Tampereen yliopisto

Outi Viitanen

PUHELINTULKKAUS NOLLALINJAN KRIISIPÄIVYSTÄJÄN NÄKÖKULMASTA

”Ei se tunnetasolla tule niin tiiviiksi se yhteys. Se on enemmän virallista ja se on enemmän sitä informaatioo ja enemmän sitä ohjausta, sen tyyppinen”

Informaatioteknologian ja viestinnän tiedekunta
Venäjän kääntäminen ja tulkkaus, suomi A-työkielenä
Pro gradu -tutkielma
Syyskuu 2022

TIIVISTELMÄ

Outi Viitanen: Puhelintulkkaus Nollalinjan kriisipäivystäjän näkökulmasta ”Ei se tunnetasolla tule niin tiiviiksi se yhteys. Se on enemmän virallista ja se on enemmän sitä informaatioo ja enemmän sitä ohjausta, sen tyyppinen”
Pro gradu -tutkielma
Tampereen yliopisto
Monikielisen viestinnän ja käännöstieteen maisteriohjelma, venäjän kääntäminen ja tulkkaus, suomi A-työkielenä
Syyskuu 2022

Tutkielman tarkoitus on selvittää Nollalinjalla, eli lähisuhdeväkivallan ja naisiin kohdistuvan väkivallan auttavassa puhelimessa, työskentelevien kriisipäivystäjien kokemuksia puhelintulkkauksesta. Nollalinja otti käyttöön Túlkan puhelintulkkauspalvelun toukokuussa 2020. Tarkemmin tutkielman tarkoituksena on selvittää, miten tämä uusi työkalu eli puhelintulkkaus soveltuu heidän työhönsä ja mitä kriisipäivystäjät odottavat tulkeilta tulkkaustilanteissa. Tutkielmassa tarkastellaan, miten puhelintulkatut palvelutilanteet eroavat tavanomaisista, ilman tulkkia toteutuneista, palvelutilanteista.

Tutkielman tavoitteena on nostaa esille puhelintulkkauksen hyötyjä, haasteita ja kehitystarpeita Nollalinjalla tehtävässä työssä huomioiden sekä puhelimessa tehtävän väkivaltatyön erityispiirteet että ilman kuvayhteyttä pikatulkkauksena tehtävän puhelintulkkauksen haasteet. Havaittujen kehityskohtien pohjalta esitetään keinoja puhelintulkattujen palvelutilanteiden sujuvoittamiseksi kriisipäivystäjien näkökulmasta.

Tutkielman teoreettinen viitekehys koostuu pääasiallisesti puhelintulkkauksen aiemmasta tutkimuksesta. Lisäksi teoriaosiossa pohditaan asioimistulkin roolia ja tarkastellaan lyhyesti Nollalinjalla lähisuhdeväkivallan kokijoiden kanssa tehtävää väkivaltatyötä. Tutkielmaa varten haastateltiin viittä Nollalinjan kriisipäivystäjää. Haastatteluaineisto analysoitiin sisällönanalyysimenetelmällä käyttäen apuna Atlas.ti-ohjelmaa. Aineiston analyysissä nousivat tarkasteluun seuraavat teemat: puheluiden rakenne ja sisältö, viestintä ja vuorovaikutus sekä luottamus.

Tutkielman tulokset osoittavat puhelintulkkauksen soveltuvan hyvin palvelutilanteisiin, joissa tulkkaus koskee pääasiassa tiedonantoa ja palveluohjausta. Tunnepitoisissa puheluissa on haasteensa: etenkin asiakkaan rauhoittaminen puhelintulkkauksen välityksellä on vaikeaa. Ei kuitenkaan voida suoraan osoittaa, etteikö puhelintulkkaus soveltuisi myös tunnepitoisiin puheluihin. Tulkattujen palvelutilanteiden haasteellisimmaksi vaiheeksi osoittautui puheluiden aloitukset, sillä usein soittajan puhelu katkeaa ennen kuin tulkki on saatu yhdistettyä linjalle. Havaittiin myös, että puhelintulkkaustilanteen vuorovaikutukseen ja sujuvuuteen vaikuttaa työntekijän harjaantuneisuus käyttää puhelintulkkauspalveluita. Tulkeilta kriisipäivystäjät toivoivat tulkkaustilanteessa aitoa läsnäoloa ja asioimistulkin ammattisäännöstön eettisten ohjeiden mukaista toimintaa.

Tutkimuksen tuloksia voi hyödyntää sekä Nollalinjan toiminnassa että laajemmin vastaavanlaisissa kriisipuhelinpalveluissa. Tulosten pohjalta ehdotetaan tiedon levittämistä soittajille siitä, miten puhelintulkkaus Nollalinjalla toimii, jotta alussa katkeavien puheluiden määrää saataisiin vähennettyä. Lisäksi tulosten pohjalta on työntekijöille laadittu pikaohjeet puhelintulkkaustilanteita varten, jotta pikatulkkauksena tuleviin puhelintulkkaustilanteisiin olisi helpompi nopeasti orientoitua. Nollalinjalle suositellaan myös työntekijöiden säännöllistä perehdyttämistä ja lisäkoulutuksen tarjoamista tarpeen mukaan. Säännöllistä perehdytystä olisikin yleisesti hyvä tarjota työyhteisöissä etenkin niille, jotka käyttävät puhelintulkkausta työssään epäsäännöllisesti.

Avainsanat: puhelintulkkaus, Nollalinja, väkivaltatyö, kriisikeskustelu, sisällönanalyysi

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin Originality Check -ohjelmalla.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO 1
1.1 Tutkimuksen tausta ja tieteelliset lähtökohdat 1
1.2 Tutkimusongelma, tutkimuksen tavoitteet ja hypoteesi 2
1.3 Aineisto ja metodi 3
1.4 Tutkielman rakenne 3
2 TULKKI KRIISIKESKUSTELUIDEN VÄLITTÄJÄNÄ 5
2.1 Nollalinjalla tehtävä väkivaltatyö 5
2.2 Asioimistulkkaus ja asioimistulkin rooli 9
2.3 Puhelintulkkaus 12
2.4 Kriisikeskustelun tulkkaus puhelimessa 18
3 KRIISIPÄIVYSTÄJIEN HAASTATTELUT JA SISÄLLÖNANALYYSI 22
3.1 Kriisipäivystäjien haastatteluaineiston kuvaus ja litterointi 22
3.2 Laadullinen haastattelututkimus 23
3.3 Aineiston analyysitavat ja sisällönanalyysi 25
3.4 Tutkimuksen eettiset periaatteet 28
4 KRIISIPÄIVYSTÄJIEN KOKEMUKSIA PUHELINTULKKAUKSESTA 30
4.1 Puheluiden rakenne ja sisältö 31
4.1.1 Puhelun aloitus 32
4.1.2 Väkivaltatyön painopiste tulkatuissa palvelutilanteissa 35
4.1.3 Puhelun lopetus 36
4.2 Viestintä ja vuorovaikutus 37
4.2.1 Viestinnän ajallinen viive ja hitaus 39
4.2.2 Viestin tiivistäminen ja selkeyttäminen 41
4.2.3 Puheenvuoron vaihtelu ja keskeyttäminen 43
4.2.4 Äidinkieli 45
4.3 Luottamus 46
4.3.1 Tulkki luottamuksen luojana 47
4.3.2 Työntekijän luottamus tulkkiin 49
4.3.3 Kulttuuriset tekijät ja viranomaiskriittisyys 50
4.3.4 Anonymiteetti ja valtakunnallisuus 52
4.4 Analyysin yhteenveto 53

5 PÄÄTELMÄT 57

LÄHTEET 64

LIITTEET 70

Liite 1: Teemahaastattelun runko 70

Liite 2: Puhelintulkkauksen muistilista 71

РЕФЕРАТ НА РУССКОМ ЯЗЫКЕ I

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen tausta ja tieteelliset lähtökohdat

Puhelintulkkauksen käyttö Suomessa on viimevuosina yleistynyt, ja vaikka puhelintulkkaus on jo pitkään ollut arkipäivää erilaisissa sote-palveluissa, ei aihetta ole Suomessa juurikaan tutkittu, lukuun ottamatta aiheeseen liittyviä opinnäytetöitä. Esimerkiksi Kristina Jak ja Daria Moltchanova (2016) tutkivat pro gradu -tutkielmassaan puhelintulkkausta tulkkien ja käyttäjien näkökulmasta. Maailmalla puhelintulkkausta on tutkittu enemmän, joskin lähinnä tulkkien näkökulmasta, esimerkiksi Lee (2007) ja Wang (2018). Nykyisin myös ilman ennakkovarausta niin sanotusti pikatulkkauksena tehtävää puhelintulkkausta on hyvin tarjolla, joten aiheen tutkiminen on ajankohtaista ja tärkeää. Tässä pro gradu -tutkielmassa tarkastelen puhelintulkkausta, joka tapahtuu pikatulkkauksena ilman videoyhteyttä siten, että kaikki puhelun osapuolet ovat fyysisesti eri paikoissa. Tutkielmassani puhelintulkkausta tarkastellaan sitä käyttävän työntekijän näkökulmasta eli asiakkaan näkökulmasta. Tutkielmassa tulkkauspalvelun asiakkaalla viitataan tulkkauspalvelun tilaavaan osapuoleen, kuten esimerkiksi Nollalinjaan tai Nollalinjan kriisipäivystäjään. Nollalinjan asiakkaisiin puolestaan viitataan sanalla *soittaja*.

Omakohtaiset kokemukseni puhelintulkkauspalveluiden käyttäjänä herättivät kiinnostukseni tutkia aihetta lähemmin. Olen työskennellyt kriisipäivystäjänä Nollalinjalla, joka on valtakunnallinen lähisuhdeväkivallan ja naisiin kohdistuvan väkivallan auttava puhelin. Lähisuhdeväkivalta aiheena on hyvin sensitiivinen, ja kun Nollalinja otti käyttöön Túlkan puhelintulkkauspalvelun toukokuussa 2020 (THL 2020), aloin pohtia miten puhelintulkkaus soveltuu työn luonteeseen, ja miten se mahdollisesti vaikuttaa palvelutilanteeseen. Puhelut Nollalinjalla ovat usein hyvin tunnepitoisia, ja empatiaa (ks. empatia määritelty luvussa 2.4) pidetään yhtenä kriisipäivystäjän työkaluista. Puhelintulkkausta onkin aiheellista tutkia, sillä Määtän (2018, 98) mukaan nimenomaan puhelintulkkauksessa ongelmat viestintää tukevassa empatiayhteydessä korostuvat. Lisäksi aihe on ajankohtainen ja tärkeä myös siksi, että puhelintulkkauspalveluiden käyttö on oletettavasti koronapandemian myötä jopa kasvanut entisestään.

Tilastokeskuksen (2020) mukaan vieraskielisten määrä Suomessa on kasvanut vuosi vuodelta. Kuten Karinen ym. (2020, 10) toteavat selvityksessään asioimistulkkauksen tilasta, vieraskielisten määrän kasvu Suomessa antaa perustellusti olettaa, että tulkkauspalveluille on

entistä enemmän tarvetta myös tulevaisuudessa. Kyllönen-Saarnion ja Nurmen mukaan (2005, 13) naisiin kohdistuva väkivalta on maailmanlaajuinen ongelma, joka kaikkine ilmenemismuotoineen ylittää kulttuuriset ja yhteiskunnalliset rajat. Puhelintulkkauspalvelu mahdollistaa vieraskielisten asiakkaiden avun saannin viestintätilanteissa, joissa Nollalinjan kriisipäivystäjällä ja sen asiakkaalla ei ole yhteistä kieltä. Samanaikaisesti se tuo palveluun täysin uuden ulottuvuuden, kolmannen henkilön eli tulkin.

1.2 Tutkimusongelma, tutkimuksen tavoitteet ja hypoteesi

Tutkielman tarkoitus on selvittää Nollalinjan kriisipäivystäjien kokemuksia puhelintulkkaustilanteista, ja siitä miten he kokevat niiden eroavan palvelutilanteista, joissa he eivät käytä tulkkia. Nollalinjan asiakkaita en luonnollisestikaan pysty haastattelemaan, sillä asiakkailta ei kerätä tietoja. Tutkielman tavoite on tuoda esille puhelintulkkauksen hyötyjä, haasteita ja kehitystarpeita Nollalinjan kriisipäivystäjien näkökulmasta. Tutkimuskysymykseni on, miten puhelintulkkaus kriisipäivystäjien kokemusten mukaan vaikuttaa palvelutilanteeseen.

Nollalinjalla puhelimessa tapahtuvat palvelutilanteet voidaan karkeasti jaotella kielen kannalta neljään eri viestintätilanteeseen, jossa suomea äidinkielenään puhuva päivystäjä palvelee 1) suomea äidinkielenään puhuvaa asiakasta, 2) ei suomea äidinkielenään puhuvaa asiakasta englanniksi tai ruotsiksi, 3) ei suomea äidinkielenään puhuvaa suomeksi, 4) ei suomea äidinkielenään puhuvaa asiakasta tulkin välityksellä. Yllä ensimmäiseksi kuvattu tilanne on viestinnän kannalta optimaalinen, muissa tilanteissa on omat vahvuutensa ja heikkoutensa. Toisessa tilanteessa ei liene suurempia ongelmia, jos molemmat puhuvat hyvää englantia. Myös kolmas tilanne sujuu melko hyvin, jos asiakkaan suomen kielen taito on hyvällä B1-tasolla tai parempi. Oletan, että päivystäjien kokemukset erilaisista viestintätilanteista luovat hyvät edellytykset arvioida tulkkauksen hyötyjä ja haasteita.

Ennakko-oletukseni on, että tulkkauksen etuina kriisipäivystäjät nostavat esiin mahdollisuuden palvella asiakasta omalla äidinkielellään, sekä asiakkaan näkökulmasta palvelun paremman saavutettavuuden. Oletan, että tulkkauksen heikkouksina kriisipäivystäjät nostavat esiin teknisiin ongelmiin liittyviä haasteita, esimerkiksi kuuluvuuteen tai tulkkaussovelluksen käyttöön liittyviä haasteita. Lisäksi uskon, että etenkin tulkatuissa puheluissa kuvayhteyden puuttuminen ja sen johdosta vain intonaatioon, äänensävyihin ja puheen voimakkuuteen kaventunut non-verbaalinen viestintä aiheuttaa haasteita vuorovaikutuksessa. Oletankin, että tulkatut puhelut voivat jäädä sisällöllisesti herkemmin palveluohjauksen tasolle eikä niissä

käsitellä soittajan tilannetta yhtä moniulotteisesti kuin puheluissa, joissa tulkkia ei käytetä. Jos näin on, niin olisi mielenkiintoista selvittää, mistä kriisipäivystäjät ajattelevat tämän johtuvan.

1.3 Aineisto ja metodi

Tutkielman aineisto koostuu viidestä Nollalinjan kriisipäivystäjän haastattelusta. Tutkimukseni on kvalitatiivinen eli laadullinen haastattelututkimus, jossa pyrin ymmärtämään tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä, eli kriisipäivystäjien kokemuksia puhelintulkkauksesta. Toteutin haastattelut yksilöhaastatteluina, joiden kesto vaihteli noin 30–60 minuutin välillä. Huomion tutkielmassani myös haastattelututkimukseen liittyvät eettiset seikat, kuten esimerkiksi vapaaehtoisuuden, luottamuksellisuuden ja yksityisyyden.

Haastattelumenetelmänä käytin teemahaastattelua eli puolistrukturoitua haastattelua, johon muotoilin kysymykset avoimiksi. Haastattelijana koin vaikeaksi tutkijan roolin objektiivisuuden ja neutraaliuden, sillä haastateltavat ja tutkimusaihe olivat minulle entuudestaan tuttuja. Haastatteluissa pyrinkin kiinnittämään huomiota haastattelutekniikkaan ja siihen, etteivät omat ennakkokäsitykseni vaikuta haastatteluiden vuorovaikutustilanteisiin. Haastatteluissa osoittautui osin haastavaksi myös tulkkauspalvelun tuoreus Nollalinjalla, jolloin kaikille haastateltaville ei vielä haastatteluvaiheessa ollut kertynyt kovin kattavaa kokemusta palvelun käytöstä.

Käsittelin haastatteluissa puhelintulkkaukseen liittyen haastateltavan taustoja, puhelintulkatun palvelutilanteen eroavaisuuksia suhteessa tavanomaiseen palvelutilanteeseen, hyötyjä, ongelmia ja haasteita, sekä puhelintulkkaukseen kohdistuvia odotuksia ja kehitysehdotuksia. Litteroin haastattelut ja analysoin aineiston käyttäen tutkimusmetodina laadullista sisällönanalyysiä. Laadullisessa sisällönanalyysissä käytin aineiston hallinnan apuna Atlas.ti-ohjelmaa.

1.4 Tutkielman rakenne

Tutkielmani koostuu viidestä pääluvusta alkaen johdannosta, jonka jälkeen tutkielmani toisessa luvussa eli teoriaosiossa esittelen lyhyesti Nollalinjan organisaationa ja avaan Nollalinjan auttavassa puhelimessa tehtävää väkivaltatyötä ja siihen liittyviä erityispiirteitä. Kerron yleisemmin tulkkauksesta sekä tulkkauksen eri osa-alueista, kuten asioimis- ja puhelintulkkauksesta. Esittelen lyhyesti puhelimitse tehtävää auttamistyötä, ja käsittelen

tarkemmin tulkin roolia puhelintulkkaustilanteissa ja sitä, mitkä asiat vaikuttavat puhelintulkkaustilanteen vuorovaikutukseen.

Kolmannessa luvussa esittelen tarkemmin tutkielmani tutkimusaineiston, kerron laadullisesta haastattelututkimuksesta, ja nostan esiin tutkimukseni eettisiä periaatteita. Kerron myös tarkemmin aineistoni analyysitavoista. Neljännessä luvussa esittelen tutkimukseni analyysiä, eli kerron kriisipäivystäjien kokemuksista puhelintulkkauksesta Nollalinjalla, sekä kokoan analyysin yhteenvedon esiin nousseista pääteemoista.

Viidennessä eli viimeisessä luvussa esitän analyysiluvun havaintoihini perustuen tutkielmani johtopäätelmät sekä tutkielmani yhteenvedon. Tarkastelen tutkielmaani kriittisesti niin menetelmien ja tulosten kuin teorian sekä empirian suhteen. Pohdin tutkielmani tieteellistä ja käytännön merkitystä sekä esitän näkemykseni jatkotutkimusmahdollisuuksista.

2 TULKKI KRIISIKESKUSTELUIDEN VÄLITTÄJÄNÄ

Seuraavissa alaluvuissa esittelen lyhyesti Nollalinjalla tehtävää väkivaltatyötä ja avaan siihen liittyviä keskeisiä käsitteitä. Kerron yleisesti asioimistulkkauksesta ja asioimistulkin roolista sekä tarkastelen hieman tarkemmin puhelintulkkausta ja nostan esiin tutkimustiedon pohjalta puhelintulkkaukseen liittyviä haasteita. Lisäksi tarkastelen joitakin erityispiirteitä liittyen kriisikeskustelun tulkkaukseen puhelimessa.

2.1 Nollalinjalla tehtävä väkivaltatyö

Väkivaltatyö on käsite, jolla kuvataan väkivallan kokijoiden, tekijöiden ja väkivaltaa todistavien tai väkivallan kohteeksi joutuneiden lasten kanssa tehtävää auttamistyötä (Nietola 2011, 12). Nollalinja on 19.12.2016 avattu lähisuhdeväkivallan ja naisiin kohdistuvan väkivallan auttava puhelin, joka on tarkoitettu väkivallan uhreille, heidän läheisilleen sekä ammattilaisille. Näin ollen Nollalinjalla tehtävä väkivaltatyö keskittyy enimmäkseen väkivallan kokijoiden kanssa tehtävään auttamistyöhön. Nollalinjan auttava puhelin -palvelu perustuu Suomen 1.8.2015 ratifioimaan Istanbulin sopimukseen, joka on Euroopan neuvoston naisiin kohdistuvan väkivallan ja perheväkivallan ehkäisemistä ja torjumista koskeva sopimus. (Hietamäki ym. 2020, 3.) Istanbulin sopimus (SopS 53/2015) velvoittaa sen ratifioineita maita järjestämään uhrien saataville muun muassa yleisiä tukipalveluita ja erityistukipalveluita, turvakotipalveluita sekä auttavia puhelimia. Nollalinjan auttava puhelinpalvelu vastaa Istanbulin sopimuksen 24 artiklan mukaiseen velvoitteeseen valtakunnallisesta, maksuttomasta, ympärivuorokautisesta auttavasta puhelimesta, jossa neuvotaan soittajia luottamuksellisesti ja anonyymisti.

Jotta tämän tutkielman lukija saisi käsityksen Nollalinjalla tehtävästä väkivaltatyöstä, lähestyn aluksi teemaa yleisimpien väkivaltakäsitteiden kautta. WHO:n (Krug ym. 2005, 21) määritelmän mukaan väkivalta on: ”fyysisen voiman tai vallan tahallista käyttöä tai sillä uhkaamista, joka kohdistuu ihmiseen itseensä, toiseen ihmiseen tai ihmisryhmään tai yhteisöön ja joka johtaa tai joka voi hyvin todennäköisesti johtaa kuolemaan, fyysisen tai psyykkisen vamman syntymiseen, kehityksen häiriytymiseen tai perustarpeiden tyydyttämättä jättämiseen”. Kyseinen määritelmä on kansainvälisesti hyväksytty ja toiminut pohjana Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL:n) Väkivaltakäsitteiden sanaston käsitetyön lähtökohtana. Lähisuhdeväkivallan THL määrittelee väkivallaksi, jonka tekijä ja kohde ovat tai ovat olleet keskenään läheisessä suhteessa eli lähisuhdeväkivalta voi kohdistua henkilön

nykyiseen tai entiseen kumppaniin, lapseen, lähisukulaiseen tai muuhun läheiseen. (Bildjuschkin ym. 2020, 2, 7.) Lähisuhdeväkivalta onkin hyvin kattava käsite ihmissuhteiden mukaan tehdyssä väkivaltaluokittelussa eikä se poissulje ulkopuolelle myöskään sellaisia yleisesti käytettyjä väkivallan käsitteitä, kuten esimerkiksi perheväkivalta tai parisuhdeväkivalta. Tilastollisesti Nollalinjalle tulleista puheluista suurin osa, 76 prosenttia, koski parisuhdeväkivaltaa, joista puolestaan suurin osa koski naisiin kohdistunutta väkivaltaa (Hietamäki ym. 2020, 4).

Naisiin kohdistuvan väkivallan THL määrittelee väkivaltana, joka kohdistuu naisiin heidän sukupuolensa vuoksi. Usein naisiin kohdistuva väkivalta ilmenee lähisuhdeväkivaltana, seksuaalisena väkivaltana ja sukupuoleen perustuvana häirintänä. Sen muita ilmenemismuotoja voivat olla esimerkiksi naisilla käytävä kauppa, prostituutioon pakottaminen, sukuelinten silpominen ja perheen kunniaan perustuva uhkailu. (Bildjuschkin ym. 2020, 7.)

Kuten Bildjuschkin ym. (2020, 3) toteavat, väkivalta on tunteita herättävä ja ymmärrystämme haastava monitahoinen ilmiö, jota voidaan luokitella monella eri tavalla, kuten esimerkiksi yllä kuvatusti ihmissuhteiden ja sukupuolen mukaan. Väkivallasta voidaan puhua monin eri tavoin ja sitä voidaan kuvata monin eri käsittein. Yksi tapa on tarkastella väkivaltakäsitettä sen ilmenemismuodon mukaisesti. (mp.) Tällaisia yleisimpiä Nollalinjalla tilastoitavia väkivallan ilmenemismuotoja ovat muun muassa henkinen, fyysinen, taloudellinen ja seksuaalinen väkivalta sekä vaino. Henkinen väkivalta ilmenee henkilön psyykkisen hyvinvoinnin tahallisena vahingoittamisena esimerkiksi alistamalla, eristämällä tai kontrolloimalla. Fyysinen väkivalta ilmenee henkilön ruumiillisen koskemattomuuden tahallisena loukkauksena. Taloudellinen väkivalta ilmenee henkilön taloudellisiin asioihin liittyvän itsemääräämisen tahallisena loukkauksena tai rajoittamisena. Seksuaalinen väkivalta ilmenee henkilön seksuaalisen koskemattomuuden tai itsemääräämisoikeuden tahallisena loukkauksena. Vaino on henkistä väkivaltaa, jossa henkilölle aiheutetaan pelkoa tai ahdistusta toistuvasti ja tahallisesti uhkaamalla, seuraamalla, tarkkailemalla tai muulla näihin rinnastettavalla toiminnalla. (mts. 9.) Vuosien 2017–2019 tilastojen mukaan Nollalinjalle soitetuista väkivaltaa koskevista puheluista väkivallan eri muodoista tavallisimmin puheluissa esiintyi henkinen väkivalta, jonka osuus oli 78 %. Toiseksi tavallisimmin puheluissa esiintyi fyysinen väkivalta, 51 %. Muita väkivallan ilmenemistapoja tai muotoja kuten väkivallan uhkaa esiintyi 32 %, taloudellista väkivaltaa 11 %, seksuaalista väkivaltaa 10 % ja vainoa 7 %. (Hietamäki ym. 2020, 4.)

Lähisuhdeväkivalta on kansanterveysongelma, joka koskettaa kaikkia yhteiskuntaluokasta, kulttuurista, ikäluokasta tai sukupuolesta riippumatta (Nipuli 2020, 54). Lähisuhdeväkivalta vaikuttaa heikentävästi kokijoiden fyysiseen ja psyykkiseen hyvinvointiin. Seurauksia lähisuhdeväkivallasta ovat muun muassa erilaiset vammat, kivut, psykosomaattiset oireet ja unettomuus sekä erilaiset mielenterveysongelmat kuten masennus, ahdistus ja posttraumaattinen stressi. Yleisiä henkisiä seurauksia ovat myös viha, pelko, itsetunnon heikentyminen ja häpeä. Väkivallan seuraukset voivat usein olla myös pitkäkestoisia. (Piispa ym. 2006, 140.) Esimerkiksi lapsena koettu tai nähty lähisuhdeväkivalta voi näkyä alentuneena hyvinvointina vielä kymmenien vuosienkin päästä. Lisäksi lähisuhdeväkivalta vaikuttaa myös itsetuhoisuuden ja päihdeongelmien lisääntymiseen. (Nipuli 2020, 83.) Matheson ym. (2015) painottavatkin, että on tärkeää ymmärtää lähisuhdeväkivallan negatiivisia pitkäkestoisia vaikutuksia kokijoiden itsetunnossa, identiteetissä, henkisessä hyvinvoinnissa ja toimintakyvyssä. Kokijoille tulisi tarjota kokonaisvaltaista apua fyysisten vammojen hoidosta, mielenterveyden tukemiseen ja riippuvuusongelmiin (mt.).

Itsessään avun hakeminen voi kuitenkin olla lähisuhdeväkivallan kokijasta hankalaa, sillä uhri on usein riippuvainen väkivallan tekijästä ja heidän välillään voi olla vahva tunneside. Tämä saattaa aiheuttaa uhrissa ristiriitaa ja hämmennystä, jolloin väkivallasta kertominen ja suhteesta irtautuminen voi olla erityisen vaikeaa. Osalla myös heikko luottamus viranomaisiin voi olla esteenä avun hakemiselle. (Nipuli 2020, 14–15.) Nollalinjan auttavan puhelimen ajatellaan mahdollistavan avun hakemisen matalalla kynnyksellä, sillä luottamuksellinen ja ammatillinen anonyymi palvelu helpottaa avun hakemista. Tilastojen mukaan Nollalinja olikin joka kolmannelle ensimmäinen taho, josta he hakivat apua. (Hietamäki ym. 2020, 21 ja 4.)

Suomessa lähisuhdeväkivallan uhreja autetaan eri tahoilla, mutta lähisuhdeväkivallan uhrin voi olla hankala hahmottaa, mistä lähteä hakemaan apua ensisijaisesti. Tätä hankaloittaa myös se, ettei kaikille ammattilaisillekaan väkivaltatyön palvelut ole tuttuja. Väkivaltatyön kentällä toimivat tahot voidaan jaotella väkivaltaspesifeihin organisaatioihin, sekä yleisiä palveluita tarjoaviin organisaatioihin. Yleisiä palveluita tarjoavia organisaatioita ovat muun muassa poliisi ja oikeuslaitos, terveydenhuolto ja mielenterveyspalvelut, sosiaalihuolto ja perheneuvolat. Tällaisissa yleisorganisaatioissa väkivalta on yksi ongelma-alue muiden joukossa, eikä niissä näin ollen aina välttämättä ole tarjolla riittävää erityisosaamista. Väkivaltaspesifit organisaatiot keskittyvät nimenomaan väkivaltatyöhön. Tällaisia väkivaltaspesifejä palveluita tarjoavat muun muassa turvakodit, Miessakit ry:n miehille

suunnatut väkivaltatyön palvelut sekä seksuaalista väkivaltaa kokeneille naisille tarkoitettu Tukinainen. (Keskinen 2005, 92–93.) Myös Nollalinja on väkivaltaspesifi palvelu.

Nollalinjan työskentelyn sisältöjä havainnollistaa hyvin Erika Nuotion (2021) pro gradu - tutkielma, jossa on tutkittu Nollalinjan työntekijöiden haastattelupuheessaan tuottamia työntekijäkategorioita. Työskentelyn sisällönkuvausten perusteella Nuotio (2021, 61) nosti esiin seuraavat kahdeksan pääasiallista työntekijäkategoriaa: kartoittaja, turvallisuuden varmistaja, tukija, tunteidenkäsittelijä, palveluohjaaja, tiedonantaja, rohkaisija ja jäsentäjä. Edellä mainitut työntekijäkategoriat kuvaavatkin hyvin Nollalinjalla tehtävän työn monipuolisuutta. Samalla työskentelyyn vaikuttaa suuresti myös puhelinauttamisen erityispiirteet, joita ovat soittajan anonyymiys, mahdollisuus soittaa mistä paikasta ja tilanteesta tahansa sekä avun kertaluonteisuus. Edellä mainituista erityispiirteistä johtuen Nollalinjan työskentelyn keskiössä onkin aina soittajan sen hetkinen tilanne ja avuntarve. Turvallisuuden varmistaminen on tärkeää, sillä työntekijä ei voi tietää millaisesta tilanteesta soittaja soittaa. Itse työskentelyssä korostuu palveluohjaus ja neuvonta sekä soittajan kuunteleminen ja tukeminen. Lisäksi puheluihin olennaisesti liittyy myös soittajan erilaisten tunteiden käsittely, jota helpottanee soittajan mahdollisuus pysyä anonyyminä. Erityisesti häpeä ja syyllisyys ovat tunteita, jotka ovat nousseet esille Nollalinjan puhelintyöskentelyssä. (Nuotio 2021, 61–62.) Tunnetyöskentelyä pidetään Nollalinjalla tehtävässä väkivaltatyössä erityisen tärkeänä, sillä sen ajatellaan myös olennaisesti madaltavan soittajan kynnystä hakea itselleen jatkoapua omaan tilanteeseensa.

Nollalinjalla tehtävää väkivaltatyötä voidaan pitää ennaltaehkäisevänä ja akuuttina väkivaltatyönä sekä korjaavana jälkityönä (Mäkinen 2020, 13). Tilastojen mukaan Nollalinjalle soitettiin useimmiten tilanteessa, jossa väkivaltaa oli tapahtunut hiljattain. Yli puolessa puheluista viimeisin väkivaltatilanne oli tapahtunut vuorokauden sisällä. Kolmasosassa puheluista väkivaltatilanteesta oli kulunut alle viikko. Osassa puheluista käsiteltiin kauempana menneisyydessä tapahtunutta väkivaltakokemusta. (Hietamäki, 65.) Sitä, millaisista tilanteista tulkattujen palvelutilanteiden asiakkaat ovat soittaneet, ei ole tilastoitu.

Nollalinjalle voi soittaa anonyymisti ja keskustella kriisipäivystäjän kanssa tilanteestaan, kokemuksistaan ja peloistaan suomeksi, ruotsiksi tai englanniksi. Nollalinja otti käyttöön Túlkan puhelintulkkauspalvelun toukokuussa 2020. Tulkkausta on saatavilla kielille arabia, dari, farsi, sorani, somalia ja venäjä. (Nollalinja 2021.)

Koska kyseinen tutkielma keskittyy nimenomaan kokemuksiin tulkatuista palvelutilanteista, on syytä nostaa esille, että eri maissa ja kulttuureissa ei lähisuhdeväkivaltaan suhtauduta välttämättä samalla tavalla kuin Suomessa (Jäppinen 2015). Näin ollen Nollalinjan kriisipäivystäjät saattavat kohdata puheluissa erilaisia asenteita ja käsityksiä aiheeseen liittyen. Esimerkiksi naisten asema siinä yhteiskunnassa, josta he ovat lähtöisin voi olla erilainen kuin Suomessa, samoin kuin parisuhdeväkivallan ymmärtäminen voi erota suomalaisesta käsityksestä. Esimerkiksi Kiinassa auttavia puhelimia koskevassa julkaisuissa on huomioitu, että naisten asema on heikompi ja väkivalta tulkitaan herkemmin naisen syyksi samalla kun miehen kunnian suojelemista pidetään tärkeänä (Liu 2001). Jäppinen (2015, 3–4, 260–261) puolestaan on tuonut tutkimuksessaan esille Venäjällä ilmenevää väkivallan kulttuurista hyväksymistä. Nollalinjan päivystäjillä on siis oltava herkkyyttä kuulla, ymmärtää ja tunnistaa monista eri lähtökohdista ja kulttuureista tulevien soittajien ajatuksia ja tarpeita. Samanaikaisesti on myös tärkeä ymmärtää, että vaikka eri maiden välillä saattaa olla merkittäviä eroja lähisuhdeväkivaltaa koskevissa käsityksissä sekä yhteiskunnallisessa suhtautumisessa, niin itsessään väkivaltakokemuksissa ja väkivallan vaikutuksissa näyttäsi silti olevan paljon yhteistä. (Hietamäki & Paukkunen 2021, 340.)

2.2 Asioimistulkkaus ja asioimistulkin rooli

Asioimistulkkauksen määritteleminen vuosien saatossa ei ole ollut täysin yksiselitteistä. Yleisesti hyväksytyksi asioimistulkkauksen määritelmäksi on vakiintunut Suomen kääntäjien ja tulkkien liiton (SKTL:n) laatima määritelmä, joka on hyvin kattava ja selkeä. (Isolahti 2015, 202.) SKTL (2013) määrittelee asioimistulkin ammattisäännöstössä asioimistulkkauksen olevan viranomaisen, yhteiskunnan virallisen instituution tai jonkin muun tahon ja yksilön tai pienehkön ryhmän välisen dialogin tulkkausta. Asioimisdialogeja ovat muun muassa erilaiset haastattelut, kuulustelut, neuvottelut, tiedustelut, selvitys- ja tiedon välityskeskustelut (Isolahti 2015, mp.). Näin ollen myös Nollalinjalla tapahtuva tulkkaus on nimenomaan asioimistulkkausta.

Asioimistulkkaus on saanut alkunsa tulkkauspalvelujen tarpeesta eli kysynnästä. Suomi alkoi kansainvälistyä 1970-luvulla sen alettua ottaa vastaan pakolaisia. Viimeisten vuosikymmenien aikana maahanmuutto on kiihtynyt ja puhuttujen kielten kirjo Suomessa on laaja. Asioimistulkkausta tarvitaan ensisijaisesti maahantulijoiden kotoutumiseen ja arkeen liittyvään asiointiin. (Isolahti 2015, 203.) Tulkkauspalveluiden tarve on alati kasvava, ja ammattitaitoisia tulkkeja tarvitaan yhä enenevissä määrin.

Suomessa tulkki ei ole suojattu ammattinimike, joten periaatteessa kuka tahansa voi toimia tulkkina. Asioimistulkin koulutusta on kuitenkin vuosien mittaan kehitetty. Nykyisin tulkkausta voi opiskella yliopistoissa valinnaisena osana kielten koulutusohjelmia, joissa yhtenä erikoistumismahdollisuutena on asioimistulkkaus. Asioimistulkiksi voi myös opiskella Diakonia-ammattikorkeakoulussa, jossa opetetaan ei-eurooppalaisia kieliä. (Kieliasiantuntijat 2022.) Tulkki (AMK) on alempi korkeakoulututkinto, joka on laajuudeltaan 210 opintopistettä (Diak 2022). Asioimistulkkauksen ammattitutkinto on puolestaan ammatillinen näyttötutkinto, joka on tarkoitettu jo ammatissa toimivalle asioimistulkille työn ohessa suoritettavaksi. Asioimistulkkauksen ammattitutkinnon voi suorittaa esimerkiksi Tampereen aikuiskoulutuskeskuksessa. Kyseinen ammattitutkinto on laajuudeltaan 150 osaamispistettä. (Kieliasiantuntijat 2022; TAKK 2022.)

Asioimistulkkausmenetelminä käytetään tilanteesta riippuen joko simultaanista tai konsekutiivista menetelmää. Simultaanitulkkaus on samanaikaista tulkattavan puheen kanssa. Asioimistulkkauksessa simultaanitulkkausta käytetään esimerkiksi oikeustulkkauksessa, joissa tulkki tulkkaa kuiskaamalla. (Isolahti 2016, 75.) Yleisemmin puhuttujen kielten (vrt. viittomakieli) asioimistulkkauksessa käytetään kuitenkin konsekutiivista menetelmää eli osissa kunkin puhejakson jälkeen tulkattavaa puhetta. Tarkemmin konsekutiivitulkkausprosessi etenee siten, että ensin tulkki kuuntelee tulkattavan lähtökielisen puhejakson, ymmärtää ja omaksuu puhejakson sisältämän viestin ja tallettaa sen muistiinsa kyseisen puhejakson aikana. Kun tulkattava puhejakso on päättynyt, tulkki tulkkaa viestin tulokielelle. (Isolahti 2015, 202.) Nollalinjalla tapahtuva asioimistulkkaus on nimenomaan konsekutiivisti tulkattavaa dialogia eli kaksisuuntaista keskustelun tulkkausta, jolloin tulkki tulkkaa sekä A- että B-työkieleensä.[1] Onkin mielestäni tärkeätä muistaa, että useinkaan tulkin A- ja B-työkielet eivät ole yhtä vahvoja, vaan toisen kielen ymmärtämisessä ja tuottamisessa saattaa esiintyä haasteita. A- ja B-työkielen vahvuuserot saattavat kuulua tulkkeesta myös keskustelun osapuolille.

Tulkkausprosessiin ja tulkkaustulokseen vaikuttavat kuitenkin useat eri tekijät, joista tulkin kielitaito on vain yksi tekijä. Muun muassa tulkkien asiantuntijuudella on havaittu olevan suuri merkitys. Liun (2008) mukaan eksperttitulkit suoriutuivat tulkkaustilanteista noviisitulkkeja paremmin. Eksperttitulkit tekevät vähemmän virheitä sekä toimivat ja reagoivat nopeammin.

[1] Tulkkauksen ja kääntämisen alalla termillä A-työkieli tarkoitetaan kieltä, jota tulkki osaa parhaiten ja johon hän tulkkaa muista työkielistään. Yleensä A-työkieli on tulkin äidinkieli. B-työkieli taas on tavallisesti tulkille vieraskieli, jota hän osaa niin hyvin, että pystyy tietyin edellytyksin tulkkaamaan siihen muista kielistä. (Isolahti 2015, 203.)

He pystyvät tuottamaan tarkempaa ja kattavampaa tulketta ja käyttävät tehokkaammin leksikaalisia resursseja. (Liu 2008, 173.) Gerverin (1971) mukaan tulkkaustapahtuman olosuhteet voivat vaikuttaa tulkkauksen tulokseen. Esimerkiksi melu hidastaa ja heikentää tulkkien suorituskykyä, jolloin virheet lisääntyvät ja tulkkauksen laatu heikkenee. (Gerver 1971, 72.) Tulkin suoritukseen vaikuttavat lähdeviestinnässä käytetty sanasto ja idiomatiikka eli sellaisten ilmausten käyttö, joiden merkitykset eivät välttämättä ole selkeitä. Lisäksi tulkin suoritusta saattaa vaikeuttaa monimutkaiset lauserakenteet ja metatekstuaaliset rakenteet. Myöskin lähdeviestin ominaisuudet, kuten puhujan artikuloinnin selkeys, painotus, intonaatio, puherytmi ja nopeus sekä puhujan äänenlaatu vaikuttavat tulkkausprosessin sujuvuuteen ja tulkkauksen tulokseen. (Tommola 2006, 176.) Etenkin konsekutiivitulkkauksen tarkkuuteen vaikuttaa tulkattavan puheenvuoron pituus. Puheenvuorojen pidentyessä poistojen määrä tulkkauksessa lisääntyy. (Isolahti 2014, 208.) Tulkkausprosessin onnistumisen kannalta myös tulkin valmistautumista ennakkoon tulkkaustoimeksiantoon pidetään tärkeänä, ja se on kirjattu myös SKTL:n asioimistulkin eettisisiin ohjeisiin. Ennakkovalmistautuminen pitää sisällään perehtymisen toimeksiannon edellyttämään sanastoon, terminologiaan ja fraseologiaan sekä aiheeseen tarkoituksenmukaisella tarkkuudella (SKTL 2013).

Asioimistulkin työtä ohjaavat muun muassa Suomen kääntäjien ja tulkkien liiton *Asioimistulkin ammattisäännöstö*, joka sisältää edempänä mainitun asioimistulkin eettiset ohjeet sekä myös ohjeet niiden soveltamisesta. Nämä ohjeet luovat raamit asioimistulkin roolille tulkkaustilanteessa. Tiivistetysti ohjeistuksen mukaan tulkki on salassapitovelvollinen, eikä käytä väärin mitään toimeksiantonsa ja tulkkauksen yhteydessä saamaansa tietoa. Tulkki ei ota vastaan sellaista toimeksiantoa, johon hän on esteellinen tai johon hänellä ei ole riittävää pätevyyttä. Tulkki valmistautuu toimeksiantoonsa huolellisesti ja hyvissä ajoin. Tulkki tulkkaa kattavasti jättämättä mitään pois tai lisäämättä mitään asiaankuulumatonta. Tulkki on puolueeton viestinvälittäjä eikä täten anna tunteidensa, asenteidensa eikä mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä. Tulkki ei ole tulkattavien avustaja tai asiamies ja on toimeksiantonsa aikana velvollinen hoitamaan ainoastaan tulkkaustehtäväänsä, ei muita tehtäviä. Tulkki käyttäytyy tulkkaustilanteen ja toimeksiannon vaatimalla tavalla. Tulkin tulee viipymättä ilmoittaa mikäli jokin seikka vaikeuttaa oleellisesti tulkkausta tulkkaustilanteessa. Tulkki ei toimi ammattikuntaansa haittaavalla tavalla. Tulkki myös kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan. (SKTL 2013.)

Asioimistulkin eettiset ohjeet (SKTL 2013) jättävät tulkin rooliin jonkin verran myös tulkinnanvaraa. Esimerkiksi tulkin odotetaan olevan puolueeton viestinvälittäjä, eikä hän saisi

antaa omien henkilökohtaisten tunteidensa, mielipiteidensä ja asenteidensa vaikuttaa työhönsä siten, etteivät ne välity eleiden, äänensävyjen ja/tai sanavalintojen kautta. Vaikka kyseinen kohta ei sinällään ota kantaa tulkattavien osapuolten tunteiden välittämiseen, Merlini & Gatti (2015) toteaa tulkkien itse voivan olla sitä mieltä, ettei empaattinen käytös kuulu heidän ammatillisiin toimintatapoihinsa. Tulkkien keskuudessa on siis edelleen olemassa erilaisia näkemyksiä siitä, missä määrin tunteiden välittäminen tulkkien tehtävään kuuluu. Toisaalta eettiset ohjeet peräänkuuluttavat myös tulkkauksen kattavuutta. Tarkoittaako kattavuus ja tarkkuus myös tunteiden välittämistä esimerkiksi sanallistamalla tulkattavan tunnetiloja tai välittämistä tunteita äänensävyllä, tai muilla non-verbaaleilla keinoilla? Lisäksi eettiset ohjeet kehottavat tulkkeja käyttäytymään ja esiintymään kunkin viestintätilanteen ja toimeksiannon vaatimalla tavalla, joten voisi ajatella ettei asioimistulkin eettiset ohjeet kiellä tunteiden välittämistä tulkkaustilanteissa. Voisi myös ajatella, että tietyissä tilanteissa niiden välittäminen voi olla viestintätilanteen ja toimeksiannon kannalta hyvinkin toivottavaa. Esimerkiksi erityisesti terveydenhuollon tulkkauksissa tunteiden välittämistä pidetään tärkeänä (Merlini & Gatti 2015). Tutkimusten mukaan tunteet tai niiden puuttuminen asioimistulkin työskentelyssä ovat kuitenkin tärkeässä roolissa varsinkin, kun luodaan luottamuksellista ilmapiiriä tulkatuissa viestintätilanteissa (Edwards ym. 2005; Edwards ym. 2006; Rosenberg ym. 2008). Näin on varmasti myös Nollalinjalla, jossa käsitellään hyvin henkilökohtaisia ja arkoja aiheita.

Kovin yksiselitteinen ei myöskään ole ohje: Tulkki tulkkaa kattavasti jättämättä mitään pois tai lisäämättä mitään asiaankuulumatonta. Jääkin tulkin harkinnan varaan mikä lisäys on asiaan kuuluvaa ja mikä on asiaankuulumatonta. Esimerkiksi missä määrin ja missä tilanteissa tulkin on aiheellista tehdä selvennyksiä kulttuuristen erojen kohdatessa. Asioimistulkin eettiset ohjeet luovat raamit asioimistulkin roolille, mutta vaikuttaa siltä, että tulkit joutuvat käytännössä soveltamaan niitä parhaaksi katsomallaan tavalla.

On myös jotakin näyttöä siitä, että tietyissä tilanteissa asioimistulkkien voi olla haasteellista noudattaa ammattisäännöstön eettisiä ohjeita. Esimerkiksi puhelintulkkaustilanteessa tulkkien on havaittu ottavan herkemmin vastuuta keskustelun ohjauksesta, vaikka tulkin kuuluisi vain tulkata (Oviatt & Cohen 1992; Wadensjö 1999; Lee 2007; Cheng 2015).

2.3 Puhelintulkkaus

Perinteisesti konsekutiivinen asioimistulkkaus on toteutettu siten, että tulkki on fyysisesti samassa tilassa tulkattavien kanssa, jolloin tulkki ja tulkattavat ovat välittömässä

vuorovaikutuksessa toistensa kanssa. Tällaista tulkkaustilannetta kutsutaan lähitulkkaukseksi. Lähitulkkaustilanteessa viestintä on multimodaalista, eli viesti välitetään sekä visuaalisesti että auditiivisesti, jolloin verbaaliset ja non-verbaaliset keinot täydentävät ja tukevat toisiaan. Tällöin viesti välittyy vastaanottajalle vahvempana ja selkeämpänä. Kuitenkin viime vuosikymmenen aikana ovat yleistyneet sellaiset tulkkaustilanteet, joissa tulkki ja/tai yksi tai kaikki osallistujat ovat fyysisesti eri paikoissa ja osallistuvat keskusteluun jonkin teknisen etälaitteen välityksellä. Tällaista tulkkaustilannetta kutsutaan puolestaan etätulkkaukseksi. (Isolahti 2016, 75.) Puhelimen välityksellä tapahtuvaa tulkkaamista kutsutaan puolestaan puhelintulkkaukseksi (Isolahti 2016, 75).

Ensimmäisen kerran puhelintulkkaus otettiin käyttöön Australiassa vuonna 1973 vastaamaan maahanmuuttaja-aallon mukanaan tuomaan tarpeeseen kommunikoida eri kielillä. Alunperin sitä käytettiin lähinnä hätätapauksissa, mutta sittemmin sen käyttö yleistyi ja vakiintui. (Kelly 2008b, 5.) Puhelimen välityksellä tapahtuva puhelintulkkaus onkin hiljalleen yleistynyt maailmalla asioimistulkkauksen kentällä. Yleisesti ottaen puhelintulkkausta pidetäänkin hyvänä vaihtoehtona lähitulkkaukselle sen mukavuuden, kustannustehokkuuden ja tulkkien paremman saatavuuden vuoksi. (Lee 2007.) Puhelintulkkaus ei kuitenkaan välttämättä ole niin yksinkertaista ja helppoa kuin miltä se kuulostaa, sillä puhelintulkkauksessa tulkki työskentelee puhelimitse näkemättä toista tai kumpaakaan viestintätilanteen kahdesta ensisijaisesta osapuolesta. Tällöin viestinnästä jää puuttumaan visuaalisesti havaittava non-verbaaliviestintä, joka monissa tilanteissa täydentää verbaalista viestintää tai on jopa välttämätön osa viestintää. Myöskin Wadensjö (1999) ja Wang (2018a; 2018b; 2018b) ovat tutkimuksissaan havainneet, että sanattoman viestinnän puute on koettu haasteellisena puhelintulkkaustilanteessa.

Puhelintulkkaustilanteessa, jossa osapuolet eivät näe viestintätilanteessa toistensa eleitä, ilmeitä, liikkeitä eikä kehon asentoja, jäävät viestijöiden käyttöön ainoastaan verbaalinen viesti ja non-verbaaliseen viestintään kuuluvat paralingvistiset keinot, joita ovat äänensävy, intonaatio ja painotukset (Isolahti 2016, 75). Kuitenkin Poyatoksen (1997, 2002) ja Tiittulan (2006, 184) mukaan non-verbaalisilla eleillä, ilmeillä, liikkeillä ja prosodialla eli painotuksella ja intonaatiolla on puhutussa viestinnässä suuri merkitys, sillä niillä voidaan tukea tai jopa korvata puhuttua viestintää, ja niillä voi olla myös omia merkityksiä, eli non-verbaalisella viestinnällä on keskeinen rooli myös tulkkauksessa.

Miten sitten eleiden, ilmeiden ja liikkeiden puuttuminen käytännön tasolla voi vaikuttaa puhelintulkkaustilanteeseen? Visuaalisen moodin puuttuessa tulkkauksen tarkkuus saattaa heikentyä, eli tulkkaukseen saattaa tulla ylimääräisiä poistoja tai lisäyksiä (Isolahti 2016, 77).

Visuaalisten vihjeiden puuttuminen voi aiheuttaa muun muassa epäselvyyttä, hämmennystä, vuorovaikutusongelmia, päällekkäistä puhetta ja muita haasteita (Wang 2018c, 101). Esimerkiksi tulkki ei voi nähdä ja päätellä viestin vastaanottajan reaktiosta, onko kuulija ymmärtänyt vastaanottamaansa viestiä. Toisaalta puhelintulkkaustilanteessa osallistujat saattavat tehostaa non-verbaalissa viestinnässä käytössä olevia paralingvistisiä keinoja, jolloin he saattavat esimerkiksi pyrkiä ääntämään selkeämmin tai käyttämään enemmän intonaatiota. Haasteita saattaa ilmetä myös puheenvuorojen vaihtelun ohjauksessa, kun tyypilliset puhujanvaihdosmekanismit, eli katsekontakti ja nyökkäys puuttuvat. Tällöin kuitenkin visuaalisia keinoja saatetaan korvata leksikaalisesti puheenvuoroa pyytävillä repliikeillä tai päällekkäispuhunnalla. (Isolahti 2016, 77–78.)

Lähitulkkaustilanteeseen verrattuna puhelintulkkaustilanteessa voi siis tapahtua muutoksia niin tulkkauksen tuloksessa kuin tulkkausvuorovaikutuksessa. Puhelintulkkaustilanteissa on havaittu tulkkien ottavan herkemmin isompaa roolia kuin läsnäolotulkkauksessa. Sekä Oviatt ja Cohen (1992), Wadensjö (1999) sekä Lee (2007) ja Cheng (2015) havaitsivat, että puhelintulkit ottavat lisätehtävän koordinoida vuorovaikutusta puhelimitse. Tutkimusten mukaan puhelintulkkaustilanteissa on havaittu tulkkien herkemmin eksplikoivan eli tarjoavan selityksiä ja antavan tarkennuksia kun asiakas on hämmentynyt tai ymmärtänyt jotakin väärin (Lee 2007, 245; Wadensjö 1998, 135). Puhelintulkit myös pyytävät asiakasta pitämään puheenvuoronsa ja vastauksensa lyhyinä ja asianmukaisina (Lee 2007, 245) sekä tarvittaessa puhumaan hitaasti ja selkeästi (Wang 2018b, 452). Puhelintulkit pyytävät puhujilta herkemmin selvennystä, toistoa, selitystä tai vahvistusta (Cheng 2015, 34, 72–73; Lee 2007, 245; Wadensjö 1998, 137–138; Wang 2018b, 451) ja he myös informoivat osapuolia väärinymmärryksistä sekä kommunikointiin liittyvistä ongelmista ja vaikeuksista (Cheng 2015, 63–65, 74; Wadensjö 1998, 137–138). Lisäksi puhelintulkit selittävät tulkkausprosessia ja kertovat tulkin roolista keskustelun osapuolille (Cheng 2015, 60–62; Lee 2007, 245; Wang 2018b, 451–452). Hallitakseen puheen vuorottelua puhelintulkit pyytävät osapuolia puhumaan yksi kerrallaan, lopettamaan puhumisen, jotta tulkki ehtii tulkata, ja pyytää ettei tulkkia keskeytettäisi (Cheng 2015,68–71; Lee 2007, 245; Wang 2018b, 452).

Puhelintulkkausta koskevassa tutkimuksessa onkin havaittavissa epäselvyyttä tulkin roolista puhelintulkkaustilanteissa. Lee (2007) on halunnut nostaa esille keskustelua siitä, onko tulkin rooli olla pelkästään passiivisesti viestiä välittävä kanava, sillä hänen tutkimuksessaan vain muutama puhelintulkki ilmoitti tehneensä heti tulkkaustilanteen alussa selväksi, että he vain tulkkaavat, kun taas useimmat puhelintulkit ajattelivat aktiivisesti avustavansa ja johtavansa

keskustelua (Lee 2007, 245). Wang (2018b) taas nostaa tutkimuksessaan esille epäselvyydet tulkin roolista tulkkauspalveluiden käyttäjien keskuudessa. Puhelintulkkaustilanteissa haasteita ilmeni nimenomaan sen vuoksi, että tulkkauspalveluiden käyttäjät eivät olleet, tulkkien kokemusten mukaan, selvillä tulkin roolista (Wang 2018b, 453).

Lisäksi puhelintulkkausta koskevissa tutkimuksissa on havaittu, että oikean persoonapronominin käyttö puhelintulkkaustilanteessa on osoittautunut haasteelliseksi verrattuna läsnäolotulkkaustilanteisiin (Wang 2018a; Lee 2007; Kelly 2008b). Wangin (2018a, 16) tutkimuksesta käy ilmi, että suurin osa puhelintulkeista tulkkasi ensimmäisessä persoonassa, mutta osa kuitenkin tulkatessaan vaihteli ensimmäisen ja kolmannen persoonan välillä riippuen tilanteesta. Lisäksi tulkit olivat havainneet, että keskusteluissa asiakkaat puhuivat toisilleen enimmäkseen toisessa tai kolmannessa persoonassa (Wang 2018a, 16). Myös Kelly (2008b, 2) mainitsee, että kokemattomat puhelintulkkauspalveluiden käyttäjät saattavat käyttää kolmannen persoonan puhetta ”tulkki, kysy häneltä miltä hänestä tuntuu”, mikä saattaa hankaloittaa puhelintulkkausta.

Läsnäolotulkkaus ja puhelintulkkaus siis eroavat toisistaan siinä määrin merkittävästi, että eroavaisuuksia on havaittu melko monipuolisesti, jolloin on myös odotettavissa, että joihinkin tilanteisiin puhelintulkkaus ei välttämättä sovellu yhtä hyvin kuin läsnäolotulkkaus. Puhelintulkkauksen soveltuvuutta eri tilanteissa onkin ollut aiheellista pohtia siihen liittyvien haasteiden vuoksi. Jak ja Moltchanova (2016) nostavatkin pro gradu -tutkielmassaan esille muutamia tilanteita, joihin puhelintulkkaus ei ole optimaalinen näköyhteyden puutteen vuoksi. Tällaisia tilanteita ovat muun muassa toiminnalliset tilanteet, joissa tapahtuu paljon tai joissa täytyy näyttää jotakin. Myöskään hektiset ja tunnepitoiset tilanteet, joissa on mukana useita henkilöitä ovat sellaisia tilanteita, joihin puhelintulkkaus ei sovellu. Puhelintulkkaukselle soveltumattomina mainitaan muun muassa terveydenhoitoalan tulkkaukset, oikeustulkkaus ja poliisin pöytäkirjojen tarkistus. (Jak & Moltchanova 2016, 54–59) Myöskin Wang (2018c) on puhelintulkkausta koskevassa tutkimuksessaan päätynyt vastaavanlaisiin tuloksiin. Tutkimuksessa hyvin tunnepitoiset keskustelut, erilaiset oikeudelliset keskustelut, kuten asiointitilanteet poliisilaitoksella, maahanmuuttovirastossa, säilöönottokeskuksissa ja oikeudenistunnoissa katsottiin olevan puhelintulkkaukseen soveltumattomia. Samoin soveltumattomiksi katsottiin terveydenhuoltoalan, etenkin mielenterveystyöhön liittyvä tulkkaus ja tulkkaus, jossa on mukana useita henkilöitä sekä tilanteet, jotka vaativat näköyhteyttä, kuten sellaiset, joissa osoitetaan jotakin tai käydään läpi lomakkeita tai asiakirjoja. (Wang 2018c, 107.) Soveltumattomat viestintätilanteet enimmäkseen koskevat

sellaisia tilanteita, joissa tulkki on erillään kahdesta muusta osapuolesta ilman kuvayhteyttä, mutta muut osapuolet sen sijaan ovat läsnä ja näkevät toisensa.

Nollalinjan tulkatuissa viestintätilanteissa kaikki puhelun osapuolet ovat fyysisesti eri paikoissa, ja tulkkaus tapahtuu puhelimen välityksellä ilman kuvayhteyttä. Tällainen viestintäasetelma lähtökohtaisesti karsii pois joitakin soveltumattomiksi katsotuista tilanteista, kuten esimerkiksi toiminnalliset näyttämistä vaativat tilanteet sekä tilanteet, joissa on mukana useampia henkilöitä. Tunnepitoiset puhelut sen sijaan ovat Nollalinjalla hyvinkin tyypillisiä ja tässä suhteessa onkin mielenkiintoista, miten Nollalinjan työntekijät kokevat puhelintulkkauksen soveltuvan heidän työhönsä. Perezin ja Wilsonin (2006) mukaan puhelintulkkaus soveltuu kuitenkin hyvin tilanteisiin, joissa on tarkoituksena kerätä tai välittää perustietoa ja vaihtaa ajatuksia. Myös tiedon välittäminen ja ajatusten vaihtaminen on sekin yksi iso osa Nollalinjan työn sisältöä.

Wang (2018c, 107) painottaa, ettei puhelintulkkaus sovellu tilanteisiin, jotka vaativat näköyhteyttä tai joissa äänenlaatu on huono. Yleisesti ottaen puhelintulkkauksessa käytettävä välineistö voi hieman vaihdella erilaisista kaiutinsysteemeistä kuulokkeisiin. Kriisipäivystäjät käyttävät Nollalinjalla kuulokkeita, joita Kelly (2008b, 87) pitää parempana vaihtoehtona verrattuna kaiuttimen käyttöön, sillä kaiuttimet välittävät enemmän häiritsevää taustamelua. Nollalinjan asiakkaiden käyttämä laitteisto sen sijaan voi vaihdella. Tulkit pitävätkin välineistön asianmukaisuutta ehdottoman tärkeänä puhelintulkkauksen onnistumisen kannalta (Wang 2018b, 453). Nollalinjalla kriisipäivystäjien käytössä on älypuhelin, josta yhteys tulkkiin saadaan Túlka-sovelluksen kautta, tämä puolestaan edellyttää toimivaa internet-yhteyttä.

Kaikkiaan Wang (2018b) on tullut tutkimuksessaan siihen tulokseen, että on tarpeen luoda kansalliset puhelintulkkauskäytännöt, selvittää ja rajata puhelintulkkaukseen soveltuvat käyttäjäryhmät ja tilanteet, ohjeistaa tulkkauspalveluiden käyttäjät tehokkaasta viestinnästä puhelintulkkaustilanteen onnistumiseksi, mukaan lukien puheen vuorottelu ja oikean pronominin käyttö. Myöskin asiakkaiden tulisi käyttää asianmukaista laitteistoa. Lisäksi asiakkaille tulisi tarjota koulutusta sujuvaan työskentelyyn tulkkien kanssa puhelintulkkaustilanteissa. Lisäksi myös asiakkaiden tulisi olla tietoisia oman roolinsa tärkeydestä puhelintulkkaustilanteen onnistumiseksi. (Wang 2018b, 454.) Kelly (2008a, 2) toteaakin, että asiakkaan kyky työskennellä puhelintulkin kanssa voi vaikuttaa suoraan puhelintulkkauksen laatuun. Puhelintulkkipalveluiden kokemattomat käyttäjät saattavat esimerkiksi keskeyttää tulkin, käyttää kolmannen persoonan puhetta, luoda vahingossa

taustamelua, joka vaikuttaa tulkin kykyyn kuulla tai he saattavat pyytää tulkilta hänen mielipidettään. (Kelly 2008b, 2.)

Läsnäolotulkkaus ja puhelintulkkaus eroavat siinäkin mielessä toisistaan, että läsnäolotulkin työ on useimmiten ennakoitavissa, vaikka ei ole täysin tavatonta etteikö läsnäolotulkki välillä kohtaisi yllättäviä tilanteita. Puhelintulkki joutuu kuitenkin varautumaan yllättäviin tilanteisiin työssään jatkuvasti. Heidän työpäivänsä voivat sisältää valtavan määrän täysin toisistaan erilaisia tulkkaustilanteita erilaisten ihmisten parissa. (Kelly 2008b, 35.) Puhelintulkkaus voidaan tilata tiettyyn aikaan tiettyä tarkoitusta varten, jolloin on mahdollista, että tulkki tietää entuudestaan valmistautua tulkkaamaan kyseessä olevaa aihepiiriä. Tämä mahdollistaa myös tulkin valmistautumisen tilanteeseen, jolloin tulkki pystyy vaikuttamaan tietoisesti esimerkiksi omaan vireystilaansa tai vaikkapa tutustumaan ennalta viestintätilanteessa tarvittavaan sanastoon. Usein puhelintulkkaustilanne voi kuitenkin tulla nopeasti, eikä puhelintulkeilla välttämättä ole ennakkotietoa esimerkiksi keskustelujen luonteesta ja tehtävän pituudesta (Lee 2007, 232). Nollalinjalla puhelintulkkauksen tarve tulee aina ennakoimatta, kuten mikä tahansa muukin Nollalinjalle saapuva puhelu. Kuten jo aiemmin todettu, Nollalinjalla päivystetään ympäri vuorokauden vuoden jokaisena päivänä, siispä puhelintulkkausta vaativa tilannekin voi tulla koska tahansa. Tällaista ilman ennakkovarausta tehtävää puhelintulkkausta voidaan kutsua pikatulkkaukseksi tai salamatulkkaukseksi tai kuten esimerkiksi Monetra Oy:n (2018) tulkkipalveluissa sitä kutsutaan tarkemmin Bliz Salamatulkkaukseksi.

Ilman ennakkovaroitusta tulevat tulkkaustilanteet ovat omalla tavallaan haastavia sekä tulkille että Nollalinjan työntekijälle. Kuten missä tahansa päivystysluontoisessa työssä, puheluiden luonne ja sisältö voivat yllättää monella eri tavalla. Tulkki on kuitenkin lähtökohtaisesti orientoitunut toimimaan tulkkina sitä vaativassa palvelutilanteessa, sen sijaan Nollalinjan päivystäjälle puhelintulkattu palvelutilanne tulee harvemmin työssä vastaan. Voi myös olla, että edellisestä tulkatusta palvelutilanteesta on jo ehtinyt päivystäjällä vierähtää tovi, jolloin onnistuneen puhelintulkkaustilanteen edellytykset eivät olekaan työntekijällä tuoreessa muistissa. Túlka-palvelu on jakanut asiakkailleen kolmesivuiset ohjeet tulkin kanssa työskentelystä, joihin kaikki päivystäjät ovat jossakin kohtaa perehtyneet. Ohjeissa kerrotaan muun muassa tulkin roolista ja muistutetaan työntekijää puhumaan suoraan asiakkaalle, ei tulkille ja painotetaan, että tulkki tulkkaa keskustelua minä-muodossa. Lisäksi ohjeissa kehotetaan työntekijää tauottamaan puheensa sopiviin 1–4 virkkeen kokonaisuuksiin, jotta mahdollisimman tarkka ja kattava tulkkaus olisi mahdollista. Puhelintulkatun palvelutilanteen tullessa Nollalinjan päivystäjälle yllättäen eteen ei päivystäjä enää itse tilanteessa ehdi

palaamaan näihin ohjeisiin, vaan keskittyy lähinnä siihen, että onnistuu soittamaan tulkille ja yhdistämään lopulta kaikki puhelun osapuolet samalle linjalle. Tulkattuun palvelutilanteeseen vaikuttavat monet asiat eikä oletettavasti vähiten palvelutilanteiden ennakoimattomuus.

2.4 Kriisikeskustelun tulkkaus puhelimessa

Puhelimitse tehtävässä kriisityössä korostuu monesti henkisen ensiavun tarve. Kriisi- ja hätätilannetulkkauksissa oikeanlainen viestintä on keskeisessä roolissa kriisitilanteiden hoidossa. (Probirskaja 2018, 208.) Kriisitilannetulkkauksella voidaan tulkkauksen tutkimuksessa tarkoittaa hätä- ja katastrofitilanteissa tapahtuvaa tulkkausta. Hätä- ja katastrofitilanteilla viitataan usein sotilaallisiin konflikteihin ja luonnonkatastrofeihin (esim. Doğan 2016; Bulut & Kurultay 2001). Kriisitulkkauksella voidaan viitata myös henkisen kriisin yhteydessä tapahtuvaan tulkkaukseen, jota muun muassa Wadensjö (2001) on tutkimuksessaan käsitellyt terapeuttista hoitoa edistävissä tulkkaustilanteissa. Mutta koska kriisitilannetulkkaus on niin laajasti ymmärretty, puhun tässä tutkielmassa mieluummin kriisikeskustelun tulkkauksesta kuin kriisitilannetulkkauksesta.

Nollalinjalla tehtävä väkivaltatyö on kriisityötä. Soili Poijula (2019) tiivistää kriisityön työksi, jossa tuetaan henkilön selviytymistä ja toipumista turvallisuuden tunnetta lisäämällä, rauhoittamalla, pystyvyyden ja yhteenkuuluvuuden tukemalla sekä luomalla toivoa. Tällaisen keskustelun onnistuminen puhelintulkkauksen välityksellä eittämättä vaatii luottamuksen syntymistä keskustelutilanteeseen kriisipäivystäjän ja soittajan välille. Määtän (2018, 98) mukaan laadukkaan tulkkauksen kannalta tunteet ja empatia ovat asioimistulkin työkalu, jolla luodaan luottamuksellinen suhde tulkin ja vieraskielisen asiakkaan välille. Millerin ym. (2005) tutkimuksessa tutkittiin tulkin vaikutusta terapeutin ja potilaan välisessä terapiasuhteessa. Tutkimuksessa selvisi, että tulkin myötätuntoinen suhtautuminen potilaaseen edesauttaa terapeutin ja potilaan välisen luottamuksellisen hoitosuhteen syntymisessä, tai vastaavasti tulkin välinpitämättömältä vaikuttava suhtautuminen voi täysin jopa estää luottamuksen syntymisen (Miller ym. 2005, 31–32). Tutkimustietoon pohjaten voidaankin mielestäni pitää selvänä sitä, ettei ole täysin yhdentekevää, välittääkö tulkki tunnetta vai ei.

Tulkkauksessa onnistunut tunteiden välittäminen vaatii siis eräänlaista empatiayhteyttä. Empatiaa voidaan tarkastella kahdesta eri kulmasta, joka on oleellista, kun pohditaan tulkin ammatillista toimintaa tulkkaustilanteissa. Viittomakielen tulkkien empatiakokemuksia tutkinut Michael A. Harvey (2003) selventää tätä monimutkaista empatian käsitettä jakamalla sen

emotionaaliseen empatiaan ja *kognitiiviseen empatiaan*. Emotionaalinen empatia tarkoittaa samaistumista toisen tunteisiin siten, että tuntee ja kokee itse samat tunteet kuin toinen henkilö. Kognitiivinen empatia tarkoittaa sitä, että rationaalisesti ymmärtää toisen tunteita. Liiallinen samaistuminen toisen tunteisiin johtaa herkästi tulkin uupumiseen ja sijaistraumatisoitumiseen, kun taas liian rationaalinen lähestyminen voi johtaa tulkin välinpitämättömyyteen. Tärkeää onkin tasapainotella näiden kahden empatiamuodon välillä sopivasti, jotta tulkki pystyy välittämään tunnetta tulkkeessaan kuormittumatta kuitenkaan liikaa. (Harvey 2003, 209–211.) Molempia siis tarvitaan, mutta viestin välittämisen kannalta tärkeintä on nimenomaan kognitiivinen empatia.

Määtän (2018, 98) mukaan nimenomaan puhelintulkkauksessa on vaikea välittää empatiaa, sillä siitä puuttuvat eleet, ilmeet, liikkeet ja asennot. Puhelintulkkauksessa tulkin käyttöön jäävät ainoastaan verbaalinen viesti ja non-verbaaliseen viestintään kuuluvat paralingvistiset keinot, joita ovat äänensävy, intonaatio ja painotukset (Isolahti 2016, 75). Suuri osa tästä sanattomasta viestinnästä liittyy Määtän (2018, 99) mukaan tunteiden välittämiseen ja empatiaan eli pyrkimykseen ymmärtää toista ihmistä ja hänen tilannettaan, minkä ajattelen olevan tärkeää Nollalinjalla käytävissä kriisikeskusteluissa.

Kuten jo aiemmin todettu, puhelintulkkauksen tutkimuksessa on tehty sellaisia havaintoja, ettei puhelintulkkaus soveltuisi kovin hyvin tilanteisiin, joissa esiintyy voimakkaita emootioita (Wang 2018c). Eli myös soittajan henkinen tila tai tunteikkuus voivat vaikuttaa tulkkaustulokseen. Esimerkiksi voimakas pelko, ahdistus tai hätä voivat vaikuttaa viestin selkeyteen samoin kuin päihtymystila. Samoin tulkkaustilanteen olosuhteet saattavat vaikuttaa tulkkaustulokseen (Gerver 1971). Erityisesti kriisikeskustelu puhelimessa voi olla haastavaa, sillä tilanteet, joissa henkilöt soittavat, vaikkapa juuri Nollalinjalle, voivat vaihdella suuresti niin olosuhteiltaan kuin sisällöltään. On puheluita, joiden aika ja paikka ovat soittajan taholta tarkkaan harkittu siten, että puhelu sujuu ja keskustelu voidaan käydä läpi keskeytyksittä ja häiriöittä. Tämä luonnollisesti helpottaa myös tulkkaustilannetta. Toisaalta on puheluita, joissa soittajalla on niin akuutti tilanne, että neuvoja tarvitaan siinä hetkessä. Tällöin ei välttämättä soittajalla ole ollut mahdollisuutta vaikuttaa ympäristöön ja siellä ilmeneviin häiriötekijöihin. Henkilöt voivat soittaa Nollalinjalle sellaisella hetkellä, jossa tapahtunut väkivaltatilanne on hyvin tuore. Tapahtuma on voinut olla traumaattinen henkeä uhkaava tilanne, jossa soittaja voi kokea esimerkiksi voimakasta pelkoa, avuttomuutta tai kauhua.

Kellyn (2008a) mukaan tulkki pystyy kuitenkin hahmottamaan tulkkaustilannetta havainnoimalla auditiivisesta viestistä puhujan äänensävyä, hengitystä, muutoksia äänenkorkeudessa, -sävyssä ja -voimakkuudessa. Kyseiset vihjeet auttavat tulkkia ymmärtämään paremmin sen hetkistä tilannetta (Kelly 2008a, 2). Tulkeilla on myös keinoja välittää tietoa soittajan tunnetilasta työntekijälle, esimerkiksi Baraldin ja Gaviolin (2007, 172) tutkimuksessa havaittiin tulkkien sanallistavan sanattomia tunteeseen rinnastettavia ilmaisuja, jotta viranomaiselle tarjoutuisi mahdollisuus empaattiseen reaktioon. Tässä mielessä keinoja on puhelimitse tehtävässä kriisikeskustelutilanteessa tulkilla käytettävissä, mutta eittämättä työ on vaativaa eikä tulkin valppautta ja läsnäoloa tilanteessa voi väheksyä.

On myös ymmärrettävää, että kukin tulkki on yksilö, ja kaikilla on omat vahvuutensa ja heikkoutensa. Tunteikkaiden palvelutilanteiden tulkkaaminen voi olla haastavampaa sellaisille tulkeille, jotka stressaantuvat helposti tai jotka tuntevat empatiaa tulkatessaan toisen traumaattista kokemusta (Hale 2007). Lisäksi Wadensjö (1999) huomauttaa, että tunteikkaan puhelintulkkaustilanteen jälkeen ei tulkeilla välttämättä ole mahdollisuutta purkaa tilannetta kenenkään kanssa jälkeen päin, vaan tulkin tarvitsee usein jatkaa työpäiväänsä seuraavan asiakkaan kanssa. Voidaan siis ajatella, että etenkin pikatulkkauksena tulkintyötä tekevät saattavat herkästi kuormittua. Sillä kuten Määttä (2018, 98) toteaa, pikatulkkausta tarvitsevat ihmiset ovat myös monesti vaikeassa elämäntilanteessa, jolloin keskustelut ovat todennäköisesti myös erittäin tunnepitoisia. Vaikka Nollalinjalle soitettaessa henkilö voi olla akuutin avun ja neuvojen tarpeessa, hätätilannepuheluita ei kuitenkaan Nollalinjalle pitäisi tulla.

Akuuteissa hätätilanteissa Nollalinjan verkkosivuilla ohjataan soittamaan suoraan hätäkeskukseen (Nollalinja 2022). Kuitenkaan Nollalinjalle saapuvat akuutit hätätilannepuhelut eivät ole aivan tavattomia. Tällöin työntekijän tehtävänä on nopeasti kartoittaa tilanne ja selvittää onko asiakas turvassa sekä ohjata tarvittaessa henkilö soittamaan välittömästi hätäkeskukseen. Hätäkeskukseen ohjataan sellaisessa tilanteessa, jossa työntekijä arvioi soittajan olevan välittömässä vaarassa ja tarvitsevan konkreettista apua eli esimerkiksi poliisin tai terveydenhuollon välitöntä apua. (Nuotio 2021, 37, 41.) Vaikka siis varsinaisia tulkattuja hätätilanteita ei Nollalinjalle pitäisi tulla, on hyvä tiedostaa, että tällainenkin tulkattu palvelutilanne on mahdollinen.

Kellyn (2008b, 163) mukaan hätätilanteissa, joissa soittajan henki voi olla vaarassa, tulkki voikin poiketa niin sanotusta normaalista ohjeistuksesta, sillä hätätilanteessa on usein kyse oikean avun saamisesta tilanteeseen mahdollisimman nopeasti. Tulkin mukana olo

palvelutilanteessa aiheuttaa luonnollisesti sen, että palvelutilanne kestää pidempään. Kallisarvoisen ajan säästämiseksi hätätilanteessa tulkki voi muun muassa tiivistää viestiä, priorisoida tietoa sekä jättää epäolennaista tietoa ja puolittaisia lauseita kokonaan tulkkaamatta, sillä usein hengenvaarallisessa ja stressaavassa tilanteessa soittaja ei välttämättä anna tilanteen kannalta olennaista ja jäsenneltyä tietoa. (Kelly 2008b, 163–164.)

Hätätilanteessa myös tulkin äänensävyn merkitys korostuu. Tulkatessaan soittajaa tulkin ei tulisi ylikorostaa tai häivyttää hätätilanteen luonnetta äänensävyllään. Samalla tulkin tulisi hätätilanteessa pyrkiä tulkkeessaan välittämään työntekijän äänensävyä mahdollisimman tarkasti. Hätätilanteesta riippuen työntekijä voi käyttää rauhoittavaa äänensävyä tai ankarampaa, jopa käskevää, äänensävyä tarkoituksenaan saada henkilö rauhoittumaan ja toimimaan tilanteessa rationaalisesti. Äänensävyn välittäminen on tärkeää, sillä soittaja hätätilanteessa harvoin keskittyy kuuntelemaan työntekijää, jonka puhetta ei ymmärrä vaan hän keskittyy ensisijaisesti tulkin hänelle välittämään viestiin. (Kelly 2008b, 167.)

Hätätilanteessa tulkki voi myös tarvittaessa keskeyttää soittajan, jotta tärkeitä sekunteja ja minuutteja ei menisi hukkaan. Keskeytyksen tulisi kuitenkin olla napakka ja selkeästi tiettyä tarkoitusta varten. Hätätilanteessa tulkki voi myöskin poiketa ensimmäisen persoonan käytöstä, jos esimerkiksi taustalta kuuluu myös muita ääniä tai muuta puhetta, jolloin tulkki voi joutua raportoimaan kuka milloinkin puhuu ja mitä. Edellä mainitussa tilanteessa ensimmäisen persoonan käyttö voisi vääristää tai lähinnä häiritä oikeanlaisen tilannekuvan muodostumista. (Kelly 2008b, 168–171.) Hätätilannetulkkaus on kuitenkin oma tulkkauksen muotonsa ja voisi ajatella, että hätätilannetulkkaukselle ominaisia piirteitä Nollalinjalla saattaisi joutua soveltamaan lähinnä poikkeustilanteissa.

Yhteenvetona voidaan todeta, että kriisikeskustelutulkkaus vaatii tulkilta rautaista ammattitaitoa ja herkkyyttä tunnistaa millaista työotetta tulkkaustilanteessa kulloinkin tarvitaan. Samalla kriisikeskustelun tulkkaustilanteisiin on tunnistettu olevan keinoja eri tasolla välittää työntekijälle tunnepitoista viestiä, joka mahdollistaa työntekijän empaattisen reaktion. Näin ollen katson voivani jollain tasolla kyseenalaistaa sitä ajatusta, että puhelintulkkaus ei soveltuisi tunnepitoisiin tilanteisiin, joskin se on hyvin haastavaa.

3 KRIISIPÄIVYSTÄJIEN HAASTATTELUT JA SISÄLLÖNANALYYSI

Tämän tutkielman aineisto koostuu Nollalinjan kriisipäivystäjien yksilöhaastatteluista, joita toteutin yhteensä viisi. Tutkielman menetelmänä on laadullinen haastattelututkimus, jonka tarkoituksena on tuottaa tietoa kriisipäivystäjien kokemuksista puhelintulkkauksesta. Aineiston analysoimisessa käytin sisällönanalyysiä teemoittelemalla aineistoa asiakokonaisuuksiin. Tässä käytin apuna laadullisen aineiston analyysia varten kehitettyä Atlas.ti-ohjelmaa. Kyseessä on empiirinen eli havaintoihin ja kokemuksiin perustuva tutkimus, jonka tuloksia ei voida yleistää tai pitää ehdottomana totuutena tutkittavasta ilmiöstä.

Seuraavissa alaluvuissa esittelen tarkemmin tutkimusaineiston, kerron yleisesti laadullisesta haastattelututkimuksesta sekä esittelen tutkimusaineiston analysoimisessa käytetyn sisällönanalyysin. Lisäksi avaan tutkimukseni eettisiä periaatteita.

3.1 Kriisipäivystäjien haastatteluaineiston kuvaus ja litterointi

Tutkielmani aineisto koostuu viidestä Nollalinjan kriisipäivystäjän haastattelun äänitteestä. Haastattelut vaihtelevat pituudeltaan noin puolesta tunnista tuntiin. Kaikkiaan haastatteluista kertyi noin 3 tuntia 20 minuuttia äänitettyä aineistoa. Laadullisessa haastattelututkimuksessa analyysi tehdään yleensä litteroidusta aineistosta, sillä Ruusuvuoren (2010, 359 mukaan isompien kokonaisuuksien hahmottaminen pelkästään kuuntelemalla nauhoitteita on hankalaa, ellei jopa mahdotonta. Litteraattia käytetään sekä muistin että keskustelupuheen jäsentämisen apuna. Litteraatin avulla voidaan aineistosta nostaa esiin yksityiskohtia, ja litterointia tarkennetaankin yleensä analyysiprosessin kuluessa. (Ruusuvuori 2010, 359.)

Nauhoitettujen haastattelujen litterointitarkkuus määräytyy tutkimuksessa pääasiallisesti sen mukaisesti, mitä aineistosta halutaan tutkia (Kallio 2021). Tässä tutkielmassa olin kiinnostunut aineiston asiasisällöstä, jolloin Kallion (2021) mukaan litteraatiotarkkuudeksi riittää se, että asia tulee ymmärretyksi. Näin ollen puheen tauot, takeltelut tai muut yksityiskohdat eivät ole aineiston analyysin kannalta oleellisia. Keskityin litteroinnissa siihen, että haastattelun sosiaalinen tilanne tulee näkyväksi, eli litteroin haastateltavan vastausten lisäksi myös haastattelijan kommentit ja kysymykset. Näin Ruusuvuoren & Tiittulan (2005) mukaan haastateltavan vastauksia voidaan tarkastella siitä kontekstista, josta vastaukset nousevat, ja

samalla pystytään mahdollisesti analysoimaan haastattelijan kysymysten asettelun tai muotoilun vaikutusta vastaukseen (Ruusuvuori 2010, 356).

Ajan säästämiseksi en litteroinut kaikkea haastatteluaineistoa samalla tarkkuudella, vaan tarkemmin ne kohdat, jotka olivat oleellisia tutkimusongelman kannalta. Kaikkiaan litteroitua haastatteluaineistoa kertyi Word-tiedostoon noin 20 000 sanaa. Analyysin edetessä kuuntelin nauhoitteita ja tarkensin litteraatteja tarpeen mukaan. Tässä suhteessa litteraatioprosessi oli jo osa aineiston tulkitsemista, sillä se perustui omaan huomiokykyyni, tekemiini tulkintoihin siitä, mitä puhuja sanomallaan tarkoittaa, ja tulkintaani siitä, mitä osia aineistosta pidin tutkimuksen kannalta relevantteina. Tästä syystä alkuperäisten nauhoitteiden arkistoiminen myös muiden tutkijoiden jatkokäyttöön ja uudelleen litterointiin on eettisestä näkökulmasta Ruusuvuoren (2010, 359) mukaan äärimmäisen tärkeää.

3.2 Laadullinen haastattelututkimus

Tutkielmani on laadullinen haastattelututkimus, jossa pyrin ymmärtämään tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä eli kriisipäivystäjien kokemuksia puhelintulkkauksesta Nollalinjalla. Tutkimukseni kokemusnäkökulmasta johtuen tuntui luonnolliselta toteuttaa aineiston keruu nimenomaan haastattelemalla, sillä Jokisen (2021) mukaan siten on mahdollista saada tutkittavan subjektiivinen ja moninainen näkökulma syvällisemmin esille.

Jokinen (2021) painottaakin tutkijan hyvän ja luottamuksellisen suhteen luomisen tärkeyttä haastateltaviin, jotta päästään mahdollisimman lähelle tutkittavan aitoa kokemusta. Tutkimuksessani koin tällaisen luottamuksellisen suhteen jo olevan, sillä tunsin kaikki haastateltavani entuudestaan. Toisaalta nimenomaan tästä asetelmasta johtuen koin, etten tutkijan roolissani kyennyt olemaan täysin neutraali ja objektiivinen. En siitäkään huolimatta, että olin asiaa etukäteen pohtinut ja tiedostin tutkimusasetelmaani liittyvät haasteet. Haastatteluissa on havaittavissa osin keskustelunomaista vuorovaikutusta, jossa saatoin erehtyä kommentoimaan myös omia kokemuksiani tai täydentämään toisen ajatusta, mikä ei kuulu tutkijan neutraaliin ja objektiiviseen rooliin. Tältä osin tuttuus tutkijan ja tutkittavien välillä heikentää tutkimuksen laatua. Tutkijana pyrin kuitenkin antamaan haastatteluissa hyvin aikaa ja tilaa haastateltavalle kertoa tunteistaan ja kokemuksistaan. Annoin jokaiselle myös mahdollisuuden haastattelujen täydentämiseen jälkikäteen, jos haastateltavalle jäisi tunne, että jotakin jäi sanomatta tai jotakin muistuisi mieleen vielä myöhemmin.

Tutkimushaastattelun tavaksi valitsin puolistrukturoidun laadullisen teemahaastattelun. Valinnallani pyrin mahdollistamaan sen, että haastattelijat pääsevät vastaamaan kysymyksiin omin sanoin niin laajasti kuin haluavat. Puolistrukturoidussa laadullisessa haastattelussa ei ole tarkkoja valmiiksi muotoiltuja kysymyksiä, vaan haastattelun aineisto syntyy paremminkin haastattelijan ja haastateltavan vuorovaikutuksessa. Kyseinen tapa helpottaa haastattelijaa keskittymään ja kuuntelemaan aktiivisesti, mitä haastateltavalla on sanottavaa, jolloin haastattelijan on helpompi tarttua kerrottuun ja esittää mahdollisia jatkokysymyksiä syventääkseen aineistoa. (Hyvärinen ym. 2021.) Näin ollen en myöskään esittänyt kysymyksiä haastateltaville samassa muodossa tai samassa järjestyksessä, vaan jokainen haastattelutilanteensa oli omanlaisensa. Ennalta esitetyt teemat ohjasivat haastattelua siten, että keskustelu pysyi asiassa eikä lähtenyt polveilemaan asian vierestä.

Suunnittelin teemahaastattelun rungon (Liite 1) siten, että sijoitin haastattelun aloitukseen heti avoimia kysymyksiä, joihin ei pysty vastaamaan yhdellä sanalla. Kuten Hyvärinen ym. (2021) suosittelevat, pyrin saamaan haastattelun käyntiin siten, että haastateltavasta tuntuisi luonnolliselta vastata mahdollisimman monisanaisesti myös jatkossa. Nämä alun niin sanotut lämmittelykysymykset keräsivät tietoa kunkin kriisipäivystäjän harjaantuneisuudesta käyttää tulkkauspalveluita sekä mahdollisista tulkkauspalveluiden käyttämiseen liittyvistä asenteista. Lisäksi pyrin välttämään liian yksityiskohtaisten tunnistetietojen keräämistä, joten kysyin taustatiedoista vain sellaisia asioita, minkä ajattelin mahdollisesti vaikuttavan jollakin tavalla henkilön ajatuksiin ja kokemuksiin puhelintulkkauksesta.

Aloitin teemahaastattelun lyhyesti tiedustelemalla, mitä ajatuksia ja tunteita puhelintulkkaus uutena työkaluna päivystäjässä on herättänyt tai herättää. Kartoitin myös kriisipäivystäjän mahdollista aiempaa kokemusta tulkin käytöstä tai puhelintulkkauksesta, ja kysyin, montako tulkkipuhelua kriisipäivystäjälle Nollalinjalla siihen mennessä oli tullut. Tämän alkulämmittelyn jälkeen pyysin kriisipäivystäjiä vertailemaan hieman kokemuksiaan palvelutilanteista Nollalinjalla ilman tulkkia ja tulkin kanssa. Tiedustelin mahdollisia eroavaisuuksia, sujuvuutta ja myös sitä, vaikuttaako tulkin mukana olo päivystäjän omaan tapaan palvella tilanteessa. Seuraavana teemana kysyin päivystäjän asettamista odotuksista tulkille tai tulkkaukselle. Tiedustelin myös heidän näkemystään puhelintulkkauspalvelun soveltuvuudesta kyseiseen työhön sekä puhelintulkkauksen hyötyjä ja haasteita Nollalinjalla tehtävään työhön nähden. Kysyin muun muassa kokemuksia erityisen onnistuneesta tai epäonnistuneesta palvelutilanteesta, ja pyysin pohtimaan, mitkä asiat mahdollisesti vaikuttivat

tilanteiden onnistumiseen tai epäonnistumiseen. Lopuksi kysyin mahdollisia kehitysehdotuksia, toiveita tai koulutustarpeita puhelintulkkaukseen liittyen.

Ensimmäisessä haastattelussa tarkoitukseni oli testata tekemäni haastattelurungon toimivuutta mahdollisia muutostarpeita silmälläpitäen. Haastattelu kuitenkin onnistui siinä mielessä, että se tuotti mielestäni monipuolista ja kattavaa aineistoa. Kokemattomana haastattelijana koin välillä vaikeaksi edetä haastattelussa sujuvasti eteenpäin ilman valmiiksi muotoiltuja kysymyksiä. En silti tehnyt muutoksia haastattelurunkoon, koska ajattelin valmiiden kysymysten heikentävän omaa herkkyyttäni tarttua esille nousseisiin teemoihin. Haastattelussa ilmeni myös toistuvuutta useassa kohtaa. Esimerkiksi haastateltava oli jo toisessa yhteydessä tuonut esille puhelintulkkauksen hyötyjä ja haittoja, mutta silti siitä kysyttäessä haastateltava toi vielä teemaan jotakin lisää. Tästä syystä totesin ettei toistuvuudesta vaikuttanut olevan varsinaisesti haittaa. Lisäksi toistuvuus vahvisti haastateltavien näkemystä ja myös antoi mahdollisuuden arvioida haastateltavien mielipiteiden vakautta.

Tallensin haastattelut digitaaliselle äänitallentimelle, jolloin minun ei tarvinnut haastattelun lomassa tehdä muistiinpanoja, vaan saatoin täysin keskittyä haastattelutilanteeseen. Haastattelujen analysoinnin ensimmäinen vaihe oli litteroida haastattelut kirjoitettuun muotoon.

3.3 Aineiston analyysitavat ja sisällönanalyysi

Laadullinen analyysi on aineiston tiivistämistä ja jalostamista siten, että aineistosta saadaan pienestä jotakin suurempaa ja päästään aineiston pinnasta syvemmälle. Aineistoa analysoitaessa lähdetään liikkeelle siitä, mitä aineisto sisältää ja mistä kaikesta se kertoo. Tutkijan tehtävänä on tarkastella aineistoa analyyttisesti ja tulkita siitä nousevia havaintoja teorian ja oman ajattelun avulla siten, että aineiston informaatioarvo lisääntyy. (Günther ym. 2021.) Laadullisen tutkimusaineiston analyysitekniikat ovat moninaisia, eikä ole olemassa yhtä oikeaa tai yhtä ehdottomasti muita parempaa analyysitapaa (Hirsjärvi & Hurme 2009, 136). Olipa aineiston varsinainen analyysitapa sitten mikä tahansa, niin litteroidun eli tekstimuotoisen aineiston raakatyöstö aloitetaan koodaamisella ja teemoittelulla (Günther ym. 2021).

Koodaaminen on aineiston ensivaiheen järjestämistä ja luokittelua, jonka jälkeen siirrytään varsinaiseen analysointivaiheeseen. Koodauksessa aineiston osia eli katkelmia yhdistellään ja erotellaan jonkin tietyn ominaisuuden mukaan. Samankaltaiset osat luokitellaan yhteen ja nimetään niiden yhteisen ominaisuuden mukaisesti. (Juhila 2021a.) Esimerkiksi tässä

kyseisessä tutkimuksessa yhdeksi luokaksi muodostui *viestintä*. Juhilan (2021a) mukaan koodaaminen etenee yleensä siten, että näistä luokista hienojakoistuu lisää alaluokkia. Tässä tutkimuksessa luokan *viestintä* alaluokiksi nousi aineistosta *viive ja hitaus* ja *tiivistäminen*. Koodauksen edetessä luokat muotoutuvat ja ryhmittyvät, osa saattaa yhdistyä ja osa taas jakaantua useammiksi alaluokiksi (Juhila 2021a). Esimerkiksi tässä tutkimuksessa lopulta yhdistyivät yhdeksi pääluokaksi *viestintä* ja *vuorovaikutus*.

Koodaaminen on samalla sekä aineiston yksinkertaistamista että monimutkaistamista. Koodaamisen avulla aineisto saadaan helpommin hallittavaan muotoon, mutta samalla eri luokkiin pilkotusta aineistosta voi nousta esiin aina uusia näkökulmia. Luokittelua voidaan myös kohdistaa erilaisiin aineistopiirteisiin, esimerkiksi sisällöllisiin aiheisiin tai vaikkapa tunnekuvauksiin. Aineisto ikään kuin elää omaa elämäänsä, ja pakottaa tutkijan tekemään myös näkökulmavalintoja. Koska näkökulmia koodaamiseen voi löytyä aineistosta useita, tutkijaa ohjaavat tutkimuksen ongelma ja tutkimuskysymykset. Ei ole kuitenkaan täysin tavatonta, että myös tutkimuskysymykset ja ongelma muokkautuvat koodauksen edetessä tutkijan perehtyessä syvällisemmin aineistoonsa. (Juhila 2021a). Tässä tutkielmassa tutkimuskysymys ja tutkimusongelma pysyivät samana läpi prosessin ja toimivat tutkimusta ohjaavina tekijöinä. Tässä työssä pyrin aluksi koodaamalla merkitsemään litteroidusta aineistosta tutkimustehtävän kannalta oleelliset kohdat, eli erottelemaan niitä tekijöitä, mitkä kriisipäivystäjien mukaan puhelintulkkauksessa vaikuttavat palvelutilanteeseen.

Aluksi aloin järjestellä aineistoani Exceliin, mutta aineiston käsittely Excelin avulla tuntui hankalalta ja jäykältä. Lopulta työssäni käytin apuna laadullisen tutkimusaineiston käsittelyyn tarkoitettua Atlas.ti-ohjelmaa, jonka avulla järjestin aineistoa edellä esitetyllä tavalla. Vaikka Atlas.ti-ohjelma on käytännöllinen ja hyvä apu laadullisen aineiston järjestelyssä ja koodaamisessa, on hyvä muistaa, että se ei kuitenkaan tee analyysiä tutkijan puolesta. Siitä huolimatta, että Atlas.ti-ohjelmalla aineiston käsittely oli paljon helpompaa ja jouhevampaa kuin Excelissä, oli aineiston järjestely ja koodaus yhä työlästä, sillä monet asiat ikään kuin lomittuivat keskenään, ja tutkijana jouduin tekemään valintoja sen suhteen mihin luokkaan eri ominaisuuksin koodatut katkelmat lopulta kuuluvat. Aloitinkin aineiston järjestämisen ja koodaamiseen muutamaan kertaan kokonaan uudestaan alusta, jotta sain työskentelyn pidettyä johdonmukaisena.

Konkreettisesti koodaamista voi tehdä esimerkiksi eri värien avulla siten, että merkitsee aineistoon, joko tekstiin tai marginaaliin, tietyllä värillä samaan luokkaan kuuluvat tekstikohdat. Toinen tapa on muodostaa pääluokista ja niiden alaluokista miellekartta, johon

pystyy myös merkitsemään eri luokkien välisiä yhteyksiä. (Juhila 2021a.) Atlas.ti-ohjelmalla itselle luontevimmalta tuntui käyttää värikoodausta. Koodaaminen mahdollistaa myös analyysin numeerisen esittämisen, jolloin pystytään havainnollistamaan kuinka yleisesti erilaiset asiat esiintyvät aineistossa. Laskelmia ei sinänsä voida kuitenkaan pitää laadullisen tutkimuksen tuloksina. (Juhila 2021a.) Tässä työssä en nähnyt tarvetta asioiden numeeriselle esittämiselle, mutta jos aineistoni olisi ollut laajempi ja haastateltavia olisi ollut useampia, olisi analyysin numeerinen esittäminen voinut tuoda mielenkiintoista lisäarvoa.

Teemoittelussa aineistosta etsitään tutkimusongelman kannalta olennaiset aiheet eli teemat. Vaikka tutkielmani aineisto onkin kerätty teemahaastattelun avulla, niin teemat nousevat itse aineistosta analyysin tuloksena, ei niinkään itsensä teemahaastattelun perusteella. Teemoiksi määräytyvät ne asiat, jotka aineistossa toistuvat. (Juhila 2021b.) Tuomi & Sarajärvi (2018, 78) toteavat, että teemoittelu on hyvin samankaltaista kuin luokittelu, mutta teemoittelussa painottuu kunkin teeman sisältö, eli se mitä kustakin teemasta on sanottu.

Laadullinen sisällönanalyysi ja teemoittelu ovat hyvin lähellä toisiaan ja usein niistä puhutaan synonyymisesti. Sisällönanalyysissä keskitytään aineistossa siihen, mistä aiheista, asioista ja teemoista haastateltavat puhuvat. Kielellisillä ja muilla ilmaisullisilla muodoilla ei ole sisällönanalyysissä niin suurta roolia, vaan niiden tutkimiseen on eri analyysitapansa. (Vuori 2022.) Sisällönanalyysin menetelmä sopii hyvin strukturoimattomankin aineiston analyysiin, ja sillä voidaan analysoida systemaattisesti ja objektiivisesti monenlaisia kirjalliseen muotoon saatettuja aineistoja. Menetelmän tavoitteena on saada tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 87.) Sisällönanalyysimenetelmää on myös kritisoitu (ks. Grönfors 2011, 94) siitä, että sillä saadaan aineisto vain järjestetyksi johtopäätösten tekoa varten. Tuomen & Sarajärven (2018, 87) mukaan ongelmana on analyysin hyvin tarkka kuvaaminen ilman mielekkäitä johtopäätöksiä siten, että järjestetty aineisto itsessään esitetään tuloksena. Tätä olen omassa tutkielmassa pyrkinyt välttämään.

Laadullisen aineiston sisällönanalyysi voi olla joko induktiivista eli aineistolähtöistä tai deduktiivista eli teorialähtöistä (Tuomi & Sarajärvi 2018, 91). Tässä tutkimuksessa sisällönanalyysi on enimmäkseen aineistolähtöistä, joka Vuoren (2022) mukaan tarkoittaa sitä, että aineistoa on lähdetty koodaamaan avoimin mielin tutkimusaiheen kannalta kiinnostavia asioita. Teorialähtöisessä analyysissä tutkija lähtee koodaamaan aineistosta asioita oman teoreettisen ymmärryksensä pohjalta. Ei ole kuitenkaan täysin tavatonta, että näitä molempia tapoja yhdistellään. (Vuori 2022) Itseäni analyysin koodaamisessa ohjasi sekä teoria että

itseaineiston sisältö. Pääasiassa pyrin kuitenkin analysoimaan aineistoa mahdollisimman avoimin mielin.

Tiivistettynä tutkimusaineistoni analyysissä etenin vaihe vaiheelta siten, että tein vahvan päätöksen, mistä olin kiinnostunut. Kiinnostukseni rajaamista ohjasi asettamani tutkimuskysymys. Tämän jälkeen kävin läpi aineiston erotellen ja merkiten ne asiat, jotka sisältyivät rajaukseeni, eli asiat, joissa oli tutkimuskysymykseni kannalta jotakin kiinnostavaa. Tämän jälkeen muodostin tästä rajatusta aineistosta ala- ja yläluokkia sekä hahmottelin näille kuvaavat pääluokat. Järjestelin näitä luokkia mielekkäiksi kokonaisuuksiksi muodostaen näille kokoavia käsitteitä. Näin sain jäsenneltyä aineiston analyysin loogisesti esitettävään muotoon.

3.4 Tutkimuksen eettiset periaatteet

Tutkimuksen eettisiä periaatteita olen joutunut pohtimaan käytännössä läpi koko prosessin aivan aiheen valinnasta päätelmiin saakka. Tutkimuksen suunnitteluvaiheessa pysähdyin pohtimaan, mitä hyötyä juuri tästä tutkimuksesta on ja kenelle. Aivan alusta lähtien minulla on ollut kysymykseen kahtalainen näkökulma. Ensinnäkin puhelintulkkausta on Suomessa tutkittu kohtalaisen vähän. Sen lisäksi, että tutkimukseni voi tuottaa uusia näkökulmia tulkeille ja tulkkauksen alalla työskenteleville, ajattelen sen parhaimmillaan hyödyttävän myös Nollalinjan kriisipäivystäjiä, joille puhelintulkin käyttö on tullut uudeksi työvälineeksi keväästä 2020. Ajattelen, että Nollalinjan työryhmälle olisi hyödyllistä pysähtyä tämän uuden työvälineen äärelle ihmettelemään ja tutkailemaan, mitä kaikkea siihen liittyy ja millä tavalla tulkkaustilanteita voi sujuvoittaa kriisipäivystäjien näkökulmasta.

Laadullisessa tutkimuksessani olen sitoutunut noudattamaan ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettisiä periaatteita, jotka huomioin erityisesti tutkimusaineistoa hankittaessa sekä aineistoa analysoitaessa. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkijana kunnioitan tutkittavien henkilöiden ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta, ja toteutan tutkimukseni siten, ettei siitä koidu tutkittaville merkittäviä riskejä, vahinkoja tai haittoja. (TENK 2019, 7.)

Tätä tutkimusta varten ei ole tarvinnut pyytää erillistä eettistä ennakkoarviointilausuntoa ihmistieteiden eettiseltä toimikunnalta, sillä tutkimukseen osallistuminen on tietoon perustuvaa, tutkimuksessa ei loukata kenenkään fyysistä koskemattomuutta, tutkimuksessa ei myöskään aiheuteta tutkittavalle henkistä haittaa, eikä tutkimuksesta aiheudu turvallisuusuhkaa tutkittaville tai heidän läheisilleen (TENK 2019, 16.) Tätä tutkimusta varten on anottu tutkimuslupa Setlementti Tampere ry:n johdolta eli organisaatiosta, jossa haastateltavat

työskentelevät, sekä luonnollisesti on pyydetty kirjallinen suostumus haastatteluun tutkittavilta itseltään.

Konkreettisesti tutkimuksen eettisten periaatteiden noudattaminen tulee esiin haastattelutilanteissa, joissa olen tutkijana vuorovaikutuksessa tutkittavieni kanssa. Ennen haastatteluja informoin haastateltavia tutkielmani tavoitteista. Laadin tutkittaville haastattelua varten suostumuslomakkeen, jonka pohjana käytin Tutkimusmenetelmien verkkokäsikirjan mallilomaketta. Lomakkeen avulla varmistuin siitä, että muistin informoida jokaisen tutkittavan asianmukaisella tavalla. Tutkittavat olivat siis kukin tietoisia siitä, että haastatteluun osallistuminen perustui vapaaehtoisuuteen, eikä kieltäytymisestä tai haastattelun keskeyttämisestä seuraisi heille mitään kielteisiä seurauksia. Kerroin haastattelun käytännön toteutuksesta sekä haastattelussa käsiteltävistä teemoista. Tutkielmaa tehdessäni olen pyrkinyt avoimuuteen ja antanut tutkittaville mahdollisuuden kysyä lisätietoa tutkimuksesta. (TENK 2019, 8.)

Myös aineiston käsittelyn osalta olen huomioinut eettiset näkökulmat ja toiminut niiden mukaisesti. Tarvittaessa olen anonymisoinut aineistosta kaikki mahdolliset tunnistetiedot (TENK 2019, 11). Lähtökohtaisesti huomioin jo haastattelupohjaa suunnitellessani, etten keräisi tutkimuksen kannalta tarpeettomia tietoja, jolloin anonymisoinnista ei tullut myöskään työskentelyn kannalta rasite.

Koska tutkimuseettisestä näkökulmasta tutkimusaineiston avoimuus on edellytys kriittiselle arvioinnille ja tieteen kehitykselle, pyysin haastateltavilta luvan aineiston arkistoimiseen ja sen käyttämiseen mahdollisessa jatkotutkimuksessa. Tutkimusta varten keräämäni aineisto ei sisältänyt arkaluontoista materiaalia tai mitään sellaista, jota ei eettisistä syistä olisi voitu tallentaa muiden tutkijoiden käyttöön. Näin toimimalla vähennetään myöskin tarvetta kerätä tarpeettomasti samankaltaisia aineistoja. (TENK 2019, 13.)

4 KRIISIPÄIVYSTÄJIEN KOKEMUKSIA PUHELINTULKKAUKSESTA

Tässä luvussa esittelen viiden Nollalinjan kriisipäivystäjän haastatteluaineistosta esiin nousseita teemoja puhelintulkatuista palvelutilanteista. Haastateltavat suhtautuivat puhelintulkkaukseen pääosin positiivisesti tai neutraalisti. Yleisesti pidettiin hyvänä sitä, että puhelintulkkaus mahdollistaa palvelun paremman saavutettavuuden ja koettiin puhelintulkkauksen sopivan hyvin Nollalinjalla tehtävään työhön. Nollalinjan kriisipäivystäjistä toiset olivat kokeneempia tulkkauspalveluiden käyttäjiä kuin toiset, mikä todennäköisesti osaltaan heijastuu siihen, millaisina puhelintulkkaustilanteet on koettu. Tästä syystä olen koonnut alle taulukon, joka havainnollistaa kriisipäivystäjien erilaisia lähtökohtia puhelintulkkauspalvelun käyttöön.

Taulukko 1. Lähtökohdat puhelintulkkaukseen ja tulkatut puhelut Nollalinjalla.

	Aiempi kokemus	Suhtautuminen	Aiempi perehdytys	Toiveet perehdytyksestä	Puhelut
KP1	ei kokemusta puhelintulkkauksesta, vähän kokemusta tulkkauspalveluiden käytöstä	neutraali	Túlkan perehdytys Nollalinjalla	toivoo lisää työryhmän sisäistä pohdintaa aiheesta	yli 5
KP2	kattava kokemus puhelintulkkauksesta ja tulkkauspalveluiden käytöstä	positiivinen	Túlkan kirjalliset ohjeet ja aiempi Túlkan perehdytys, muu tulkeilta saama opastus	ei toiveita	noin 3
KP3	kattava kokemus puhelintulkkauksesta ja tulkkauspalveluiden käytöstä	neutraali/ positiivinen	Túlkan perehdytys Nollalinjalla, muu tulkeilta saatu opastus, tulkkikeskuksesta saatu aiempi koulutus	ei toiveita	noin 5
KP4	ei kokemusta puhelintulkkauksesta, muuten kokemusta tulkkauspalveluiden käytöstä	neutraali/ negatiivinen	Túlkan perehdytys Nollalinjalla	ei toiveita	joitakin
KP5	ei kokemusta puhelintulkkauksesta, muuten kokemusta tulkkauspalveluiden käytöstä	positiivinen	Túlkan kirjalliset ohjeet	toivoo lisäperehdytystä	2

Pyrin myös analyysissä havainnollistamaan näitä eri lähtökohdista mahdollisesti johtuvia näkemyksiä ja kokemuksia aineistosta poimituilla suorilla lainauksilla. Myös kriisipäivystäjät itse pitivät puhelintulkkausta työvälineenä, jonka käyttämisessä voi harjaantua sitä mukaa kun kokemusta karttuu. Kaikki haastateltavat kriisipäivystäjät ovat suomen kielen natiivipuhujia. Analyysissä käytän kustakin kriisipäivystäjästä lyhennettä KP ja yksilöin heidät numeroin 1–5, jotta on mahdollista osoittaa mitkä aineisto-otteet ovat kenenkin. Aineisto-otteissa olen havainnollistanut taukoja merkinnällä – –, poistoja <…> ja lisäyksiä hakasulkein […].

Seuraavissa alaluvuissa esiintyvät teemat perustuvat osa-alueisiin, joissa kriisipäivystäjät havainnoivat ja kokivat tapahtuvan erilaisia muutoksia verrattuna niin sanottuihin tavanomaisiin ilman tulkkia käytyihin palvelutilanteisiin. Asetin eroavaisuudet palvelutilanteissa lähtökohdaksi jo haastatteluvaiheessa, sillä ajattelin vertailevan lähtökohdan helpottavan kriisipäivystäjiä saamaan kiinni aiheesta. Asetettu lähtökohta on perusteltu myös siksi, että nykytutkimuksen valossa ei enää kiistellä siitä, vaikuttaako tulkin läsnäolo vuorovaikutustilanteeseen, vaan ennemminkin pohditaan, miten se siihen vaikuttaa (Martin & Valero-Garsés 2008, 2).

4.1 Puheluiden rakenne ja sisältö

Yhtenä selkeänä kokonaisuutena haastatteluaineistosta nousi esiin erot tulkattujen palvelutilanteiden rakenteissa ja sisältöpainotuksissa verrattuna tavanomaisiin palvelutilanteisiin. Kaikki kriisipäivystäjät nimesivät puhelintulkkaustilanteista puheluiden aloituksen ongelmallisimmaksi vaiheeksi. Joko asiakkaan puhelinyhteys on jostakin syystä katkennut tai asiakas ei ole ymmärtänyt odottaa sulkematta linjaa. Joka tapauksessa moni tulkkipuhelu on päättynyt jo ennen varsinaista alkamistaan. Osa kriisipäivystäjistä koki myös puheluiden lopetukset haasteellisina. Lisäksi ilmeni, että tulkattujen puheluiden jälkeen päivystäjille jäi useammin epävarma tunne siitä, että pystyikö auttamaan asiakasta riittävästi. Syitä epävarmuuden tunteeseen voi olla vaikea suoraan osoittaa, sillä siihen saattavat vaikuttaa hyvin monet tekijät. Yksi syy voi kuitenkin piillä siinä, että tulkattujen puheluiden koettiin keskittyvän sisällöllisesti enemmän ainoastaan informaation antamiseen ja palveluohjaukseen kuin esimerkiksi tunnetyöskentelyyn tai muuhun syvällisempään keskusteluun.

4.1.1 Puhelun aloitus

Kaikki kriisipäivystäjät kokivat hankalimpana vaiheena tulkatuissa palvelutilanteissa puhelun aloituksen. Ongelma korostui varsinkin tilanteissa, joissa päivystäjällä ja asiakkaalla ei ollut lainkaan yhteistä kieltä. Tällaisissa tilanteissa kriisipäivystäjän oli todella vaikeaa selvittää edellytyksiä tulkkaukselle eli minkä kielen tulkkia tarvitaan tai onko tulkin sukupuolella väliä. Vaikeinta kriisipäivystäjien mukaan tällaisissa tilanteissa oli saada soittaja ymmärtämään, että hänet asetetaan hetkeksi pitoon, jotta voidaan soittaa tulkille ja yhdistää hänet sitten uudestaan samalle linjalle. Soittajat eivät siis tuntuneet ymmärtävän, että heidän tulisi odottaa sulkematta puhelinta.

(1) Se on ehkä hankala kohta siinä alussa kun – – ja se liittyy tohonkin et kun on tullut niitä puheluita, joista mä en tiedä, että onko ne katkennut vai onko soittaja katkaissut ne, niin kun siinä on se, että pitää odotuttaa sitä ihmistä, kun hakee sitä tulkkia linjoille, niin jos ei ole sitä yhteistä kieltä, jos toinen ei osaa yhtään suomea tai yhtään englantia, niin voi olla että siinä käy niin, että se ei odotakaan siellä. – – Että siellä vois tulla sitten heti sillä valitulla kielellä joku semmoinen, että ”odota, älä katkaise”. KP1

(2) Se aloitus saattaa olla haastava, koska tuota muistan sen yhdenkin – – venäjänkielinen nainen soitti. Soittiko se neljä kertaa ja neljännellä kerralla vasta mä sain <…> sain hänelle jollain kielellä sanottua, että odota, että mä sen tulkin otan tähän linjalle mukaan. Eli se saattaa olla haaste, että jos ei osaa suomea yhtään eikä englantia yhtään. KP3

(3) Mutta en silloinkaan – – että vähän sokkona, että kun en oikeesti saanu selvää siitä sen puheesta, että minkähän kielen tulkkia, mut et yritin sitä kysyä englanniksi ja suomeksi, että tulkkia ja mikä kieli, niin tota sit hän tosiaan lopettikin se ennen kuin sain sen tulkin. KP4

Myös ratkaisuja kyseiseen ongelmaan pohdittiin. Yllä olevassa aineisto-otteessa KP1 pohtii, olisiko mahdollista ratkaista ongelma teknisesti, esimerkiksi nauhoitteen avulla. Myös KP3 pohtii, auttaisiko, jos jokaisella tulkattavalla kielellä voisi jossakin lukea ylhäällä, miten sanotaan sana ”odota” tai mahdollisesti pidemmin ilmaistaan ”odota, älä sulje puhelinta”. Vastaavia tilanteita varten olisikin hyvä pohtia keinoja ratkaista ongelma tavalla, joka on mahdollista ja järkevää toteuttaa.

Vaikka tulkattujen palvelutilanteiden aloituksissa koettiinkin olevan isoja puutteita, itse tulkin saamisessa linjoille ei merkittäviä ongelmia oltu havaittu. Kriisipäivystäjät kokivatkin, että tulkin saa hyvin nopeasti linjoille, mikä on heidän mielestään ehdottoman hyvä ja tärkeä asia.

(4) Tulkit on tullut tosi nopeasti, et se ei lakkaa mua hämmästyttämästä, et miten nopeasti ne tulee. Se on ollut tosi toimiva. KP4

(5) No siinä mielessä nuo on ihanteellisia tulkki puheluita, että se tulkki tulee kyllä tosi nopeasti linjoille, että se tekninen toteutus on ihan hyvä. KP1

Lisäksi KP2 koki puhelun aloituksen erittäin tärkeänä vaiheena, sillä päivystäjän pitää pystyä rauhoittamaan asiakas ja ikään kuin ottamaan tilanne haltuunsa. Hänen mielestään puhelun alkuvaiheessa on tärkeää ohjata soittajaa yksiselitteisillä ja suorilla, lähes käskevillä, ohjeilla. KP2 myös tarjosi tulkkauspalvelua aktiivisesti silloinkin kun soittaja puhui suomea, mikäli

puheesta oli kuultavissa, että hänen äidinkielensä saattoi olla jokin muu kuin suomi. Tällaisessa tilanteessa hän huomioi soittajan tunteet ja piti tärkeänä palvelun tarjoamista sensitiivisesti siten, ettei loukkaisi soittajaa. Aktiivisuuteen tulkkauspalveluiden tarjoamisessa saattaa vaikuttaa se, että KP2 suhtautuu palveluun myönteisesti ja on itse erittäin kokenut palvelun käyttäjä.

> (6) Puhelimessa tehtävässä työssä, jossa sä käytät puhelintulkkia, niin tuota se aloitus on aina tärkee, mut ihan äärettömän tärkee, koska ainakin jos asiakas kun se tänne soittaa, niin sil on ihan hirveä kiire saada sanottua ne kaikki asiansa. Se voi olla puolittain shokissa, ja tota sun täytyy ekana pysäyttää se asiakas, että ”nyt sä joudut vähän aikaa odottaa”, ja sun täytyy antaa hyvin selkeät yksinkertaiset ohjeet vähän niinku käskytyksenä että ”odota odota”, ”Pieni hetki vielä”, että kun sä saat sen puhelintulkin ja onneksi sen saa. On saanut tosi nopeasti. <…> Se lähtee siitä kun se asiakas soittaa, niin sun pitää kysyä aika rohkeasti, että ”onko suomi sun äidinkieli”, ja miten sä osaat kysyä sen sillan et sä et loukkaa ihmistä. KP2

Tulkkauspalvelun aktiivisessa tarjoamisessa olikin jonkin verran havaittavissa eroja kriisipäivystäjien kesken. Useimmat tarjosivat tulkkauspalvelua vain pyydettäessä tai tilanteissa, joissa selkeästi kokivat, että viestinnässä oli haasteita soittajan heikon kielitaidon vuoksi. KP3 arveli pystyvänsä melko hyvin tunnistamaan soittajan puheesta, oliko äidinkieli ylipäätään mikään Nollalinjan valikoiman tulkattavista kielistä, eikä sen vuoksi kovin aktiivisesti tarjonnut tulkkauspalvelua. Hän oli kuitenkin sitä mieltä, että tarvittaessa voisi palvelua aktiivisesti tarjota.

> (7) Mä oikeastaan kaikki englanniksi mitkä mulle on tulleet, että hän on ymmärtänyt ja minä olen ymmärtänyt, niin en mä kyllä ole lähtenyt siinä tarjoamaan. Se ei ehkä ole osunutkaan näihin meidän kielii, mitkä meillä on Túlkan kautta. Etku sen kuulee vähän niinku aksentista että mistä [on kotoisin] <…> Niin, mutta miksei, siis ihan oikeesti, jos tulee vähänkin sellainen olo, että tässä mennään niin heikolla ja kuulostaa, että on tullut pakolaisena maahan tai turvapaikanhakijana, niin totta kai sitä voisi tarjota että ”meillä on tämä mahdollisuus, soitetaanko”, koska eihän meidän tarvitse palvelua pihdata. KP3

Puhelun alkuvaiheessa voi ilmetä hankaluuksia myös sen vuoksi, että aina soittajan omaa äidinkieltä ei ole tarjolla, sillä tulkattavia kieliä on toistaiseksi rajoitetusti. KP5 nosti esiin kokemuksen, jossa soittaja ei osannutkaan riittävän hyvin toivomaansa kieltä. Tällöin tulkin ja soittajan välinen viestintä ei onnistunut.

> (8) Tilasin sen tulkin siihen kun ymmärsin soittajalta, että hän ei puhu suomea ja hän sanoi, että hän puhuisi venäjää ja sitten tosiaan tilasin sitten sen venäjän kielen tulkin, mut siinä kävi sitten ilmi, että se soittaja ei ymmärtänytkään oikeastaan kunnolla sitä venäjää, jolloinka tulkin ja soittajan se kommunikointi ei sitten toteutunut. KP5

Myös tulkin valinta on mietityttänyt kriisipäivystäjiä. Esimerkiksi KP4 kokee hankalaksi selvittää asiaa puhelun alussa ilman yhteistä kieltä ja pohtii, voidaanko automaattisesti vain olettaa naissoittajan toivovan aina naistulkkia ja miessoittajan miestulkkia.

(9) Sitä en oo muuten keltään soittajalta kysynyt, että kumpaa sukupuolta hän haluaa tulkin olevan, mutta melkein pääsääntöisesti oon naissoittajille pyytänyt sen naistulkin, mutta huomaan, että se on semmoinen keskustelu, mitä en tietysti siinä kun ei ole tulkkia, niin on vähän vaikea tätä keskusteluakaan käydä, että onko tulkin sukupuolella väliä, jos ei ole yhteistä kieltä, mutta että sitä oon joskus pohtinut. <…> Ja sit se tuntuu turhalta, et siin on se tulkki, et sit lähet kysymään, että ”no vaihdetaanko tulkkia vai onko tää ok”. KP4

Yhtenä asiana haastatteluaineistosta nousi esiin puhelintulkin rooli, johon KP2 kertoo kiinnittävänsä huomiota etenkin heti tulkatun palvelutilanteen alussa. KP2 oli pistänyt merkille, että aluksi tulkki esittäytyy ja kertoo oman roolinsa. Hän myös osasi odottaa tulkin alkupuheenvuoroa ja piti tätä tärkeänä osana tulkattua palvelutilannetta. Toiset päivystäjät taas eivät olleet kiinnittäneet paljoakaan huomiota siihen, esittäytyykö tulkki aina – jos koskaan – asianmukaisesti. Jääkin hieman epäselväksi kuinka säännön mukaista tulkin esittäytyminen käytännössä oikeastaan on, sillä KP3 kertoo havainnoineensa tulkin sanovan aluksi aina jotakin, vähintäänkin tervehdykset, mutta sanojensa mukaan ei ole kiinnittänyt tarkemmin asiaan huomiota. Toisaalta tulkin esittäytymiseen tai esittäytymättä jättämiseen saattaa myös vaikuttaa se, annetaanko tulkille niin sanotusti tilaa esittäytyä. Kuitenkin Túlkan asiakkailleen jakamissa ohjeissa mainitaan: ”Tulkkaustilanteen aluksi tulkki esittelee itsensä molemmilla tulkkauskielillä. Tulkki kertoo lyhyesti olevansa puolueeton ja neutraali, tulkkaavansa kaiken sekä olevansa ehdottomasti salassapitovelvollinen.” Lisäksi mainitaan esittelyn olevan lyhyt ja painotetaan esittelyn tärkeyttä: ”Esittely mahdollistaa turvallisen ja luotettavan alun tulkkaukselle kaikkien osapuolten kannalta.”

Vaikka etenkin tulkkikoulutuksessa tähdennetään paljon niin kutsuttua tulkin mantraa, jossa tulkki kertoo olevansa vaitiolovelvollinen, puolueeton ja tulkkaavansa kaiken mitään lisäämättä tai poisjättämättä, kriisipäivystäjät yleisesti eivät olleet kiinnittäneet siihen erityistä huomiota. Onkin mielenkiintoista, miten eri tavalla kriisipäivystäjät havainnoivat puhelun alussa tulkin esittäytymistä ja tulkinroolin esittelyä ottaen huomioon, miten tärkeänä tulkkauksen tutkimuksessa on pidetty kaikkien puhelun osapuolten tietoisuutta tulkin roolista tilanteessa. Tulkin kuuluu kertoa tulkkaustilanteen osapuolille tulkkausprosessista ja tulkin roolista (ks. luku 2.3; Cheng 2015, 60–62; Lee 2007, 245; Wang 2018b, 451–452). Onnistuneen tulkkaustilanteen yhtenä edellytyksenä pidetään sitä, että osapuolet ovat tietoisia niin omasta kuin tulkin roolista tulkkaustilanteessa. Wang (2018b, 453) havaitsi, että haasteita puhelintulkkaustilanteissa on koettu nimenomaan sen vuoksi, etteivät tulkkauspalveluiden käyttäjät ole olleet tulkkien kokemusten mukaan selvillä tulkin roolista. Kelly (2008a, 2) esitti, että asiakkaan pätevyys työskennellä puhelintulkin kanssa voi vaikuttaa suoraan puhelintulkkauksen laatuun.

4.1.2 Väkivaltatyön painopiste tulkatuissa palvelutilanteissa

Tulkattujen puheluiden koettiin poikkeavan sekä luonteeltaan että aiheeltaan tavanomaisista, ilman tulkkia käydyistä puhelinkeskusteluista. Kriisipäivystäjät arvelivat tähän vaikuttavan niin kulttuuriset tekijät kuin se, että tulkkipuhelu saatetaan mieltää lähtökohtaisesti virallisempana tilanteena. Suurimmaksi osaksi koettiin, että tulkkipuhelut jäivät palveluohjaustasolle ja keskustelut olivat sisällöllisesti rajatumpia. Keskusteluissa painottui enemmän informaation tarve ja kysymykset olivat usein hyvin konkreettisia ja rajattuja. Nollalinjan työn on kuitenkin osoitettu olevan monipuolista ja sisältävän palveluohjauksen lisäksi laajempaa soittajan tilanteen kartoittamista, turvallisuuden varmistamista, tukemista ja tunteiden käsittelyä sekä rohkaisemista ja jäsentämistä (ks. luku 2.1; Nuotio 2021). Ero tulkattujen palvelutilanteiden ja tavanomaisten palvelutilanteiden välillä oli niin huomattava, että KP1, jolla kokemusta tulkkipalveluiden käytöstä oli vähän, jopa pohti, oliko kyse omasta harjaantumattomuudesta vai todella siitä, että puhelut olivat täsmällisesti rajattuja johonkin tiettyyn kysymykseen, johon toivottiin vastausta. Hänelle jäi tulkattujen palvelutilanteiden jälkeen myös tunne, että olisi toivonut voivansa auttaa soittajaa kokonaisvaltaisemmin.

(10) <…> se on lähinnä semmoinen niin kuin palveluohjaustilanne, että ihminen kysyy sulta jonkun asia ja sitten sä vaan vastaat, ja se on siinä – – et siitä jää semmoinen syvyys pois. <…> No ainakin noissa puheluissa mitä nyt on tullut, ne on itseasiassa kaikki ollut venäjänkielisiä, niin kysymykset on ollut hirmu semmoisia tarkkoja, että just on kysytty vaikka että ”mistä löytyisi hyvä erojuristi” tai ”missä tehdään huoltajuussopimus” tai ”mihin pitää mennä kun mut on pahoinpidelty?”. KP1

Myös muut kriisipäivystäjät kokivat tulkattujen palvelutilanteiden olevan pääsääntöisesti sisällöltään tiedonantoa ja palveluohjausta. Harva koki tulkatuissa palvelutilanteissa käsiteltävän esimerkiksi tunnepuolen asioita yhtä syvällisesti kuin tavanomaisissa palvelutilanteissa, jotka usein ovat hyvin pohtivia ja monipuolisia. Nuotion (2021) Nollalinjalla havaitsemista työntekijäkategorioista näyttäisivätkin puhelintulkatuissa palvelutilanteissa korostuvan erityisesti palveluohjaajan ja tiedonantajan työntekijäkategoriat. Tukijan ja tunteiden käsittelijän kategoriat eivät niinkään aineiston perusteella painottuneet puhelintulkatuissa palvelutilanteissa, vaikka ne olivat Nuotion (2021) tutkimuksessa nimetty toiseksi keskeisimmäksi kategoriaksi Nollalinjan työskentelyssä.

(11) Ei se tunnetasolla tule niin tiiviiksi se yhteys. Se on enemmän virallista ja se on enemmän sitä informaatioo ja enemmän sitä ohjausta, sen tyyppinen. KP3

KP3 arvelee tulkkipuheluissa korostuvan informaation tarpeen johtuvan myös siitä, että suomalainen yhteiskunta ja se, miten palvelut Suomessa toimivat eivät välttämättä ole soittajalle tuttuja siinä määrin kuin ne suomalaiselle tai koko ikänsä Suomessa asuneelle ovat,

joten puheluissa käsitellään enemmän käytännön asioiden järjestämiseen liittyviä asioita tunnepuolen sijaan.

> (12) Se on ollut enemmän käytännön järjestelyä <…> kun hänellä nyt on se mahdollisuus kysyä tässä, että miten täällä suomessa [asiat] menee. KP3

KP4 ajattelee, että soittajat ovat ehkä tottuneet pitämään keskustelut tulkin välityksellä ennemmin asiapitoisina ja virallissävytteisinä. Lisäksi hän arvelee kulttuuritekijöiden myös mahdollisesti vaikuttavan siihen, ettei asioita viedä tunnetasolle palvelutilanteessa kovin herkästi.

> (13) Mä ajattelen et se tulee pikemminkin sen asiakkaan puolelta, ja ehkä he on sit tottunut, kun tulkin kanssa työskennellään, että he ei halua viedä sitä kovin syvälle. <…> Tai ehkä ei oo tottuneetkaan siellä omassa kulttuurissaan, tavallaan semmoiseen pohdiskelevaan tai että sä voit ammattilaisen kanssa pohdiskella tämmöisiä asioita, vaan että ehkä se ylipäätänsä voi olla se kulttuurierokin sit semmoinen, että kysytään vaan jotain tiettyä tai eteenpäin menevää. KP4

Samoin KP4 ajatteli kolmannen osapuolen eli tulkin läsnäolon vaikuttavan suoraan siihen, että puheluissa ei mennä tunnetasolle eikä tai pohdiskella yhtä syvällisesti, vaan pysytään herkemmin tiedon ja palveluohjauksen äärellä.

> (14) Mutta kyllähän sen huomaa tosiaan niistä puheluista, että ne ei yleensä ole sitten niitä niin syvällisiä, että kyllä se varmasti vaikuttaa sitten se, että kun on se kolmas ihminen siinä se välikäsi tietyllä tapaa. KP4

4.1.3 Puhelun lopetus

Suurin osa kriisipäivystäjistä koki myös, että heille jäi itselle erilainen olo tulkattujen palvelutilanteiden jälkeen verrattuna tavanomaisiin palvelutilanteisiin. KP1, jolla ei ollut kokemusta puhelintulkkauksesta, koki haastavaksi päättää puhelu luontevasti ja pohti sen mahdollisesti johtuvan omasta osaamattomuudestaan. Kuitenkin myös kokeneemmilla tulkkipalveluiden käyttäjillä oli samankaltaisia kokemuksia. Myös KP3 koki, että tulkattujen palvelutilanteiden päätteeksi hänelle jäi epävarma tunne. Molemmat pohtivat epävarmuuden johtuvan siitä, että asiakaskontakti jää jollain tapaa tulkatuissa palvelutilanteissa ikään kuin etäämmäksi. He eivät olleet samalla tavalla vakuuttuneita tai luottavaisia sen suhteen, tuliko soittaja autetuksi parhaalla mahdollisella tavalla, vai olisiko vielä ollut jotakin, missä he väkivaltatyön ammattilaisina olisivat voineet olla avuksi. Kriisipäivystäjä KP3 myös pohti, että lopetustilanteissa ei tunnu olevan niin selkeää yhteisymmärrystä puhelun lopettamisesta kuin tavanomaisissa palvelutilanteissa. Hänelle saattaa jäädä tulkattujen tilanteiden jälkeen tunne, ettei soittaja ehkä saanut sanotuksi kaikkea mitä olisi halunnut. Hän myös pohti miten saisi lopetukset jollain tapaa luontevimmiksi niin, että saisi puhelun lopetukseen sisällytettyä

samanlaista lämpöä ja tuttavallisuutta, kuin tavanomaisiin palvelutilanteisiin ilman tulkkia. Hänen kokemuksensa mukaan tulkattujen puheluiden sävy tuntui liian viralliselta.

(15) Se oli tämä meidän hetki ja nyt me sanotaan hei ja toivotetaan kaikkea hyvää. Niin tämmöinen ehkä puuttuu siitä lopusta, tai mä en ole ainakaan sitä keksinyt, miten mä sen sinne rakennan vaikka tälleen sanallisesti toivotetaan kaikkea hyvää ja aina voi soittaa uudestaan, mutta ne on aika virallisia asioita. Ja kyllä mun ehkä sitten sen puhelun jälkeen jää vähän semmoinen olo, että olisiko sillä vielä ollut jotakin sanottavaa, niin pikkasen semmoinen olo. Vai pärjääköhän se nyt. Mulla tulee ehkä enemmän huoli. – – pärjääköhän se nyt näillä vai oliko tän aika nyt tässä. Et se ei oo niin semmoinen yhteisymmärrys lopetus <...> KP3

Yleisesti ottaen Nollalinjan työn luonteeseen kuuluu se, että kriisipäivystäjät eivät saa juuri koskaan tietää, miten asiakkaan tilanne jatkossa kehittyy, sillä anonyymissä puhelinauttamisessahan ei ole tarkoitus luoda asiakassuhdetta, vaan apu on enimmäkseen kertaluonteista ja ohjaavaa, jolloin on selvää, että vastuu jatkoavun hakemisesta jää nimenomaan soittajalle itselleen. On luonnollista, että kriisipäivystäjän näkökulmasta epätietoisuus asiakkaan jatkosta saattaa toisinaan herättää huolta. Haastatteluaineiston perusteella kuitenkin näyttäisi siltä, että erityisesti tulkattujen palvelutilanteiden jälkeen huoli soittajan pärjäämisestä hieman korostuu. Myös KP4 havaitsi huolen soittajan pärjäämisestä tulkattujen palvelutilanteiden jälkeen siitäkin syystä, ettei ole varma, miten muissa yhteiskunnan palveluissa tulkkipalvelut toimivat. Erityisesti huoli nousee niissä tilanteissa kun työntekijänä aistii, että soittaja oli toivonut saavansa suoraan avun jo Nollalinjalta. Tällaisen soittajan motivoiminen soittamaan edelleen seuraavaan palveluun voi tuntua haastavalta.

(16) Ja sitku tää meidän työ on paljon palveluohjausta ja sitä eteenpäin ohjaamista, <…> että joskus se on turhauttavaa sit ohjata sinne eteenpäin, ja vallankin kun tietää, että kaikilla ei sitä tulkkipalveluakaan oo. Et ehkä se semmoinen kun tietää, että se soittaminen meille on iso kynnys, niin sit ehkä herää se huoli, että et jos mä ohjeistan eteenpäin vaikka sosiaalityöntekijään olemaan yhteydessä <…>, että mahtaako hän soittaa tai et hän varmaan ajatteli, et hän olisi täältä saanut jo sen avun. KP4

4.2 Viestintä ja vuorovaikutus

Yhtenä isona kokonaisuutena aineistosta hahmottuvat huomiot tulkkauksen aiheuttamista muutoksista palvelutilanteiden viestintään ja vuorovaikutukseen. Osa viestinnässä tapahtuvista muutoksista johtui kriisipäivystäjien aktiivisesta pyrkimyksestä sopeuttaa omaa viestintäänsä puhelintulkkaustilanteeseen sopivaksi. Osa muutoksista taas liittyi luonnostaan siihen asetelmaan, että viestintä tapahtui kolmannen osapuolen eli tulkin välityksellä. Viestinnässä tapahtuvissa muutoksissa havaittiin olevan sekä vuorovaikutusta vahvistavia että heikentäviä tai etäännyttäviä tekijöitä, eli tulkkauksen koettiin vaikuttavan vahvasti myös kriisipäivystäjän ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen.

KP1, jolla kokemusta puhelintulkin käytöstä ei ollut ennen Nollalinjaa käytännössä lainkaan, koki puhelintulkin kautta tapahtuvassa viestinnässä vuorovaikutuksen itsensä ja asiakkaan välillä olevan lähes olematonta verrattuna tavanomaiseen palvelutilanteeseen. Hän kuvaa tilanteessa eräänlaista kontaktin puuttumista, jonka seurauksena keskustelu jää syvyydeltään herkemmin pintapuoliseksi. KP1 korostaa, että kokemus liittyy nimenomaan tulkattuihin palvelutilanteisiin, jolloin kontaktin puuttumisen voidaan ajatella liittyvän nimenomaan siihen, että keskustelu käydään kolmannen osapuolen eli tulkin kautta.

(17) Niin tai vaikka se puhelu olisi, on se sitten suomeksi, ruotsiksi tai englanniksi, mutta jos sä puhut pelkästään sen soittajan kanssa, niin on se ihan erilainen kuin se tulkkipuhelu. Ja siinä sä saat kontaktin siihen, tai mä itse koen, että tulee kontakti siihen soittajaan, ja se on ehkä jonkunlainen tavoitekin, ainakin mulla. Mutta sitten, jos se on tulkkipuhelu, niin mä en kyllä oo saanut sellaista kontaktia. KP1

Vaikka edellä kuvattu kokemus antaa puutteellisen vaikutelman puhelintulkatusta palvelutilanteesta, samaan aikaan KP1 näkee tulkkauksella olevan oma paikkansa Nollalinjan työskentelyssä. Yhteisen kielen puuttuessa tulkki mahdollistaa viestinnän kriisipäivystäjän ja asiakkaan välillä. Tulkkaus siis mahdollistaa sen, että asiakas voi soittaa ja saada tilanteeseensa apua ja ohjausta.

(18) Tietysti hyvä että saavat sen palvelun ja pystyvät soittamaan, nyt kun on se Túlka-palvelu, että onhan se kuitenkin kehitystä, ja jospa ne sitten siellä palvelun piirissä, mihinkä ne ohjataan, niin saa sitten omalla kielellään enemmän apua. KP1

Toisaalta KP2, joka on hyvin tottunut ja kokenut tulkkipalveluiden käyttäjä, koki tulkin palvelutilanteessa nimenomaan vuorovaikutusta vahvistavana tekijänä. Hän korostaa, että tulkin avulla hän pystyy suoraan puhumaan ja kysymään asioita, ja tietää että soittaja varmasti ymmärtää tulkkauksen ansiosta, mitä häneltä kysytään. KP2 ei myöskään koe tulkin kanssa työskentelyä hankalana, eikä koe tulkin vaikuttavan palvelutilanteessa hänen työntapoihinsa tai työnsä sisältöön. Hän myös käyttää tulkkipalveluita mielellään.

(19) En mä nää että siin on mitään eroa. Sullon tulkki käytössä, jos sen [soittajan] kielitaito on huono ja sä saat siihen tulkin, niin se vaan helpottaa sitä. Sit se oikeesti ymmärtää, et mistä puhutaan. KP2

Edellä kriisipäivystäjien KP1 ja KP2 kokemuksissa kiteytyy hyvin, joskin hieman pelkistetysti ja kärjistetysti, osa Nollalinjan kriisipäivystäjien yhteisestäkin kokemuksesta liittyen vuorovaikutukseen ja viestintään. Siinä missä toinen kokee tulkatuissa palvelutilanteissa eräänlaisen kontaktin puuttuvan täysin, toinen kokee tulkkauksen lähinnä helpottavan ja vahvistavan vuorovaikutusta. Näiden kahden kokemuksen välimaastoon asettuu aineistosta erilaisia viestintään ja vuorovaikutukseen vaikuttavia havaintoja. Seuraavissa alaluvuissa jäsentelen tätä teemaa pienempiin osakokonaisuuksiin, joiden kautta pyrin tarkemmin

havainnollistamaan viestinnässä tapahtuvia muutoksia ja niiden osuutta vuorovaikutuksen onnistumiseen.

4.2.1 Viestinnän ajallinen viive ja hitaus

Yksi huomattava muutos, johon kaikki haastateltavat kiinnittivät huomiota tulkatuissa palvelutilanteissa, oli tulkkauksen viestintään tuoma viive, joka pääosin koettiin vuorovaikutusta etäännyttävänä tekijänä. Viive tulkatussa palvelutilanteessa johtuu konsekutiivitulkkausprosessin luonteesta, jota on lyhyesti käsitelty teoriaosiossa (ks. luku 2.2). Tulkkauksen tuoma viive viestin vastaanottamisessa koettiin haastavana osin myös sen vuoksi, että se hidasti huomattavasti palvelutilannetta. Erityisesti kriisipäivystäjät, jotka eivät olleet tottuneita tulkkipalveluiden käyttäjiä, kertoivat hitauden vaikeuttavan keskittymistä ja läsnäoloa. KP5 oli huolissaan siitä, että esimerkiksi väsyneenä oma vireystila ei ole optimaalinen, jolloin hitaus voi entisestään vaikeuttaa muistin toimintaa, ja ajatus saattaa alkaa herkemmin pätkiä. KP1 kuvaili keskittymisen olevan haastavinta etenkin tilanteissa, joissa tulkattu kieli oli itselle täysin vieras.

(20) Ja siinä itselläkin semmoinen joku keskittyminen ja – – kauhee sanoa, mutta ehkä kiinnostuskin sitä puhelua kohtaan herpaantuu, kun ei ole yhtään kärryillä, että mitä tapahtuu. – – ja sitten on kauhean vaikea muistaa, että mistä mun pitikään jatkaa. KP1

Siinä missä kokemattomammat tulkkauspalvelujen käyttäjät mielsivät hitauden haasteena, kokeneemmat pystyivät kääntämään tulkkauksen tuoman viiveen edukseen. Tulkkauksen nähtiin heidän keskuudessaan antavan työntekijälle enemmän aikaa pohtia ja jäsentää soittajan tilannetta. Kriisipäivystäjien mukaan silloin kun työntekijä prosessoi tulkkauksen aikana aktiivisesti asiakkaan tilannetta, ajallinen viive ei myöskään vaikuttaa heikentävästi keskittymiseen. Esimerkiksi KP2 sanoo pohtivansa tulkkauksen aikana tilanteen kannalta jo seuraavia oleellisia kysymyksiä ja samalla varmistavansa aktiivisesti muistiinpanoja tekemällä ettei ajatus katkea kesken palvelutilanteen. Myös KP3 kertoo hyödyntävänsä viivettä tilanteen pohtimiseen, mutta tähdentää, että vaikka olisikin etukäteen miettinyt seuraavia askelia, päivystäjän tehtävä on kärsivällisesti kuunnella ja vastaanottaa takaisin tuleva viesti ja vasta sen pohjalta reagoida.

(21) Samalla mun tulee tietysti, mä oon aika semmoinen nopeatempoinen ihminen, niin kyllähän mä samalla mietin myöskin seuraavia siirtoja tai sitä, että mikä on tärkeää mun mielestä vielä täydentää, mutta toki se saattaa muuttua kun se viesti tulee takaisin mulle päin, että mistä hän on kiinnostunut. Mutta se tuo semmoista lisää aikaa mulle miettiä sitä kokonaisuutta, että niin se on muuten tärkeä asia, että mun pitää se tähän puheluun kanssa nyt tähän asiaan liittyen sanoa. KP3

Tulkkauksen palvelutilanteeseen tuoma hitaus luonnollisesti vaikuttaa siihen, että palvelutilanne saattaa kestää pitkäänkin. Koska Nollalinjalla tehtävä työ on päivystysluontoista, puheluiden sisältö ja kesto eivät ole ennakoitavissa. Kun tulkki vastaanottaa puhelun ei hänkään voi ennakoida puhelun pituutta. Kriisipäivystäjien ja tulkkien työn rytmitys on kuitenkin erilaista, ja tulkilla saattaa päivystyksen lisäksi olla jo ennalta tilattuja tulkkauksia työpäivänsä lomassa. Tällöin on mahdollista, että tulkilla loppuu ikään kuin aika kesken. KP5 arvelee, että tilanne tuntuisi soittajan kannalta valitettavalta, eikä toivoisi näin käyvän. KP4 ei kuitenkaan ollut kokenut vastaavaa tilannetta hankalana, sillä tulkki oli onnistuttu vaihtamaan kesken palvelutilanteen ja puhelu oli viety loppuun uuden tulkin avustuksella, mikä on omalla tavallaan oiva esimerkki palvelun hyvästä toimivuudesta.

(22) – – toki aikaahan ne vie eri tavalla, että kun sit täytyy kuitenkin aina sen tulkin siinä välissä toistaa eri kielellä, niin sillä lailla hitaampaahan se on. – – No mullahan tuli siis kerran, että jouduttiin tulkkia vaihtaa, et se oli pitkä puhelu ja sit sillä tulkilla oli toinen sovittu, niin sit jouduin kesken puhelun vaihtaa tulkkia. Se oli tietysti semmoinen että tuli niinku sitten uusi ihminen, mutta että sekin sujui tosi ongelmitta ja tosi nopeesti. KP4

Tulkkauksen tuoma viive myös estää työntekijää reagoimasta reaaliaikaisesti palvelutilanteessa, minkä kriisipäivystäjät totesivat osaltaan heikentävän työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutusta. Tavanomaisessa puhelussa työntekijä voi oikea-aikaisella ja asianmukaisella reagoinnilla viestiä soittajalle esimerkiksi kiinnostusta, empatiaa ja läsnäoloa. Edellä mainittuja asioita kriisipäivystäjät viestivät muun muassa erilaisilla aktiivista kuuntelua osoittavilla äännähdyksillä, jotka tulkatuissa palvelutilanteissa jäävät pois. Seuraavissa aineisto-otteessa KP3 ja KP2 kuvaavat osuvasti kuinka tulkkipuhelussa työntekijä ei voi reagoida soittajan kerrontaan välittömästi samalla tavalla kuin tavanomaisessa palvelutilanteessa ilman tulkkia, vaan hänen tulee odottaa tulkkausta ja vasta sitten hänen on mahdollista reagoida asianmukaisella tavalla.

(23) Ja se hänen naurahdus siellä, niin tuota, mulla ei ole lupa naurahtaa tai hymähtää siinä mukana. Ehkä se, kun ajattelen tänäänkin suomenkielisiä puheluita, niinku hän siellä jotakin sanoo, itkee tai jotain, niin mulle tulee heti se vastaus siihen. Mutta tossahan mä vaan kuuntelen kun hän siellä niinku – – sen hänen tunnetilansa mähän odotan. Sit kertoo se tulkki mulle, ja sit mä vasta reagoin. Ehkä semmoinen ajallinen viive tekee sen etäisyyden, et ei voi heti siinä tuntumassa peilata. KP3

(24) Sitku normaalisti asiakkaan kanssa kun sä kuuntelet, kun se alkaa puhuu niin sä aina, ainakin mun tapaan, niinku mm mm [aktiivisen kuuntelun ääniä]. Niin tässähän sä et vois sanoa silloin kun se asiakas puhuu, koska et sä tiedä mihin kohtaa sun pitää sanoa se mmm, että sit kun tulkki alkaa kääntää, niin sit sä voit koittaa jotenkin vähän, että koska puhelimessa se on vaan se ääni. KP2

Tällaista oikea-aikaista ja asianmukaista reagointia voidaan pitää vuorovaikutuksen kannalta merkittävänä tekijänä nimenomaan puhelimitse ilman kuvayhteyttä tapahtuvassa auttamistyössä, jossa vastaavia asioita ei ole mahdollista viestiä non-verbaalisti kehon asennoilla tai eleillä ja ilmeillä. Läsnäolotilanteessa toisen puheeseen voi reagoida esimerkiksi

nyökyttelemällä, jolla voi osoittaa toiselle läsnäoloa ja kuuntelua. Kuitenkin nimenomaan Nollalinjalla kuulluksi tulemisen tunnetta pidetään tärkeänä siinä määrin, että sille on jopa oma kohtansa tilastotietoa keräävällä lomakkeella. Tulkatussa palvelutilanteessa voidaankin ajatella, että kuuntelu ja sen osoittaminen ovat sekä tulkin että päivystäjän tehtävä. Kummankaan aitoa läsnäoloa ei voida tulkkaustilanteessa vähätellä.

KP4 kokee tulkkauksen aiheuttaman ajallisen viiveen heikentävän keskinäistä yhteyttä soittajaan siinä määrin, että kiihtyneen soittajan rauhoittaminen on hankalampaa kuin tavanomaisessa palvelutilanteessa. Esimerkiksi rauhoittavan tai maadoittavan hengitysharjoitteen ohjaaminen tulkin välityksellä tuntui vieraalta, eikä onnistunut samalla tavalla kuin tavanomaisessa palvelutilanteessa.

> (25) Yhtä soittajaa muistan,<…>, mut et hän oli tosi semmoisessa tilassa, että häntä ohjasin rauhottuun ja just kehollisia harjoitteita, että se oli vähän semmosta vieraampaa kun siinä oli se tulkki, et sen koin et se ei ehkä sitten samalailla toiminut. Sitä yhteyttä ei saa siten kun että ilman sitä tulkkia, kun puhutaan hengitysharjoituksista. Ja tavallaan monesti siinä jos itse tekee sitä, että hengittää malliksi ja ”hengitetääs nyt yhdessä”, ja sit ku siinä on se kolmas, että senkin huomasi, että et otti sen kehollisuuden puheeksi, mutta että en lähtenyt samalla tavalla ohjaamaan kuin mitä ehkä olisin ohjannut ilman tulkkia. Tai ei niinku yhdessä tekemään silleen, et sit vaan et ”hei että sanopas nyt, että hengitä nyt ihan rauhassa ja ei ole mitään hätää”, että se jäi sillain hyvin pinnalliseksi. Kun sitten ehkä muuten olisi hyvinkin ohjannut et ”laitetaas käsi tähän rinnalle ja hengitetään yhdessä” tai jotain mitä se ikinä olisikaan, mutta että nyt sitä ei tullut sen tulkin kanssa tehtyä niin pitkän kaavan mukaan, vaan että se jää sitten vähän kevyemmälle tasolle. KP4

Aineisto-otteessa kuvattu kokemus tukee esitettyä käsitystä siitä, ettei puhelintulkkaus optimaalisesti sovellu tunteikkaisiin palvelutilanteisiin (ks. 2.3 Wang 2018c).

4.2.2 Viestin tiivistäminen ja selkeyttäminen

Tulkatuissa palvelutilanteissa havaittiin tapahtuvan monenlaisia muutoksia etenkin sanallisessa viestinnässä verraten tavalliseen palvelutilanteeseen. Viestin ymmärrettävyyteen ja sitä kautta viestinnän sujuvoittamiseen kiinnitettiin huomiota sopeuttamalla aktiivisesti omaa viestintää. Lisäksi aineistosta eräänä näkökohtana erottui teoriaosiossa (ks. luku 2.2) mainittu tulkkien A- ja B-työkielen välinen vahvuusero. KP2 pohti, ettei tulkin kielitaito useinkaan ole yhtä vahva molemmilla tulkattavilla kielillä, mikä voi aiheuttaa omat haasteensa viestintään. Hän mainitsi myös tulkkipuheluissa ilmenevän mahdollisia kulttuurisia ja kielellisiä eroja, joiden vuoksi koki tarvetta varmistaa puheluiden aikana, että on ymmärtänyt viestin varmasti oikein. KP2:n kokemus on siinäkin mielessä kiinnostava, että tulkkauksen tutkimuksessa puhelintulkkien on myöskin havaittu eksplikoivan enemmän ja pyytävän puhujilta herkemmin selvennystä, toistoa, selitystä ja vahvistusta (ks. luku 2.3; Cheng 2015; Lee 2007; Wadensjö 1998; Wang 2018b).

(26) Ehkä enemmän käyttää semmoisia tarkentavia kysymyksiä. ”Tarkoititko sitä että”, ”ymmärsinkö oikein?”. Mä en käytä suomeksi semmoisia, vaikka mä tiedän että se on yksi tekniikka, mutta mä en käytä sitä. Mutta siinä [tulkkipuhelussa] mä joudun tarkistaa, koska sitten siinä tulee kulttuurieroja ja ehkä niitä kielellisiä eroja sitten, koska välttämättä tulkkien suomen kielen taito ei ole aina sitten ihan viimeisen päälle, kuitenkin että ne puhuu sitä tulkattavaa kieltä, mutta suomen kieli voi olla sillä, että se on pikkasen heikompi. KP2

Kaikki kriisipäivystäjät kiinnittivät huomiota puhelintulkkaustilanteissa viestin tiivistämiseen ja tauottamiseen. Tämä johtui suurelta osin siitä, että pyrittiin huomiomaan tulkkia, mikä kiteytyy hyvin KP3:n aineisto-otteessa. Näin haluttiin antaa tulkille sopivan kokoisia ja selkeitä kokonaisuuksia tulkattavaksi, jotta myöskin viesti välittyisi asiakkaalle mahdollisimman selkeänä. Myös Túlkan asiakkailleen jakamissa ohjeissa muistutetaan puheen tauottamisesta sopiviin kokonaisuuksiin (1–4 virkettä) kerrallaan, jotta tulkkaus säilyisi mahdollisimman kattavana ja tarkkana. KP2 piti viestinnän selkeyden ja sujuvuuden kannalta ehdottoman tärkeänä tiivistää oma asiansa kokonaisuuksiin, joista tulkille annetaan tulkattavaksi vain yksi asia kerrallaan. Hän kertoo käyttävänsä mahdollisimman vähän täytesanoja ja kuvaakin tätä tiivistämisen taitoa osuvasti ”riisutuksi ammatillisuudeksi”. KP2:den mukaan tämä voi olla välillä haastavaa kokeneemmallekin tulkkauspalveluiden käyttäjälle, varsinkin jos asiakas tuo paljon erilaisia asioita puheenvuorossaan esille.

(27) Jos puhun suomeksi jonkun kanssa, mä saatan pitkään perustella ja moninaisesti, että näin ja näin, mutta kun mä tiedän et se pitää tulkata, niin mä yleensä kiteytän sen mitä mä sanon paljon lyhyemmäksi, et se on myös mahdollista tulkata. KP3

(28) Ja sitten se pitää olla hyvin selkeä, yksi asia per tulkkaus. Hyvin asiakeskeinen, mahdollisimman vähän täytesanoja, että se on mahdollisimman semmoista – – ihan niinku riisuttua ammatillisuutta. KP2

Viestin tiivistämisen tunnistettiin ja tunnustettiin olevan asia, jossa kriisipäivystäjät voivat harjaantua. Erityisesti kokemattomammat tulkkipalveluiden käyttäjät kokivat tiivistämisen hieman haasteellisempana, kun taas kokeneemmat olivat jo tiivistämiseen hieman tottuneempia. Esimerkiksi KP1 mielsi tiivistämisen hyvin haastavaksi huomioida ja muistaa itse palvelutilanteessa. Tämä onkin hyvin ymmärrettävää, sillä tulkattu palvelutilanne tulee päivystäjälle Nollalinjalla ennakoimatta, jolloin itse tilanteessa Túlkan asiakkailleen antamiin ohjeistuksiin ei jää aikaa perehtyä, vaan ohjeet pitäisi olla jo valmiiksi sisäistetty. Tämä lähtökohta on varsin erilainen verrattuna etukäteen varattuihin tulkkaustilanteisiin, joissa työntekijät voivat ennen tulkattua palvelutilannetta rauhassa kerrata ohjeet. Tämän vuoksi KP1 myös toivoo tulkilta muistuttamista ja enemmän ohjausta tilanteessa. Myös KP4 koki, että tiivistäminen on asia, jota pitää harjoitella.

(29) Varmaan siinä parissa ekassa puhelussa, kun mä vaan puhuin enkä tajunnut, että mun pitää, vaikka etukäteen olin ajatellut, että pitää puhua vaan pieni pätkä, mutta siinä puhelun tuoksinassa unohdin sen, niin ne alkaa puhua siihen päälle. Siinäkin voisi tietysti sanoa vaikka jossain kohtaa heti siinä puhelun alussa, vaikka kummallekin, soittajalle ja mulle, jotakin ohjeistusta, että puhutaan vaan pari lausetta ja sitten käännetään. PK1

(30) Et itse joutuu paljon sitä, kun mulla on tapana puhua aika pitkillä lauseilla, että sitten joutuu itsensä kanssa [työstämään] sitä, että muista pitää taukoja ja että muutaman lause siten, että toinen kerkee tulkata. Varmaan se on se, minkä kanssa oli joutunut työskentelemään. KP4

Viestin tiivistyessä koettiin viestinnästä tulevan monella tavalla pelkistetympää ja sävyltään virallisempaa verrattuna tavanomaiseen palvelutilanteeseen. Tämä koettiin osin vuorovaikutusta etäännyttävänä tekijänä, vaikka sen pohjimmainen tarkoitus onkin sujuvoittaa viestintätilannetta. Viestin pelkistymisen myötä vuorovaikutuksesta katoaa jonkinasteinen lämpö ja eloisuus, minkä arveltiin osaltaan vaikuttavan siihen, että tulkattujen palvelutilanteiden keskusteluissa painottuu enemmän asiakeskeisyys, ensisijaisesti palveluohjausta ja informaation jakaminen, eikä niinkään esimerkiksi tunteiden käsittelyä. KP3 havaitsi viestinnässään hyvin kokonaisvaltaisia muutoksia liittyen sekä tiivistämiseen että puhetyyliinsä ja käyttämiinsä sanavalintoihin. Hän karsi sanallisesta viestinnästä pois murresanat ja huumorin, mikä suomenkielisessä keskustelussa on hänelle tilanteesta riippuen ominaista. Edellä mainittujen muutosten hän koki pelkistävän viestintää siten, että siitä tulee asiallisempaa ja virallisempaa.

(31) Et en niin moniulotteisesti ollenkaan, niinku mä saatan suomenkielistä keskustelua elävöittää murresanoilla tai vähän niin ku sillä huumorilla mitä, sieltä tulee toiselta puolelta, minä vastaan siihen. Mutta en mä niitä sitten taas Túlka-puhelussa voi tehdä. Mä voin tehdä semmoisia positiivisia ilmaisuja ja positiivisia sanoja. Mut en mä nyt lähde niinku vitsiä heittämään sinne koneistoon, ei voi ajatella, sehän muuttuu ihan hirveästi sitten jo, ehkä. <…> Siitä tulee asiallisempaa ja virallisempaa, mutta sinne voi aina just niitä kehun sanoja, että hienosti ja siis kaikkea semmoista sanallista. KP3

4.2.3 Puheenvuoron vaihtelu ja keskeyttäminen

Tulkatuissa palvelutilanteissa puheenvuorojen vuorottelu ja sen sujuvuus herättää kriisipäivystäjissä erilaisia ajatuksia ja kokemukset tästä olivat hyvin vaihtelevia. Tässäkin aiempi kokemus tai kokemattomuus tulkkipalveluiden käytöstä näyttäisi aineiston perusteella olevan yksi tekijä, joka vaikuttaa tilanteessa vuorottelun ja palvelutilanteen sujuvuuteen. Esimerkiksi KP1, jolla ei juurikaan ollut aiempaa kokemusta tulkkipalvelujen käytöstä ennen Nollalinjaa, koki huomattavia vaikeuksia hahmottaa, milloin tulkki on tulkannut viestin loppuun, missä kohtaa vaihtuu puheenvuoro henkilöltä toiselle. Tästä syystä hän kaipasi tulkilta enemmän sanallista ohjausta tilanteessa sekä itselle että soittajalle. Samalla hän myös arvelee keskustelun kulun hahmottamisen olevan sellainen taito, johon kokemuksen myötä harjaantuu.

(32) <…> niin tuota voisi olla ihan hyvä, että se tulkki sanoisi – – sen sijaan että siihen tulee vaan semmonen tyhjä hiljaisuus, niin voisi sanoa jotenkin, että ”olen kääntänyt” tai jotain, niinku todeta sen, että se on nyt kääntänyt sen ja tää on nyt ohi, koska mä en tiedä, että onko se siinä kun se pitää jotain taukoa, niin onko se siinä jo kääntänyt vai jatkaako se vielä, kun en tunne sitä kieltä yhtään. <…> Mutta se on kans varmaan sitä harjoituksen puutetta mun taholta, mutta toki se niinku soittajalle ei voi tulla, tai toivottavasti ei tuu semmoista harjaantumista niihin puheluihin, että ehkä soittajakin voi tarvita sitä sellaista apua ja ohjeistusta, että saa puhua niin kauan kuin haluaa, mutta että puhutaan pienissä pätkissä, että käännetään välillä. KP1

KP2, jolla kokemusta tulkkipalveluiden käyttämisestä oli kertynyt runsaasti, puheenvuorojen vaihteluiden hahmottaminen ei tuottanut juurikaan hankaluuksia. Hän pystyi erottamaan äänenpainosta, milloin tulkki on lopettamassa omaa vuoroaan. Tästä huolimatta hän myöntää, että toisinaan puhelimessa puheenvuoron käyttäminen on hankalampaa, sillä tilanteessa ei voi samalla tavalla kuin läsnäolotulkkauksessa, ottaa tilaa itselleen vuorovaikutuksessa eleillä. Myös KP2 näkee puheenvuorojen vuorottelun sujuvuuden olevan asia, johon harjaantuu, kun kokemusta karttuu. Hän ei kuitenkaan pidä puheen vuorottelussa ja keskeyttämisessä esiintyviä haasteita kovinkaan merkittävinä ja suhtautuu niihin melko huolettomasti. Samalla hän tähdentää, etteivät keskustelut aina etene samalla kaavalla, ikään kuin vuorotellen, vaan puhuja voi ottaa useamman puheenvuoron peräkkäin. Hänen mukaansa tulkin vastuulla on keskeyttää puhuja, jotta saa tulkattavakseen itselleen sopivankokoisia kokonaisuuksia. KP3 kuitenkin tähdentää, että tilanteessa tulee olla läsnä ja aistia, mitä keskustelussa kulloinkin tapahtuu. Pitää olla valmiina ottamaan puheenvuoro tarvittaessa itselleen.

(33) <…> ihan joskus on käynyt sillain et sä sanoit liian aikaisin ja tulkki vielä miettii jotain, ja sitten tulee se pieni ”aa sori”, mut et aika harvoin enää nykyään. Mut sit se tarkoittaa, että siihen pitää tulla selkee väli. Ja välillä sun täytyy olla aika kärppänä siihen, että se asiakas ei jatka heti sitä puhetta vaan sä saat sen puheenvuoron, et siihenkin kehittyy.<…> No mun mielestä se menee semmoisella kaavalla, että se asiakas saa itse ekana kertoo ihan rauhassa, ei ole kiirettä, ja siinä voi mennä montakin [puheenvuoroa]. Se on se tulkin tehtävä sitten, että missä kohtaa hän tulkkaa välissä, mutta se ei välttämättä ole niinku vuorotellen se puhe, vaan hän puhuu enemmän. Ja sitten riippuen siitä asiakkaasta, että hiljeneekö se siellä vai jatkaako se vaan puhetta, että sitten mä alan puhua kohteliaasti päälle ja otan sen, että nyt on mun vuoro. KP2

KP3, jolla myöskin on verrattain paljon kokemusta sekä puhelintulkkauksesta että läsnäolotulkkauksesta, koki puhelintulkatut tilanteet hyvin selkeinä kolmen osapuolen välisenä vuorottain kulkevana keskusteluna. Hän myös kertoi pystyvänsä vaivatta erottamaan milloin tulkki lopettaa tulkkaamisen eikä näin ollen kokenut vuorottelussa haasteita. KP3 pystyi peilaamaan kokemuksiaan tilanteisiin, joissa vuorottelu voi läsnäolotulkatuissa tilanteissa olla jopa vaikeampaa.

(34) Mun mielestä tossa puhelimessa varmaan ne soittajatkin ymmärtää, että se pitää tauottaa ja sitten tulee se tulkki ja sitten tulee nyt työntekijä. Mun mielestä niissä ei ollut ongelmaa, se on ollut enemmän tämmöisestä just niinku mun kokemus maailmasta, niin asiakas kontakteissa jos varsinkin mennään perheen keskelle tulkin kanssa, niin siellähän sitä jokainen huutaa päällekkäin ja se tulkin rooli on vaikee. Se on jotenkin selkeämpi tässä puhelimessa, et kun puhelu muutenkin on sellaista ikään kuin vastavuoroista. Ja kyllä se soittaja tietää, että jos he jotain kysyy, et ei he muuten vastausta saa kun vaan malttaa odottaa, että tulkki kääntää ja minä puhun. – – tulkit on aika selkeitä sitten kun he lopettaa niin he lopettaa. Se on niinku piste, sit on pieni tauon paikka, ja sitten tietää ketä seuraavaksi täältä sanoo. KP3

Tulkatuissa palvelutilanteissa kaikilla kriisipäivystäjillä tuntui olevan yhtenäinen näkemys siitä, että heidän pitäisi olla palvelutilannetta johtava osapuoli. Toisaalta KP1 koki tilanteen ohjailemisen hankalaksi, johtuen osin edellä mainitusta vaikeudesta hahmottaa puheen vuorottelua ja siltä osin puhelun kulkua. Hän myös koki palvelutilanteen johtamisen tilanteessa siirtyvän liiaksi tulkille, vaikka ajatteli että hänen kuuluisi tulkin sijaan olla se, joka tilannetta johtaa ja ohjaa. KP2 taas oli kertomansa mukaan oppinut kokemuksen kautta ottamaan tilanteen ohjausvastuun itselleen, mutta painottaa, että tämä taito on opittu yrityksen ja erehdyksen kautta ja se on vaatinut harjoittelua. Hän myös pitää erittäin tärkeänä sitä, että tulkki vain tulkkaa, mikä on linjassa asioimistulkin ammattisäännöstön eettisten ohjeiden kanssa (ks. luku 2.2; SKTL 2013). Myös kriisipäivystäjä KP5 hahmottaa oman roolinsa tulkatussa palvelutilanteessa hyvin selkeästi tilanteen vetäjänä.

(35) Mun hommahan se on vetää. Tulkki nimenomaan ei ole se. Tänkin kantapään kautta silloin joskus oppi. Sen vaan oppi sen, että se tulkki vaan tulkkaa. Ja sehän onkin siinä, niin joo, se onkin aika tärkeetä. – – se että sä otat sen vetäjän roolin, että se tulkki ei ota sitä. KP2

(36) No kyllä mä ajattelen, että on siis sellainen keskeinen rooli siinä, että ikään kun on sen puhelun vetäjä siinä tai siis sillä tavalla, että nyt ensin itse tekee just sen ratkaisun siinä, että ok hankin tulkin taikka pyydän tulkin siihen, ja sitten kun tulkki tulee niin esittelen sen, tai tavallaan että kyllä mä koen, että mä oon itse siinä tavallaan sitten sen tilanteen vetäjä jollain lailla. KP5

Wangin (2018b) mukaan tulkit saattavatkin herkemmin nimenomaan puhelintulkkaustilanteessa ottaa enemmän roolia selkeyttääkseen puheen vuorottelua tilanteessa. Alalta puuttuu kuitenkin selkeä käytäntö puhelintulkkaustilanteissa puheen vuorotteluun liittyen. (Wang 2018b.)

4.2.4 Äidinkieli

Äidinkielen merkitys nostettiin haastatteluissa esiin niin asiakkaan kuin työntekijänkin näkökulmasta. Kriisipäivystäjät pitivät ehdottoman myönteisenä asiana, että tulkkauspalvelut mahdollistavat vaikeista teemoista puhumisen asiakkaan omalla äidinkielellä. Oman äidinkielen käyttömahdollisuuden tärkeys korostuu Nollalinjalla luonnollisesti tilanteissa, joissa henkilöllä ei ole lainkaan yhteistä kieltä kriisipäivystäjän kanssa tai mahdollisen yhteisen kielen taidot henkilöllä ovat vajavaiset. KP2 painotti äidinkielen merkitystä nimenomaan

tunnekielenä, jonka kautta soittajan voi olla helpompi ilmaista itseään. Hän on havainnut, että etenkin harvinaisempien tulkkauskielten kohdalla korostuu tarve puhua ja sanoittaa kokemuksiaan. Tällöin myös tunne tasolle voi olla helpompi päästä asioita käsiteltäessä.

> (37) No sitä, että sillä asiakkaalla on niin kova tarve, jos se saa omalla kielellään puhua niin se myös vähentää niitä suodattimia ihan selkeästi. Varsinkin kun on harvinaisempia kieliä, sitten sen kerran kun sä pääset omalla kielellä, niin sä kertoisit ihan kaikki, että se kieli, oman kielen käytöllä on niin iso merkitys. <… > Kyllä se siis se oman äidinkielen käyttö, niin sit ku sä saat sen oman tunne kielen ja sen millä sä pystyt sanottaan, niin kyllä sitä tekstiä alkaa tulee hyvin hyvin nopeasti. KP2

Oman äidinkielen käyttömahdollisuutta ei pidä väheksyä myöskään työntekijän näkökulmasta. Esimerkiksi KP1 totesi ettei väkivaltasanasto tai esimerkiksi sosiaalihuollon sanasto ole aivan yksinkertaista ja ettei asioita välillä ole helppoa selittää suomeksikaan - saati sitten vieraalla kielellä. On siis myös työntekijän kannalta helpompi käsitellä teemoja omalla äidinkielellään. Kun työntekijä pystyy puhumaan asioista niiden oikeilla nimillä, paranee samalla palvelun laatu. Myös KP5:n pohdinta tukee edellä esitettyä. Hän myös mainitsee, että samalla väärinymmärrysten riski pienenee.

> (38) Sen lisäksi että se toinen, siis se soittaja, saa ilmaistu itsensä. Mutta ehkä myöskin sit se, että mä itse päivystäjänä pystyn myös jotenkin paremmin ilmaisemaan itseäni, ja sitten sillä tavalla antamaan ehkä enemmän myös sille soittajalle, että kun voin itsekin silloin puhua sitten sitä omaa äidinkieltä. Sillä ajattelen, että se sitä vuorovaikutusta kyllä parantaa. Ja se ehkä väärinymmärryksen riskiä pienentää. KP5

KP3 taas tähdentää oman äidinkielen merkitystä myös ilman tulkkia käydyissä keskusteluissa, jossa sekä päivystäjällä että soittajalla on eri äidinkieli, mutta he ymmärtävät silti toisiaan. Hänen kokemuksensa mukaan ruotsinkielisessäkin puhelussa pääsee syvemmälle, jos hän saan puhua äidinkieltään ja soittaja saa puhua omaansa. Onkin mielenkiintoista, miten oman äidinkielen käyttö vaikuttaa mahdollistavan eri syvyyksien saavuttamisen keskusteluissa myös tunnetasolla.

> (39) Joo, me puhutaan ruotsia ja tuota kaikki perusasiat ruotsiksi ymmärtääkin, mut sit ku mennään sinne syvälle tunteisiin ja sellaisiin nyansseihin, niin silloin se alkaa olla vaikeeta. Niin ehkä tää Túlka juuri auttaa siinä, että pääsee kaikkien kanssa. Se on sitten vielä eri asia kun suomalainen puhuu suomalaiselle suoraan. KP3

4.3 Luottamus

Yllä käsitellyt teemat viestintä ja vuorovaikutus ovat isoja osatekijöitä, jotka vaikuttavat myös luottamukseen ja luottamuksellisen ilmapiirin luomiseen. Luottamus teemana erottuu kuitenkin aineistosta siinä määrin, että se ansaitsee tulla käsitellyksi kokonaan omana erillisenä osionaan.

Luottamusta pohdittiin aineistossa monesta eri näkökulmasta. Osa kriisipäivystäjistä peilasi omaa luottamustaan tulkatuissa palvelutilanteessa suhteessa tulkkiin, ja pohti vaikuttaako tulkin

läsnäolo tilanteessa omaan työskentelyyn jollakin tapaa. Toisaalta pohdittiin vaikuttaako tulkin läsnäolo jotenkin soittajan luottamukseen palvelutilanteessa, ja millainen rooli erilaisilla kulttuurisilla tekijöillä on luottamukseen. Lisäksi palvelun anonyymi luonne ja valtakunnallisuus nostettiin yhtenä luottamukseen mahdollisesti vaikuttavana tekijänä tulkatuissa palvelutilanteissa. Osaltaan aineistosta on havaittavissa myös, miten kriisipäivystäjien aiempi kokemus tulkkauspalveluiden käytöstä heijastuu luottamuksellisuuden kokemukseen tulkatuissa palvelutilanteissa. Niin ikään aineistosta voidaan osoittaa tekijöitä, jotka oli koettu joko luottamusta vahvistavina tai heikentävinä tekijöinä.

4.3.1 Tulkki luottamuksen luojana

Kriisipäivystäjät pitävät tulkin roolia merkittävänä luottamuksellisen palvelutilanteen luonnissa. Kokemus on perusteltu, sillä jos asiakas kokee, että tulkki on välinpitämätön, väheksyvä tai arvosteleva, luottamus vähenee (ks. luku 2.4; Miller ym. 2005, 30). Kuten aiemmin todettu, ei siis ole yhdentekevää, miten tulkki tilanteessa toimii ja on läsnä. Tulkki ei ole vain palvelutilanteen mahdollistaja silloin, kun osapuolilla ei ole yhteistä kieltä, vaan vaikuttaa aktiivisesti palvelutilanteen onnistumiseen sanavalinnoillaan, läsnäolollaan sekä muulla non-verbaalilla viestinnällään, kuten äänensävyillä, -painotuksilla ja puheen rytmillä (ks. luku 2.3; Poyatos 1997, 2002; Tiittula 2006,184). Kriisipäivystäjät ajattelivatkin, että tulkki edesauttaa turvallisen ja luottamuksellisen tunnelman ja ilmapiirin luomisessa omalla työotteellaan.

> (40) No mullahan merkkaa paljon just ääni ja se puheen tempo <…>, että se tietynlainen tunnelma onnistutaan myös välittään. Semmoinen rauhallisuus ja se, mikä sitten luo sitä luottamuksellisuutta, kiireettömyyden tuntua, tai jotenkin mä ajattelen, et se on kuitenkin aika tärkee. KP4

Tätä vasten ei ole sinänsä yllättävää, että kriisipäivystäjät tarkkailevat herkällä korvalla sitä, miten heidän viestiään välitetään asiakkaalle ja miten asiakas reagoi saamaansa viestiin. Kriisipäivystäjät myös suurelta osalta odottavat tulkin välittävän tulkkeessaan sanojen merkitysten ja rekisterin lisäksi myös tunnetta ja äänensävyä. KP3 kertoo kuuntelevansa muun muassa, miten tulkin äänenpainoissa ja äänensävyissä välittyvät tunne ja ystävällisyys. Hän viittasi myös aiempiin tulkinkäyttökokemuksiinsa, joissa oli kohdannut ongelmia. Hän kuitenkin painottaa, että Nollalinjalla Túlkan tulkkien kanssa vastaavia ongelmia ei ole ollut, vaan puhelut ovat sujuneet, eikä mitään yllättävää puheluissa ole sattunut.

(41) Siihen tulee lisänä se aspekti siitä kuunnella se, että mites ne mun sanani välittyy tunteena. Et millä äänenpainolla, jos mä valitsen ystävälliset sanavalinnat, niin tuleeko ne siirtymään sinne toisaalle? Sitähän siinä tulee kuunneltua siitä tulkista vaikkei mitään ymmärrä, että mahtaako ne soljua. Ja sitten kuuntelee sitä, millä tavalla se reagoi siellä se asiakas, että tuohtuuko hän. Sitten tietysti, jos hän tuohtuu niin voi ajatella, että tapahtuko tässä tulkin välityksessä nyt jotain väärinymmärrystä, tai et mä en ole tarkoittanut sitä, että herättää tunteita. Siinä tulee semmoinen lisäelementti mitä pitää arpoa. Mulla on näistä Túlkan tulkeista tullut semmoinen ammattitaitoinen kuva, et mun mielestä he ei oo koskaan haastaneet riitaa. KP3

Tulkin ammatillinen neutraalius on isossa roolissa, kun puhutaan nimenomaan luottamuksellisuudesta. Kuitenkin tulkeilla voi olla hyvin kirjava käsitys siitä, mitä tulkin neutraaliudella tarkoitetaan, etenkin tunteiden ja niiden välittämisen osalta (Viljanmaa 2018). Tulkit saattavat ajatella, ettei empaattinen käytös kuulu heidän ammatillisiin toimintatapoihinsa (Merlini & Gatti 2015). KP2, jolla on useiden vuosien kokemus tulkkipalveluiden käytöstä, on sitä mieltä, että tulkki voi puhua lämpimästi ja olla ammatillisesti läsnä. Hän myös painottaa, ettei tulkin äänessä tarvitse kuulua voimakkaita tunteita eikä hän odota tulkin myöskään myötäelävän tulkattavan murheita, koska tiedostaa empaattisen myötäelämisen olevan tulkille uuvuttavaa. KP2:n ajatukset vaikuttaisivat olevan linjassa viittomakielen tulkkien empatiakokemuksia tutkineen Michael A. Harveyn (2003) havaintojen kanssa. Harveyn mukaan tulkkien tulisi tasapainotella sopivasti emotionaalisen empatian ja kognitiivisen empatian välillä, jotta pystyisi välittämään tulkkeessaan tunnetta kuormittumatta itse liikaa (ks. luku 2.4; Harvey 2003, 209–211).

(42) Tulkki on neutraali, mutta se voi siltikin puhua lämpimästi, et se ei estä sitä. Mutta sitten on semmoisia – – valitettavasti joudun tässä, mut tää on mun kokemus, niin miestulkkeja, jotka vaan tulkkaa ihan pelkästään täysin monotonisesti, et sieltä ei tuu minkään näköistä muutosta mihinkään, et se vaan lukisi monotonisesti jotain tekstiä. <…> Sä voit olla silleen, että sä et puhu ulkokohtaisesti, että sä oot ammatillisesti läsnä. <…> ei sulla tartte mitään voimakkaita tunteita tulla siihen ääneen, sitä mä en kaipaa. Mutta että jotenkin, että sä oot niin ku – – eikä ees myötäelää, koska tulkitkin väsyy – – Ammatillisesti jotenkin neutraali, mutta siltikin kuitenkin jotenkin positiivinen. KP2

KP2 alleviivaa, että läsnäolo kuuluu ja välittyy non-verbaalisti puhelun eri osapuolille. Etenkin asiakas aistii tulkin non-verbaalin viestinnän, jopa paremmin kuin kriisipäivystäjä, sillä hänellä on tulkin kanssa yhteinen kieli. Kriisipäivystäjän mukaan tulkki on puhelussa tärkeä osapuoli, joka mahdollistaa viestinnän. Läsnä oleva ammatillisesti välittävä tulkki luo myös luottamusta, hän edesauttaa siinä, että asiakas voi puhua ilman epäröintiä.

(43) Sä voit melkein arvata jos joku tulkki tekee jotain muuta samalla. Vaikkei ääniä kuulu, niinku sen keskittyminen välillä häröilee tai muuta, niin semmoinen, joka on koko sen puhelun ajan siinä oikeasti läsnä. Vaikka se on tulkki ja sen ei tarvitse ottaa kantaa mihinkään eikä mitään, mutta se on se tärkeä osapuoli siinä puhelussa. Ei se muuten onnistu. – – Niin [tulkki] mahdollistaa sen ja sitten myös asiakkailla on semmoinen olo, että se voi puhua. <…> Asiakashan siinä aistii, että minkälainen se tulkki on. Ihan samanlailla kun minä ja sillä tietysti vielä enemmän, koska niillä on sitten se oma kieli – – oma keskinäinen kieli, niin eihän se ala ees kertoa ja silloinhan se ei lähde etenemään se puhelu, että sithän se on semmoista ympäripyöreetä tai ulkokohtaista. KP2

Nollalinjan kriisipäivystäjien huomiot ja toiveet siitä, miten he odottavat tulkin toimivan palvelutilanteessa ja millä tavalla he kuulostelevat tulkin viestintää tilanteessa voisi kiteyttää Viljanmaan (2018, 123) ajatukseen siitä, että tulkin tulisi pikemminkin sulautua vuorovaikutustilanteeseen eikä kiinnittää turhaa huomiota itseensä sekä mahdollistaa viestinnän niin luontevasti, että muut eivät pidä tulkkia häiritsevänä ulkopuolisena henkilönä. Ajatus vastaa KP5:n olettamusta siitä, että tulkki nimenomaan sujuvoittaisi tilannetta eikä hankaloittaisi sitä.

(44) Niin ja jotenkin sitten se, että se menisi silleen sujuvasti, että se ikään kuin että siinä on se tulkki, että se ei sitten häiritsisi sitä keskustelun etenemistä silleen suuremmin, että se olisi vaan selkeästi se helpottava tekijä ikään kuin siinä, että tullaan ymmärretyksi.

4.3.2 Työntekijän luottamus tulkkiin

Haastatteluaineiston perusteella voi todeta, että kriisipäivystäjien luottamus tulkkeihin puhelutilanteissa on vahva, vaikka yksittäisiä tilanteita ja hetkiä voidaankin osoittaa, milloin luottamus tulkkiin on horjunut. Samalla pystytään nimeämään niitä tekijöitä, jotka ovat vaikuttaneet luottamuksen vähenemiseen. Voidaan myös havaita, että osa tekijöistä liittyy tilanteisiin, missä tulkki on poikennut asioimistulkin ammattisäännöstön eettisistä ohjeista, ja osa voi johtua kriisipäivystäjän kokemattomuudesta tulkkauspalveluiden käyttäjänä.

KP1, jolla ei ennestään ollut puhelintulkkauksesta kokemusta totesi suoraan, että hänellä itsellään on välillä vaikeuksia luottaa tulkkiin. KP1 havaitsi, että hänen on vaikeampi luottaa tulkkiin erityisesti silloin, kun ei itse ollenkaan tunne tulkattavaa kieltä. Hän myös tiedostaa, että eri kielet voivat olla hyvin erilaisia ja että toisella kielellä tulkki voi joutua esittämään asioita pidemmin. Tästä huolimatta KP1 kokee, että hänellä herää tällaisissa tilanteissa herkästi epäilys siitä, tulkkaako tulkki todella hänen viestiään vai puhuuko tämä jotakin muuta. Hän myös korostaa tiedostavansa tulkin roolin puolueettomana osapuolena, jonka tehtävä tilanteessa on tulkata, ei ottaa kantaa tai lisätä mitään viestiin kuulumatonta. KP1 itse arveleekin epäluottamuksen olevan hänen puoleltaan perusteetonta.

(45) Siitä vaan jää se luottamus sitten pois, vaikka järjen tasolla tietää, että joo tulkin pitää olla luotettava ja niin poispäin. Mutta varsinkin venäjä tuntuu jotenkin niin pitkältä, että ne keskustelut venäjäksi tuntuu paljon pitemmälle, kuin se mitä mä oon sanonut suomeksi, niin sitten mulle tulee sellainen olo, että ne puhuu siellä jostain ihan muusta kuin mitä pitäisi. KP1

KP1 kertoo kuitenkin, että hänen luottamustaan tulkkia kohtaan on heikentänyt tapaus, jossa tulkki ei ollutkaan tulkannut aivan kaikkea, eli jossa tulkki ei ole toiminut asioimistulkkien eettisten ohjeiden edellyttämällä tavalla. Hän kertoo kokeneensa itsensä ulkopuoliseksi, kun tulkki ja asiakas olivat keskustelleet jotakin keskenään. Hänen mukaansa luottamusta ja

vuorovaikutusta vahvistaa merkittävästi se, että kaikki puhelun osapuolet pidetään mukana keskustelussa ja että kaikki tulkataan – vaikka kyseessä olisikin pelkästään pieni huomautus tai tarkennus. KP1 myös kokee, että tulkin tekemät tarkennukset ovat palvelutilanteessa vahvistaneet merkittävästi hänen luottamustaan tulkkiin. Varsinkin tilanteissa, joissa puhutaan monimutkaisemmista asioista ja käytetään erikoistermejä, tuntuu hyvin luontevalta jos tulkki esittää tarkentavia kysymyksiä.

(46) Ja kerran on ollut semmoinen soitto, että se tulkki kysyi minulta jonkun, en muista yhtään, että mikä asia se oli, mutta kysy just semmosen tarkentavan, että tarkoititko näin vai näin? Tai onko se näin vai näin, se puhelu on silleen jäänyt mun mieleen, että siitä jäi kuitenkin niinku jotenkin parempi olo. KP1

KP3, jolla kokemusta tulkkipalveluiden käytöstä oli paljon, taas koki luottavansa erityisesti Túlkan tulkkeihin ja heidän ammattitaitoonsa. Luottamuksen kannalta on tietysti myös olennaista, että tulkki työskentelee yksityisyydensuojan kannalta oikeanlaisessa ympäristössä. Etenkin KP3 tiedostaa tähän liittyvät riskit ja on kiinnittänyt asiaan myös huomiota. Hänen mukaansa yhdessäkään puhelussa ei tulkkien kautta ollut kuulunut taustahälyä. Kertaakaan hänelle ei ole tullut tunnetta, että tulkki olisi jossakin tulkkaukselle sopimattomassa ympäristössä.

(47) Ja niistä tulkeista ei ole yhdessäkään puhelussa heidän kautta tullut mitään taustahälyä. – – En ole ainakaan huomannut, että he olisivat olleet bussissa tai jossain muussa et kuuluis tausta, koska se vois olla kanssa aikamoinen riski että vastataan mistä sattuu. KP3

Luottamus tulkkiin ja tulkin ammattitaitoon myös heijastuu siinä, ettei KP3 koe tulkin läsnäolon palvelutilanteessa vaikuttavan sisällöllisesti hänen työskentelyynsä millään tapaa.

(48) <…> mähän kysynyt sitä just mitä mieleen tulee ja mitä mun mielestä on tärkeätä tässä kohtaa. En mä ajatellut, että tulkkia pitää säästää. Mä kysyn mitä huvittaa. Hän on vaan mun työväline, siis tälleen mä aattelen, että mä ostan hänet siihen työvälineeksi, ja sillä lailla häntä kohtelen. Että, no mä kun sanon näin, hän kääntää ja toisin päin. Lopuksi kiitän kuitenkin sitten. KP3

4.3.3 Kulttuuriset tekijät ja viranomaiskriittisyys

Kriisipäivystäjät ajattelevat, että keskeisessä roolissa palvelutilanteissa ovat myös kulttuuriset tekijät, jotka saattavat vaikuttaa luottamukseen. Haastatteluissa pohdittiin muun muassa sitä, kuinka kaikissa kulttuureissa lähisuhdeväkivaltaan ei suhtauduta samalla tavalla kuin Suomessa.

(49) Niin tavallaan sekin tässä Túlka-puhelussa, että siä voi olla niin paljon niitä ennakkoasenteita aivan erilaisia, jotka on todella ymmärrettäviä siinä kulttuurissa. KP3

Kriisipäivystäjien pohdinta on relevanttia, sillä eri maissa ja kulttuureissa voidaan lähisuhdeväkivaltaan suhtautua eri tavalla (Jäppinen 2015). Pahimmillaan joissakin

kulttuureissa lähisuhdeväkivaltaan suhtaudutaan syyllistämällä väkivallasta uhria. Esimerkiksi Kiinassa uhria syyllistävän suhtautumisen auttavassa puhelimessa on kansainvälisen tutkimuksen mukaan todettu johtavan jopa uhrin uudelleen uhriutumiseen (ks. luku 2.1; Liu 2001). Siksi on perusteltua olettaa, että luottamuksen luominen voi olla vaikeampaa nimenomaan tulkin välityksellä, etenkin jos soittajalle tulee tulkista vahva mielikuva tietyn kulttuurin edustajana.

Kriisipäivystäjät pohtivat myös viranomaiskriittisyyden vaikuttavan luottamukseen. Nollalinjalla käsitellään siinä määrin arkoja aiheita, että myös tavanomaisissa palvelutilanteissa törmää aika ajoin viranomaiskriittisyyteen tai siihen, että soittaja pohtii, mitä uskaltaa tilanteestaan kertoa. Varsinkin kriisitilanteessa on tyypillistä, että erilaiset pelot alkavat valtaamaan mieltä. Pelot saattavat liittyä avun hakemiseen ja sen seurauksiin, jolloin Nollalinjan työntekijät antavat tietoa kyseessä olevien palveluiden toimintaperiaatteista (Nuotio 2021, 54). Usein tieto siitä, miten yhteiskunta ja viranomaiset, esimerkiksi poliisi tai lastensuojelu, toimivat, lievittää pelkoja. Kriisipäivystäjät arvelevatkin, että tilanteessa, jossa tietoa on vähän tai sitä ei ole ollenkaan ja jossa omat kokemukset pohjaavat täysin toisenlaiseen kulttuuriin, voivat viranomaiskriittisyys ja epäluottamus korostua entisestään. Tulkatuissa palvelutilanteissa voi siis tulla vastaan tilanteita, joissa luottamusta joudutaan rakentamaan eri keinoin. KP1 kokee luottamuksen luomisen työläämpänä tulkin välityksellä kuin tavanomaisessa palvelutilanteessa ja kertoo havainneensa viranomaiskriittisyyden myös puheluissa.

> (50) Jotenkin mä vaan vaistoon sen, et ei se soittajakaan ole välttämättä kauheen viranomaismyönteinen tai niin poispäin, niin sitten niitä asioita on jotenkin vaan vaikeampi selittää sen tulkin välityksellä ja synnyttää sitä luottamusta. Mä en tiedä mitenkä sen oppisi? KP1

Tiedon jakamisen lisäksi pelkoja pyritään usein lievittämään myös omalla rauhallisella läsnäololla ja pehmeämmällä äänensävyllä. Tulkatussa palvelutilanteessa on tällöin iso rooli myös tulkilla. Kuten aiemmissa luvuissa todettiin (ks. Poyatos 1997; Tiittula 2006), tulkki voi non-verbaalisti prosodialla eli painotuksilla, intonaatiolla ja sävyillä välittää viestiä työntekijän haluamalla ja tarkoittamalla tavalla, jotta luottamusta saataisiin rakennettua siinä määrin, että soittajan kynnys hakea itselleen apua jatkossa madaltuisi. Kuten alla olevassa aineisto-otteessa KP1 erityisesti toivoo, että hänen oma pehmeä sävynsä välittyisi tulkkeessa soittajalle. Hän myös kokee ettei itselle vieraasta kielestä tunnista sävyjä, mikä lisää epävarmuutta ja luottamuspulaa tilanteessa. Aineisto-otteesta on tulkittavissa, miten tärkeänä KP1 oikean sävyn välittymistä tulkkaustilanteessa pitää.

(51) Mutta niin kuin esimerkiksi joku sellainen asia, että – – mihin sävyyn se [tulkki] puhuu jos puhutaan vaikka lastensuojelusta, että kääntääkö se niinku sanatarkasti vai – –, koska sen mä oon vaistonnut näistä puheluista mitä on tullut, että se viranomaiskriittisyys on aika iso, jostain syystä. On toki suomalaisissa soitossakin useasti, niin sitten kun koittaa jotenkin loiventaa sitä, että voi ottaa lastensuojeluun yhteyttä, ja sieltä voi kysyä neuvoa, ja että ne ei ole vaan sellaisia, jotka vie lapset pois, vaan sieltä voi kysyä ihan niinku tavallaan konsultaatioapua itselleen. Niin, kun mä en ole varma että onko se käännöksen sävy semmonen pehmentävä tai sellainen, niin – – mä en tiedä että mikä sävy on, että minun täytyisi tietysti luottaa siihen, mutta minulla ei näköjään ole sitä luottamusta. KP1

4.3.4 Anonymiteetti ja valtakunnallisuus

Kriisipäivystäjät myös yksimielisesti ajattelivat palvelun anonyymin luonteen lisäävän luottamusta soittajissa. Soittaja saa soittaa Nollalinjalle täysin anonyymisti ja kertoa sen verran kuin haluaa. Mitään asiakastietoja ei kerätä, eikä puheluita nauhoiteta. KP5 pohtii, että palvelun anonyymiys ja valtakunnallisuus saattavat vahvistaa luottamusta merkittävästi juuri tulkkipalveluiden käyttäjissä, sillä se pienentää riskiä siitä, että tulkki olisi soittajalle tuttu henkilö samalta paikkakunnalta. Hän myös korostaa, että anonymiteetti antaa soittajalle mahdollisuuden turvallisesti puhua vaikeammistakin asioista.

(52) Saa puhua sitä omaa äidinkieltään ja samalla käyttää tämmöistä anonyymiä palvelua. Ja tavallaan niinku et oikeesti sille ihmiselle olisi hyötyä nimenomaan tästä tämän tyyppisestä palvelusta, ja siitä että tässä kun käytetään sitä tulkkia, että jotenkin se ihminen voisi turvallisesti puhua niitä asioita, mitkä on tietysti tässä aihepiirissä aina hankalia. Mutta sitten jos miettii just sitä, että mitä lisää se tuo esimerkiksi siihen, että on nimenomaan anonyymi palvelu verrattuna sitten siihen, että esimerkiksi et jos on omalla paikkakunnalla hakee apua ja siellä on se tietty määrä niitä tulkkeja, ja ne voi olla sitten tuttuja tai näin, että se kuitenkin rajoittaa aika paljon varmaan sitä kuinka paljon uskaltaa puhua. KP5

KP3 pohtii myös sitä, että puhelimitse tulkin vaihtaminen toiseen voi olla helpompaa verrattuna esimerkiksi läsnäolotulkkaustilanteeseen. Jos esimerkiksi soittaja tunnistaisi tulkin, voisi hän vain lopettaa puhelun ja soittaa uudelleen.

(53) Jos sitten sieltä soittaja tunnistaa, että hei toi on just toi mun kaveri tuolla tulkki, niin hänhän voi katkaista sen puhelun. Se on vähän eri asia, jos on tullut paikan päälle niin siitä sitten lähtee. Se on niin helppo, ei maksa mitään ja katkaisee puhelun. Aina voi painaa punasta ja soittaa uudelleen. Ja me arvotaan uusi tulkki. KP3

KP2, jolla on paljon kokemusta sosiaalialalta erilaisista tehtävistä, mukaan lukien tulkatuista palvelutilanteista, kokee, että Nollalinjalle anonyymiin valtakunnalliseen palveluun soitettaessa ei tarvitse tehdä niin kovasti töitä luottamuksen saavuttamiseksi kuin paikallisessa palvelussa, jossa ei välttämättä voi esiintyä anonyymisti.

(54) No tänne kun on soittanut, niillä on kauheesti puhumista ja asiaa, että muuten aikaisemmin asiakkaat ei välttämättä puhunut, että sun piti ehkä enemmän kysellä ennen kuin se lähti käyntiin. – – Täällä jotenkin niin kuin, tuntuu, että ne asiakkaat alkaa saman tien avautuu ja avaa kaikki, ja sitä alkaa tulla vaan sitä tekstiä. Sä et joudu ekana niin kun luomaan sitä luottamusta niin paljon kuin pystyy siinä tilanteessa. Tavallaan että, okei, että on ihan ok kertoa. KP2

KP3 tähdentää, että Nollalinjalle soitettaessa on varmasti pienempi riski siitä, että soittajan tiedot leviäisivät soittajan yhteisöihin. Lisäksi Nollalinjalla tulkattavat kielet ovat hyvin yleisiä, jolloin tulkattavien kielten puhujia ja tulkkeja on paljon, mikä osaltaan lisää luotettavuutta. Kuitenkin tulkin käyttö on monesti ainoa keino avun hakemiseen tilanteessa, jossa yhteistä kieltä ei ole.

(55) No se on ainut keino. Tietysti toi meidän systeemi on silleen hyvä, että siinä on kuitenkin niin paljon ihmisiä tuntemattomia, että soittajien ei tarvitse miettiä sitä, että voiko nyt tälle ihmiselle puhua niin että se tunnistaa, et sit ne menee niissä yhteisöissä ne tiedot. Niin tuota ei meillä oikein muuta keinoo oo. <…> Kyllähän asiakkaat luottaa sitten taas eri tulkkeihin eri tavalla, et heillekin syntyy ne luotto tulkit. Mutta meillä se on tossa Túlkassa, että kyllähän nääkin kaikki kielet mitä meillä on, niin ne on niin, et heidän kielenkäyttäjiä on vaikka kuin paljon tulkkeja. Että, kun ne on nää yleisimmät eikä ollenkaan harvinaisimmat, että silleen helpottaa. KP3

4.4 Analyysin yhteenveto

Nollalinjan kriisipäivystäjät kokivat puhelintulkattujen palvelutilanteiden eroavan monin eri tavoin tavanomaisista, ilman tulkkia käydyistä palvelutilanteista. Analyysissä huomionarvoista ovat kriisipäivystäjien toisistaan paikoin hyvinkin erilaiset kokemukset tulkattuihin palvelutilanteisiin liittyen. Tämän arvelen johtuvan siitä, että kriisipäivystäjillä oli hyvin vaihtelevasti kokemusta tulkkauspalveluiden käytöstä. Osalla päivystäjistä oli erittäin kattavasti kokemusta sekä puhelintulkkauksesta että läsnäolotulkkauksesta, kun taas osalla kokemusta oli vain vähäisesti. Nimenomaan puhelintulkkauksesta osalla kriisipäivystäjistä ei ollut lainkaan kokemusta ennen Nollalinjaa. Samalla myös kriisipäivystäjien omat toiveet ja tarpeet lisäkoulutuksesta tai lisäperehdytyksestä puhelintulkkaustilanteissa työskentelyyn vaihtelivat.

Kaikki kriisipäivystäjät kokivat tulkattujen palvelutilanteiden aloitukset haastavina. Haasteet korostuivat etenkin tilanteissa, joissa päivystäjällä ja soittajalla ei ollut lainkaan yhteistä kieltä. Tällöin oli todella vaikeaa selvittää puhelun lähtökohta eli se, minkä kielen tulkkia tarvitaan ja onko soittajalla toiveita tulkin sukupuolen suhteen. Hankalaksi osoittautui myös saada soittaja ymmärtämään, että soittajan tulee malttaa odottaa rauhassa sulkematta linjaa, kun tulkkia yhdistetään puheluun. Myös tulkattujen palvelutilanteiden lopetukset koettiin osin haastavina. Lähes kaikille päivystäjille jäi tulkattujen palvelutilanteiden jälkeen epävarma tunne siitä, olivatko he vastanneet riittävän hyvin soittajan tarpeisiin ja pärjääkö soittaja varmasti eteenpäin annetuilla neuvoilla ja ohjauksella. Päivystäjille jäänyt epävarmuuden tunne puheluiden loputtua saattaa johtua kokemuksesta tulkattujen palvelutilanteiden pintapuolisuudesta verrattuna tavanomaisiin palvelutilanteisiin, joissa usein käsitellään soittajan tilannetta

laajemmin, esimerkiksi tilanteeseen liittyviä tunteita ja ajatuksia. Suurin osa kriisipäivystäjistä koki, että tulkatut palvelutilanteet olivat enimmäkseen tiedonanto ja palveluohjaustilanteita, joissa soittajilla oli jokin rajattu ongelma tai asia, johon he toivoivat neuvoja ja ohjausta. Tältä osin tulkatuissa palvelutilanteissa Nollalinjan työn monipuolisuus näyttäisi jonkin verran kaventuvan tavanomaisiin palvelutilantieisin nähden.

Kaikkiaan tulkatut palvelutilanteet koettiin myös sävyltään virallisempina kuin tavanomaiset palvelutilanteet, mikä osaltaan saattaa vaikuttaa siihen, että puhelut sisällöllisesti poikkeavat tavanomaisten palvelutilanteiden puheluista ja jäävät syvyydeltään enemmän pintapuolisiksi. Kriisipäivystäjät havaitsivat itse muuttavansa omaa puhetapaansa tulkkaustilanteeseen sopivammaksi, jolloin puheluista saattoi senkin vuoksi tulla sävyltään virallisempia.

Yhtenä kokonaisuutena aineistosta nousi esiin kriisipäivystäjien havainnot ja kokemukset muutoksista tulkattujen palvelutilanteiden viestinnässä ja vuorovaikutuksessa verrattuna tavanomaisiin palvelutilanteisiin. Kaikki kriisipäivystäjät pyrkivät tulkatuissa palvelutilanteissa aktiivisesti tiivistämään omaa viestiänsä helpottaakseen tulkin työtä. Konkreettisesti tämä tiivistäminen näkyi muun muassa siten, että viestiä pyrittiin pilkkomaan pienempiin osiin, jotta tulkille tulisi tulkattavaksi vain yksi asiakokonaisuus kerrallaan. Lisäksi viestiä pyrittiin yksinkertaistamaan välttämällä murresanoja ja muita vastaavia omalle puhetyylille ominaisia piirteitä. Etenkin huumorin käyttöä pidettiin liian riskialttiina ja epäsopivana työkaluna tulkattuihin palvelutilanteisiin. Aineistosta on havaittavissa, että kriisipäivystäjät pitivät oman viestintänsä mukauttamista tulkattuun palvelutilanteeseen tärkeänä viestinnän sujuvoittamisen kannalta, mutta samalla se tuntui toisille päivystäjille vaikeammalta toteuttaa käytännössä kuin toisille. Tähän näyttäisi vaikuttavan kriisipäivystäjien aiempi harjaantuneisuus tulkkauspalveluiden käytöstä.

Kaikki kriisipäivystäjät kiinnittivät huomiota tulkatuissa palvelutilanteissa myös tulkkauksen viestintään tuomaan viiveeseen, joka pääosin koettiin vuorovaikutusta etäännyttävänä tekijänä. Yleisesti vuorovaikutuksen kannalta etäännyttäväksi koettiin se, ettei kriisipäivystäjillä ole mahdollista tulkatussa keskustelussa reagoida soittajan puheeseen välittömästi, vaan he joutuvat odottamaan tulkkauksen ajan ja reagoimaan vasta sitten. Tavanomaisissa palvelutilanteissa kriisipäivystäjät ilmaisevat soittajalle läsnäoloa ja kuuntelua reagoimalla välittömästi kuulemaansa viestiin niin sanotuilla aktiivisen kuuntelun äännähdyksillä tai kommenteilla. Tulkatussa tilanteessa vastaava reagointi ei ole mahdollista, sillä päivystäjä ei voi tietää, milloin ja miten hänen olisi luontevaa reagoida. Lisäksi suoraan soittajan puheeseen

reagointi voisi häiritä tulkin työskentelyä. Etenkin kriisipäivystäjät, joilla ei ollut kattavaa kokemusta tulkkipalveluiden käytöstä, kokivat viiveen ongelmallisena.

Viiveen koettiin myös heikentävän palvelutilanteen intensiteettiä, minkä vuoksi heidän oli vaikeampi pysyä läsnä palvelutilanteessa ja seurata keskustelua. He kuvasivat vaikeuksia puheenvuorojen vaihtelun hahmottamisessa ja ylipäätään tulkatun palvelutilanteen keskustelun etenemisessä. Vaikeaa oli muun muassa pitää mielessä keskustelun sisältöä ja muistaa, mitä asioita olikaan ajatellut selvittävänsä soittajan tilanteesta. Kokeneemmat tulkkauspalveluiden käyttäjät pystyivät kuitenkin kääntämään viiveen edukseen. Heille viive mahdollisti lisäaikaa miettiä ja pohtia soittajan tilannetta tarkemmin. He myös tekivät aktiivisemmin muistiinpanoja tulkatuissa palvelutilanteessa ja kirjoittivat muistiin niitä asioita, jotka arvioivat tärkeiksi selvittää soittajan tilanteen kannalta. He myös pystyivät seuraamaan keskustelun etenemistä ja puheenvuorojen vaihtumista hieman helpommin.

Kriisipäivystäjillä vaikutti olevan myös yhteinen näkemys omasta roolista palvelutilanteen johtavana osapuolena. Sen sijaan kokemukset tässä johtamistehtävässä onnistumisesta vaihtelivat. Jälleen kerran kriisipäivystäjän kokeneisuudella näytti olevan vaikutusta asiaan, sillä etenkin kokemattomalle tulkkauspalvelun käyttäjälle tehtävä oli haasteellinen ja hän havaitsi johtavan roolin herkästi lipuvan tulkille.

Aineistosta nousee voimakkaasti esiin äidinkielen merkitys niin asiakkaan kuin kriisipäivystäjänkin näkökulmasta. Päivystäjät pitivät ehdottoman myönteisenä asiana, että tulkkauspalvelut mahdollistavat vaikeista teemoista puhumisen asiakkaan omalla äidinkielellä. He myös kokivat itse helpommaksi selittää monitahoisia asioita soittajalle omalla äidinkielellä ja kokivat näin myös pystyvänsä palvelemaan asiakasta kattavammin kuin puhuessaan itse vierasta kieltä. Äidinkielen edut nousivat esille päivystäjien verratessa tulkattua palvelutilannetta sellaisiin palvelutilanteisiin, joissa soittajan äidinkieli oli jokin muu kuin suomi, ja keskusteluissa käytetty kieli oli joko englanti tai ruotsi.

Edellä mainitut viestintää ja vuorovaikutusta käsittelevät teemat ovat tekijöitä, jotka vaikuttavat luonnollisetsi myös luottamukseen ja luottamuksellisen ilmapiirin luomiseen. Aineiston pohjalta yhden osakokonaisuuden luottamuksessa muodostavat kuitenkin tulkin rooli luottamuksen luojana, kulttuuriset tekijät ja viranomaiskriittisyys sekä palvelun valtakunnallisuus ja anonyymiys. Kriisipäivystäjien kokemusten mukaan tulkki pystyy omassa viestinnässään edesauttamaan luottamuksen syntymistä äänensävyllä ja intonaatiolla sekä aidolla läsnäololla, jotka parhaimmillaan luovat puheluun turvallisen ja vapautuneen ilmapiirin.

Kriisipäivystäjät pitivät tärkeänä tulkkauksen sävyä. Kommenteissa toivottiin muun muassa sitä, ettei tulkkaus kuulostaisi ulkokohtaiselta ja mainittiin, että neutraalissakin tulkkauksessa voi olla lämpöä. Kriisipäivystäjät pohtivat myös kulttuuristen tekijöiden voivan vaikuttaa vahvasti siihen, millainen soittajien luottamus lähtökohtaisesti on esimerkiksi viranomaisia kohtaan tai miten ylipäätään lähisuhdeväkivaltaan teemana suhtaudutaan. Tällöin tulkki voi joko edesauttaa tai vaikeuttaa luottamuksen syntymisessä. Kriisipäivystäjillä oli melko lailla yhtäläinen näkemys siitä, että varsinkin tulkatuissa palvelutilanteissa palvelun valtakunnallisuus ja anonyymiys vahvistavat luottamusta. Valtakunnallisuus pienentää riskiä siitä, että tulkki olisi soittajan henkilökohtainen tuttava, mikä taas paikallisissa palveluissa saattaa jossain määrin olla ongelma.

Kriisipäivystäjät itse kokivat pääsääntöisesti luottavansa Nollalinjalla käytettävän tulkkauspalvelu Túlkan tulkkeihin. Etenkin kokeneemmat tulkkipalveluiden käyttäjät eivät kokeneet tulkin läsnäolon palvelutilanteessa vaikuttavan omaan työskentelyyn sisällöllisesti. Sen sijaan yksi kriisipäivystäjistä, jolla kokemusta ei juurikaan tulkkien kanssa työskentelystä ollut, koki, että hänellä on vaikeuksia luottaa tulkkiin. Hän mainitsi, että luottamusta merkittävästi heikentää, jos hän huomaa, ettei tulkki tulkkaa hänelle kaikkea tai vastaavasti tulkkaa soittajalle todella pitkästi. Hän myös mainitsi tulkin tarkentavien kysymysten palvelutilanteessa vahvistavan hänen omaa luottamustaan tulkkiin ja heijastuvan myönteisesti vuorovaikutukseen.

5 PÄÄTELMÄT

Tutkimukseni tarkoitus oli selvittää, minkälaisia kokemuksia Nollalinjan kriisipäivystäjillä on puhelintulkkauksesta heidän työssään, eli auttavassa puhelimessa tehtävässä väkivaltatyössä, ja selvittää, miten heidän kokemuksensa mukaan puhelintulkkaus työkaluna heidän työhönsä soveltuu. Tutkimuksessa tarkasteltiin, miten puhelintulkkaus kriisipäivystäjien kokemusten mukaan vaikuttaa palvelutilanteeseen. Tutkimuksen tavoitteena oli nostaa esiin puhelintulkkauksen hyötyjä, haasteita ja kehitystarpeita suhteessa Nollalinjalla puhelimessa tehtävään väkivaltatyöhön huomioiden työn erityispiirteet sekä ilman kuvayhteyttä pikatulkkauksena tehtävän puhelintulkkauksen piirteet, ja näiden pohjalta esittää keinoja sujuvoittaa puhelintulkattuja palvelutilanteita kriisipäivystäjien näkökulmasta.

Analyysin perusteella aineistosta nousi selkeitä teemoja, joihin kriisipäivystäjät havaitsivat tulkkauksen vaikuttavan. Vaikutuksia havaittiin etenkin teemoissa *puheluiden rakenne ja sisältö, viestintä ja vuorovaikutus* sekä *luottamus.* Osa havaituista muutoksista johtui kriisipäivystäjien tietoisesta pyrkimyksestä muokata omaa viestintäänsä tulkattuun palvelutilanteeseen sopivaksi. Esimerkiksi viestiä tiivistettiin kompakteihin asiakokonaisuuksiin ja yksinkertaistettiin karsimalla omalle puhetyylille ominaisia piirteitä. Osa muutoksista johtui puolestaan suoraan tulkkauksesta.

Analyysistä on havaittavissa, että tulkatuissa palvelutilanteissa väkivaltatyön keskiössä on korostuneesti tiedonanto ja palveluohjaus, eli ne ovat siten asiakeskeisyydessään rajatumpia kuin perinteisten palvelutilanteiden keskustelut. Palvelutilanteissa havaittiin, että tulkkauksen tuoma viive ja hitaus vaikuttivat eri tavoin niin itse palvelutilanteeseen kuin kriisipäivystäjien työskentelyynkin. Luottamukseen vaikuttavia havaintoja ja siihen liittyvää pohdintaa nousi haastatteluaineistosta esiin monipuolisesti, ja analyysin pohjalta on myös osoitettavissa niin haasteita kuin toiveitakin nimenomaan tulkin rooliin liittyen. Lisäksi puhelintulkatuissa palvelutilanteissa havaittiin erilaisuuksia erityisesti puhelun aloituksessa ja lopetuksessa, joista analyysin pohjalta voidaan myös tehdä johtopäätöksiä palvelun ongelmista ja kehitystarpeista.

Mielestäni tutkimus onkin siinä mielessä onnistunut, että sen analyysin pohjalta pystytään nostamaan esiin tutkimuksen tavoitteeksi asetettuja puhelintulkkauksen hyötyjä, haasteita ja kehitystarpeita Nollalinjalla tehtävässä väkivaltatyössä. Ehdottoman huomion arvoista on se, että vaikka tulkatuissa palvelutilanteissa havaittiin tapahtuvan monenlaisia muutoksia, useilla yllä jo eritellyillä osa-alueilla verrattuna tavallisiin palvelutilanteisiin, näiden muutosten ei kuitenkaan koettu merkittävästi heikentävän palvelutilanteen laatua. Suurinta osaa tulkatuista

palvelutilanteista pidettiin silti onnistuneina vaikka ne sisälsivätkin haasteita. Kriisipäivystäjät olivatkin yhtä mieltä siitä, että puhelintulkkaus on erinomainen lisä palveluun ja pääosin sen katsottiin soveltuvan hyvin Nollalinjalla tehtävään väkivaltatyöhön.

Ennakko oletukseni mukaisesti, ehdottomana hyötynä Nollalinjan kriisipäivystäjät pitivät palvelun mahdollistamaa parempaa saavutettavuutta. Vaikka tulkattujen puheluiden painopiste oli lähinnä pintapuolisempaa palveluohjausta ja tiedonantoa syvällisemmän tunnetyöskentelyn sijaan, pidettiin silti äärimmäisen tärkeänä, että tämä palvelu pystytään tulkin välityksellä tarjoamaan. Kuten Perez ja Wilson (2006) ovat todenneet, puhelintulkkaus soveltuu hyvin tiedon antamiseen ja ajatusten vaihtamiseen. Kriisipäivystäjät toivovatkin, että kielivalikoima tulisi vielä laajenemaan, jotta palvelun saavutettavuus paranisi entisestään. Lisäksi, kuten ennakkoon odotin, suurena tulkkipalvelun hyötynä kriisipäivystäjät pitivät sitä, että palvelu mahdollistaa oman äidinkielen käytön. Tätä kriisipäivystäjät pitivät tärkeänä sekä työntekijän että asiakkaan näkökulmasta.

Analyysin pohjalta on havaittavissa, että tulkattujen tilanteiden haasteet on koettu hyvin erilaisina riippuen kriisipäivystäjän kokeneisuudesta tulkkipalveluiden käyttäjänä, jonka vuoksi niistä on hieman hankalaa muodostaa yleistettävää tulosta. Kokemuksen esiintuominen on tärkeää sillä, tulkkauspalveluiden asiakkaiden pätevyyden on havaittu myös suoraan vaikuttavan puhelintulkkauksen laatuun (Kelly 2008a). Näin ollen yhtenä keinona parantaa tulkattujen palvelutilanteiden laatua Nollalinjalla, on huolehtia kriisipäivystäjien riittävästä ja säännöllisestä perehdytyksestä sekä terävöittää kriisipäivystäjien käsitystä sekä omasta että tulkin roolista tilanteessa. Tulkatussa palvelutilanteessa palvelun sujuvuuteen vaikuttaa sekä tulkin ammatillisuus että myös kriisipäivystäjän osaaminen mukauttaa oma ammatillisuutensa puhelintulkkaustilanteeseen. Kriisipäivystäjien omaa roolia koskien voidaan kuitenkin todeta, että tulkkipalveluiden käyttö vaatii perehdyttämisen lisäksi myös harjoittelua ja että tulkatuissa palvelutilanteissa toimiminen, viestinnän seuraaminen ja viestintätilanteen hallinta ovat pitkälti opittavissa olevia taitoja, jotka kehittyvät sitä mukaa kun kokemus karttuu. Nollalinjan kriisipäivystäjät ovatkin hyvin tietoisia siitä, että voivat itse oppia ja kehittyä monin eri tavoin puhelintulkkauspalveluiden käyttäjinä.

Analyysin pohjalta tulkin roolista voidaan todeta, että Nollalinjan kriisipäivystäjät ovat pääsääntöisesti tyytyväisiä Túlka-palvelun tulkkeihin ja heidän ammattitaitoonsa sekä ammatillisuuteensa. Huomion arvoista yleisellä tasolla on kuitenkin se, että väkivaltatyön erityispiirteiden ja sen arkaluontoisuuden vuoksi kriisipäivystäjät toivovat tulkeilta palvelutilanteissa aitoa läsnäoloa ja sitä, että he tulkkeessaan välittäisivät sanallisen viestin ja

rekisterin lisäksi myös tunnetta hyödyntämällä viestinnän non-verbaalisia elementtejä kuten äänensävyä, puheen rytmiä ja muita mahdollisia nyansseja, joilla pyritään luomaan luottamusta, kiireettömyyttä ja turvallista ilmapiiriä palvelutilanteeseen. Kriisipäivystäjien toiveet ovat hyvin perusteltuja, sillä tutkimustenkin mukaan tunteet tai niiden puuttuminen asioimistulkin työskentelyssä ovat tärkeässä roolissa, kun luodaan luottamuksellista ilmapiiriä tulkatuissa viestintätilanteissa (Edwards ym. 2005; Edwards ym. 2006; Rosenberg ym. 2008). Tunteet kriisikeskustelun tulkkauksessa on senkin vuoksi tärkeä nostaa esille sillä, Viljanmaa (2018) toteaa artikkelissaan, kuinka paljolti jää yksittäisen tulkin ratkaistavaksi, välittääkö hän tunteita tulkkeessaan vai ei tai jos, niin missä määrin. Aiheesta on siis todettu olevan tulkeilla vaihtelevia näkemyksiä nimenomaan siitä, mitä asiointitulkin rooli edellyttää tunteiden osalta. Kuitenkin juuri puhelintulkkauksessa tunteiden välittämisen tärkeys korostuu visuaalisen moodin puuttuessa.

Kaiken kaikkiaan palvelun tekniseen toteutukseen oltiin melko tyytyväisiä. Tulkki saadaan nopeasti ja järjestelmää on helppo käyttää. Tutkimuksen tuloksissa yllättävää onkin se, ettei tekninen toteutus tai puheluiden huono kuuluvuus, niiden kaikuminen tai pätkivyys noussut aineiston pohjalta esiin ongelmallisena. Kuitenkin Jakin ja Moltchanovan (2016) pro gradu - tutkielmassa, jossa haastateltiin sekä puhelintulkkeja että puhelintulkkipalveluiden käyttäjiä, puhelintulkkauksen suurimmaksi ongelmaksi analyysin perusteella oli noussut nimenomaan huono kuuluvuus ja pätkivät linjat. Se, että tässä tutkimuksessa kyseinen ongelma ei noussut esiin saattaa johtua siitä, että muutamassa vuodessa laitteisto on jo kehittynyt paremmaksi ja laadukkaamman laitteiston käyttö on yleistynyt. Jakin ja Moltchanovan (2016) tutkimuksessa haastateltiin myös laajemmin erilaisissa palveluissa työskenteleviä, joiden käytössä oleva laitteisto oli myös vaihtelevaa.

Sen sijaan varsinaisena ongelmana ja kehitystarpeena analyysin mukaan tutkimuksesta nousi esille ongelmat tulkkipuheluiden aloituksessa. Ongelmat korostuivat varsinkin tilanteissa, joissa kriisipäivystäjällä ja asiakkaalla ei ollut lainkaan yhteistä kieltä. Tällaisessa tilanteessa on hankalaa saada selville, minkä kielen tulkkia tarvitaan ja tarkistaa, onko tulkin sukupuolella soittajan kannalta väliä. Kriisipäivystäjät jakoivat saman kokemuksen siitä, että toisinaan on erittäin vaikeaa saada soittaja ymmärtämään, että hänet asetetaan hetkeksi pitoon, jotta voidaan soittaa tulkille ja yhdistää hänet sen jälkeen takaisin samalle linjalle. Soittajat eivät aina siis ymmärtäneet, että heidän tulisi odottaa sulkematta puhelinta tai puhelu katkesi jostakin muusta syystä juuri tuolla hetkellä. Analyysin mukaan ongelma on varsin laaja, sillä useat puhelut,

joissa tulkkia on yritetty yhdistää linjoille, ovat päättyneet ennen kuin ne ovat varsinaisesti edes alkaneet, yhteyden katkettua.

On hankala arvioida mistä tämä ongelma tarkalleen ottaen johtuu, sillä tämä tutkimus keskittyy ainoastaan kriisipäivystäjien kokemuksiin. Ehkäpä sellainen puhelintulkkausta koskeva tutkimus, joka keskittyisi nimenomaan maahanmuuttajataustaisten henkilöiden kokemuksiin voisi tuoda selvyyttä kyseisen ongelman juurisyihin. Voi olla, että kaikille soittajille puhelintulkkaus ei ole ennestään tuttua, tai soittaja on käyttänyt ennalta tilattuja puhelintulkkauspalveluita. Voi myös olla, että soittaja ajattelee Nollalinjalta soitettavan hänelle takaisin kun tulkki on saatu linjoille. Nollalinjan verkkosivuilla on selkeät ohjeet kaikilla tulkatuilla kielillä, jossa ohjeistetaan muun muassa toistamaan haluttu kieli muutamaan kertaan ja tämän jälkeen odottamaan niin kauan kunnes päivystäjä on soittanut tulkille ja yhdistänyt tämän linjalle. Ohjeistuksessa mainitaan myös, että odotusaika on soittajalle korkeintaan kymmenen minuuttia. Samanlaista ohjeistusta ei kuitenkaan verkkosivuilla ole suomeksi, englanniksi tai ruotsiksi, koska kyseisillä kielillä palvellaan Nollalinjalla ilman tulkkia. Jos siis soittaja saa tiedon Nollalinjan palvelusta jostakin muusta lähteestä kuin Nollalinjan verkkosivuilta, hän ei välttämättä saa kattavaa ohjeistusta, miten Nollalinjalle soitettaessa tulisi toimia. Vaikka tilastojen mukaan vuosina 2017–2019 internet oli keskeisin tietolähde Nollalinjasta, ovat Nollalinjalle soittavat henkilöt saaneet tiedon palvelusta myös esimerkiksi huolestuneen läheisen tai jonkun toisen palvelun, kuten esimerkiksi terveydenhuollon, poliisin tai muun kautta (Hietamäki ym. 2020, 76). Tilastot ovat ajalta ennen tulkkauspalvelun alkamista Nollalinjalla, joten tuoretta tilastotietoa siitä, mitä kautta maahanmuuttajataustaiset tulkkipalvelua käyttävät ovat saaneet tiedon Nollalinjasta ei ole vielä saatavilla. Ajattelen kuitenkin, että ohjeistusta Nollalinjan verkkosivuilla tulkkauspalveluiden käytöstä voisi lisätä ainakin suomen kielellä.

Myös kriisipäivystäjät esittivät erilaisia vaihtoehtoja tulkattujen palvelutilanteiden aloituksissa ilmenneisiin haasteisiin. Pohdittiin muun muassa, pitäisikö päivystäjien itse opetella tulkatuilla kielillä sanomaan ”odota” tai olisiko mahdollista, että valitulla kielellä kuuluisi soittajalle automaattisesti jokin nauhoite, joka ohjeistaa odottamaan sulkematta puhelinta. Jääkin pohdittavaksi millä tavoin esille nousseen ongelmakohdan saisi korjattua niin että tulkattujen palvelutilanteiden aloitukset saataisiin sujumaan paremmin. Onko ongelma mahdollista korjata teknisesti, tai lisäämällä ja levittämällä ohjeistusta myös suomeksi, jotta muiden tahojen kautta pelkän numeron lisäksi välittyisi soittajalle myös ohjeet.

Tutkimusmenetelmänä laadullinen haastattelututkimus osoittautui hyväksi, sillä onnistuin hankkimaan mielestäni monipuolisen haastatteluaineiston kriisipäivystäjien kokemuksista. Jälkikäteen tarkasteltuna kuitenkin puolistrukturoitu laadullinen haastattelu, eli tietyistä teemoista oli avoimet kysymykset, joista sitten ennemminkin keskusteltiin, johti siihen, että kukin haastattelutilanne oli omanlaisensa. Tämä oli tarkoituskin, mutta johti siihen, etten kysynyt kaikilta haastateltavilta johdonmukaisesti samoja asioita jatkokysymysten ja tarkentavien kysymysten osalta. Esimerkiksi selkeän viestinnän kannalta teoriaosiossa on kiinnitetty huomiota paljolti oikean persoonapronominin käyttöön puhelintulkkaustilanteessa. Valitettavasti en tässä tutkimuksessa huomannut johdonmukaisesti kysyä kaikilta aiheesta. Esitin kysymyksen vain satunnaisesti ja silloinkin koskien lähinnä havaintoja siitä, mitä persoonapronomini muotoa tulkit ovat puhuessaan käyttäneet. Vaikka haastattelupuheesta oli poimittavissa häiritsevänä pidetyn kolmannen persoonan käyttöä, ”sano sille, että nyt rauhotut”, niin jää silti tämän tutkimuksen puitteissa epäselväksi, miten selkeää kriisipäivystäjille on ensimmäisen persoonan käyttö puhelintulkkaustilanteissa. Tältä osin tutkimusta olisi voinut vielä tarkentaa. Haastattelupuheesta jää kuitenkin sellainen tunne, että välttämättä ei muisteta aina puhua suoraan soittajalle, vaan puhutaan ennemminkin tulkille. Saatoin myös esittää osan jatkokysymyksistä johdattelevasti, koska jatkokysymysten asettelua ei ollut ennalta mietitty. Puolistrukturoitu haastattelu oli siinäkin mielessä haasteellinen, että objektiivisen haastattelijan rooli hämärtyi herkästi, koska haastateltavat olivat minulle ennestään tuttuja, oli ehkäpä liiankin helppo heittäytyä tuttavalliseen keskusteluun. Ajattelen, että haastattelulomakkeen olisi voinut ennalta miettiä tarkemmin, laatia avoimet kysymykset huolellisesti ja lähettää kysymykset haastateltaville etukäteen.

Itse aineiston analysointi oli haastavaa, vaikka Atlas.ti-ohjelma toi aineiston käsittelyyn selkeyttä verrattuna aloittamaani aineiston käsittelyyn Excelissä. Näkökulmia aineiston jaotteluun ja koodaamiseen olisi ollut useita. Aloitinkin useaan otteeseen aineiston käsittelyn kokonaan alusta, sillä koin vaikeaksi ryhmitellä ja koodata aineistoa järkevästi. Ryhmittely oli hankalaa teemojen lomittuessa keskenään, kuten esimerkiksi *viestintä* ja *vuorovaikutus* lomittuivat teeman *luottamus* kanssa. Lopulta oli pakko tehdä ratkaisuja sen perusteella, miten analyysi voitaisiin loogisimmin esittää. Analysoinnin vaikeudesta huolimatta olen kuitenkin pääasiassa tyytyväinen saamiini tuloksiin, sillä pystyin saamaan aineistosta tutkimusongelman kannalta olennaiset aiheet esille.

Teorian ja haastatteluaineistosta nousseiden havaintojen välillä oli osoitettavissa selkeitä yhtymäkohtia. Näin ollen teoria myös tuki osin niitä johtopäätöksiä ja tuloksia, joita

tutkimukseni tuotti. Tutkimus toi esille non-verbaalisen viestinnän paralingvististen keinojen merkityksellisyyttä puhelintulkkauksessa etenkin koskien kriisikeskusteluja, joissa luottamuksellisen ja turvallisen ilmapiirin merkitys on työskentelyn onnistumisen kannalta suuri. Vaikka tutkimus rajoittui koskemaan vain Nollalinjan kriisipäivystäjien kokemuksia puhelintulkkauksesta, voi tuloksia ja huomioita hyödyntää myös muissa samankaltaisissa palveluissa, kuten esimerkiksi Rikosuhripäivystyksen auttavassa puhelimessa.

Käytännössä tämä tutkimus tuottaa lisätietoa Nollalinjan työryhmälle puhelintulkkauksesta ja siinä esiintyvistä haasteista. Tiedon avulla Nollalinjan työryhmä pystyy kiinnittämään tarkemmin huomiota ennen kaikkea omaan rooliinsa tulkkauspalveluiden käyttäjänä, joka auttaa mahdollisesti sujuvoittamaan omaa työskentelyä tulkatussa palvelutilanteessa. Lisäksi tiedon pohjalta voidaan tehdä pieniä konkreettisia muutoksia, kuten tarkastella markkinointia ja tiedonantoa puhelintulkkaus käytännöistä Nollalinjan soittajille. On myös tärkeää ymmärtää, että ilman ennakkovarausta tulevat pikatulkkaustilanteet tulevat Nollalinjan työntekijälle aina odottamatta, ja ainakin toistaiseksi tulkkauspalvelua on tarvittu Nollalinjalla vain harvakseltaan. Tämän vuoksi työntekijälle, jolle tulkkauspalveluiden käyttö on vieraampaa, voi olla hankalaa orientoitua uuteen palvelutilanteeseen, varsinkin jos puhelintulkkaukseen liittyvä ohjeistus ei ole tuoreessa muistissa. Itse tilanteessa ei Túlkan asiakkailleen jakamaa kolmen sivun ohjeistusta ehdi lukea läpi, joten katsoin tarpeelliseksi laatia Nollalinjan työntekijöille myös tiiviin puhelintulkkauksen muistilistan (Liite 2), jonka ehtii muutamassa sekunnissa silmäillä läpi. Tarkoituksena on auttaa kriisipäivystäjää nopeammin orientoitumaan puhelintulkkaustilanteeseen.

Käytännössä toivon tutkimuksen herättävän Nollalinjan työryhmässä tietoisuutta puhelintulkkaukseen vaikuttavista tekijöistä ja innostavan työryhmää pyrkimykseen sujuvoittaa ja kehittää puhelintulkattuja palvelutilanteita. Ajattelen, että puhelintulkkausalan kehittämiseen tarvitaan myös aktiivista otetta asiakkaalta, ja toivonkin Nollalinjan työntekijöiden antavan entistä herkemmin palautetta Túlkalle tulkatuista palvelutilanteista. Yhteinen ymmärrys rooleista ja säännöistä on avainasemassa onnistuneessa palvelutilanteessa.

Lisäksi tutkimuksen tuottama tieto voi kiinnostaa myös tulkkauspalveluiden tarjoajia, jotka voivat parhaimmassa tapauksessa hyödyntää tämän tutkimuksen tuloksia oman palvelunsa kehittämiseen. Kyseinen tutkimus on hyvin pienimuotoinen ja rajattu koskemaan vain Nollalinjan kriisipäivystäjien kokemuksia puhelintulkkauksesta. Ajattelen, että tutkimusta olisi mielekästä laajentaa myös muihin kriisityön palveluihin ja pyrkiä määrittelemään erilliset tulkkausstandardit koskien kriisikeskustelutulkkausta puhelimitse. Ajattelen, että olisi tärkeää

tutkia enemmän myös maahanmuuttajataustaisten kokemuksia ilman ennakkovarausta tehtävästä puhelintulkkauksesta, eli salamatulkkauksesta vastaavan tyyppisistä kriisikeskustelupalveluista.

LÄHTEET

Baraldi, Claudio & Laura Gavioli 2007. Dialogue interpreting as intercultural mediation: As analysis in health care multicultural settings. Teoksessa Marion Grein & Edda Weigand (toim.), *Dialogue and Culture*. Amsterdam: Benjamins.

Bildjuschkin, Katariina, Helena Ewalds, Johanna Hietamäki, Hanna Kettunen, Tanja Koivula, Jukka Mäkelä, Suvi Nipula, Martta October, Joonas Peltola & Reetta Siukola 2020. *Väkivaltakäsitteiden sanasto*. Työpaperi 1/2020. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Bulut, Alev & Turgay Kurultay 2001. Interpreters-in-aid at disasters. *The Translator* 7:2, 249–263.

Cheng, Qianya 2015. *Examining the challenges for telephone interpreters in New Zealand.* Auckland University of Technology, Master´s thesis. http://hdl.handle.net/10292/9250.

Diak 2022. Tulkki (AMK), Asioimistulkkaus. https://www.diak.fi/hakeminen/koulutukset/amk/tulkki-asioimistulkkaus/ (14.4.2022)

Doğan, Aymil 2016. Anybody down there? Emergency and disaster interpreting in Turkey. Teoksessa Federico M. Federici (toim.), *Mediating Emergencies and Conflicts.* Lontoo: Palgrave Macmillan UK, 59–83.

Edwards, Rosalind, Bogusia Temple & Claire Alexander 2005. Users´ experiences of interpreters: The critical role of trust. *Interpreting* 7:1, 77–95.

Edwards, Rosalind, Claire Alexander & Bogusia Temple 2006. *Interpreting trust: Abstract and personal trust for people who need interpreters to access services*. Sociological Research Online. https://www.researchgate.net/publication/24131939_Interpreting_Trust_Abstract_and_Personal_Trust_for_People_Who_Need_Interpreters_to_Access_Services

Gerver, David 1971. *Simultaneous and Consecutive Interpretation and Human Information Processing*. London: Social Science Research Council Research Report.

Grönfors, Martti 2011. *Laadullisen tutkimuksen kenttätyömenetelmät*. (toim.) Hanna Vilkka. Hämeenlinna: Sofia-Sosiologia-Filosofiapu Vilkka. http://vilkka.fi/books/Laadullisen_tutkimuksen.pdf

Günther, Kirsi, Kirsi Hasanen & Kirsi Juhila. Johdanto: Analyysi ja tulkinta. Teoksessa Jaana Vuori (toim.), *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja.* Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/analyysi-ja-tulkinta/ (10.3.2021)

Hale, Sandra 2007. *Community interpreting*. London: Palgrave Macmillan UK

Harvey, Michael A. 2003. Shielding yourself from the perils of empathy: The case of sign language interpreters. *Journal of Deaf Studies and Deaf Education* 8, 207–213.

Hietamäki, Johanna & Tuuli Paukkunen 2021. Lähisuhdeväkivaltaa kokeneiden auttavat puhelimet: kartoittava kirjallisuuskatsaus. *Yhteiskuntapolitiikka* 3, 334–343. https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2021060936047.

Hietamäki, Johanna, Saana Kaipainen, Terhi Seppälä & Helena Ewalds 2020. *Nollalinjan puhelinpalvelu auttaa lähisuhdeväkivaltaa kokevia. Tulokset, arviointi ja suositukset.*

Raportti 10/2020. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-545-2

Hirsjärvi, Sirkka & Helena Hurme 2009. *Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Gaudeamus

Hyvärinen, Matti, Eero Suoninen & Jaana Vuori. Haastattelut. Teoksessa Jaana Vuori (toim.), *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja.* Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-aineistot/haastattelut/ (2.3.2021)

Isolahti, Nina 2014. *Tulkkauksen tarkkuus rikosoikeudenkäynnissä – saavuttamaton ihanne*. Tampereen yliopisto, väitöskirja. https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9329-4.

Isolahti, Nina 2015. Asioimistulkkaus eilen ja nyt. Teoksessa Sirkku Aaltonen, Kristiina Abdallah & Nestori Siponkoski (toim.), *Käännetyt maailmat. Johdatus käännösviestintään.* Helsinki: Gaudeamus. 197–208

Isolahti, Nina 2016. Kadonneen visuaalisen moodin vaikutusta tutkimassa. Teoksessa Eliisa Pitkäsalo & Nina Isolahti (toim.), *Kääntäminen, tulkkaus ja multimodaalisuus. Menetelmiä monimuotoisten viestien tutkimiseen.* Tampere: Tampereen yliopisto, 75–89. http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-0113-2.

Istanbulin sopimus. SopS 53/2015. Euroopan neuvoston yleissopimus naisiin kohdistuvan väkivallan ja perheväkivallan ehkäisemisestä ja torjumisesta. Yleiset velvoitteet. Finlex. https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/2015/20150053#idm45237817197424 (21.2.2022)

Jak, Kristina & Daria Moltchanova 2016. *Tulkkausta langan päässä: tulkkien ja tulkkauspalveluiden käyttäjien kokemuksia puhelintulkkauksesta*. Tampereen yliopisto, pro gradu -tutkielma. http://urn.fi/URN:NBN:fi:uta-201611042506.

Jokinen, Arja. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat. Teoksessa Jaana Vuori (toim.), *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja.* Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/mita-on-laadullinen-tutkimus/laadullisen-tutkimuksen-nakokulmat/ (2.3.2021)

Juhila, Kirsi 2021a. Koodaaminen. Teoksessa Jaana Vuori (toim.), *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja.* Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/koodaaminen/ (18.3.2021)

Juhila, Kirsi 2021b. Teemoittelu. Teoksessa Jaana Vuori (toim.), *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja.* Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/teemoittelu/ (18.3.2021)

Jäppinen, Maija 2015. *Väkivaltatyön käytännöt, sukupuoli ja toimijuus. Etnografinen tutkimus lähisuhdeväkivaltaa kokeneiden naisten auttamistyöstä Venäjällä*. Helsingin yliopisto, väitöskirja. http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-10-9146-9.

Kallio, Aku. Litterointi. Teoksessa Jaana Vuori (toim.), *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja.* Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-prosessi/litterointi/ (1.3.2021)

Karinen, Risto, Tuomas Luukkonen, Laura Jauhola & Simo Määttä 2020. *Selvitys asioimistulkkauksen nykytilasta 2020.* Työ- ja elinkeinoministeriö.

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162434/TEM_2020_45.pdf (12.11.2020)

Kelly, Nataly 2008a. *A Medical Interpreter´s Guide to Telephone Interpreting.* International Medical Interpreters Association. *https://www.imiaweb.org/uploads/pages/380.pdf.*

Kelly, Nataly 2008b. *Telephone Interpreting. A Comprehensive Guide to the Profession.* Bloomington: Trafford Publishing.

Keskinen, Suvi 2005. *Perheammattilaiset ja väkivaltatyön ristiriidat. Sukupuoli, valta ja kielelliset käytännöt*. Tampere University Press. https://urn.fi/urn:isbn:951-44-6281-5

Kieliasiantuntijat 2022. Koulutus. https://kieliasiantuntijat.fi/fi/kieliasiantuntija-tyossa/koulutus/ (4.9.2022)

Krug, Dahlberg, Zwi Mercy & Lozano (toim.) 2005. *Väkivalta ja terveys maailmassa – WHO:n raportti.* Helsinki: Lääkärien sosiaalinen vastuu ry, Terveyden edistämisen keskus ry.

Kyllönen-Saarnio, Eija & Reet Nurmi 2005. *Maahanmuuttaja naiset ja väkivalta.* Opas sosiaali- ja terveysalan auttamistyöhön. Sosiaali- ja terveysministeriö. https://stm.fi/documents/1271139/1359676/Maahanmuuttajanaiset_ja_vakivalta_fi.pdf (10.5.2021)

Lee, Jieun 2007. Telephone interpreting seen from the interpreters' perspective. *Interpreting: International Journal of Research and Practice in Interpreting* 9:2, 231–252. https://doi.org/10.1075/intp.9.2.05lee.

Liu, Minhua 2008. How do experts interpret? Implications from research in interpreting studies and cognitive science. Teoksessa Gyde Hansen, Andrew Chesterman & Heidrun Gerzymisch-Arbogast (toim.), *Efforts and Models in Interpreting and Translation Research. A tribute to Daniel Gile*. Amsterdam/Philadelphia: Benjamins, 159–177.

Liu, Mng 2001. Re-victimization: An analysis of a hotline service for battered women in China. *Asian Journal of Women's Studies,* 7:2, 72–93.

Martin, Anne & Carmen Valero-Garcés 2008. Introduction. Teoksessa Carmen Valero-Garcés & Anne Martin (toim.), *Crossing Borders in Community Interpreting: Defenitions and Dilemmas.* Amsterdam: Benjamins, 1–7.

Matheson, Flora, Nihaya Daoud, Sarah Hamilton-Wright, Heidi Borenstein, Cheryl Pedersen & Patricia O'Campo 2015. Where did she go? The transformation of self-esteem, self-identity, and mental well-being among women who have experienced intimate partner violence. *Women's Health Issues* 25:5*,* 561–569.

Merlini, Raffaela & Mariadele Gatti 2015. Empathy in healthcare interpreting: Going beyond the notion of role. *The Interpreters Newsletter* 20*,* 139–160.

Miller, Kenneth E., Zoe L Martell, Linda Pazdirek, Melissa Caruth & Diana Lopez 2005. The role of interpreters in psychotherapy with refugees: An exploratory study. *American Journal of Orthopsychiatry* 75:1, 27–39.

Monetra 2018. Bliz Salamatulkkaus. http://monetratulkkipalvelu.fi/blitz-salamatulkkaus/

Mäkinen, Christine 2020. *Nollalinjan näkymättömät auttajat. Kriisipäivystäjän moniulotteinen työ näkyväksi.* Satakunnan ammattikorkeakoulu, Opinnäytetyö, ylempi AMK. https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2020052613708.

Määttä, Simo 2018. Empatia ja asenne lingua franca -tulkkauksessa. Teoksessa Kaisa Koskinen, Jaana Vuori & Anni-Kaisa Leminen (toim.), *Asioimistulkkaus. Monikielellisen yhteiskunnan arkea.* Tampere: Vastapaino, 97–120.

Nietola, Vuokko 2011. *Väkivaltatyö asiantuntijayhteistyönä.* Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja A tutkimuksia 30. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu. https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-139-7.

Nipuli, Suvi 2020. *Lähisuhdeväkivaltaan puuttumisen ja ehkäisyn prosessit – Lähisuhdeväkivaltatyön hyvät käytännöt rakenteisiin.* Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019:55. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4121-2

Nollalinja 2021. Muut kielet. https://www.nollalinja.fi/muut-kielet/ (24.5.21)

Nollalinja 2022. Etusivu. https://www.nollalinja.fi (20.3.2022)

Nuotio, Erika 2021. *"Turvallisuuden varmistaja ja tunteiden käsittelijä". Nollalinjan auttavan puhelimen työntekijöiden haastattelupuheessaan tuottamat työntekijäkategoriat.* Tampereen yliopisto, Pro gradu -tutkielma. https://urn.fi/URN:NBN:fi:tuni-202104284020.

Oviatt, Sharon & Philip R. Cohen 1992. Spoken language in interpreted telephone dialogues. *Computer Speech and Language* 6, 277–302.

Perez, Isabella A. & Christine W. L. Wilson 2006. *Translating, interpreting and communication support: A review of provision in public services in Scotland.* Edinburgh: Scottish Executive.

Piispa, Minna, Markku Heiskanen, Juha Kääriäinen & Reino Sirén 2006. *Naisiin kohdistunut väkivalta 2005*. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen julkaisuja 225. Yhdistyneiden Kansakuntien yhteydessä toimiva Euroopan Kriminaalipolitiikan Instituutti (HEUNI) Publication Series No. 51. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos.

Poijula, Soili 2019. Kriisi-interventiot. http://www.soilipoijula.fi/tietosivut/kriisi-interventiot/. (20.4.2022)

Poyatos, Fernando 1997. The reality of multichannel verbal–nonverbal communication in simultaneous and consecutive interpretation. – Fernando Poyatos (toim.), *Nonverbal Communication and Translation*: *New perspectives and challenges in literature, interpretation and the media.* Amsterdam/Philadelphia: Benjamins, 249–282.

Poyatos, Fernando 2002. *Nonverbal communication across disciplines. Culture, sensory interaction, speech, conversation.* Amsterdam/Philadelphia: Benjamins.

Probirskaja, Svetlana 2018. Kielellinen ensiapu arjessa ja kriiseissä. Teoksessa Kaisa Koskinen, Jaana Vuori & Anni-Kaisa Leminen (toim.), *Asioimistulkkaus. Monikielellisen yhteiskunnan arkea. Tampere*: Vastapaino, 197–218.

Rosenberg, Ellen, Robbyn Seller &Yvan Leanza 2008. Trough interpreters´ eyes: Comparing roles of professional and family interpreters. *Patient Education and Counseling 70*, 87–93.

Ruusuvuori, Johanna & Liisa Tiittula 2005. Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa Johanna ruusuvuori & Liisa Tiittula (toim.) Haastattelu. *Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus.* Tampere: Vastapaino, 19–46

Ruusuvuori, Johanna 2010. Litteroijan muistilista. Teoksessa Johanna Ruusuvuori & Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen (toim.), *Haastattelun analyysi*. Tampere: Vastapaino, 356–362.

SKTL 2013. Asioimistulkin ammattisäännöstö. https://www.sktl.fi/@Bin/316510/Asioimistulkin_ammattissäännöstö_ilman_kuuloliittoa.pdf (15.12.2020)

TAKK 2022. Asioimistulkkauksen ammattitutkinto. https://www.takk.fi/fi/koulutus/brochure/asioimistulkkauksen-ammattitutkinto (4.9.2022)

TENK = Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakkoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019. Helsinki: TENK. https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakkoarvioinnin_ohje_2019.pdf

THL 2020. Nollalinja ottaa tulkkauspalvelun käyttöön – jatkossa palvelua väkivaltaa kokeneille maahanmuuttajille tarjotaan kuudella kielellä. https://thl.fi/fi/-/nollalinja-ottaa-tulkkauspalvelun-kayttoon-jatkossa-palvelua-vakivaltaa-kokeneille-maahanmuuttajille-tarjotaan-kuudella-kielella (11.11.2021)

Tiittula, Liisa 2006. Voiko kirjoitettua puhetta ymmärtää? Puhe ja kirjoitus limittyvät kirjoitustulkkauksessa. – Anneli Pajunen & Hannu Tommola (toim.), XXXII Kielitieteen päivät Tampereella 19.-20.5.2005. Tampere studies in language, translation and culture. Series B 2 s. 170–187. Tampere: Tampere University Press.

Tilastokeskus 2020. Väestö. Väestö kielen mukaan 31.12. Päivitetty 25.3.2020. https://www.stat.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html#Väestö%20kielen%20mukaan%2031.12. (12.11.2020)

Tommola, Jorma 2006. Tulkkaus tutkimuskohteena. Teoksessa Jorma Tommola & Yves Gambier (toim.), *Kääntäminen ja tulkkaus – koulutusta ja tutkimusta*. Turku: University of Turku, Department of English Translation Studies, 173–193.

Tuomi, Jouni & Anneli Sarajärvi 2018. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi.* Helsinki: Tammi.

Viljanmaa, Anu 2018. Inhimillinen tekijä: tunteet asioimistulkin työssä. Teoksessa Kaisa Koskinen, Jaana Vuori & Anni-Kaisa Leminen (toim.), *Asioimistulkkaus. Monikielellisen yhteiskunnan arkea.* Tampere: Vastapaino, 121–156.

Vuori, Jaana. Laadullinen sisällönanalyysi. Teoksessa Jaana Vuori (toim.), *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja.* Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/laadullinen-sisallonanalyysi/ (15.2.2022)

Wadensjö, Cecilia 1998. *Interpreting as interaction*. London: Longman.

Wadensjö, Cecilia 1999. Telephone interpreting and the synchronization of talk in social interaction. *The Translator* 5:2, 247–264.

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.

Wang, Jihong 2018a. 'I only interpret the content and ask practical questions when necessary.' Interpreters' perceptions of their explicit coordination and personal pronoun choice in telephone interpreting. *Perspectives, Studies in Translation Theory and Practice* 29:4, 625–642. https://doi.org/10.1080/0907676X.2018.1549087

Wang, Jihong 2018b. It keeps me on my toes: Interpreters' perceptions of challenges in telephone interpreting and their coping strategies. *Target: International Journal of Translation Studies* 30:3, 430–462. https://doi.org/10.1075/target.17012.wan

Wang, Jihong 2018c. Telephone interpreting should be used only as a last resort: Interpreters' perceptions of the suitability, remuneration and quality of telephone interpreting. *Perspectives, Studies in Translatology* 26:1, 100–116. https://doi.org/10.1080/0907676X.2017.1321025

LIITTEET

Liite 1: Teemahaastattelun runko

Lähtökohtia

Mitä ajatuksia/tunteita heräsi kun kuulit, että Nollalinja ottaa käyttöön puhelintulkkauksen?

- tuttuus, vieraus
- aiemmat kokemukset
- tulkkauspalveluiden käyttökoulutus/perehdytys

Kuinka paljon arviolta olet käyttänyt puhelintulkkausta Nollalinjalla?

Millä tavalla puhelintulkattu palvelutilanne eroaa tavanomaisesta palvelutilanteesta?

- keskustelu syvyys, arkaluonteisuus, luottamuksellisuus tai teemat
- sujuvuus, vuorovaikutus, puheenvuorot, keskustelun ohjaus

Millaisia odotuksia sinulla on puhelintulkkauksesta/tulkilta palvelutilanteessa?

- laatu (tekninen ja ammatillinen)
- neutraalius
- viestin välittämisen tarkkuus, äänensävy, kovuus, empatia

Mikä mielestäsi tekee onnistuneen puhelintulkkauksen?

Mitä hyötyjä puhelintulkkauksella on kriisitilanteissa?

- edut
- akuutti ensiapu

Mikä mielestäsi tekee epäonnistuneen puhelintulkkauksen?

- heikkoudet

Mitä kehitettävää puhelintukkauksessa palvelutilanteessa mielestäsi on?

- kehitys ehdotuksia tai ajatuksia
- toiveita
- koulutustarpeita

Liite 2: Puhelintulkkauksen muistilista

Puhelintulkkauksen muistilista

1. Anna tulkin esittäytyä alussa molemmilla kielillä
2. Puhu suoraan asiakkaalle, älä tulkille
3. Viesti yksi asiakokonaisuus kerrallaan (n. 1–4 virkettä)
4. Puhu hitaasti ja selkeästi
5. Älä keskeytä tulkkia
6. Jos yhteys tai kuuluvuus on huono, ei tulkki voi tulkata. Tällöin pyydä soittajaa soittamaan myöhemmin uudelleen.

Annathan lopuksi palautetta Túlkalle, puhelintulkkauksen kehittämiseksi ja palvelun parantamiseksi.

РЕФЕРАТ НА РУССКОМ ЯЗЫКЕ

ПЕРЕВОД ПО ТЕЛЕФОНУ ГЛАЗАМИ ДЕЖУРНОГО КРИЗИСНОЙ СЛУЖБЫ

Введение

В настоящем исследовании выясняются мысли и наблюдения пользователей об услугах устного переводчика по телефону, то есть мысли и наблюдения дежурных специалистов линии услуг «Ноль» – Nollalinja об их опыте работы с участием переводчика. Линия «Ноль» является кризисным телефоном помощи для женщин, подвергшихся домашнему насилию или его угрозе, а также для женщин – жертв насилия.

Нам интересно изучать, как телефонные разговоры с устным переводом отличаются от обычных телефонных разговоров. Целью данного исследования является выяснить, насколько перевод по телефону подходит для работы линии «Ноль» и какая в этом польза, какие проблемы и что, по мнению дежурных, нуждается в улучшении. Тема исследования важная, так как количество переводов по телефону за последнее время сильно возросло по причине пандемии коронавируса. Кроме того, перевод по телефону считается сложным для человека в кризисе, поскольку, согласно Мяаття (2018), проблемы, связанные с эмпатией, поддерживающей общение, особенно подчёркиваются при переводе по телефону (Määttä 2018).

Исследование производится методами качественного анализа. Наш эмпирический материал базируется на пяти интервью дежурных специалистов линии «Ноль». Метод исследования – полуструктурированное интервью, т. е. тематическое интервью с открытыми вопросами. При анализировании содержания интервью мы используем метод контент-анализа.

Перевод по телефону в контексте кризисных и проблемных ситуаций

Процесс последовательного перевода заключается в том, что переводчик сначала слушает речь на исходном языке, понимает и улавливает сообщение, содержащееся в

речи, и сохраняет его в своей памяти в течение этого периода речи. Во время паузы переводчик переводит сообщение на входной язык. (Isolahti 2015, 202.)

При переводе по телефону переводчик не видит одну из или даже обе стороны общения. В этом случае в коммуникации отсутствуют визуально воспринимаемые невербальные средства общения, которыми являются жесты, выражение лица, движения и поза человека, манеры и движения глаз. Таким образом, переводчик не может видеть реакции получателя и не может сделать вывод, понял ли получатель полученное сообщение. В телефонном переводе также отсутствуют типичные механизмы передачи слова другому говорящему, например, зрительный контакт и кивание. (Isolahti 2016, 75–78.) Отсутствие визуальных невербальных средств может вызвать недопонимание, смущение, проблемы взаимодействия, перебивание собеседника и другие сложности (Wang 2018c, 101).

При переводе по телефону собеседники могут полагаться только на вербальное сообщение и паралингвистические средства невербальной коммуникации, такие как тон голоса, интонация и акцент. В результате собеседники могут, например, стремиться к более четкому произношению или большему использованию интонации. Они также могут использовать языковые средства, например попросить слова или перебить говорящего. (Isolahti 2016, 75–78).

Таким образом, при переводе по телефону могут произойти изменения как в результате перевода, так и во взаимодействии во время ситуации. Учёные обнаружили, что телефонные переводчики берут на себя дополнительную задачу по координации взаимодействия по телефону. (Oviatt & Cohen 1992; Wadensjö 1999; Lee 2007; Cheng 2015.) Телефонным переводчикам чаще приходится давать пояснения, когда клиент запутался или что-то неправильно понял. (Lee 2007, 245; Wadensjö 1998, 135). Они также просят, чтобы их клиенты говорили кратко и по делу (Lee 2007, 245) и, при необходимости, попросят говорить медленно и чётко. (Wang 2018b, 452). Кроме того, телефонные переводчики объясняют процесс перевода и роль переводчика участникам разговора. (Cheng 2015, 60–62; Lee 2007, 245; Wang 2018b, 451–452). По словам Ли (Lee 2007, 245), нет единого мнения о том, какова роль переводчика по телефону. Не совсем ясно, является ли переводчик просто каналом связи или же активным участником, обеспечивающим ведение разговора и помощь говорящим. Ванг (Wang 2018b, 453), со своей стороны, указывает, что роль переводчика также неясна с точки зрения клиента, и что эта неясность ролей создаёт проблемы при переводе по телефону.

Из-за этих проблем уместно рассмотреть, насколько перевод по телефону подходит для различных ситуаций. По словам Перес и Уилсон (Perez & Wilson 2006), перевод по телефону подходит в ситуациях, где надо собирать или передавать информацию или обмениваться идеями. А очень эмоциональные разговоры, напротив, не подходят для перевода по телефону (Wang 2018c).

Домашнее насилие является проблемой общественного здравоохранения, которая затрагивает всех, независимо от социального класса, культуры, возрастной группы или пола (Nipuli 2020, 54). Домашнее насилие ухудшает физическое и психическое благополучие тех, кто ему подвергается. Последствия включают различные травмы, боль, психосоматические симптомы и бессонницу, а также различные проблемы с психическим здоровьем, такие как депрессия, тревога и посттравматическое стрессовое расстройство. Общие психические последствия включают гнев, страх и потерю чувства собственного достоинства. Последствия насилия также часто могут быть длительными. (Piispa ym. 2006, 140.) Мэтисон и др. (Matheson ym. 2015) подчеркивают, что важно понимать эти негативные долгосрочные последствия домашнего насилия, которые влияют на самооценку объекта насилия, идентичность, психическое благополучие и способности функционировать. Часто жертвы домашнего насилия страдают от стыда и полной изоляции от внешнего мира, они часто чувствуют зависимость от преступника. Кроме того, между жертвами и преступником может быть сильная эмоциональная связь, так что обратиться за помощью им не легко. Иногда низкое доверие к властям также может быть барьером для обращения за помощью. (Nipuli 2020, 14–15.) Услуги линии «Ноль» являются полностью конфиденциальными и анонимными. Обращение жертвы на телефон доверия часто является первым важным шагом на пути выздоровления, поэтому важно обратить внимание на услуги устного перевода по телефону.

Поскольку линия «Ноль» – кризисный телефон, услуги переводчика заказываются в виде экспресс-перевода по телефону. Работа с жертвами насилия на линии «Ноль» – это работа с кризисными и проблемными ситуациями. Основная задача работников данной сферы состоит в оказании помощи людям, оказавшимся в сложной жизненной ситуации. Оказание помощи включает в себя множество видов деятельности, которые помогают людям ощутить безопасность, доверие, причастность, спокойствие, уверенность в своих силах, а также вселяют надежду (Soili Poijula 2019). Успех в достижении такой цели требует установления доверия в разговоре между кризисным дежурным и звонящим посредством перевода по телефону. Согласно Мяаття (Määttä 2018, 98), с точки зрения

качественного устного перевода, эмоции и эмпатия являются инструментом, с помощью которых переводчик создаёт доверительные отношения между работником службы и звонящим иноязычным клиентом. В исследовании Миллера и др. (Miller ym. 2005) изучалось влияние переводчика на терапевтические отношения между терапевтом и пациентом. В ходе исследования было установлено, что сочувственное отношение переводчика к пациенту способствует установлению доверительных отношений между терапевтом и пациентом. Аналогично, равнодушное отношение переводчика к пациенту может полностью разрушить доверие (Miller ym. 2005, 31–32). Исходя из данных исследования, можно считать, что не совсем безразлично, передаёт переводчик эмоции или нет.

По мнению Мяаття (Määttä 2018, 98), именно при телефонном переводе сложно передать эмпатию, поскольку в ситуации перевода отсутствуют жесты, мимика, движения и позы. Большая часть невербальных средств связана с передачей эмоций и эмпатией, т. е. попыткой понять другого человека и его ситуацию (Määttä 2018, 99). В переводе по телефону для переводчиков остаются доступными только вербальное сообщение и паралингвистические средства невербальной коммуникации, такие как тон, интонация и акцент (Isolahti 2016, 75).

Как отмечалось ранее, исследование перевода по телефону показало, что перевод по телефону не очень хорошо подходит для ситуаций с сильными эмоциями (Wang 2018c), поскольку психическое состояние или эмоциональность звонящего также могут повлиять на результат перевода. Например, сильный страх, тревога или стресс могут повлиять на понятность сообщения. А также обстоятельства ситуации могут влиять на результат перевода (Gerver 1971). Особенно разговоры по телефону с людьми, оказавшимся в сложной жизненной ситуации, как например разговоры в службе линии «Ноль», могут быть сложными для перевода по телефону, так как они могут сильно различаться как по обстоятельствам, так и по содержанию.

Интервью с дежурными специалистами линии «Ноль» и их контент-анализ

Наш эмпирический материал исследования состоит из пяти записей интервью с дежурными специалистами линии «Ноль» – Nollalinja. Цель нашего квалитативного исследования – выяснить, каковы мысли и впечатления сотрудников службы линии

«Ноль» о переводе по телефону. Материал данного исследования собран методам полуструктурированного качественного интервью, чтобы интервьюируемые могли ответить на вопросы своими словами настолько полно, насколько они захотят. В полуструктурированном интервью нет единых, четких, заранее сформулированных вопросов, а, скорее, материал интервью создается во взаимодействии интервьюера и интервьюируемого.

Чтобы обработка записей интервью была легче и в принципе возможной, нам сначала было необходимо транскрибировать записи интервью (Ruusuvuori 2010, 359). В нашем исследовании материал был транскрибирован с такой точностью, чтобы интересующие нас темы были понятны. Транскрибирование самого материала уже является частью процесса анализа материала, так как нам нужно оценить материал и выбрать, что важно именно с точки зрения нашего исследовательского вопроса. Всего в файле Word транскрибированный материал занимает около 20 000 слов.

Транскрибированный материал был обработан с помощью метода контент-анализа, который хорошо подходит для анализа неструктурированного материала. Метод контент-анализа можно использовать систематически и объективно, чтобы анализировать широкий круг материалов в письменной форме. Цель метода – получить общее представление об изучаемом явлении в краткой форме. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 87.) Наш квалитативный материал был обработан с помощью программы Atlas.ti, предназначенной именно для анализа качественных данных. В этом программе была возможность извлечь, структурировать и закодировать отдельные актуальные элементы всего массива данных и разделить их на классы. С помощью программы нам удалось представить анализ материала в логично изложенной форме.

Результаты анализа

По мнению дежурных специалистов линии «Ноль», разговоры с участием переводчика отличаются от обычных телефонных разговоров. В анализе примечательно, что мысли и наблюдения дежурных различаются во многих отношениях. На наш взгляд, это связано с тем, что у них был очень разный опыт использования услуг устного перевода. Некоторые дежурные сотрудники имели очень большой опыт использования услуг устного переводчика как по телефону, так и при личном общении, а некоторые имели только небольшой опыт. Некоторые совсем не имели опыта использования услуг

переводчика по телефону до работы на линии «Ноль». В то же время желания и потребности дежурных в дополнительном обучении или ознакомлении с услугами перевода по телефону различались.

Все информанты считают, что особенно начало телефонных разговоров с устным переводом было сложным. Проблемы стали более очевидными в ситуациях, когда у дежурного и звонившего вообще не было общего языка. В этом случае было действительно сложно выяснить, на какой язык нужно сделать перевод и есть ли у звонящего какие-либо пожелания относительно пола переводчика. Трудным оказалось также объяснить звонящему, что тому нужно оставаться на линии, не отключая телефон, пока дежурный свяжется с переводчиком. Также окончание разговор с участием переводчика считают сложным, поскольку после окончания звонка дежурные не были уверены, сможет ли звонивший теперь справиться с полученными указаниями и последовать советам. Чувство неуверенности может быть связано с тем, что телефонные разговоры с устным переводом воспринимались как более поверхностные по сравнению с обычными телефонными разговорами, в которых часто подробнее обсуждают чувства и мысли, связанные с ситуацией звонящего. Большинство дежурных считали, что в разговорах с участием переводчика чаще просто предоставляется дополнительная информация и советы, в какую службу можно обратиться.

В телефонных разговорах с устным переводом дежурные обнаружили изменения в общении и взаимодействии по сравнению с обычными телефонными разговорами. В разговорах с участием переводчика все дежурные активно стремятся сократить своё сообщение, чтобы облегчить работу переводчика. Конкретно это сокращение выражалось, среди прочего, в том, что сообщение было разбито на короткие реплики, чтобы переводчик мог переводить только один элемент за раз. Кроме того, они старались упростить язык сообщения, избегая диалектных слов и других подобных особенностей, характерных для собственного стиля речи. В частности, использование юмора было сочтено слишком рискованным и неподходящим средством для разговора с участием переводчика. В целом, телефонные разговоры с устным переводом оказались более формальными по тону, чем обычные телефонные разговоры. Сами дежурные заметили, что подстраивают свою манеру речи, чтобы она стала более подходящей для ситуации перевода, и это может влиять на то, что служебные ситуации кажутся формальными. В данных было обнаружено, что дежурные считали важным адаптировать свое общение для перевода, чтобы сделать общение более гладким, но в то же время для некоторых

дежурных работников это оказалось труднее реализовать на практике, чем для других. Возможно, на это повлиял предыдущий опыт использования услуг устного перевода дежурными. Кроме того, было упомянуто, что в телефонных разговорах с устным переводом трудно было вспомнить, что следует учитывать в таких ситуациях, так как они случаются настолько редко, что не превратились в рутину. К тому же ситуации появляются неожиданно, без предварительной записи, так что подготовиться заранее к ним невозможно.

Все дежурные также обращали внимание на задержку коммуникации, вызванную переводом, которая в основном воспринималась как фактор, затрудняющий взаимодействие. Во-первых, дежурные не могут сразу отреагировать на речь звонившего. Они должны ждать переведённое сообщение и только после этого могут отреагировать. В обычных телефонных разговорах дежурные выражают, что они присутствуют и слушают звонящего, с помощью так называемых звуков активного прослушивания или комментариев, которые невозможны в разговорах с участием переводчика. Во-вторых, некоторые дежурные работники считали, что задержка отрицательно сказывалась на интенсивности обслуживания, из-за чего им было труднее следить за разговором и определить, когда слово переходит к другому говорящему. Им было также трудно запомнить содержание разговора и что они хотели узнать о ситуации звонящего. Однако более опытные пользователи услуг устного перевода могли пользоваться задержкой. Для них задержка давала больше времени подумать и лучше понять ситуацию звонившего. Они также активно делали записи во время перевода, чтобы не забыть все нужные вопросы, касающиеся ситуации. Они также могли легче следить за разговором. У дежурных было также одинаковое видение того, что в разговорах с участием переводчика у дежурных должна быть ведущая роль. Следует признать, что в очередной раз опыт дежурного работника влиял на практику: поскольку задача была сложной, особенно для неопытных пользователей службы устного перевода, они заметили, что ведущая роль легко переходит переводчику.

Важность родного языка, с точки зрения как клиента, так и дежурных, четко прослеживается в материале. Дежурные службы сочли абсолютно положительным, что услуги устного перевода позволяют клиентам говорить на сложные темы на их родном языке. Самим дежурным также было легче объяснять сложные вопросы звонящему на их родном (финском) языке, и, таким образом, они чувствовали, что могут обслуживать клиентов более разносторонне, чем когда сами говорили на иностранном языке.

Преимущества родного языка были подчёркнуты, когда дежурные сравнивали ситуацию обслуживания, требующую перевода, с ситуациями обслуживания, когда родным языком звонящего был не финский, а разговор велся на английском или на шведском.

В материале были замечены также факторы, которые влияют на доверие и создание доверительной атмосферы. Такие факторы, влияющие на доверие, — это, например, роль переводчика в создании доверия, культурные факторы и негативное отношение к должностным лицам, а также общенациональность и анонимность службы. По мнению дежурных специалистов, переводчик способен вызвать доверие тоном и интонацией голоса, а также искренним присутствием, что в лучшем случае создает безопасную и раскрепощенную атмосферу во время звонка. Дежурные сочли важным тон переводчика, а также выразили пожелание, чтобы перевод не звучал отстраненно, и упомянули, что даже в нейтральном переводе может быть тепло. Дежурные также считают, что культурные факторы могут иметь сильное влияние, например, на доверие звонящих к должностным лицам или на то, как они относятся к домашнему насилию в целом. В такой ситуации переводчик может либо помочь, либо затруднить установление доверия. Все дежурные сочли, что особенно тот факт, что служба является общегосударственной и анонимной, укрепляет доверие звонящего. То, что служба работает на всей территории Финляндии, снижает риск того, что переводчик окажется лично знакомым со звонящим, что, в свою очередь, может в некоторой степени стать проблемой для местных служб. В основном все интервьюируемые сказали, что доверяют переводчикам службы Túlka.

В частности, более опытные пользователи услуг устного перевода не чувствовали, что присутствие переводчика в ситуации обслуживания влияет на их собственную работу с точки зрения содержания. То есть они могли говорить и спрашивать то, что считали нужным. Вместе с тем один из интервьюируемых, имевший мало опыта пользования услугами телефонного перевода, сообщил, что ему трудно доверять переводчику. Он отметил, что доверие значительно подрывается, если он обнаруживает, что переводчик не все ему переводит или слишком долго переводит звонящему. Он также упомянул, что конкретные вопросы переводчика в ситуации обслуживания укрепляют собственное доверие к переводчику, и чувствует, что это также значительно укрепляет взаимодействие.

Заключение

Исследование было успешным в том смысле, что результаты нашего анализа показали, что в основном перевод по телефону подходит для работы линии «Ноль», кроме того, мы смогли показать, какая в переводе по телефону польза, какие в этом проблемы и необходимость развития. Хотя исследование было ограничено выяснением мыслей и наблюдений об услугах устного переводчика по телефону дежурных специалистов линии услуг «Ноль» – Nollalinja, полученные результаты могут также использоваться в других подобных службах, например, в Дежурной службе для жертв преступлений.

Как уже было указано выше, телефонные разговоры с устным переводом отличались от обычных телефонных разговоров, но эти отличия почти не влияли на качество коммуникации. Большинство телефонных разговоров с устным переводом считались успешными, несмотря на то, что в них были трудности. Действительно, дежурные специалисты согласились с тем, что перевод по телефону был отличным дополнением к службе и в значительной степени считался подходящим для их работы.

Дежурные специалисты линии «Ноль» сочли перевод по телефону безусловно полезным, так как это повышает доступность услуг. Хотя в разговорах с участием переводчика чаще просто предоставляется дополнительная информация и советы, в какую службу можно обратиться, а не обсуждаются более глубокие эмоциональные уровни, по-прежнему считалось чрезвычайно важным, чтобы и такая услуга могла предоставляться с помощью переводчика. Поэтому дежурные надеются, что услуги устного перевода станут доступными для как можно большего количества языков и расширены для дальнейшего повышения доступности услуги. Надо также помнить, что дежурный персонал считал важным, чтобы и звонящие, и сами дежурные могли говорить на родном языке в ситуации обслуживания.

На основе анализа видно, что трудности телефонных разговоров с устным переводом воспринимаются очень по-разному в зависимости от опыта дежурных в качестве пользователя услуг устного перевода, что немного затрудняет формирование обобщающего результата. Важно принимать во внимание разнообразный опыт, поскольку умение клиентов пользоваться услугами переводчика напрямую влияет на качество перевода по телефону (Kelly, 2008a). Таким образом, одним из способов повышения качества работы в телефонных разговорах с устным переводом является обеспечение адекватного и регулярного ознакомления дежурных специалистов с

работой переводчика и углубление понимания дежурными как своей собственной роли, так и роли переводчика в ситуации.

На основании проведенного анализа мы посчитали необходимым создать краткую, быстро читаемую инструкцию для сотрудников услуги линии «Ноль» о том, как работать с переводчиком по телефону. Это связано с тем, что сотрудникам трудно справляться в телефонных разговорах с устным переводом, так как такие ситуации возникают неожиданно, без предупреждения, так что подготовиться заранее к ним невозможно.

Как показало наше исследование, серьезной проблемой, требующей поиска решений по развитию, является начало разговоров с участием переводчика. Наш анализ показал, что эта ситуация довольно распространенная, информанты рассказали о том, что несколько звонков были прерваны до того момента, пока дежурный успел связаться с переводчиком. Трудно точно определить, где именно возникает эта проблема, поскольку это исследование основано лишь на наблюдениях дежурных специалистов. Следовательно, для исследования устного перевода по телефону необходимо узнать и о впечатлениях иноязычных пользователей услуг устных переводчиков, что могло бы пролить свет на коренные причины этой проблемы.

Кроме того, мы считаем, что было бы целесообразно расширить исследование, например, на другие кризисные линии, на которых услуги переводчика заказываются в виде экспресс-перевода по телефону, и попытаться определить принципы перевода по телефону в таких сложных ситуациях.