Tampereen yliopisto

Евгений Широков

НЕВИДИМЫЙ ПЕРЕВОДЧИК

Факторы, влияющие на качество перевода в условиях отсутствия визуального контакта

Факультет информационных технологий и коммуникационных наук
Магистерская работа
Ноябрь 2024

АННОТАЦИЯ

Евгений Широков : Название работы «Невидимый переводчик. Факторы, влияющие на качество перевода, когда переводчик и переводимый не видят друг друга»

Магистерская работа

Университет Тампере

Магистерская программа по языкам: Многоязычная коммуникация и переводоведение. Перевод русского языка.

Ноябрь, 2025

Данное исследование посвящено описанию, анализу и классификации факторов, влияющих на удаленный устный перевод в центрах приёма беженцев в ситуации, когда переводчик не видит клиента и переводимого. На передачу информации могут влиять различные факторы, например контекст происходящего и наличие/отсутствие визуального канала общения.

Актуальность темы дипломной работы обусловлена возросшим на момент выполнения исследования спросом на услуги устного перевода, в т. ч. удалённого устного перевода в языковой паре финский-русский из-за значительного притока беженцев.

В качестве материала для данного исследования послужили выполненные автором исследования полуструктурированные интервью. В интервью приняли участие шесть человек, которые работают переводчиками в центрах приёма беженцев или являются сотрудниками таких центров.

Данная дипломная работа состоит из введения, четырех глав, заключения и списка источников. В теоретической части работы главное внимание было уделено понятию и видам устного перевода, а также теории проведения интервью.

В результатах дипломной работы представлены ответы респондентов на вопросы интервью, дана классификация проблем, с которыми сталкивались переводчики, выделены примеры реальных ситуаций, с которыми они сталкивались, и проблемы, которые влияли на качество перевода. Были проанализированы ситуации, в которых удаленный перевод является непродуктивным. Был показан выбор респондентов и их переводы в зависимости от показанных ситуаций.

Практическая ценность дипломной работы заключается в том, что результаты выполненного исследования могут использоваться для анализа и прогнозирования возможных ошибок при выполнении удалённых устных переводов при условии невидимого собеседника.

В заключении дипломной работы были описаны факторы, влияющие на перевод и его качество как отрицательно, так и положительно. К таким факторам относятся пояснения от третьего лица, визуальная информация, связь и контекст. К положительным факторам отнесли анонимность и эргономику.

Ключевые слова: устный перевод, центр приема беженцев, перевод по телефону, удаленный перевод, полуструктурированное интервью.

Оригинальность исследования проверена с помощью программы Turnitin OriginalityCheck

TIIVISTELMÄ

Evgeny Shirokov: Näkymätön tulkki: tulkkauksen laatuun vaikuttavat tekijät, kun tulkki ja tulkattava eivät näe toisiaan

Pro gradu -tutkielma

Tampereen yliopisto

Monikielisen viestinnän ja käännöstieteen maisteriohjelma, venäjän kääntämisen ja tulkkauksen

Opintosuunta

Marraskuu 2024

Tämä tutkimus keskittyy sellaisten tekijöiden kuvaamiseen, analysointiin ja luokitteluun, jotka vaikuttavat etätulkkaukseen vastaanottokeskuksissa olevissa tilanteissa, joissa tulkki ei näe asiakasta eikä tulkattavaa. Erilaiset tekijät, kuten tapahtuman konteksti ja visuaalisen viestintäkanavan olemassaolo tai puuttuminen, voivat vaikuttaa tiedonsiirtoon.

Tutkielman ajankohtaisuus perustuu tutkimuksen tekohetkellä kasvaneeseen kysyntään tulkkauspalveluille, etenkin etätulkkaukselle suomi–venäjä-kieliparissa, johtuen merkittävästä pakolaisvirrasta.

Tämän tutkimuksen aineistona käytettiin puolistrukturoiduista haastatteluista saatua haastatteluaineistoa. Haastatteluihin osallistui kuusi henkilöä, jotka työskentelevät tulkkeina vastaanottokeskuksissa tai näiden keskusten työntekijöinä.

Tutkielma koostuu johdannosta, neljästä luvusta, johtopäätöksistä ja lähdeluettelosta. Teoriaosuudessa päähuomio kohdistuu tulkkauksen käsitteeseen ja eri tyyppeihin sekä haastatteluiden teoriaan.

Tutkimustuloksissa esitetään vastaajien haastatteluvastaukset, luokittelu tulkkien kohtaamista ongelmista, esimerkit heidän kohtaamistaan todellisista tilanteista sekä ongelmat, jotka vaikuttivat tulkkauksen laatuun. Tutkielmassa analysoitiin tilanteita, joissa etätulkkaus osoittautui haasteelliseksi. Sen jälkeen tarkasteltiin myös vastaajien valintoja eri tulkkaustilanteissa.

Tutkielman käytännön arvo perustuu siihen, että tutkimustuloksia voidaan käyttää analysoitaessa ja ennustettaessa mahdollisia virheitä etätulkkauksessa tilanteissa, joissa keskustelukumppani ei ole näkyvissä.

Tutkielman johtopäätöksissä kuvataan tekijät, jotka vaikuttavat tulkkaukseen ja sen laatuun niin positiivisesti kuin negatiivisesti. Näihin tekijöihin kuuluvat kolmannen osapuolen antamat lisäselitykset, visuaalinen informaatio, tekninen yhteys ja konteksti. Positiivisina tekijöinä mainittiin anonymiteetti ja ergonomia.

Avainsanat: tulkkaus, vastaanottokeskus, puhelintulkkaus, etätulkkaus, puolistrukturoitu haastattelu.

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin Originality Check -ohjelmalla.

Содержание

1 Введение 1
1.1 Проблематика и актуальность 1
1.2 Ожидаемые результаты 3
2 УСТНЫЙ ПЕРЕВОД: ПРОБЛЕМЫ И ВЫЗОВЫ 5
2.1 Этика устного переводчика 5
2.2 Социальный перевод и его особенности 7
2.3 Удаленный перевод: «невидимый переводчик» 7
2.4 Удаленный устный перевод в центрах приёма беженцев 9
3 МЕТОД ИССЛЕДОВАНИЯ И АНАЛИЗ 10
3.1 Научное интервьюирование 10
3.2 Описание материала 13
3.1.2 Виды интервью 14
3.2.2 Интервью в переводоведческих исследованиях 15
3.2.3 Квалитативный метод исследования 17
3.3 Описание и анализ материала 19
3.3.1 Сбор, описание и транскрибирование материала на основе интервью 19
3.3.2 Описание респондентов 19
3.3.3 Удалённый перевод и перевод на месте глазами переводчиков. 23
3.3.4 Примеры реальных ситуаций переводчиков 25
3.3.5 Описание и классификация проблем перевода при невидимом собеседнике 28
3.3.6 Факторы, влияющие на качество перевода при невидимом собеседнике 30
3.3.7 Влияние контекста на результат перевода 31
3.3.8 Ситуации, в которых удалённый перевод является неприемлимым 37
4 Заключение 39
4.1 Итоги исследования 39
4.2 Выводы 41
4.3 Предложения по улучшению исследования 43
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ 45
Suomenkielinen lyhennelmä i

1 Введение

Данное исследование посвящено описанию, анализу и классификации факторов, влияющих на удаленный устный перевод в центрах приема беженцев в ситуациях, когда переводчик не видит клиента и переводимого. Устный перевод — это передача смысла устных высказываний говорящего на одном языке средствами другого языка. Для устного перевода характерна спонтанность и отсутствие времени на обдумывание перевода высказываний. Задача устного переводчика в центрах приёма беженцев заключается в осуществлении безбарьерного общения между клиентом (работником приёмного центра) и переводимым (клиентом приёмного центра). При выполнении удалённых переводов переводчик зачастую не видит ни одну из сторон. Перевод по телефону определяется как «использование технологий для предоставления одному или нескольким участникам доступа к переводчику через телефонный или телеконференц-звонок»[1] (Kelly & Pöchhacker, 2015: 412). Целью дипломной работы является выявление факторов, влияющих на понимание и перевод при невидимом собеседнике**.** Задачами дипломной работы является сбор, классификация, анализ и поиск возможного решения этих проблем. В приёмных центрах большая доля переводов осуществляется с помощью перевода по телефону. В исследовании планируется рассмотреть переводы, осуществляемые по телефону и с помощью интернет-телефонии (zoom, teams).

1.1 Проблематика и актуальность

Из-за влияния пандемии коронавируса 2020–2022 гг. на различные сферы услуг, количество устных переводов, выполняемых удаленно, возросло. Часть переводчиков, которые выполняли переводы на месте, перешли частично или полностью на удаленный режим работы, что вызвало сложности, так как пришлось осваивать новые тонкости профессии в очень короткие сроки. В то время как письменные переводчики привыкли работать удаленно (многие работали в этом режиме и до пандемии), устным переводчикам пришлось быстро учиться использовать новые инструменты и программы, необходимые для перевода по видео и телефону. Различные платформы дистанционного перевода также вызывали путаницу, беспокойство и затраты. Помимо проблем с программным обеспечением были и проблемы технического или

[1] Перевод цитат с английского на русский выполнены автором этой работы.

социального характера. Большинство переводчиков посчитали это изменение временным, хотя согласно этому исследованию, некоторые переводчики считали это постоянными (Chaillou & Van Der Kallen, 2020).

Актуальность темы обусловлена также заметным ростом спроса на устных переводчиков с языковой парой русский-финский. Поток беженцев и просителей убежища в 2022 году вырос заметно по сравнению с предыдущими годами на фоне вторжения России в Украину и составило около 30 000 только за первые полгода войны. Потребность в переводчиках с рабочей языковой парой русский-финский, либо украинский-финский тоже выросло (Yle, 2022) (Maahamuuttovirasto, статистика).

Количество устных переводов, выполняемых удаленно, за предыдущие года по причине пандемии и потока беженцев резко возросло и остаётся на прежнем уровне. Соответственно большее количество всех устных переводов выполняется в отсутствии визуального контакта. Переводчики чаще стали испытывать в этих новых условиях различные проблемы: проблемы со здоровьем (ухудшение слуха), непонимание собеседника, эхо либо посторонние шумы, дефекты речи, которые только усугублялись телефонной связью, звук либо тихий, либо слишком громкий, что могло вызывать прерывание связи (SKTL, 2020).

Так в одном из ранее проведенных исследований переводчиков также спросили о влиянии используемого оборудования. Громкая связь в мобильных телефонах признана неподходящей из-за проблем с качеством передаваемого звука, и предпочтение было отдано мобильным телефонам (Özden, 2024). Ченг, также, в своем исследовании, подчеркивает, что телефонный перевод остается проблематичной формой перевода, в основном из-за отсутствия визуального контакта и вытекающих из этого проблем с качеством, таких как проблемы с очередностью реплик и наложением речи, а также низкий профессиональный статус (Cheng, 2015).

Отсутствие визуальной информации и контекста считается наиболее сложным аспектом телефонных переговоров. Многочисленные исследования, от первых исследований, основанных на дискурсе до исследований, основанных на опросах (Cheng, 2015; Wang, 2018a), продемонстрировали его негативное влияние на качество перевода. Например, Ваденшё (Wadensjö, 1999) сравнила перевод на месте и телефонные переводы и обнаружила, что отсутствие визуальной информации приводит к неуверенности речи, неспособности переводчиков понимать высказывания клиентов

и повторам. Отсутствие визуального контакта связи влияет на способность телефонных переводчиков понимать и управлять очередностью, что, в свою очередь, может быть фактором стресса (Cheng, 2015: 14).

Настоящая дипломная работа состоит из введения, двух глав, списка источников, вопросов для интервью. В теоретической части внимание уделяется устному переводу, видам устного перевода, последовательному устному переводу, осуществлению устного перевода в приемных центрах, а также будет обоснован выбор использования методики исследования, а именно полуструктурированное интервью. Во время выполнения практической части планируется описать выполнение исследовательской работы, провести интервью, провести сбор материала для исследования, на основе материала сделать анализ и классификацию факторов, влияющих на перевод.

1.2 Ожидаемые результаты

К ожидаемым результатам можно отнести технические характеристики оборудования как у переводчика, так и на стороне клиента. Очевидно, что перевод с помощью хорошего микрофона, либо отказ от использования громкой связи клиентом будут благоприятно влиять на качество перевода. К технической стороне можно отнести и качество связи: прерывания, нестабильное интернет-соединение, моменты, когда клиент говорит мимо микрофона/телефона. Можно выделить переводы, которые доставят наибольшее количество проблем: прием у физиотерапевта, когда врач рассказывает и показывает, как выполнять упражнения, а переводчик этого не видит; проверка зрения, когда нужно описывать формы, либо странные картинки; использование медицинской маски/респиратора создает помехи; посторонние звуки, посторонние люди, прием у врача, когда нужно переводить то, что например видно на экране аппарата УЗИ, но не видно переводчику; перевод с листа в случае, если этот материал переводчику заранее не предоставили и переводчик не видит текста.

Исследователями Ли (2007), Ванг (2018a, 2018b), Ченг (2015) в ранее проведенных исследованиях, в том числе в исследованиях, основанных на опросах, отмечается, что технические проблемы, плохое качество звука, фоновый шум, наложение речи, быстрый темп речи, путаница в референциях, содержание звонков и сложность управления трёхсторонней коммуникацией являются основными сложностями, с которыми сталкиваются телефонные переводчики в Австралии.

Шахин Эр выделяет два разных типа исследований удаленных переводов: переводы, основанные на дискурсе и опросе (Шахин Эр, 2023). Согласно Шахин Эр, оба типа исследований разделяют критические вопросы, связанные с телефонными переводами, которые можно перечислить следующим образом: отсутствие визуальной информации, жесты, использование личного местоимения переводчика, отсутствие подготовки и инструктажа и низкий профессиональный статус переводчика.

Другие критические проблемы в сфере удалённых переводов связаны с отсутствием подготовки и информации о предстоящем переводе. Например, Грасиа-Гарсия (2002: 14), отмечает, что телефонные переводчики не знают, с какой ситуацией и терминологией им предстоит иметь дело, что указывает на то, что отсутствие подготовки связано с ситуацией и терминологией. Различные руководства для устных переводчиков (NAJIT, 2009; AUSIT) подчеркивают важность предварительного заказа услуг переводчиков и предоставления всей доступной информации переводу перед сеансами перевода, чтобы дать им достаточно времени для подготовки к заданиям и просмотра терминологии. Тем не менее, проведенные исследования показали, что переводчики остаются в неведении о потенциальном содержании звонка до тех пор, пока клиенты не раскроют эту информацию на самом переводе (Kelly, 2008: 36; Fernández Pérez, 2018), и большинство клиентов не инструктируют переводчиков о теме и содержании звонка.

В заключении дипломной работы планируется представить выводы по изученной проблеме, перечислить наиболее важные, и распространенные факторы, оказывающие влияние на выполнение устного перевода. Исходя из полученных результатов будет проведен анализ возможности прогнозирования проблем и способов их минимизации или предотвращения.

2 УСТНЫЙ ПЕРЕВОД: ПРОБЛЕМЫ И ВЫЗОВЫ

Устный перевод — это часть процесса коммуникации. Необходимость в устных переводах возникает тогда, когда коммуниканты пользуются разными языками или каналами связи (звуковой язык/язык жестов). Иными словами, у коммуникантов нет общего языка. Наиболее важными частями этого процесса является говорение и слушание (Isolahti 2015, 197). Переводчик в данной работе будет рассматриваться как человек, владеющий несколькими языками на профессиональном уровне. Устные переводы — задача сложная с точки зрения когнитивных процессов, и для успешного выполнения задачи переводчику необходимо выполнить следующие действия: услышать речь, понять содержание и смысл речи, запомнить, воспроизвести содержание и смысл речи на другом языке так, чтобы смысл передаваемого сообщения не изменился. Помимо языкового общения переводчик знает и чувствует культурные особенности поведения переводимых как на языком, так и на невербальном уровне, так как культурные особенности могут быть очень значимыми с точки зрения переводов. Именно на этапах, когда переводчику нужно услышать и понять речь, возникают проблемы «невидимого собеседника», которые описываются в работе.

Устный перевод принято классифицировать по сферам деятельности, в которых происходит перевод. Согласно этой классификации, распространившейся в 90-е гг., можно выделить следующие типы устного перевода: устный перевод на конференции — перевод на международных конференциях, встречах, семинарах, переговорах; на рабочем месте либо на строительной площадке — то есть на строительных объектах, где работают работники, говорящие на разных языках (työmaatulkkaus); и социальный перевод — перевод в частной либо общественной социальной сфере, собеседования, либо другая коммуникация, входящая в сферу услуг (SKTL). Об этом типе перевода пойдет речь в этой работе.

2.1 Этика устного переводчика

В Финляндии компетенцию и методы работы переводчиков в значительной степени определяет Союз финских переводчиков (SKTL), которые совместно с Профсоюзом переводчиков (KAOS) разработали Профессиональный кодекс для устных переводчиков (SKTL, Tulkin etiikka) и руководство по социальному переводу. Профессиональные правила включают 15 пунктов, определяющих поведение устного переводчика в ситуации перевода, его отношения к заказу на перевод и переводимым

лицам. Переводчик, в частности, не должен действовать как представитель или помощник переводимых лиц. Он не должен выступать ни на чьей стороне в выполнении своих обязанностей. Если переводчик является заинтересованной стороной в рассматриваемом вопросе или имеет тесные отношения с переводимым, то лучше отказаться от выполнения такого задания. Переводчик обязан сохранять конфиденциальность и не может использовать полученную информацию. Задачей переводчика является концентрация только на переводе, и он должен передавать все сказанное, без значительных сокращений и добавлений. От переводчика требуется солидарность с его профессиональным сообществом (SKTL 2021).

Переводчик должен также учитывать характер ситуации перевода и вести себя соответственно. Ему необходимо узнать, подходят ли условия работы для перевода, заключить устное или письменное соглашение с заказчиком и подготовиться к заданию на перевод соответствующим образом. Переводчик не должен принимать задание, которое может нанести вред профессиональному сообществу переводчиков или его репутации. Переводчик не должен принимать задание, если он сам неспособен выполнить это задание или не имеет необходимой квалификации для его выполнения (SKTL 2021).

В Финляндии государство не контролирует работу, качество и уровень квалификации переводчиков, и в Финляндии нет сертификационного экзамена для переводчиков, в отличие от Швеции, где действует сертификационный экзамен для переводчиков, и где работу сертифицированных переводчиков контролирует орган, отвечающий за юридические, экономические и административные услуги Швеции. Государство контролирует квалификацию переводчиков и устных переводчиков через организацию Kammarkollegiet. Это агентство проводит тесты для сертификации переводчиков и устных переводчиков на основе их знаний и профессиональных навыков. Уровень знаний проверяется как для шведских специалистов, так и для тех, кто получил квалификацию за рубежом. Переводчики, прошедшие тестирование и получившие авторизацию, могут официально выполнять переводы, а человек без авторизации не будет допущен к работе переводчиком в государственной организации. (kammarkollegiet.se). В тоже время в Финляндии любой владеющий языками человек может работать переводчиком и называться устным переводчиком. Иными словами, на текущий момент государство не контролирует работу переводчиков и не вмешивается в вопросы признания квалификаций устных переводчиков.

Отсутствие сертификации в сфере может негативно влиять полностью на всю сферу. Согласно исследованию Ёзден, одной из критических проблем в сфере является отсутствие сертификации, что приводит к высокой конкуренции, что в свою очередь влияет на заработную плату. Низкая заработная плата влияет на мотивацию переводчиков оставаться в сфере деятельности. Это, по словам Ёздена, согласуется и с результатами исследований в Австралии, Новой Зеландии и США, где низкая оплата была основной причиной ухода переводчиков из профессии. (Özden, 2024).

2.2 Социальный перевод и его особенности

Термин "социальный перевод" для Финляндии относительно новый. Использование термина начало распространяться в 90-е годы как в университетах, так и в статьях газеты *Kääntäjä*. Согласно Каарине Хиетанен, социальный перевод — это перевод публичного либо личного характера в ситуациях, связанных с мигрантами. Перевод коммуникации, направленной на решение различных бытовых ситуаций. (Aaltonen & Abdallah, 2015). Существует и другая трактовка понятия *социальный перевод*. Так служба социального обеспечения Финляндии Кела в своем словаре (Kelan terminologinen sanasto, 2021) определяет социальные переводы, как переводы, которые требуются клиенту на рабочем месте, для участия в мероприятиях, организованных муниципалитетом, хобби и отдыха. Таким образом использование этого термина обусловлено более узкими областями.

Социальный перевод наиболее часто появляется при общении мигранта и государственного служащего Финляндии. Также нужда в социальных переводах есть и в повседневной жизни будь то приём в больнице либо встреча родителей с учителями в школе или детском саду. В этой работе будем рассматривать устные социальные переводы в контексте Центров приема беженцев, а также мероприятий, организованных муниципалитетом, то есть перевод при общении мигранта, клиента центра приёма беженцев (далее переводимый) и государственного служащего Финляндии (далее клиент).

2.3 Удаленный перевод: «невидимый переводчик»

В ситуации с удалёнными устными переводами отсутствие визуального контакта, либо отсутствие переводчика на месте проведения перевода может вызвать различные

проблемы, которые могут затруднить коммуникацию и создать сложности для переводчика, переводимого и клиентов.

В удалённых устных переводах невозможно передать невербальные элементы коммуникации, такие как мимика, жесты, мимика и другие важные аспекты невербальной коммуникации. Отсутствие невербальной информации может привести к потере части смысла и эмоциональной окраски сообщения, либо его искажению. (Knapp & Hall 2002, 8–14.)

Переводчик может столкнуться с ограниченным, либо недостаточным контекстом, особенно если он не знает собеседника лично. Это может привести к недопониманию ситуации, терминов, шуток, культурных особенностей и других важных аспектов, которые влияют на смысл высказываний. (Knapp & Hall 2002, 14.)

В том случае, когда несколько людей говорят одновременно или пересекаются в разговоре, переводчику может быть сложно различать голоса и связывать реплики одного и того же человека воедино. Переводчик может испытывать затруднения в идентификации говорящего, если нет явной индикации и голоса очень похожи. Это может быть особенно сложным в беседах с большим количеством участников. Виртуальная среда может предоставить менее эффективное управление потоком беседы, особенно если в разговоре участвует несколько людей. Может присутствовать проблема отсутствия контроля над темпом разговора.

Проблемы с соединением, технические сбои или другие технические неполадки могут создавать препятствия для беспрепятственного устного перевода. Проблемы с аудио, такие как плохое качество звука, шумы, эхо или задержка в передаче, могут влиять на правильность понимания сказанного.

Решение этих проблем требует от переводчика высокой степени внимания, профессионализма и умения эффективно использовать средства коммуникации, даже в виртуальной среде. Зачастую у переводчика есть все инструменты влиять на ход беседы, а также, согласно этике устных переводчиков, управлять разговором (STKL 2021).

2.4 Удаленный устный перевод в центрах приёма беженцев

Целью социального перевода в центрах приема беженцев является такой же, как и у обычного перевода — безбарьерная передача информации от клиента переводимому и в обратную сторону.

Одним из типов переводов, который используют в центрах приёма беженцев, является социальный перевод. Переводчика могут пригласить для перевода, например общих информационных мероприятий, либо для общения личного характера в кабинете с социальным инструктором, либо социальным работником. Среди персонала приёмного центра есть медсестра либо медбрат, который ведет приём. Также центр покупает медицинские услуги у муниципалитета. На прием у врача или медсестры персонал центра приема беженцев также заказывает переводчика. Общение с персонала с переводимым осуществляется лично, в таком случае переводчика ставят на громкую связь и кладут телефон в удобное с точки зрения слышимости для всех место; либо работник центра звонит переводимому и добавляет переводчика на линию. Еще один вид перевода, помимо социального, который выполняют в центрах приема беженцев это перевод с листа. Включим его в эту работу по той причине, что посредством перевода с листа осуществляются цели и задачи перевода в центрах приема беженцев (Руководство для переводчика, 2020).

На сайте Миграционной службы Финляндии указано, что переводы не всегда выполняются на родной язык переводимого, если переводимый понимает на достаточном уровне какой-либо другой язык. Также там указано, что для различных бытовых ситуаций переводчика не заказывают, а пытаются решить возникшие ситуации без переводчика. (Миграционная служба Финляндии)

3 МЕТОД ИССЛЕДОВАНИЯ И АНАЛИЗ

3.1 Научное интервьюирование

Научное интервьюирование представляет собой методологический подход к сбору эмпирических данных для ответа на научные вопросы, предоставляя исследовательские знания о человеческом поведении, опыте и социальных и языковых явлениях. Интервью отличается от обычного разговора тем, что интервьюер задает заранее продуманные вопросы собеседнику с целью сбора определенной информации. Интервью — это ситуация взаимодействия собеседников друг с другом, на которую влияют физические, социальные и коммуникативные аспекты. (Eskola & Suoranta, 2008, 85.)

Научное интервьюирование относится к процессу проведения интервью систематическим и структурированным образом в контексте научных исследований. Этот тип интервью часто используется в различных дисциплинах, включая психологию, социологию, лингвистику и другие социальные науки, а также в некоторых областях естественных наук. (Eskola & Suoranta 2008, 86.)

Научное интервьюирование в лингвистике является методом сбора данных и их последующего анализа на предмет различных языковых явлений, языковых навыков и языковых знаний. Этот метод обычно включает в себя задание структурированных или полуструктурированных вопросов участникам и запись их ответов для последующего анализа. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 47.)

Научные интервью в лингвистике могут иметь различные цели, включая изучение языковых особенностей, оценку языковых компетенций, исследование языковых обычаев и многое другое. В зависимости от конкретной темы исследования интервью могут быть направлены на изучение различных аспектов языка, таких как фонология, морфология, синтаксис, семантика и прагматика.

Основные преимущества научного интервью в социолингвистике включают возможность получить подробные и глубокие данные о языковых навыках и знаниях участников, а также предоставление контекстуальной информации о языковом использовании. Такие интервью также могут быть ценным источником для изучения языкового развития и языковой политики в различных социокультурных контекстах. (Kananen 2014, 72.)

Для данной работы к преимуществам выбора научного интервью можно отнести возможность анализа языкового поведения в разных контекстах. Социолингвистика изучает, как контекст, в котором происходит общение, влияет на язык. В случае с устными переводчиками, которые не видят собеседника, можно исследовать, как контекст (либо его отсутствие), а также отсутствие невербальных сигналов (мимика, жесты, зрительный контакт) влияют на языковое поведение устных переводчиков. Например, переводчики могут сталкиваться с трудностями в понимании интенций или эмоциональных оттенков высказываний, что может привести к ошибкам в передаче смысла. (Wardhaugh & Fuller, 2015)

С помощью научного интервьюирования можно выявить, какие стратегии используются в условиях ограниченного контекста. Устные переводчики могут использовать специфические вербальные стратегии (например, уточняющие вопросы или перефразирование), чтобы компенсировать отсутствие визуальных подсказок. Социолингвистика может помочь проанализировать, как эти стратегии варьируются в зависимости от ситуаций, и какие из них наиболее эффективны. (Wardhaugh & Fuller, 2015)

Научное интервью может использоваться для того, чтобы собрать информацию у самих переводчиков. Исследователь может проводить интервью с переводчиками, задавая им вопросы о трудностях, с которыми они сталкиваются в процессе устного перевода, когда не видят собеседника. Такое интервью может выявить ключевые проблемы и проанализировать, как переводчики адаптируются к таким условиям.

Интервью разрабатываются для сбора конкретной информации или данных, связанных с научными целями. Эти цели могут включать в себя понимание человеческого поведения, изучение отношений и убеждений, исследование опыта или сбор других актуальных данных. Для повышения надежности и сравнимости данных часто стремятся стандартизировать процесс интервью. Это может включать использование одного набора вопросов, задаваемых в одинаковом порядке, и применение стандартизированных процедур. Однако, существуют и интервью с открытыми вопросами.

Этический аспект имеет первостепенное значение в научном интервьюировании. Исследователи должны проинформировать участников интервью о предоставлении и

обеспечении конфиденциальности и соблюдении этических рекомендаций, утвержденных нормами по рецензированию или этическими нормами.

Данные, собранные через научные интервью, обычно подвергаются тщательному анализу. Качественные исследования могут включать в себя тематический анализ, контент-анализ или другие качественные методы, тогда как количественные исследования могут использовать статистический анализ для выявления закономерностей и отношений.

Надежность и валидность — два ключевых аспекта качества интервью в исследованиях.

Надежность характеризуется степенью согласованности и последовательности результатов интервью при повторном его проведении с теми же участниками или в тех же условиях. Повышение надежности интервью означает обеспечение того, чтобы результаты были стабильными и неизменными при повторном использовании метода. Это может включать в себя разработку четких и однозначных вопросов, а также обеспечение единообразия в процессе проведения интервью. (Koskinen, Alasuutari & Peltonen 2005: 254.) Под надежностью в исследовательских интервью можно считать и то, получим ли мы такой же результат, если проведем интервью вновь, либо поменяем интервьюируемого. В различных ситуациях одинаковые результаты получить очень сложно, так как научное интервью очень сильно зависит от контекста или от ситуации. Тут появляется проблема, когда интервьюеры могут отвечать на вопросы интервью не так, как они бы они повели себя в реальной ситуации, либо на повторном интервью. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2000: 194)

Другая характеристика исследований — валидность, которая определяет, что результаты интервью действительно измеряют то, что они предполагают измерять. Повышение валидности интервью означает убеждение в том, что оно действительно измеряет интересующие исследователя концепты или явления. Это достигается путем тщательного проектирования вопросов и протоколов интервью, а также путем проверки соответствия результатов ожиданиям исследователя. (Koskinen и др. 2005: 258.)

Внутренняя валидность и надежность интервью зависят от качества материала и его анализа. В квалитативном исследовании количество результатов часто настолько мало,

что валидность результатов, их обобщаемость, с точки зрения классической статистики подвергается сомнению. (Koskinen и др. 2005: 265.)

Тщательное проектирование, тестирование и уточнение методики проведения интервью являются методами повышения как надежности, так и валидности интервью. Это включает в себя не только разработку подходящих вопросов, но и проверку их понятности и адекватности, чтобы обеспечить точное и последовательное сбор данных, отражающих реальные взгляды и опыт участников.

3.2 Описание материала

В качестве материала для данного исследования будут выбраны результаты проведенного интервью, проведенного среди устных переводчиков, а также людей, осуществляющих устные переводы (но не являющихся переводчиками) с различной степенью регулярности.

Сбор материала был осуществлен путем проведения полуструктурированного интервью. В ходе исследования был проведен опрос, проанализированы ответы респондентов. После этого с частью респондентов было проведено интервью, где уже была цель опросить глубже на основе заранее составленной структуры интервью, где часть вопросов была структурирована, а на часть вопросов респондент ответил в свободной форме. После этого была проведена классификация и анализ влияющих на перевод факторов, в условиях невидимого собеседника. Опрос касался выполнения различных задач устного перевода на различные темы. Вопросы для опроса и интервью были тщательно продуманы с целью получения более точных ответов и объемных ответов. Также в опросе были открытые вопросы. Опрос и интервью были проведены среди 6 переводчиков и людей, которые выполняют устные переводы в рамках работы, но переводчиками не являются. Опрос был сделан с помощью онлайн приложения Google Forms, и ссылка на файл была отправлена каждому желающему участвовать в исследовании в момент проведения исследования. Также там были и вопросы для интервью. Во время проведения интервью велась аудиозапись. Анонимность респондентов была сохранена.

3.1.2 Виды интервью

Интервью можно разделить на следующие группы: открытое интервью, глубокое интервью, структурированное и полуструктурированное интервью. Тип интервью влияет на полученные в ходе проведения исследования результаты (Eskola & Suoranta 2008, 86–88).

Структурированное интервью — это метод сбора данных в квалитативном исследовании, при котором исследователь задает участникам серию заранее подготовленных вопросов. Эти вопросы одинаковы для всех интервьюируемых и обычно направлены на определенные темы или аспекты, связанные с исследуемой проблемой (Eskola & Suoranta, 2008, 86). Вопросы могут быть структурированы таким образом, чтобы обеспечить стабильность и единообразие данных между различными участниками интервью.

Структурированные интервью обычно характеризуются тем, что каждый участник получает одинаковый набор вопросов, что позволяет исследователю сравнивать ответы различных участников и выявлять сходства или различия в их ответах. Этот метод обеспечивает относительно высокую степень стандартизации данных, что упрощает их анализ.

Однако структурированные интервью могут ограничивать свободу участников в выражении своих мыслей и чувств, так как они ограничены предопределенными вопросами. Поэтому в некоторых случаях исследователи предпочитают использовать более открытые формы интервью, такие как полуструктурированные или неструктурированные интервью, чтобы получить более глубокие и разнообразные данные.

Полуструктурированное интервью — это метод исследования, при котором интервьюер задает определенный набор вопросов участникам, но имеет возможность гибко подстраиваться под контекст интервью и добавлять уточняющие вопросы в зависимости от ответов и реакций участников. В отличие от структурированного интервью, где ответы на вопросы уже есть и вопросы задаются в фиксированном порядке и без отклонений, в полуструктурированном интервью готовых ответов не предоставляется, что дает больше гибкости и позволяет исследователю более глубоко исследовать тему, получая дополнительные сведения и разъяснения от участников. (Eskola & Suoranta, 2008, 86.)

К основным чертам полуструктурированного интервью относится набор вопросов, который заранее разработан и определен интервьюером и используется в ходе интервью. Эти вопросы часто охватывают ключевые аспекты темы исследования. (Браймен, 2007.)

У интервьюера есть возможность варьировать порядок вопросов, добавлять уточняющие вопросы и приспосабливаться к ответам участников. Это позволяет более глубоко исследовать тему и получить более детальную информацию. (Браймен, 2007.)

Полуструктурированные интервью обычно включают в себя открытые вопросы, которые позволяют участникам свободно выражать свои мысли. Это способствует более натуральному и открытому обмену информацией. В данном исследовании с помощью открытых вопросов попытаемся получить информацию о том, что осталось за рамками темы интервью, но имеет непосредственное влияние на объект проводимого исследования.

Полуструктурированные интервью широко используются в различных областях исследования, включая социальные науки, здравоохранение, лингвистику, образование и другие. Они позволяют исследователям получать более глубокое понимание темы исследования, а также учитывать индивидуальные перспективы и опыт участников. В данном исследования будет использован метод полуструктурированного интервью.

3.2.2 Интервью в переводоведческих исследованиях

Интервью играет важную роль в переводческих исследованиях, так как это способ позволяет исследователям получать из первых рук информацию о различных аспектах переводческой практики, включая процессы перевода, стратегии перевода, восприятие текстов и т. д. Существует несколько аспектов, которые можно рассмотреть относительно интервью в переводческих исследованиях.

Исследователи могут проводить интервью с профессиональными переводчиками, студентами перевода, клиентами переводческих услуг и другими заинтересованными сторонами для изучения различных аспектов переводческой практики. Цели этих интервью могут варьироваться от изучения конкретных стратегий перевода до исследования профессиональной идентичности переводчика или восприятия качества перевода.

Интервью могут также использоваться для оценки эффективности методов обучения переводу или для изучения влияния технологических инноваций на переводческую практику. Интервью могут использоваться для исследования процесса перевода, включая шаги, стратегии и принятые решения переводчиков в процессе работы. Цель таких интервью может быть в выявлении типичных подходов к переводу определенных типов текстов, выявлении проблем и вызовов, с которыми сталкиваются переводчики, и определении методов их преодоления.

Интервью могут быть использованы для изучения различных аспектов профессиональной практики переводчиков, таких как специализация, работа с клиентами, использование инструментов и технологий и т. д. Они также могут помочь выявить факторы, формирующие профессиональную идентичность переводчика. Подобные методы могут быть использованы также для оценки эффективности обучения переводу и удовлетворения студентов обучающим процессом. Они могут помочь выявить сильные и слабые стороны обучения, а также потребности студентов в дополнительной поддержке и развитии.

Интервью могут также быть направлены на изучение того, как переводчики, клиенты или конечные пользователи воспринимают качество перевода. Это может включать в себя выявление предпочтений и ожиданий в отношении переводческого продукта, а также выявление факторов, которые влияют на оценку качества перевода. Именно эта цель будет преследоваться в данной работе.

Анализ данных в интервью в переводческих исследованиях является ключевым этапом исследовательского процесса. Рассмотрим некоторые этапы анализа материала таких исследований. После проведения интервью записи интервью транскрибируются, то есть переводятся в письменный текст. Это позволяет исследователям лучше изучить содержание интервью и провести более детальный анализ. Далее исследователи выделяют ключевые темы, понятия или категории, которые встречаются в интервью., т. е. проводят кодирование и, иными словами, процесс систематической категоризации и классификации информации, собранной в результате проведения интервью. Этот процесс позволяет исследователям организовать большие объемы текстовых данных в более управляемую и анализируемую форму. Кодирование может быть как предварительным, так и последующим, в зависимости от выбранного метода анализа данных. После этого в исследовании следует организовать данные, выделенные на

предыдущем этапе, в категории или классы. Это помогает структурировать данные и обнаружить закономерности или общие тенденции. Далее исследователи анализируют данные, чтобы выявить шаблоны, тенденции, связи или закономерности, которые могут указывать на определенные аспекты переводческой практики или процесса перевода. На заключительном этапе результаты анализа интерпретируются с учетом своих исследовательских вопросов и целей. Это может включать в себя выявление причин и следствий, оценку влияния определенных факторов на переводческую практику, а также формулирование выводов и рекомендаций на основе полученных данных.

Эти этапы анализа данных в интервью в переводческих исследованиях могут варьироваться в зависимости от конкретных исследовательских вопросов и методов, используемых исследователями. Однако в целом они помогают извлечь максимальную пользу из данных и получить глубокое понимание переводческой практики и процесса перевода.

3.2.3 Квалитативный метод исследования

Методом исследования в данной работе является квалитативное исследование. Квалитативное исследование (или количественное исследование) — это методологический подход, используемый в социальных науках и других областях, который ориентирован на понимание сложных явлений, процессов и контекстов с использованием качественных данных. В отличие от количественных методов, которые сосредотачиваются на измерении и статистике, квалитативное исследование ориентировано на глубокое понимание социокультурных аспектов, контекстов и индивидуальных перспектив. (Jyväskylän yliopisto, 2015.)

Квалитативные исследования включают в себя сбор и анализ текстовых, визуальных или звуковых материалов, таких как интервью, фокус-группы, дневники, архивные записи и другие. В данной работе производится сбор и анализ текстовых данных и наблюдений. При проведении квалитативного исследования обычно следуют гибкому подходу, что позволяет адаптировать методы исследований и вопросы в ходе самого исследования. Это позволяет лучше понять контекст и обнаруживать неожиданные аспекты. (Günther, Kirsi, Kirsi Hasanen & Kirsi Juhila, 2021) По этой причине было выбрано квалитативное исследование при проведении полуструктурированного интервью,

чтобы была возможность адаптировать вопросы при проведении интервью и получить наибольшее количество материала.

Основной целью квалитативного исследования является не только описание явлений, но и их глубокое понимание. Квалитативное исследование помимо прочего имеет интерпретативный характер, когда в исследовании стремятся к интерпретации и анализу смысла результатов или материала, который вкладывают в него участники исследования. (Günther и др. 2021)

Качественные исследования обращают особое внимание на окружающий контекст, в котором происходят изучаемые явления. Понимание этого контекста позволяет глубже анализировать влияние социокультурных факторов на эти явления. Такой подход помогает увидеть более полную картину и принять во внимание разнообразные аспекты взаимодействия между различными факторами, формирующими и определяющими исследуемое явление. (Günther и др. 2021)

В качественных исследованиях часто предпочитают работать с небольшими выборками участников или наблюдаемых объектов, но эти выборки стратегически подбираются с целью получения насыщенной и глубокой информации. Важно, чтобы каждый участник выборки предоставлял разнообразные и значимые данные, которые могут быть анализированы и интерпретированы исследователем. Такой подход позволяет более детально и тщательно исследовать отдельные случаи или явления и получить более глубокое понимание изучаемой проблемы или явления.

Квалитативное исследование рассматривается как процесс, который характеризуется постоянным взаимодействием и взаимной зависимостью между исследователем и данными в течение всего процесса исследования. В отличие от количественных исследований, которые часто ориентированы на сбор больших объемов данных для последующего анализа, квалитативное исследование подчеркивает важность вовлеченности исследователя во взаимодействие с контекстом и субъектами исследования на протяжении всего процесса. Это позволяет исследователю не только собрать данные, но и активно их интерпретировать, анализировать и пересматривать в соответствии с развивающимися пониманием исследуемой проблемы или явления. Другими словами, квалитативное исследование — это процесс, включающий постоянное взаимодействие с данными в течение всего процесса исследования. (Günther и др. 2021)

В этом исследовании проводились полуструктурированные интервью. Исследователь задавал интервьюируемым вопросы, на которые те отвечали устно. Исследователь предварительно разработали структуру интервью. Помимо этого, он задавал наводящие и спонтанные вопросы. В качестве метода сбора данных был выбран метод полуструктурированного интервью, так как он наилучшим образом подходил для целей данного исследования. Из-за разнообразия интервьюируемых акценты на темы и количество спонтанных вопросов менялись в каждом интервью.

3.3 Описание и анализ материала

В этой части работы я представлю общую информацию о переводчиках, участвовавших в интервью, их опыт работы переводчиками и проблемы, с которыми они сталкивались во время выполнения задач на перевод. Каждому информанту будет присвоено кодовое имя. Т1 будет означать переводчика №1, Т2 переводчика №2 и т. д.

3.3.1 Сбор, описание и транскрибирование материала на основе интервью

Длительность аудиозаписей, полученных на интервью для сбора материала и его последующего литерирования, варьируется от 10 до 34 минут. Проводилось тематическое полуструктурированное интервью, в котором часть вопросов изменялась, а часть вопросов была постоянна, и тема всего интервью была неизменна. Респонденты отвечали на вопросы в одном и том же порядке, но я задавал респондентам разные уточняющие вопросы в зависимости от ситуаций. Интервью были полностью записаны в аудиофайл, после чего транскрибировал интервью с помощью программы распознавания речи. После этого я прослушал интервью еще раз, чтобы убедиться, что программа корректно и до конца обработала каждое интервью и одновременно сверял транскрипты с аудиозаписями. Я записал как задаваемые вопросы, так и данные респондентом ответы.

3.3.2 Описание респондентов

В интервьюировании принимали участие 6 респондентов разных возрастов, работающих в разных организациях, получивших образование в разных учебных заведения. Интервьюирование пятерых респондентов проводилось на русском языке,

интервью с последним было на финском. Информанты работают с языковой парой русский-финский. Ниже я привожу общую информацию о респондентах.

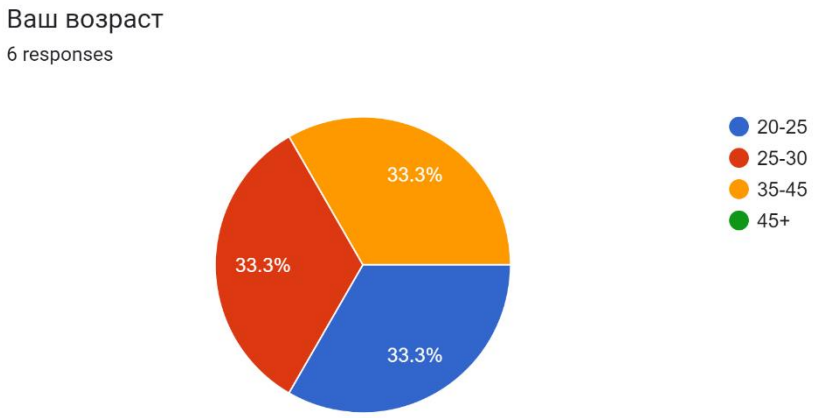

Диаграмма 1. Возраст респондентов.

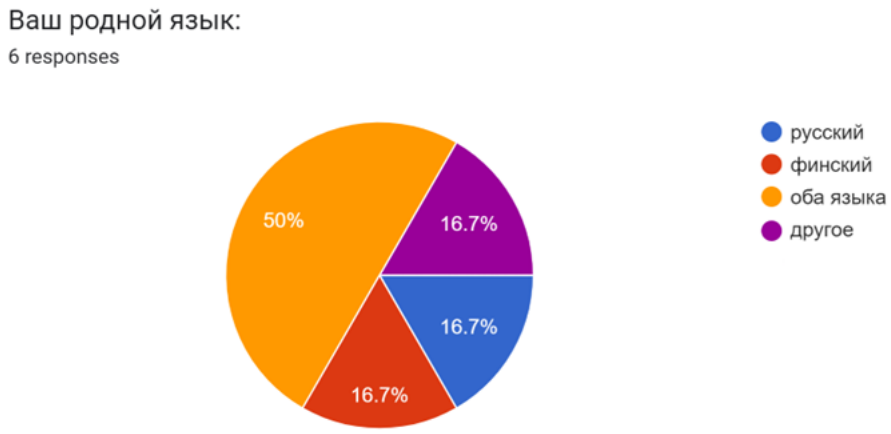

Диаграмма 2. Родной язык респондентов.

У одного из респондентов родным языком ни финский, ни русский языки не являлись. Респондент сказал, что сильнее у него русский язык и владеет он им на уровне родного. По этой причине респондент был отнесен к группе с русским языком.

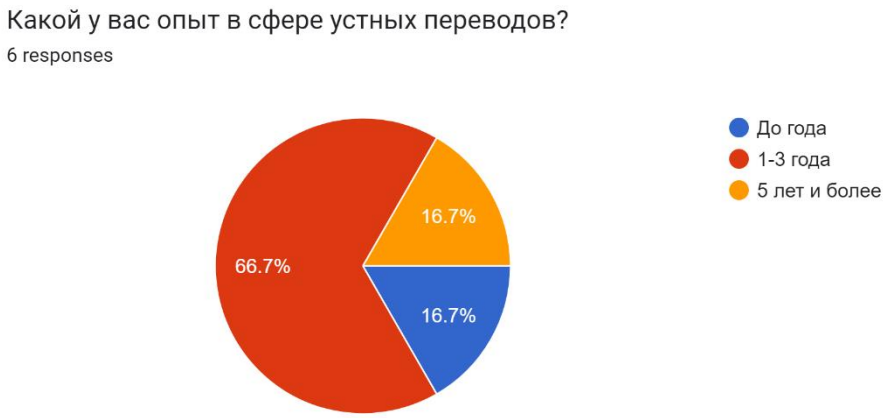

Диаграмма 3. Опыт в сфере устных переводов у респондентов.

Диаграмма 4. Периодичность устных переводов у респондентов.

Респонденты, работающие в приёмном центре, помимо переводов, занимаются и другой работой. По этой причине они не выполняют переводы на постоянной основе, но тем не менее переводят каждый день.

> Т3: <…>: ну я перевожу от силы 2-3 часа в день. Помимо этого, у меня куча другой работы. Иди туда, принеси то, отдай этому. Нет, не постоянно перевожу. Время от времени. <…> но каждый день.
>
> Т1: <…> нет, не каждый день. Бывает, что делаем что-то другое вместе с тем, кто говорит на русском. Я сам редко перевожу, волнуюсь. Я использую переводчика.

Четверо из шести респондентов имеют законченное филологическое, либо переводческиое образование. Если у респондента было иное образование, то оно приравнивалось к самообразованию. Один из респондентов не являлся по образованию переводчиком, но работает в центре приёма беженцев и регулярно выполняет устные переводы. Другой респондент имеет незаконченное высшее образование.

> Т3: <…> нет, у меня нету образования переводчика, у меня специальность… высший менеджмент. Но перевожу часто. <…> живу долго в Финляндии, вот и научился.

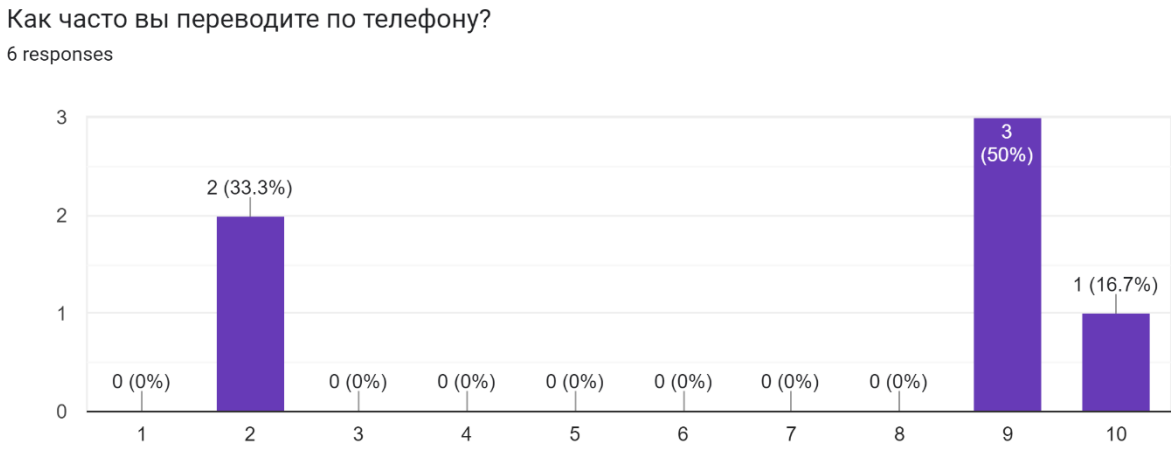

Диаграмма 5. Частотность перевода по телефону у респондентов.

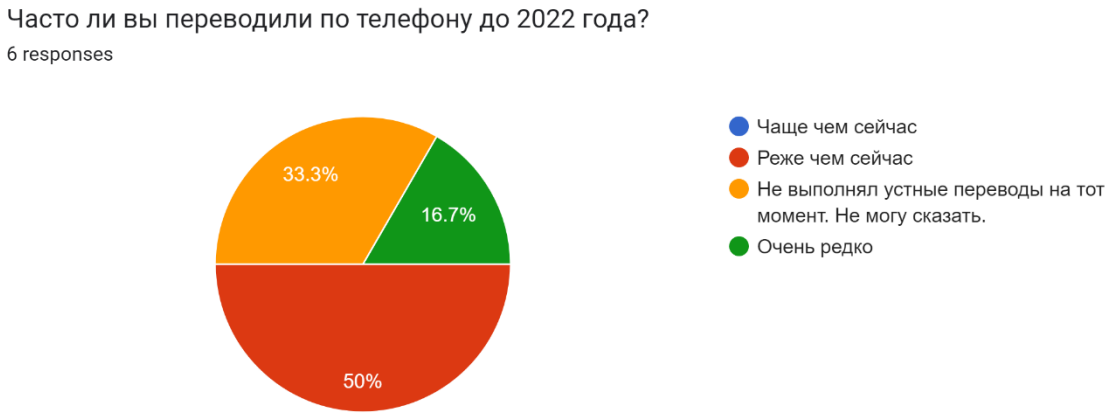

Диаграмма 6. Частотность перевода по телефону у респондентов до 2022 года.

Большинство респондентов ответили, что в 2022 году переводили по телефону реже, чем сейчас, и у них больше было переводов на месте. Но из-за коронавируса все переводчики перестали брать переводы на месте, либо работодатель ограничил и перевел полностью на удаленные переводы.

> Т4: <…> перевод сейчас именно по телефону увеличился. Сейчас большую часть по телефону делают. Поэтому можно сказать, что я думаю именно во время короны это повлияло на телефонные переводы. Поэтому увеличилось, думаю, множество раз. Меня даже предупреждали сразу, кто нанимали меня в фирму. Я работаю на несколько фирм, компаний. И они мне тогда предупреждали насчет того какой моя работа будет, то есть
>
> работодатель в самом начале предупредил меня о том, что работа по телефону. Да ну да может предупредить это такое страшное слово но именно вот рассказали, то есть как он в виде, потому что действительно устный перевод но будет ли он на месте или по телефону и вот это обсуждалось что большую часть перевода по телефону на данный момент. <…> Ну я думаю, ну вот именно если после короны смотреть, то увеличилось я думаю многократно, на много раз.

В приёмных центрах дела обстоят иначе: там пользовались либо переводчиком, который работал в приёмном центре, либо только удалёнными переводами.

> Т3: <…> Очень редко тогда переводил. Ну я помню, что, когда была корона, у нас был тут собственный переводчик. Беженцев, которые говорят на украинском или русском было не так много, как сейчас, но мы тогда никогда не заказывали лично. Только наш переводчик. Либо звонили. Только так, да.

3.3.3 Удалённый перевод и перевод на месте глазами переводчиков.

В этой части работы я выделю основные плюсы и минусы удалённых переводов и переводов на месте по мнению самих переводчиков. Четыре респондента постоянно выполняют переводы по телефону, а остальные два респондента являются работниками приёмного центра и выполняют переводы на месте на постоянной основе.

Диаграмма 7. Соотношение удалённых переводов и переводов на месте.

Респонденты, работающие в центрах приема беженцев, ответили, что им гораздо проще выполнять переводы на месте. Им было важно видеть лица людей, их мимику, жесты. Это в определенной степени помогало понять, понимает ли их переводимый. Помогало чувствовать переводимого. В то время как два дистанционных переводчиков были иного мнения. Они выделяли следующие причины, по которым удалённый перевод лучше: комфорт, эргономия и организация рабочего места, параллельные задачи, поиск информации, отсутствие стресса. Оставшиеся двое удаленных переводчиков не смогли однозначно ответить.

Таблица 1. Какой вид перевода вы предпочитаете?

	Дистанционный	На месте	Затрудняюсь ответить
Т3		X	
Т1		X	
Т2			X
Т5	X		
Т4	X		
Т6			X

Т3: <…> переводы на месте. На месте намного проще, потому что имея зрительный контакт мне намного проще с клиентом общаться. То есть это какая-то мимика, то есть мне проще. Мимика, жесты, проще понять настроение

клиента, проще построиться под его конкретный настрой под его философию проще понять, когда глазами видишь.

Т1: <…> Перевод на месте. Потому что движения человека, его жесты, язык тела. По тому, как человек двигается, можешь решить какое у человека, например настроение. Сможешь чувствовать и понимать по его жестам и движениям как хорошо человек тебя понимает перевод. Кроме этого, ты видишь окружение и все что связано. Вещи, другие предметы, помещение. Это тоже влияет. <…> Например в помещение много бумаг, бланков. Таких вещей, которые показывают переводимому. В такой ситуации проще переводить когда их видишь. Так же хорошо видеть например по карте, когда переводимому рассказывают направления движения

Т5: <…> Дистанционный перевод. <…> Мне более комфортнее переводить удаленно, потому что я могу заниматься поиском информации одновременно с переводом. Если мне нужно найти какой-нибудь термин <…>, то я могу это сделать незаметно и никого не отвлекаю этим поиском информации. Мне не нужно думать о зрительном контакте, о том, что я отвлекаю кого-нибудь своими действиями. <…> Мне помогает сосредоточится, что я делаю какие-то вещи <…> рисую звездочки на листочке. И мне не нужно смотреть на этого человека, когда я перевожу.

Т4: <…> я бы сказал, что удаленные переводы легче. Я бы сравнила это с синхронным переводом, когда переводчик сидит в своеё уютной кабинке. У тебя своя рабочая атмосфера, ты сам ставишь себе условия. У тебя все необходимое под рукой. Дома никто не мешает. Не нужно волноваться куда я еду, не нужно изучать маршрут. Не нужно бояться, что например автобус опоздает или поезд. <…> Когда ездишь на место, то мне это приносит стресс, эти встречи с людьми. Начинаю думать, о том как они относятся ко мне. А дома ты не видишь людей и спокойно. В общем, лишний стресс, который нагружает переводчика. К тому же редкая компания платит за проезд. Но платят по тарифу самого дешевого общественного транспорта.

Т6: <…> Не могу напрямую ответить на этот вопрос. И там и там есть негативные и позитивные стороны. У меня например тут есть вся аппаратура под рукой. Я могу воспользоваться словарем МОТ. <…>Но в то же время я не вижу что там происходит по другую сторону телефона. Это мешает, когда я не знаю всего контекста. <…> С другой стороны я должен опираться на исключительно на свою флягу, что там уже есть и вспомогательных средств там поменьше.

Т2:<…> Переводы на месте легче, потому что видишь людей, мимику и все остальное. С другой стороны, может быть, удаленные переводы легче. Нет однозначного ответа. <…> На удаленные переводы не нужно приходить на место. <…> Может быть с переводчика еще не такой большой спрос как по телефону. <…> По телефону можно что-то не расслышать, услышать неправильно

3.3.4 Примеры реальных ситуаций переводчиков

Вначале определимся с терминами для улучшения понимания ситуаций. На переводе обычно присутствует три стороны: клиент – лицо, которое заказывает перевод; переводимый – лицо, для которого заказывается перевод; и сам переводчик, который

осуществляет перевод. Далее конкретные проблемные ситуации, рассказанные переводчиками, с которыми они столкнулись по причине отсутствия визуального контакта.

П: <…> Переводил я как-то осмотр у врача, он слушает легкие/сердце. Там нужно сидеть тихо и не говорить, пока врач занят. Я не услышал последнюю реплику врача, по правилам этики переводчик должен переводить все**,** и я пытался переспросить, не догадываясь и не видя, что врач занят и мне сейчас не нужно мешать и не нужно говорить. Врач из-за меня не слышит звуков и говорит мне сидеть тихо.

П: <…> Ну например появление нового физического предмета в поле зрения говоривших для обсуждения. Может быть любой документ, распечатка, либо вещь, которой ранее не было. Вещь показывают переводимому, но не сообщают переводчику, а переводчик сам не видит. Из-за этого может возникнуть непонимание, либо неверный или неточный перевод. В помещение может зайти новый человек, к которому клиент обращается. Переводчик этого не видит и думает, что клиент обращается к переводимому.

П: <…> Удаленный перевод, собрание, много людей. Переводимый спрашивает, может ли переводчик спросить у него/нее/врача сколько нужно выполнять процедуры. Переводчик переводит сообщение, врачи уточняют у кого именно спрашивают, т. к. на собрании они все врачи и все давали указания в той или иной степени. Переводчик вынужден уточнить у кого спросить.

П: <…> Сдача анализов крови в лаборатории. Переводчику, конечно же, этого не говорят. Врач пытается объяснить, как бронировать время и брать номер в электронной очереди. Говорит: kone, ei henkilötunnusta. Переводчик переводит как «смотрит на компьютере, нет идентификационного номера». Но переводимый и врач были в лаборатории в прихожей, где стоял аппарат для выдачи номеров очереди, и врач обращался к персоналу. Переводчику не сообщили о перемещении из кабинета в вестибюль больницы.

П: <…> Общение врача с другим врачом в отсутствии переводимого. Врач зашел в другой кабинет и начал говорить с другим врачом. Переводчику об этом не сообщили. Переводчик начал переводить и только после этого ему сказали, что переводимые отсутствуют. После этого врач вернулся в кабинет к переводимым и, не сообщив переводчику, продолжил подходящий по смыслу к предыдущей ситуации разговор. Повисла тишина и врач вынужден был спросить" kuuleeko tulkki?". Только после этого вопроса переводчик понял, что врач вернулся назад и обращался к пациентам.

П: <…> Помню такое вот. Прежде чем приступить к переводу, переводчику необходимо представиться. Для этого в начале разговора некоторые переводчики представляются клиенту и переводимому на рабочих языках переводчика. Переводчик не видит, присутствует ли переводимый уже на месте, и полагается только на клиента, который организовал встречу. Вот пример разговора и ситуации, в который переводчик никак не мог видеть, что переводимый отсутствует на встрече, хотя клиент упомянул, кто является переводимым.

— Venäjän kielen tulkki [nimi], huomenta
— Huomenta, sairaanhoitaja [nimi] ja minun kanssani täällä on toinen sairaanhoitaja [nimi] ja opiskelija [nimi]. Potilaana meillä on 64-vuotias ukrainalainen nainen.
— Saisiko tulkki esittäytyä?
— Kyllä saat
— Olen venäjän kielen tulkki, olen puolueeton, minulla vaitiolovelvollisuus, minä tulkkaan minämuodossa. Здравствуйте, я переводчик с финского языка, я не выступаю ни на чьей стороне, я обязан соблюдать конфиденциальность, я буду переводить от первого лица.
— Tulkki odota, asiakas ei ole vielä paikalla.

П: <…> Помню, была такая ситуация, когда на приёме у медсестры переводимый сказал, что у него болят пальцы. Я перевела, что у него проблема с sormet. А оказалось, что переводимый в это время показывал на пальцы ног и медсестра поправила меня. Я же этого, естественно, не видела. В итоге расценила это как ошибку в переводе.

3.3.5 Описание и классификация проблем перевода при невидимом собеседнике

Количество слов после транскрибирования аудиофайлов всех интервью составило примерно 16000 слов. Общее количество минут записи всех интервью составило около 190 минут. Для получения результатов факторов, влияющих на перевод при невидимом собеседнике, я использовал программу для квалитативного анализа Atlas.ti. Гюнтер (Günther и др. 2021) считает, что каждый сбор текстового материала для анализа должен осуществляться с разбития его по темам и группам. С помощью программы я проанализировал все интервью и выделил основные группы проблем, с которыми сталкивались переводчики хотя бы раз в тех или иных ситуациях. В таблицу (Таблица 2) я внес только те группы, которые являются релевантными для моего исследования. Далее я буду предоставлять прямые цитаты из собранного материала и цитировать интервьюируемых. Я буду анализировать результаты шаг за шагом. Прямая цитата интервьюируемого дает возможность читателю сделать собственные выводы об ответе, поскольку люди могут трактовать одно предложение субъективно в зависимости от личности. Таким образом лучше видны и нюансы, такие как выбор слов или стиль речи. Юхила (2021) отмечает, что цитаты иллюстрируют тематику и дают читателю представление о том, на чем основывает свои выводы исследователь.

Таблица 2. Факторы, влияющие на перевод.

	T1	T2	T3	T4	T5	T6
prima-vista	0	2	0	1	0	1
Заранее неизвестная тема	0	1	0	0	0	0
Здоровье	0	0	0	2	0	0
Контролирование ситуации	0	0	0	0	1	0
Конфликтные ситуации	0	1	0	0	0	0
Много людей	0	1	1	0	1	0
Многозначность слов	1	1	0	0	0	0
Невербальный язык	2	0	0	3	1	2
Непонимание	0	0	0	0	0	1
Особенности языковой пары	0	0	0	0	0	1
Отсутсвие зрительного контакта	0	0	0	1	1	0
Отсутствие контекста	2	2	2	1	1	2
Посторонние шумы	3	2	0	0	1	1
Смесь украинского и русского языков	0	0	0	1	0	0
Спешность/срочность работы	0	0	0	0	1	0
Технические проблемы	5	4	2	2	2	2
Этические проблемы	0	2	0	0	0	0

3.3.6 Факторы, влияющие на качество перевода при невидимом собеседнике

По мнению респондентов на качество перевода при невидимом собеседнике может влиять качество связи и полная передача информации реципиенту. Особенности, связанные с качеством связи и полнотой передачи информации реципиенту исследовала и Скачкова (2013) в своей работе. Согласно ее исследованию, переводчик-профессионал хорошо знает язык, терминологию, является нейтральной стороной, переводит всё, чувствует обе культуры, а также использует различные техники перевода. При проведении интервью я собрал мнения переводчиков насчет качества перевода.

> T2: <…> качественный перевод это который адекватно передает смысл сказанного когда коммуникация может считаться успешной когда она выполняет все свои цели когда люди между которыми происходит взаимодействие достигает своей цели в этой коммуникации

Таблица 3. Влияет ли на перевод то, что собеседник невидим?

	Влияет	Не влияет	Затрудняюсь ответить
T2	x		
T4		x	
T1	x		
T3	x		
T5		x	
T6		x	

> T2: <…> Наверное влияет, если это какое-то взаимодействие клиента с врачом и мед. Персоналом, то могут быть какие-то слова, которые неизвестны переводчику на его не самом сильном языке. И когда мы на месте, мы можем попросить написать их или попросить повторить. Мы следим за артикуляцией и может быть читаем по губам, смотрим по интонации и поведению. Можем интерпретировать эти вещи тоже. <…> А когда мы переводим по телефону, то не видим эти вещи, не видим невербальной коммуникации <…> Телефонная связь еще съедает какие-то звуки, не можешь расслышать какие-то звуки. <…> При дистанционном переводе возникает меньше предвзятостей, более анонимно что ли. Присутствуя на месте, мы можем чувствовать какую-то симпатию или какое-то отторжение к человеку. А если не видишь, то этот фактор не влияет. Хотя, голос тоже может повлиять.

> T4: <...> Я думаю, что нет. Нет. Если переводчик образован, но на перевод никак не влияет тот факт, что ты на месте или удаленно.

Таблица 4. Влияет ли удалённый перевод на качество перевода?

	Влияет	Не влияет	Затрудняюсь ответить
Т2	x		
Т1			x
Т3	x		
Т5		x	
Т6		x	
Т4		x	

,

> Т2: <…> Не влияет. Если переводчик знает слова, знает терминологию, то переводчик справится как удалённо, так и на месте. А если дистанционно переводишь, то под рукой есть гугл, можно что-нибудь загуглить, и это даже помогает и улучшает качество перевода.
>
> Т1: <…> Я чувствую, что обоим сторонам легче понимать друг друга, а так же понимание лучше, когда переводчик на месте. Конечно, еще есть технические проблемы. Но когда ты лично присутствует, то есть еще и дополнительные средства помимо слуха, когда ты видишь, это тоже помогает понимать.
>
> Т3: <…> Немного влияет, да. Когда мы говорим о конкретном местоположении человека и клиент не понимает, чтобы ты [переводчик] находишься не там, где он, не знаешь название школ и гос. учереждений там где он находится. И клиент иногда этого не учитывает, сокращает в разговоре название этих учреждений. <…> Вот еще когда заполняешь документ. По телефону заполняем различные заявления для Кела, Бюро занятости. Ты не видишь документа, ты через третье лицо передаешь информацию. А при личном переводе проще переводить эти документы. <…> Качество связи. Шумы, дети влияют. Например, когда они не понимают, что нельзя кричать.

3.3.7 Влияние контекста на результат перевода

В третьей части интервью я попросил переводчиков перевести предложенные мной фразы. Сначала я просил перевести без контекста, при этом искусственно создавая условия невидимого собеседника. Все фразы и ситуации были заранее подобраны и взяты из опыта других переводчиков. После этого я давал переводчику фразу либо предложение в контексте, при этом как бы показывая ту вещь, о которой идет речь. Ниже представлены результаты перевода без контекста, изменения, сделанные переводчиком после получения контекста и комментарии переводчиков о выбранном им решении. Сначала будут два вопроса из интервью, выделенные жирным шрифтом. Один вопрос будет без контекста, другой вопрос будет содержать пояснение. Далее слева будет перевод без контекста, справа будет перевод с контекстом.

Miten teidän poikanen kasvaa?

Miten teidän poikanen kasvaa? (Показывает на котёнка)

Как растет ваш сынок?	Как растет ваш котёнок?
Как растет ваш ребенок?	Как растет ваш котенок.
Как ваш сыночек развивается или растет?	Как ваш котёнок растёт?
Ну, как ваш детеныш растет.	как ваш детёныш растёт.
Как ваш сынок или птенчик растет?	Как ваш котенок растет?
Как ваш парень растет?	Как ваш мальчик растет?

> T2: <…> - Тут зависит очень многое от контекста. Поэтому можно перевести как, скорее мне приходит на ум какая-то ситуация в ветеринарной клинике. Может быть, и нет вообще там. Как растет ваш ребеночек или как развивается ваш ребеночек или как развивается или растет ваш детеныш?
>
> T5: <…> Ну, если бы я, допустим, была, то есть, лично видела этого котёнка, видела эту ситуацию, я бы, наверное, перевела, как ваш котенок растет в этом случае.
>
> T3: <…> Ну если мне прямо пальцем показывают на котёнка, то я понимаю что речь не о ребенке а о котёнке, и конечно это относится к котенку и перевод меняется, да. Как ваш мальчик растёт? Но это относится к котенку.

Из результатов видно, что отсутствие полной картины, либо контекста повлияло на перевод. Большинство переводчиков изначально думали, что речь идет о ребенке. Проблема решилась путём демонстрации контекста переводчикам.

У меня тут есть письмо.

У меня тут есть письмо. (клиент показывает сообщение на телефоне)

T2: <…> Я просто поменяю kirje на viesti и все.

T4: <…> Kirje меняю на viesti. Да, потому что письмо я вижу именно в письменном виде, а если на телефоне, то я думаю это сообщение больше. Хотя опять же смотря что показывает. Ну показывает сообщение на телефоне. Tekstiveisti.

T1: <…> Käännös muuttuu vähän niin, se vois mutta vähän näin, kirje muuttuu viestiksi, sitten siihen voi tulla joku täytesana, silloin kun näytetään jotain, helposti tulee täytesanat.

В этой ситуации проблемой является то, что пользователь телефона, не знакомый с техникой, называет текстовое сообщение письмом. Переводчики без контекста перевели это буквально как письмо. После получения контекста все переводчики поменяли слово *письмо* на *сообщение* или *текстовое сообщение*.

У меня вот есть такое лекарство. Что с ним делать?

У меня вот есть такое лекарство. Что с ним делать? (клиент показывает пластинки для глюкометра)

Mulla on tälläinen lääke. Mitä tällä pitäis tehä?	Mulla on tässä tälläinen lääketysjuttu. Mitä sillä pitäis tehä?
Minulla on tässä tälläinen lääke. Mitä sen kanssa tehdään? Mitä sillä tehdään?	Minulla on tässä tälläinen lääke. Mitä sillä tehdään?
Minulla on tässä tälläinen lääke. Mitä teen sen kanssa?	Minulla on tässä tälläinen lääke. Miten käytän sitä?
mulla on tässä tälläinen lääke. Mitä teen sillä?	mulla on tässä tälläinen lääke. Mitä teen sillä?
Minulla olisi lääke. Mitä teen sillä?	Minulla olisi täällä tälläistä. Mitä teen tämän kanssa?
Mulla on tässä tämmönen lääke. Siis mitä minä teen?	Mulla on tässä tämmöset liuskat. Mitäs minä teen?

> T2: <…> Ну да, здесь хороший вопрос. Тут в такой гипотетической ситуации нужно подумать, как бы я в реальной ситуации перевёл.
>
> Minulla on tässä tälläinen lääke. Mitä sillä tehdään?
>
> Да, всё-таки я перевёл бы да, потому что человек сказал так. Я бы сам не стал изменять этого, потому что это уже получилось бы, что переводчик как бы искажает что-ли смысл сказанного.

Как видим из ответа на вопрос, переводчики не изменили своего перевода, сославшись на переводческую этику — переводчик не должен убавлять или добавлять ничего лишнего. Посчитали, что собеседник поймет, что имел в виду переводимый. Но всегда ли следует придерживаться этого правила? Клиент не знает, что переводимый на самом деле так сказал. Из-за этого могут возникнуть вопросы к переводчику. Только один переводчик перевел смысл сказанного, а именно то, что переводимый пытался спросить. Он заменил слово *lääke* на слово *liuskat*.

> T2: <…> Ну я бы все равно сказала также Minulla on tässä tälläinen lääke. Miten käytän sitä? Что у меня есть вот такой лекарство Как... Как... Это такой сложный

вопрос, как дают сразу контекст. Можно ли мне комментировать сейчас это? Потому что, наверное, если бы это было по телефону дистанционно, я бы так же перевела -- minulla on tässä tälläinen lääke. Если бы я была на месте, увидела, то возможно несмотря на то, что говорят, что устный перевод должен быть точь-в-точь, то я с этим возможно не совсем согласна. И я бы сказала вот так, что... Minulla on tässä tälläinen lääke. Miten tätä käytetään. Я не имею такого права, чтобы переводить вот так вот несмотря на то, что я вижу эти пластинки. Потому что это может повлиять же опять на перевод и на понятие и поставить под сомнение меня, потому что, как меня учили, то перевод должен быть прям слово в слово, по идее.

Т3: <…> Я бы оставила… я бы оставила как есть. Я думаю, что человек, который должен отвечать, ответственный за ответ на этот вопрос, он поймет, о чём идет речь. То есть, и лекарства, да, по-прежнему. Да, это останется лекарством. Lääke

Т4: <…> Ну конечно же я меняю слово lääke. Это прямо такой наводящий пример на то, что присутствие или то что видишь, что происходит, в корне меняет всю ситуацию. Клиент иногда не понимает что это не лекарство, а какие-то полоски или кассеты там.

Местоимения в финском языке являются нейтральными по полу, а грамматический род отсутствует. И без указания на пол (или имя) лица, о котором идет речь, часто бывает сложно выбрать местоимение в русском языке, если предмет обсуждения заранее неизвестен. Существует термин анафора, который означает явление, при котором выражение получает свою интерпретацию на основе упоминания того же самого объекта в предшествующем тексте или разговоре. В типичном случае сначала ссылаются на объект существительным, а затем используют местоимение, которое при этом называется анафорическим (VISK § 1405, 1428). По различным причинам интерпретация объекта разговора на основе местоимений при условии двух ранее упоминавшихся объектов может вызывать проблемы при переводе. К тому же при переводе на русский язык необходимо знать пол лица, о котором идет речь, чтобы далее употреблять адекватные местоимения.

Meidän vastaanotolla tänään asiakas ja hänen lapsensa. Hänellä on...

Meidän vastaanotolla tänään asiakas ja hänen tyttärensä. Hänellä on...

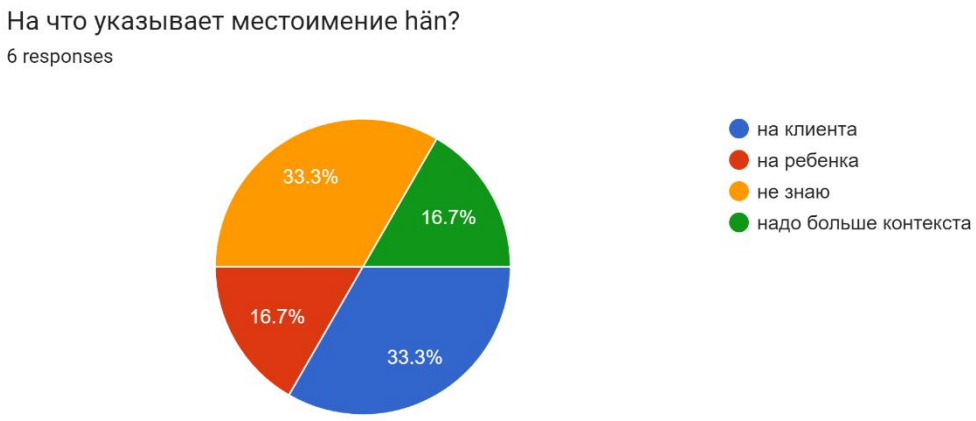

Диаграмма 8. То, на что указывает местоимение hän по мнению респондентов.

На нашем приёме сегодня клиент и его ребенок. У него...	Тоже самое
На нашем приеме сегодня клиент и ребенок клиента	На нашем приёме сегодня клиент и дочь клиента. У него...
Мне, переводчику, сообщают о том, что сегондя на приеме клиент с ребенком. И вы пришли по делу...	То же самое. Не знаю у кого
На приеме присутсвутют клиент и ребенок клиента. Сейчас я точню пол.	На приеме присутсвутют клиент и дочь клиента. У кого-то из них есть...
У нас сегодня на приёме клиент и его ребенок. У него... у клиента	У нас сегодня на приёме клиент и его дочь. У клиента...

T2: <…> Но тут не понятно про hänen lapsensa если не видим. Действительно если мы не видим непонятно там только клиент и его ребенок или клиент и еще один человек и ребенок этого человека. Но я бы, наверное, перевел сейчас, здесь, сегодня, на приеме клиент и его ребенок и у него что-то там. Ну здесь вот это неопределенной вещью остается, да, как в оригинале это неопределённо, так и неопределенно в переводе. У него или у нее, да, и здесь, ну да, да. Ну с родом, да, здесь непонятно действительно, кто какого рода. Может быть, если клиент и ребенок клиента, непонятно, какого рода мужчина, женщина, мальчик, девочка.

Т6: <…> здесь уточняю пол объясняю финский клиентов потому что объяснял финский клиентов что финский язык по полному признаку нейтрален но остальные языки не совсем.

Т5: <…> было такое, что переводчика вызывают в ситуацию, например, какую-то беседу, которую уже начали без переводчика, и которую нужно схватить с лёта, так сказать, и продолжить. И тогда, когда люди говорят о чём-то конкретном, особенно русский язык в этом очень весёлый, потому что у нас есть женский, мужской и средний род, и периодически ты говоришь о каком-то понятии, и ты говоришь, например, предмет женского пола и так далее. А потом выясняется, что предмет мужского рода. <…> И в некоторых случаях переводчица, то бишь я спрашивала, то есть уточняла, о чём в данном случае идёт речь, чтобы лучше понимать и как правильно, например, ссылаться на какую-то тему или на кана какого-то человека, на какую-то вещь или предмет, о котором идёт речь.

3.3.8 Ситуации, в которых удалённый перевод является неприемлимым

Зачастую респонденты считают, что удаленный перевод является малоприемлимым в нескольких случаях: когда тема перевода является слишком личной или слишком официальной (например, перевод у психиатра, либо перевод в суде) и когда действительно очень важно видеть что происходит вокруг. Респонденты, однако отмечают, что даже в этих случаях удаленный перевод не является критически сложным.

Т5: <…> Я думаю, что если бы речь шла, например, о какой-нибудь очень такой тонкой ситуации, то есть, например, что-то такое очень... Допустим, человек, скажем, на приеме у психолога и рассказывает о каких-то очень глубоких травмах, о каких-то пережитых событиях. И в таком случае, если начинаются проблемы со связью, то это может повлиять на ход беседы, который у психолога с человеком, допустим, начинает налаживаться. <…> Подошел бы больше перевод на месте.

Т6: <…> Ну вот если допустим какой-то очень сложный медосмотр у врача или физиотерапия или что-то с этим связано, тогда уже удаленный перевод посложнее. Чаще всего во время физиотерапии там физиотерапевт просит во время посещения, чтобы клиент сделал бы какое-то упражнение и тут надо быстро, когда это упражнение описывают, надо быстро его представить и как-то его перевести на месте это было бы гораздо легче, скажем так. <…> Наверное, есть. Что-то сложное, связанное с здравоохранением. То есть, если нужно переводить на родах, то лучше присутствие лично. Ну, скажем так, я таки никогда еще не занимался, но предпочел бы присутствовать. <…> Ну все, допустим, если нужно решать какой-то сложный вопрос, какое-то учреждение в виде КЕЛА. То есть, чтобы я тоже видел все эти анкеты, листовки, банки.

Стоит отметить, что бывают такие ситуации, когда в помещении много людей. В этом

случае два из шести респондентов пожелали оказаться лично на месте, аргументировав это тем, что переводчика по телефону не замечают и не слушают, либо часто перебивают. Переводчик, согласно этике переводчика (STKL 2021), имеет право прерывать реплики собеседников и переводить. Это позволяет контролировать ситуацию и выполнять качественный перевод.

> Т3: <…> Были такие ситуации, когда люди находятся в оном месте, а переводчик в другом. Бывает такое, что начинается диалог между ними, а переводчик не успел перевести. Люди начинает говорить, не услышав, что переводчик сказал. Сложно контролировать ситуацию

> Т4: <…> Помню, что была такая ситуация, когда всякие врачи сидели на собрании и говорили постоянно друг с другом, обсуждая пациента. Пациент конечно же ничего не понимал, но и мне было невозможно помочь ему, потому что не давали вставить слово.

В целом, респонденты отметили, что нет таких ситуаций, в которых удалённый устный перевод не подошел бы. Однако один из респондентов был иного мнения:

> Т3: <…> Подходит больше с медицинскими вопросами. Есть такие темы щекотливые, когда проще перевести по телефону, чем в глаза. Я столкнулся с тем, что если бы переводил на месте, то человеку было бы сложнее рассказывать. Для клиента это могло бы быть проблемой. <…> Человек стесняется что-либо говорить. Есть какие-то женские вопросы. Мед. Работнику это можно говорить, но третьему лицу не каждый хотел бы это говорить.

4 Заключение

4.1 Итоги исследования

В ходе данного исследования были выполнены работы, описанные ниже:

- Анализ литературы и теоретических источников

Исследованы научные публикации и практические руководства, связанные с удалённым устным переводом, особенностями телефонного перевода, а также проблемами, возникающими при отсутствии визуального контакта.

Проанализированы исследования о влиянии технических и социальных факторов на качество перевода, включая работы, затрагивающие вопросы отсутствия визуального контекста и профессионального статуса переводчиков.

- Проведение интервью

Было разработано и проведено полуструктурированное интервью, что позволило глубже понять основные трудности и особенности удалённого устного перевода из опыта самих переводчиков.

Проведены интервью с переводчиками, работающими удалённо, в частности с теми, кто взаимодействует с центрами приема беженцев. Вопросы интервью были направлены на выявление факторов, затрудняющих перевод, и возможные стратегии, используемые переводчиками для преодоления этих трудностей.

- Сбор и систематизация данных

На основе ответов, полученных в ходе интервью, была составлена таблица с основными факторами (таблица 2), влияющими на удалённый устный перевод, такими как технические проблемы, отсутствие контекста, посторонние шумы и другие.

Проведена количественная оценка частоты упоминания различных проблем, что позволило выделить наиболее значимые факторы, влияющие на качество перевода.

- Анализ данных и классификация факторов:

Все собранные данные были проанализированы с целью классификации факторов, влияющих на удалённый перевод. Были выделены ключевые категории проблем: технические трудности, отсутствие визуального контакта, профессиональные и этические аспекты, а также особенности языковой коммуникации.

Оценено, как каждый из факторов влияет на перевод в условиях отсутствия визуального контакта и как они соотносятся с результатами ранее проведенных исследований в этой области.

- Формулирование выводов и рекомендаций:

На основе анализа данных были сформулированы основные выводы о том, какие факторы особенно затрудняют работу переводчиков в условиях удалённого перевода.

Разработаны практические рекомендации для улучшения условий удалённого перевода, такие как улучшение технического оснащения, предоставление переводчикам предварительной информации о контексте и осуществление подготовительных мер перед переводом.

Эти работы позволили не только систематизировать основные проблемы, с которыми сталкиваются переводчики, но и предложить пути для их минимизации. При анализе интервью удалось установить, что технические проблемы — один из наиболее значимых факторов, влияющих на качество перевода. В частности, были отмечены проблемы со звуком, посторонние шумы и нестабильное соединение. Эти проблемы негативно сказываются на восприятии речи и ведут к дополнительным трудностям при переводе. Проблемы с техникой упоминались всеми участниками исследования (Т1–Т6) с высокой частотой, что подчеркивает важность улучшения технического оснащения для удаленного перевода. Далее идет проблема отсутствия контекста и зрительного контакта. Отсутствие визуальной информации и недостаток контекста также были отмечены как значимые барьеры для эффективного перевода. Переводчики указали, что отсутствие контекста (упоминается всеми участниками) и визуального контакта (Т4, Т5) затрудняет понимание эмоционального состояния и намерений говорящего, что может привести к недопониманию или неверной интерпретации высказываний. Далее следует отметить многозначность слов и невербальный язык — были отмечены трудности с интерпретацией многозначных слов и элементов невербальной коммуникации (мимика, жесты), которые играют важную роль в общении. Это особенно актуально в стрессовых и сложных ситуациях, где невербальные сигналы могли бы помочь переводчику лучше понять контекст.

4.2 Выводы

Это исследование было сосредоточено на опыте и проблемах, с которыми сталкиваются 6 устных переводчиков в Финляндии. Несмотря на ограниченное число участников, результаты подтверждают выводы предыдущих исследований.

Места работы устных переводчиков очень разнообразны. Телефонный перевод широко используется в различных общественных сферах, таких как больницы, полицейские участки, общеобразовательные и иммиграционные учреждения.

Подводя итоги, на основе проведенного исследования можно сказать, что некоторые факторы все же влияют как негативно, так и позитивно на качество устного перевода при невидимом собеседнике. К негативным факторам можно отнести отсутствие невербальной коммуникации, связь и контекст. Эти результаты согласуются и с другими исследованиями, основанными на опросах. Важно отметить, что в ходе проведения интервью, все респонденты, у которых один из языков не являлся родным, отметили, что есть факторы, влияющие на качество удалённых устных переводов при невидимом собеседнике.

Участники также упомянули проблемы, связанные с отсутствием визуальной информации, что затрудняет процесс перевода. Отсутствие возможности видеть невербальные сигналы, такие как выражение лица, мимика, жесты, позы говорящих, может создавать неопределенность и затруднять понимание. Это также приводит к проблемам с управлением очередностью реплик.

Клиенты, как правило, предпочитают косвенную речь. Фразы наподобие «скажите ему [клиенту], что надо было сделать...». Переводчики часто рассматриваются как "медиаторы" между клиентами и иностранными партнерами, что также создает определенные трудности. Решением могло бы стать проведение краткого инструктажа в начале разговора, чтобы обеспечить более эффективное взаимодействие (представиться, перевод от первого лица, ознакомиться с присутствующими на переводе и т. д.), так как отсутствие минимального инструктажа может создавать проблемы как с пониманием, так и оказывать влияние на качество перевода.

Все опрошенные переводчики отметили, что для улучшения качества оказываемого перевода очень важно предоставлять переводчику материал о предстоящем задании, так как переводы могут быть на любую тему. Согласно инструкциям, устный переводчик может отказаться от выполнения задания, если он посчитает, что его

компетенция по теме задания является недостаточной. Предварительное ознакомление переводчика с темой предстоящего перевода помогло бы как клиенту в получении услуг максимального качества, так и переводчикам в ознакомлении, получении дополнительного опыта либо в подготовке и просмотру возможной терминологии для предстоящего задания.

Однако есть и другая сторона: переводчик самостоятельно организует эргономику своего места, испытывает меньше стресса при удаленных переводах, одновременно с удалённым переводом может заниматься поиском информации, что по мнению некоторых респондентов улучшает качество перевода. Из таблицы 4 видно, что некоторые переводчики отмечают, что удаленные переводы, наоборот, оказывают благоприятный эффект на сохранение анонимности как переводимых так и самих переводчиков (влияет как раз эффект «невидимого собеседника»). Один отметил положительную разницу в оплате удалённых переводов и остальных. Трое переводчиков предпочитают удалённые переводы по той причине, что они могут делать иные задачи параллельно (здесь тоже влияет эффект «невидимого собеседника», но уже сам переводчик является «невидимым собеседником»). Половина переводчиков отметила, что удалённые переводы более эргономичны и удобны по сравнению с другими устными переводами.

Таблица 5. Иные положительные стороны удалённого перевода

	T1	T2	T3	T4	T5	T6
Анонимность	2	2	0	1	1	1
Оплата	0	1	0	0	0	0
Параллельная работа	1	0	2	1	0	0
Удобность и эргономика	1	4	2	0	0	0

Из проделанной работы можно сделать вывод, что переводчик может допустить ошибки разной степени критичности из-за отсутствия контекста, который переводимый и клиент видят. Либо из-за непонимания переводимым ситуации или незнания терминов.

В ходе исследования было замечено, что один из респондентов замечает и интуитивно понимает основные принципы работы переводчика. Этот респондент без образования переводчика и занимается переводами на постоянной основе.

Хотя многие выводы подтверждают результаты предыдущих исследований, особенно выделяются различия в отношении косвенной/прямой речи, используемого оборудования, использования личных местоимений переводчиками и проблем с очередностью реплик. Некоторые клиенты (и особенно переводимые), по-видимому, не осведомлены о процессе перевода по телефону и, таким образом, используют косвенную речь. Кроме того, участники диалога иногда путаются, когда переводчики используют местоимения первого лица. Таким образом, обучение клиентов, которое фокусируется на эффективной работе с телефонными переводчиками, станет важным фактором в упрощении процесса телефонного перевода и устранении различных проблем, с которыми сталкиваются телефонные переводчики.

Следует также отметить ограничения данного исследования. Результаты не могут обобщаться из-за небольшого количества участников в проводимых интервью. В будущих исследованиях следует рассмотреть использование опроса/интервью, которое охватит большее количество устных переводчиков. Помимо этого, опыт и один или два родных языка является ключевым аспектом, влияющим на телефонные переводы. Следовало бы разделить участников на разные группы: те, у кого один язык родной, и те, у кого оба языка родные, а также по группам согласно опыту переводчика. Кроме того, необходимо дальнейшее проведение исследования для сравнения дискурсных проблем при проведении реальных устных переводов для понимания специфических сложностей как в телефонных устных переводах, так и в переводах на месте.

4.3 Предложения по улучшению исследования

Для работы было решено взять интервью только у шести человек. Большее количество респондентов дало бы больше материала для анализа и большую диверсификацию ответов.

Возможно, следовало бы давать информантам вопросы заранее, так как у некоторых из них возникли сложности с объяснением, либо формулированием мыслей и некоторых вещей. Некоторые респонденты не вспомнили примеры, которые они хотели привести. Эти примеры потенциально могли бы быть хорошим материалом для работы.

Для следующего исследования следует выбрать из собственной практики больше ситуаций, либо опросить респондентов и дать еще больше примеров конкретных контекстных ситуаций, либо фрагментов текста, в которых отсутствие зрительного контакта действительно меняет перевод.

Оставить интервью полуструктурированным, но заранее ознакомить респондентов с темой и дать время на анализ собственного опыта. Таким образом респондент вспомнит больше каких-то конкретных ситуаций и будет больше материала для сравнения и анализа. Либо сделать интервью полностью структурированным и подобрать больше вариантов ситуаций с неоднозначным переводом, где слова/фразы могли бы переводиться по-разному в зависимости от контекста. Тем самым создать искусственные условия для перевода, и проанализировать полученные варианты перевода.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Браймен, А. (2007). Интервью в качественных исследованиях. В сб.: *Социология власти*, (4), 15–32.

Миграционная служба Финляндии, https://migri.fi/tulkkaus. (просмотрено 4.12.2023.)

Скачкова, Ирина (2013). *Переводчики и их клиенты о русском социальном переводе в Финляндии*. Университет Тампере: Магистерская работа, https://urn.fi/urn:nbn:fi:uta-1-23659

Aaltonen, Sirkku, Nestori Siponkoski, & Kristiina Abdallah (ред.) 2015. *Käännetyt maailmat: johdatus käännösviestintään*. Helsinki: Gaudeamus, 363.

AUSIT. (n.d.). Recommended telephone interpreting protocols (2020), http://files.ausit.org/web/docs/Telephone_Interpreting_Protocols.pdf. (просмотрено 15.10.2024.)

Banafsheh, Sheikhzadeh (2022). *Asioimistulkkien näkemyksiä vaativista ja pitkistä tulkkaustilanteista*. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202205016653

Chaillou, Josephine & Van Der Kallen, Anna (2020). COVID-19: How has it affected the world of translation? https://european-masters-translation-blog.ec.europa.eu/articles-emt-blog/la-covid-19-quel-impact-pour-le-monde-de-la-traduction-2020-11-30_en. (просмотрено 12.10.2024.)

Cheng, Q. (2015). Examining the challenges for telephone interpreters in New Zealand (M.A thesis). Auckland University of Technology, Auckland. Dayıoğlu, B, https://openrepository.aut.ac.nz/server/api/core/bitstreams/1a325060-c854-41b9-beee-f6db1f9c19cb/content. (просмотрено 13.10.2024).

Eskola, J. & Suoranta, J. 2008. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino, 268.

Fernández Pérez, M. M. (2015). Designing Role-Play Models for Telephone Interpreting Training. MonTI Special Issue 2Trans, DOI: 10.6035/MonTI.2015.ne2.10 .

Juhila, Kirsi (2021). Teemoittelu. В сб.: Jaana Vuori (toim.), *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Тампере: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto.

https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/teemoittelu/. (просмотрено 6.4.2024.)

Hirsjärvi, Sirkka, Pirkko Remes & Paula Sajavaara (2009). *Tutki ja kirjoita.* Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi, 464.

Kinnunen, Tuija 2018. Tulkin rooli kuormittuu turvapaikkapuhutteluissa. *Kääntäjä*, 4/18, s. 4-5., https://www.sktl.fi/@Bin/a8592181738b41a0b6ebfbda5608aeb3/1707980804/application/pdf/1880257/KAANTAJA_4_2018.pdf. (просмотрено 23.12.2023.)

Kananen, J 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta, Jyväskylä, Jyväskylän ammattikorkeakoulu, 169.

Kelan terminologinen sanaston 6. laitos, 2021 https://www.kela.fi/documents/20124/410399/kelan-terminologinen-sanasto-6laitos-web.pdf/cc303a5e-ca70-24f2-b7fb-a82844b9ccb4?t=1667300945110. (просмотрено 7.11.2023.)

Kelly, N. (2008). *Telephone interpreting. A comprehensive guide to the profession.* Bloomington: Trafford Publishing, 302.

Knapp, Mark L. & Hall, Judith A. 2002. Nonverbal communication in human interaction. Wadsworth: Thomson Learning. Wadsworth/Thomson Learning, 482.

Kolehmainen, Leena & Koskinen, Kaisa & Riionheimo, Helka, 2015. Arjen näkymätön kääntäminen Translatorisen toiminnan jatkumot, *Virittäjä 3*, https://journal.fi/virittaja/article/view/48307/16492.

Koskinen, Ilpo, Pertti Alasuutari & Tuomo Peltonen (2005). Laadulliset menetelmät kauppatieteissä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 350.

Lee, J. (2007). Telephone interpreting-seen from the interpreters' perspective. *Interpreting*, *9(2),* 231–252. doi:10.1075/intp.9.2.05lee.

Maahanmuutovirasto (2020). Opas tulkeille. https://migri.fi/documents/5202425/6164491/Opas+tulkeille+(fi).pdf/6a44b5a3-48d8-433e-778f-dd668d1d1f80/Opas+tulkeille+(fi).pdf?version=1.0&t=1598360531351. (просмотрено 6.3.2024.)

Maahanmuuttovirasto (2023). Kansainvälinen suojelu, Päätökset 7/2020 - 12/2023, https://tilastot.migri.fi. https://tilastot.migri.fi/#decisions/23330?start=606&end=647 . (просмотрено 12.11.2023.)

National Association of Judiciary Interpreters and Translators (2009). NAJIT position paper: Telephone interpreting in legal settings, https://najit.org/wp-content/uploads/2016/09/Telephone-Interpreting-1.pdf. (просмотрено 14.10.2024.)

Napier, Jemina & Skinner, Robert & Braun, Sabine 2018. Introduction. In Napier, Jemina & Skinner, Robert & Braun, Sabine, Here or There: Research on Interpreting Via Video Link. Gallaudet University Press. 11–35.

Gracia-García, Roberto A. (2002). Telephone interpreting: A review of pros and cons. In Brennan, Scott (Ed.) Proceedings of the 43rd Annual Conference, Alexandria, Virginia: American Translators Association, 195-216.

Günther, Kirsi, Kirsi Hasanen & Kirsi Juhila 2021. 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-jayleiset-analyysitavat/analyysi-ja-tulkinta/. (просмотрено 2.3.2023.)

Jyväskylän yliopisto Koppa 2015, Määrällinen tutkimus. https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/maarallinen-tutkimus. (просмотрено 2.3.2023.)

Ozolins, U. 2011. Telephone interpreting: Understanding practice and identifying research needs. *Translation & Interpreting* Vol 3, No 1,33–47.

Sjelvgren, Tiina 2020. Tulkkausta koronan aikaan. *Kääntäjä* 5/2020 https://helda.helsinki.fi/server/api/core/bitstreams/f0d77f33-7bbe-45d8-a3b9-78d010bc342c/content. (просмотрено 20.2.2024.)

SKTL (2020). *Koronaviruksen vaikutus kääntäjien ja tulkkien työhön* https://www.sktl.fi/?x1239065=2303857**.** (просмотрено 12.1.2024.)

SKTL 2021. Asioimistulkin ammattisäännöstö https://www.sktl.fi/kaantaminen_ja_tulkkaus/tyokalupakki-ammattilaiselle-ja-/asioimistulkinammattisaannosto21/ .(просмотрено: 2.12.2023.)

VISK = A. Hakulinen, M. Vilkuna, R. Korhonen, V. Koivisto, T. R. Heinonen ja Irja Alho (2004). Iso suomen kielioppi. Helsinki, Suomalaisen kirjallisuuden seura. Verkkoversio osoitteessa: http://scripta.kotus.fi/visk/etusivu.php. (просмотрено 6.4.2024.)

Wadensjö, C. (1999). Telephone interpreting and the synchronization of talk in social interaction. The Translator, 5(2), 247-264.

Wang, J. (2018b). 'I only interpret the content and ask practical questions when necessary.': interpreters' perceptions of their explicit coordination and personal pronoun choice in telephone interpreting. In Valdeón, Roberto A., ed. Perspectives on interpreting. Special issue of Perspectives. 63 in Translation Theory and Practice 29 (4): 625–642.

Wang, J. (2018a). "It keeps me on my toes": interpreters' perceptions of challenges in telephone interpreting and their coping strategies. Target. International Journal on Translation Studies 30 (3): 430–462.

Wardhaugh & Fuller (2015) *An Introduction to Sociolinguistics*, https://repository.dinus.ac.id/docs/ajar/(2015)_(Blackwell_Textbooks_in_Linguistics)_An_Introduction_to_Sociolinguistics_7th_Ed_Ronald_Wardhaug_Janet_M._Fuller_.pdf. (просмотрено 14.11.2024.)

Özden Şahin Er (2024). Challenges and Opportunities in Telephone Interpreting: A Study on The Perspectives of Interpreters, Journal of translation studies. https://doi-org.libproxy.tuni.fi/10.26650/iujts.2024.1386411. (просмотрено 15.10.2024.)

Yle (2022). Venäjän kielen tulkeista on huutava pula: Suomessa pelätään kielen demonisoinnin vaikuttavan opiskeluun. https://yle.fi/a/3-12378594. (просмотрено 12.11.2023.)

Suomenkielinen lyhennelmä

NÄKYMÄTÖN TULKKI

Tulkkaukseen vaikuttavat seikat, kun tulkki tai tulkattava eivät näe toisiaan

1 Johdanto

Tämä tutkimus keskittyy etätulkkauksen haasteisiin, joita ilmenee, kun tulkki ei näe asiakasta ja tulkattavaa. Tulkkaus tarkoittaa puheen merkityksen välittämistä toisella kielellä ilman valmisteluaikaa. Tulkin tehtävä on varmistaa sujuva viestintä asiakkaan ja tulkattavan välillä. Usein tulkit tekevät etätulkkausta puhelimen tai internetin kautta, eikä visuaalista kontaktia ole. Puhelintulkkaus tarkoittaa teknologian hyödyntämistä tulkin osallistumiseksi viestintään etäyhteyksien kautta (Kelly & Pöchhacker, 2015: 412). Tämän työn tarkoitus on tunnistaa ja analysoida tekijöitä, jotka vaikuttavat viestintään sekä tulkkaukseen, kun tulkkia ei nähdä tai tulkki ei näe tulkattavaa. Tutkimuksessa keskitytään erityisesti puhelimen ja videopuheluiden kautta tehtävään tulkkaukseen (zoom, teams).

1.1 Ongelmat ja ajankohtaisuus

Koronapandemian (2020–2022) aikana etätulkkaus lisääntyi merkittävästi, kun osa tulkeista siirtyi kokonaan etätyöhön. Tämä toi mukanaan uusia haasteita, kuten uusien työkalujen ja ohjelmien nopea omaksuminen. Toisin kuin kääntäjien kohdalla, etätulkkauksen hallinta vaati nopeaa oppimista uusien ohjelmistojen käytössä. Etätulkkaus toi esiin teknisiä ja sosiaalisia ongelmia, ja osa tulkeista koki muutoksen väliaikaisena, kun taas osa näki sen pysyvänä (Chaillou & Van Der Kallen, 2020: 131–135).

Tulkkien kysyntä suomi-venäjä- ja suomi-ukraina -kielipareilla kasvoi sodan seurauksena, kun pakolaisten määrä nousi. Tulkkaus ilman visuaalista kontaktia yleistyi, mikä lisäsi stressiä, viestintään liityviä ongelmia ja teknisiä vaikeuksia, kuten äänenlaadun heikkenemistä ja häiriöitä. Edelliset tutkimukset osoittavat, että tekniset ongelmat, äänen laatu ja puheen ajoitus ovat merkittäviä haasteita etätulkkauksessa (Wang, 2018a: 17–19; Cheng, 2015).

1.2 Odotettuja lopputuloksia

Odotettuihin lopputuloksiin voidaan heti liittää sekä tulkin että asiakkaan puolen tekniset laitteet. On selvää, että hyvä mikrofoni tai asiakkaan päätös olla käyttämättä kaiutinta parantavat käännöksen laatua. Tekniseen puoleen liittyy myös yhteyden laatu: katkokset, huono internet-yhteys, hetket, jolloin asiakas puhuu ohi mikrofonin tai puhelimen. Ongelmallisia tilanteita ovat esimerkiksi fysioterapeutin vastaanotto, jossa lääkäri näyttää harjoiteita, joita tulkki ei näe; nääntarkastus, jossa täytyy kuvata muotoja tai kuvia; kasvomaskin käyttö, joka vaikeuttaa puheen ymmärtämistä; häiritsevää melua, tai tilanteet, joissa tulkki ei näe esimerkiksi minkä tahansa laitteen näyttöä. Ongelmia aiheuttaa myös se, jos tulkattavaa materiaalia ei ole toimitettu etukäteen.

Aiemmissa tutkimuksissa (Li 2007, Wang 2018a, 2018b, Cheng 2015) on korostettu, että tekniset ongelmat, heikko äänenlaatu, taustamelu, puheen päällekkäisyys, nopea puhenopeus, sekaannukset ja kolmiosaisen kommunikaation hallinta ovat merkittäviä haasteita puhelintulkkeille.

Şahin Er (2023) erottaa kaksi erilaista etäkäännöstutkimustyyppiä: diskurssiin ja kyselyihin perustuvat tutkimukset. Molemmissa tutkimustyypeissä esiin nousevat samat kriittiset kysymykset, kuten visuaalisen informaation puute, eleet, tulkin persoonapronominien käyttö, valmistautumisen puute ja tulkin alhainen ammatillinen asema.

Muita etätulkkauksen kriittisiä haasteita liittyy valmistautumisen ja tiedon puutteeseen. Esimerkiksi Gracia-García (2002: 14) korostaa, että puhelintulkit eivät tiedä, minkälaista tilannetta tai terminologiaa he kohtaavat tehtävänannossa, mikä osoittaa, että valmistautumisen puute liittyy tilanteeseen ja sanastoon. Tulkkijärjestöjen ohjeistuksissa (NAJIT, 2009; AUSIT) painotetaan ennakkovarauksia ja riittävän tiedon antamista ennen tulkkausta, jotta tulkeilla olisi aikaa valmistautua ja perehtyä terminologiaan. Kuitenkin tutkimukset osoittavat, että tulkit saavat tietää tulevan tehtävän sisällöstä vasta, kun asiakas paljastaa sen tulkkauksen aikana (Kelly, 2008: 36; Fernández Pérez, 2018: 17), eivätkä asiakkaat useinkaan anna tulkeille ohjeita etukäteen.

Työn lopputuloksissa on tarkoitus esittää tärkeimmät tekijät, jotka vaikuttavat tulkkauksen suorittamiseen. Tuloksien perusteella analysoidaan mahdollisuutta ennakoida ongelmia tai valmistautua niihin etukäteen.

2 Tulkkaus: haasteita ja ongelmia

Tulkkaus on osa viestintäprosessia. Tulkkausta tarvitaan, kun kommunikoijien kieli eroaa toisistaan, eli kun heillä ei ole yhteistä kieltä. Tärkeimpiä osia tässä prosessissa ovat puhuminen ja kuunteleminen (Isolahti 2015: 197). Tulkkia tässä työssä pidetään henkilönä, joka hallitsee useita kieliä erittäin hyvin. Tulkkaus on kognitiivisesti vaativa tehtävä, ja tulkin on suoritettava seuraavat vaiheet: kuulla puhe, ymmärtää sisältö ja merkitys, muistaa puhe ja toistaa se toisella kielellä siten, että viestin merkitys säilyy muuttumattomana. Tulkki myös ymmärtää kulttuurisia eroja sekä kielessä että ei-verbaalisessa käyttäytymisessä, sillä kulttuurierot voivat olla merkittäviä tulkauksessa. Ongelmat "näkymättömän keskustelukumppanin" kanssa ilmenevät erityisesti vaiheissa, joissa tulkin on kuultava ja ymmärrettävä puhetta.

Tulkkaus jaotellaan yleensä eri toimintaympäristöjen mukaan. 1990-luvulla yleistyneen jaon mukaan voidaan erottaa seuraavat tyypit: konferenssitulkkuas kansainvälisissä konferensseissa, tapaamisissa, seminaareissa ja neuvotteluissa; työmaatulkkaus, jossa eri kieliä puhuvat työntekijät toimivat yhdessä; ja asioimistulkkaus, joka tapahtuu yksityisellä tai julkisella sosiaalialalla (SKTL). Tässä työssä keskitytään erityisesti tähän viimeiseen tyyppiin.

2.1 Tulkin etiikka

Suomessa tulkkien pätevyyttä ja työtapoja ohjaa Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto (SKTL). Ne ovat kehittäneet ammatillisen eettisen säännöstön (SKTL, Tulkin etiikka). Ammattiohjeissa on 15 kohtaa, jotka määrittelevät tulkin käytöksen tulkkaustilanteessa, hänen suhteensa toimeksiantoon ja tulkattaviin henkilöihin. Tulkki ei saa toimia edustajana tai avustajana tulkattavalle osapuolelle eikä saa asettua kenenkään puolelle työtehtävissään. Jos tulkki on osallisena käsiteltävässä asiassa tai hänellä on läheiset suhteet tulkattavaan, hänen on parempi kieltäytyä toimeksiannosta. Tulkin on myös säilytettävä luottamuksellisuus, eikä hän saa käyttää saamaansa tietoa. Hänen tehtävänään on keskittyä tulkkaukseen ja välittää kaikki sanottu ilman merkittäviä lyhennyksiä tai lisäyksiä. (SKTL 2021).

2.2 Asioimistulkkaus ja sen erityispiirteet

Termi "asioimistulkkaus" on Suomessa suhteellisen uusi. Sen käyttö yleistyi 1990-luvulla sekä yliopistoissa että Kääntäjä-lehden artikkeleissa. Kaarina Hietasen mukaan asioimistulkkaus tarkoittaa julkisen tai yksityisen viestinnän tulkkausta tilanteissa, jotka liittyvät maahanmuuttajiin ja heidän arkipäivän ongelmiensa ratkaisemiseen (Aaltonen & Abdallah, 2015: 13–16). Toisenlaisen määritelmän asioimistulkkaukselle tarjoaa Suomen sosiaaliturvavirasto Kela, joka terminologisessa sanastossaan (Kelan terminologinen sanasto, 2021) määrittelee asioimistulkkauksen tulkkaukseksi, joita asiakas tarvitsee työpaikalla, kunnan järjestämissä tapahtumissa, harrastuksissa ja vapaa-ajalla. Näin ollen tämän termin käyttö voi rajoittua tiettyihin alueisiin.

Asioimistulkkaus on yleisintä, kun maahanmuuttaja asioi Suomen viranomaisten kanssa. Asioimistulkkausta tarvitaan myös arjen tilanteissa, kuten sairaalakäynneillä tai vanhempien ja opettajien tapaamisissa kouluissa tai päiväkodeissa. Tässä työssä keskitytään asioimistulkkauksiin pakolaisten vastaanottokeskuksissa sekä kunnan järjestämissä tapahtumissa. Näin ollen kyseessä on viestintä, jossa ovat osallisina maahanmuuttaja (jäljempänä tulkattava) ja Suomen viranomainen (jäljempänä asiakas).

Lisäksi tulkin tulee huomioida tulkkaustilanteen luonne ja käyttäytyä asianmukaisesti. Hänen tulee varmistaa, ovatko olosuhteet sopivat tulkkaukselle, solmia suullinen tai kirjallinen sopimus tilaajan kanssa ja valmistautua tehtävään asianmukaisesti. Tulkin ei tule ottaa vastaan toimeksiantoa, joka voi vahingoittaa käännösalan ammattilaisyhteisöä tai sen mainetta. Hänen ei myöskään tule ottaa toimeksiantoa, jos hän ei kykene suoriutumaan sitä tai jos hänellä ei ole vaadittavaa pätevyyttä (SKTL 2021).

Suomessa valtio ei valvo tulkien työn laatua tai pätevyyttä, eikä Suomessa ole tulkkien pätevyyskoetta, toisin kuin Ruotsissa, jossa tulkkien pätevyyttä valvoo Kammarkollegiet-organisaatio. Kammarkollegiet suorittaa testejä kääntäjien ja tulkkien sertifiointia varten, arvioiden heidän tietojaan ja ammattitaitoaan. Testit läpäisevät voivat toimia virallisesti tulkkeina, mutta ilman päätevyyttä ei päästetä työskentelemään tulkkina valtion organisaatiossa (kammarkollegiet.se). Suomessa kuka tahansa, joka osaa kieliä, voi työskennellä tulkkina ja kutsua itseään tulkiksi, sillä valtio ei tällä hetkellä valvo tulkkien työtä eikä pätevyyksien tunnustamista.

Päätevyyden puute voi vaikuttaa negatiivisesti koko alaan. Özdenin tutkimuksen mukaan yksi alan kriittisistä ongelmista on päätevyyden puute, mikä johtaa suureen kilpailuun ja siten vaikuttaa sekä tulkkauksen laatuun että palkkatasoon. Matala palkka heikentää tulkkien motivaatiota pysyä alalla. Özdenin mukaan tämä havainto vastaa tutkimustuloksia Australiasta, Uudesta-Seelannista ja Yhdysvalloista, joissa alhainen palkka on ollut tulkkien ammatista poistumisen pääasiallinen syy (Özden, 2024).

2.3 Etätulkkaus: "näkymätön tulkki"

Etätulkkauksessa visuaalisen kontaktin puute tai tulkin fyysinen poissaolo voi aiheuttaa erilaisia ongelmia, jotka vaikeuttavat viestintää ja luovat haasteita sekä tulkille että asiakkaalle tai tulkattavalle. Etätulkkauksessa ei voida välittää viestinnän ei-kielellisiä elementtejä, kuten ilmeitä, eleitä ja muita tärkeitä ei-verbaalisen viestinnän osia. Tämä voi johtaa viestin osittaisen merkityksen tai tunneilmaisun katoamiseen tai vääristymiseen (Knapp & Hall 2002, 8–14).

Tulkin käytössä oleva konteksti voi olla rajoitettu tai riittämätön, erityisesti jos hän ei näe keskustelukumppaneita henkilökohtaisesti. Tämä voi aiheuttaa väärinkäsityksiä tilanteesta, termeistä, vitseistä, kulttuurisista eroista ja muista merkitykseen vaikuttavista tekijöistä (Knapp & Hall 2002: 14). Kun useampi henkilö puhuu samanaikaisesti tai keskustelun aikana äänten vuorottelu on epäselvää, tulkin voi olla vaikea erottaa eri puhujia, yhdistää yhden henkilön repliikit toisiinsa ja päättää, kenen puhetta tulkata. Äänten erottaminen ja tunnistaminen voi olla erityisen vaikeaa, jos äänet ovat hyvin samanlaisia ja keskustelu on nopeaa. Virtuaalisessa ympäristössä keskustelun hallinta on usein vähemmän tehokasta, varsinkin jos mukana on useita henkilöitä, ja puheen nopeutta on vaikeampi säädellä.

Tekniset ongelmat, kuten huono yhteys, tekniset viat tai muut häiriöt, voivat myös estää sujuvan tulkkauksen. Ääniongelmat, kuten huono äänenlaatu, taustamelu, kaiku tai viiveet äänen siirrossa, voivat heikentää tulkin mahdollisuutta ymmärtää hänelle sanottua oikein.

Näiden ongelmien ratkaiseminen vaatii tulkilta suurta tarkkaavaisuutta, ammattitaitoa ja kykyä käyttää tehokkaasti viestintävälineitä myös virtuaalisessa ympäristössä. Tulkilla on yleensä tarvittavat välineet vaikuttaa keskustelun kulkuun, ja tulkkien ammattietiikan mukaan hänen tehtävänään on myös ohjata keskustelua (SKTL 2021).

2.4 Etätulkkaus vastaanottokeskuksissa

Asioimistulkkauksen tavoite vastaanottokeskuksissa on sama kuin muussa tulkkauksessa: välittää tietoa esteettömästi asiakkaan ja tulkattavan välillä molempiin suuntiin. Yksi vastaanottokeskuksissa käytettävistä tulkkausmuodoista on asioimistulkkaus. Tulkkia voidaan kutsua esimerkiksi yleisten infotilaisuuksien tulkkaukseen tai henkilökohtaiseen tapaamiseen sosiaaliohjaajan tai sosiaalityöntekijän kanssa. Vastaanottokeskuksen henkilöstöön kuuluu myös sairaanhoitaja tai terveydenhoitaja, joka pitää vastaanottoa. Lisäksi keskukset hankkivat terveyspalveluita kunnalta, ja tulkkia tilataan usein lääkärin tai sairaanhoitajan vastaanotolle.

Henkilöstön ja tulkattavan välinen kommunikointi tapahtuu yleensä joko kasvotusten, jolloin tulkki on puhelimitse kaiuttimen kautta, tai henkilökunnan soittaessa tulkattavalle ja lisätessä tulkin puheluun. Toinen yleinen tulkkausmuoto vastaanottokeskuksissa on ”prima-vista” Tämä on merkityksellistä, koska sen kautta toteutetaan tulkkauksen tavoitteet vastaanottokeskuksissa (Tulkin opas, 2020).

Suomen Maahanmuuttoviraston mukaan tulkkausta ei aina suoriteta tulkattavan äidinkielelle, jos tulkattava ymmärtää riittävästi muuta kieltä. Lisäksi arkielämän tilanteissa tulkkia ei aina tilata, vaan pyritään selvittämään tilanne ilman tulkkia (Maahanmuuttovirasto).

3. TUTKIMUSMENETELMÄ JA ANALYYSI

3.1 Tieteellinen haastattelu

Tieteellinen haastattelu on metodologinen tapa kerätä empiiristä aineistoa tieteellisiin kysymyksiin vastaamiseksi. Se tarjoaa tietoa ihmisen käyttäytymisestä, kokemuksista ja sosiaalisista sekä kielellisistä ilmiöistä. Haastattelu eroaa tavallisesta keskustelusta siten, että haastattelija esittää ennalta suunniteltuja kysymyksiä saadakseen tiettyä tietoa. Haastattelutilanteeseen vaikuttavat fyysiset, sosiaaliset ja viestinnälliset tekijät. (Eskola & Suoranta, 2008: 85.)

Tieteellistä haastattelua käytetään eri tieteenaloilla, kuten psykologiassa, sosiologiassa ja kielitieteessä. Kielitieteessä tämä menetelmä keskittyy tietojen keräämiseen kielellisistä ilmiöistä ja kielitaidoista, usein strukturoitujen tai puolistrukturoitujen kysymysten avulla. (Hirsjärvi & Hurme 2001: 47.)

Tieteellisten haastattelujen tavoitteet voivat vaihdella kielipiirteiden tutkimisesta kielipolitiikan analysointiin. Haastattelujen etuina on, että ne tarjoavat yksityiskohtaisia tietoja osallistujien kielitaidosta ja -käytöstä. (Kananen 2014: 72.)

Tässä tutkimuksessa tieteellinen haastattelu tarjoaa mahdollisuuden analysoida kielellistä käyttäytymistä erilaisissa konteksteissa. Esimerkiksi tulkit voivat kohdata haasteita ymmärtää puhujan intentioita, kun visuaaliset vihjeet puuttuvat. (Wardhaugh & Fuller, 2015)

Haastattelujen avulla voidaan myös kartoittaa, millaisia strategioita tulkit käyttävät rajoitetussa kontekstissa. He voivat esimerkiksi käyttää tarkentavia kysymyksiä tai uudelleenmuotoilua korvaakseen visuaalisten vihjeiden puuttumisen. (Wardhaugh & Fuller, 2015)

Tieteellisessä haastattelussa tutkimusprosessi pyritään standardoimaan, jotta kerätty aineisto olisi vertailukelpoista. Eettisyys on olennainen osa tieteellistä haastattelua, ja osallistujia tulee informoida luottamuksellisuudesta ja eettisistä periaatteista.

Kerätty aineisto analysoidaan huolellisesti, ja laadullisissa tutkimuksissa käytetään usein teema-analyysia tai sisällönanalyysia. Kvantitatiiviset tutkimukset voivat hyödyntää tilastollista analyysia kaavojen ja yhteyksien havaitsemiseksi.

Luotettavuus ja validiteetti ovat tieteellisen haastattelun laadun keskeisiä mittareita. Luotettavuus tarkoittaa tulosten johdonmukaisuutta toistuvissa haastatteluissa, ja validiteetti mittaa sitä, vastaako haastattelu todella tutkijan asettamia tavoitteita. (Koskinen, Alasuutari & Peltonen 2005: 254.)

Luotettavuutta voidaan parantaa selkeillä ja yksiselitteisillä kysymyksillä sekä yhtenäisellä haastatteluprosessilla. Validiteetin parantamiseksi kysymykset tulee suunnitella huolella ja testata niiden soveltuvuus ennen haastattelua.

3.1.2 Haastattelajit

Haastattelut voidaan jakaa seuraaviin ryhmiin: avoin haastattelu, syvähaastattelu, strukturoitu ja puolistrukturoitu haastattelu. Haastattelutyyppi vaikuttaa merkittävästi tutkimuksen aikana saatuihin tuloksiin. (Eskola & Suoranta 2008: 86–88).

Strukturoitu haastattelu on laadullisen tutkimuksen menetelmä, jossa tutkija esittää osallistujille ennalta valmistellun sarjan kysymyksiä. Nämä kysymykset ovat kaikille

osallistujille samat, ja ne kohdistuvat yleensä tiettyihin tutkimusongelmaan liittyviin aiheisiin tai näkökohtiin (Eskola & Suoranta, 2008: 86). Strukturoitujen haastattelujen avulla voidaan varmistaa, että eri osallistujien vastaukset ovat vertailukelpoisia, ja se helpottaa analyysia. Toisaalta tämä menetelmä voi rajoittaa osallistujien mahdollisuuksia ilmaista vapaasti ajatuksiaan ja tunteitaan.

Puolistrukturoitu haastattelu on joustavampi menetelmä, jossa haastattelijalla on tietty määrä ennalta laadittuja kysymyksiä, mutta hän voi myös esittää tarkentavia kysymyksiä riippuen osallistujien vastauksista ja reaktioista. Toisin kuin strukturoitu haastattelu, puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset eivät välttämättä esitetä tarkassa järjestyksessä, ja tutkijalla on vapaus syventyä enemmän tiettyihin aiheisiin tai saada lisäselvityksiä osallistujilta. Tämä antaa mahdollisuuden kerätä monipuolisempaa ja syvempää tietoa. (Eskola & Suoranta, 2008: 86.)

Puolistrukturoituun haastatteluun kuuluu etukäteen suunnitellut kysymykset, jotka kattaa tutkimuksen keskeiset aiheet. Kysymykset ovat usein avoimia, mikä antaa osallistujille vapauden ilmaista ajatuksiaan omalla tavallaan. Tämä edistää luonnollisempaa ja avoimempaa tiedonvaihtoa, mikä auttaa saamaan myös sellaista tietoa, joka ei välttämättä olisi tullut esiin tiukasti rajatussa kyselyssä. (Bryman, 2007.)

Puolistrukturoituja haastatteluja käytetään laajasti eri tutkimusalueilla, kuten yhteiskuntatieteissä, terveydenhuollossa, kielitieteissä ja kasvatustieteissä. Ne mahdollistavat syvemmän ymmärryksen tutkimuksen kohteena olevasta aiheesta ja huomioivat osallistujien henkilökohtaiset näkökulmat ja kokemukset. Tässä tutkimuksessa tullaan käyttämään puolistrukturoitua haastattelumenetelmää.

3.1.3 Haastattelut käännöstutkimuksessa

Haastattelut ovat tärkeä osa käännöstutkimusta, sillä ne tarjoavat tutkijoille mahdollisuuden saada ensikäden tietoa kääntämisen tai tulkkauksen käytännön eri näkökohdista, kuten käännösprosesseista, käännösstrategioista ja tekstien vastaanotosta. On useita tapoja tarkastella haastattelujen käyttöä käännöstutkimuksessa.

Tutkijat voivat haastatella ammattikääntäjiä, käännösopiskelijoita, käännöspalvelujen asiakkaita ja muita osapuolia käännöskäytäntöjen tutkimiseksi. Haastattelujen tavoitteet

voivat vaihdella käännösstrategioiden tutkimisesta kääntäjän ammatti-identiteetin tarkasteluun tai käännöksen laadun arviointiin.

Haastatteluja voidaan käyttää myös käännöskoulutuksen menetelmien tehokkuuden arviointiin tai teknologisten innovaatioiden vaikutusten tutkimiseen käännöskäytännöissä. Ne voivat auttaa selvittämään käännösprosessin eri vaiheita, strategioita ja päätöksiä, joita kääntäjät tekevät työssään. Haastattelujen avulla voidaan tunnistaa tyypillisiä lähestymistapoja tietyntyyppisten tekstien kääntämisessä, havaita ongelmia ja haasteita, joita kääntäjät kohtaavat, sekä selvittää keinoja niiden voittamiseksi.

Haastatteluja voidaan käyttää kääntäjien ammatillisen toiminnan eri osa-alueiden tutkimiseen, kuten erikoistumiseen, asiakassuhteiden hallintaan ja teknologioiden käyttöön. Lisäksi ne voivat auttaa ymmärtämään tekijöitä, jotka vaikuttavat kääntäjän ammatti-identiteettiin. Samalla voidaan arvioida käännöskoulutuksen tehokkuutta ja opiskelijoiden tyytyväisyyttä koulutusprosessiin, tunnistaa vahvuuksia ja heikkouksia sekä löytää alueita, joilla opiskelijat tarvitsevat lisää tukea ja kehitystä.

Haastatteluissa voidaan myös tutkia, miten kääntäjät, tulkit, asiakkaat tai lopulliset käyttäjät kokevat käännöksen tai tulkkauksen laadun. Tämä voi sisältää mieltymysten ja odotusten tunnistamista sekä tekijöitä, jotka vaikuttavat käännöksen laadun arviointiin. Tässä tutkimuksessa keskitytään juuri tähän kysymykseen.

Datan analyysi tulkkaustutkimuksen haastatteluissa on keskeinen vaihe tutkimusprosessissa. Tarkastellaan joitakin materiaalin analysointivaiheita tällaisissa tutkimuksissa. Haastattelujen jälkeen ne yleensä litteroidaan eli muutetaan kirjalliseksi tekstiksi, mikä mahdollistaa syvemmän analyysin. Tutkijat tunnistavat keskeiset teemat, käsitteet tai kategoriat haastatteluista ja suorittavat koodauksen eli systemaattisen luokittelun ja jäsentelyn. Tämä auttaa organisoimaan suuren tekstimäärän hallittavampaan ja analysoitavampaan muotoon. Koodaus voi olla sekä etukäteen suunniteltua että jälkikäteen tehtyä riippuen käytetystä analyysimenetelmästä.

Seuraavaksi tiedot järjestetään luokkiin tai ryhmiin, mikä auttaa havaitsemaan yleisiä suuntauksia. Tämän jälkeen tutkijat analysoivat tiedot paljastaakseen kaavoja, yhteyksiä tai ilmiöitä, jotka voivat osoittaa tiettyjä käännöskäytännön tai käännösprosessin piirteitä. Lopuksi analyysin tulokset tulkitaan suhteessa tutkimuskysymyksiin ja tavoitteisiin. Tämä voi tarkoittaa syiden ja seurausten tunnistamista, tiettyjen tekijöiden vaikutusten arviointia

käännöskäytäntöön sekä johtopäätösten ja suositusten laatimista kerättyjen tietojen perusteella.

Näiden vaiheiden avulla käännöstutkimuksen haastatteludatasta voidaan saada syvällistä ymmärrystä kääntämisen ja tulkkauksen käytännöistä ja prosesseista, mikä edistää alan tutkimusta ja käytännön kehitystä.

3.1.4 Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä

Tämän tutkimuksen menetelmänä on **kvalitatiivinen tutkimus**. Kvalitatiivinen tutkimus on metodologinen lähestymistapa, jota käytetään yhteiskuntatieteissä ja muilla aloilla, ja se keskittyy monimutkaisten ilmiöiden, prosessien ja kontekstien syvälliseen ymmärtämiseen laadullisten aineistojen avulla. Toisin kuin kvantitatiiviset menetelmät, jotka painottavat mittaamista ja tilastotietoja, kvalitatiivinen tutkimus keskittyy syvälliseen ymmärrykseen sosiaalisista ja kulttuurisista näkökohdista sekä yksilöllisistä kokemuksista. (Jyväskylän yliopisto, 2015.)

Kvalitatiivinen tutkimus kattaa tekstuaalisten, visuaalisten tai äänimateriaalien, kuten haastattelujen, ryhmäkeskustelujen, päiväkirjojen ja arkistotietojen, keräämisen ja analysoinnin. Tässä tutkimuksessa kerätään ja analysoidaan tekstimuotoista aineistoa ja havaintoja. Kvalitatiivinen tutkimus mahdollistaa joustavan lähestymistavan, mikä auttaa mukauttamaan tutkimuskysymyksiä ja menetelmiä tutkimuksen edetessä, mikä puolestaan auttaa ymmärtämään ilmiöiden monimuotoisuutta. (Günther, Kirsi, Hasanen & Juhila, 2021.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen päätavoitteena ei ole vain ilmiöiden kuvaaminen, vaan niiden **syvällinen ymmärtäminen ja tulkinta**. Tämä korostuu erityisesti, kun tutkitaan osallistujien kokemuksia ja näkökulmia. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkija keskittyy **sosiaaliseen ja kulttuuriseen kontekstiin**, mikä auttaa ymmärtämään paremmin erilaisten tekijöiden vaikutusta tutkimuksen kohteena oleviin ilmiöihin. (Günther ym., 2021.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa käytetään usein pieniä otoksia, jotka valitaan strategisesti tarjoamaan rikasta ja syvällistä tietoa. Otoksen jokainen osallistuja tuo tutkimukseen merkityksellistä aineistoa, jota voidaan analysoida ja tulkita yksityiskohtaisesti. Tällainen lähestymistapa auttaa tutkimaan ilmiöitä perusteellisemmin ja tarjoamaan syvällisempää ymmärrystä tutkimusongelmasta.

Kvalitatiivinen tutkimus on prosessi, jossa tutkija on jatkuvassa vuorovaikutuksessa aineiston kanssa koko tutkimuksen ajan. Tämä mahdollistaa aineiston aktiivisen tulkinnan ja analyysin tutkimuksen edetessä, mikä erottuu kvantitatiivisesta tutkimuksesta, jossa aineistonkeruu ja analyysi ovat usein erillisiä vaiheita. (Günther ym., 2021.)

Tässä tutkimuksessa käytettään puolistrukturoitua haastattelua. Tutkija esittää haastateltaville ennalta laadittuja kysymyksiä, mutta myös lisäkysymyksiä heidän vastauksistaan riippuen. Tämä menetelmä on erityisen sopiva tutkimuksen tavoitteisiin, sillä se tarjoaa joustavuutta mukauttaa haastattelun kulkua. Haastateltavien monimuotoisuus vaikuttaa haastattelujen painopisteisiin ja spontaanien kysymysten määrään.

3.2 Aineiston kuvaus ja analyysi

Tämän tutkimuksen aineistona käytetään haastattelujen tuloksia, jotka on kerätty tulkeilta sekä henkilöiltä, jotka suorittavat tulkkauksia säännöllisesti, mutta eivät ole ammattitulkkeja. Aineiston keruu toteutetaan puolistrukturoidun haastattelun avulla. Tutkimuksessa on tarkoitus ensin tehdä kysely ja analysoida vastaajien vastaukset. Tämän jälkeen osa vastaajista haastatellaan syvällisemmin etukäteen laaditun haastattelurungon pohjalta, jossa osa kysymyksistä on strukturoituja ja osa avoimia.

Aineiston analyysi keskittyy tulkkauksen suorittamiseen tilanteissa, joissa keskustelukumppania tai tilannetta ei nähdä. Tutkimuksessa selvitetään, miten tämä tilanne vaikuttaa tulkkaukseen ja mitkä tekijät vaikuttavat eniten. Kyselyssä ja haastatteluissa tarkastellaan tulkkauksen eri tehtäviä ja aiheita. Kysymykset on suunniteltu huolellisesti, jotta saataisiin mahdollisimman tarkkoja ja laajoja vastauksia. Kyselyssä on myös avoimia kysymyksiä.

Kysely ja haastattelut suoritetaan kuuden tulkin ja tulkkausta työssään tekevien henkilöiden keskuudessa. Osa heistä eivät ole ammattitulkkeja. Kysely toteutetaan Google Forms -sovelluksella, ja linkki lähetetään kaikille tutkimukseen osallistuville haastattelun aikana. Myös haastattelun kysymykset löytyvät kyselylomakkeesta. Haastattelut äänitetään, ja vastaajien anonymiteetti säilytetään.

Tässä osiossa esittelen tiedot haastatteluihin osallistuneista tulkeista, heidän tulkkauskokemuksestaan sekä kohtaamistaan haasteista käännöstehtävien aikana. Jokaiselle informantille annetaan koodinimi: T1 tarkoittaa tulkki nro 1, T2 tulkki nro 2 jne.

3.2.1 Aineiston keruu, kuvaus ja litterointi haastattelujen perusteella

Haastatteluista saadut äänitteet, joiden perusteella aineistoa on koottu ja litteroitu, kestivät 10–34 minuuttia. Haastattelut toteutettiin puolistrukturoituna teemahaastatteluna, jossa osa kysymyksistä vaihteli ja osa pysyi vakiona. Vastaajat vastasivat kysymyksiin samassa järjestyksessä, mutta esitin erilaisia tarkentavia kysymyksiä tilanteen mukaan. Kaikki haastattelut tallennettiin ja litteroin ne puheentunnistusohjelman avulla. Tämän jälkeen kuuntelin haastattelut vielä kerran varmistaakseni ohjelman tarkkuuden ja vertasin litterointeja alkuperäisiin äänitteisiin. Kirjasin sekä esitetyt kysymykset että vastaajien antamat vastaukset.

3.2.2 Vastaajien kuvaus

Haastatteluihin osallistui kuusi eri-ikäistä vastaajaa, jotka työskentelevät eri organisaatioissa ja ovat valmistuneet eri oppilaitoksista. Viiden vastaajan haastattelu käytiin venäjäksi ja yhden suomeksi. Informantit työskentelevät kieliparin venäjä–suomi kanssa.

Yhdellä vastaajista ei ole äidinkielenään suomea eikä venäjää. Hän kuitenkin totesi, että venäjä on hänen vahvempi kielensä ja hän hallitsee sitä lähes äidinkielen tasolla. Tästä syystä hänet sijoitettiin venäjänkielisten ryhmään.

Vastaanottokeskuksessa työskentelevät vastaajat tekevät käännöstöiden ohella myös muita tehtäviä. Siksi he eivät tee tulkkauksia kokopäiväisesti, mutta työskentelevät kuitenkin tulkkauksen parissa päivittäin.

Neljällä kuudesta vastaajasta on suoritettu filologian tai käännösalan koulutus. Mikäli vastaajalla oli muu koulutus, se katsottiin vastaavan itseopiskelua käännösalalla. Eräs vastaajista ei ole koulutukseltaan tulkki, mutta työskentelee vastaanottokeskuksessa ja tekee säännöllisesti tulkkauksia. Toinen vastaaja puolestaan ei ole suorittanut korkeakoulututkintoaan loppuun.

Suurin osa vastaajista kertoi, että vuonna 2022 he tulkkasivat puhelimitse harvemmin kuin nykyisin, ja he tekivät enemmän tulkkauksia paikan päällä. Koronaviruspandemian aikana kaikki tulkit kuitenkin lopettivat läsnäolotulkkaukset, tai työnantaja rajoitti ne kokonaan ja siirsi tulkkaukset etätöiksi.

3.2.3 Etätulkkaus ja paikan päällä tulkkaus tulkkien näkökulmasta

Tässä osassa työssä tuodaan esiin tulkkien näkemyksiä etätulkkauksen ja paikan päällä tapahtuvan tulkkauksen tärkeimmistä eduista ja haitoista. Neljä vastaajista suorittaa pääasiassa puhelintulkkausta, kun taas kaksi muuta vastaajaa, jotka ovat vastaanottokeskuksen työntekijöitä, tulkkaavat pääasiassa paikan päällä.

Vastaanottokeskuksissa työskentelevät tulkit kertoivat, että tulkkaus paikan päällä on heille huomattavasti helpompaa. Heille on tärkeää nähdä asiakkaiden kasvot, ilmeet ja eleet, mikä auttaa heitä ymmärtämään paremmin, ovatko he tulleet ymmärretyksi. Tämä auttaa myös luomaan emotionaalisen yhteyden asiakkaaseen. Kaksi etätulkkia puolestaan koki asian toisin. He pitivät etätulkkausta parempana muun muassa mukavuuden, ergonomian, työpisteen järjestelyn, tiedonhaun mahdollisuuksien ja vähäisemmän stressin vuoksi. Kaksi muuta etätulkkia ei osannut antaa yksiselitteistä vastausta.

3.2.4 Ongelmien kuvaus ja luokittelu

Äänitallenteiden litteroinnin jälkeen haastatteluaineiston pituus oli yhteensä noin 16 000 sanaa, ja tallenteiden kokonaiskesto oli noin 190 minuuttia. Tulkin työhön vaikuttavien tekijöiden analysoimiseksi silloin, kun keskustelukumppani on näkymätön, käytin laadullisen analyysin ohjelmaa Atlas.ti. Günther (Günther ym. 2021) huomauttaa, että analysoitava aineisto tulisi jakaa aihe- ja teemaryhmiin. Käytin ohjelmaa analysoidakseni haastattelut ja tunnistin keskeiset ongelmaryhmät, joita tulkit ovat kohdanneet ainakin kerran eri tilanteissa. Taulukossa (Taulukko 1) on esitetty vain ne ryhmät, jotka ovat relevantteja tutkimukselleni.

Työssä esitetään suoria lainauksia aineistosta ja siteerataan haastateltuja. Tulen analysoimaan tuloksia askel askeleelta. Haastateltavan suora sitaatti antaa lukijalle mahdollisuuden tehdä omia johtopäätöksiä, sillä vastauksen tulkinta voi olla subjektiivinen. Tämä tuo esiin myös vivahteita, kuten sanavalinnat ja puhetyylin. Juhila (2021) toteaa, että lainaukset valaisevat teemaa ja antavat lukijalle käsityksen siitä, mihin tutkija perustaa johtopäätöksensä.

4 Johtopäätökset

4.1 Yhteenveto ja tulokset

Tämä tutkimus keskittyi kuuden Suomessa toimivan tulkin kokemuksiin ja kohtaamiin haasteisiin. Vaikka osallistujien määrä oli rajallinen, tulokset vahvistavat aiempien tutkimusten johtopäätöksiä.

Tulkkauspaikat ovat erittäin monipuolisia: puhelintulkkausta käytetään laajasti erilaisissa julkisissa ympäristöissä, kuten sairaaloissa, poliisiasemilla, oppilaitoksissa ja maahanmuuttoviranomaisissa.

Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että tietyt tekijät vaikuttavat sekä positiivisesti että negatiivisesti tulkkauksen laatuun silloin, kun tulkkia tai tulkattavaa ei nähdä. Haittatekijöihin kuuluvat ei-sanallisen viestinnän, yhteyden ja kontekstin puute, ja nämä tulokset ovat yhteneväisiä muiden tutkimusten kanssa, joissa on käytetty kyselyitä. On myös tärkeää huomata, että haastattelujen aikana kaikki vastaajat, joiden äidinkieli ei ollut yksi käytetyistä kielistä, kertoivat, että tietyt tekijät vaikuttavat etätulkkauksen laatuun.

Osallistujat mainitsivat myös ongelmia, joita visuaalisen tiedon puute aiheuttaa. Ei-sanallisten vihjeiden, kuten kehon kielen, puuttuminen voi aiheuttaa epävarmuutta ja vaikeuttaa ymmärtämistä, mikä puolestaan hankaloittaa vuoropuhelun hallintaa. Asiakkaat suosivat yleensä epäsuoraa puhetta, kuten "kertokaa hänelle [asiakkaalle], mitä hänen piti tehdä...". Tällöin tulkit toimivat "välittäjinä" asiakkaiden ja ulkomaisten osapuolten välillä, mikä voi aiheuttaa omia haasteitaan. Ratkaisuna voisi toimia lyhyt ohjeistus keskustelun alussa, mikä parantaisi vuorovaikutusta (esittely, ensimmäisen persoonan käyttö, osallistujien esittely jne.), sillä vähäinen ohjeistus saattaa vaikuttaa ymmärtämiseen ja tulkkauksen laatuun.

Kaikki haastatellut tulkit korostivat, että on erittäin tärkeää, että tulki saisi ennakkomateriaalia tulevasta toimeksiannosta tulkkauksen laadun parantamiseksi, sillä tulkattavat aiheet voivat olla hyvin vaihtelevia. Ohjeistusten mukaan tulkki voi kieltäytyä tehtävästä, jos katsoo, ettei hänellä ole riittävää osaamista kyseessä olevasta aiheesta. Ennakkomateriaali auttaisi sekä asiakasta saamaan laadukkaampaa palvelua että tulkkeja valmistautumaan ja perehtymään mahdolliseen terminologiaan.

Etätulkkauksella on kuitenkin myös etuja: tulkit voivat järjestää oman ergonomisen työpisteensä, he kokevat vähemmän stressiä, ja he voivat etsiä tietoa työn ohessa, mikä

joidenkin vastaajien mukaan parantaa tulkkauksen laatua. Eräät tulkit kokevat etätulkkauksen eduksi myös anonymiteetin säilyttämisen niin tulkattavan kuin tulkinkin näkökulmasta ("näkymättömän tulkin" vaikutus). Eräs tulkeista mainitsi myös positiivisen eron etätulkkauksen ja muun tulkkauksen palkkauksessa. Kolme tulkkia suosii etätulkkausta mahdollisuuden vuoksi hoitaa rinnakkaisia tehtäviä (tulkki toimii "näkymättömänä keskustelukumppanina"). Puolet tulkeista koki etätulkkauksen ergonomisemmaksi ja kätevämmäksi verrattuna muihin tulkkausmuotoihin.

Tehdyn työn perusteella voidaan päätellä, että tulkki saattaa tehdä eriasteisia virheitä puuttuvan kontekstin vuoksi, joka välittyy tulkattavalle ja asiakkaalle mutta jää tulkilta näkemättä. Virheitä voi syntyä myös tilanteen väärinkäsityksestä tai tulkattavan epäselvästä terminologiasta.

Tutkimuksen aikana havaittiin, että yksi vastaajista intuitiivisesti ymmärsi tulkin työssä keskeisiä periaatteita, vaikka hänellä ei ole tulkkikoulutusta. Tämä vastaaja työskentelee tulkkina jatkuvasti ilman virallista koulutusta.

Vaikka monet tutkimustulokset vahvistavat aiempien tutkimusten johtopäätöksiä, erityisesti korostuvat erot epäsuoran ja suoran puheen käytössä, käytetyssä laitteistossa, tulkin käyttämissä persoonapronomineissa sekä vuorojärjestyksen hallinnan ongelmissa. Osa asiakkaista (ja erityisesti tulkattavat henkilöt) näyttää olevan tietämättömiä puhelintulkkauksen käytännöistä ja käyttää siksi epäsuoraa puhetta. Lisäksi keskustelun osapuolet saattavat hämmentyä, kun tulkki käyttää ensimmäisen persoonan pronomineja. Asiakkaiden kouluttaminen tehokkaaseen yhteistyöhön puhelintulkkien kanssa on siten tärkeä tekijä puhelintulkkauksen sujuvoittamisessa ja erilaisten tulkkeihin kohdistuvien ongelmien ratkaisemisessa.

On myös syytä huomioida tämän tutkimuksen rajoitukset. Koska haastateltavien määrä oli pieni, tuloksia ei voida yleistää laajemmalle kohderyhmälle. Tulevissa tutkimuksissa tulisi harkita laajempia kyselyitä/haastatteluja, joihin osallistuu useampia tulkkeja. Lisäksi kokemus ja tulkin äidinkielisyys ovat keskeisiä puhelintulkkaukseen vaikuttavia tekijöitä. Vastaajat voitaisiin jakaa ryhmiin: sellaisiin, joilla on vain yksi äidinkieli, ja sellaisiin, joilla molemmat työkelet ovat äidinkilinsä, sekä ryhmiin tulkkien kokemuksen mukaan.

Lisäksi tarvitaan lisätutkimuksia diskurssiongelmien vertailuun sekä puhelin- että kasvokkain tapahtuvissa tulkkauksissa, jotta voidaan ymmärtää erityiset haasteet, joita kumpikin tulkkausmuoto aiheuttaa.

4.2 Tutkimuksen parannusehdotukset

Tässä tutkimuksessa haastateltiin vain kuutta henkilöä. Suurempi määrä vastaajia olisi tarjonnut laajemman analyysiaineiston ja monipuolisemmat vastaukset. Haastateltaville olisi ehkä kannattanut antaa kysymykset etukäteen, sillä joillakin vastaajilla oli vaikeuksia ilmaista ajatuksiaan tai muistaa tilanteita, joita he halusivat tuoda esille. Nämä esimerkit olisivat voineet tarjota hyvää lisämateriaalia tutkimukseen.

Seuraavaa tutkimusta varten voisi kerätä lisää esimerkkejä omasta käytännön kokemuksesta tai antaa vastaajille enemmän konkreettisia tilanteita tai tekstikatkelmia, joissa visuaalisen kontaktin puuttuminen voisi vaikuttaa tulkkaukseen. Haastattelut voisi jättää puolistrukturoiduiksi, mutta antaa vastaajille aikaa valmistautua ja analysoida kokemuksiaan etukäteen. Näin vastaajat muistaisivat enemmän yksityiskohtaisia tilanteita, mikä tarjoaisi runsaammin aineistoa vertailuun ja analyysiin. Toinen vaihtoehto olisi tehdä haastattelusta täysin strukturoitu ja antaa vastaajille enemmän monitulkintaisia käännöstilanteita, joissa sanojen tai lauseiden merkitys vaihtuu kontekstin mukaan. Tämä loisi tulkeille keinotekoisen ympäristön, jonka avulla voitaisiin analysoida syntyviä käännösvaihtoehtoja.