta samalla hänen tulisi olla tietoinen näiden oikeudesta ilmaista asioitaan riitelemällä ilman, että tulkki puuttuisi siihen (mts. 195).

Tulkin työkielet osaltaan vaikuttavat siihen, millaisten toimeksiantojen parissa ja minkälaisissa toimintaympäristöissä hän työtään tekee, koska eri kulttuureista tulevilla maahanmuuttajilla on erilaisia palveluntarpeita (Määttä ym. 2014, 93). Joidenkin työkielten myötä tulkille voi tulla eteen paljon tilanteita, joissa käsitellään vieraskielisen asiakkaan sodan ja väkivallan kokemuksia (mts. 94). Tulkkaustilanteessa tulkki joutuukin kuulemaan ja käsittelemään erilaisia tunteiden ilmaisuja ja kohtaamaan omia tunteitaan (Viljanmaa 2018b, 153; Määttä 2018). Tulkin tulee kuitenkin pyrkiä hallitsemaan omat tunteensa työtilanteissa (Viljanmaa 2020, 5). Joissakin tilanteissa voi olla tarpeen suojella tulkkia ja välttää ruumiillisia riskejä, jopa väkivallan uhkaa (Koskinen 2018, 180).

Raskaiden tilanteiden aiheuttama kuormitus jää usein tulkin yksin käsiteltäväksi, sillä monelta puuttuu ympäriltään työyhteisö (Määttä ym. 2019, 196). Tulkkipalveluja välittävät tahot ottavat tulkkauksen psyykkisen kuormittavuuden kyllä vakavasti, mutta Määttä ym. (2019, 204) mukaan tulkeille ei ole riittävästi tarjolla säännöllistä työnohjausta resurssien puutteen vuoksi. Tulkki kollegan kanssa puhuminenkin voi auttaa, mutta asioimistulkin ammattisäännöstöön kirjattu ehdoton vaitiolovelvollisuus (SKTL 2021a, 4) osaltaan rajoittaa tulkkiin mahdollisuutta antaa toisilleen vertaistukea. (Koskinen 2018, 181.)

Omana kuormituksen lähteenään voi pitää työehtoihin ja tulkkauspalvelun järjestämiseen liittyviä seikkoja, joihin tulkeilla itsellään on rajalliset mahdollisuudet vaikuttaa. Työ- ja elinkeinoministeriön tuoreesta selvityksestä (Karinen ym. 2020) ilmenee, että tulkit kokevat työolonsa ja työehtonsa suhteellisen heikoiksi. Monen tulkin mielestä yksittäisellä tulkilla ei

ole riittävää mahdollisuutta olla määrittelemässä töitään ja niistä maksettavia korvauksia. Moni kokee myös omaavansa liian vähän neuvotteluvaraa, kun työehdoista sovitaan toimeksiantaja välittävien yritysten kanssa. (Mts. 58.) Tiedot perustuvat noin 200 asioimistulkkaa kattaneeseen kyselyyn, eivätkä siten täysin edusta koko ammattikuntaa (mts. 13). Alalla toimivien huoli työnteon oloista ja niiden osuudesta asioimistulkkauksen laatuun sai valtakunnallista näkyvyyttä keväällä 2021 päivälehdessä työelämäosiossa ilmestyneen artikkelin (Salomaa 2021) sekä sitä kommentoivan mielipidekirjoituksen (Çıtır ym. 2021) muodossa. Esillä olivat esimerkiksi lyhyellä varoitusajalla välitettävät puhelimitse tehtävät etätulkkaukset, niin kutsutut pikatulkkaukset.

Aiemmin (ks. 3.2) esitelty ammatillisen toimijuuden malli (Eteläpelto ym. 2013; Eteläpelto 2017) tarjoaisi mahdollisesti välineen tarkastella asioimistulkkauksen ammattilaisia ja työympäristöjä kokonaisuutena kaikkine välineineen, ihmisineen ja valtasuhteineen, jotka ovat osallisena tulkkauksen toteuttamisessa. Tämän tutkielman laajuuteen sellainen tarkastelu ei mahdu, mutta malli on ollut tärkeässä osassa luomassa taustaa aineiston hankinnalle ja tarkastelunäkökulmalle.

4 KUUNTELEMINEN

Kuunteleminen on moniulotteinen ilmiö, joka on saanut lukuisia määrittelyjä. Useasti käytetty määritelmän mukaan ”kuunteleminen on prosessi, joissa kielellisiä ja/tai nonverbaaleja sanomia vastaanotetaan, niistä rakennetaan merkityksiä ja vastataan niihin” (ILA 1996, 4). Ala-Kortesmaan (2015a, 21) mukaan kuunteleminen tulisi ymmärtää itsenäisenä kompleksisena ilmiönä sen sijaan, että se luokiteltaisiin pelkästään viestintäkompetenssiin kuuluvaksi osa-alueeksi.

Erilaisia kuuntelemisen hahmotuksia ja malleja tarvitaan erilaisten viestinnällisten kontekstien tarkastelua varten. Yhteen määritelmään ei ole edes tarpeen pyrkiä, vaan kuuntelemisen tutkimuksessa voidaan kohdentaa huomio kulloiseenkin kontekstiin ja sen kannalta oleelliseen kuuntelemisen prosessin osaan (Worthington & Bodie 2018, 11).

Yleisellä tasolla kuuntelemisessa on kognitiivinen, affektiivinen ja behavioraalinen ulottuvuus. Se koostuu seuraavista prosesseista: (a) **Affektiiviset** prosessit eli kuuntelijan asenteet kuuntelemista kohtaan, ja myös tarkkaavaisuuden suuntaamiseen liittyvä motivaatio; (b) **behavioraaliset** prosessit eli käyttäytyminen kuuntelemistilanteessa, vastaaminen sanallisen ja sanattoman viestinnän keinoin, esimerkiksi nyökkäily ja lisäkysymykset joilla osoittaa kuuntelevansa ja joista toiset saavat näkyviä viitteitä siitä, että vastapuoli kuuntelee; (c) **kognitiiviset** eli sisäiset tiedolliset prosessit, joiden avulla on mahdollista suunnata tarkkaavaisuutta, ymmärtää, tulkita merkityksiä ja arvioida sisältöjä. (Halonen ym. 1998; Worthington & Bodie 2018, 3–7.)

Spunt (2013, 62) erittelee kuuntelemista hahmottaen siinä puhutun viestin ymmärtämisen rinnalla kaksi sosio-kognitiivista prosessia. Näillä on hänen mukaansa todennäköisesti osuutta tehokkaaseen kuuntelemiseen. Ensimmäinen prosessi liittyy siihen, *miten* puhuttu viesti on ilmaistu, eli siinä havainnoidaan puheen ohella ilmenevää nonverbaalista käyttäytymistä, kuten viestintäkumppanin kasvoniilmeitä. Toisessa prosessissa huomio on siinä, *miksi* sanotaan eli siinä arvioidaan puhuttua viestiä ja nonverbaalista ilmaisua kokonaisuutena ja tehdään päätelmiä esimerkiksi viestintäkumppanin mielentilasta. (Mts. 62.) Aivokuvantamisen perusteella *miten* ja *miksi* -prosessit näyttäisivät olevan käynnissä vuorotellen (mts. 67). Imhofin (2010, 103) mukaan myös esimerkiksi keskustelukumppanin pään nyökkäysten seuraaminen näyttää tukevan puheen hahmottamista. Miten eri aistikanavia on vuorovaikutustilanteessa käytössä on siis merkityksellistä viestin vastaanottamisen kannalta.

Tässä luvussa esitellään kaksi kuuntelemisen hahmotusta, jotka havainnollistavat ilmiötä taitonäkökulmasta sekä konstruktivistisen paradigman osana. Lopuksi käsitellään kuuntelemista ammatillisessa kontekstissa, erityisesti asioimistulkkauksen alalla.

4.1 Taitonäkökulma

HURIER-malli keskittyy kuuntelemisen taitoon. Se on behavioristinen malli, eli siinä korostuu kuunteleminen käyttäytymisessä havaittavana ilmiönä (Brownell 2010, 142).

Mallin avulla on mahdollista ensin hahmottaa ja sitten parantaa kuuntelemisen valmiuksiaan. Kirjainyhdistelmä muodostuu sarjasta toisiinsa limittyviä toimintoja: kuuleminen (*Hearing*), ymmärtäminen (*Understanding*), muistaminen (*Remembering*), tulkinta (*Interpreting*), arviointi (*Evaluating*) ja vastaaminen (*Responding*). (Brownell 2018 [1996], 14–16.)

Toiminnoista kuuleminen liittyy äänten ja äänteiden tarkkaan kuulemiseen, mihin vaaditaan tarkkaavaisuuden kohdentamista ja keskittymistä. Ymmärtämiseen tarvitaan intrapersonaalista (sisäistä) prosessointia, sanaston omaksumista ja kykyä kysyä tarkoitukseen sopivia kysymyksiä. Muistamisen merkitys kuuntelemisessä liittyy ihmisen muistiin varastoituihin tietoihin ja kokemuksiin. Ne ennakoivat, miten ihminen vastaanottaa ja järjestee kuuntelemistilanteessa havaitsemaansa tietoa. Tulkinnassa huomio on viestintätilanteen kokonaisuudessa ja kontekstissa, siinä tarvitaan myös puhujan näkökulmaan asettumista. Arvioinnissa on kyse siitä, että kuunteleminen pohjaa aina yksilölliseen näkökulmaan. Kuuntelijan aiemmillä kokemuksilla, asenteilla, arvostuksilla ja yksilöllisillä taipumuksilla on osuutta viestien ja viestintätilanteen arvioimiseen. Vastaamisella tarkoitetaan HURIER-mallissa sitä, että osaava kuuntelija pystyy ottamaan huomioon ja valitsemaan sopivan tavan vastata puhujalle nonverbaalin ja/tai kielellisen palautteen keinoin. (Brownell 2018 [1996].)

Lisäksi sisäiset ja ulkoiset tekijät vaikuttavat kuuntelemiseen eri tilanteissa. Näitä tekijöitä Brownell kutsuu kuuntelemisen suodattimiksi (*listening filters*). Kun suodattimet tiedostaa, voi oppia ennakoimaan niiden mahdollisia vaikutuksia. Yksilön rooli organisaatiossa, asenteet, aiemmat kokemukset, arvot ja ennakkoluulot ovat tällaisia suodattimia (Brownell 2018 [1996], 16.) Näihin kuuntelemiseen ja havainnointiin vaikuttaviin tekijöihin palataan alaluvussa 4.3.

Eri kulttuureissa sopivana pidettyä kuuntelemiskäyttäytymistä arvioidaan eri tavoin, mikä tulee ottaa huomioon monikielisissä viestintätilanteissa. Erityisen tarkkaa huomiota on syytä kiinnittää nonverbaaliseen palautteeseen, omaan ja toisten. Jos kuuntelijalta puuttuu tietoisuus siitä, että kuuntelemiskäyttäytymisessä saattaa olla kulttuurisidonnaisia eroja, voi se johtaa virheellisiin arvioihin viestintäkumppanista ja vaikeuttaa vuorovaikutusta. (Imhof 2003b, 364–365.)

HURIER-malli luotiin aikanaan käytännön tarpeeseen apuvälineeksi kuuntelemisen tekijöiden ja prosessien hahmottamiselle. Tietoisuus omasta kuuntelemisesta onkin siinä osaavammaksi oppimisen edellytys. Siihen tarvitaan siis metakognitiota, jonka Lundsteen (1993, 106) määrittelee ”tietoisuudeksi omasta kognitiivisesta suorituksesta ja sen muuttamista tätä tietoisuutta hyödyntämällä”. Metakognitio tuo paremmat mahdollisuudet itsesäätelyyn kuuntelemistilanteissa. Tosin kuuntelijan arvio viestintätilanteen tärkeydestä osaltaan ohjaa sitä, miten paljon kuuntelemiseen panostetaan. (Wolvin 2010, 22–23.)

Asioimistulkeilla ammatillinen kuunteleminen ja sen säätelyä on mahdollista oppia työtilanteissa kertyneen kokemuksen avulla (Ala-Kortesmaa 2015a; Viljanmaa 2020). Selin-Grönlund (2007, 5) on pohtinut oppimista tulkkauksen kontekstissa yhteisöllisenä prosessina, joka edellyttää ”omien tietojen ja taitojen näytteille asettamista. Tulkki tuo kesken-eräisyytensä tulkkaustilanteessa kaikkien nähtäväksi, kuultavaksi ja arvioitavaksi.”

4.2 Konstruktivistinen näkökulma

Konstruoinnin eli rakentamisen vertauskuvaa on käytetty paljon sosiologiassa, kulttuurin tutkimuksessa sekä kasvatustieteessä (Miettinen 2000, 276). Ihminen nähdään aktiivisena tiedon rakentajana eikä vain passiivisena vastaanottajana (mts. 279). Viestintätieteissä laajan vaikutuksen saavuttaneen konstruktivismin teorian kehitti Delia kollegoidensa kanssa Yhdysvalloissa 1970-luvulla (Littlejohn & Foss 2005, 118). Delialainen konstruktivismi perustuu oletukseen, että ihmisillä on henkilökohtaiset konstruktiojärjestelmänsä ja että he hahmottavat sosiaalista todellisuutta niiden kautta (mt.). Kognitiivinen konstruktivismi tarkastelee sitä, miten yksilö käsittelee ja strukturoi tietoa oppiessaan. Samalla tunnistetaan, että tiedon rakentamisessa myös vuorovaikutus muiden ihmisten kanssa on tärkeää. (Miettinen 2000, 276.) Tietorakennelmista eli konstruktioista muodostuu ihmisen mieleen laajempia tulkinnallisia skeemoja. Skeemoissa tiedot ja kokemukset ovat järjestyneenä

isompiin kategorioihin. Ihmisen mielessä asiat saavat merkityksensä tällaisten (yksilöllisen) kategorioiden avulla. (Littlejohn & Foss 2005, 119.)

Skeemateoriaa kuvataan tärkeäksi kuuntelemisen tutkimukselle. Skeemojen ajatellaan siis olevan tiedon säilytyspaikkoja, joten ne liittyvät muistiin ja siihen, miten muistista valikoidaan, tulkitaan ja palautetaan mieleen tietoa. Tämä on olennaista myös kuuntelemisen prosessissa. Ihmisellä on skeemoja monilta elämän alueilta. (Edwards & McDonald 1993, 61.) Esimerkiksi mitä kehittyneemmät viestinnän tulkintaan liittyvät skeemat ihminen omaa, sitä kykenevämpi hän on tunnistamaan erilaisia ominaisuuksia muissa sekä asettumaan toisen asemaan (*perspective taking*). (Littlejohn & Foss 2005, 119–120.)

Burleson määrittelee kuuntelemisen tulkinnalliseksi prosessiksi, jossa käsitellään ja suhteutetaan kulloiseenkin kontekstiin sitä, minkä katsomme olevan toisen ihmisen intentionaalista viestintää (Burleson 2011, 30). Konstruktivistisesta näkökulmasta kuunteleminen on toisten ihmisten viestintäkäyttäytymisen tulkitsemista, tavoitteena ymmärtää toisen käyttäytymisen merkityksiä ja mahdollisia seurauksia (mts. 42).

Viestinnän piirissä konstruktivismiin avulla kuvaillaan ennen kaikkea yksilöllisten kognitiivisten ominaisuuksien vaikutusta vuorovaikutustaitoihin (Burleson 2011, 28). Tulkin työtä tarkastellessa tulee esille myös kulttuurin osuus tiedon hahmottamisessa. Erilaisilla tiedon rakenteeseen, ajatteluun ja identiteetteihin liittyvillä seikoilla voi olla osuutta kuuntelemiseen, ja eri kulttuuripiireillä on todettu olevan osuutta näihin. (Janusik ja Imhof 2017, 81.)

Kognitiivinen kompleksisuus (*cognitive complexity*) kuuluu konstruktivismiin keskeisiin käsitteisiin. Sen ajatellaan aina kytkeytyvän johonkin tiettyyn elämän osa-alueeseen. Jos kyse on vuorovaikutuksesta, silloin tarkoitetaan erityisesti havainnoinnin ja viestinnän erottelukykyä, jonka ajatellaan luovan ihmiselle edellytyksiä muodostaa monimutkaisia viestejä ja kohdentaa viestejään paremmin tilanteen mukaan. Kognitiivisesti kompleksisilla ihmisillä olisi näin ollen paremmat mahdollisuudet viestiä tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti. (Littlejohn & Foss 2005, 119.) Kognitiivisen kompleksisuuden suhde tehokkuuteen suoriutumiseen ei kuitenkaan ole yksioikoinen, sillä tilannetekijät vaikuttavat siihen, miten paljon erottelukykyä tarvitaan. Joissakin tilanteissa ”liian” erottelukykyinen tiedon prosessointi voi siis heikentää suoriutumiskykyä. (Woznyj ym, 2020, 17.)

4.3 Ammatillinen näkökulma

Kun halutaan tarkastella ammatillisiin tilanteisiin liittyvää kuuntelemista, kuuntelemisen hahmotuksiin on tehtävä täydennyksiä. Yleisen tason kuuntelemisosaamisen kuvaus, jossa huomioidaan kognitiiviset taidot, affektiivinen kapasiteetti ja kuuntelemiseen liittyvät käyttäytymismallit (vrt. Halone ym. 1998) ei ole riittävä. Ala-Kortesmaan mukaan kuuntelemisosaamiseen kuvaukseen on otettava mukaan ammatilliset viestintäsuhteet, kulttuurinen tarkastelu (organisaatiokulttuuri ja kansalliset kulttuurit), eri ammateissa tarvittavat viestintätaidot, dialoginen kuunteleminen ja henkilökohtainen ja kollektiivinen toimijuus. (Ala-Kortesmaa 2015a; 2015b, 170.) Näiden elementtien sisältö voi vaihdella ammattien mukaan, mutta ammatillinen kuuntelemisosaaminen rakentunee samoin, ammatista riippumatta (Ala-Kortesmaa 2015b, 170). Floydin (2010) esittämästä dialogisesta kuuntelemisesta Ala-Kortesmaa (2015b, 171) toteaa, että siinä kuuntelijalta ei vaadita omien tunteiden sivussa pitämistä, vaan henkilökohtaisen näkökulman mielessä pitäminen on osa dialogista kuuntelemista ja mukana kuunnellun viestin tulkinnaissa. Juristien työssä tämä palvelee heidän ammatillista vuorovaikutustaan, mutta tulkin ammatissa vaatimukset ovat erilaiset.

Tulkeille kuunteleminen on ensinnäkin edellytys reagoinnille ja vastaamiselle, eli toisin sanoen tulkkaamiselle (Viljanmaa 2020, 510). Omia reaktioita ja näkökulmia ei ole suotavaa näyttää tulkkaustilanteessa (ks. esim. SKTL 2021). Tulkkaustilanteen osapuolilla voi kuitenkin olla toisistaan eroavia käsityksiä siitä, miten viestinnällisiä tavoitteita pyritään tilanteessa saavuttamaan ja millä keinoin näitä intentioita ilmaistaan. (Roy 2000, 5.) Wadensjö (2002 [1991], 368) tiivistää dialogitulkin asemaa kuuntelijana näin: tulkin täytyy työssään jatkuvasti arvioida, miten puhujat tarkoittavat viestinsä ja miten he haluavat viestinsä tulevan ymmärrettäviksi, ja kuka puhujan näkökulmasta on se, jonka ymmärrettäväksi viesti on tarkoitettu.

Mäntyrannan (2018, 289) mukaan tulkeille olisi hyödyksi pohtia etukäteen tulkattavan asioimistilanteen asettamia vaatimuksia, kuten sitä, millaisia tavoitteita osapuolilla voi olla tilanteeseen tullessaan, ja mihin kohtaan asiakaspalvelu- tai viranomaisprosessia kohtaaminen sijoittuu. Asioimistilanteisiin liittyy kulloisenkin paikan institutionaalinen agenda, totunnainen ja ehkä myös lainsäädännön velvoitteista juontuva asioiden käsittelyn tapa, joka osaltaan ohjaa osapuolten toimintaa keskustelussa (esim. Paananen 2018, 39). Se voi ohjata myös tulkin kuuntelemista. Angelelli (2008, 149) huomauttaa, että asioimiskohtauksissa

kukin osapuoli tuo tilanteeseen uskomuksensa ja asenteensa, mikä heijastuu vuorovaikutukseen, ja tulkkiin tämä pätee yhtä lailla.

Englund Dimitrova ja Tiselius (2016, 203) keskittyvät tutkimuksessaan tulkkauksen kognitiiviseen puoleen. He käyttävät käsitettä 'monitorointi', joka heidän mukaansa on keskeinen osa asioimistulkkausprosessia. Tulkki monitoroi kuunnellessaan ja myös oman tulkkauspuheenvuoronsa aikana. Silloin, kun joku primäärisistä puhujista on äänessä, tulkki ensinnäkin tarkkailee miten itse ymmärtää puhuttua, toiseksi vertaa puhuttua aikaisempaan tulkkauspuheenvuoroonsa. Hän siis prosessoi samalla sitä, näyttääkö hänen aiemmin tulkkaamansa viesti tulleen aiotulla tavalla ymmärretyksi. Kolmanneksi tulkki monitoroi muisti- ja prosessointikapasiteettiaan, jotta voi tarvittaessa keskeyttää puheenvuoron ja tulkata. (Mts. 203–204.) Itse äänessä ollessaan tulkki seuraa paitsi omaa, senhetkiselä kielellä tuottamaansa puhetta, myös samalla vertailee puhettaan primäärisen puhujan äskeiseen puheenvuoroon. Lisäksi hän seuraa primääristen keskustelijoiden verbaalisia tai nonverbaalisia reaktioita tulkkauksen aikana. (Mts. 204.) Tällaiset erilaiset palauteilmaisut antavat keskustelun osapuolille vihjeitä puhuttujen (ja tulkattavien) kokonaisuuksien keskeneräisyydestä ja tulkkauksen etenemisestä (Paananen 2018, 54). Paananen (2019, 72) on tutkimusaineistostaan havainnut, että tulkki voi tulkatessaan jäljitellä keskustelijoiden eleitä ja näin ilmentää heidän viestiään myös kehollisesti. Aineisto on terveydenhuollon tilanteista kerättyä. Tulkin kehollisen osallistumisen voidaan nähdä tukevan monikielistä vuorovaikutusta ja myös luottamuksen syntymistä itse tulkkausta kohtaan. (Mts. 72.)

Viljanmaa (2020, 510) hahmottaa dialogitulkin ammatillisen kuuntelemisen neljästä vaiheesta koostuvana jatkumona (*In-Prozess-Phase*), joka kattaa itse tulkkaustilanteen: havainnointivaihe, prosessointivaihe sekä reaktiovaiheet I ja II. Reaktiovaiheista ensimmäinen viittaa tulkin välittömiin reaktioihin kuuntelemisen aikana ja jälkimmäinen on tulkkeen tuottamista reaktiona kuuntelemiseen (mts. 407). Lisäksi tilannetta edeltävä ja sen jälkeinen vaihe ovat osa tulkin kuuntelemisen kokonaisuutta. Viljanmaan hahmotuksen taustana on hyödynnetty muun muassa aktiivisen empaattisen kuuntelemisen mallia, *Active Empathetic Listening* (AEL), joka on Comerin ja Drollingerin (1999) kehittämä (Viljanmaa 2020, 28; Bodie & Fitch-Hauser 2010, 81).

Tutkimuksessa tulee havainnollisella tavalla esiin, miten tulkit mukauttavat kuuntelemistapaansa tilanteen mukaan. Tämä tapahtuu osin tietoisesti ja osin tiedostamatta (Viljanmaa 2020, 498). Asioimistulkin kuuntelemisen kompetenssissa keskeinen asia on se, että tulkki

osaa harkita, millainen kuuntelemiskäyttäytyminen missäkin tilanteessa on tehokkainta ja asianmukaisinta. Harkinnassa huomioidaan tilanteen institutionaaliset tai muut sillä hetkellä vuorovaikutuksen kannalta merkitsevät tekijät sekä osallistujat. (Mts. 509.)

Asioimistulkkien työskentelyn paikat vaihtelevat suuresti (Liite 4), niin myös kuuntelemisen olosuhteet. Imhof (2003, 212) käyttää ilmaisua ”kuuntelemisen ekologia” ja pitää tärkeänä tarkastella kuuntelemisympäristöjä kokonaisvaltaisesti, erilaiset tilannetekijät ja tehokkaan kuuntelemisen kanssa kilpailevat ärsykkeet huomioiden. Jos tilanteessa on muita tekijöitä, jotka vievät paljon kuuntelijan huomiota, kuuntelijalle ei enää jää riittävästi resursseja erotelukykyiseen kuuntelemiseen. (Burlison 2011, 36–38.) Tässä on yhtymäkohtia Brownellin HURIER-mallissa esittämiin kuuntelemisen suodattimiin (2018 [1996]). Sisäisiä ja ulkoisia kuuntelemisen suodattimia käsitellään laajasti tulkin työn kontekstissa Viljanmaan (2020, 482–484) tutkimuksessa.

Ala-Kortesmaan (2015a) tutkimus osoittaa toimijuuden olevan tekijänä ammatillisen kuuntelemisen kompetenssissa. Kun ihminen kokee kuunnelleensa ammatillisessa tilanteessa tavalla, joka on edistänyt tilanteelle asetettuja tavoitteita, se näyttää lisäävän minäpystyvyyden tunnetta. Tämän seurauksena myös työhyvinvointi paranee. (Mts. 51.) Tutkimuksessaan hän on soveltanut Banduran (2001) sosio-kognitiivista teoriaa juristien kuuntelemiskäyttäytymiseen (Ala-Kortesmaa 2015a, 54).

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä luvussa raportoidaan tutkimuksen toteutusvaiheet. Tutkimuskysymysten jälkeen esitellään aineisto ja sen keruutapa. Seuraavaksi esitellään tutkimusmenetelmä sekä kerrotaan aineiston käsittelyn ja luokittelun vaiheista. Tulosten esittelyosa on jaettu neljään osioon: Tehokas ja toimiva kuunteleminen tulkkaustilanteessa; Kuuntelemisen tavoitteet asioimistulkin työssä; Läsnäolon ja toimijuuden ilmentymiä ja Asioimistulkin toimijuutta tukevia ja horjuttavia tekijöitä.

5.1 Tutkimuskysymykset

Ennen aineiston hankkimista muotoillut ja tutkimusmetodin valintaa ohjanneet tutkimuskysymykset olivat:

TK1: Miten asioimistulkit kuvailevat työympäristöjään ja tehokasta kuuntelemista tulkkaustilanteessa?

TK2: Minkälainen on asioimistulkkiensa kokemus läsnäolo- ja etätulkkausympäristöjen osuudesta kuuntelemiseensa?

TK3: Miten ammatillinen toimijuus, erityisesti kuuntelemisen esteitä kohdatessa, tulee esiin kertomuksissa?

Tutkimuskysymyksiä arvioitiin uudelleen siinä vaiheessa, kun tutkimuksen aineisto oli hankittu ja analyysivaihe alkamassa. Kolmas kysymys sai muodon ”Miten ammatillinen toimijuus tulee esiin kertomuksissa?”. Aineiston valossa painotus esteisiin ei vaikuttanut enää osuvalta. Analyysivaiheessa haluttiin tarkastella tasapuolisesti mahdollisia kuuntelemisen esteitä ja tulkin kuuntelemista edistäviä tekijöitä.

5.2 Aineisto

Seuraavassa kuvaillaan keruumenetelmä ja esitellään, millä tavoin tutkittavat henkilöt on tavoitettu ja valittu. Lopuksi esitellään aineiston koostumus ja laajuus.

Aineiston kuvaus sisältää yhteenvedon haastateltujen kahdeksan henkilön ryhmästä. Heistä esitellään vain se, mikä on katsottu olevan tutkimuksen aiheen kannalta olennaista. Alaluvussa 5.3.2 esitellään yksilölliset ja anonymisoidut tunnisteet, jotka näkyvät tulosten esittelyssä sitaattien ohessa. Niistä lukijaa saa näkymää, millainen tulkki kulloinkin on äänessä.

5.2.1 Aineiston keruumenetelmä

Tutkielman laadullinen aineisto on kerätty haastatteluilla ja taustatietokyselyllä. Koko aineisto on kerätty tutkittavilta itseltään. Kahdeksaa asioimistulkkia haastateltiin helmikuussa 2021 etäyhteydellä Zoom-palvelun avulla, kutakin yksittäin ja noin tunnin ajan. Haastattelut tehtiin suomeksi. Käytössä oli video- ja ääniyhteys. Koronaepidemian vuoksi kasvokkain toteutetuista tapaamisista pitäydyttiin.

Haastattelusaatetta (Liite 1) lähetettiin erilaisille organisaatioille, mm. Suomen kääntäjien ja tulkkien liitolle, tulkikeskuksille ja asioimistulkkien ammattitutkintokoulutusta tarjoaville organisaatioille. Nämä tahot edelleen välittivät kutsua asioimistulkeille, joista 12 otti yhteyttä. Haastatteluun valikoitui asioimistulkkia, jotka tekevät molempia läsnäolo- ja etätulkkauksia ja työskentelevät tällä hetkellä osa- tai kokoaikaisesti asioimistulkkinä. Yksi työkielistä tuli olla suomi.²

Ennen haastattelua osallistujat täyttivät suppean taustatietokyselyn internetpohjaisessa Forms-sovelluksessa. Kysely palveli valmistautumista haastatteluihin puolin ja toisin ja tarjoaisi tarvittaessa aineksia analyysin tueksi. Perustietojen, kuten työkokemuksen ja tavallisimpien tulkkauskontekstien, selvittäminen kyselyllä myös vähensi tarvetta käyttää haastatteluaikaa niihin. Kyselyssä oli 11 monivalinta- ja vapaasti täytettävää kysymystä (Liite 2). Keskimääräinen vastaamisaika oli kahdeksan minuuttia.

² Lämpimät kiitokset kaikille kiinnostuksensa ilmaisseille tulkeille ja erityisesti haastatteluihin osallistuneille.

Haastattelu oli rakenteeltaan puolistrukturoitu haastattelu, jossa oli kolme pääteemaa ja niiden alla useita kysymyksiä. Aiheet ja niiden käsittelyn järjestys pysyi samana kaikissa haastatteluissa (ks. Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Kysymysten (Liite 3) sanoitusta tosin mukautettiin jossain määrin kulloiseenkin keskusteluun sopivaksi. Lisäksi haastattelussa esitettiin yksilöllisiä tarkentavia ja syventäviä kysymyksiä sen mukaan, millaisia asioita haastateltavien kertomuksissa tuli esiin. Mikäli haastateltava kysyi, hän myös sai täsmennystä tai lisätietoa haastattelijalta eli tämän tutkielman tekijältä. Yhden kysymyksen sisältö muuttui hieman haastatteluprosessin aikana, tarkoituksena saada asia kysyttyä havainnollisemmin (ks. Liite 3).

Eräs haastatelluista lähetti heti haastattelun jälkeen sähköpostitse kertomuksen tulkkaus-tilanteesta, joka oli jälkikäteen tullut hänen mieleensä. Teksti on liitetty hänen litteroidun haastattelunsa osaksi.

Haastateltavia informoitiin tietosuojasta yhteydenpidon jokaisessa vaiheessa haastattelu-saateesta lähtien. Lopuksi haastateltaville toimitettiin opinnäytetyön tietosuojailmoitus. Suostumus tutkimuksen osallistumiseksi käsiteltiin ennen haastattelun alkua lukemalla suostumuslomakkeen teksti ääneen ja pyytämällä osallistujan kannanotto siihen. Suostumus tallentui siis haastattelun alkuun. Litteroituja haastatteluja ei tarjottu (ts. ei huomattu tarjota) osallistujille luettavaksi. Se olisi ollut mahdollista pyynnöstä. Aineisto kerättiin ainoastaan tässä opinnäytteessä käytettäväksi.

5.2.2 Keruumenetelmän rajoitukset

Haastattelukutsun välityskanavat vaikuttivat siihen, keitä tavoitettiin, ja kutsun saaneiden oma kiinnostus aiheeseen varmasti vaikutti osallistumiseen. Voitaneen sanoa, että kaikilla haastateltavilla oli jonkinlainen kiinnostus aiheeseen. He olivat motivoituneita antamaan tietoja tutkimuksen hyväksi. Erilaisista kanavista tavoitettu jokin toinen asioimistulkkien joukko saattaisi ilmaista tähän joukkoon verrattuna erityyppisiä näkemyksiä ja kokemuksia. Tämä täytyy ottaa huomioon aineistosta saatuja tuloksia tarkasteltaessa.

Haastattelun kestoksi oli asetettu noin yksi tunti. Tämä asetti rajat sille, miten monipuolisesti haastattelun eri teema-alueita käsiteltiin. Kaikkiin haastatteluihin sisältyi samat aihealueet, mutta eri haastatteluissa eri aihealueiden asiaa käsiteltiin vaihtelevan laajuisesti. Aiheiden käsittelyyn ja aineiston muodostumiseen on osuutta myös sillä, miten haastattelija toimii

haastateltavien kanssa. Haastattelu on kaksisuuntainen vuorovaikutustilanne (Hirsijärvi & Hurme 2008, 53).

Haastateltavien kertomat esimerkit ovat kukin tapahtumina ainutkertaisia, mutta niissä saattaa tulkkauksen näkökulmasta ilmetä yhtymäkohtia. Kuitenkin analyysiin saattaa tulla mukaan hyvin uniikkeja tilanteita, jotka toistuvat vain harvoin. Tätä on vaikea arvioida kahdeksalta haastateltavalta keräystä aineistosta. Omakohtaisissa kertomuksissa kuitenkin näkyy palanen todellisuutta, jossa haastatellut asioimistulkit ja heidän palveluaan tarvitsevat toimivat.

5.2.3 Aineiston kuvaus

Haastattelujen äänitallenteet olivat kestoltaan 47–70 minuuttia. Zoom-palvelusta tallennetut äänitiedostot olivat m4a-formaattia, toisella laitteella tehdyt varatallenteet mp3-formaattia.

Kahdeksan haastattelun litteroitu aineisto oli yhteensä 129 sivun laajuinen (11 pt, 1,5 riviväli), yhteensä noin 324 000 merkkipaikkaa. Taustatietokyselyiden kysymyksistä ja vastauksista kertyi materiaalia yhteensä 12 A4-sivua.

Kahdeksasta haastatellusta henkilöstä kolme työskenteli asioimistulkkinä kokoaikaisesti ja viisi osa-aikaisesti. Työkokemusta asioimistulkkauksesta heillä oli 4–34 vuotta. Suomen lisäksi näillä kahdeksalla tulkilla oli yhteensä 10 muuta työkieltä. Edustettuna oli germaanislaavilaisia, suomalais-ugrilaisia ja bantukieliä. Haastatelluista seitsemän työskenteli Suomessa, yksi muussa Pohjoismaassa. Haastateltavien joukossa oli kuusi naista ja kaksi miestä.

5.3 Aineiston analyysi

Tässä osiossa kerrotaan ensin käytetyn haastattelumenetelmän taustasta, joka osaltaan luo edellytyksiä analyysille. Aineiston käsittelyn ja luokittelun kuvauksen jälkeen edetään lopuksi tutkimuksen tuloksiin.

5.3.1 Haastateltavana asioimistulkki

Haastatteluilla tavoittelin asioimistulkkien kuvailuja heidän kohtaamistaan työympäristöistä ja -tilanteista sekä yksilöllisiä näkemyksiä erityisesti kuuntelemisesta ja havainnoinnista

tulkkaustilanteista. Kuunteleminen teemana voi olla vaikeasti hahmotettava, mutta pyrin kysymään aiheesta siten, että se asettuisi haastattelussa osaksi tulkkien työtilanteita.

'Kuuntelemisen' määrittely jätettiin haastattelun aikana tietoisesti esittämättä, koska määrittely olisi ehkä muodostunut tulkkien oman vapaan kerronnan esteeksi. Asioimistulkit kertoivat siis kuuntelemisesta ja havainnoinnista omista lähtökodistaan ja asiantuntemukseensa sekä työelämän kokemukseensa perustuen.

Haastattelussa tulkkia pyydettiin muistelemaan viimeaikaisia läsnäolo- ja etätulkkaus-tilanteita, sillä tuoreiden muistikuvien perusteella kerrottua voidaan pitää luotettavampana (Worthington 2018, 86). Samalla vältettiin ohjailemasta sitä, millaisista tilanteista haastateltavat kertovat. He saivat valita jonkin mieleensä jääneen tilanteen, josta sitten kysyttiin tarkemmin kuuntelemiseen ja havainnointiin liittyen.

Haasteltujen asioimistulkkien ryhmä edustaa tässä työssä ammattikuntaansa tulkattujen tilanteiden asiantuntijoina ja kokijoina. Haastattelussa kiinnostus kohdistui heidän omaamaansa ammatilliseen tietoon, joka syntyy osallistumisesta monenlaisiin tulkattuihin vuorovaikutustilanteisiin. Heitä voi kuvata käytännön kokemusta kartuttaneena toimijaryhmänä (ks. Alastalo ym. 2017, 182), joka omaa asiantuntijuutta asioimistulkkauksen ilmiöstä. Alastalo & Åkerman (2010, 328) mainitsevat asiantuntijahaastattelulle suotavana piirteenä, että haastateltaville annetaan mahdollisuus kertoa ja kuvailla tapahtumia omasta näkökulmastaan, jolloin heillä olisi tilaa määritellä haastattelun vuorovaikutustilannetta. Tässä työssä käytetty aineistonkeruumenetelmä oli puolistrukturoitu haastattelu, kuten aiemmin kuvattiin, mikä asetti verrattain tiukat rajat aiheen käsittelylle. Tarkat kysymykset olivat tarpeen, sillä etsittiin faktoja siitä, mitä tulkkaustilanteissa tapahtuu (Hyvärinen ym. 2021), toki tulkkien näkökulmasta esitettynä.

Haastateltavia lähestyttiin samalla myös työskentelytilanteidensa kokijoina. Kokemuksia voi tutkia empiirisesti vain, jos kokemuksia omaavat henkilöt saadaan kuvailemaan niitä jollain tavalla (Perttula 2005, 140), esimerkiksi haastattelussa. Alkuperäisessä "elämyksellisessä muodossaan" niitä ei voi saada tarkastelun kohteeksi. Kokemuksiin perustuvan aineiston keruussa tilanteeseen ja aineiston kerääjän asennoitumiseen on kiinnitettävä paljon huomiota, sillä ne luovat osallistujalle edellytykset esittää kuvailujansa (mts. 140–141). Ihmisten halu osallistua on ratkaiseva (mts. 153).

Ammatillisen toimijuuden malli (Taulukko 1; Eteläpelto ym. 2013; Eteläpelto 2017), joka esitellään osiossa 3.2, rohkaisi muotoilemaan haastattelukysymykset hyvin konkreettisiksi. Suuri osa on muotoiltu niin, että aihe nivoutuu tulkkauksen paikkoihin ja välineisiin. Konkreettisen lähestymistavan avulla toiveena oli tukea tilanteiden muistiin palauttamista ja siten päästä kuulemaan tulkkien yksilöllisiä kokemuksia. Tässä lähestymistavassa voi nähdä yhteyden myös erääseen teoreettis-metodologiseen viitekehykseen, aineellisen todellisuuden analyysiin, jossa käsitetään elottomat artefaktit toimijoiksi ihmisten ohella (esim. Peteri 2021). Inhimillisten ja ei-inhimillisten toimijoiden verkostoja sitten jäljitetään ja tunnistetaan tutkimuksen keinoin, suhteessa erilaisiin prosesseihin ja toimintoihin (mts.). Tässä tutkielmassa käsitellään tulkkien kokemuksia muun muassa työskentelystä eri paikoissa ja teknologiavälitteisesti, jolloin elottomalla rakennetulla ympäristöllä ja artefakteilla (esim. työvälineillä) on osuutensa työn toteuttamiseen ja siitä syntyviin kokemuksiin sekä tulkkien mahdollisuuksiin toimia itse valitsemallaan tavalla (vrt. Taulukko 1).

5.3.2 Aineiston käsittely ja luokittelu

Aineiston litterointi tehtiin m4a-formaatin äänitallenteiden pohjalta. Aineiston teemoittelu- ja luokitteluvaiheesta lähtien käytössä olivat litteroidut tekstit³. Zoom-tapaamisista muodostuneita ääni- tai videotallenteita tai kyselylomakkeiden vastauksia (Liite 2) ei ollut tarvetta hyödyntää enää siinä vaiheessa.

Aineisto oli melko laaja, vaikka haastateltavia oli vain kahdeksan. Jotta haasteltavien kertomuksia olisi mahdollista tarkastella tutkimuskysymysten valossa, oli tarpeen käyttää haastateltavien kertomusten luokittelun apuna ATLAS.ti-ohjelmaa, joka on laadullisen analyysin tarpeisiin suunniteltu⁴. Ohjelmassa merkitään eli koodataan aineiston tekstikohtia etukäteen suunnitellulla tavalla. Koodausteemojen luomista ohjasivat tutkimuskysymykset ja toisaalta itse aineisto. Kun aineisto oli koossa, oli tarpeen tarkastella tutkimuskysymyksiä (ks. 5.1) uusin silmin ja arvioida, vaikuttivatko kysymyksenasettelut edelleen osuvilta. Piti myös miettiä, mitä kysymyksiä aineistolta kannattaisi ”kysyä” koodausvaiheessa. TK1 ja TK2 ovat yleisluontoisia kysymyksiä ja toimivat koko aineiston tarkastelun taustana. Ne olivat jo täyttäneet tarkoitustaan aineistonhankintavaiheessa. TK3:n alkuperäinen muotoilu oli: Miten

³ Litteroinnissa oli apuna Audacity-äänenkäsittelyohjelma, <https://www.audacityteam.org>.

⁴ <https://atlasti.com>. Tekstien ohella myös video- ja kuvamateriaalia on mahdollista koodata ohjelmassa. Eri toiminnoista voi oppia esimerkiksi Youtube-kanavalla *ATLAS.ti Qualitative Data Analysis*, <https://www.youtube.com/channel/UCYR-VG5Ar7-Idr0W1WWy6Yw>.

ammattillinen toimijuus, erityisesti kuuntelemisen esteitä kohdatessa, tulee esiin kertomuksissa? Aineiston annin myötä tutkimuskysymys 3:n näkökulma hieman muuttui: koodausvaiheessa kyllä etsittiin kuuntelemista haittaavien tekijöitä aineistosta, mutta niiden rinnalla etsittiin myös kuuntelemista edistäviä tekijöitä, joten ei keskitytty pelkästään vaikeuksien esiin nostamiseen.

Toimijuus mainitaan eksplisiittisesti juuri TK3:ssa. Aineiston parissa työskennellessä huomasi, että ammatillisen toimijuuden tarkastelua voisi sisältyä jokaiseen tutkimuskysymykseen. Koodausvaiheessa toimijuuden pohtiminen oli mukana yhtenä juonteena.

Lähes kaikki koodit ja niiden kuvaukset luotiin ennen koodauksen aloittamista. Näistä valtaosa liittyi kuuntelemisen ja toimijuuden teemoihin sekä näiden alateemoihin. Pieni osan koodeista luotiin koodauksen aikana, ja pari vastaavasti poistettiin tarpeettomina. Koodeja luotaessa hyödynnettiin jo litterointivaiheessa havaittuja mahdollisesti kiinnostavia, aineistosta nousevia uusia alateemoja. Koodaamisen aikana hyödynnettiin ATLAS.ti-ohjelman kommentointitoimintoa, jolloin analyysin kuluessa tehdyt muistiinpanot tallentuivat oikeaan asiayhteyteensä.

Analyysissa ja siitä raportoinnissa käytössä olivat alkuperäinen projektikokonaisuus ATLAS.ti-ohjelmassa ja sieltä eksportoitu .docx-tiedosto, joka sisälsi koodeihin lajitellut sitaatit ja niiden yhteyteen muistiin kirjoitetut havainnot. Lisäksi saman tiedoston tulostettu versio palveli selailuapuna ja marginaalimerkintöjen alustana.

Aineiston keruun, käsittelyn ja raportoinnin kaikissa vaiheissa on pyritty huolelliseen anonymisointiin, jotta haastateltuja asioimistulkkveja tai heidän kertomuksissaan esille tulevia paikkoja tai henkilöitä ei voisi tutkielmatekstistä tunnistaa. Haastateltaville muotoiltiin tunnisteet, jotka ovat näkyvissä sitaattien yhteydessä luvussa 6. Tunniste antaa lukijalle hieman tietoa haastateltavan piirteistä. Tunnisteen (esim. H6_oa8_N) osat ovat:

H[luku]	asioimistulkin haastattelu H ja sen järjestysnumero 1–8
oa/ka	osa-aikaisesti/ kokoaikaisesti asioimistulkkina
[luku]	montako vuotta asioimistulkkina
N/M	nainen/mies

Tulososioon valitut sitaatit esitetään editoimattomassa muodossa, jolloin ne kuvaavat asiasisällön lisäksi eri aiheista puhumisen tapaa. Haastatteluissa kun oli mukana kokemuksen keräämisen aspekti. Tästä syystä on haluttu säilyttää sitaattien autenttisuus. Mikäli kertomusta

on päätetty, näkyy poisjätetyssä kohdassa merkintä (...). Jos haastateltava on maininnut työkielensä tai työkieliinsä liittyvän maantieteellisen alueen, on se piilotettu, ja tilalla on merkintä [kieli], [maantieteellinen alue]. Haastateltavan erityisesti painottamat sanat on merkitty suuraakkosin.

6 TULOSTEN ESITTELY

Seuraavassa tarkastellaan analyysin tuloksia tutkielman taustalla olevia teoria-aineksia vasten ja niiden avulla ryhmiteltynä. Ensimmäisessä osiossa 6.1 *Tehokas ja toimiva kuunteleminen tulkkaustilanteessa* tuodaan esiin haastateltavien näkemyksiä kysymykseen, millaista on toimiva kuunteleminen tulkilla asioimistulkkaustilanteessa. Toisessa osiossa 6.2 *Kuuntelemisen tavoitteet asioimistulkin työssä* käsitellään ammatillisen kuuntelemisen keskeisestä tekijää, tavoitetta (Ala-Kortesmaa, 2015a). Osiossa 6.3 *Läsnäolon ja etäällä olon ilmentymiä* tarkastellaan esimerkkejä siitä, miten monella tavalla tulkkaustilanteen osapuolet voivat olla läsnä yhteisessä tilanteessa. Neljänteen osioon 6.4 *Asioimistulkin toimijuutta tukevia ja horjuttavia tekijöitä* on koottu aineistosta poimittuja havaintoja ja tehty niistä tulkintoja toimijuutta silmällä pitäen.

Tulosten esittelyssä edetään siten, että ensin esitellään aineistosta yksiselitteisemmin erottuvat tulokset. Lopun tulokset (ks. 6.4) sisältävät enemmän tekijän tulkintaa.

6.1 Tehokas ja toimiva kuunteleminen tulkkaustilanteessa

Tähän osioon on koottu tekijöitä, joita haastatellut tulkit yhdistävät toimivaan kuuntelemiseen. Maininnat voivat koskea läsnäolo- tai etätulkkaustilanteita. Tässä maininnat on ryhmitelty käyttäen Viljanmaan (2020) hahmotusta asioimistulkin kuuntelemisen vaiheista. Haastateltavilta kysyttiin kuuntelemisestä ja havainnoinnista *ilman*, että heille annettiin haastattelun aikana kuuntelemisen määritelmää, joiden avulla jäsentää ajatuksiaan. Haastateltujen tulkkien vastauksissa painottuvat havainnointi- ja prosessointiulottuvuudet. Tästä syystä neljästä varsinaiseen tulkkaamisen prosessiin liittyvistä vaiheesta (*In-Prozess-Phasen*) viimeinen eli reaktiovaihe II on jätetty tarkastelun ulkopuolelle. Se koskee tulkkeen tuottamista ja siihen liittyviä valintoja. (Ks. Viljanmaa 2020, 510.) Viljanmaa huomioi mallissaan myös vaiheet ennen ja jälkeen tulkkaustilanteen, joista jälkimmäinen jätettiin tarkastelun ulkopuolelle, koska aineistosta löytyvät maininnat painottuivat muihin vaiheisiin.

Tulkkaustilannetta edeltävään vaiheeseen (*Phase vor dem Einsatz*) (Viljanmaa 2020, 436) tulkkien kertomuksista sijoittuu maininta, että tulkkaustilanteeseen tulisi mennä levänneenä ja aistit vireänä (H3_0a12_M). Haastatteluissa mainitaan myös, että ennen tilannetta kannattaa ohjeistaa osapuolia puheen tauottamisesta ja selkeästä artikulaatiosta (H3_0a12_M;

H7_ka10_M). Joissain tapauksia tulkki mielellään vaihtaa muutaman sanan vieraskielisen tulkattavan kanssa kuullakseen, miten nopeatahtista tai mahdollisesti epäselvää tämän puhe on, jotta voisi tarvittaessa ohjeistaa puhujaa.

(...) tarpeen vaatiessa, ja ERITYISESTI käräjäoikeudessa, se on useimmiten se paikka, koska siellä se on hyvin olennaista sitten, että ne nyt tulee oikein, koska siinä on ihmisten oikeusturvasta kysymys. Minä olen niille usein sanonu usein sitten siinä alussa. (H3_oa12_M).

Sama tulkki korostaa, että varsinkin etätulkkaustilanteessa hän ohjeistaa uusia tulkattavia puhumaan selkeästi ja lähellä puhelimen mikrofonia (H3_oa12_M). Tämä ennakoiva ohjeistaminen antaa edellytyksiä tehokkaaseen kuuntelemiseen varsinaisessa tulkkaus-tilanteessa. Samalla tulkin toisille osapuolille antamat ohjeistukset voi nähdä ammatillisen toimijuuden osoituksina; tulkki pyrkii vaikuttamaan työskentely-ympäristöönsä opastamalla puhujia. Jos puhujat osaavat silloin paremmin ottaa tulkin huomioon puhuessaan, voi tulkki tehokkaammin kuunnella viestiä ja toteuttaa osaamistaan.

Tulkkien kertomuksissa useammassa kohdassa tuli ilmi, että ennakkotietojen saaminen on heille tärkeää. Seuraavassa toinen tulkki kertoo, miten hänen tekemissään oikeustulkkauksissa valmistautumista tukevia materiaaleja on ollut saatavilla:

(...) jos on oikeuden istunto, siellä toimii tosi kaikki loistavasti, varmasti viikkoa ennen saat kaikki materiaalin, sä pystyt kääntämään ne [kieli]ksi. Ja sitten... se toimii oikein loistavasti ja hyvin. Että missään vaiheessa et mene tyhjänä pää, ettei tiedä mistä on puhe. (H4_oa20_N)

Kertomuksissa tuli esiin myös puutteita niiden saatavuudessa (esim. H2_ka9_N; H7_ka10_M). Jos tulkki ei ole saanut riittävästi tai ollenkaan toimeksiantoon liittyvää ennakkomateriaalia, se vaikeuttaa hänen valmistautumistaan tulkkaustilannetta edeltävässä vaiheessa.

Havainnointivaiheeseen (*Wahrnehmunsphase*) (Viljanmaa 2020, 304) liittyvät maininnat koskevat eniten keskittymistä ja muiden osapuolten reaktioiden havainnointia. Viljanmaa kuvailee aineistonsa perusteella, miten tulkit havainnoivat viestinnällisten signaalien ohella monipuolisesti myös omaa käyttäytymistään ja muiden osapuolien reaktioita siihen (mts. 306).

Eräs tähän tutkimukseen haastateltu tulkki kuvailee, miten ärsykkeiden pois sulkeminen tietoisuudesta auttaa keskittymisessä (H6_oa8_N). Häiriöään voi ensin paikantaa ja mielessään noteerata, mutta sitten tietoisesti rajata huomion ulkopuolelle. Seuraavassa saman tulkin kertomassa esimerkissä tilanne on oikeuden istunto, jossa tulkki on paikalla. Mukana

on osallistuja tai osallistujia myös videoyhteyden välityksellä. Salissa työskentelevä sihteeri näppäilee tekstiä.

Mutta siinä mä oon huomannut, että se on vähän niinkun minusta kiinni, että kun minä PYSTYN keskittymään VAIN siihen puheeseen, jos mä päätän. (...) se on vähän niinkun se TIEDOSTAMINEN, ku se TOINEN puhuu niinkun videon kautta, ja mä on niinku ”mitää?” sitte yhtäkkiä mä tiedostan, että hetkinen, sihteerihän kirjoittaa koneella, tik-tik-tik. Sitten kun sen tiedostaa, niin sen pystyy sulkemaan pois. (...) Ja sitte sä aattelet, et: ”Joo, se on sen tehtävä, se kirjoittaa, ei se vaikuta sinuun”, niin SITTE sen pystyy sulkemaan pois. Mut se tiedostaminen on niinku se eka askel. (H6_0a8_N)

Seuraavassa kuvaillaan terveydenhoidon asiointitilannetta, jossa potilaan omainen itkee. Mikä voisi olla häiriötekijä, voikin olla tulkille osa sanoman sisältöä:

Elikä samalla kun lääkäri esimerkiksi puhuu ja tulkki kuuntelee sen, niinku, täsmällistä viestiä, niin kuuntelee ja seuraa myös potilasta millä tavalla hän ottaa sen vastaan tai potilaan omaisia, jotka puhkeavat itkuun vaikka potilas yrittääkin keskittyä kuuntelemiseen, mikä on tavallaan niinku häiritsevää, mut sehän on osa sitä tilannetta ja osa sanoman sisältöä. (H1_0a34_N)

Tulkin kertomus antaa viitettä siitä, että eri osapuolten käyttäytyminen voi sisältää tulkin kannalta huomioitavaa informaatiota. Tulkki kuuntelee lääkäriä tulkatakseen tämän viestin, mutta samalla hänen huomionsa on jakautunut tarkkailemaan läsnäolijoiden tunteenilmaisuja ja asennoitumista viesteihin. Hän havainnoi tilannetta kokonaisuutena.

Esimerkkinä siitä, miten tulkit havainnoivat tulkkaustilanteessa myös omaa käyttäytymistään ja arvioivat muiden osapuolien reaktioita siihen (Viljanmaa 2020, 306; Englund Dimitrova & Tiselius 2016, 204) voi laskea kertomuksen oikeustulkkaustilanteesta, jossa muu osapuoli näyttää etsivän kyseisen tulkin tulkkausratkaisuihin epätarkkuuksia, mikä alkoi haitata tulkin keskittymistä työhönsä. Vastaavanlaista tulkkausratkaisuihin puuttumista voi tämän tulkin mukaan ilmetä, jos joku toinen osapuoli osaa kyseistä kieltä itsekin.

(...) he havaitsee ensimmäisen kerran, että hetkinen, toinen on niinku että ”No se vois olla parempi käänös niinku että plaa plaa”. Sitte sä oot niinku, SITTE mä huomaan, että paf, se jakaantuu mun huomio SIIHEN, että mitä hän sanoo, mitä mä tulkkaan. Ja sitte että mikä on se KONTROLLIRYHMÄ, että oonko mä nyt sanonu oikean verbimuodon (...) Nii se on kanssa, mikä vaikuttaa minuun hirveesti. Ja se kans vie pois energiat, just semmonen kontrolli (...) (H6_0a8_N)

Prosessointivaiheeseen (*Prozessierungsphase*) kuuluvat muun muassa tulkin aiemmat tiedot viestintätilanteen aiheesta, muistikapasiteetti sekä omien tulkintojen jatkuva tarkkailu ja vertailu (Viljanmaa 2020, 347). Tähän vaiheeseen liittyviä mainintoja kertyi useita. Haastatteluissa tulee monessa kohtaa esiin ennakkotietojen hyöty tulkkaustilanteessa kuuntelemiseen. Seuraavassa korostetaan, että jo yksittäiset avainsanat, jotka kertovat jotakin tulevasta tulkkaustilanteesta, ovat merkityksellisiä tulkin valmistautumisessa.

Yleensä ne on HIRVEEN tärkeitä. Että mikä tahansa nimi, vuosi, päivämäärä, paikkakunta. YKS avainsana, AIVAN hirveen tärkeitä. Hirveen tärkeitä. Se on ihan niinku, jos sä kuulet niinku tavallisessa elämässä, kuulet jostakin EKAN kerran, vaikka joku uutinen Intiasta, sä et tiä yhtään et mikä se on. Mutta jos sä oot jo KUULLUT sitte suurin piirtein, että mitkä on ne Intian kaupungit ja poliitikot ja näin, nii, se on NIIN paljo pois siitä stressistä, ja, siitä epävarmuudesta. (H6_0a8_N)

Edellä siteerattu tulkki kuvailee samalla, miten ennakkotiedot osaltaan auttavat vähentämään tulkin kuormitusta tulkkaustilanteen aikana. Vastauksissa mainittiin, että etätulkkaustilanteessa tieto vieraskielisten tulkattavien määrästä auttaa etäältä kuunnellessa hahmottamaan, kuka kulloinkin on äänessä (H5_0a4_N). Etätulkkaustilanteessa tulkilla ei aina ole täyttä kuvaa henkilöistä, jotka yhteyden toisessa päässä keskustelevat:

Tulkki on siinä jotenkin niinku semmonen väline, jota käytetään, ja välttämättä tulkille ei edes kerrota, keitä kaikkia siellä on paikalla. Ja saattaa olla että yks kaks ilmeneekin että siellä on joku [kieli]n kielen taitonen henkilö paikalla, mulle ei oo alkuun kerrottu siitä ollenkaan. Että niin se tilanteen tasalla oleminen ei ole parasta mahdollista. (H2_ka9_N)

Prosessointivaiheessa eli tulkkaustilanteen aikana kuunnellessa ennakkotietojen voi olettaa auttavan tulkkia hahmottamaan aihepiiriä ja tulkitsemaan kuuntelemaansa viestiä, koska heillä on muistissaan jo valmiiksi tallennettuna tilanteen kannalta tarpeellisia tiedollisia rakenteita (vrt. Littlejohn & Foss 2005, 199; Burleson 2011, 30). Erään tulkin aiempi kokemus toisesta ammatista, jonka toimintaympäristössä hän nykyään tekee tulkkauksia, koettiin hyödylliseksi taustatiedoksi: silloin tulkki on valmiiksi tietoinen esimerkiksi prosessin etenemisestä ja viranomaispuolen tosiasiallisista vaikuttamisen mahdollisuuksista asiakkaansa asiassa (H5_0a4_N). Tässä tulkki hyödyntää mieleensä muodostuneita skeemoja, laajempia tietojen ja kokemusten kokonaisuuksia, jotka osaltaan ohjaavat hänen havainnointiaan tilanteesta. Kehittyneet viestinnän tulkintaan liittyvät skeemat puolestaan auttavat tunnistamaan erilaisia ominaisuuksia muissa ja asettumaan toisen asemaan (Littlejohn & Foss 2005, 119–120.) Myös Viljanmaan (2020, 300) haastattelemista tulkeista valtaosa ilmaisi, että omat kokemukset tulkkauksen aihepiiristä ovat positiivinen asia, koska ne auttavat havainnoimaan ja näkemään tilanteen toisen näkökulmasta.

Eräs tulkki kertoi muistiinpanoja tehdessään luovansa samalla mentaalista kuvaa puhutun viestin sisällöstä (H5_0a4_N). Tämä keino mainittiin terapiakontekstin tulkkaukseen liittyen. Näissä tilanteissa voi tulla pitkiä puheenvuoroja, eikä keskeyttäminen ole suotavaa (H5_0a4_N; H7_ka10_M). Toinen haastateltava korostaa substanssin erottamisen puhutusta asiasta tärkeänä vaiheena. Keskeisimmän sisällön rinnalla hän kuitenkin pyrkii huomamaan ja säilyttämään muistissaan myös pienet, mutta potentiaalisesti merkittävät yksityiskohdat, jotta

voi tulkata ne tarkasti. (H8_ka8_N). Hän kuuntelee ja prosessoi samalla, mikä tärkeintä puheenvuorossa.

Reaktiovaihe I (*Reaktionsphase I*) koskee tulkin antamia signaaleja, esimerkiksi ei-kielellisiä tapoja viestiä toisille puheenvuorojen rytmittämisestä tai tulkin asennoitumisesta (Viljanmaa 2020, 407). Tulkattavien puheen rytmittämisen tarve tuli esiin usean haastateltavan kertomuksissa (esim. H2_ka9_N; H3_oa12_M; H7_ka10_M). Tulkit kertovat pätktivänsä ja keskeyttävänsä toisen puhetta tulkatakseensa ja toisissa tilanteissa he voivat antaa puhujan jatkaa pitkään. Eräs tulkki mainitsee, että tunteellisissa asioissa on vaikea keskeyttää tai saada ihmistä toistamaan, jos tulkki tarvitsee tarkennusta (H7_ka10_M). Terapiakontekstissa eräs toinen tulkki kertoo toimivansa terapeutin ohjeistuksen mukaan ja välttää keskeyttämästä asiakkaan puhetta (H5_oa4_N).

Aineistosta tulee esiin se, kuinka läsnäolotulkkauksessa tulkillä on yleensä hyvät mahdollisuudet säännellä puheenvuorojen kestoa eleillään tai sanallisesti, mutta kuinka etätulkkauksessa tämä muodostuu mutkikkaammaksi.

(...) läsnäolotulkkauksissa, on, minulla on ollu sellanen tapa, että mä olen jopa KESKEYTTÄNYT puhujia ja alkanut tulkata päälle, jos tuntuu siltä, että eivät malta pitää taukoja, mutta etätulkkauksessahan sitä ei voi tehdä. Se on paljon hankalampi se tilanne, ku pitää sanoa että ”voisitteko nyt pitää tauon, onko tarkoitus että minä tulkkään”. Mutta siinä läsnäolotilanteessa sä varmaan sitte huomaatkin, että nyt tulkki haluaa sanoa, se on, on paljon helpompi rytmittää puhetta siinä. (H2_ka9_N)

Videoyhteyden etuna eräs haastateltava mainitsee sen, että videoyhteys helpottaa tulkillä sen näkemistä kuka aikoo puhua seuraavaksi (H8_ka8_N).

Tulkkauksilanteen kokonaisuuteen voi kuulua lapsiasiakkaita, ja eräs tulkki pohti näitä tilanteita. Jos tulkki huomaa lapsen ujostelevan puhumista tulkatussa asioimistilanteessa tai puhuu hyvin hiljaa, tulkki ei pyydä lasta toistamaan vaan ensin odottaa vanhemman kannustavaa elettä lapselleen. Haastateltava korostaa tulkin kontaktia vanhempaan tällaisessa tilanteessa. (H7_ka10_M).

6.2 Kuuntelemisen tavoitteet asioimistulkin työssä

Asioimistulkit työskentelevät hyvin vaihtelevissa työympäristöissä, mitä havainnollistaa kahdeksan haastatellun kertomuksista poimitut työympäristöt ja -kontekstit (Liite 3; ks. myös Koskinen ym. 2018, 16). Ympäristöillä tarkoitetaan tässä konkreettisia tiloja ja paikkoja, kontekstilla tulkattun tilanteen aiheeseen tai asioinnin päämäärään. Tässä osiossa esitellään

tulkkien näkemyksiä kysymykseen asioimistilanteiden erilaisista konteksteista ja päämääristä sekä niiden mahdollisesta yhteydestä tulkin kuuntelemiseen. Haastateltavat arvioivat aihetta omista näkökulmistaan.

Viljanmaa (2020) esittää, että tulkki tekee osin tiedostamattaankin arvioita siitä, millaista kuuntelemista tulkkaustilanteessa tarvitaan. Kuuntelemisen tavan valinnan perusteena voi olla olettaus tai havainto tilanteen vuorovaikutuksen tavoitteista tai toisten osapuolten odotuksista. (Mts. 498; 510.) Ammattimaisen kuuntelemisosaamisen tunnusmerkkinä voi kuitenkin pitää *tietoista* kykyä päättää, millaista kuuntelemiskäyttäytymistä tietystä tilanteesta tai kontekstissa tulkin on asianmukaisinta käyttää (mts. 509). Kuuntelemisen tavoitteet nostetaan esiin myös Ala-Kortesmaan oikeuskontekstissa tehdyssä tutkimuksessa, jossa ne nimetään ammatillista kuuntelemista määrittävänä tekijänä (Ala-Kortesmaa 2015a).

Haastateltavista osa ilmaisi, ettei tulkkaustilanteen päämäärä vaikuttaisi asioimistulkin kuuntelemiseen. Tai että sen ei pitäisi vaikuttaa. Tulkkaustilanteessa voi olla päämääriä, jotka määräytyvät instituutiosta tai ammattikunnasta käsin, esimerkiksi kun kärjäoikeuden istunnossa selvitetään epäillyn henkilön osuutta johonkin tapahtumaan, tai kun terapia-tilanteessa etsitään keskustelun avulla ratkaisuja asiakkaan asioihin. Ammatillisen kuuntelemisen kannalta tulkin olisi suotavaa olla tietoinen asioimistilanteen päämääristä (Mäntyranta 2018; Ala-Kortesmaa 2015a).

Kysymykseen, onko tulkin kuuntelemisella erityisiä tavoitteita sen mukaan, mikä on asioimistilanteen päämäärä, eräs haastateltava kommentoi seuraavasti:

En usko. En-en oo huomannut enkä ajatellut, mutta en usko ja luulen että se johtuu just siitä, että mun mielestäni tulkkauksen AVULLA edistetään kommunikaatiota TILANTEISSA, elikkä kun tulkki ei oo kenenkään puolella, vaan pyrkii niinku edistämään kommunikaatiota tilanteissa. Niin luulen, että sillä päämäärällä, vaikka se, sen täytyy olla tiedossa, jotta pystyy toimimaan adekvaatisti, mä luulen että sillä ei ole niin suurta väliä. (H1_0a34_N)

Toisten haastateltavien mielestä tärkein tavoite on, että onnistuu välittämään viestin niin, että se menee perille (H2_ka9_N). Tai että pystyy välittämään viestin mahdollisimman tarkasti:

No, kyl se TAVOITE on varmaan aina sama. Että pystyy välittämään sen viestin mahdollisimman tarkasti. Ja sitten riippuen siitä, millainen se KESKUSTELU on, ja miten nopea tahti, tai miten paljon ihmisiä, niin sitten on sellaisii välitavoitteita. (H5_0a4_N)

Erään haastateltavan vastauksessa tuli esiin yhteisenä tekijänä tilanteessa olevilla tarve tietää ja ymmärtää. Lisäksi hänen mukaansa erilaisten tulkattujen tilanteiden konteksteissa puhuttu asia periaatteessa aina ”pilkkoutuu” hyvin arkisiin osasiin, oli sitten kyseessä rikosasian

käsittely tai neuvolan vastaanotto vauvan kanssa. (H6_0a8_N.) Seuraavassa tulkki pohtii tavoitteitaan vieraskielisen asiakkaan edun kannalta:

Ihmisiä me kaikki ollaan, että onhan tota kaikilla niinkun tämä TUNNEPANOS sitte siinä myöskin, että. Että tota. Että mulle se on hirveen tärkeet, että asiakas saa niinkun OIKEAA tietoa, ja että tuota, että se VÄLITETÄÄN semmosella INHIMILLISELLÄ tavalla hänelle. (H8_ka8_N)

Aineistossa tulee esiin kuitenkin myös tulkkauksen konteksteja, jossa tulkin kuuntelemisella näyttää olevan tilanteeseen kytkeytyvä tavoite. Oikeustulkkausta tekevä haastateltava totesi, että tulkkauksen kattavuus on siinä kontekstissa hyvin olennaista, mikä vaikuttaa kuuntelemiseen. Tilannekin on luonteeltaan jäykempi ja formaalimpi. Muistiinpanoja tehdään muistin tueksi. (H3_0a12_M.)

Myös terapiakontekstit tuovat kuuntelemiseen erityispiirteitä. Haastateltavan kertoman mukaan psykoterapiatulkkauksessa tulkki saattaa työskennellä osana terapiatyötä samojen henkilöiden kanssa useita kuukausia (H5_0a4_N). Se tuo jatkuvuuden elementin tulkin kuuntelemiseen. Terapiaistunnossa tulkki huomioi tilanteen vaatimukset, terapeutin ohjeistamana. Huomioiminen voi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että tulkki välttää keskeyttämästä asiakkaan kertomusta antaen tälle tilaa kertoa (ks. myös Paananen 2019, 71). Tulkki voi myös kuunnellessaan tarjota katsekontaktia, vaikkei sitä muissa tilanteissa tekisikään:

(...) se voi olla hyvin raskas se keskustelu ja se aihe, ja henkilö voi TUKEUTUA tulkkiin vähän eri tavoin, et sit ehkä TARVII sen katsekontaktin, kun kertoo jostakin tosi vaikeasta tilanteestaan. Ja silloin tulkki myös eri tavalla keskittyy – ei välttämättä keskeytä, vaikka ois tosi pitkä pätkä tulossa tekstiä, koska tietää, et sen henkilön täytyy vuodattaa se KOKO juttu. Jos keskeyttää, niin sit se meneekin... ei saa sitä koko asiaa kerrottua. Sit kuuntelee eri tavoin. (H5_0s4_N)

Seuraavassa toinen tulkki kertoo mielenterveyskontekstin tulkkauksesta, jossa tarkoituksena oli hoitosuunnitelman tekeminen. Kyseinen tulkkaus toteutettiin puhelimitse. Myös siinä puhujan tunnetila näyttää muodostavan ehtoja tulkin kuuntelemiselle: tulkki asettaa sivuun omat mahdolliset tarpeensa saada tarkennuksia.

Mutta yks se vaikee oli, just ku oli tällaisista tunteellisista asioista, niinku menneisyyden traumaista, niin ihminen on aika tunteellinen. (...) Et siinä välillä itketään, ja sitte ääni laskee ja nousee. Eikä kauheesti viitti pyytää tarkentamaan tai toistamaan. Et sillon mun piti olla ERITYISEN tarkka, et tosi tosi tarkasti kuuntelin. (H7_ka10_M)

Kahdella haastateltavalla oli kokemusta tulkkauksista puheterapeutin vastaanotolla. Niissä tulkeilla on ollut erityisiä tehtäviä asiakkaan puheen häiriön selvittämisessä. Nämä tulkit (H2_ka9_N; H5_0a4_N) tosin ilmaisevat, että puheterapiassa muun kun tulkkauksen tekeminen ei oikeastaan kuuluisi tulkin työn kuvaan tai että suomenkieliset (tulkatut) kirjalliset

materiaalit eivät ole paras mahdollisen ratkaisu toisenkieliselle asiakkaalle. Tässä kuvaillaan yhteistyötä puheterapeutin kanssa:

Hän arvioi jollakin tavalla, sitten minä tulkkina selitän että millasia äännevirheitä lapsella on, miten hänellä vaihtaa tavut paikka, tai, eem, selitän sitä, ja vähän sitten [kieli]n kielen ääntämystäkin ja saattaa usein olla, että sitten sen tutkimustilanteen jälkeen puheterapeutti vielä juttelee tulkin kanssa ja kyselee tulkin havainnoista. (H2_ka9_N)

Edellä kuvattiin tulkkien näkemyksiä asiointitilanteiden kontekstien osuudesta kuuntelemiseensa. Näiden lisäksi aineistosta löytyy muita tekijöitä, joissa tulkkien kertoman mukaan on jotakin kuuntelemisen tapaan vaikuttavaa. Yksittäisen tilanteen nostattamat tunnereaktiot voivat aiheuttaa tulkkille tarvetta reagoida, tai kulttuuristen tapojen erot panevat tulkin refleктоimaan kuunnelleessaan.

Viljanmaa (2020, 290) toteaa, että tulkin ammatilliseen osaamiseen kuuluu tilassa vallitsevien tunnelmien ja keskustelukumppanien vuorovaikutusdynamiikan havainnointi. Tämän tutkimuksen aineistosta ilmenee, että silloin kun vieraskielisen osapuoli on hädissään tai huonoista uutisista ahdistunut, voi tulkki empaattisella käyttäytymisellään ilmentää, että suhtautuu vakavasti toisen ihmisen tilanteeseen (H3_oa12_M; H4_oa20_N). Samansuuntaisia havaintoja tulee esiin myös Viljanmaan (2020, 288–289) haastattelututkimuksessa. Tilanteissa, jolloin viranomaisen vuorovaikutuksen tavat merkittävästi eroavat vieraskielisen kulttuuriin kuuluvista tavoista, esimerkiksi kun lääkäri kertoo vastaanotolla pitemmittä puheita raskaita uutisia, tulkki analysoi kuulemansa vieraskielisen osapuolen kannalta ja pyrkii mukauttamaan lähdekielistä viestiä kohdekielen ja -kulttuurin mukaiseksi. Tässä yhteydessä tulkki saattaa katsoa tarpeelliseksi tuottaa omaa puhetta (ensin kysytyään luvan lääkäriltä) vieraskielistä potilasta uutisiin valmistaakseen (H4_oa20_N). Määttä (2018, 98), että laadukkaan tulkkauksen kannalta tunteet aiheuttavat riskitekijän, mutta auttaa luottamuksen luottamuksessa tulkin ja vieraskielisen osapuolen välille.

Toinen esimerkki kulttuurisen aspektin läsnäolosta tulkin kuuntelemisessa on erilaisten kulttuuristen kohteliaisuussääntöjen vertailu kuunnelleessa ja sen pohtiminen, mitä seurauksia mahdollisesti tulisi, jos viestiä ei mukauttaisi vieraskielisen henkilön kulttuurisia odotuksia paremmin vastaaviksi (vrt. Ala-Kortesmaa 2015a, 35–36). Ilman mukauttamista asiakkaalle saattaisi erään tulkin mukaan jäädä aiheetta negatiivinen kuva tilanteesta, jossa kuitenkin ei muuten olisi tapahtunut mitään erityisen negatiivista (H7_ka10_M).

Koska, että yks ISO kuitenkin tekijä tällasessa, miten mä sanoisin... yksi ehkä tällanen... yks ehkä tärkeä osa, joka vaikuttaa siihen että miten tulkkaus onnistuu tämän... TULKATTAVAN kannalta, on se tavallaan, on eri KULTTUURISIA piirteet. Esim. paljon enemmän tuolla [maantieteellinen alue], se

sellanen KOHTELLAISUUS, se on TOSI tärkeä. Varsinkin niinkun VANHEMPIA ihmisiä kohtaan. (...) Mutta ku taas et täällä Suomessa... tietysti se vaihtelee eri ihmisissä, mutta, että... Monissa taas viranomaiskäynneissä et se on tavallaan niinku on tällast tosi sellasta suorapuheisuutta, tavallaan niinku kysytään asiat: mennään, sitte tervehditään, ja sitte mennään siihen ja siihen ja siihen asiaan. Mutta esim tuolla meillä päin sun pitää tervehtiä, kysyä kuulumisia (...) (H7_ka10_M)

Toinen tulkki taas huomauttaa, että kun hän tulkkina välittää viranomaisen töksähtävätkin ilmaisut silottelemattomina, hän antaa vieraskieliselle osapuolelle mahdollisuuden itse arvioida asiakassuhteen toimivuutta ja jatkoa (H1_0a34_N). Molemmat edelliset (H7, H1) kannanotot voi tulkita merkinä siitä, että asioimistulkin ammatilliseen toimijuuteen kuuluu muiden tilanteen ja toimijuuden pohtiminen. Tätä pohdintaa voi tapahtua tulkkauksilanteissa tulkin reaktiona siihen, mitä hän havaitsee ja kuulee. Edellisissä esimerkeissä tulkkien strategiat voivat erota toisistaan (päättääkö mukauttaa viestiä tulkkeessaan vai ei), mutta toisaalta näiden tulkkien työkielet olivat erilaiset, ja tulkkauksilanteissa henkilöiden kulttuurierotkin ilmenevät oletettavasti aivan eri tavoin. Se on hyvä huomioida yksittäisten tulkkien ratkaisuja vertaillen.

Kaksi haastateltavaa kuvailee kulttuurisiin tapoihin liittyvän, rönsyilevän ja aikaavievän puhettavan aiheuttavan joskus tulkin kannalta päänvaivaa, esimerkiksi oikeuden istunnossa (H7_ka10_M; H6_0a8_N). Toinen heistä kuvailee, kuinka istunto voi tällaisissa tilanteissa venyä huomattavasti suunniteltua pitemmäksi (H7_ka10_M). Tulkki tunnistaa kuunnellessaan toisen kulttuurin puheen tuottamisen tapojen ja suomalaisen instituution odotusten törmäyksen, mutta kertomuksista kuvastuu, että tulkin positiosta käsin voi olla vaikea löytää sopivia tapoja toimia. Vieraskielisen osapuolen kulttuuria ymmärtävä tulkki saattaa tuntea sisäistä konfliktia, miten turvata tulkattavan puhujan oikeutta puhua ja samalla toteuttaa instituution määrittämää tavoitetta tulkkina, sekä pysyä tulkin roolissa (H7_ka10_M). Tulkki saattaa esimerkiksi kaivata oikeuden puheenjohtajan auktoriteettia tilanteissa, joissa tulkattavan vuoropuhelun luonne käy tulkkauksen toteuttamisen kannalta liian kiivaaksi tai sekavaksi (H6_0a8_N; H7_ka10_M). Aina tulkin näkökulmaa tilanteeseen ei kuitenkaan helposti huomata, kun muut ammattilaiset ovat keskittyneinä omiin tehtäviinsä (H6_0a8_N).

Yhden erityisen kuuntelemisen tavoitteen voi löytää myös tilanteesta, jossa tulkkia tarvitaan osassa keskustelua, jolloin tulkki on osan aikaa ikään kuin varalla:

Tota mä tulkkaan [kieli] ja mä huomaan että hirveen monet viranomaiset kyllä OSAA [kieli], mut en tiedä onko se sitten vaan se oikeusturva, että tulkki on paikalla. Mutta on, on tilanteita joissa mä vaan, et hahah, joo just joo mitä mä täällä teen, että viranomainen puhuu [kieli]ksi koska hänellä on se sanasto hallinnassa, ja ei nyt tuhleta aikaa niinku siihen että jos tulkki ei tulkaakaan niinkun HÄN AJATTELEE, että, muilla sanoilla tai muuta. (...) No minä seuraan, kuuntelen tarkkana. Ja jos sanotaan, että tulkki voi

tulkata, niin minä tulkkaan. Mut et kyl mä kuuntelen, että mä oon koko ajan skarppina että missä mennään. (H8_ka8_N)

(...) esimerkiksi nyt etätulkkauksena oli yks semmonen turvakotijuttu, nin, siinä nyt asiakas oli semmonen että se osas kohtuullisesti suomea, mutta nää vaikeemmat asiat sitte se halus että hänet tulkattiin ja ite tarvittaessa vaihto myöskin [kieli], mutta ihan hyvää päivää kirvesvartha jutut suju sitte suomekskin. (...) siinä tämä työntekijä sitten vaan sano, että ”sinun kanssa tää homma jotenkin kävi niin saumattomasti, että, sää heti vaistosit tavallaan kun se toinen ei ollu kartalla”. (H3_0a12_M)

Jälkimmäisessä esimerkissä viranomainen ja asiakas olivat ennenkin asioineet yhteisissä tilanteissa, mikä auttoi tekemään vuorovaikutuksesta sujuvaa etäyhteydessäkin. Sama tulkki korostaa eri kohdassa haastattelua sitä, miten ennestään tuttujen asiakkaiden kanssa työskentely muuttaa tulkkaustilannetta sujuvammaksi. Jännitys vuorovaikutuksen onnistumisesta vähenee puolin ja toisin. (H3_0a12_M.)

6.3 Läsnäolon ja etäällä olon ilmentymiä

Asioimistulkkauksen yhteydessä puhutaan läsnäolotulkkauksesta, kun tulkki on muiden osapuolten kanssa samassa tilassa, ja etätulkkauksesta, kun tulkki työskentelee etäältä puhelimen tai videoyhteyden välityksellä eri paikasta käsin. Etätulkkausta määriteltäessä tähän moninaisuuteen saatetaan viitataan melko niukasti kuvailevalla tavalla (esim. Iso-lahti 2016, 75), jolloin saattaa jäädä huomaamatta, millaisia läsnäolon ja etäällä olon variaatioita etätulkkauksilanteet sisältävät. Aineistossa tuli esiin monenlaisia läsnäolo- ja etätulkkauksilanteita. Tulkit tulkkaavat paikan päällä eri asioimiskonteksteissa

Useassa tilanteessa läsnäolon ja teknologiavälitteisyyden muodot olivat ikään kuin sekoittuneita eri tavoin. Asioimistulkin ammatissa ei aina voi ennakolta tarkkaan tietää, millaiset tilalliset tekijät tai toisten ammattilaisten työkuultuureihin liittyvät tekijät kulloinkin ovat vaikuttamassa tulkin kuuntelemiseen ja havainnointiin (vrt. Eteläpelto ym. 2013). On todettu, että tulkeilla on rajalliset mahdollisuudet itse määrittellä työolojaan tai käytettävää tulkkaustapaa (Karinen ym. 2020; Määttä ym. 2014, 93). Heillä on toisin sanoen rajalliset mahdollisuudet käyttää ammatillinen toimijuuttaan varmistamaan, että kuuntelemisen olosuhteet olisivat tulkin kannalta mahdollisimman hyvät. Kotoa tai työhuoneelta käsin työskentellessä tulkki kuitenkin voi valita välineitään ja järjestellä olot mahdollisuuksien mukaan sopiviksi. Useimmilla haastatelluilla tulkeilla oli kotinsa yhteydessä erillinen työhuone, jonka varustukseen kuului tietokone, puhelin ja kuulokkeet sekä erilaisia tulkkauksiin valmistautumiseen tarvittavia materiaaleja.

Vaihtelevat tulkkaustilanteet voidaan toisaalta kokea myös myönteisenä asiana. Tulkki voi suhtautua seuraavaan toimeksiantoon sillä mielellä, että häntä odottaa uusi seikkailu, kuten eräs tulkki seuraavassa kertoo. Kyseinen tulkki kertoo tekevänsä paljon etätulkkauksia.

(...) tein paljon tulkkauksia, ja sitte päätoimen työ. Sitte mä mietin että miks, että MIKS ei voi kieltäytyä, että tulee joku toimeksianto, ja kieltäydy... Ja sitte, että ne on NIIN jotenkin niin mukaansatempaavia, yheksänkvtviis prosenttia ajasta. Että jotenkin niinku, ne on, ne on, jos on hyvä tulkkaus, nii ne on niinku elämyksiä. (...) Niin siihen jää vähän niinkun koukkuun, et ne on semmosia seikkailuja. Että vaikka ois niinku rasittunu, tai on liikaa töitä, nii aina ku tulee joku yks, niin aina miettii että ”Mikähän SE vois olla?” (H6_oa8_N)

Eteläpellon ym. (2013, 61) mukaan yksilön oma motivaatio ammatillisen identiteetin osana kuuluu ammatillisen toimijuuteen.

Seuraavassa tuodaan esiin joitakin etätulkkaustilanteisiin liittyviä vaikeuksia, mutta läsnäolotulkkauskään ei näyttäydy tulkin toimintamahdollisuuksien kannalta yksiselitteisesti hyvänä ratkaisuna kaikkiin tilanteisiin. Joissakin läsnäolotulkkaustilanteissa voi tulkin ruumiillinen koskemattomuus olla uhattuna (Koskinen 2018, 180), jolloin etätulkkaus voi olla sopiva tapa toteuttaa tulkkaus. Myös kun käsitellään arkoja aiheita terapiakeskustelussa voi olla toimiva ratkaisu, että tulkki työskentelee etäyhteyden päässä ja terapeutti ja asiakas keskenään omassa tilassaan, kuten eräs haastateltava korostaa (H4_oa20_N).

Mainittakoon läsnäolon variaatioista esimerkkinä läsnäolotulkkaustilanne, jossa joku osapuolista on mukana etäyhteyden välityksellä. Tulkki tulkkaa siis paitsi paikallaolijoiden puhetta, jonka tulisi kuulua samalla etäyhteyden päähän, myös etäyhteydellä osallistuvan puhetta paikalla olijoille. Aineistossa tulee esiin useampi maininta eri tulkkaustilanteista, jossa tulkki on paikalla, mutta tilanteessa on mukana etäyhteys. Kaksi liittyi oikeuskontekstiin, yksi koulukontekstiin ja yksi terveydenhuoltoon.

Koulukontekstin läsnäolotulkkaustilanteessa paikan päälle koululle oli saapunut kolme perhettä, joista yhdelle haastateltava toimi tulkkina. Zoomin kautta etäyhteydellä puhui rehtori. Tulkki kertoi tilanteen sujuneen hyvin. (H4_oa20_N.) Hän kertoo, että tällaisissa tulkkaustilanteissa hän yleensä istuu vieraskielisen perheen lähellä.

Etäältä tilanteeseen osallistuvan henkilön tulkkaus on yleensä suunniteltu, mutta tarve saattaa syntyä tulkkaustilanteen aikana, kuten seuraavassa terveydenhuollon kontekstin esimerkissä. Tilanteessa tulkki on paikalla sairaalassa potilaan ja terveydenhuoltohenkilökunnan kanssa.

(...) potilaalla oli jo useamman kerran ollut niinkun vaikea keskittyä itse tilanteeseen, koska oli niin huolissaan tyttärestään, joka asui ulkomailla ja joka halusi saada tietää potilaan tilasta. Et kysyy niinku

joka kerta lääkäriltä että ”VOITTEKSTE soittaa mun tyttäreille”. (...) Mut se on just tällanen tyypillinen tilanne, jossa ei olla vaan niinku kolme läsnä, lääkäri potilas tulkki. Vaan just läsnä saattaa olla myös, myös sairaanhoitaja tai sairaanhoitaja, ja lisäksi vielä etäyhteydellä joku. (H1_0a34_N)

Tässä tilanteessa ei kuitenkaan ollut itsestään selvää, että puhelu toteutuisi tulkattuna, sillä tulkkauksen tarpeesta esiintyi erilaisia näkemyksiä osapuolten kesken. Tulkki ilmaisee koko ajan olleensa valmis tulkkaamaan puhelun, mikä sitten useamman tulkatun lääkäri–potilas-tapaamisen jälkeen lopulta onnistuikin.

Toimijuuksien jakaantumisen kannalta tämä on kiinnostava tilanne, sillä tulkki arvioi tulkkaukselle olevan tarvetta omaisellakin, lääkäri taas halusi hoitaa puhelun itsekseen. Tulkki ja sairaanhoitaja päätyvät keskustelemaan asiasta keskenään ennen erästä lääkäri–potilas-tapaamista. Sen jälkeen sairaanhoitaja pyrkii vaikuttamaan lääkäriin, jotta puhelu toteutuisi tulkattuna.

Kokenut tulkki ymmärsi tulkkauksen ja omankielisen tiedon saamisen merkityksen, mutta suorat kannanotot asiaan tulkkauksilanteessa eivät näyttäneen olleen suotavia. Tilanteen käytänteitä määrittelivät muiden näkemykset ja ammatilliset rutiinit.

Haastateltavan kertomuksesta voi päätellä, että hän, tulkki, kuunteli ja havainnoi vieraskielisiä osapuolia näiden tarpeiden ja näiden toimijuuden kannalta: miten potilaaseen vaikuttaa, kun hän saa viestittyä kaukana asuvalla omaiselle tiedot tilastaan; mikä on omaisen kielitaito ja mahdollinen tulkkauksen tarve; mitä potilaalle merkitsee, kun on mukana tilanteessa, jossa omaiselle kerrotaan hänen tilanteestaan. Lyhyestä tapauskuvauksesta aukenee näkymiä osapuolten toimijuuksiin.

Aineistossa tuli esiin oikeustulkkauksilanteita, jossa oli mukana osallistujia etäyhteydellä. Tulkit työskentelivät paikalla oikeussalissa. Kertomuksissa mainitaan joko kuuluvuus-ongelmat, katkeilevan yhteyden aiheuttamat lisätoimet sekä tulkin huomion jakaantuminen paikalla olijoiden ja etäyhteydellä osallistuvien välillä.

Ja sitte tämäkin liittyy koronaan, tai en tiä onko se vain sit tätä nykyaikaa, että, mm, että videoyhteydellä on monesti ne kuultavat tai todistajat. Nii, sekin on joskus just semmosta että ”Mitää?”. Sitte, kyllä mää yleensä niinku kysyn, mutta... jos en kuule tai olen epävarma. (H6_0s8_N)

Mutta mä huomasin, että mun piti niinku aina kääntyä että joko sen asianajajan puolelle, et mitä hän sano, tai sinne videoyhteyden puolelle. Mutta vastapuolen näin hyvin. Ja, se puheenjohtaja oli niinku jotenkin, sen puhe jotenkin hävis siihen avaruuteen. (H6_0a8_N)

Jos yhteys ei toimi, tai jos esimerkiksi videoyhteys oikeussalista johonkin ulkomaille olevaan vankilaan, jossa on joku todistaja, yhtäkkiä pätkii, se pitää taas hakea teknikko paikalle ja kaikki keskeytyy. (...) [yhteyden katkokset, pätkimiset] vaikuttaa sillä tavalla et välillä ei vain ymmärrä. Sit pitää pyytää

toistamaan. Järkevällä tavalla. Ja se tavallaan niinkun hidastaa ja häiritsee sitä kommunikaation kulkua. (H1_0a34_N)

Haastatteluissa tuli esiin myönteisiä arvioita eräästä asioimistilanteiden hoitamistavasta, jossa kaikki osapuolet osallistuvat keskusteluun tasapuolisesti etäyhteyden varassa. Kun kaikki on yhdistetty samaan puheluun tai videokokoukseen, on jokainen yhtä lailla äänellä ilmaisun ja kuuntelemisen varassa. Seuraavassa kolmen eri tulkin kuvailut:

KAIKKEIN paras, parhaiten, minusta etätulkkaus toimii sillä tavalla että, joko niin että ne kaikki on vaikka Teamsissä, jokainen omassa paikassaan, silloin kuuluvuus on yleensä hyvä. TAI niin että on konferenssipuhelu, että ne kaikki ihmiset... se henkilö joka minulle soittaa, se viranomaisen yhdistää kaikki siihen samaan puheluun. (...) Jokaisella on oma laite, jokainen on siellä omalla laitteellaan, EI niin, että kaikki ovat siinä samassa tilassa ja siellä jossakin keskellä on yks laite. (H2_ka9_N)

(...) silloinhan me ollaan kaikki samassa tilanteessa, et kukaan ei näe ketään, ja vain äänet kuuluu. Silloin ollaan vähän samalla viivalla. (...) se on ehkä yksinkertaisempaa, koska silloin myös viranomaisen, vaikka ninkun, keskustelu tai kysymykset ovat yksinkertaisempia, kun hänkin näkee vaan sen puhelimen. (H5_0a4_N)

Yllättävän vähän ne ni, siis on käyttäny kuitenkin tommosta neuvottelupuhelua, vaikka sekin olis ihan mahdollinen. Mutta jostakin syystä sitä käytetään varsin vähän. (H3_0a12_M)

Tulkkien työn näkökulmasta konferenssipuhelussa kuuluvuudessa näyttää olevan vähemmän ongelmia, sillä kaikilla on oma laitteensa ja mikrofoninsa.

Mikäli asioimistilanteessa tarvitaan suoraa kontaktia asiakkaan ja viranomaisen tai vaikkapa hoitoalan ammattilaisen välillä, usean mikrofonin konferenssipuhelu tuskin olisi vaihtoehto etätulkkauksen toteuttamiseen. Tämän aineiston perusteella etätulkkauksessa tulkki kuitenkin kuuntelee etäällä toisessa tilassa tapahtuvaa palvelutilannetta melko usein siten, että tilassa on kahta tai useampaa puhujaa varten vain yksi mikrofoni (vrt. edellä esitetty sitaatti, H2). Tilassa on esimerkiksi lääkärin tai terveydenhoitajan puhelin, jonka mikrofoni vastaanottaa puheen ja vastaavasti toistaa etäällä olevan tulkin puheen kaiuttimen välityksellä tilaan. Häiriöiden mahdollisuus korostuu tällöin: johtuen esimerkiksi puhujien vaihtelevasta etäisyydestä mikrofoniin, tilan akustiikasta, puhelimen kovasta alustasta tai tilassa tapahtuvasta toiminnasta tulevista häiriöäänistä. (H1_0a34_N; H3_0a12_M.) Tavallisena haittana mainittiin myös oman äänen kaikuminen takaisin puhelinyhteyden aikana (H7_ka10_M).

Eräs haastateltava kuvailee etätulkkausta ja toimintaansa psykiatriakontekstin puhelintulkkauksessa, jossa näkee etuja. Tulkki pohtii, että lääkäri ja asiakas saavat olla keskenään, ja myös kokee pelkän äänensä välityksellä toimimisen itselleen mielekkääksi:

(...) varsinkin kun esimerkiksi on psykiatritulkkauksia, mun mielstä se on etätulkkaus, tai puhelimen avulla, se on LOISTAVA. Koska keskustelevat esimerkiksi potilas ja tämä lääkäri keskenään, ja ei ole tätä kolmatta, toinen vielä joku outo tulkki, että se on sitten puhelimesta. (...) Ja siellä pitäis olla tämmösellä sävyllä, mikä on potilaallakin. Et missään vaiheessa, jos hän on surullinen, et sä rupeat tälleen ”Nyt mä kerron mitä tein aamulla” [jollottaa monotonisesti]. Ei missään vaiheessa. Sitten vain hänen sävyllä. Ja mun mielestä mä saan oikeen hyvää tämmöset palautteet, että ääni, sanotaan että mun ääni on hyvä (...) Koska sä et nää kasvot, ei ole että, ÄÄNELLÄ pitää sitten eniten toimia ja pelata äänellä. Ja rauhallisesti puhua. (H4_0a20_N)

Tässä alaluvussa on käsitelty tulkkien kertomuksia erilaisista läsnä ja etäällä olon muodoista, joita heidän työtilanteissaan on ilmennyt. Vaihtelevien työympäristöjen sosiokulttuuriset tekijät (Eteläpelto 2013) osaltaan määrittelevät niitä oloja, joissa asioimistulkki kuuntelee ja havainnoi. Tulkeilla on kuitenkin usein vähäiset mahdollisuudet vaikuttaa, missä ja miten tulkkaustyö toteutetaan, joten tässä seikassa heidän ammatillinen toimijuutensa näyttyy rajoitettuna. Kuitenkin heillä on käytössään yksilölliset toimijuuden tekijät, kuten ammatillinen osaaminen ja työkokemuksen tuomat kokemukset erilaisista ympäristöistä ja toisten ammattien toimintatavoista (ks. Taulukko 1; Eteläpelto 2013, 61). Voidaan ajatella, että näiden avulla tulkki voi periaatteessa pyrkiä reagoimaan yllättäviinkin tilanteisiin tarkoituksenmukaisella tavalla. Toimijuutta tarvitaan myös sen ilmaisemiseen, jos tulkki arvioi, etteivät olosuhteet mahdollista tulkkausta.

6.4 Asioimistulkin toimijuutta tukevia ja horjuttavia tekijöitä

Tässä alaluvussa pyritään tulkitsemaan kuuntelemiseen ja havainnointiin liittyviä tekijöitä sen mukaan, millaiseen suuntaan ne voivat vievät tulkin mahdollisuutta tehdä valintoja ja vaikuttaa työhönsä (vrt. Määttä ym. 2014; Eteläpelto ym. 2013). Tässä osiossa on käytetty tekijän tulkintaa enemmän kuin edeltävissä tulososioissa. Ensin pohditaan tekijöitä, joiden voi ajatella tukevan tulkin toimijuutta, sitten tekijöitä, jotka voivat horjuttaa sitä.

Edellä on kuvattu aineiston perusteella läsnäolon muotojen moninaisuutta tulkkaustilanteissa. Niillä voi olettaa olevan osuutensa siihen, millaisia ratkottavia tilanteita tulkille tulee työssään eteen. Niissä ympäristöissä ja konteksteissa, jotka ovat tulkeille tutuimpia, he voivat hyötyä muistivarastoonsa tallentuneista malleista (ks. 4.2), joiden avulla pystyy ennakoimaan tilanteen kulkua ja mitä erityisiä vaatimuksia se asettaa tulkkaukselle (esim. H8_ka8_N). Uusissa tulkkaus konteksteissa ennakkotietojen tarve korostuu. Haastateltavista jotkut toivat esiin puutteista ennakkotietojen toimittamisessa. Ennakkotietojen saaminen tulevasta toimeksiannosta on tulkkausprosessin kohta, joissa tulkki turvautuu muiden valtuuksien varassa

olevaan toimijuuteen (Bandura 2001; lisää osiossa 3.1). Silloin tulkki on riippuvainen toisista ihmisistä tai instituutioista, jotka tietoa välittävät tai jättävät välittämättä.

Tästä aineistosta erottui neljä tekijää, jotka voivat **tukea** asioimistulkin toimijuutta:

- Ennakkotiedot,
- sijoittuminen ja näkyvyyteen liittyvät mahdollisuudet,
- tulkin ohjeistukset muille ja
- tietoisuus oman ammatillisen läsnäolon merkityksestä asioimistilanteessa.

Kun tulkki saa ennakkotietoa tulkkauksen aiheesta ja osallistujista, se luonnollisesti auttaa häntä valmistautumaan. Jo tieto, millaisten ammattialojen edustajia paikalle tulee, auttaa tulkkia valmistautumaan. Ennakkotietojen avulla tulkki voi käydä läpi aiempia kokemuk-
sistaan vastaavista tulkkauskonteksteista (vrt. 4.2) tai tarvittaessa ryhtyä hakemaan lisätietoja. Ennakkotietojen merkitys on erään haastateltavan mukaan pienempi, jos tulkkauksen aihe on ennestään tuttu (esim. H8_ka8_N). Kun tulkille on kertynyt kokemusta tietyistä asiointi-
konteksteista, joita hänelle tulee usein eteen, hän kokee suoriutuvansa hyvin, vaikkei ennakkotietoja aina olisikaan saatavilla.

Tulkin sijoittumiseen ja näkyvyyteen liittyvät mahdollisuudet koskevat sekä läsnäolo- että etätulkausta. Läsnäolotulkaustilanteessa tulkit kertovat pystyvänsä yleensä hyvin valitsemaan paikkansa tai muuttamaan sitä tarvittaessa. Oikeustulkaustilanteessa paikan valinnassa näyttäisi olevan hieman enemmän rajoitteita. Etätulkauksessa tulkin valitsemisen mahdolli-
suuksiin voi kuulua esimerkiksi se, että videoyhteydellä tulkatessa tulkki pyytää muilta osapuolilta, että voisi panna oman kameransa kiinni. Jotkut haastateltavat kertoivat mieluummin pitävänsä kameran kiinni, sillä se auttaa keskittymään tulkkaustehtävään, tai koska tulkki pitää ääntään tärkeänä ja naaman näkymistä toissijaisena tai jopa häiritsevänä.

Tulkki saattaa olla näkymättömissä toisille osapuolille videokokousyhteyden päässä tai läsnäolotulkaustilanteessa poissa jonkun osapuolen suoran katsekontaktin linjalta. Huomaamaton sijoittuminen ja ”näkymättömyys” voivat olla tulkin valintoja, joihin hänellä on kokemukseensa pohjaavat perusteet (vrt. Paananen 2019, 71–72). Tulkkauksen tavan valintaa tulkilla ei sen sijaan ole paljoa mahdollisuuksia, kuten eräs tulkki toteaa, hän ”ei voi tilata videotulkausta itselleen” (H5_oa4_N). Eräs haastateltava kuvaili, miten hän mielellään tekisi

kaikki terapiatulkkaukset etäyhteydellä, sillä hän oli kokenut toimivaksi olla fyysisesti näkymätön, mutta äänellisen ilmaisunsa avulla läsnä oleva (H4_0a20_N).

Kun tulkki ohjeistaa muita osapuolia, sen voi ajatella olevan hänen toimijuutensa toteuttamista, koska siten hän vaikuttaa työolosuhteisiinsa ennakoivasti. Toisaalta tulkki ohjeistuksellaan turvaa omaa toimijuuttaan tulkkaustilanteessa. Oman ammattiroolin esittelyn alussa voi nähdä toimenä, jolla tulkki luo osapuolille yhteistä tietoisuutta tilanteesta. Etätulkkauksessa tulkin alkupuheenvuoro palvelee samalla kuuluvuuden varmistuksena. Edellä (ks. 6.2) on kuvattu lisäksi tulkin tapaa kuulostella vieraskielisten osapuolten puheen tapaa ja ohjeistaa tarvittaessa.

Tietoisuudella oman ammatillisen läsnäolon merkityksestä tarkoitetaan tässä sitä, kun tulkki huomaa muiden toiminnasta, millainen merkitys hänen läsnäolollaan on tulkkaustilanteen osapuolille. Eräessä poliisikontekstin tulkkaustilanteessa poliisin asiakas käyttäytyy alkuun aggressiivisesti. Tulkki tunnistaa oman vaikutuksensa tilanteeseen:

(...) tapaus, joka toistuu aina silloin tällöin että, että huomaa että aikaisemmin niinku vastaavissa tilanteissa ei ole käytetty tulkkia. Ja ihmiset on vähän niinkun hätääntyneitä, saattaa koskea syytettyä tai potilasta, kun esimerkiksi potilaan TULKKINA, lainausmerkeissä, on ollut oma poika, tai jotain, niin sanoma ei oo mennyt tai viesti ei oo mennyt ihan perille. Ja sitten kun tulee tulkki, sit ne on niinku niin helpottuneita. (...) Mut sitte kun tulkataan ja ihmiset puhuu keskenään niin sitten asia hoituu, niin hyvin kuin se nyt voi hoitua siinä, siinä tilanteessa. Mut kuitenkin. Et just tämmöiset että, että kun, ei oo käytetty tulkkia tai ei AMMATTI tulkkia ja sit tulee tulkki paikan päälle, ja. Tilanne rauhoittuu. (H1_0s34_N)

Signaalina tulkin merkityksen tunnustamisesta voi pitää myös sellaista tilannetta, jossa viranomaisen huomioi nimenomaan tulkin tarpeita. Eräs haastateltava antoi kehuja poliisille yhteistyökumppanina, sillä siinä kontekstissa häneltä on kysytty, miten pitkän tauon hän haluaa pitää läsnäolotulkkaustilanteessa. Poliisiasian käsittelyn aikataulu on siis osin määräytynyt tulkin mukaan. (H6_0a8_N.)

Edellä on kuvattu joitakin tulkin toimijuuden kannalta myönteisiä tekijöitä. Aineiston perusteella löytyi kolme tekijää, jotka puolestaan saattavat **horjuttaa** asioimistulkin toimijuutta:

- Huomiotta jättämisen tunne,
- puuttuva havaintomahdollisuus ja
- teknisten ratkaisujen epäonninen soveltaminen.

Huomiotta jättämisen tunne näyttää syntyvän esimerkiksi siitä, että tulkki kokee itsensä kohdellun välineenä ja että häntä ei arvosteta ammattinsa edustajana (H2_ka9_N). Huomiotta

jättämisen tunnetta voi seurata myös siitä, että tilaisuuden johtajalla on puutteellinen perspektiivi tulkin työskentelyn edellytyksiin (H6_0a8_N; H7_ka10_M; H8_ka8_N). Tästä esimerkkinä tilanne, jossa oikeusistunnon puheenjohtaja ei käytä auktoriteettia (tulkin kannalta) viestinnällisesti sekavaksi käyneen tilanteen pysäyttämiseen ja rauhoittamiseen (H6_0a8_N). Etätulkkauksutilanteessa tulkki saattaa jäädä kaipaamaan kattavaa tietoa siitä, keitä osapuolia etäällä asioimistilanteessa on paikalla. Kun tietoa puuttuu, tulkki kokee ettei ole riittävästi ”tilanteen tasalla” (H2_ka9_N).

Puuttuva havaintomahdollisuus tulee esiin etätulkkauksutilanteessa, kun esimerkiksi puhelintulkkauksessa tulkkille muodostuu hankalammaksi hallita puheenvuorojen rytmitystä. Kasvokkain toinen ihminen on helppoa keskeyttää vaikka kättä nostamalla, mutta puhelintulkkauksessa toinen saattaa ”polottaa pitkät jutut” ennen kuin tulkki ennättää huomauttaa, että pitää peruuttaa (H3_0a12_M).

Teknisten ratkaisujen epäonninen soveltaminen liittyy tilanteisiin, jossa yhteydessä olemisen tapa voi olla epäsojiva asioimiskontekstiin, tai toisilla osapuolilla on tottumattomuutta viestintäsovellusten käytössä. Etätulkkauksutilanteen tekniset ongelmat, yhteyden pätkiminen tai ongelmat kuuluvuudessa sen sijaan eivät välttämättä johdu osapuolten valinnoista, vaan niitä saattaa tulla muutenkin.

Tulkin kannalta yhteydessä olemisen tapa voi näyttäytyä hänen toimijuutensa kannalta epäsojivana esimerkiksi silloin, kun elämää ja kuolemaa ratkaisevasta hoitopäätöksestä keskustellaan puhelintulkkauksen välityksellä: Erään haastatellun tulkin tapausesimerkissä tuli esiin, että asioimistilanteen vakavuus yhdistettynä siihen, että primääristen keskustelijoiden kulttuurierot edellyttivät erityistä huomiota, aiheuttivat tulkkille vaikean tilanteen. Lisäksi tulkillä oli tarve ilmaista empaattisuuttaan (H4_0a20_N). Etätulkkauksutilanteessa näiden tavoitteiden toteuttamiseen oli erilaiset mahdollisuudet kuin läsnäolotulkkauksutilanteessa.

Viranomaisen tai muun tulkkauksen tilaajaosapuolen tottumattomuus viestintäsovellusten käytöstä voi aiheuttaa pulmia tulkkille. Tässä esimerkissä tulkki kohtaa videokokouspalvelun ja puhelun yhdistelmän ja joutuu pohtimaan, voiko tulkkaus toteutua:

Sitte on ollu sellaisiakin hurjia tilanteita, että mulle soitetaan ja sanotaan että ”mulla on täällä asiakas Teamsissä”, että ”kuuletkohan sinä nyt mitä hän sanoo”, MINÄ en siis ole Teamsissä. Mutta se soittaja on sen asiakkaan kanssa Teamsissä ja puhuu minun kanssa puhelimessa. (...) mutta ei nyt mihin tahansa pidä suostua, että, jos ei todellakaan kuule. Ja sit kun se vanhempikaan ei kuullu, mitä minä puhuin, niin eihän siinä ollu mitään järkeä. (H2_ka9_N)

Haastelluista tulkeista osa kertoi tekevänsä etätulkkauksia hyvin mielellään. Eräälle tulkille etätulkkaukset tarjosivat elämäntilanteeseen sopivan tavan harjoittaa asioimistulkin ammattia, ja hänen urallaan etätulkkaukset olivat muodostaneet suuren osuuden toimeksiannoista jo pitemmän aikaa (H6_0a8_N). Jollekin haastateltavalla etätulkkaukset olivat muutoin luonteva osa asioimistulkin työnkuvaa, mutta etätulkkauksien sopimusehdot ja järjestelyt olivat hiljattain muuttuneet tulkin kannalta kielteiseen suuntaan toimeksiantajayrityksen omistajanvaihdoksen myötä (H2_ka9_N), (ks. myös Salomaa 2021, Çıtır 2021). Eräs haastateltava ilmaisi mieluummin välttävänsä etätulkkauksia, mutta niitäkin hänen kertomuksissaan esiintyi, ja niihin sisältyi tulkin kannalta niin ongelmallisia tilanteita kuin onnistumisiakin (H3_0a12_M).

Seuraavassa osiossa palataan tulososioon kokonaisuutena, ja esitetään yhteenvetoa tutkimuksen tuloksista tutkimuskysymysten valossa sekä ammatillisen toimijuuden näkökulmaa pohtien.

6.5 Yhteenveto tuloksista

Tässä tutkimuksessa selvitettiin ensinnäkin sitä, miten asioimistulkit kuvailevat työympäristöjään ja tehokasta kuuntelemista tulkkaustilanteissa. Analyysissa selvisi, että haastatelluilla asioimistulkeilla on hyvät valmiudet reflektoida tulkkaustilanteissa tapahtuvaa havainnointia ja kuuntelemista, vaikka haastattelujen aikana heille ei tarjottu valmiita määritelmiä kuuntelemisen prosessista. Työympäristöjen (ks. Liite 4, läsnäolotulkkausten paikoissa ja konteksteista) kuvailut jäivät aineistossa ehkä hieman vuorovaikutukseen liittyvään kuvailuun verrattuna varjoon. Toisaalta syy voi piillä koodauksessa, jossa alussa asetetut tarkastelun teemat suosivat muita aspekteja kuin tiloja. Niistä päätyi niukasti ainesta analyysiin ja tulosten esittelyyn (ks. 6.1; 6.2; 6.3; 6.4). Aspekti, missä tila tuli esiin oli tulkkien mahdollisuus vaikuttaa sijoittumiseensa tilaan, jossa tulkkaus tapahtuu. Aineistosta päätellen tähän on yleensä hyvät mahdollisuudet, ainakin silloin, kun tulkkaustilanteen osallistujat ovat samassa tilassa. Myös kodin yhteydessä olevan työtilan järjestelyihin ja varusteluihin voi tulkki luonnollisesti itse vaikuttaa.

Tehokkaaseen kuuntelemiseen (ks. 6.1) liitetään aineiston analyysin perusteella ensinnäkin oma toiminta ennen tulkkausta: tulkeista moni kokee muiden osapuolten ohjeistaminen kuuntelemiseen liittyvänä toimena. Toisten henkilöiden opastusta tulkit tekevät niin kasvokkain kuin etäyhteyden välityksellä. Tällainen ennakoiva toimi luo pohjaa tehokkaalle

kuuntelemiselle itse tulkkaustilanteessa. Ennakkotietojen merkitys tuli selvästi esiin tulkkien kertomuksissa. Jo suppeatkin tiedot tulevasta tulkkaustilanteesta, esimerkiksi osallistujien ammattirooleista, auttavat tulkkia valmistautumaan viestien vastaanottamiseen tilanteessa.

Joissakin tulkkaustilanteissa kuuntelemiseen liittyy erityisiä vaatimuksia. Toisilla ammattilaisilla saattaa olla toiveita tulkkien kuuntelemiskäyttäytymisen suhteen, jolloin he antavat tulkille ohjeita, mitä ottaa huomioon kuunnellessa. Tässä tulkki siis saa evästystä kuuntelemisen tavoitteista toiselta ammattilaiselta.

Tehokasta kuuntelemista edistävät myös riittävät ennakkotiedot, joiden avulla orientoitua tulkkaustilanteeseen. Ennakkotiedot näyttävät helpottavan kuullun työstämistä tulkkaustilanteessa, kun taas niiden puute voi lisätä tulkin kuormitusta ja stressiä. Jos tulkilla on jo laajasti kokemusta tietyn kontekstin, vaikkapa koulun ja varhaiskasvatuksen tulkkauksista, ennakkotietojen saamisella ei joidenkin haastateltavien mukaan ole niin ratkaisevaa merkitystä, vaan tulkkaukset sujuvat yleensä hyvin tulkin muistiin kertyneen taustatiedon turvin.

Kysymykseen, ovatko asioimistulkkien kuuntelemisen tavoitteet (ks. 6.2) yhteydessä viestintätilanteiden päämääriin, saatiin seuraavanlaisia vastauksia. Samalla, kun tulkit korostavat tulkkaustilanteiden ”yleisiä” tavoitteita kuten viestin välittämistä, vuorovaikutuksen mahdollistamista tai oikean tiedon saattamista perille inhimillisellä tavalla, he mainitsevat tilanteita, joissa kuuntelemisessa on jokin erityinen piirre. Terapiakonteksteissa tulkki saattaa antaa vieraskieliselle osapuolelle tilaa puhua keskeyttämättä, kun kyseessä ovat tunteelliset ja vaikeat asiasällöt. Suomenkielisen logopedin ja vieraskielisen asiakkaan vastaanotto-tilanteessa tulkkeja on pyydetty kiinnittämään huomiota tiettyihin asiakkaan puheen tai ääntämisen piirteisiin. Tällöin tulkki toimii ikään kuin logopedin työparina, missä näkyy eroa tulkin tavanomaiseen viestinnälliseen asemaan. Oikeuskontekstissa kuuntelemista ohjaa tulkkauksen tarkkuuden ja kattavuuden vaatimus. Lisäksi silloin, kun asioimiskeskustelun osapuolten kulttuurisissa ja vuorovaikutukseen liittyvissä tavoissa on isoja eroja, vaikuttaa tämä tulkin kuuntelemisen tapaan ainakin siten, että tulkki reflektoi tulkkaustilanteen aikana kulttuurieroja ja niiden mahdollisia seurauksia viestinnän sujumiselle. Joskus tulketta mukautetaan tämän reflektoinnin perusteella.

Toiseksi selvitettiin, minkälainen on asioimistulkkien kokemus läsnäolo- ja etätulkkausympäristöjen osuudesta kuuntelemiseensa. Kysymykseen liittyvät havainnot jäivät hajanaisiksi, ja tämän tutkimuksen laajuudessa tämä itsessään iso aihe tuli ehkä toisten teemojen

sytyttämäksi. Syynä on se, että aineiston analyysivaiheessa pysyttiin avoimena aineistosta nouseville uusillekin aiheille. Yhteen vetäen voisi sanoa, että etätulkkaustilanteissa kuunteleminen ei näytä olevan lähtökohtaisesti ongelmallista haastatelluille tulkeille, luultavasti koska heillä on kokemusta ja osaamista sekä riittävä määrä myönteisiä kokemuksia etätulkkauksista, vaikka pulmallisistakin tilanteista kerrotaan. Tietyissä viestinnällisissä tilanteissa teknologiavälitteinen vuorovaikutus voi kuitenkin lisätä tulkin kuormitusta ja vaikeuttaa asioimistilanteen sujumista, esimerkiksi teknisten tai kuuluvuusongelmien vuoksi, tai jos kyseessä on asioimistilanne, jossa ratkotaan tunnepitoisia asioita tai raskaita uutisia. Moni tulkki mainitsi konferenssipuhelut toimivaksi tavaksi toteuttaa etätulkkausta.

Kolmanneksi haluttiin selvittää, miten tulkkien ammatillinen toimijuus tulee esiin haastateltujen tulkkien kertomuksissa. Aineistosta löytyy viitteitä siitä, että läsnäolo- ja etätulkkaustilanteiden joukosta erottuu yllättävän monenlaisia läsnä tai etäällä olemisen muotoja osapuolten kesken, eli samassa tilanteessa saattaa olla sekä kasvokkaista että teknologiavälitteistä vuorovaikutusta. Läsnäolon variaatiot ovat mielenkiintoisia, sillä juuri tulkit näyttävät omaavan niihin liittyvää rikasta tietoa. Voi olettaa, että läsnäolon muodoilla on jotakin osuutta siihen, miten tulkit työtilanteissaan tekevät työnsä toteuttamiseen liittyviä valintoja ja ehkä myös siihen, millaiseksi tulkin ammatti-identiteetti muodostuu. Yksi valinnan paikka on, millaisia tulkkausmuotoja tulkki ottaa tehtäväkseen. Haastatelluista tulkeista kaikki olivat tottuneita teknologiavälitteisten keinojen käyttöön työssään. Joillekin etätulkkaukset ovat eri syistä juuri sopiva tapa toimia asioimistulkkausten alalla.

Kuuntelemistilanteiden kuvauksissa tulee esiin tulkeille ilmeisesti yleinen piirre, jota voi kutsua vaikka toisten toimijuudesta huolehtimiseksi. Toisen ihmisen näkökulmaan asettumisen voi katsoa olevan osa asioimistulkin ammatillista toimijuutta.

Kun luodaan vielä katse tähän tulosten yhteenvetoon, siitä löytyy seuraavanlaisia seikkoja, jotka voi liittää tulkin ammatilliseen toimijuuteen:

- Tulkin vaikutusmahdollisuudet sijoittumiseensa tilaan kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa ja oman työtilan järjestelyihin,
- muiden ammattilaisten kanssa työskenteleminen siten, että nämä antavat ohjeistusta tulkin kuuntelemiskäyttäytymiseen liittyen, jolloin toinen ammattilainen samalla osoittaa tunnistavansa tulkin kuuntelemisen merkityksen oman työnsä toteuttamisessa,

- tulkkien tavoitteet, jotka liittyvät vuorovaikutuksen mahdollistamiseen ja siihen, että koetaan tärkeäksi välittää tieto perille inhimillisellä tavalla kertovat siitä, että toisten asemaan asettuminen on osa tulkin ammatti-identiteettiä ja toimijuutta,
- kuunteleminen teknologiavälitteistä vuorovaikutusta sisältävissä tilanteissa on osa haasteltujen tulkkien työarkea, ja tilanteet sisältävät tulkkien näkökulmasta sekä onnistumisia että vaikeuksia,
- valinnat, millaisia tulkkauksmuotoja tulkki ottaa tehtäväkseen ja millaisia teknisiä välineitä hän käyttää, osaltaan ilmentävät tulkin toimijuutta, mutta samalla on syytä muistaa, että heillä on monesti rajalliset mahdollisuudet vaikuttaa tulkkauksien toteuttamistapaan.

7 PÄÄTELMÄT

Seuraavassa arvioidaan tuloksia tavoitteiden valossa ja kysytään, saatiinko vastauksia tutkimuskysymyksiin. Sen jälkeen pohditaan tutkielmassa käytettyjen menetelmien soveltamista ja lopuksi pohditaan aiheita, joista olisi kiinnostavaa saada lisää tietoa tutkimuksen keinoin.

Tutkielman taustalle oli valittu tutkimuksia, joissa ammatillinen konteksti oli valmiiksi huomioitu: Toinen keskeinen lähde oli tämän tutkielman aiheetta hyvin lähellä oleva tutkimus dialogitulkeista (Viljanmaa 2020). Toinen edusti sosiokulttuurista näkökulmaa yksilön toimijuuteen työelämän kontekstissa (Eteläpelto ym. 2013). Ammatillinen toimijuus on määritelty seuraavasti: ”Ammatillista toimijuutta on se, kun ammatissa toimivat yksilöt ja/tai yhteisöt käyttävät kykyään vaikuttaa, tekevät valintoja ja ottavat kantaa tavalla, jolla on vaikutusta heidän työhönsä ja/tai heidän ammatti-identiteettiinsä.” (ks. Taulukko 1; Eteläpelto ym. 2013; Eteläpelto 2017; Collin ym. 2017.) Taustalla vaikutti myös viestintätieteellinen kuuntelemisen tutkimus yleisesti (esim. Burleson 2011) ja ammatillisen kuuntelemisen tutkimus erityisesti (Ala-Kortesmaa 2015a).

7.1 Tulokset tavoitteiden valossa

Tutkimuksen tavoitteena oli kuvailevan tutkimusotteen avulla lisätä ymmärrystä asioimistulkkiin kuuntelemisesta ammatillisissa tilanteissaan, joita leimaa työympäristöjen ja tulkkaustapojen vaihtelevuus. Aineistossa tulkit kuvailevat yksilöllisistä näkökulmistaan käsin tulkkaustilanteita, joita ovat lähimenneisyydessä kokeneet. Se, että haastattelussa painotettiin viimeaikaisia tilanteita, voi osaltaan parantaa tulosten luotettavuutta (vrt. Worthington 2018, 86). Kokemusten keräämisen ohella on tässä tutkimuksena ollut mukana pyrkimys kerätä faktoja tulkkaustilanteista, ne kokeneilta tulkkausammattin harjoittajilta. Tutkimuksen tekijä puolestaan on yrittänyt parhaansa tulkita aineistoa ja tulkkiin kertomaa siten, että heidän tarkoituksensa eivät analyysin kuluessa vääristyisi. Analyysiin sisältyy kuitenkin väistämättä myös subjektiivista tulkintaa.

Kokonaisuudessaan tutkimuksen myötä opittiin asioimistulkkaustyön piirteistä tulkkiin kertomusten avulla. Se, miten ammatillisen toimijuusnäkökulman (Eteläpelto ym. 2013) soveltaminen aineiston analyysissä onnistui on vaatimattomampaa tai epävarmempaa.

Aineisto oli rikasta, ja ammatillisen toimijuuden malli monipuolinen, eikä tämän työn laajuudessa olisi ollut mahdollistakaan valottaa kaikkia mallin osia asioimistulkkauksen kontekstiin soveltaen. Niin kuin malli auttoi haastattelukysymysten laatimisessa rajatulla tavalla (josta lisää alaluvussa 7.2.1), olisi ehkä hyödyttänyt analyysiä, jos mallista olisi valittu jokin tietty aspekti analyysin työkaluksi. Nyt tarkastelu jää melko hajanaiseksi.

7.2 Pohdinta

7.2.1 Menetelmien ja tulosten tarkastelua

Analysoitava aineisto kerättiin kokonaisuudessaan tulkeilta itseltään yksilöhaastatteluilla. Haastateltavat kohdattiin haastattelutilanteessa ammattinsa asiantuntijoina ja myös tulkkaustilanteiden yksilöllisinä kokijoina (Alastalo & Åkerman 2010; Alastalo ym. 2017; Perttula 2005). Haastattelumenetelmä osoittautui tutkimuksen tavoitteisiin sopivaksi aineiston keruun tavaksi. Aineisto oli tekijälle hyvin innostava ja antoisa, tosin runsaudessaan myös pulmallinen: se tarjosi monia mahdollisuuksia siihen, millaisina teemakokonaisuuksina tutkimuskysymysten (Liite 3) viitoittamat asiat päätyisivät tarkempaan tarkasteluun. Aineistosta erottui myös sellaista uutta, mikä osaltaan ohjasi analyysin suuntaa. Haastattelurunko oli muotoiltu konkreettisten näkökulmien ympärille: tilat ja välineet (vrt. Eteläpelto ym. 2013; Peteri 2021) palvelivat keskustelun virikkeinä haastatteluissa. Lisäksi tulkin ja muiden osapuolten sijainnit, yhdessä paikalla vai etäyhteyttä käyttäen, sekä toimiva kuunteleminen (vrt. Viljanmaa 2020; Ala-Kortesmaa 2015a; Burlison 2011) olivat haastattelun aihealueita. Konkreettisten aiheiden kautta haastateltavat kertoivat monipuolisesti kokemuksistaan ammatillisissa tilanteissa.

Koronaepidemiasta johtuen etäyhteydellä toteutettu keruutapa todennäköisesti madalsi osallistumisen kynnystä, joten haastateltavien joukko muodostui melko vapaasti, ilman että osallistumisen esteenä olisi ollut ainakaan maantieteelliseen etäisyyteen tuomia rajoitteita. Suhteellisen tiivis haastattelutahti piti vuorovaikutuksen virettä yllä, mikä oli tutkielman tekijän näkökulmasta myönteistä.

Analyysivaiheessa erityisesti se, miten toimijuuden teeman onnistuttaisiin nivomaan analyysissä muuhun ainekseen, oli tutkimuksessa hankala osuus. Aineiston ja tulkintavaihtoehtojen runsaus tuotti tätä hankaluutta. Aineiston koodausvaiheessa oli käytössä lavea valikoima

luokittelukategorioita, toistakymmentä. Niiden avulla haastatteluaineisto saatiin kyllä paremmin tarkasteltavaan muotoon, mutta tulkintamahdollisuudet eivät siinä paljon kaventuneet, ja niin raportointivaiheesta tulikin painiskelua runsauden kanssa.

On myönnettävä, että joitakin aineistonkeruun suunnitteluun ja toteutukseen liittyviä menetelmällisiä perusteita oli tarpeen selvittää ja opetella vielä analyysivaiheeseen tultaessa. Tarkempiin tuloksiin olisi kenties päästy, jos aineiston käsittelyssä olisi ollut enemmän vaiheita, järjestelmällisemmin. Juuri ammatillisen toimijuuden käsittely jäi tässä työssä kokeilevaksi tunnusteluksi. Mallilla oli kuitenkin operationalisointivaiheessa tärkeä roolinsa, kuten on jo aiemmin todettu. Analyysi olisi varmasti myös hyötynyt siitä, että keskeisiä teorialähteitä olisi tarkasteltu syvällisemmin samaan aikaan aineiston käsittelyn kanssa. Tässä oli puutteita, koska kiintoisa aineisto vei tekijän mennessään.

Raportointivaiheen loppupuolella teoriataustaan tuli vielä yksi mielenkiintoinen lisäys, kun löytyi yhteys ammatillisen toimijuuden (Eteläpelto ym. 2013) ja aineellisen todellisuuden analyysin (esim. Peteri 2021) välille. Aineellisen todellisuuden analyysi on lähestymistapa, jonka avulla on mahdollista tarkastella artefakteja eli esineitä ja rakenteita toimijoina, ja sitä, miten ihmistoimijoiden ja artefaktitoimijoiden olemus ja identiteetti muotoutuvat yhteistyössä (mt.). Tämä näkökulma ehti vaikuttaa vain työn loppuvaiheessa.

Tekijän näkökulmasta työn kiinnostavinta antia on se, että aineistossa tulkit itse ovat äänessä. Heillä on erilaisia kielellisiä ja kulttuurisia taustoja, ja kullakin on yksilöllinen tapansa kertoa kokemuksistaan. Kahdeksalta henkilöltä saadun aineiston analyysissa tuli esiin tulkkauskonteksteihin liittyviä havaintoja, jotka vahvistavat Viljanmaan (2020) saamia tuloksia. Näistä esimerkkinä voi mainita, kuinka oikeustulkkausessa kuuntelemista leimaa tarkkuuden vaatimus (Viljanmaa 2020, 499), tai miten tulkit saattavat tietyissä tilanteissa kokea tarvetta osoittaa empatiaa (mts. 503; 505; ks. myös Määttä 2018). Viljanmaa tosin toteaa, että liian voimakas empatian osoittaminen tulkin taholta ei aina ole suotavaa, esimerkiksi terapia-tilanteissa (mts. 503).

Aineistossa tulee useassa kohtaa esiin asia, joka välittyy tulkkien näkemyksistä. Sitä voisi kutsua ”toisten toimijuudesta huolehtimiseksi”. On varmasti tulkille hyödyllinen resurssi, että omaa kykyä eläytyä toisten osapuolten tarpeisiin (vrt. Littlejohn & Foss 2005, 119–120). Tässäkin on yhtymäkohta Viljanmaan (2020) tutkimukseen, nimittäin hänen havaintoonsa tulkkien antaumuksellista omistautumisesta toisten palvelukseen tulkkaustilanteessa, jolloin

omat reaktiot ja tarpeet näytetään asetettavan taka-alalle (mts. 494–497). Toisaalta juuri oman näkökulman sivuun jättäminen luo mahdollisuuden kuunnella toisia osapuolia avoimin mielin, on viesti sitten millainen vain (mt.). Ammatillisen toimijuuden näkökulmasta saattaa kuitenkin olla ongelmallista, jos asioimistulkeille on yhtäältä tyypillistä toisten ihmisten tarpeiden ja toimintamahdollisuuksien huomioiminen, mutta samaan aikaan omaan toimijuuteen ei kenties huomata kiinnittää riittävästi huomiota. Aiemmissä tarkasteluissa on tulkki ammattikuntaa kuvailtu koulutuksen ja työolojen sekä palkkauksen kannalta epäyhtenäiseksi (Koskinen ym. 2018, 16; ks. myös Määttä ym. 2014), mikä korostaa tarvetta tarkastella asioimistulkki toimijuutta.

Eteläpellon ym. (2013, 62) mukaan puutteet ammatillisen toimijuuden toteutumisessa voivat tuoda mukanaan riskejä työtä tekevän ihmisen terveydelle ja elämänhallinnalle. Mielenkiintoista on, että Viljanmaan dialogitulkin kuuntelemisen tutkimuksessa (2020) nostetaan esille myös tulkkauksilanteen jälkeinen vaihe, johon on luettu kuuluvaksi omasta hyvinvoinnista huolehtiminen ja työtilanteista mieleen jääneiden raskaiden aiheiden käsittely tai niistä irti päästäminen (mts. 510).

7.2.2 Jatkotutkimuksen aiheita

Etäyhteyksien osuus tulkkauksilanteiden vuorovaikutuksessa, oli etäällä oleva osapuoli sitten tulkki tai joku muu, ansaitsisi lisää huomiota asioimistulkkaus tutkimuksessa. Niinpä voisi esimerkiksi tarkastella systemaattisemmin erilaisia läsnäolon muotoja, tulkki ja muidenkin osapuolten näkökulmista. Monissa tähän tutkimukseen haastateltujen tulkki mainitsemisissa läsnäolotulkkauksilanteissa oli mukana jokin teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen elementti. Etätulkkaus käyttö on tuskin on vähenemässä. Monet läsnäolon variaatiot saivat pohtimaan, millaiset tulkkauksimuotojen nimitykset olisivat käyttökelpoisia ja havainnollisia tuon kirjon kuvailussa. Läsnäolotulkkauks, ja sen rinnakkaiskäsite lähitulkkaus, sekä etätulkkaus (ks. esim. Tieteen termipankki 2021a & 2021b; Isolahti 2016; Oikeustulkkaus selvityshanke 2008) eivät enää näytä niin selkeiltä käsitteiltä kuin tutkimusprosessiin lähtiessä.

Asioimistulkin ammattimaista toimijuutta ”tukevien ja horjuttavien tekijöiden” teema jää tässä työssä luonnostelman asteelle. Mielenkiintoista olisi tarkastella lähemmin, voiko jaottelua pitää järkevänä, ja jos, niin millaisissa olosuhteissa esimerkiksi havaittaisiin useita horjuttavia tekijöitä kasaantuneena. Silloin sellaisiin tilanteisiin voitaisiin kiinnittää huomiota.

Eteläpellon ym. (2013) mukaan työelämässä toimivat yksilöt ominaisuuksineen ovat tiiviisti sidoksissa työnteon sosiokulttuuriseen ympäristöön (Taulukko 1; Eteläpelto ym. 2013, 61). Ja tulkkien tapauksessa *ympäristöihin*. Ympäristöt tarjoavat resursseja tai kaventavat työtä tekevän yksilön valinnan- tai toiminnanmahdollisuuksia. Kun ajatellaan asioimistulkkien työtä vaikkapa terveydenhuollossa tai oikeuslaitoksessa, joissa tulkki on mukana osapuolten elämän tärkeissä hetkissä, voi perustella tulkin toimijuudesta huolehtimisen tärkeyttä. Vaikka tulkkaustilanne olisi näennäisesti arkisempikin, voi vuorovaikutuksessa tapahtua sellaista, missä tulkin viestinnällinen ja kulttuurinen osaaminen on paikallaan. Silloin tulkki tarvitsee oman ammatillisen liikkumavaransa osana pitkälti toisten ammattilaisten määrittelemää tilannetta.

Jatkossa voitaisiin selvittää lisää ammatillisen toimijuuden käyttökelpoisuutta tulkkauksen tutkimuksessa. Käännöstieteellistä tutkimusnäkökulmaa täydentämään tarvittaisiin kenties mukaan jonkin muunkin alan asiantuntemusta, kuten työelämän tai teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen tutkijoita. Kaiken kaikkiaan asioimistulkkien havaintoja työtilanteistaan soisi tuotavan entistäkin enemmän tutkimuksessa esiin, jotta tulkkien työssään kerryttämät kokemukset koituisivat tulkkausalaa ja sen palveluja käyttävien tahojen hyväksi.

Asioimistulkkaustilanteissa näyttäytyvät monenlaiset ihmiselämän hetket. Hetket ja tilanteet ovat sellaisia, jotka jäävät useimmiten näkymättömiin. Tulkkauksen osuutta ja toisaalta tulkkien konkreettisia työolosuhteita olisi tärkeää tarkastella ja tuoda yleiseen tietoisuuteen. Asioimistulkkien ammattikunnan yhteiskunnallinen tunnettuus on melko vähäistä, mutta heidän kokemustietonsa esiin tuominen olisi tarpeen juuri heidän työnsä inhimillisen ja yhteiskunnallisen luonteen vuoksi.

LÄHTEET

- Abdallah, Kristiina 2012. *Translators in Production Networks. Reflections on Agency, Quality and Ethics*. Dissertations in Education, Humanities, and Theology 21. Joensuu: University of Eastern Finland.
- Ala-Kortesmaa, Sanna 2015a. *Professional Listening in the Legal Context*. Tampere: Tampere University Press. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9926-5>.
- Ala-Kortesmaa, Sanna 2015b. Ammatillinen kuunteleminen oikeudellisessa kontekstissa. *Prologi. Puheviestinnän vuosikirja 2015*. Jyväskylä: Prologos ry, 166–173. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/48782/1/Ala-Kortesmaa.pdf> (5.4.2021)
- Ala-Kortesmaa, Sanna & Pekka Isotalus 2014. Dimensions of Professional Listening Competence in the Legal Context. *International Journal of the Legal Profession*, 21:2, 233–253.
- Alastalo, Marja & Maria Åkerman 2010. Asiantuntijahaastattelun analyysi: faktojen jäljillä. Teoksessa Johanna Ruusuvuori, Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen (toim.), *Haastattelun analyysi*. Tampere: Vastapaino, 312–329.
- Alastalo, Marja, Maria Åkerman & Tiina Vaittinen 2017. Teoksessa Matti Hyvärinen, Pirjo Nikander, Johanna Ruusuvuori & Anna Liisa Aho (toim.), *Tutkimushaastattelun käsikirja*. Tampere: Vastapaino, 182–197.
- Albl-Mikasa, Michaela 2020. Interpreters' Roles and Responsibilities. Teoksessa Erik Angelone, Maureen Ehrensberger-Dow & Gary Massey (toim.), *The Bloomsbury Companion to Language Industry Studies*. London: Bloomsbury Academic, 91–114.
- Angelelli, Claudia 2008. The Role of the Interpreter in the Healthcare Setting. A Plea for a Dialogue between Research and Practice. Teoksessa Carmen Valero-Garcés & Anne Martin (toim.), *Crossing Borders in Community Interpreting. Definitions and Dilemmas*. Amsterdam: John Benjamins, 147–163.
- Bandura, Albert 2001. Social Cognitive Theory: An Agentic Perspective. *Annual Review of Psychology*, 52:1, 1–26. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.1>.
- Baraldi, Claudio 2012. Interpreting as Dialogic Mediation. The Relevance of Expansions. Teoksessa Claudio Baraldi & Laura Gavioli (toim.), *Coordinating Participation in Dialogue Interpreting*. Amsterdam: John Benjamins, 297–326.
- Bodie, Graham D. & Margaret Fitch-Hauser 2010. Quantitative Research in Listening. Explication and Overview. Teoksessa Andrew D. Wolvin (toim.), *Listening and Human Communication in the 21st Century*. Malden: Wiley-Blackwell, 46–93.
- Bodie, Graham D. 2011. The Revised Listening Concepts Inventory (LCI-R): Assessing Individual and Situational Differences in the Conceptualization of Listening. *Imagination, Cognition and Personality*, 30:3, 301–339. <https://doi.org/10.2190/IC.30.3.f>.

- Brownell, Judi 2010. The Skills of Listening-Centered Communication. Listening: A Dialogic Perspective. Teoksessa Andrew D. Wolvin (toim.), *Listening and Human Communication in the 21st Century*. Malden: Wiley-Blackwell, 141–157.
- Brownell, Judi 2018 [1996]. *Listening. Attitudes, Principles, and Skills*. 6. painos. Milton: Routledge.
- Burleson, Brant E. 2011. A Constructivist Approach to Listening. *International Journal of Listening*, 25, 27–46. <https://doi.org/10.1080/10904018.2011.536470>
- Choroszewicz, Marta, Tuija Hildén & Ekaterina Tsavro 2018. Asioimistulkkien koulutus ammatillisena sosiaalisena. Teoksessa Kaisa Koskinen, Jaana Vuori & Anni-Kaisa Leminen (toim.), *Asioimistulkkaus. Monikielisen yhteiskunnan arkea*. Tampere: Vastapaino, 257–280.
- Çıtır, Reeta, Nora Rutanen & Anastasia Linnala 2021. Huono tulkkaus tulee yhteiskunnalle kalliiksi. *Helsingin Sanomat* 14.3.2021. <https://www.hs.fi/mielipide/art-2000007858454.html> (3.4.2021)
- Collin, Kaija, Soila Lemmetty, Sanna Herranen, Susanna Paloniemi, Tommi Auvinen, Elina Riivari 2017. Professional Agency and Creativity in Information Technology Work. Teoksessa Michael Goller & Susanna Paloniemi (toim.), *Agency at Work: An Agentic Perspective on Professional Learning and Development*. Professional and Practice-based Learning, vol. 20. Cham: Springer, 249–270.
- Comer, Lucette B. & Tanya Drollinger 1999. Active Empathetic Listening and Selling Success: A Conceptual Framework. *The Journal of Personal Selling & Sales Management*, 19:1, 15–29. <https://doi.org/10.1080/08853134.1999.10754156>.
- Dai, Xiaodong & Guo-Ming Chen 2014. Introduction. Teoksessa Xiaodong Dai & Guo-Ming Chen (toim.), *Intercultural Communication Competence: Conceptualization and Its Development in Cultural Contexts and Interactions*. Newcastle upon Tyne, England: Cambridge Scholars Publishing.
- Davidson, Brad 2000. The Interpreter as Institutional Gatekeeper. The Social-linguistic Role of Interpreters in Spanish-English Medical Discourse. *Journal of Sociolinguistics*, 4:3, 379–405.
- De Pedro Ricoy, Raquel 2009. Introduction. Teoksessa Raquel de Pedro Ricoy, Isabelle A. Perez & Christine W. L. Wilson (toim.), *Interpreting and Translating in Public Service Settings. Policy, Practice, Pedagogy*. Manchester: St. Jerome, 1–7.
- Edwards, Renee & Janet L. McDonald 1993. Schema Theory and Listening. Teoksessa Andrew D. Wolvin, & Carolyn Gwynn Coakley (toim.), *Perspectives on Listening*. Norwood: Ablex, 60–77.
- Englund Dimitrova, Birgitta & Elisabet Tiselius 2016. Cognitive Aspects of Community Interpreting. Toward a Process Model. Teoksessa Ricardo Muñoz Martín (toim.), *Reembedding Translation Process Research*. Amsterdam: Benjamins, 195–214.

- Eteläpelto, Anneli, Katja Vähäsantanen, Päivi Hökkä & Susanna Paloniemi 2013. What Is Agency? Conceptualizing Professional Agency At Work. *Educational Research Review* 10, 45–65. <https://doi.org/10.1016/j.edurev.2013.05.001>.
- Eteläpelto, Anneli 2017. Emerging Conceptualizations on Professional Agency and Learning. Teoksessa Michael Goller & Susanna Paloniemi (toim.), *Agency at Work: An Agentic Perspective on Professional Learning and Development*. Professional and Practice-based Learning, vol. 20. Cham: Springer, 183–201.
- Fagerlund, Sanna 2016. *Toimijuus heikossa työmarkkinatilanteessa. Kertomuksia työelämästä*. Tampereen yliopisto, pro gradu -tutkielma. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:uta-201606211966>.
- Floyd, James J. 2010. Listening: A Dialogic Perspective. Teoksessa Andrew D. Wolvin (toim.), *Listening and Human Communication in the 21st Century*. Malden: Wiley-Blackwell, 127–140.
- Gerlander, Maija & Pekka Isotalus 2010. Professionaalisten viestintäsuhteiden ääriiivoja. *Puhe ja kieli* 30:1, 3–19.
- Hale, Sandra Beatriz 2007. *Community Interpreting*. UK: Palgrave Macmillan.
- Halone, Kelby K., Terry M. Cunconan, Carolyn Gwynn Coakley & Andrew D. Wolvin 1998. Toward the Establishment of General Dimensions Underlying the Listening Process. *International Journal of Listening*, 12:1, 12–28. <https://doi.org/10.1080/10904018.1998.10499016>.
- Hirsijärvi, Sirkka & Helena Hurme 2008. *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Horila, Tessa 2020. Communication competence in the workplace. Teoksessa Leena Mikkola & Maarit Valo (toim.), *Workplace Communication*. New York: Routledge, 165–178.
- Hyvärinen, Matti, Eero Suoninen & Jaana Vuori 2021. Haastattelut. Teoksessa Jaana Vuori (toim.), *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-aineistot/haastattelut/>. (3.4.2021)
- ILA 1996 = International Listening Association 1996. A ILA Definition of Listening. *The Listening Post* 53, 1–5.
- Imhof, Margarete 2003a. *Zuhören. Psychologische Aspekte auditiver Informationsverarbeitung*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Imhof, Margarete 2003b. The Social Construction of the Listener: Listening Behavior Across Situations, Perceived Listener Status, and Cultures. *Communication Research Reports* 20:4, 357–366. <https://doi.org/10.1080/08824090309388835>.
- Imhof, Margarete 2010. What is Going on in the Mind of a Listener? The Cognitive Psychology of Listening. Teoksessa Andrew D. Wolvin (toim.), *Listening and Human Communication in the 21st Century*. Malden: Wiley-Blackwell, 97–126.

- Inghilleri, Moira 2005. Mediating Zones of Uncertainty: Interpreter Agency, the Interpreting Habitus and Political Asylum Adjudication. *The Translator* 11:1, 69–85.
- Isolahti, Nina 2016. Kadonneen visuaalisen moodin vaikutusta tutkimassa. Teoksessa Eliisa Pitkäsalo & Nina Isolahti (toim.), *Kääntäminen, tulkkaus ja multimodaalisuus. Menetelmiä monimuotoisten viestin tutkimiseen*. Tampere: Tampereen yliopisto, 75–89.
- Janusik, Laura & Margarete Imhof 2017. Intercultural Listening: Measuring Listening Concepts with the LCI-R. *International Journal of Listening* 31:2, 80–97.
- Karinen, Risto, Tuomas Luukkonen, Laura Jauhola & Simo Määttä 2020. *Selvitys asioimistulkkauksen nykytilasta*. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2020:45. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-556-0>.
- Kinnunen, Tuija 2010. Agency, Activity and Court Interpreting. Teoksessa Tuija Kinnunen & Kaisa Koskinen (toim.), *Translators' Agency*. Tampere: Tampere University Press, 126–164.
- Kinnunen, Tuija & Kaisa Koskinen 2010. Introduction. Teoksessa Tuija Kinnunen & Kaisa Koskinen (toim.), *Translators' Agency*. Tampere: Tampere University Press, 4–10.
- Koskinen, Kaisa, Jaana Vuori & Anni-Kaisa Leminen 2018. Johdanto. Teoksessa Kaisa Koskinen, Jaana Vuori & Anni-Kaisa Leminen (toim.), *Asioimistulkkaus. Monikielisen yhteiskunnan arkea*. Tampere: Vastapaino, 7–28.
- Koskinen, Kaisa 2018. Ruumiillinen ja affektiivinen pääoma asioimistulkin tunnetyössä. Teoksessa Kaisa Koskinen, Jaana Vuori & Anni-Kaisa Leminen (toim.), *Asioimistulkkaus. Monikielisen yhteiskunnan arkea*. Tampere: Vastapaino, 157–184.
- Laalo-Ristilä, Seija 2013. Tekijät toimivan tulkkauksen takana. Teoksessa Kaisa Koskinen (toim.), *Tulkattu Tampere*. Tampere: Tampere University Press, 161–183.
- Littlejohn, Stephen & Karen Foss 2005. *Theories of Human Communication*. 8. painos. Belmont: Wadsworth.
- Lundsteen, Sara W. 1993. Metacognitive Listening. Teoksessa Andrew D. Wolvin & Carolyn Gwynn Coakley (toim.), *Perspectives on Listening*. Norwood: Ablex, 106–123.
- Mason, Ian 2001. Introduction. Teoksessa Mason, Ian (toim.), *Triadic Exchanges. Studies in Dialogue Interpreting*. Manchester: St. Jerome, i–vi.
- Mason, Ian 2008. Dialogue Interpreting. Teoksessa Mona Baker & Gabriela Saldanha (toim.), *Routledge Encyclopedia of Translation Studies*. Abingdon: Taylor & Francis, 81–84.
- Metzger, Melanie 1999. *Sign Language Interpreting: Deconstructing the Myth of Neutrality*. Washington, D.C.: Gallaudet University Press.
- Miettinen, Reijo 2000. Konstruktivistinen oppimisenäkemys ja esineellinen toiminta. *Aikuiskasvatus* 20:4, 276–292. <https://doi.org/10.33336/aik.93312>

- Mäntyranta, Heli 2018. Asioimistulkki-ammattitutkinnon arvioiminen. Teoksessa Kaisa Koskinen, Jaana Vuori & Anni-Kaisa Leminen (toim.), *Asioimistulkkaus. Monikielisen yhteiskunnan arkea*. Tampere: Vastapaino, 281–296.
- Määttä, Simo, Tuija Kinnunen & Veera Rautavuoma 2014. Asioimistulkkauksen toimijuudet. Ritva Hartama-Heinonen, Marja Kivilehto, Minna Ruokonen & Leena Salmi (toim.), *MikaEL Kääntämisen ja tulkkauksen tutkimuksen symposiumin verkkojulkaisu*, vol. 8, 89–103.
https://www.sktl.fi/@Bin/533370/Määttä_Kinnunen_Rautavuoma_MikaEL2014.pdf.
 (19.3.2021)
- Määttä, Simo 2018. Empatia ja asenne lingua franca -tulkkauksessa: puhelintulkatun kuulustelun analyysia. Teoksessa Kaisa Koskinen, Jaana Vuori & Anni-Kaisa Leminen (toim.), *Asioimistulkkaus. Monikielisen yhteiskunnan arkea*. Tampere: Vastapaino, 97–120.
- Määttä, Simo, Riitta Ylikomi & Eeva Puumala 2019. Asioimis- ja oikeustulkkauksen psyykkinen hinta: sijaistraumatisoitumisen ehkäisy kuormittavissa tulkkaustilanteissa. Ritva Hartama-Heinonen, Marja Kivilehto, Minna Kujamäki & Katja Vuokko (toim.), *MikaEL Kääntämisen ja tulkkauksen tutkimuksen symposiumin verkkojulkaisu*, vol. 12, 195–209.
https://www.sktl.fi/@Bin/1924595/MikaEL12+-+Määttä_Ylikomi_Puumala.pdf.
 (11.5.2020)
- Oikeustulkkauksen selvityshanke 2008 = Tulkkauksen asiantuntijatyöryhmä 2008.
Oikeustulkkauksen selvityshanke. Asiantuntijaryhmän raportti opetusministeriölle.
<http://sktl-fi-bin.directo.fi/@Bin/133ffd1fc30ab7d94cfbdab22168417c/1422881065/application/pdf/35804/Oikeustulkkausraportti.pdf> (4.4.2021)
- Opetushallitus 2020. Asioimistulkkauksen ammattitutkinto. Tutkinnon perusteet (2018).
<https://eperusteet.opintopolku.fi/eperusteet-service/api/dokumentit/6364064>. (4.5.2020)
- Paananen, Jenny 2018. Tulkki yleislääkärin vastaanotolla: tavoitteena potilaskeskeinen, sujuva ja empaattinen keskustelu. Teoksessa Kaisa Koskinen, Jaana Vuori & Anni-Kaisa Leminen (toim.), *Asioimistulkkaus. Monikielisen yhteiskunnan arkea*. Tampere: Vastapaino, 29–64.
- Paananen, Jenny 2019. *Yhteisymmärryksen rakentaminen monikulttuurisella lääkärin vastaanotolla*. Turun yliopiston julkaisuja, Annales Universitatis Turkuensis C 465. Turku: Turun yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-29-7557-0>
- Paloniemi, Susanna & Michael Goller 2017. The Multifaceted Nature of Agency and Professional Learning. Teoksessa Michael Goller & Susanna Paloniemi (toim.), *Agency at Work: An Agentic Perspective on Professional Learning and Development*. Professional and Practice-based Learning, vol. 20. Cham: Springer, 465–478.
- Perttula, Juha 2005. Kokemus ja kokemuksen tutkimus. Fenomenologisen erityistieteen tieteenteoria. Teoksessa Juha Perttula & Timo Latomaa (toim.), *Kokemuksen tutkimus. Merkitys, tulkinta, ymmärtäminen*, Helsinki: Dialogia, 115–162.

- Peteri, Virve 2021. Aineellisen todellisuuden analyysi. Teoksessa Jaana Vuori (toim.), *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvaliteoreettis-metodologiset-viitekehukset/aineellisen-todellisuuden-analyysi/> (22.4.2021)
- Phelan, Mary 2001. *The Interpreter's Resource*. Clevedon: Multilingual Matters.
- Purdy, Michael W. 2010. Qualitative Research: Critical for Understanding Listening. Teoksessa Andrew D. Wolvin (toim.), *Listening and Human Communication in the 21st Century*. Malden: Wiley-Blackwell, 33–45.
- Pym, Anthony 2006. *Introduction*. Teoksessa Anthony Pym, Miriam Shlesinger & Zuzana Jettmarová (toim.), *Sociocultural Aspects of Translating and Interpreting*. Amsterdam: John Benjamins, 1–26.
- Pöchhacker, Franz 2006. "Going Social?" On Pathways and Paradigms in Interpreting Studies. Teoksessa Anthony Pym, Miriam Shlesinger & Zuzana Jettmarová (toim.), *Sociocultural Aspects of Translating and Interpreting*. Amsterdam: John Benjamins, 215–252.
- Rautavuoma, Veera 2018. Kohtauksia eräästä tulkikeskuksesta. Teoksessa Kaisa Koskinen, Jaana Vuori & Anni-Kaisa Leminen (toim.), *Asioimistulkkaus. Monikielisen yhteiskunnan arkea*. Tampere: Vastapaino, 335–346.
- Roy, Cynthia B. 2000. *Interpreting as a Discourse Process*. New York: Oxford University Press.
- Rudvin, Mette 2006. Negotiating Linguistic and Cultural Identities in Interpreter-Mediated Communication for Public Health Services. Teoksessa Anthony Pym, Miriam Shlesinger & Zuzana Jettmarová (toim.), *Sociocultural Aspects of Translating and Interpreting*. Amsterdam: John Benjamins, 173–190.
- Saaranen-Kauppinen Anita & Anna Puusniekka 2006. Strukturoitu ja puolistrukturoitu haastattelu. *KvaliMOTV. Menetelmäopetuksen tietovaranto*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html (3.4.2021)
- Salo, Janne 2007. Asioimistulkkauksella tasavertaisuutta. *Läketieteellinen aikakauskirja Duodecim*, 2007: 123(4). 493–494. <https://www.duodecimlehti.fi/xmedia/duo/duo96305.pdf> (28.8.2020)
- Salomaa, Marja 2021. "Kello raksuttaa, paine kasvaa" – Tulkit pelkäävät alan uusien käytäntöjen luovan vakavia riskejä, työnantajat rauhoittelevat. *Helsingin Sanomat* 7.3.2021. <https://www.hs.fi/kaupunki/art-2000007845516.html> (3.4.2021)
- Selin-Grönlund, Pirkko 2007. Oikeus työhön, oikeus tulkkiin – entä tulkin oikeus saada tukea? Jarmo Harri Jantunen, Minna Kumpulainen & Tuija Luokkakallio (toim.), *MikaEL, Kääntämisen ja tulkkauksen tutkimuksen symposiumin verkkojulkaisu*, vol. 1, 1–10. <https://www.sktl.fi/@Bin/41146/Selin-Gronlund.pdf>(5.4.2021)
- SKTL 2013 = Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto 2013. Asioimistulkin ammattisäännöstö. https://www.sktl.fi/@Bin/280271/Asioimistulkin_ammattisäännöstö.pdf (4.5.2020)

- SKTL 2016 = Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto 2016. Oikeustulkin etiikka.
https://www.sktl.fi/@Bin/952330/Oikeustulk.16_Grano.pdf (2.4.2021)
- SKTL 2020 = Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto 2020. Tulkkausta eri tilanteissa.
https://www.sktl.fi/kaantaminen_ja_tulkkaus/tulkiksi/tulkkausta-eri-tilanteissa/
 (22.8.2020)
- SKTL 2021a = Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto 2021a. Asioimistulkin ammattisäännöstö 2021.
https://www.sktl.fi/@Bin/2e896be6a481460e03b813a0b6c60a95/1617374041/application/pdf/2533049/Asioimistulkin_ammattisäännöstö_2021.pdf (2.4.2021)
- SKTL 2021b = Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto 2021b. Asiakkaan työkalupakki.
https://www.sktl.fi/kaantaminen_ja_tulkkaus/tyokalupakki-ammattilaiselle-ja-asiakkaan-tyokalupakki/(2.4.2021)
- Spunt, Robert P. 2013. Mirroring, Mentalizing, and the Social Neuroscience of Listening. *International Journal of Listening*, 27, 61–72.
<https://doi.org/10.1080/10904018.2012.756331>
- Tieteen termipankki 2021a. Lähitulkkaus.
<https://tieteentermipankki.fi/wiki/Käännöstiede:lähitulkkkaus> (2.4.2021)
- Tieteen termipankki 2021b. Etätulkkaus.
<https://tieteentermipankki.fi/wiki/Käännöstiede:etätulkkaus> (2.4.2021)
- Tommola, Jorma 2006. Tulkkaus tutkimuskohteena. Teoksessa Jorma Tommola & Yves Gambier (toim.), *Translation and Interpreting – Training and Research*. Turku: University of Turku, Department of English Translation Studies, 173–193.
- Vik-Tuovinen, Gun-Viol 2012. Ihanteesta todellisuuteen ja todellisuudesta ihanteeseen. Minna Ruokonen, Leena Salmi & Nestori Siponkoski (toim.), *MikaEL. Kääntämisen ja tulkkauksen tutkimuksen symposiumin verkkojulkaisu*, vol. 6. 1–13 <file://localhost/>.
https://www.sktl.fi/@Bin:162713:Vik-Tuovinen_MikaEL2012.pdf (7.4.2021)
- Viljanmaa, Anu 2018a. Spielräume beim Dialogdolmetschen. Zwischen Berufskodex und allgemeiner Moral. Wann und warum wird von der Norm abgewichen?. Teoksessa Sigmund Kvam, Ilaria Meloni, Anastasia Parianou, Jürgen F. Schopp & Kåre Solfeld (toim.), *Spielräume der Translation. Dolmetschen und Übersetzen in Theorie und Praxis*. Münster: Waxmann, 16–38.
- Viljanmaa, Anu 2018b. Inhimillinen tekijä: tunteet asioimistulkin työssä. Teoksessa Kaisa Koskinen, Jaana Vuori & Anni-Kaisa Leminen (toim.), *Asioimistulkkaus. Monikielisen yhteiskunnan arkea*. Tampere: Vastapaino, 121–156.
- Viljanmaa, Anu 2020. *Professionelle Zuhörkompetenz und Zuhörfilter beim Dialogdolmetschen*. Berlin: Frank & Timme.
- Vuori, Jaana 2013. Se on siinä. Asioimistulkit monikulttuurisessa tilassa. Teoksessa Kaisa Koskinen (toim.), *Tulkattu Tampere*. Tampere: Tampere University Press, 126–160.

- Välikoski, Tuula-Riitta, Irma Ilomäki, Elinita Mäki & Laura A. Janusik 2005. Kuunteleminen keskustelussa – yhdysvaltalaisen ja suomalaisen aineiston vertailu. *Prologi: puheviestinnän vuosikirja 2005*, 88–108.
<https://journal.fi/prologi/article/view/95942/54338>. (3.3.2021)
- Wadensjö, Cecilia 1998. *Interpreting as Interaction*. Harlow: Addison Wesley Longman.
- Wadensjö, Cecilia 2001. Interpreting in Crisis. The interpreter's Position in Therapeutic Encounters. Teoksessa Ian Mason (toim.), *Triadic Exchanges. Studies in Dialogue Interpreting*. Manchester: St. Jerome, 71–85.
- Wadensjö, Cecilia 2002 [1991]. The Double Role of a Dialogue Interpreter. Teoksessa Franz Pöchhacker & Miriam Shlesinger (toim.), *The Interpreting Studies Reader*. London: Routledge, 355–370.
- Wadensjö, Cecilia 2008. Community Interpreting. Teoksessa Mona Baker & Gabriela Saldanha (toim.), *Routledge Encyclopedia of Translation Studies*. Abingdon: Taylor & Francis, 43–48.
- Wolvin, Andrew D. 2010. Listening Engagement: Intersecting Theoretical Perspectives. Teoksessa Andrew D. Wolvin (toim.), *Listening and Human Communication in the 21st Century*. Malden: Wiley-Blackwell, 7–30.
- Worthington, Debra L. 2018. Modeling and Measuring Cognitive Components of Listening. Teoksessa Debra L. Worthington, & Graham D. Bodie (toim.), *The Sourcebook of Listening Research. Methodology and Measures*. Hoboken: John Wiley & Sons, 70–96.
- Worthington, Debra L. & Graham D. Bodie 2018. Defining Listening: A Historical, Theoretical and Pragmatic Assessment. Teoksessa Debra L. Worthington, & Graham D. Bodie (toim.), *The Sourcebook of Listening Research. Methodology and Measures*. Hoboken: John Wiley & Sons, 3–17.
- Woznyj, Haley M., George C. Banks, Alexandra M. Dunn, Gregory Berka & David Woehr 2020. Re-introducing Cognitive Complexity: A Meta-analysis and Agenda for Future Research. *Human Performance* 33:1, 1–17.
<https://doi.org/10.1080/08959285.2019.1689396>.

LIITTEET

Liite 1: Haastattelusaate

Lähetettiin organisaatioille, jotka ohjasivat viestin tulkeille.

Tervehdys!

Olen Piia Salmi ja teen pro gradu -tutkielmaa Tampereen yliopistossa monikielisen viestinnän ja käännöstieteen maisteriohjelmassa. Minua kiinnostaa, millaisissa erilaisissa työskentely-ympäristöissä asioimistulkit työtään tekevät, ja millainen osuus ympäristöillä on heidän kuuntelemiseensa ja havainnointiinsa tulkkaustilanteissa. Myös etätulkkauksilanteet kuuluvat aiheeseeni.

Työni ohjaajina ovat tenure track -professori Maija Hirvonen ja dosentti Tuula-Riitta Välikoski informaatioteknologian ja viestinnän tiedekunnasta.

Asioimistulkkien ammatillinen kuunteleminen on juuri nyt ajankohtainen teema Tampereen yliopistossa. Ks. Anu Viljanmaan tuore väitöstutkimus. <https://www.tuni.fi/fi/ajankohtaista/anu-viljanmaa-ammattitulkki-havainnoi-tarkasti-ihmista-ja-tilannetta>

Teen haastattelut etäyhteydellä talvella 2021 maaliskuun puoliväliin mennessä (video- ja ääniyhteys, Zoom). Kieli on suomi ja kesto noin 1 h.

Millaisia haastateltavia etsin:

- toimit asioimistulkkina koko- tai osa-aikaisesti
- suomi kuuluu työkieliisi
- tulkkat monissa ympäristöissä tai olet erikoistunut johonkin asioimistulkkauksen osa-alueeseen
- olet tehnyt myös etätulkkauksia

Olen kiinnostunut kokemuksistasi asioimistulkkina, riippumatta siitä, miten pitkään olet ollut alalla.

Käsittelen osallistujien henkilötietoja luottamuksellisesti ja säilytän haastattelujen materiaalit tietoturvasyistä. Haastattelut tulevat omaan käyttöni ainoastaan tätä tutkielmaa varten.

Haastatteluihin osallistuneita henkilöitä ei voi tunnistaa tutkielman tekstistä.

Osallistujat saavat tiedon, kun pro gradu -tutkielmani on valmis.

Kiinnostuneita pyydän ystävällisesti vastaamaan minulle 22. tammikuuta 2021 mennessä osoitteeseen piia.salmi@xxxxxx. Kiitokset etukäteen.

Annan mielelläni myös lisätietoja sähköpostitse tai puhelimitse, p. [xxx xxx xxxx].

Parhain terveisin
Piia Salmi, HuK
[yhteystiedot]

Liite 2: Taustatietokyselyn kysymykset

Vastaukset kerättiin Forms-sovelluksella haastatteluun valituilta tulkeilta.

1. Nimi
2. Miten kauan olet työskennellyt asioimistulkkina?
3. Työskenteletkö asioimistulkkina koko- vai osa-aikaisesti?
 - Osa-aikaisesti
 - Asioimistulkkaukset työllistävät kokoaikaisesti
4. Mitkä ovat sinulla tavallisimmat viranomaiset tai kontekstit, joissa teet asioimistulkkauksia?
5. Millaisia asioimistulkkauksia olet tehnyt? Valitse tulkkaustavoista kaikki sinuun soveltuvat:
 - Läsnäolotulkkauksia (tulkkaustilanteen osallistujat samassa tilassa kasvokkain)
 - Etätulkkauksia puhelimen välityksellä
 - Etätulkkauksia videoneuvotteluyhteydellä
 - Jokin muu tapa
6. Vuoden 2020 alusta tähän hetkeen: Mikä yllä mainituista tulkkaustavoista on ollut sinulla yleisin?
7. Mitkä ovat tulkkauksessa työkieleksi?
8. Oletko suorittanut asioimistulkin ammattitutkinnon?
9. Oletko suorittanut käänntieteen tai tulkkauksen opintoja korkeakoulussa?
 - Kyllä
 - En
10. Miten olet tällä hetkellä työllistynyt asioimistulkkina?
 - Työllistän itseni omassa yrityksessä/freelancerina
 - Työskentelen kuukausipalkkaisena organisaatiossa/yrityksessä
 - Jokin muu
11. Näetkö itsesi työskentelevän asioimistulkkina myös tulevina vuosina? Halutessasi voit kertoa perusteluja.

Liite 3: Haastattelukysymykset

Avauskysymys: Onko poikkeusaika 2020/21 tuonut muutoksia työarkeesi? Millaisia?

1) Työskentelyn tilat ja välineet / läsnäolotulkkkaus

Kuvaile tyypillisiä paikkoja ja tiloja, jossa tavallisesti teet läsnäolotulkkauksia, kuvaile konkreettisia asioita.

Huomioita siitä, miten nämä eri tilat antavat tulkille edellytykset kuunnella ja havainnoida?

Kun teet läsnäolotulkkauksia (eli kaikki osallistujat samassa tilassa), mikä mielestäsi on siinä tilanteessa toimivaa kuuntelemista asioimistulkilla?

Pyydän palauttamaan mieleen jonkin mielellään melko tuoreen asioimistulkkauksitilanteen, joka oli läsnäolotulkkauksista.

- Millainen oli tulkkauspaikka, tila?

- Miten kaikki osallistujat olivat sijoittuneet tilaan?

- Millainen osuus paikan järjestelyillä on siihen, miten tässä tilanteessa tulkkinä kuuntelit/havainnoit?

Yleisesti: Jos huomaat läsnäolotulkkauksitilanteesta sellaista, mikä estää sinun kuuntelemistasi/havainnointiasi:

- Kerro jokin esimerkki, mihin asiaan olet itse pyrkinyt vaikuttamaan tulkkausitilanteen aikana?

- Mitä muiden tahojen pitäisi tehdä, että sinulla tulkkinä kuunteleminen/havainnointi ei häiriintyisi? Korjaavia/ehkäiseviä toimenpiteitä?

2) Työskentelyn tilat ja välineet / etätulkkkaus

Kuvaile tyypillisiä tiloja ja välineitä, jotka sinulla on käytössä, kun teet asioimistulkkauksia etätulkkauksena.

- Missä tilassa teet etätulkkauksia?

- Millaisia välineitä sinulla on käytössä?

Kun teet tulkkausitilanteesta etäyhteydellä, mikä mielestäsi on siinä tilanteesta toimivaa kuuntelemista asioimistulkilla?

- puhelin

- videoneuvottelu

Pyydän palauttamaan mieleen jonkin mielellään mahdollisimman viimeaikaisen asioimistulkkauksitilanteen, joka oli etätulkkauksista:

- Missä olit, mitä välineitä käytit?

- Keitä osallisia oli yhteyden toisessa päässä?

- Mikä osuus etätulkkauksen järjestelyillä on siihen, miten tulkkina kuuntelit/havainnoit tilanteessa?

Yleisesti: Jos huomaat etätulkkauksitilanteessa sellaista, mikä estää sinun kuuntelemistasi/havainnointiasi:

- Kerro jokin esimerkki, mihin asiaan olet itse pyrkinyt vaikuttamaan etätulkkauksitilanteen aikana?

- Mitä muiden tahojen pitäisi tehdä, että sinulla tulkkina kuunteleminen/havainnointi ei häiriintyisi? Korjaavia/ehkäiseviä toimenpiteitä?

3) Tulkatun viestintätilanteen päämäärä ja kuuntelemisen tavoite

Kun ajattelet erilaisia viestintätilanteita, eri konteksteja joissa olet tulkkauksessa: Näillä tilanteilla on erilaisia päämääriä ja erityyppisiä kokoonpanoja ihmisiä.

- Mitä ajattelet asioimistulkin näkökulmasta, onko kuuntelemisellasi erilaisia tavoitteita eri tulkkauksitilanteissa?

- Esimerkki jostain tulkkauksitilanteesta (läsnäolo tai etä), [jossa kuunteleminen/ havainnointi oli jostain syystä vaativaa, mutta] josta sinulle jäi tunne että onnistuit hyvin?

(Huom. Hakasulkeilla merkitty osa on lisätty haastattelujen kuluessa, koska oli tarvetta tehdä kysymyksestä havainnollisempi.)

Mikä oli silloin sinun oma tavoitteesi, missä onnistuit?

Lopuksi: Onko jotain, mitä haluaisit lisätä aiempiin aiheisiin?

Kiitos!

Liite 4: Haastateltavien mainitsemat työympäristöt

Työympäristöt ja -kontekstit, jotka tulivat esiin haastateltujen asioimistulkkienvertomuksissa heidän tekemistään läsnäolotulkkauksista.

päiväkoti (H2, H4, H6, H8), esiopetuksen tilat (H6), varhaiskasvatus LEOPS-keskustelu (H2), koulun luokkahuone (H4, H5, H8), koulun opettajanhuone (H7), terveysasema (H4), lääkärin vastaanottohuone sairaalassa (H5, H6, H7), lääkärin huone määrittelemätön (H3), hammaslääkärin vastaanottohuone (H8), terveydenhoitajan huone (H4), äitiysneuvola (H2), neuvolan vastaanottohuone (H4, H8), sairaalan toimenpidehuone (H1, H5), sairaalan osaston potilashuone vuoteen vieressä (H1) sairaalan kokoushuone (H1), poliklinikat (H2), psykiatrian poliklinikka (H2), neurologian osasto (H4), leikkaussali (H6), synnytys (H6), lastenklinikan neuvotteluhuone (H8), psykoterapeutin vastaanottohuone (H5), puheterapeutin vastaanottohuone (H2, H5), kotihoito (H5), vanhainkoti/saattohoito (H4), poliisin kuulusteluhuone (H1, H3, H6, H7), käräjäoikeuden istuntosali (H4, H6, H7), vankila (H7), kuntoutuslaitoksessa toimistohuone ja leikkihuone ja piha (H7), sosiaalitoimiston virkailijan työtila (H8), maahanmuuttoyksikön virkailijan työtila (H8), maahanmuuttajavirasto (H4), maahanmuuttajien oikeusaputoimisto (H4), sosiaalialan tulkkausissa kotikäynti (H7), määrittelemätön kotikäynti olohuone (H5), lastensuojelu (H2), lastenkoti (H8), rajaturva ja tullit (H7), lentoasema (H7), pankki (H7), vakuutusyhtiö (H7)

DEUTSCHE KURZFASSUNG

Professionelles Zuhören und Agency in wechselnden Arbeitsumgebungen beim Kommunal Dolmetschen

Universität Tampere
Fakultät für Informationstechnologie und Kommunikationswissenschaften (ITC)
Masterstudien Mehrsprachige Kommunikation und Translationswissenschaft
Studienrichtung Übersetzen und Dolmetschen Finnisch–Deutsch

SALMI, PIIA: Professionelles Zuhören und Agency in abwechselnden Arbeitsumgebungen beim Kommunal Dolmetschen

Masterarbeit: 73 Seiten
Anhang: 5 Seiten
Deutsche Kurzfassung: 12 Seiten

April 2021

1. Hintergrund und Ziele der Studie

Beim Kommunal Dolmetschen arbeiten Dolmetscher in wechselnden Umgebungen. Ihr Arbeitsumfeld umfasst unterschiedliche Stellen in Gesundheitssystem, Sozial- und Asylbehörden, Einrichtungen der Bildung und Erziehung sowie Justiz (Anhang 4). Sie verrichten ihre Arbeit überall bei gesellschaftlich notwendigen Dienstleistungen, wo eine gemeinsame Sprache fehlt und Dolmetschbedarf besteht. Kommunal Dolmetschen kann dem Begriff ‚Dialogdolmetschen‘ untergeordnet werden. Beim Dialogdolmetschen wird ein Dialog zwischen zwei Sprachen übersetzt. Zumeist wird dabei die konsekutive Dolmetschmethode eingesetzt (SKTL 2020).

Kommunal Dolmetscher passen sich somit sehr unterschiedlichen kommunikativen Umgebungen an. Sie wechseln das Umfeld sogar innerhalb eines Arbeitstages: „Am Morgen bei einer Gerichtssitzung und am Nachmittag im Kindergarten“, wie eine der im Rahmen der vorliegenden Untersuchung befragten Personen im Interview berichtete. In dieser Studie wird Gerichtsdolmetschen als Teil des Phänomens Kommunal Dolmetschen verstanden. Wenn Dolmetscher im Einsatz sind, erfolgt dies meistens in den Arbeitsumgebungen anderer „stärkerer Berufsstände“, wobei Dolmetscher ihr Handeln auf andere Akteure abzustimmen haben (Koskinen et al. 2018, 16; Määttä et al. 2014, 91). Dabei bleibt der Status des

Dolmetscherberufes weniger genau definiert. Zur Kenntnis zu nehmen ist außerdem, dass heute ein erheblicher Anteil der gedolmetschten Kommunikationssituationen in Finnland technologievermittelt durchgeführt wird (siehe z.B. Karinen et al. 2020, 38–39, 57). Alle obengenannten Faktoren geben Anlass dazu, Kommunaldolmetschen unter dem Gesichtspunkt der Agency (Bethmann et al. 2018)⁵ zu betrachten.

Professionelles Dolmetschen erfordert eine große Bandbreite kommunikativer Fähigkeiten. Dolmetscher können als professionelle Zuhörer bezeichnet werden. Damit wird Zuhören als eine grundlegende Voraussetzung für das Dolmetschen angenommen (Viljanmaa 2020). Im Rahmen der bisherigen Forschung um das Phänomen Zuhören sind zahlreiche unterschiedliche Definitionen und Prozessmodelle entstanden (siehe z.B. Imhof 2003a; Bodie & Fitch-Hauser, 2010; Brownell 2018; Comer & Drollinger 1999; Floyd 2020; Worthington & Bodie 2018). Zuhören wird u.a. als ein Prozess definiert, „in dem verbale sowie nonverbale Botschaften rezipiert werden; aus diesen Botschaften Sinnesgehalte gezogen, und auf diese wird wiederum durch Rückmeldung reagiert“ (ILA 1996, 4). Allgemein kann Zuhören durch drei mit einander verkoppelte Dimensionen betrachtet werden, nämlich die kognitive, die affektive und die verhaltensbezogene Dimension (Halone et al. 1998; Worthington & Bodie 2018, 3–7). Beim Dolmetschen wird über Sprach- und Kulturbarrieren hinweg kommuniziert. Dies stellt eine weitere Besonderheit der Kommunikation in gedolmetschten Situationen dar.

Die Forschungsfragen dieser Studie lauten:

Frage 1: Wie beschreiben die interviewten Dolmetscher/-innen ihre Arbeitsumgebungen sowie ihre Zuhörleistung beim Dolmetschen?

Frage 2: Wie empfinden sie die Auswirkungen der Umgebungssituation (vor Ort bzw. Ferndolmetschen) auf ihre Zuhörleistung?

Frage 3: Wie kommt die professionelle Agency der Dolmetscher in ihren Berichten zum Ausdruck?

⁵ Die hier verwendeten Begriffe zum Thema Agency sind an die folgende Quelle angelehnt: Bethmann, Stephanie, Cornelia Helfferich, Heiko Hoffman & Debora Niermann 2012 (Hrsg.), *Agency. Die Analyse von Handlungsfähigkeit und Handlungsmacht in qualitativer Sozialforschung und Gesellschaftstheorie*. Weinheim/Basel: Beltz Juventa.

Ziel dieser Studie ist es, mit qualitativer Inhaltsanalyse Bedingungen der Zuhörleistung beim Kommunaldolmetschen weiter zu erkunden und dabei das Bild der Dolmetschfachleute als professioneller Zuhörer zu ergänzen. Der Blickwinkel „professionelle Agency“ soll helfen, im Laufe der Studie weitere forschungswürdige Fragen zu ermitteln. Ein weiteres Ziel liegt darin, Wissen und Erfahrung der Fachleute der Dolmetschbranche sichtbar zu machen. Im Forschungsmaterial kommen Dolmetschfachleute zum Wort. Die Interviewten werden hauptsächlich unter fachbezogenen Aspekten befragt, es wird aber auch auf ihre menschlichen Erfahrungen im Arbeitsalltag eingegangen.

2. Forschungsstand: Kommunaldolmetschen und Zuhören

Forschungsansätze zum Zuhören speziell im Zusammenhang mit Dialog- oder Kommunaldolmetschen gibt es bislang nicht viele. Auch z.B. Ferndolmetschen ist an sich bisher unzureichend erforscht worden (Viljanmaa 2020, 6). Zuhören wurde jedoch bereits ab den 1990er Jahren bei einigen wegbereitenden Studien als Teil der Dolmetschleistung berücksichtigt (z.B. Wadensjö 1998; Roy 2000). Von den aktuellen Forschungsansätzen zum Dialog-/Kommunaldolmetschen und Zuhören bzw. zu kognitiven Prozessen müssen die Studien *Professionelle Zuhörkompetenz und Zuhörfilter beim Dialogdolmetschen* (Viljanmaa 2020) sowie *Cognitive Aspects of Community Interpreting. Toward a Process Model* (Englund Dimitrova & Tiselius 2016) erwähnt werden. Eine weitere interessante Studie handelt von interkultureller Kommunikation, Zuhören und körperlichen Ausdrucksmöglichkeiten beim Dialogdolmetschen im medizinischen Bereich (Paananen 2019).

Die vorliegende Studie strebt an, Kommunaldolmetschen und Zuhören ansatzweise aus dem Blickwinkel der professionellen Agency zu betrachten.

3. Theoretischer Hintergrund

Neben dem oben erwähnten Forschungsansatz von Viljanmaa (2020) sind für die vorliegende Untersuchung besonders die folgenden Gesichtspunkte relevant: Professionelle Zuhörkompetenz, Kontext der Rechtsexperten (Ala-Kortesmaa 2015a); subjektzentriertes, soziokulturelles Modell der professionellen Agency (Eteläpelto et al. 2013; Eteläpelto 2017). Im Hintergrund wirkt außerdem die konstruktivistische Sicht auf das Zuhören (Burleson 2011).

Zentrale Begriffe

Zuhören wird u.a. als Prozess definiert, bei dem das kommunikative Verhalten anderer Menschen kontextbezogen betrachtet wird und diejenigen Verhaltensbestandteile interpretiert werden, die als absichtliche Kommunikation betrachtet werden (Burlison 2011, 30).

Dialogdolmetschen ist eine *Dolmetschform* (Viljanmaa 2020, 91) in bestimmten Kommunikationssituationen, u.a. beim Kommunaldolmetschen. Hierbei wird ein gesprochener Dialog zwischen zwei Sprachen übersetzt, wobei oft Konsekutivdolmetschen als Methode eingesetzt wird. Der Begriff Kommunaldolmetschen umfasst Dolmetschsituationen in Behörden und anderen öffentlichen Einrichtungen, manchen Definitionen zufolge auch in der Justiz (SKTL 2020; SKTL 2021a).

Üblicherweise wird Gerichtsdolmetschen als eine gesonderte Dolmetschform angesehen. In dieser Studie wird Gerichtsdolmetschen jedoch als Teil des Kommunaldolmetschens verstanden (siehe auch Koskinen et al. 2018, 8), da auch die Interviewten in ihren Berichten Gerichtssituationen als einen ihrer Arbeitskontexte innerhalb des Bereichs ‚Kommunaldolmetschen‘ behandelten.

Konsekutivdolmetschen, Simultandolmetschen, Vom-Blatt-Dolmetschen (in Finnland „Prima vista“ genannt) sind *Dolmetschmethoden* (Oikeustulkkauskeskus selvityshanke 2008, 10; Viljanmaa 2020, 513).

Die Dolmetschung kann vor Ort oder via Fernkommunikation erfolgen. Beim Ferndolmetschen, auch *Remote Interpreting* oder *Distance Interpreting* genannt, erfolgt das Dolmetschen „per Audio und/oder Videoübertragung mithilfe einer entsprechenden IT-Lösung“ (VKD 2020)⁶.

Der Begriff Agency vereint Aspekte von Handlungsfähigkeit und Handlungsmacht (Bethmann et al. 2018). Es wird von Määttä et al. (2014, 90) etwa so definiert: „Agency bedeutet die Handlungsfähigkeit von Individuen und basiert auf individueller Identität sowie

⁶ VKD 2020 = Verband der Konferenzdolmetscher im Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer 2020. *Leitlinie des VKD im BDÜ e.V. zum Ferndolmetschen.*
https://vkd.bdue.de/fileadmin/verbaende/vkd/Dateien/PDF-Dateien/VKD_Leitline_Ferndolmetschen.pdf
(11.4.2021)

auf kulturell bestimmten Verhaltensmodellen. Agency kann personenbezogene oder gemeinschaftliche Ausdrucksformen bekommen.“

4. Forschungsmaterial und Erhebungsmethode

Als Materialerhebungsmethode wurde das halbstrukturierte Interview bzw. Experteninterview gewählt, da diese Methode den Teilnehmern Möglichkeit zum individuellen Ausdruck ihrer Ansichten ermöglicht. Dies diene dem Ziel, einen tieferen Blick in die Arbeitssituationen der Dolmetscher zu gewinnen. Die potentiell interessierten Fachleute wurden über Bildungsorganisationen, regionale Dolmetschervermittlungsstellen sowie den Finnischen Verband der Übersetzer und Dolmetscher (SKTL) gesucht und kontaktiert. Aus zwölf Rückmeldungen wurden acht Fachleute, die im Bereich Kommunaldolmetschen arbeiten, zum Interview ausgewählt. Eine ihrer Arbeitssprachen sollte Finnisch sein. Ein weiteres Auswahlkriterium war praktische Erfahrung sowohl im *Dolmetschen vor Ort* als auch im *Ferndolmetschen*.

Die Interviews wurden Anfang 2021 per Zoom-Videokonferenz durchgeführt. Die Teilnehmenden wurden einzeln befragt. Die Dauer der Interviews betrug 47 bis 70 Minuten. Die Reihenfolge der Fragen war festgelegt und wurde bei sämtlichen Interviews eingehalten (Anhang 3). Den Teilnehmenden war es jedoch möglich, Rückfragen zu stellen, und diese Möglichkeit wurde auch genutzt. Die individuelle Ausprägung der Themenbereiche variierte abhängig von den persönlichen Ansichten und Erfahrungen, die von den Interviewten zum Ausdruck gebracht wurden. Zu beachten ist außerdem, dass den Befragten während des Interviewgesprächs keine fertigen Definitionen vom Zuhören präsentiert wurden. Sie durften ‚Zuhören‘ aus ihren persönlichen Ausgangspunkten heraus reflektieren.

Zum Material gehörten auch Fragebogen, welche von den Interviewten im Vorfeld der Gespräche ausgefüllt wurden und bei der Planung der Interviews als Hintergrundinformationen genutzt wurden. Außer Finnisch hatten die acht interviewten Personen insgesamt zehn Arbeitssprachen. Drei der Befragten arbeiteten in Vollzeit im Bereich Kommunaldolmetschen, die übrigen fünf in Teilzeit.

Die Zitate sind mit anonymen Kürzeln (z.B. D5_tz4_W) gekennzeichnet, die Grundinformation über die interviewten Personen vermitteln. Die Kürzel setzen sich aus folgenden Teilen zusammen:

D[Ziffer] Dolmetscher/-in, [Interview 1–8]

tz/vz Teilzeit-/Vollzeitbeschäftigung im Bereich Kommunaldolmetschen

[Ziffer] Jahre der Tätigkeit als Kommunaldolmetscher-/in
W/M weiblich/männlich

5. Analyse des Materials und Ergebnisse

Die acht Interviewaufzeichnungen wurden in die schriftliche Form übertragen. Dies ergab insgesamt 129 Seiten Text. Das Forschungsmaterial wurde danach mittels qualitativer Inhaltsanalyse interpretiert: Das schriftliche Material wurde mit Hilfe der Software ATLAS.ti kodiert, d.h. Textstellen der Interviews wurden anhand von vordefinierten thematischen Kodierungskategorien markiert. Das kodierte Material, das reichhaltige Möglichkeiten zum Herausgreifen unterschiedlicher Themen bot, wurde erneut betrachtet und Inhalte zur genaueren Analyse und Interpretation ausgewählt.

Ausgehend von den drei Forschungsfragen sowie von interessanten Beobachtungen bei der Materialanalyse wurden vier Themen herausformuliert. Diese Themen sind:

- 1) Effizientes Zuhören in Dolmetschsituationen
- 2) Kontext- und situationsbezogene Ziele des Zuhörens
- 3) Erscheinungsformen der Anwesenheit bzw. Fernkommunikation in Dolmetschsituationen
- 4) Agency im Kommunaldolmetschen: ein Blick auf fördernde und hindernde Faktoren

Basierend auf den Berichten der acht interviewten Dolmetscher/-innen, interpretiert mit den gewählten Methoden aus dem individuellen Blickwinkel der Autorin und reflektiert mit Hilfe der ausgewählten theoretischen Modelle, ergaben sich folgende Resultate:

1) Effizientes Zuhören in Dolmetschsituationen

Die interviewten Dolmetscher/-innen wurden über ihre Ansichten zum effizienten Zuhören im Zusammenhang mit Dolmetschen befragt (Anhang 3). Im Folgenden werden die Ergebnisse präsentiert, angelehnt an die Studie von Viljanmaa (2020). Zuhören wird bei Viljanmaa als ein Ablauf ineinandergreifender Phasen betrachtet. Hier werden einige Faktoren (s. Komplettübersicht auf S. 38–40), die von den Interviewten genannt wurden, anhand von Viljanmaas Modell gruppiert. „Reaktionsphase II“ wird hierbei aus der Betrachtung ausgesondert, da sie das Produzieren der gedolmetschten Textes (d.h. Dolmetscher spricht) betrifft: Die diesbezüglichen Interviewfragen waren so formuliert, dass eher die Wahrnehmungs- und Prozessierungsphasen hervorgehoben wurden. Auch „Phase nach dem Einsatz“ fehlt in dieser Betrachtung.

Phase vor dem Einsatz (Viljanmaa 2020, 436): Die Interviewten erwähnten beispielsweise, dass man am besten ausgeschlafen und mit geschärften Sinnen in die Dolmetschsituation kommen sollte (D3_tz12_M).

Wahrnehmungsphase (Viljanmaa 2020, 304): Es wurde z.B. erwähnt, dass die eigene Konzentration Voraussetzung für effektives Zuhören sei und dass Störgeräusche im Raum einmalig registriert und danach möglichst aus dem Bewusstsein ausgeschlossen werden sollten (D6_tz9_W). Manche Antworten deuten darauf hin, dass die Kommunikationssituation zudem vom Dolmetscher/-in als Ganzes betrachtet werden sollte, damit keine kommunikationsrelevanten Informationen verpasst würden (D1_tz34_W).

Prozessierungsphase betrifft z.B. Vorwissen und Gedächtnisleistung sowie das Hinterfragen der eigenen Interpretationen (Viljanmaa 2020, 347). Die Bedeutung von Vorwissen wurde von mehreren Interviewten betont. Dieses sei eine Grundvoraussetzung für die ausreichende Vorbereitung auf Inhalte und Situation.

Normalerweise ist es SUPER wichtig. Es kann ein Name sein, eine Jahreszahl, ein Datum, ein Ort. Nur EIN Schlüsselwort, WIRKLICH wichtig. Wirklich wichtig. Es ist, wie wenn man irgendeine Sache halt im normalen Leben hört: du hörst es zum ersten Mal, meinetwegen eine Nachrichtenmeldung aus Indien, du hast keine Ahnung was da los ist. Aber wenn man es bereits irgendwann mal gehört hat, was für Städte, Politiker und so weiter es in Indien gibt, so ist es, es ist SO viel weniger stressig, weniger Verunsicherung. (D6_tz8_W)

In Zusammenhang mit dem Ferndolmetschen wurde erwähnt, dass es wichtig sei zu wissen, wie viele fremdsprachige Redner sich vor Ort befinden, um sich beim Dolmetschen aus der Ferne ein Bild von der Situation machen zu können (D5_tz4_W).

Reaktionsphase I betrifft die unmittelbaren Reaktionen des Dolmetschers auf das Gehörte bzw. Betrachtete (Viljanmaa 2020, 407). Die Antworten zeigen, dass aus Dolmetscherperspektive der Rhythmus des gedolmetschten Gesprächs einen wesentlichen Faktor darstellt. Einerseits können Dolmetscher in dem Fall, dass eine Partei zu lange spricht, diese unterbrechen, um zu dolmetschen (D3_tz12_M; D7_vz10_M). Andererseits kann der Unterbrechungsbedarf unterdrückt und den Personen zwischen den Dolmetschpausen Zeit für ausführlichere Schilderungen gelassen werden, falls dies die Kommunikation zwischen den primären Parteien fördert (D5_tz4_W; D7_vz10_M).

2) Kontext- und situationsbezogene Ziele des Zuhörens

Mehrere der interviewten Dolmetscher-/innen waren der Ansicht, dass der Gesprächskontext so gut wie keine Wirkung auf ihre Zuhörweise hätte (D2_vz9_W; D5_tz4_W; D6_tz8_W). Das gemeinsame Ziel sei in allen Situationen, die Botschaft des Gesagten via Dolmetschung angemessen und genau zu übertragen.

Im Forschungsmaterial finden sich jedoch auch Beispiele, die zeigen, in welcher Weise das Zuhören besonderen Zwecke dienen kann und wie die Dolmetscher-/innen ihre Zuhörweise bei Bedarf anpassen. Die Anpassung kann die Prozessierung des Gesprochenen oder der unmittelbaren Reaktionen betreffen.

Als Beispiel für solche Dolmetschkontexte wurde die Kommunikation zwischen Kind und Logopäde genannt, bei der zusätzlich zum Dolmetschen auch das akustische Identifizieren von Sprach- oder Artikulationsfehlern des fremdsprachigen Kindes und deren Erklärung gegenüber dem Logopäden erforderlich sei (D2_vz9_W; D5_tz4_W). Auch Psychotherapiesitzungen wurden erwähnt:

(...) im Gespräch kann es um sehr gravierende Sachen gehen und die Person kann etwas BEISTAND vom Dolmetscher suchen, also die BRAUCHT da vielleicht den Blickkontakt während die über irgendwelche belastenden Situationen erzählt. Das bewirkt, dass man sich da als Dolmetscherin auch in einer anderen Art und Weise fokussiert – also nicht unbedingt den Anderen unterbricht, auch wenn man da merkt, es kommt ein richtig langes Stück Text, da weiß man dass die Person die GANZE Geschichte in einem Stück rauslassen muss. Wenn man da unterbrechen würde, da wäre es... da wäre die Person nicht mehr in der Lage die komplette Sache zu Ende zu erzählen. Da hört man dann auf eine andere Weise zu. (D5_tz4_W)

Als situationsbedingter Bedarf an die Anpassung der eigenen Zuhörleistung wurde im Untersuchungsmaterial außerdem kulturell-differenziertes Zuhören genannt, d.h. das Berücksichtigen kultureller Unterschiede beim Zuhören zwecks Vermeidung kulturbedingter Kommunikationsprobleme (D4_tz20_W; D7_vz10_M). Erwähnt wurde ferner der Bedarf des Mitgefühls: falls eine Partei in der Dolmetschsituation unter besonders starkem Stress steht, könne der Dolmetscher signalisieren, dass er dies erkennt und die Lage versteht (D3_tz10_M; D4_tz20_W).

3) Erscheinungsformen der Anwesenheit bzw. Fernkommunikation in Dolmetsch-situationen

Aus dem Material ließen sich überraschend viele Variationen der Art und Weise erkennen, in der sich die ‚Anwesenheit‘ der Parteien einer Dolmetschsituation manifestiert. Erstens gibt es

das Vor-Ort-Dolmetschen, bei dem sich alle Parteien im selben Raum befinden, d.h. direkten Kontakt miteinander haben. Zweitens gibt es unterschiedliche Formen des Ferndolmetschens mittels Telefon oder Videokonferenz, wobei die Modalitäten variieren: rein mündlich oder aber mit zusätzlichem Videobild.

Auch in Situationen, bei denen sich Dolmetscher/-in und Gesprächsparteien im selben Raum befinden, kann eine zusätzliche Dimension des Ferndolmetschens hinzukommen, z.B. beim Gerichtsdolmetschen. Oft scheint es vorzukommen, dass eine oder mehrere Parteien per Video an einer Gerichtsverhandlung teilnehmen. Dies verlangt das parallele Meistern der Dolmetschsituation vor Ort und aus der Ferne. Dem Forschungsmaterial zufolge kommen solche Mischformen relativ häufig vor.

Eine Form des Ferndolmetschens wurde von mehreren Befragten als eine aus Perspektive des Dolmetschens gut funktionierende Lösung erwähnt: Per Telefonkonferenz seien die Teilnehmer eher gleichberechtigte Kommunikationspartner, da alle ihre eigenen Geräte verwenden und alle auch dasselbe über die Telefonverbindung wahrnehmen.

(...) da haben wir ja alle die gleichen Bedingungen, keiner sieht die anderen, alle hören nur deren Stimmen. Keiner ist sozusagen im Vorteil. (...) das macht es vielleicht einfacher, denn da formulieren die Beamten ihre Sache ja auch, ihre Fragen, im Gespräch irgendwie einfacher, sie sehen ja auch nichts anderes als ihr Telefon. (D5_tz4_W)

4) Agency im Kommunaldolmetschen: ein Blick auf fördernde und hindernde Faktoren

Die zu diesem Punkt genannten Ergebnisse sind aufgrund des vergleichsweise großen Interpretationsspielraums als sehr vorläufig zu betrachten.

Aus dem Forschungsmaterial ließen sich einige Faktoren erkennen, die möglicherweise als Agency-fördernd bzw. Agency-hindernd erachtet werden können. Diese beziehen sich besonders auf die für die Dolmetschleistung notwendige Zuhör- und Beobachtungstätigkeit der Dolmetscher.

Faktoren, die auf die Handlungsfähigkeit und -macht (Agency) der Dolmetscher in Kommunaldolmetschsituationen **fördernd** wirken könnten:

- Erhalt ausreichender Situations- und Kontextinformationen im Vorfeld;
- Möglichkeit, selbst über die eigene räumliche Positionierung bzw. Sichtbarkeit (vor Ort oder Ferndolmetschen) zu bestimmen;

- Anweisungen der Dolmetscher an die Parteien vor oder während der Dolmetschsituation, z.B. bezüglich Sprechtempo oder Lautstärke;
- Bewusstsein darüber, was die eigene Anwesenheit als professionelle/-r Dolmetscher/-in für die Gesprächsparteien konkret bedeutet.

Diese Faktoren können die Handlungsfähigkeit der Dolmetscher hinsichtlich Zuhörleistung und Zuhörbedingungen bei den jeweiligen Situationen fördern. Das Vorhandensein dieser Faktoren schafft vermutlich bessere Voraussetzungen für die Ausübung der eigenen Professionalität und kommunikativen Kompetenz und für die selbstbewusste Eliminierung eventueller Störfaktoren. Ausreichende Vorabinformationen aktivieren mögliches Vorwissen im Gedächtnis (Littlejohn & Foss 2005, 119) und helfen dadurch bei der Vorbereitung auf den Dolmetschauftrag.

Die Anweisungen, die der/die Dolmetscher/-in den Beteiligten vor Beginn des Gesprächs gibt, sind eine proaktive Handlung zwecks Sicherstellung der reibungslosen Kommunikation. Es steht daher zu vermuten, dass sie sich auch auf die Zuhörleistung auswirken.

Welche Bedeutung die Anwesenheit der dolmetschenden Person hat, zeigt sich im Verhalten der übrigen Beteiligten. Im folgenden Ausschnitt beschreibt eine Dolmetscherin, wie eine Partei sich bei einer Polizeivernehmung anfänglich aggressiv verhält, später jedoch beruhigt:

(...) es kommt immer wieder vor, dass es sich bemerkbar macht, dass man da in einer entsprechenden Situation vorher keinen Dolmetscher eingesetzt hat. So sind die Leute da halt ängstlich und unruhig, das kann einen Angeklagten betreffen oder einen Patienten, wo zum Beispiel so ein Patient jemanden als „DOLMETSCHER“ hatte, in Anführungszeichen, den eigenen Sohn oder so, und da ist dann die Information nicht oder die Botschaft nicht ganz angekommen. Und wenn irgendwann dann eine Dolmetscherin ankommt sind die so erleichtert. (...) Dann sprechen die miteinander und bekommen das alles geregelt, so gut es da überhaupt geregelt werden kann unter den Umständen. Jedenfalls. Das ist so ein Ding, wo man keinen Dolmetscher hatte oder eben keinen PROFESSIONELLEN und dann kommt die Dolmetscherin an, so. Es beruhigt sich dann alles. (D1_tz34_W)

Faktoren, die auf die Handlungsfähigkeit und -macht (Agency) der Dolmetscher in Kommunaldolmetschsituationen **hindernd** wirken könnten:

- Das Gefühl, als Partei ignoriert zu werden;
- Fehlende Möglichkeiten zur Beobachtung der Situation;
- Misslungene Wahl der Kommunikationsform.

Derartige Faktoren können die Handlungsfähigkeit der Dolmetscher hinsichtlich Zuhörleistung und Zuhörbedingungen bei den jeweiligen Situationen hindern. Das Gefühl,

ignoriert zu werden, kann z.B. dadurch entstehen, dass der/die Dolmetscher/-in nicht ausreichend darüber informiert wird, welche Personen in Ferndolmetschsituation (zusätzlich) vor Ort anwesend sind. Dies erschwert die Beurteilung der Situation aus der Ferne und ergibt ein unzureichendes Gesamtbild der Kommunikation vor Ort. Als weiteres Beispiel für fehlende Beobachtungsmöglichkeiten wurde erwähnt, dass beim Dolmetschen per Telefon das Fehlen der visuellen Komponente es dem/der Dolmetscher/-in schwer macht, Rhythmus und Tempo des Gesprächs effektiv zu regeln. Misslungene Wahl der Kommunikationsform kann beispielsweise bedeuten, dass Ferndolmetschung in schwerwiegenden Gesprächen eingesetzt wird, bei denen eine persönliche Begegnung vor Ort angemessener wäre. Aus der Ferne hat der Dolmetscher oder die Dolmetscherin nur beschränkte Möglichkeiten zu Einsetzung seiner/ihrer sprachlichen, kulturellen und kommunikativen Kompetenz.

6. Ausblick

Die vorliegende Arbeit hatte das Ziel, die Bedingungen der Zuhörleistung beim Kommunaldolmetschen weiter zu erkunden und dabei das Bild der Dolmetschfachleute als professioneller Zuhörer zu ergänzen. Dabei war es wichtig, das aus der Praxis stammende Wissen und die Erfahrung der Fachleute der Dolmetschbranche sichtbar zu machen. An mehreren Stellen wurden die Ergebnisse von Viljanmaas (2020) Forschung bestätigt.

Das Modell der „professionellen Agency“ wirkt hinsichtlich der Themen von Dolmetschtätigkeit und -beruf interessant. Es gilt nun, weitere Fragestellungen zu diesem Themenbereich zu formulieren. Möglicherweise wären Verknüpfungen mit anderen Forschungsbereichen nützlich, da das Modell vielseitige Möglichkeiten zu bieten scheint.

Was in dieser Studie noch nicht beantwortet wurde, ist die Frage nach der Rolle des Ferndolmetschens in Verbindung mit der von professionellen Dolmetschern empfundenen Agency bzw. Handlungsfähigkeit und Handlungsmacht. Ferner machte sich im Forschungsmaterial zu dieser Studie ein Thema bemerkbar, das die Autorin als Neigung der Dolmetschfachleute interpretiert, sich mit der Agency der *anderen* Parteien zu befassen und darüber zu reflektieren. Es wäre vielleicht von Interesse, mehr hierüber zu erfahren, denn diese Sensibilität wäre möglicherweise teilweise dadurch erklärbar, dass sie zur Professionalität der Dolmetscher gehört. Auch bei Viljanmaas (2020) Analyse kam das Thema zur Sprache. Eine ausgeprägtes Bestreben, für die Klienten da zu sein, kann jedoch

auch Probleme mit sich bringen, besonders wenn damit ein fehlendes Bewusstsein der Dolmetschfachleute über die Bedeutung ihrer *eigenen* professionellen Agency einhergeht.

Forschungsbedarf besteht weiterhin im Bereich Ferndolmetschen (*Remote Interpreting*) allgemein. In Finnland werden per Telefon oder Videokonferenz vermittelte Dolmetschungen relativ häufig in Kommunaldolmetschsituationen eingesetzt. Eventuell steigt die Nachfrage sogar, da entsprechende IT-Lösungen für immer mehr Akteure zugänglich sind. Aus dem Material dieser Studie geht hervor, dass es eventuell Bedarf an einer systematischeren Untersuchung und Beschreibung der vielfältigen Formen der Anwesenheit in Dolmetsch-situationen gibt. Wenngleich der Umfang des hier untersuchten Materials relativ beschränkt ist, kamen in den Berichten der acht Befragten überraschend viele Variationen der Anwesenheit zum Vorschein. Zum Beispiel können beim oben erwähnten Gerichtsdolmetschen, wo im Prinzip vor Ort gedolmetscht wird, ein oder mehrere Teilnehmer per Video zugeschaltet sein, wodurch die Vor-Ort-Situation Elemente des Ferndolmetschens erhält. Aus diesem Grund stellt sich die Frage, ob die üblichen Bezeichnungen Dolmetschen vor Ort bzw. Ferndolmetschen die realen Verhältnisse des Kommunaldolmetschens überhaupt ausreichend wiedergeben.