

SIMULTAANITULKKAUS JA LAATU
– LAATUKÄSITYKSEN KAUTTA ITSEARVIOINTIIN

Tampereen yliopisto
Kieli- ja käännöstieteiden laitos
Käännöstiede (englanti)
Pro gradu -tutkielma
21.5.2003
Pia von Essen

TAMPEREEN YLIOPISTO
Kieli- ja käännöstieteiden laitos

VON ESSEN, PIA: Simultaanitulkkaus ja laatu – laatukäsityksen kautta itsearviointiin

Pro gradu -tutkielma, 97 s., 3 liites., englanninkielinen tiivistelmä 8 s.
Käännöstiede (englanti)
Toukokuu 2003

Tutkielman lähtökohtana on käsitys simultaanitulkkauksesta pienen ryhmän asiantuntijatyönä, ja simultaanitulkkausta käsitellään kokonaisvaltaisena toimintana, joka sisältää tulkin tuottaman kohdekielisen puheen eli tulkkeen lisäksi tulkin kaiken muun toimeksiantoon liittyvän toiminnan, kuten tulkkaukseen valmistautumisen ja toimeksiantajayhteistyön.

Jos simultaanitulkki haluaa ammatillisesti hyödynnettävää palautetta työnsä laadusta, hänen on käytännössä pakko arvioida sitä itse, sillä kaikki muut simultaanitulkkauksen kanssa tekemisissä olevat tahot antavat mahdolliset arvionsa yleensä omista lähtökohdistaan tuntematta kaikkia tulkkaukseen vaikuttavia taustatekijöitä. Itsearviointia käsitellään tutkielmassa nimenomaan yhden henkilön, ei organisaation, oman toimintansa arviointina.

Tutkielma perustuu toisaalta alan kirjallisuuteen, mutta sen taustalla vaikuttaa myös vahvasti kirjoittajan useiden vuosien ammatillinen kokemus simultaanitulkkauksesta.

Tutkielmassa korostetaan sitä, että tulke on nimenomaan puhuttua kieltä ja että sitä tulisi myös arvioida puhuttuna kielenä ja puhutun kielen normien mukaisesti. Puhutun kielen piirteitä ja niiden merkitystä simultaanitulkkauksessa ja sen arvioinnissa käydään läpi Liisa Tiittulan teoksen *Puhuttu kieli. Suullisen viestinnän erityispiirteitä* pohjalta. Puhutun luonteensa mukaan tulke olisi aina nähtävä tilannesidonnaisena toimintana, eikä tulkkeita pitäisi arvioida litteroituna ja tilanteestaan irrotettuna.

Tulkkauksen laatua kartoitetaan tutkielmassa nojautuen toisaalta tulkkauksen laadusta kirjoitettuun tieteelliseen kirjallisuuteen ja toisaalta kirjoittajan omiin kokemuksiin toiminnasta ammattitulkkinä kymmenisen vuotta. Työssä on poimittu hajanaisesta tulkkauksen laatua käsittelevästä kirjallisuudesta tulkkauksen laatuun toistuvasti liitetyjä piirteitä ja käsitelty niitä kutakin lyhyesti. Kunkin laatupiirteiden kohdalla annetaan myös vinkkejä siitä, miten tulkki voisi ongelmia havaittuaan pyrkiä parantamaan suorituksiinsa kyseisellä osa-alueella.

Lopuksi tutkielmassa esitellään kirjoittajan osin kirjallisuudesta löytyneiden laatupiirteiden ja osin kirjoittajan oman tulkkausnäsitelmän pohjalta kehittelemä simultaanitulkkin itsearviointilomake, jonka avulla tulkki voi seurata suoritustensa laatua, tunnistaa ongelma-alueita ja pyrkiä kohti elinikäistä oppimista ja laadunparantamista.

Avainsanat: simultaanitulkkaus, laatu, itsearviointi, puhuttu kieli

Simultaneous interpretation and quality – from a quality conception to self-assessment

Just like anyone else, a simultaneous interpreter longs to get feedback concerning her¹ work. However, it is somewhat problematic, as there are so many different parties that might provide that feedback and each from their own perspective. Feedback on a simultaneous interpreters' work can never be like computer processed data – only either a 1 or a 0 – as we are talking about work that is carried out with different people each having their personal background and reasons for being in an interpreting-related situation and as interpreters can be judged on subjective scales ranging from excellent to failure.

Interpreting never concerns only one person but instead there are always at least two other people involved in one way or the other: the speaker and the listener. Thus there are different perspectives on interpreting resulting in possibly very different feedback. If a simultaneous interpreter wants to monitor her work and professional development using feedback from others, she will have to deal with very different kinds of feedback that is seldom inter-comparable. The only common factor between all interpretation situations is the interpreter herself. Therefore in order to get comparable feedback the interpreter needs to carry out systematic self-assessment. In this thesis I² present views on self-assessment, the nature of interpreting as a varied activity over time, different quality factors in interpreting and a self-assessment model that will help interpreters to look at different areas of their performances and factors affecting it and thus help them to monitor the quality of their work.

In the first part of the thesis I present my own definition of interpreting as an activity and the interpretation as spoken language, after which I will discuss views on assessment and the quality of interpretation found in the literature. The self-assessment model that I have developed and that I present at the end of the thesis is based on my own conception of interpretation quality that includes both the interpretation, i.e. the target language speech produced by the interpreter in the interpreting situation, and

¹ As this pro gradu thesis is on self-assessment and based largely on my own experience, I as a female will refer to all interpreters as 'she'.

² I use the first person in this thesis for several reasons. First of all, I believe that the author is always present in her texts whether she or anybody else wants it or not. Secondly, I want to be honest with my readers in this way too, as this thesis is partly based on my work experience and observations made during my everyday work. The third and most important reason lies in the topic itself: how could I write about self-assessment and leave myself outside it?

interpreting in a wider sense, i.e. all professional activities carried out by the interpreter over time from the first request for quotation to the payment of the last invoice.

The assessment of interpreting is often regarded as difficult as there are no generally accepted standards against which all interpretations could be compared to define their quality. That still does not mean that the quality of interpreting could or should not be assessed:

Scientific investigators of I/T still hear practitioners say that translation and interpretation cannot be measured because they are "akin to arts" or very complex and "cannot be reduced to formulas". [...] However, it may be appropriate to stress that quantification in the behavioural sciences is not tantamount to attempting to equate a behaviour with a set of equations or figures. The idea is to find indicators that can be 'measured', if only approximately, and yield data that will contribute to a better knowledge of the phenomenon. (Gile 1991:162–163)

This is not a problem typical only of interpreting, as we meet with similar issues when trying to assess the quality of services in general. I want to look at the quality of interpreting to help interpreters through self-assessment always aim at the best possible service level. I emphasise the interpreter's own role in the assessment of her work, as the quality of any work – including interpreting – can only be maintained or improved if the person herself is committed to her work and monitoring it (see e.g. Saesvuo & Ojanen 1988:101).

No model for interpreters' self-assessment has been presented in detail earlier and there seems to be no widely accepted view on the quality factors in interpreting. When talking about the quality of interpreting, reference is often made to Henri Barik (e.g. 1994), who classified errors, and to Andrzej Kopczynski (e.g. 1994) who not only developed Barik's classification system further but also aimed at defining both the ideal interpretation and the weakest acceptable interpretation. However, I think that just classifying errors or individual interpretations in itself leads to nothing. Instead I think that we must take a broader view on what factors affect the quality of interpreting so that the quality can then be improved and further monitored.

The following quote from Paul Lillrank, professor of quality control at the Technical University, crystallises the structure of my thesis quite well:

But what does quality mean in project business, services and white-collar work? In these, only part of the tasks can be standardised and the actual quality experience is created through controlling every unique situation. If there is no self-evident and simple definition or aim in terms of quality, we must venture into quality thinking. As a result of quality thinking, you should have *quality philosophy*, a range of *quality techniques* and *quality management and organisation* all suitable for your operations. (1998:12)³

I first present my *quality philosophy* on interpreting, i.e. my view on what quality means in interpreting. Next, as a range of *quality techniques*, I present a list of factors and characteristics that I feel must be monitored in interpreting. Finally, I present my self-assessment model and comments on how results from self-assessment can then be translated into concrete measures to improve quality, i.e. I present my idea of how an interpreter can *manage and organise* the quality of her operations.

The basis of my work is two-fold: on the one hand I have looked at existing literature trying to find material dealing with the quality and assessment of interpreting (translating), and, on the other hand, the thesis is largely based on my own practical experience of having worked as a professional simultaneous interpreter since 1995.

The use of own experience as background material can be justified when the topic is self-assessment. We also have to remember that it is very difficult to obtain so-called objective material in the field of simultaneous interpreting without it being distorted by artificial test situations (see e.g. Setton 1993:183). Personal observation is not to be looked down upon, especially as interpreting research is still a rather young field of research, as own experiences are one way of gathering material and data and carry out observational studies that Gile (1998:82) even calls for.

To begin with, I discuss the interpretation as a form of spoken language with the help of Liisa Tiittula's work *Puhuttu kieli. Suullisen viestinnän erityispiirteitä*. Using that I point out characteristics of spoken language thanks to which simultaneous interpreting is possible in the first place. Many of these characteristics have sometimes been regarded as errors in interpreting, but they are actually an essential part of it and as such they then in turn help the listener of the interpretation to receive the spoken message conveyed by the interpreter.

From translational literature, I have used material dealing with both translating and interpreting and their assessment, as I think that part of what has been said about

³ My translation from Finnish.

translating and its assessment can also be applied in interpreting. Not everything, however, and in places I highlight these differences. To only rely on interpreting literature would give a too restricted view, as the quality of interpreting has not been covered extensively and as many of the authors who have touched upon it look at it from a rather different angle than I do.

Daniel Gile is one of the most prominent names in interpreting research and one of the rather few who have discussed interpreting and the quality of interpreting from the perspective of interpreting research itself – many of those who have written about it earlier have been, e.g., linguists or experts in other fields and have thus not known or taken into account the practices in interpreting which has, at least at times, lead to false conclusions about the quality of interpreting, among other things (see Gile 1991:164–165).

As systematic self-assessment of interpreting has not been discussed in the field in detail, this thesis can be regarded as not only observational but also as bringing something new into interpreting research, and I hope that it can be regarded as a basis for other, more extensive discussions.

Quality in general is usually approached by comparing several products that are in principle inter-changeable. Thus the superiority of one product over another can be established. In order for such comparisons to be valid, the products themselves should be the only variables in the comparison. However, in interpreting, organising such a set-up even in a test situation, let alone in a real interpreting situation, is extremely difficult to do (see e.g. Kalina 1993:227).

Comparing interpretations and interpreting processes of different interpreters in different situations has been regarded as problematic and as a particular difficulty in interpreting research. However, research, particularly in the arts, does not have to mean only scientific experiments, and further, we may ask, why would we even want to compare the performance of different interpreters in different situations as this forces us to deal with such a number of variables that are extremely difficult to control.

Interpreting conditions are diverse with respect to many parameters widely viewed as significant, such as the subject of the speech, previous knowledge of the subject by the interpreter, the syntactic and lexical make-up of the speech, delivery parameters, interpreter fatigue, interpreter motivation, working conditions, etc. (Gile 1998:80–81)

Of all the various variables at least the person of the interpreter can be kept the same when carrying out self-assessment. The model I present is not used to look at several interpretations at the same point in time to get a cross section, but the objective is to look at the same interpreter's different performances over a long period of time and instead of a cross section to get a longitudinal section illustrating the professional development of that one interpreter. So far there have been few longitudinal investigations within interpreting research and the differences between new-comers and experienced interpreters have been looked at by comparing the interpretation by interpreters with varying experience at the same point in time instead of following the development process of a new-comer into an experienced interpreter over time. With the help of the self-assessment model I present, such longitudinal studies can be carried out, so this is another way in which this thesis can open up new research horizons.

I started to work on this thesis wanting to emphasise the interpreter's own role and responsibility in assessing the quality of interpreting as the interpreter, thanks to her professional background, has a very different basis for assessment than the listeners who are laymen in terms of interpreting. My idea is to have interpreters interpret as well as assess the quality of interpreting from their own perspective instead of them interpreting as they see best and then other people assessing them maybe from quite different perspectives. However, I was surprised to find quite quickly that the biggest problem for me turned out to be quite a profound one: what actually is quality in simultaneous interpreting? I realised that I could not put forward my own view of quality assessment unless I first present and argue for my basic conception of interpreting and the quality of interpreting. I had assumed that some generally accepted definition of interpreting quality could be found, despite all the difficulties described earlier, but this was not the case. The quality of interpreting seemed to be an elusive issue that was only referred to in vague formulations in interpreting research literature. Finally I was quite happy about this as this allowed me to define the quality of interpreting based on my own conception and giving just some references to the rather scattered literature. Thus as the work on my thesis proceeded, the emphasis was shifted more from the self-assessment model in the latter part to the discussion of interpreting characteristics and quality at the beginning of the thesis.

In my conception of interpreting quality, a significant issue is the nature of the interpretation as spoken language, and therefore it should indeed also be assessed as

spoken language. A large part of the thesis was thus spent on explaining why the spoken characteristics of the interpretation are quite acceptable and, indeed, even required. Another major issue in my view of interpreting quality is to see interpreting as versatile professional activity over time that should be assessed in its entirety instead of just looking at the words uttered by the interpreter in the booth. As my work proceeded I noticed that both of these views seemed to be missing from literature – although both of them are quite obvious to any interpreter doing the work in the field. So here, once again, we have some areas where interpreting research and interpreting practice could be brought closer together.

I want to propose that self-assessment is a valuable asset for the interpreter in terms of professional development and getting feedback that is otherwise rather scarce. Self-assessment seems to fit into interpreting quite well as interpreters monitor themselves all the time anyway, as is proved, e.g., by the fact that many interpreters only have the headphones over one ear and use the other ear to listen to themselves. However, instead of haphazard feeling-based assessments I propose systematic assessment in which comments are recorded on a standardised, structured form after each assignment. The assessment forms can then later be reviewed even over a long period of time and thus recognise, e.g., areas where the interpreter needs to pay special attention and maybe seek further training. The form is naturally based on my conception of interpreting as a versatile professional service activity over time, so not every interpreter is maybe ready to use it as it is but the basic idea of systematic self-assessment as such should be valuable for all interpreters. If their idea of the work is very different to mine, they will just have to draft a form of their own to support their self-assessment process.

The interpreter needs to analyse her work in detail to be able to act consistently and in a goal-oriented way. This is the only way that she can define quality criteria to form the basis for her work and for her discussions concerning her work with others. Defining and then producing quality is hard work that requires a lot of time and commitment. Just a decision to produce better quality from now onwards is not enough: one has to think about what the starting point is, what factors affect quality and how one should act in each different situation.

This is especially true in a service sector like interpreting where the service provider is an outsider just enabling the customers to carry out something of their own (the interpreter enables the customer to communicate just like a waiter enables the customer

to have lunch, while the interpreter does not participate in the communication itself anymore than the waiter does in the meal) and where quality cannot be measured in numeric tolerances but where it is assessed by unique, subjective individuals. In my thesis I have pondered over which factors can affect the quality of interpreting services and how one could aim at an ever higher quality in interpreting.

However, it is not enough to just think about and aim at quality, but it also has to be assessed at times. Especially in the case of interpreting we should think very carefully about who can – and who should – assess it and on what basis. I have proposed that self-assessment is a valuable and, despite its subjective nature, a rather reliable way of assessing interpreting, as long as it is done in a systematic way. One reason for this ode to self-assessment is the simple fact that there is really no-one else to do it: of the other parties involved in an interpreting situation, no-one has professional interpreting expertise or even the time and energy to assess the interpreter in a professional sense as they are busy with their own tasks, such as giving presentations or trying to get as much out of the event as possible. The other interpreter(s), who would have the qualifications to assess their colleague, are also too busy doing the work themselves, so self-assessment is really the only way for an interpreter to get regular feedback.

I also emphasise other parts of an interpreter's work than just speaking in the target language in the booth, such as discussing the event in advance with the customer and preparing oneself in terms of understanding the subject matter and acquiring special terminology, for example. These other activities are not just a nice bonus but, on the contrary, of essential importance to the success of the interpreting in the given interpreting situation as a whole as well as to the interpreter's competitiveness in the market. If the interpreter does not recognise the importance of her overall actions and responsibility, this will before long be seen as fewer and fewer contacts by customers. It is very difficult to sell oneself to lost or new customers with just a good interpretation performance if the interpreter otherwise makes a rude impression or if customer contacts and the co-operation before and after the interpreting situation are handled left-handedly.

Indeed one area of possible further study rising from this thesis might be to develop an assessment form even for the other parties in an interpreting situation: the customer, the speakers and the listeners. These would naturally not be forms for self-assessment but they should definitely highlight the fact that assessments are always made on the basis

of one's own role and background in the situation concerned. This could be done by having two sets of questions, one asking about impressions of the interpreting and the other asking questions about the background of the person making the assessment and factors possibly affecting it. This background information would be important for the interpreter when studying the feedback given, but it would also make the person making the assessment realise how subjective it may be.

Another area of further study could be the testing of the form. I have not tested it extensively but only used it for some time in my work as a simultaneous interpreter while trying to identify quality factors and developing it. It could be tested by having a few interpreters use it for quite a long period of time to get longitudinal data of professional development and long-term quality control or by having quite many interpreters use it even for just a few interpreting assignments to get information about whether it would be generally suitable for interpreters, some of whom may have somewhat differing opinions about interpreting than I have.

The form could also be tested to some extent in teaching, but certain restrictions would have to be kept in mind. The most important of these is of course that the teacher should in some way provide the experienced professional's input that I have assumed the interpreter using the form to have as her own background. As interpreting students cannot have acquired a realistic idea of an interpreters work yet, there might be a rather strong bias in their assessments. Especially co-operation with customers is an area in which students cannot be expected to have enough insight. Despite these restrictions, and even if the form would be filled by the teacher and not used for actual self-assessment at all, I believe that a form like this presenting a thought-out list of interpreting quality factors could be a useful tool in a teaching situation to illustrate the complex nature of interpreting.

After all, I believe that the model for interpreters' self-assessment can be a valuable and useful tool for interpreters at any stage in their career, as what is quality control and quality improvement if not learning. Thus I hope that this thesis could provide guiding signs along the path of life-long learning of as many interpreters as possible.

SISÄLLYS

1	Johdanto.....	2
2	Termien määrittely.....	5
2.1	Tulkkaaminen ja tulke.....	5
2.2	Puhuja ja kuulija, toimeksiantaja ja asiakas.....	6
2.3	Tulkkauksen lajit.....	6
3	Työn metodologinen tausta.....	10
4	Tulke on puhetta.....	13
4.1	Puhutun kielen piirteitä.....	13
4.2	Simultaanitulkkaus on mahdollista puheen piirteiden ansiosta.....	18
4.3	Simultaanitulkilla on vain puhuttu kanava.....	23
4.4	Kirjoitetun tekstin tulkkaus.....	25
4.5	Tulkkeen litterointi.....	29
5	Laatu ja tulkkaus.....	31
5.1	ISO-laatustandardit.....	33
5.2	Laadukas tulkkaaminen on moniulotteista toimintaa.....	34
6	Arvioinnista.....	47
6.1	Miksi arvioida tulkkausta.....	47
6.2	Kuka voi arvioida tulkkausta.....	52
7	Tulkkauksen laatuksiteereitä.....	60
7.1	Tulkkauksen opiskelijoiden arviointikriteereitä.....	61
7.2	Ammattitulkkiarviointikriteereitä.....	63
7.3	Kuulijoiden ammattitulkkauksesta esittämiä käsityksiä.....	64
7.4	Itsearviointilomake.....	66
7.5	Itsearviointilomake ja arviointikriteerit sekä korjaavia toimenpiteitä.....	68
7.6	Itsearviointilomake ja ulkoiset tulkkaukseen vaikuttavat tekijät.....	84
8	Johtopäätökset.....	87
9	Lähdeluettelo.....	91

1 Johdanto

Simultaanitulkki, kuten kuka tahansa toimija, kaipaa aina jonkinlaista palautetta työstään. Ongelma on se, että niin mahdollisia palautteen muotoja kuin palautteen antajiakin on useita erilaisia. Palaute simultaanitulkin työstä ei koskaan voi olla kuin tietokoneen käsittelemä data – vain joko ykkönen tai nolla – sillä kyse on työstä, jota tehdään tuntevien ja tahtovien ihmisten kanssa ja jota arvioidaan yksiselitteisten lukujen sijaan subjektiivisilla asteikoilla loistavasta kelvollisen ja välttävän kautta epäonnistuneeseen. Lisäksi tulkkaus ei koskaan kosketa vain yhtä ihmistä, vaan tulkkaustilanteessa on aina tavalla tai toisella läsnä tulkin lisäksi vähintään kaksi ihmistä, puhuja ja kuuntelija. Näin palautettakin voi saada monen eri toimijan näkökulmasta. Jos simultaanitulkki haluaa seurata työnsä tuloksia ja ammatillista kehitystään muilta saamansa palautteen avulla, hän voi joutua käsittelemään hyvin erilaisia palautteita, jotka ovat harvoin keskenään vertailukelpoisia. Ainoa vakioitava tekijä kaikkien tulkkaustilanteiden välillä on tulkki itse. Niinpä vertailukelpoisen palautteen saamiseksi tulkin on suoritettava järjestelmällistä itsearviointia. Tässä työssä esittelen¹ käsityksiäni tulkkauksen luonteesta toimintana, sen erilaisista laatutekijöistä sekä kehittämäni itsearviointilomakkeen, joka auttaa tulkkia erittelemään kulloisenkin suorituksensa osa-alueita ja kulloiseenkin suoritukseensa vaikuttavia tekijöitä ja siten tarkkailemaan toimintansa laatua.

Työn aluksi esittelen omaa käsitystäni tulkkauksesta ja tulkkeesta puheena ja sen jälkeen käyn läpi tulkkauksen arvioinnista ja laadusta esitettyjä näkemyksiä. Työn loppupuolella esittelen itsearvioinnin malli perustuu omalle tulkkauksen laadun käsitykselleni, joka sisältää sekä tulkkeen eli tulkin tulkkaustilanteessa tuottaman puheen että laajemmin tulkkaamisen eli tulkin kaiken ammatillisen toiminnan laadun.

Mallia tulkin itsearvioinnista ei ole ainakaan laajalti esitelty aikaisemmin, eikä alalla tunnu vallitsevan hyväksytyä yhtenäistä käsitystä tulkkauksen laatutekijöistä. Kun puhutaan tulkkauksen laadusta, viitataan melko usein simultaanitulkkauksen virheitä luokitelleeseen Henri Barikiin (esim. 1994) ja virheiden luokittelun lisäksi

¹ Käytän työssäni ensimmäistä persoonaa useastakin syystä. Ensinnäkin uskon, että kirjoittaja on aina läsnä tekstissään riippumatta siitä haluaako hän tai joku muu näin olevan vai ei. Toiseksi työni pohjautuu omaan käytännön työhöni ja siinä tekemiini havaintoihin, mikä ei voi olla vaikuttamatta asian käsittelyyn, joten haluan olla rehellinen lukijalle. Kolmas ja tärkein syy on aiheessani itsessään: miten voisi kirjoittaa itsearvioinnista jättäen toimijan itsensä huomiotta?

mallitulkkausta ja heikointa välttävää tulkkausta määrittelemään pyrkineeseen Andrzej Kopczynskiin (esim. 1994).

Minun mielestäni tärkeää ei kuitenkaan ole luokitella virheitä tai yksittäisiä tulkkaussuorituksia, sillä pelkkä luokittelu ei vielä johda käytännön tasolla mihinkään, vaan tarkastella laajasti sitä, mitkä tekijät vaikuttavat tulkkauksen laatuun, jotta jatkossa voidaan tuottaa parempia tulkkauspalveluja. Käsitellessäni tulketta puheena käsitellessäni samalla myös sitä, mitä usein virheinä pidettyjä piirteitä tulkkauksessa en itse pidä tuomittavina. Lisäksi tarkastelen tulkkausta kokonaisvaltaisena toimintana sen sijaan, että tarkastelisin pelkkiä tulkin tuottamia sanoja, tulketta.

Tulkkauksen arviointia pidetään usein vaikeana, kun ei ole olemassa mitään lukkoon lyötyjä standardeja, joihin kaikkia tulkkauksia voitaisiin verrata niiden laadun määrittämiseksi. Se ei silti tarkoita, että tulkkauksen laatua ei voisi tai ei pitäisi arvioida:

Tulkit/kääntäjät sanovat yhä usein alan tutkijoille, että kääntämistä ja tulkkaamista ei voi mitata, koska ne ovat ”kuin taiteita” tai erittäin moniulotteisia ja että niitä ”ei voi supistaa kaavoiksi”. [...] On kuitenkin syytä korostaa, että käyttäytymistieteissä kvantifiointi ei tarkoita sitä, että yritettäisiin osoittaa yhtäläisyyttä jonkin käyttäytymisen ja yhtälöiden tai lukujen välillä. Tarkoitus on löytää indikaattoreita, joita voi 'mitata', vaikkakin epätarkasti, ja saada tietoa, joka edistää ilmiön parempaa tuntemusta. (Gile 1991:162–163)²

Tämä ei kuitenkaan ole mikään vain tulkkaukselle tyypillinen ongelma, vaan samaan törmätään arvioitaessa palvelujen laatua yleensäkin. Haluan tarkastella tulkkauksen laatua auttaakseni tulkkeja pyrkimään itsearviointin kautta työssään aina kohti mahdollisimman hyvää palvelusuoritusta. Korostan tulkin omaa roolia työnsä arvioimisessa, sillä työn kuin työn – myös tulkkauksen – laatu pysyy yllä tai paranee vain työn tekijän sitoutumisella omaan työhönsä ja sen laadun tarkkailuun (ks. esim. Saresvuo & Ojanen 1988:101).

Seuraavassa Teknillisen korkeakoulun laadunohjauksen professori Paul Lillrankin sitaatissa kiteytyy työni rakenne:

Mutta mitä tarkoittaa laatu projektiliiketoiminnassa, palveluammateissa ja toimihenkilötoimissa? Näissä vain osa tehtävistä on standardoitavissa ja varsinainen laatuvaikutelma syntyy ainutkertaisen tilanteen

² Kaikki työhöni sisältyvät alun perin vieraskieliset lainaukset esitetään omina suomennoksiani lukuun ottamatta lainauksia Justa Holz-Mänttäriltä.

hallitsemisesta. Jos laadulle ei löydy itsestään selvää, yksiselitteistä määritelmää tai tavoitetta, täytyy paneutua laatuajatteluun. Sen tuloksena pitäisi syntyä omaan toimintaan sopiva *laatufilosofia*, sopiva valikoima *laatutekniikkaa* sekä omalle organisaatiolle sopiva *laadun johtamisen* ja organisoinnin käytäntö. (1998:12)

Ensin esittelen oman tulkkauksen *laatufilosofiani* eli käsitykseni siitä, mitä tulkkauksen ja sen laatu ovat. Sitten *laatutekniikan valikoimanani* tässä työssä on luettelo tekijöitä, joita mielestäni on tarkasteltava tulkkauksen arvioinnissa. Lopuksi esittelen itsearviointimallini ja kommenttini siitä, miten itsearvioinnin tuloksia sovelletaan käytännössä eli miten tulkki *johtaa ja organisoii* toimintansa laatua.

2 Termien määrittely

Tarkoitukseni on osoittaa, että tulkin itsearviointi on keino valvoa ja parantaa tulkin työn laatua. Sen taustalla on luonnollisesti oltava käsitys siitä, mitä tulkin työn laatu on, mistä se syntyy ja miten sitä voidaan arvioida.

Tuotteen laadun mittaamisen ensimmäinen edellytys on spesifikaatio, ja spesifikaation ensimmäinen edellytys on kunnollinen määritelmä, ja se on joskus erittäin vaikeaa. (George & Salice 1994: 42)

Laadukasta tulkkausta ei ole pystytty määrittelemään aukottomasti. Osin tähän vaikuttavat ihmisten erilaiset henkilökohtaiset näkemykset, mutta yksi syy on myös se, että koska tulkkaus on niin tilannesidonnaista toimintaa, laadukasta tulkkausta on erittäin vaikea määritellä yleispätevästi. Juuri tulkkauksen tilannesidonnaisuuden vuoksi olisi syytä tehdä paljon aiempaa tarkempi raja toisaalta pelkän tulkin tuottaman puheen ja toisaalta hänen kokonaisvaltaisen toimintansa välillä ja ottaa tämä moniulotteisuus huomioon tarkasteltaessa tulkkauksen laatua. Tuote on aina vain laajemman toiminnan tulos, joten tarkastelemalla jo toimintaa voidaan ennakoida laadukas tuote (ks. esim. Siikamäki 1998b:5).

2.1 *Tulkkaminen ja tulke*

Olen eri mieltä kuin esimerkiksi Estelle Belisle ja Margareta Bowen, jotka esittävät, että tulkkauksesta saa totuudenmukaisen kuvan vain kuuntelemalla (n.d.:7). Minun mielestäni tulkkausta on ajateltava kuin mitä tahansa muuta tuotetta tai palvelua, joten siihen ja sen laatuun vaikuttavat lukuisat tulkin toiminnan osa-alueet ja ulkoiset tekijät. Tulkkkaus on tässä mielessä täysin verrannollista minkä tahansa muun pk-yrityksen toimintaan. Jos tarkastellaan vaikka vain muutamiakin kohtia Suomen laatuyhdistyksen laatupalkinnon kysymyksistä ja peilataan niitä tulkkaukseen, niin huomataan, että vain kuuntelemalla tulkkia tulkkaustilanteessa ei saa kuin kapean vilauksen tulkin koko toiminta-alueen laadusta.

Yksityiskohtaisen teoreettisen tarkastelun ja arviointimallin vuoksi tulkin tuottaman palvelun laatuun vaikuttavia tekijöitä ja toiminnan osa-alueita on osittain pakko tarkastella erillisinä, vaikka todellisuudessa ne kaikki vaikuttavat toisiinsa: esimerkiksi

ilman laadukasta valmistautumista tulkekaan ei voi olla laadukasta, toisaalta ilman laadukasta yhteistyötä asiakkaan kanssa valmistautuminenkaan ei voi olla laadukasta.

Tulkkaamisessa on siis kyse paljosta muustakin kuin vain tulkin tuottamasta toisenkielisestä puheesta, ja haluan tämän moniulotteisuuden näkyvän työssäni myös terminologisella tasolla. Sen takia käytän työssäni termiä *tulke* tarkoittamaan vain tulkin tulkattavassa tilaisuudessa tuottamaa kohdekielistä puhetta ja termiä *tulkkaaminen* yläkäsitteenä, joka sisältää tulkkeen tuottamisen lisäksi myös kaiken muun tulkin toiminnan, esimerkiksi yhteydenpidon asiakkaaseen ennen ja jälkeen toimeksiannon sekä tulkkaustilanteeseen valmistautumisen.

2.2 Puhuja ja kuulija, toimeksiantaja ja asiakas

Tulkkaustutkimuksessa on usein käytetty termiä ”user”, joskus myös ”beneficiary”, joilla on tarkoitettu tulkkausta kuuntelevaa henkilöä. Mielestäni tulkkausta kuitenkin ”käyttävät” ja siitä ”hyötyvät” tilaisuuden kaikki osapuolet – puhujat, kuuntelijat, tilaisuuden järjestäjät yms. – joten moiset termit ovat harhaanjohtavia. Tässä työssä käytänkin termiä *puhujaa*, kun tarkoitan kulloistakin alkutekstin eli *puheen* tuottajaa eli henkilöä, jonka puhetta tulkki kulloisellakin hetkellä tulkaa, ja termiä *kuulija*, kun tarkoitan tulkkeen kulloistakin kuuntelijaa.

Myös toimeksiantaja on melko hankala sana, koska sillä voidaan tarkoittaa tilanteesta riippuen varsin erilaisia tahoja. Tässä työssä *toimeksiantaja* tarkoittaa esimerkiksi yritystä tai yhdistystä, joka tekee aloitteen tilaisuuden järjestämisestä ja vastaa siitä joko itse tai esimerkiksi kongressitoimiston avulla. Tulkki voi myydä palvelujaan suoraan toimeksiantajalle, jolloin toimeksiantaja on samalla myös tulkin *asiakas*. Usein on kuitenkin niin, että tulkki ei ole suoraan yhteydessä toimeksiantajaan vaan tulkin asiakas on jokin välikäsi, esimerkiksi kongressitoimisto tai käännös- ja tulkkauspalvelu. Tässä työssä *asiakas* tarkoittaa sitä tahoja, joka varaa tulkin, jonka kanssa tulkki hoitaa käytännön järjestelyjä ja jolle tulkki yleensä myös lähettää laskun.

2.3 Tulkkauksen lajit

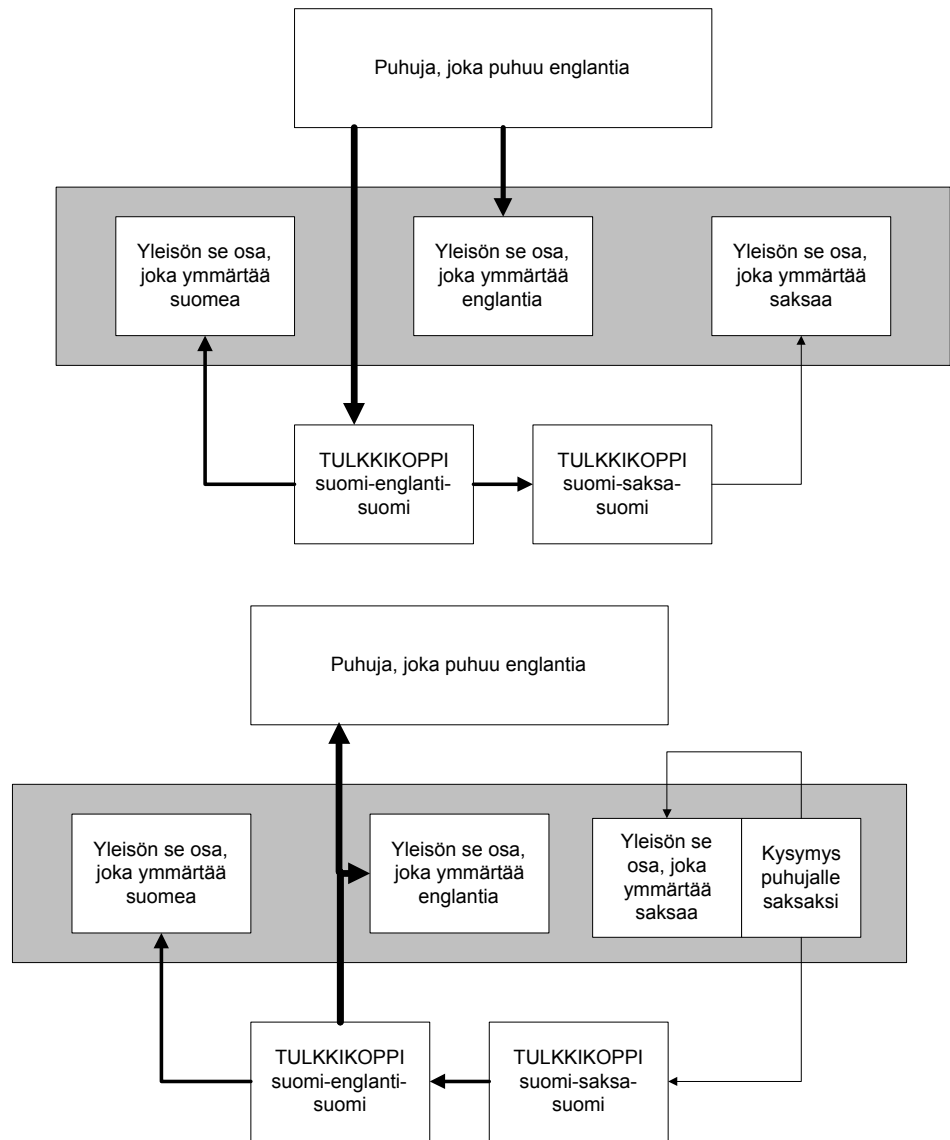
Tulkkaus jaetaan yleensä karkeasti konsekutiivi- ja simultaanitulkkaukseen eli peräkkäis- ja samanaikaistulkkaukseen. Näiden kahden pääryhmän sisältä löytyy vielä

runsaasti eri perustein luokiteltuja alalajeja (esim. asioimistulkkaus ja kuiskaustulkkaus). Lisäksi joskus erotetaan kolmas tulkkauksen muoto: suksessiivi- eli lomittaistulkkaus, jossa puhujan ja tulkin puhejaksot vuorottelevat vain yhden virkkeen tai jopa lauseen pituisina ja ovat alku- ja loppuosiltaan usein päällekkäisiä.

Suuri osa esittämistäni asioista on toki sovellettavissa myös muihin tulkkauksen muotoihin, mutta koska oma taustani on pääasiassa simultaanitulkkauksessa, käsitelen tässä työssä vain sitä. Lyhyiden vuoksi käytän siitä tässä työssä useimmiten vain sanaa *tulkkaus*.

Simultaanitulkkauksessa lähtökielinen puhe tulkataan kohdekielelle käytännöllisesti katsoen samanaikaisesti kuin puhuja puhuu lähtökielellä. Yleensä simultaanitulkkauksella tarkoitetaan vain tulkkaamista simultaanitulkkauslaitteiston avulla, mutta myös niin sanottu kuiskaustulkkaus on ajan suhteen simultaanitulkkausta, sitä vain tehdään ilman laitteita. Simultaanitulkkauksessa tulkki istuu äänieristetyssä kopissa, salin äänet johdetaan äänentoiston avulla tulkin kuulokkeisiin ja tulkki tulkkaa kuulemaansa mikrofoniiin, josta tulkin puhe johdetaan salissa istuvien kuulijoiden kuulokkeisiin. Näin toisaalta tulke kuuluu vain sitä tarvitseville eikä häiritse salissa muita ja toisaalta tulkki kuulee hyvin puhujan puheen siitäkin huolimatta, että hän tuottaa samanaikaisesti omaa puhettaan eli tulketta.

Jos tulkkaustilanteessa on käytössä useampia kuin kaksi kieltä, tulkkaus kaikkien kielten välillä ei aina tapahdu suoraan vaan joskus käytetään *reletulkkausta*. Silloin tulkkausta johonkin kieleen ei tehdäkään suoraan alkuperäisestä puheesta vaan jossain toisessa tulkkipopissa ns. relekieleen – Suomessa yleensä suomeen– tehtävästä tulkkauksesta.



Kuva 1. Kaksi esimerkkiä tulkkauksen kulusta tilaisuudessa, jossa kielet ovat englantia (paksu nuoli), suomi (keskivahva nuoli) ja saksa (ohut nuoli) ja suomi on relekielenä

"Suomalaiset" vs. "eurooppalaiset" tulkkitiimit

Suomessa järjestetyissä tulkkitiimeissä tulkit tulkkaavat päivän mittaan tarvittaessa sekä vieraasta kielestään suomeen että suomesta vieraaseen kieleensä ja reletulkkaus on varsin yleistä. Kussakin kopissa on kaksi tulkkiä, joilla on sama kieliyhdistelmä ja jotka vuorottelevat 10–30 minuutin välein. Tällöin he voivat tehdä koko ajan tiivistä yhteistyötä. Tähän yhteistyöhön kuuluu muun muassa se, että ”lepovuorossa”³ oleva tulkki tekee muistiinpanoja puhujan puheesta ja poimii esimerkiksi luvut ja erisnimet

³ Sanaa ”lepovuoro” käytetään yleisesti, vaikka suomalaisissa tiimeissä parityöskentely on tiivistä ja molemmilla kopissa olevilla tulkeilla on koko ajan tärkeä rooli eikä ”lepovuorolainen” suinkaan vain lepäile. Ehkä olisikin parempi käyttää vaikka termejä ”mykkävuoro” ja ”äänivuoro”.

paperille, jolloin äänessä oleva tulkki voi keskittyä viestin rakenteen muotoiluun ja poimia luvut tai nimet sellaisenaan paperilta, kun niiden aika tulee, sen sijaan, että hänen tarvitsisi edellistä asiaa tulkatessaan kuormittaa muistiaan näillä abstrakteilla yksiköillä. Lisäksi toinen tulkki voi tietysti kirjoittamalla tarjota termejä ja kielellisiä ratkaisuja sekä etsiä mahdollisesti toistuvia ongelmallisiksi osoittautuneita termejä oheismateriaalista. Hän voi myös sanattomalla viestinnällään tarjota äänessä olevalle tulkille vahvistusta tai kiinnittää tämän huomion mahdollisiin väärinymmärryksiin.

Toisin kuin Suomessa, jossa se käytännön syistä on yleensä mahdotonta, kansainvälisellä tasolla tulkkauslalla on pitkään oltu sitä mieltä, että tulkkausta pitäisi aina tehdä vain omaan äidinkieleensä päin. Niinpä niin sanotut ”eurooppalaiset” tulkkitiimit puolestaan eivät rakennu koppikohtaisille kaksisuuntaisille kielipareille vaan yhdelle ulosmenokielelle. Niissä kussakin kopissa on yleensä kolme tulkkia, jotka tulkkaavat tilanteen mukaan useista tilaisuuden kielistä vain yhdelle kielelle, joka on pääsääntöisesti kaikkien kolmen tulkin äidinkieli. Samassa kopissa olevat tulkit eivät siis yleensä työskentele samalla kieliparilla, vaan vierekkäin voi istua tulkkeja, josta yksi tulkkaa esimerkiksi ranskasta ja englannista suomeen, toinen skandinaavisista kielistä suomeen ja kolmas kreikasta ja saksasta suomeen. Tällöin samassa kopissa toimivat tulkit eivät voi toimia toisiaan tukien yhteistyössä samalla tavalla kuin saman kieliparin tulkit eivätkä he voi arvioida toistensa tulkkausta samoista lähtökohdista, vaan jokainen joutuu toimimaan lähtökielensä suhteen yksin. Toki kohdekieli on kaikilla sama, joten jonkin verran yhteistyötä he voivat tehdä, mutta eri työkieliä hallitsevan kollegan on vaikeampi havaita muista kielistä tulkkaavien ongelmia. Tällöin valmistautumisen merkitys korostuu entisestään, kun kaiken kunkin tulkin lähtökielisen taustatiedon on oltava koko ajan kyseisen tulkin aktiivisessa käytössä. Samoin myös itsearviointi on entistä tärkeämpää, sillä tulkki ei voi odottaa saavansa kattavaa palautetta kollegoiltaan, jotka toki osaavat arvioida kohdekielistä tulketta mutta eivät ymmärrä sen pohjana olevaa lähdekielistä esitystä. Voisi sanoa, että tulkki on näissä tiimeissä entistä vastuullisemmassa asemassa – tiimissä saattaa olla yksi ainoa tulkki, joka toimii tietyssä kieliyhdistelmässä releenä kaikille muille – ja täysin yksin, joten laadun arvioinnin ja vaalimisen tulisi olla entistä tärkeämpää.

3 Työn metodologinen tausta

Työni aluksi käsittelen tulkkausta nimenomaan puhutun kielen muotona käyttäen pohjana Liisa Tiittulan teosta *Puhuttu kieli. Suullisen viestinnän erityispiirteitä*. Osoitan sen avulla puhutun kielen piirteitä, joiden ansiosta simultaanitulkkaus on mahdollista. Monet näistä piirteistä ovat myös piirteitä, joita on joskus pidetty tulkkauksessa virheinä mutta jotka itse asiassa kuuluvat siihen olennaisesti ja auttavat puolestaan tulkkauksen kuulijaa vastaanottamaan kuulemansa viestin.

Translatologian alalta tässä työssä on käytetty lähteinä sekä kääntämistä että tulkkausta ja niiden arviointia käsittelevää materiaalia, sillä mielestäni osa siitä, mitä on sanottu kääntämisestä ja sen laadusta, pätee myös tulkkaukseen. Ei kuitenkaan kaikki, ja paikoitellen tuonkin nimenomaan esille näitä eroja.

Daniel Gile on yksi tulkkaustutkimuksen kärkinimiä ja yksi niistä yhä verraten harvoista, jotka ovat käsitelleet tulkkausta ja sen laatua nimenomaan tulkkauksen tutkimuksen lähtökohdista – monet aihetta aiemmin käsitelleet ovat olleet esimerkiksi lingvistejä tai muiden alojen asiantuntijoita, jotka eivät välttämättä ole tunteneet tai ottaneet huomioon tulkkauksen käytäntöä, mikä on voinut johtaa virheellisiin johtopäätöksiin esimerkiksi tulkkauksen laadusta (ks. Gile 1991:164–165).

Tulkkauskirjallisuudessa tulkkauksen laatua on kuitenkin käsitelty varsin rajallisesti, minkä lisäksi monien kirjoittajien näkökulma poikkeaa varsin paljon omastani. Suuri osa tulkkauksen laadun arviointia käsittelevästä kirjallisuudesta on ennemminkin reseptiotutkimusta (ks. esim. Vuorikoski 1995), jossa tulkkauksen laatua lähestytään kuulijan – opetustilanteessa opettajan tai ammattitulkkaustilanteessa tulkkauksen kuulijan – näkökulmasta, kun minä puolestani korostan tulkin itsearviointia.

Työni perusta on kahtalainen: yhtäältä olen pyrkinyt etsimään aiemmasta kirjallisuudesta tulkkaukseen laatuun ja sen arviointiin keskittyvää materiaalia, toisaalta suuri osa työstäni perustuu omiin käytännön kokemuksiini, joita olen saanut toimiessani ammattimaisena simultaanitulkkinä vuodesta 1995.

Kun työn aiheena on itsearviointi, omien kokemusteni käyttö taustamateriaalina on perusteltavissa. Lisäksi on muistettava, että simultaanitulkkauksen alalta on varsin

vaikeaa saada niin sanottua objektiivista materiaalia, jota keinotekoiset koetilanteet eivät vääristäisi (ks. esim. Setton 1993:183). Omakohtaista havainnointia ei myöskään ole syytä aliarvioida, varsinkaan kun tulkkauksetutkimus on vielä melko nuori tutkimusala, sillä omat kokemuksethan ovat yksi tapa kerätä aineistoa ja tehdä havainnoivaa tutkimusta, jota Gilekin (1998:82) kaipailee enemmän.

Koska tulkkauksen järjestelmällistä itsearviointia ei ole alalla käsitelty laajemmin, tätä työtä voidaan pitää havainnoivan lisäksi uutta luovana, ja toivon, että se voi toimia pohjana muille, laajemmille tarkasteluille. Järjestelmällinen itsearviointi esitetään työssä keinona kohti korkeampaa tulkkauksen laatua.

Yleensä laatu käsitellään vertailemalla useita, periaatteessa toisiaan vastaavia tuotteita. Näin voidaan todeta yhden tuotteen paremmuus ja tarkoituksenmukaisuus toiseen tuotteeseen nähden. Jotta tällaiset vertailut onnistuisivat, pitäisi tarkasteltavien tuotteiden olla vertailun ainoita muuttujia. Tulkkauksessa tällaisen asetelman toteuttaminen koejärjestelynäkään, saati oikeissa tulkkauksitilanteissa, on kuitenkin äärimmäisen vaikeaa toteuttaa (ks. esim. Kalina 1993:227).

Eri tulkkien eri tilanteissa tuottamien tulkkien ja tulkkauksprosessien vertailua on pidetty tieteellisen tulkkauksetutkimuksen vaikeutena. Tieteellisyys ei kuitenkaan, varsinkaan humanistisilla aloilla, suinkaan aina tarkoita kokeellista tutkimusta. Varsinkin tulkkauksen tutkimuksessa voidaan kysyä, miksi edes haluttaisiin verrata eri tulkkien tuotoksia eri tilanteissa, kun näin joudutaan tekemisiin niin monen vaikeasti hallittavan muuttujan kanssa:

Tulkkauksolosuhteet vaihtelevat monien laajalti merkittävänä pidettyjen parametrien osalta, kuten puheen aihe, tulkin ennakkotiedot aiheesta, puheen syntaktinen ja leksikaalinen rakenne, esityspiirteet, tulkin uupumus, tulkin motivaatio, työskentelyolosuhteet jne. (Gile 1998:80–81)

Muita näistä lukuisista muuttujista on vaikea vakioida, mutta itsearvioinnissa edes tulkin henkilöllisyys on vakio. Esittelemälläni menetelmällä ei tarkastella lukuisia yhtäaikaisia tuotteita ja pyritä hetkelliseen ”pysäytyskuvaan” vaan tarkastellaan lukuisia eriaikaisia tuotteita pitkällä aikajänteellä ja saadaan poikkileikkauksen sijaan pitkittäisleikkaus, kehityskertomus. Tähän mennessä pitkän aikavälin tutkimuksia tulkkauksesta ei ole juuri tehty, vaan tulkkien kehittymistä ja kokeneiden ja vastaalkajien eroja on tarkasteltu vertailemalla eritasoisten tulkkien samanaikaisesti tuottamia tulkkia ja heidän tulkkauksprosessejaan, ei saman henkilön toimintaa eri aikakausina.

Esittelemäni arviointilomakkeen avulla voidaan seurata yhden tulkin kehitystä pitkällä aikavälillä, joten tämä luo myös pohjaa jatkotutkimukselle.

4 Tulke on puhetta

Yksi tulkkauksen olennaisia – ja kuitenkin ainakin laatututkimuksessa usein vähemmälle huomiolle jätettyjä – piirteitä on se, että kyse on koko ajan nimenomaan puhutusta kielestä: niin puhujan kuin tulkin puheesta. Vaikka aloite tulkin puheeseen tulee ulkopuolelta, hän kuitenkin tuottaa kohdekielistä puhetta kuin kuka tahansa kohdekielen puhuja. Tulkin puheen lähtökohdista oleva viesti on puhujan tulkille antama, mutta vastaanotettuaan sen tulkki riisuu sen lähdekielen ilmiästä non-verbaaliksi ajatukseksi ja käsittelee sitä kuin mitä tahansa muuta, ”omaa” ajatustaan, jonka hän haluaa muotoilla puhutun kielen sanoiksi (Seleskovitch 1978:97). Niinpä myös tavallisen puheen kriteerien pitäisi päteä tulkkaukseen ja sitä tulisi myös arvioida nimenomaan puhutun kielen viitekehysessä (ks. esim. Setton 1993:184).

Jotta tulketta voitaisiin arvioida sen omista lähtökohdista ja sen omat tarkoitusperät huomioonottaen, arvioinnin ohjenuorina ei saa pitää kääntämistä ja kirjoitetun kielen sääntöjä. Silloinkin kun tulkilla on käytettävissään esityksen teksti käännettynä versiona, todellinen tulkkaus – jota tulkki tekee aktiivisesti tilanteessa kuulemansa perusteella, toisin kuin pelkkä etukäteen toimitetun käännetyn tekstin lukeminen puhujaa kuuntelematta – seuraa puhujaa ja ottaa huomioon puhujan mahdolliset lisäykset ja poikkeamat kirjoitetusta tekstistä. Tulke perustuu siis aina ensi sijassa tulkin kuulemaan ja puheena käsittelemään tekstiin.

4.1 Puhutun kielen piirteitä

Seuraavaksi on syytä tarkastella hieman lähemmin puhutun ja kirjoitetun kielen eroja. Tuomalla näitä eroja esille perustelen samalla näkemystäni siitä, että moni perinteisesti ”virheensä” pidetty asia tulkkauksessa ei välttämättä olekaan virhe vaan aivan tyypillinen puheeseen kuuluva piirre.

Katoavaisuus ajassa

Yksi suurimmista puhutun ja kirjoitetun kielen välisistä eroista on niiden erilainen sitoutuminen aikaan. Kirjoitettu teksti on monin tavoin ajasta riippumatonta, kun taas puhe on aina ei ainoastaan aikaan sijoitettu vaan myös ajalle alisteinen. Kirjoitetun tekstin tuottamisen ja lukemisen voi keskeyttää ja siihen voi palata myöhemmin vaikka useaan otteeseen, sen sijaan puhuttu teksti tuotetaan ja kuunnellaan vain tässä ja nyt,

eikä sitä voi ”selata” edestakaisin. Puhutun tekstin kyseessä ollessa aikaa on aina rajallisesti.

Tulkkaustilanteessa tulkki on kuin kuka tahansa tilaisuudessa esitystä kuunteleva henkilö sikäli, että kaikki puheen vastaanottamiseen ja ymmärtämiseen liittyvät seikat koskevat myös tulkkia, joskin tulkilla on harjaantunut kyky tehdä tavallista nopeampia analyysyjä kuulemastaan. Puhujana tulkki puolestaan on erikoisessa asemassa. Siinä missä puhujaa rajoittaa vain hänelle tilaisuuden ohjelmassa varattu aika, tulkin on tulkattava sekä käytettävissä olevan kokonaisajan että puhujan puhenopeuden asettamien paineiden alaisena.

Häly kuuluu puheeseen

Kaikkeen puheeseen kuuluu runsaasti niin sanottua hälyä eli sekä tyhjiä sanoja että muunlaisia äännähdyksiä, joita voisi äkkiseltään pitää ”virheinä”. Käytännön puhetilanteessa niitä ei kuitenkaan useimmiten edes huomata, vaan ne ovat aivan luonteva ja jopa tarpeellinen osa puhetta, joilla saatetaan sekä välittää viestin merkitystä että vaikuttaa puhetilanteen jäsenten rooleihin ja vuorovaikutuksen etenemiseen. Nämä ovat kuitenkin asioita, jotka eivät tule esiin litteroinnissa, jossa näkyvät vain tuotetut äänteet. (Tiittula 1992:19).

Tämä on muistettava arvioitaessa tulketta, mutta on syytä muistaa, että sama pätee myös puhujaan: on luonnollista, että tulkkeeseen tulee taukoja ja uusia aloituksia, kun niitä esiintyy myös puhujan puheessa. Tulkkeessa jokaista täytettä tai uutta aloitusta ei siis suinkaan pidä tulkita tulkin virheeksi, vaan monesti ne ovat puhujan puheen ”uskollisia” toisintoja – ei toki sen vuoksi, että tulkki haluaisi erityisesti kertoa kuulijoille esimerkiksi puhujan nyt epäröineen (vaikka joskus sekin on paikallaan), vaan koska tulkki on jo ehtinyt aloittaa tulkkaamisen puhujan aloituksesta, joka sitten jääkin kesken. Tauot, täytesanat tai ajatusten ketjuttaminen varsin pitkiksi kokonaisuuksiksi eivät ole viestinnän häiriöitä vaan puhutulle kielelle ominaisia piirteitä. Joskus puheen piirteet voivat olla jopa ymmärtämisen kannalta merkityksellisempiä kuin perinteisesti ajatellut syntaktiset rakenteet.

Tulkki kuulostaa pakostakin välillä siltä, että hän epäröi tuottaessaan puhetta: osin sen takia, että hän ei todellakaan voi tietää – vaikka saattaakin ennakoida – mitä hänen pitäisi seuraavaksi sanoa, ja osin sen takia, että kaikki puhetta tuottavat ihmiset tuottavat välillä puhuessaan ”ylimääräisiä” äänteitä ja kieliopillisesti epäloogisia rakenteita.

Koska kuulija kuitenkin suodattaa suurimman osan tästä ylimääräisestä aineksesta (ks. esim. Tiittula 1992:19; Altman 1994:35), sitä ei voida kohtuullisissa määrin esiintyessään pitää tulkkauksessa virheenä.

Tosin näitä asioita on tulkkauksen vastaanoton tiimoilta tutkittu vielä verraten vähän, eikä niistä ole käytettävissä mitään yleispäteviä määrällisiä raja-arvoja. Todennäköisesti tällaisen puhutun kielen hälyn ärsyttävyyys on hyvin yksilöllistä (vrt. Vuorikoski 1995:107).

Kuulijoiden taipumus ja halukkuuskin jättää pienet kielen lipsahdukset huomiotta (ks. esim. Bühler 1989:132; 1990:541) on otettava huomioon myös tulkkausta arvioitaessa. Tällaisiin lipsahduksiin ei saa keskittyä liikaa, vaikka ne tilanteestaan irrotetussa tekstissä pistäisivätkin helposti silmään, sillä tulkkeenhan ei ole tarkoituskaan toimia irrallisena tekstinä vaan nimenomaan osana koko ajan etenevää elävää viestintätilannetta.

Kuulijat eivät usein edes tiedosta tätä ”virheiden” suodattamista. Esimerkiksi Gile kertoo kokeesta, jossa tulkkauksen opiskelijoita pyydettiin arvioimaan toistensa tuotoksia. Vaikka he kuuntelivat tulkkausta tietäen, että heitä pyydetäisiin kommentoimaan sitä, he eivät silti huomanneet läheskään kaikkia tulkkeen sisältämiä ”virheitä”, joten ei voida olettaa tulkkauksen suhteen maallikoiden kuulijoiden huomaavan näitä puhekielen piirteitä senkään vertaa. (Gile 1995:161)

On kuitenkin muistettava, että vaikka kuulija ei edes tiedosta suurta osaa puheen hälystä, minkä lisäksi kuulija on tietoisestikin valmis antamaan anteeksi jonkin verran, niin mikäli samantyyppiset ”virheet” toistuvat, se alkaa häiritä kuulijaa ja siten vähitellen myös viestintää (ks. esim. Altman 1994). On tuskin mahdollista antaa numeerisia ohjearvoja sille, kuinka monta ylimääräistä äännähdystä tulkki saa päästää, ennen kuin se alkaa ärsyttää, joten tulkin on syytä pyrkiä kiinnittämään huomiota jokaiseen tällaiseen tapaukseen varmuuden vuoksi. Jos ylimääräistä ainesta tulee tulkkeeseen runsaasti, tulkki yleensä tiedostaa sen ainakin jollain tasolla, sillä silloin hänellä on todennäköisesti epävarma, väsynyt tai muuten hyvästä tulkkaustuntemuksesta poikkeava olo.

Vaikka myös syntyperäiset kielenpuhujat tuottavat huomaamattaan pieniä kieliopillisia lipsahduksia, täyteäänteitä ja lauseiden uudelleenaloituksia, he noudattavat silti yleensä

kielen totuttuja rakenteita ja ilmauksia. Esimerkiksi täyteäänteet suodattuvat usein automaattisesti kuulijan tajunnasta, mutta epäidiomaattisia ilmauksia kuullessaan kuulijan on jo käytettävä tietoisesti energiaa tulkitakseen kuulemansa, joten ne ovat todellisia heikkouksia tulkkeessa. Tulkin tuottaessa epäidiomaattisia ilmauksia voi tuki olla kyse puhtaasti kohdekielen kielitaidon puutteesta, mutta epäidiomaattisia ilmauksia tulee usein tuotettua myös silloin, jos tulkki seuraa liian lähellä puhujan sanoja eikä odota kuullakseen kokonaisen ajatuksen ennen tulkkaamista (ks. esim. Altman 1994:35).

On selvää, että epäidiomaattisiin ilmauksiin on kiinnitettävä huomiota arvioitaessa tulkkauksen laatua, mutta sittenkin on muistettava, että Gricen viestinnän maksimien mukaan kuulija haluaa ymmärtää ja tulkitsee kuulemaansa positiivisella asenteella. Epäidiomaattinen ilmaus voi siis särähtää kuulijan korvassa, mutta todennäköisesti se ei ainakaan yksittäisenä täysin katkaise viestintää.

Tulkkeen hälyä ja häiriöitä pitääkin tarkastella eri asteisina ja eri tyyppisinä: osa suodattuu kuulijan huomaamatta ja osa todella häiritsee. Myös todella häiritsevistä asioista toiset vaikeuttavat suoraan ymmärrystä ja toiset saattavat ensin vain väsyttää tai ärsyttää kuulijaa mutta sitten toistuessaan nekin alkavat epäsuorasti vaikeuttaa tulkkeen vastaanottoa tai jopa sen ymmärtämistä (vrt. Kopczynski 1980:65).

Vaillinaiset lauseet

Varsin ongelmallisia arvioitaessa tulketta kirjoitetun kielen normeja vastaan (niin kuin niin usein tapahtuu) ovat vaillinaiset lauseet, jotka ovat kuitenkin puheelle varsin tyypillisiä.

Ongelmana on se, että kun jokin ilmaus määritellään vaillinaiseksi lauseeksi, niin miten ratkaista, mikä ja minkälainen on sen lähtökohtana oleva täydellinen lause. Vertailun pohjana on pidetty kirjoitetun kielen lausetta ja vaillinaisuuden kriteerinä ennen muuta kirjoitettua syntaksia, mutta kuten aikaisemmin totesin, puhutun ja kirjoitetun kielen lauseiden vertaaminen on vaikeaa yksiköiden erilaisuuden vuoksi. (Tiittula 1992:93)

Tulketta arvioitaessa on siis tarkkaan mietittävä, millaisista lauseista todella on kyse. Vaikka litteroidusta tulkkeesta ei löytyisi kirjoitetun kielen mukaisia täydellisiä lauseita, tulkkeessa ei välttämättä ole ollut minkäänlaista ongelmaa, vaan puhutun kielen taloudellisuuden mukaan on esimerkiksi sanottu vain ne lauseen osat, jotka ovat olleet tilanteessa uusia tai muuten merkittäviä.

Tulkkauksen opetuksessa painotetaan usein, että tulkin on tuotettava kokonaisia virkkeitä, ei katkonaisia sanaryppäitä. Se on ihan käypä ohje, kunhan lauseita ajatellaan nimenomaan puhutun kielen lauseina, ei kirjoitetun kielen syntaksin mukaisina kieliopillisina lauseina. Toki jos puhekieleen lause, eli viestin ”ajatus”, jää kesken, kyse on vakavasta viestinnän häiriöstä. Kirjoitetun kielen mukaisesti täydelliset lauseet voivat kuitenkin paikoin olla puheessa jopa luonnottoman kuuloisia, joten johdonmukaisesti sellaisiin pyrkiminen tulkkauksessa saattaa olla jopa huono strategia.

Kun tulkkausta opetettaessa korostetaan kokonaisten lauseiden tuottamista, voi kyse ollakin siitä, että pyritään tulkkaamisen lisäksi samanaikaisesti opettamaan myös vierasta kieltä: tulkkauksen kannalta opiskelijoiden halutaan tuottavan puhutun kielen normien mukaisesti kokonaisia lauseita eli välittävän kokonaisia ajatuksia, mutta opiskelijoiden tulkatessa vieraaseen kieleen halutaan samalla opettaa heille myös vieraan kielen sanastoa ja kyseisen kielen *kirjoitetun kielen mukaisia* rakenteita. Äidinkieleen tulkattaessa tulkki joutuu harvoin miettimään kohdekielen rakenteita ja keskittymään siihen, että ne tulevat oikein, joten myös niin sanotut vaillinaiset lauseet tulevat luonnollisesti äidinkielen puhutun kielen normien mukaisesti. Sen sijaan vieraaseen kieleen tulkattaessa tulkki joutuu aina ponnistelemaan jonkin verran tuottaakseen korrektia kieltä, jolloin myös lauserakenteista voi tulla puhuttuun kieleen kankeita. Pidentämällä puhutun kielen lauseita ja tekemällä niistä kirjoitetun kielen mukaisia tulkki voi tietoisesti pyrkiä selkeyttämään sanomaansa ja lisäämään uskottavuuttaan kuulijoiden mielessä, mutta vaarana onkin rakenteiden kangistuminen liikaa. (Ks. Tiittula 1992: 97).

Lauseiden kokonaisuus ei siis ole mikään yksiselitteinen vaatimus, ja joskus se voi jopa kieliä epävarmuudesta kielitaidon suhteen ja paljastaa tulkin tulkkaavan muuhun kuin äidinkieleensä.

Sujuvuus

Sujuvuus on paljon muutakin kuin sitä, ettei takeltele sanoissaan. Myös prosodiset ja paralingvistiset piirteet ovat olennaisen tärkeitä ymmärtämisen kannalta. Sana- ja lausepainoon sekä ilmauksen sävelkulkuun liittyvät poikkeavuudet voivat jopa vaikeuttaa puheen ymmärtämistä enemmän kuin äännevirheet. (Tiittula 1992:21).

Se, että tulke kuulostaa sujuvalta, ei siis ole vain lisäarvo vaan olennainen tekijä tulkkauksen ymmärrettävyyden kannalta. Monesti kannattaakin mieluummin esimerkiksi lausua vaikea tai vieras nimi vakuuttavasti päin honkia, jolloin kuulija todennäköisesti osaa tulkita kuulemansa oikein tai ainakin päätellä lausekokonaisuudesta, kehen viitataan, kuin jäädä epäröimään oudon nimen kohdalle, jolloin lauseen sävel rikkoutuu ja yksittäisen nimen sijaan koko ajatus saattaa mennä kuulijalta ohi.

Ymmärrettävyyden lisäksi sujuvuus on tärkeä tekijä tulkin uskottavuuden kannalta. Jos tulke on epäröivän kuulosta, kuulija ei ehkä luota tulkkiin vaan olettaa hänellä olevan vaikeuksia ymmärtää puhujaa – jos tulkki kuulostaa epävarmalta, viestiä ei uskota, vaikka se olisi kuinka semanttisesti oikein, ja silloin epävarmasti esitetty tulke menee hukkaan (ks. esim. Thiéry 1990:40; Vuorikoski 1995:107). Pahimmillaan paikoitellen epävarma esitys kaivaa maata tulkin jalkojen alta niin, että kuulija tulee epäluuloiseksi eikä lopulta usko tulkkia silloinkaan, kun tulke kuulostaa sujuvalta.

Joskus saattaa käydä myös päin vastoin, eli sisällöllisesti heikkoa tulketta voidaan pitää hyvänä, jos se esitetään erityisen sujuvasti, vaikka heikosti esitetty tulke, jota kuulija ei ehkä ole ottanut kuuleviin korviinsa, voi todellisuudessa olla viestisisältönsä osalta paljon tarkempi (ks. esim. Gile 1995:153).

Tällöin ollaankin jo varsin perimmäisten kysymysten äärellä – kuka määrittää, mikä on lopulta hyvää tulketta, ja millä perusteella se tehdään – ja huomataan, miksi esimerkiksi pelkkä reseptiotutkimus tai tulkin tuottamien sanojen litterointi ei kerro riittävästi tulkkien ja tulkkauksen tasosta.

4.2 Simultaanitulkkkaus on mahdollista puheen piirteiden ansiosta

Monesti maallikot ihmettelevät, miten simultaanitulkkkaus ylipäätensä on mahdollista. Tulkin on tärkeää ymmärtää jo sanottu sekä juuri kyseisellä hetkellä sanottava asia sekä pystyttävä jonkin verran ennakoimaan puhujan tulevia sanomisia voidakseen samanaikaisesti muotoilla tulkettaan kieliopillisesti oikeaan suuntaan. Tässä auttavat tietysti konteksti, esimerkiksi tilanteen luonteen ymmärtäminen ja taustatiedot aiheesta, sekä ennen kaikkea monet puhutun kielen ominaisuudet.

Seuraavassa käsittelenkin lyhyesti puheen ilmiöitä, joiden ansiosta katson simultaanitulkkauksen olevan mahdollista. Selittäessäni, miksi mikäkin puheen piirre helpottaa tulkin kuuleman puheen ymmärtämistä, selitän samalla sitä, miksi kyseiset puheen piirteet helpottavat kenen tahansa kuuleman puheen ymmärtämistä – tulkkihan on tilanteessa tavallaan kuin kuka tahansa kuuntelija. Näin ollen on itsestään selvää, että näiden ymmärtämistä helpottavien piirteiden on löydettävä vuorostaan myös tulkin puheesta, jotta hänen kuulijansa vuorostaan ymmärtäisi häntä mahdollisimman hyvin.

Prosodia

Prosodially tarkoitetaan sanotun tehostamista äänen keinoin. Se on puheen olennainen osa, joka voi välittää viestiä yllättävänkin paljon, vaikka varsinkaan äidinkieltä puhuttaessa siihen ei useinkaan kiinnitetä kovin paljon huomiota. Prosodia on olennaisen tärkeää simultaanitulkkauksen onnistumisen kannalta, sillä sen avulla esimerkiksi rajataan tai yhdistetään puheen ajatusyksiköitä, se tukee ennakoitua ja rytminen jaksotus helpottaa muistamista (Tiittula 1992:34).

Monet tulkit ovat todenneet, että helppoa ja hidastakin tekstiä voi olla erittäin vaikea tulkata, jos puhuja vain lukee puhettaan monotonisesti paperista. Silloin juuri asioiden ennakoitua ja niiden välisten suhteiden ymmärtäminen voi olla erittäin vaikeaa. Niinpä tulkkauksen tehtävänä ei voi olla toimia vain monotonisena ”tekstityksenä” vaan tulkin on itsekin käytettävä prosodisia keinoja ja puhuttava elävällä äänellä, sillä muuten kuulijan on tarpeettoman vaikea ymmärtää tulketta. Tulkin prosodia on tärkeää myös siksi, että koska kohdeyleisö ei osaa lähdekieltä, se ei voi ymmärtää, mitä merkityksiä puhuja painottaa, ja myös kulttuurien väliset erot puhumisen ja elehtimisen suhteen vaikeuttavat kokonaisviestin ymmärtämistä. Niinpä tulkin on käytettävä puheessaan luontevia prosodisia keinoja yhtenä tapana välittää viestin merkityksiä ja pitää kuulijan mielenkiintoa yllä (ks. esim. Thiéry 1990:40).

Redundanssi

Toinen puheen sisäinen tekijä, joka mahdollistaa simultaanitulkkauksen, on redundanssi eli toisto. Samojen sanojen toistamisen lisäksi redundanssia on muun muassa kieliopillisen rakenteen vaikuttaminen useampaan sanaan kerrallaan, jolloin esimerkiksi lauseessa ”kissa kiipesi suureen, tuuheaan puuhun” suuntaa ilmaiseva merkitys vältytty kolme kertaa. Myös prosodiassa voidaan erottaa redundanssia, joka voi esimerkiksi painottaa viestin tiettyä osaa. Redundanssi kaikilla tasoillaan helpottaa jo kuullun sekä

parhailaan kuultavan viestin ymmärtämistä samoin kuin tulevan viestin ennakoimista (Tiittula 1992:35).

Simultaanitulkki kuuntelee ja ymmärtää kuulemansa viestin siinä missä kuka tahansa kuulija – ja todennäköisesti harjoituksen ja analyttisen kuuntelutavan ansiosta paremminkin – mutta se ei vielä riitä. Vielä tärkeämpää simultaanitulkkauksen onnistumisen kannalta on ennakointi, jotta tulkki voi alkaa tuottaa puhetta jo ennen kuin hän on kuullut laajan ajatuskokonaisuuden loppuun asti. On siis syytä tarkastella erityisesti ennakointia auttavia redundanssi-ilmiöitä. Tiittula luettelee tulevasta viestistä vihjeitä antavia ja odotuksia herättäviä eri tasojen redundanssi-ilmiöitä Enkvistiä ja Kohosta lainaten:

- foneettisella ja foneemisella tasolla koartikulaatio ja fonotaksi eli äänteiden yhdistyminen toisiinsa ja niiden yhdistelysäännöt
- morfologian tasolla taivutus ja sananmuodostus
- syntaktisella tasolla sanaluokkien esiintyminen, selektio (sanojen yhdistymissäännöt ja rajoitukset, [...]) ja sanajärjestys
- leksikaalisella tasolla kollokaatiot [...].

(Tiittula 1992:35)

Koska redundanssi helpottaa kuullun ymmärtämistä, myös saman sanan käyttämistä kohtuullisissa määrin tulkkeessa voidaan pitää kuulijan edun mukaisena ja siten suotavana. Tässä huomataan jälleen ero puhuttuun ja kirjoitettuun kieleen sopivien käytäntöjen välillä, sillä kirjoitettuun tekstiinhän päin vastoin opetetaan tuomaan vaihtelua käyttämällä asioista synonyymisiä, toisistaan poikkeavia ilmauksia tautologian välttämiseksi.

Intonaatio

”Oikeat sanat” eivät yksin riitä, vaan tulkin on lisäksi osattava ensinnäkin tulkita puhujan käyttämiä muitakin kuin sanallisia keinoja ja toisekseen myös välittää ne eteenpäin. Koska ne ovat osa – vieläpä varsin olennainen osa – viestiä, ne on tulkettava siinä kuin sanatkin ja strategiat niiden tulkkaamisessa voivat olla samanlaisia kuin sanojen tulkkaamisessa. Tärkeää on tulkata viestin kaikki eri osat, mutta tulkki voi kunkin viestin osan kohdalla itse valita, millä keinoilla se siinä tilanteessa tulkataan. Aivan samoin kuin määritteleviä adjektiiveja voi tulkata lausumalla pääsanana erilaisin sävyin, myös eri sävyjä voi tarvittaessa ja ajan salliessa tulkata lisäämällä määrittävän adjektiivin tai valitsemalla pääsanana vastineen sellaisesta rekisteristä, joka välittää myös alkuperäisen äänensävyyn (vrt. Tiittula 1992:23). Näin tulkki voi vahvistaa jotain asiaa ja

antaa sille semanttista sisältöä käyttämättä useampia sanoja, minkä seurauksena tulkki säästää sanojen lausumiseen käytettävissä olevaa rajallista aikaa seuraaviin tulkattaviin asioihin (ks. esim. Gran 1995:156).

Jos tulkki käyttää aikapaineiden takia tavallista enemmän painotuksia ja intonaatiota ilmaisemaan asioita, joita puhuja on ilmaissut useammilla sanoilla, tulkkeesta voi tulla oikeellisuudestaan huolimatta luonnotonta ja ”korviinpistävää”, jolloin laatu heikkenee. Tulkkeen intonaatiota ja sen vaikutusta ymmärtämiseen on tutkinut ainakin Miriam Schlesinger (1994), mutta hänen tutkimusasetelmansa oli täysin tulkkaustilanteen viitekehystä irrotettu ja varsin pienellä otoksella tehty.

Tilannesidonnaiset idiomit

Simultaanitulkkauksen mahdollistaa osaltaan myös se, että ihan kaikkea ei tarvitse joka kerta rakentaa alusta asti uudelleen vaan käytettävissä on myös vakiintuneita ja tilannesidonnaisia ilmaisuja. Tilannesidonnaisten idiomien, esimerkiksi tervehdysten tai onnittelujen, olemassaoloon on kaksi syytä. Ensinnäkin ne ovat osa sosiaalista vuorovaikutusta ja kertovat jokaiselle samasta kieli- ja kulttuuripiiristä tulevalle henkilölle siitä, missä nyt mennään. Standardi-ilmaukset luovat turvallisen tunnistamisen tunteen ja näin vieraassakin paikassa tai seurassa voi ymmärtää, missä sosiaalisessa kontekstissa ollaan. Toisaalta vakiintuneet ilmaukset ovat syntyneet myös kielen taloudellisesta luonteesta. Kun tietyt ilmaukset vakiintuvat tiettyihin tilanteisiin, niiden tuottamiseen – tai ymmärtämiseen – ei enää tarvitse joka kerta käyttää energiaa. (Ks. esim. Tiittula 1992:28)

Monissa tällaisissa tilanteissa olisi aivan väärin tulkata tarkasti kuulemansa sanat, sillä silloin ei lähetetä samaa standardiviestiä. Tulkin on sen sijaan osattava omien työkieliensä automaatteja, jotta hän ensinnäkin tunnistaa ne puhujan esityksessä ja toisaalta osaa tulkata ne kohdekielen fraaseilla ja välittää niillä oikean standardiviestin samassa rekisterissä. Nämä automaattit myös keventävät tulkin työtä. (Ks. Tiittula 1992:138).

Ongelmallisiksi tilannesidonnaiset idiomit muodostuvat silloin, kun automaattit eivät kulttuurieroista johtuen suoraan vastaa toisiaan tai puuttuvat kokonaan toisesta kulttuurista. Niin kauan kuin sekä tulkin lähde- että kohdekielestä löytyvät samat automaattit, ne on tulkattava varsin tarkasti ja melko nopeasti samaan paikkaan, jotta tilanne muodostuu molemmilla kielillä samaksi ja luontevaksi ja etenee

mahdollisimman samaan tahtiin. Tulkattavien tilaisuuksien kompastuskiviä ovatkin usein juuri ne hetket, jolloin sosiaalinen tilanne on tavalla tai toisella muuttumassa, esimerkiksi puhuja lopettaa esityksensä, yleisö taputtaa ja puheenvuoro siirtyy puheenjohtajalle. Jos tulkki ei tällöin hallitse tilannesidonnaisia automaatteja, esimerkiksi puheen lopun yhteenvedoja ja yleisön ja puheenjohtajiston kiittämistä, niiden tulkkauksesta tulee helposti liian pitkää ja aikaavievää ja silloin tulkkaukseen kuuntelevat ikään kuin ovat vielä kiinni edellisessä sosiaalisessa tilanteessa, kun puhujaa suoraan kuuntelevat ovat jo siirtymässä tai siirtyneet seuraavaan sosiaaliseen tilanteeseen. Tulkin on osattava saada puhe nopeasti ja luontevasti päätökseen, sillä usein puhujaa suoraan kuunteleva osa yleisöstä alkaa taputtaa heti puhujan lopettaessa, kun osa kuuntelee vielä pienellä viiveellä tulevaa tulketta. Silloin tilanteesta tulee kiusallinen niin tulkin kuin tulkkauksen kuulijoiden osalta.

Viive ja rakenteista etääntyminen

Lukuun ottamatta edellä kuvattuja sosiaalisia siirtymätilanteita, joissa tulkin on oltava mahdollisimman nopea, tulkin on tärkeää pitää jonkin verran viivettä puheen ja tulkkeen välillä, jotta hän voi irrottautua lähdekielen rakenteesta ja saada tulkkeesta luontevaa kohdekieltä. Tärkeäähän ei ole kääntää sanoja vaan merkityksiä.

Jotkut tulkit pysyttelevät mieluiten mahdollisimman lähellä puhujaa niin, että viive on mahdollisimman pieni. Lyhyttä viivettä perustellaan sillä, että tulkki saisi näin varmemmin välitettyä kaiken puhujan viestistä eikä unohtaisi tai jättäisi pois viestin osia. Todellisuudessa näin ei kuitenkaan käy, sillä jos tulkki alkaa tulkata jo kuultuaan vain yhden tai muutaman yksittäisen sanan, se johtaa usein epäluontevaan ja siten vaikeasti ymmärrettävään tulkkeeseen ja silloin viesti päinvastoin hämärtyy ja sen eri osien väliset suhteet saattavat katketa täysin. Jos sen sijaan viiveen annetaan venyä hieman pidemmäksi niin, että tulkki ehtii kuulla puhujalta irrallisten sanojen sijaan ajatuksen, proposition, ennen kyseisen jakson tulkkaukseen, tulkkeeseen on helpompi rakentaa kokonaisuuksia ja siitä tulee luontevampaa ja strukturoidumpaa kohdekielistä puhetta. Esimerkiksi Marianna Sunnarin (1995:118) tutkimuksessa kaikki tulkit olivat tehneet kuulemastaan synteesejä mutta informaatiota ei ollut kadonnut, mikä osoittaa, että tulkkauksessa tarkkuus ei välttämättä tarkoita seuraamista aivan puhujan sanojen kintereillä.

Joskus puhujan ajatus voi kuitenkin olla niin monimutkainen tai vaikeasti esitetty tai puhuja voi puhua niin hitaasti, että tarpeeksi pitkän viiveen jättäminen tuntuisi

epäluontevalta. Silloin tulkkaminen on aloitettava jo ennen kuin tulkki tietää, mitä lauseessa halutaan loppujen lopuksi sanoa. Silloin hän voi käyttää niin sanottuja lohkorakenteita eli esimerkiksi poimia puhujan esityksestä ensin pääasian (teeman) ja vasta hetken kulutta kertoa asiasta jotain (reeman) ilman, että nämä lauseen osat olisivat välttämättä yhdenmukaisesti taivutettuja, esimerkiksi: ”Ja tämä arvonlisävero, niin senhän yritykset voivat sitten vähentää...”.

Vasenlohkorakenteet tulkkeessa johtuvat siis usein siitä, että tulkki aloittaa tulkkeen tuottamisen jo ennen kuin hän tietää, mitä kyseisestä asiasta ollaan sanomassa. Jos tulkki puolestaan ei ole ollut aivan tyytyväinen muotoiluunsa ja kokee, että jotain olisi vielä syytä selventää tai painottaa, silloin tilannetta selventää usein oikealohkorakenne, esimerkiksi: ”Maksu muuttuu suhteessa edellisvuoteen, siis nousee.”

Kyse ei ole vain tulkkauksessa esiintyvistä poikkeuksellisista muodoista, vaan lohkorakenteita esiintyy muussakin spontaanissa puheessa. Puhetilanteissa ne voivat olla jopa erityisen tärkeitä sekä puhujille että kuuntelijoille, sillä ne voivat helpottaa sekä suunnittelua että ymmärtämistä (Tiittula 1992:90, 92). Lohkorakenteita ei kohtuullisissa määrin esiintyessä pitäisikään tulkita tulkkeen virheiksi, vaikka puhuja ei itse sellaista olisi kyseisessä kohdassa käyttänyt. Alkutekstin rakenteista etäännyminen ei ole pahasta, vaan tulkinhan on pyrittävä tuottamaan kohdekielellä luontevia rakenteita, eli alkutekstin rakenteesta irtautuminen on suorastaan toivottua (vrt. Gile 1991:164–165). Se, että tulkkeen rakenteet eivät aina noudattele kohdekielen *kirjakielen* rakenteita ei sekään ole pahasta, sillä puhekielen rakenteet ovat erilaisia ja niissä erilaiset osat voivat kuljettaa merkityksiä kuin kirjakielessä.

4.3 Simultaanitulkillä on vain puhuttu kanava

Usein tulkkauksen ajatellaan olevan vain sanatasolla tapahtuvaa toimintaa, eikä puheen muita piirteitä saati puheen ulkoisia tekijöitä juurikaan ajatella. Tulkkkaus kuitenkin tapahtuu aina jossain todellisessa tilanteessa, jossa ihmiset ovat läsnä (videoneuvottelussakin välitetyn äänen ja kuvan kautta) ja jossa he välittävät viestiä myös muilla tavoin kuin sanoilla.

Simultaanitulkki ei kuitenkaan ole kuulijoiden näkyvässä, joten hänellä on käytettävissään vain ääni, jolla hänen pitää pystyä välittämään kaikki tarpeelliseksi

katsomansa puhujan esityksestä, vaikka puhujalla onkin käytössään kaikki kasvokkaisen viestinnän kanavat sanoista esimerkiksi eleiden kautta aina kuvalliseen materiaaliin.

Eleet

Puhujat viestivät eleillään koko ajan. Eleeksi voidaan tässä nimittää myös sitä, että esiintyjä on esimerkiksi jäykän vakava eikä elehdi, sillä sekin viestii jotain. Eleet auttavat tulkkia tämän työssä, koska niiden avulla tulkki voi vastaanottaa viestiä myös muulla kuin kielellisellä kanavalla. Lisäksi eleet tukevat tulkkauksen kannalta tärkeää ennakkointia (Tiittula 1992:35).

Aiemmin mainitsin siitä, että kaikkien asioiden, jotka helpottavat tulkin kuuleman puheen ymmärtämistä, pitäisi löytyä myös tulkkeesta, jotta ne vuorostaan helpottaisivat kuulijan kuuleman tulkkeen ymmärtämistä. Eleiden osalta tämä on kuitenkin käytännössä mahdotonta, sillä puhujan ollessa kaikkien kuulijoiden nähtävillä tulkki on piilossa tulkkauskopissa, joka usein sijaitsee tilan sivussa tai takana, eikä simultaanitulkki näin voikaan käyttää viestin välittämisessä tulkkeen kuulijoille eleitä⁴. Kuulija näkee toki puhujan eleet, joten ne voivat auttaa häntä ennakoimaan ja ymmärtämään kuulemaansa tulketta, mutta simultaanitulkkauksen pienen viiveen takia kuulija näkee usein puhujan eleet ”liian aikaisin”, jolloin ne jäävät irrallisiksi eivätkä välttämättä enää ole muistissa, kun tulkki välittää puhujan eleeseen liittyneen kielellisen viestin.

Välittääkseen myös puhujan eleet tulkkeessa tulkki voi vahvistaa tuottamaansa sanallista viestiä puhujan prosodiaa vahvemmillä äänenpainoilla tai muuttamalla viestin sanatason sisältöä. Tavalla tai toisella eleet on kuitenkin otettava huomioon, sillä muuten tulkki jättää todellisuudessa tulkkaamatta osan puhujan viestistä, vaikka tulke pelkästään sanatasolla tarkasteltuna saattaisikin olla ”tarkka”.

Visuaalinen esitysmateriaali

Monesti puhujat käyttävät esityksessään kalvoja tai muuta esitysmateriaalia, joka sisältää lähdekielistä tekstiä. Tulkkille jää kuitenkin äärimmäisen harvoin aikaa lukutulkata kalvoja, joten hänen on muokattava omaa sanallista viestiään välittääkseen kohdekieliselle yleisölle mahdollisimman paljon puhujan kokonaisesityksestä. Jos puhujalla on kalvoja, hän usein viittaa niihin eleillään. Myös tämä saattaa vaatia

tulkkauksessa sanatason muokkausta. Jos puhujan esityksen ja tulkkeen välillä on juuri kyseisellä hetkellä vain lyhyt viive, tulkki voi käyttää todennäköisesti puhujankin käyttämiä deiktisiä ilmauksia (esim. ”tästä näemme, että...” tai ”tuona vuotena tapahtui...”). Mikäli viive on pidempi, puhuja saattaa osoittaa jo seuraavaa kalvon kohtaa siinä vaiheessa, kun tulkki vasta tulkkaa edellistä viittausta. Tällöin deiktiset ilmaukset johtaisivat kuulijat harhaan, joten tulkin on niiden sijaan käytettävä yksiselitteisiä viittauksia, jotka ovat lähes aina monisanaisempia ja aiheuttavat siten tulkkaukseen lisää aikapaineita (esim. jos puhuja on sanonut ”tässä näemme...”, tulkki joutuu hetkeä myöhemmin tulkkamaan ”kalvon oikeassa yläkulmassa näemme...”). Tällöin vaikka tulkki ei ole välittänyt puhujan viestiä tarkasti *sanatasolla* (vaan on suorastaan ”vääristänyt” sitä), hän onkin välittänyt puhujan *kokonaisviestin* käyttäen useamman kanavan sijasta sitä ainoaa hänen käytettävissään olevaa viestintäkanavaa. Jos tulkki orjallisesti tulkkaisi vain puhujan sanat, kuulijan olisi muistettava ulkoa puhujan eleet ja järjestys, jossa tämä osoitti kaavioita, voidakseen ymmärtää tulkkeen.

4.4 Kirjoitetun tekstin tulkkaus

Edellä olen esittänyt, että tulke on – ja sen täytyykin olla – puhetta. Ongelmia ilmenee kuitenkin silloin, kun tulkattava puhe ei olekaan todellista puhetta vaan kirjoitetun tekstin lukemista. Tällöin ollaan kahden kielimuodon rajamailla. Silloin tulkki joutuu taistelemaan yhtä aikaa kahden ongelman kanssa: yhtäältä hänen on hetkessä ymmärrettävä ja pystyttävä välittämään edelleen hyvin tiivistä ja informatiivista erikoisalan materiaalia ja toisaalta hänen on samanaikaisesti ”käännettävä” (ks. Kopczynski 1980:85) kirjoitettua tekstiä puhutuksi tekstiksi. Puheen tuottaminen ja vastaanottaminen ovat varsin erilaisia prosesseja verrattuna kirjoitetun kielen prosessointiin (ks. esim. Tiittula 1992:3), ja kirjoitetun puheen spontaanista puheesta poikkeava tyyli aiheuttaa ongelmia tulkkauksessa, kuten esim. Hildegund Bühler (1990:538) ja Kurt Kohn ja Sylvia Kalina (1996:131) toteavat.

Ongelmallista kirjoitetun tekstin tulkkaminen on siksi, että tällainen ”puhe” on valmiiksi kirjoitettu ja useimmiten kirjakielen normien ja rakenteiden mukainen ja voidaan sitten tilaisuudessa lukea sellaisenaan, mutta tulke on aina hetkellisesti tilanteessa luotua spontaania puhetta ja sellaisenaan taipuvainen erilaisiin tyylikeinoihin

⁴ Itse asiassa tulkit elehtivät usein aika paljonkin kopissa, mutta se tapahtuu osin automaattisesti osana puhumista ja osin tulkki jäsentää asioita itselleen ja ”tekee henkisiä muistiinpanoja” omilla eleillään tulkkauksensa tueksi.

ja rekistereihin kuin kirjoitettu teksti. Niinpä tulkkeelle ei pitäisikään asettaa samanlaisia vaatimuksia kuin kirjoitetulle tekstille, kuten Bühlerkin toteaa (1990:538).

Tyylierojen lisäksi toinen syy lukupuheiden tulkkauksen ongelmallisuuteen on niiden esitystapa ja -vauhti. Kirjoitettua tekstiä lukiessaan puhujat käyttävät paljon vähemmän intonaatiota, rytmin vaihteluita, taukoja ja toistoja, joita on spontaanissa puheessa ja jotka auttavat sen ymmärtämistä ja siten sen tulkattavuutta. Valmiiksi kirjoitettua tekstiä ei enää tarvitse miettiä, joten sitä luetaan varsin nopeasti, ja kirjoitettu teksti on informaatioisällöltään paljon spontaania puhetta tiiviimpää. (Ks. esim. Seleskovitch 1978:133).

Mihin tulkin siis pitäisi pyrkiä: välittämään viestin muotoa vai sisältöä? Onko tulkki tehnyt virheen, jos tilaisuudessa ääneen luettu, todellisuudessa kirjallinen esitys ei tulkattuna kuulostakaan kirjalliselta vaan puheelta? Eikö virhe ole silloin tapahtunut jo esiintyjän kohdalla hänen valitessaan puhumisen sijasta lukemisen?

Tarkoitukseni ei näillä kysymyksillä ole vierittää syytä muiden niskoille ja paeta tulkin vastuusta, vaan pyrkiä osoittamaan tilanteen ristiriitaisuus: puhetilanteessahan esitysten pitäisi olla puhe-esityksiä, ja tulkin ammatti on puheammatti, joten kirjallisen esityksen lukeminen poikkeaa tilanteen oletuksista ja asettaa tulkin hankalaan asemaan. Toisaalta samat tekijät, jotka vaikeuttavat tulkin työtä, vaikeuttavat myös puhetta suoraan kuuntelevien viestin vastaanottoa, joten he tuskin saavat nopeasta lukupuheesta sen enempää irti kuin tulkkausta kuuntelevatkaan. (Ks. esim. Kohn & Kalina 1996:131).

Jotta tulke voisi toistaa alkuperäisestä esityksestä sekä sisällön sekä tyylin, pitäisi alkuperäisen esittäjän ja tulkin myös toimia samalla tavoin: jos puhuja puhuu, myös tulkki puhuu, mutta jos puhuja lukee, myös tulkin pitäisi voida lukea kohdekielistä kirjoitettua tekstiä. Suomen kääntäjien ja tulkkien liiton tulkkaus sopimusmallin ehdoissa on mainittu, että ”[...] kokouksessa luettavat tekstit toimitetaan riittävän ajoissa tulkille; muussa tapauksessa tulkki ei ole velvollinen niitä tulkkaamaan.” Kansainvälisen konferenssitulkkijärjestö AIIC:n freelance-tulkkien sopimusehdot antavat vielä ohjeita tekstin lukunopeudesta:

Jos konferenssin aikana luetaan teksti ääneen, järjestäjän on varmistettava, että tulkit saavat siitä kopion etukäteen [...]. Järjestäjän on varoitettava puhujaa, että tulkattavan tekstin lukunopeus ei saa olla yli 100 sanaa minuutissa (3 minuuttia / 2-rivivälillä konekirjoitettu sivu.) Tulkki ei ole

missään tapauksessa velvollinen tulkkaamaan kirjoitettuja lausuntoja, jos hän ei ole saanut lausunnon tekstiä riittävän ajoissa tutustuakseen siihen.

Yhteistyössä asiakkaan/toimeksiantajan kanssa tulkki voi siis valmistautua myös lukupuheiden tulkkaukseen, kunhan toimeksiantaja saa välitettyä puhujille viestiä siitä, että kirjoitetun puheen tulkkaaminen on aivan erilainen tehtävä ja vaatii erilaiset ”työkalut” kuin spontaanin puheen tulkkaaminen.

Jos tulkilla ei ole ollut – niin kuin valitettavan usein käy – mahdollisuutta tutustua tekstiin etukäteen, hän joutuu käsittelemään tulkkaustilanteessa kuulemaansa luettua tekstiä kuten mitä tahansa kuulemaansa puhetta eikä hänellä ole aikapaineiden takia mahdollisuutta muotoilla tulkettaan muistuttamaan kirjallista tekstiä. Jos tulkki on voinut tutustua tekstiin etukäteen, hänellä on paremmat mahdollisuudet muotoilla tulkkeesta kirjoitetun kielen mukaista.

Puhutun ja kirjoitetun kielen muotoerot tulevat hyvin esiin, kun tarkastellaan lapsen kielen kehitystä. Puhuttu kielihän on lapsen ensimmäinen kieli, ja kirjoitettu kieli on vasta toissijainen versio.

Kirjoitetun kielen oppiminen vaatii myös muiden uusien taitojen hankkimista. [...] Esimerkiksi prosodisin keinoin, kuten intonaation ja painotuksen avulla ilmaistavat seikat, on opittava korvaamaan kirjoitetun kielen keinoilla ja puheessa tavanomaisista tilannesidoksista viittauksista on siirryttävä käyttämään viittauksia, jotka tekstin lukija ymmärtää tuntematta tekstin tuottamistilannetta (vrt. huomenna --> elokuun 20. päivänä). (Tiittula 1992:16)

Samat muunnokset, jotka lapsi joutuu tekemään opitellessaan kirjaamaan puhetta kirjoitukseksi, tulkki joutuu tekemään käänteisesti tulkatessaan esitystä, jossa luetaan ääneen paperille kirjoitettu puhe. Kun tekstiksi kirjoitettua puhetta luetaan, nopeus on tavallista puhenopeutta suurempi. Jos tulkilla ei ole ollut etukäteen käytössään kirjoitettua tekstiä tai sen käännöstä (toimitetusta alkutekstistä itse tehtyä tai asiakkaan/toimeksiantajan toimittamaa), tulkin on aikarajoitustenkin vuoksi työssään pakko muokata kirjallisen tekstin piirteitä puhutuiksi piirteiksi, jotka yleensä nopeuttavat viestin esittämistä. Tällaisia muutoksia voivat olla esimerkiksi pitkän nimityksen tai ajanmääreen korvaaminen deiktisellä ilmauksella (esimerkiksi Tiittulankin mainitsema ”elokuun kahdentenakymmenentenä päivänä” voi muuttua muotoon ”huomenna”) tai määrittävien adjektiivisten ilmausten korvaaminen painottamalla tai sävyttämällä pääsanaa eri tavoin.

Muutettaessa kirjoitettua tekstiä puheeksi muutoksia joudutaan tekemään myös muista syistä kuin ajanpuutteesta, sillä puhutun ja kirjoitetun kielen kielioppi ja esimerkiksi koheesiokeinot ovat aivan erilaisia. (Tiittula 1992:85). Esimerkiksi kirjoitetun kielen monet alisteiset sivulauseet korvataan usein puheeksi muutettaessa lukuisilla lyhyillä päälauseilla, joita ketjutetaan sitten toisiinsa muilla keinoilla. Näitä keinoja ovat esimerkiksi puheen intonaatio ja konjunktioiden puheenomainen käyttö (ks. Tiittula 1992:84).

Jos tulke litteroituna näyttäisikin ”aivan erilaiselta” verrattuna alkutekstiin, se on kuitenkin puheena puhetilanteessa välittänyt mahdollisimman saman viestin. Usein näiden muutosten tekeminen on tulkin oman työn kannalta välttämätöntä, mutta monesti tulkki puhekielistämällä kuulemaansa samalla myös tarjoaa kuulijoilleen lisäpalvelua: kuten Tiittulakin (1992:87–88) toteaa, monet puhutun kielen rakenteelliset piirteet ja yksinkertaiset lauserakenteet helpottavat ymmärtämistä. Joutuessaan tulkkaamaan luettuja tekstejä tulkkien on hyvä muistaa Tiittulan lainaamat Saukkosen sanat:

[...] kirjakielenomainen puhekieli [...] vaatisi esittäjältään erityistä lahjakkuutta kielimateriaalin järjestelyssä ja kokonaisuuksien hallinnassa tai sitten yleensä liiallista ponnistelua ja kuulijalta sellaista tarkkaavaisuutta, joka ei ole puhetilanteessa tavallista. Raskas, tiiviin puristeinen kirjakieli merkitsee riskiä sanoman perille menossa. (Tiittula 1992:87–88)

Näin tulkki, joka puhekielistää luettua kirjallista esitystä voidakseen ylipäätään tulkata sitä tekee samalla palveluksen kuulijalle. Tällöin tulkkauksen laatua onkin jo aivan pakko tarkastella ei sanatasoisen vastaavuuden näkökulmasta vaan viestintätilanteen kokonaisuuden sekä tulkin tilanteessa omaksuman roolin kannalta.

Edellä sanottu koskee tilanteita, joissa on kyse puhe-esitykseksi tarkoitettusta ennakoita kirjoitetusta tekstistä ja sen tulkkaamisesta. Tulkattavassa tilaisuudessa voidaan kuitenkin myös lukea kirjoitettua tekstiä, jota ei ole lainkaan tarkoitettukaan puheeksi. Jos puhuja lukeekin ääneen esimerkiksi kokouksessa hyväksyttävää julkilausumaa, tilanne on toinen. Silloin sanataso on paljon tärkeämpi kuin tulkattaessa esimerkiksi tiedottavassa tarkoituksessa pidettyä esitelmää. Jos tulkilla ei ole ollut etukäteen käytössään julkilausuman tekstiä, tekstin sekä sisällön että muodon välittävän laadukkaan tulkkeen tuottaminen on erittäin vaikeaa edellä esitettyjen puhutun ja kirjoitetun kielen eroista johtuen. Yksi ratkaisu on toimittaa teksti tulkeille edes juuri

ennen sen julkista lukemista, jolloin tulkki voi ”tulkata” julkilausuman kuulemansa sijaan alkukielisestä paperista lukien ns. lukutulkkauksena. Jos näin ei tapahdu, tulkin on mahdollisuuksien mukaan pyrittävä keskeyttämään tilaisuuden kulku, jotta hän voi pyytää tekstin itselleen ja pidettäväksi pientä taukoa, jonka aikana hän saa tutustua tekstiin ja tehdä siitä tulkkeen tueksi pikakäännöksen.

4.5 Tulkkeen litterointi

Edellä olen käsitellyt tulketta puhuttuna kielen muotona. Puhutusta olemuksestaan huolimatta tulketta on kuitenkin usein arvioitu tilanteesta ajan ja paikan suhteen irrotettuna sekä kirjalliseen muotoon muunnettuna (vrt. Viezzi 1993:390) esimerkiksi tarkasteltaessa litteroitua tulketta varsinaisen tulkkaustilanteen jälkeen. Tällöin arviointi helposti vääristyy, sillä ”se mikä kirjoituksen näkökulmasta on virhe tai häiriö, voi puhetilanteen kannalta olla hyvinkin merkityksellistä” (Tiittula 1992:3).

Lisäksi on muistettava, että puheen muuttaminen kirjoitettuun muotoon litteroimalla vain sanotut sanat käsiteltäviksi irrallaan tilanteesta, jossa ne on lausuttu, ei tee oikeutta puheelle eikä näin tarjoa kestäväää pohjaa tulkkeen arvioinnille.

Kun puhuttu diskurssi, [...] litteroidaan, jäävät siitä väistämättä pois sellaiset puheelle tyypilliset piirteet kuin intonaatio ja muut äänen käyttöön liittyvät seikat sekä ei-verbaalinen viestintä ja puhetilanteeseen liittyvät tekijät, kuten esimerkiksi puheen sidoksisuus kielenulkoiseen kontekstiin. Litteraatio on siten hyvin karkea pelkistys siitä, mitä todellisessa tilanteessa tapahtuu. Toisaalta monien puheen keskeisten piirteiden karsiminen merkitsee sitä, että litteroitu teksti on vaikeampaa ymmärtää kuin alkuperäinen puhe. Puhe vaikuttaa kirjoitettuna ”huonolta” kieleltä ja teksti kaaosmaiselta. (Tiittula 1992:15)

Voi siis olla, että kirjoitettuna tekstinä tulke vaikuttaa ”huonolta” tai ”vajavaiselta”, mutta se on toiminut tilanteessa erittäin hyvin, sillä tulkki on hyödyntänyt käytettävissään olevia muita kuin kirjoitetun tekstin tason keinoja. Näitä keinoja ei kuitenkaan saa kovin hyvin, jos ollenkaan, näkyviin, kun tulke litteroidaan, vaan litterointi suodattaa osan tulkin esityksestä pois. Niinpä alkutekstin ja litteroidun tulkkeen vertaileminen kirjoitetun tekstin tasolla on ammattimaisen tulkkauksen kohdalla pitkälti täysin hyödytöntä.

Käännöksiä arvioidaan usein tarkastelemalla rinnakkain alkutekstiä ja käännöstä, jolloin aikaa on yleensä käytettävissä runsaasti ja arvioija voi palata myöhemmin johonkin

tekstin alussa olleeseen kohtaan ja jopa keskeyttää tilanteen täysin ja tutustua välillä johonkin aiheeseen liittyvään taustamateriaaliin. Tässä mielessä käännöksen arviointi muistuttaa läheisesti käännöksen todellista käyttötilannetta. Sen sijaan tulkkeen arviointi tarkastelemalla rinnakkain kirjallisessa muodossa olevaa tulkkeen alkutekstiä ja litteroitua tulketta, on hyvin keinotekoisista ja toisenlaista kuin tulkkeen todellinen käyttäminen.

Tulkkeen litteroinnin tarkastelun ja tulkkeen käytön välisiä eroja eivät ole ainoastaan se, että tarkastelu tapahtuu eri kanavaa käyttäen ja eri tilanteessa, vaan vielä se, että tarkastelussa kohteena on valmis, laaja kokonaisuus, kun taas tulketta kuunneltaessa tarkastellaan vain kulloistakin osaa koko ajan syntyvästä tekstimassasta (vrt. Tiittula 1992:85; Seleskovitch 1978:108).

Näin tulkkeen arviointi litteroinnin perusteella lähtee heti kahdellakin tavalla väärille jäljille: ensinnäkin sitä tarkastellaan kirjoitetussa muodossa, jolloin on valitettavan todennäköistä, että siinä eivät näy esimerkiksi painotukset tai muut puheen non-verbaalit elementit ja että sitä myös arvioidaan kirjoitetun kielen normien mukaan, ja toiseksi sitä tarkastellaan irrallaan siitä kokonaisvaltaisesta tilanteesta, jossa se on syntynyt ja jossa viestin välittämiseen ovat vaikuttaneet monet muutkin tekijät, esimerkiksi puhujan käyttämä visuaalinen materiaali tai tilaisuuden ilmapiiri.

Litterointi sinänsä ei ole pahasta, mutta litteroitua tulketta pitäisi aina tarkastella puhutun kielen viitekehyksessä. On muistettava käyttää sellaisia litterointimenetelmiä, joissa myös sanojenulkoiset piirteet tulevat näkyville, ja käsiteltävä litterointia vain yhtenä kokonaistilanteen osatekijänä esim. yhdessä videonauhoituksen kanssa. Tulkin jatkuvassa itsearviointissa en näe litterointia tärkeänä, sillä se on hyötyynsä nähden varsin työlästä. Sellainen litterointimenetelmä, joka kuvaa myös sanojenulkoisia piirteitä, on monimutkainen ja sen käyttö on opeteltava kunnolla. Litterointi voi silloin tällöin olla hyvä muistutus tulkille, mutta sille ei pidä antaa liiaksi painoarvoa.

5 Laatu ja tulkkkaus

Kuten Lillrank kirjoittaa: ”Laatu pitää ymmärtää ja määritellä, ennen kuin sitä voi mitata ja johtaa” (1998:12). Miten ymmärretään ja määritellään laatu tulkkauksessa, joka ei ole matemaattisesti mitattavissa oleva esine vaan inhimillistä palvelutoimintaa? Vaikuttaa siltä, että kukaan ei edes osaa määritellä, mitä ja millaista on hyvä tulkkkaus.

Tulkkauksen arviointi ja tutkimus onkin aika monenkirjavaa, kun ei ole läheskään aina käytetty keskenään vertailukelpoisia arviointimenetelmiä tai välttämättä edes arvioitu samoja asioita. Lisäksi tulkkien ja tulkkauksen tutkijoiden käsitykset tärkeistä tekijöistä tulkkauksessa eivät aina käy yksiin esimerkiksi kuulijoiden käsitysten kanssa, joten arviot eivät sikälikään ole vertailukelpoisia. Esimerkiksi Pöchhacker (1993:234) viittaa Bühlerin ja Ingrid Kurzin tutkimuksiin kertoessaan siitä, miten tulkkauksen eri tekijöiden tärkeys vaihteli tarkasteltaessa toisaalta kuulijoiden ja toisaalta tulkkien mutta myös eri kuulijaryhmien vastauksia tulkkauksen laatua käsitelleissä kyselytutkimuksissa. Myös Vuorikoski (1995:112) korostaa sitä, että kuulijoiden tulkkausta ja sen laatua koskevat odotukset voivat vaihdella varsin paljon.

Kaiken arvioinnin, myös itsearvioinnin, pohjana on kuitenkin oltava käsitys laadusta: jokin mittatikka, johon tarkasteltavaa tuotetta ja toimintaa verrataan, tai tietyt perusedellytykset, jotka mahdollistavat laadun synnyttämisen. Sinänsä edelleen käyttökelpoiset perusedellytykset laadun tuottamiselle millä tahansa alalla on määritetty jo toisen maailmansodan jälkeen Isossa-Britanniassa laatuajattelun alkuaikoina:

Todettiin, että jotta mikään prosessi voisi tuottaa halutun päämäärän, työpisteessä on oltava

- a) oikeat taidot suorittaa tehtävä
- b) oikeat tiedot siitä, mitä tarkkaan ottaen on tehtävä
- c) oikea materiaali, jota tehtävä koskee
- d) oikeat laitteet ja työkalut, joilla suorittaa tehtävä
- e) oikea ympäristö, jossa työskennellä.

(Smith 1994:25)

Näitä vaatimuksia on helppo peilata myös tulkkaukseen. Siinäkin perusedellytyksinä tarvitaan a) tulkkaustaitoa, b) taustatietoja tulkattavasta tilanteesta, c) materiaalia valmistautumista varten, d) kunnollinen kielitaito ja kulttuurintuntemusta sekä e) tulkkauksen mahdollistava tila ja toimiva tulkkkaus- ja äänentoistojärjestelmä.

Laatu on yksi olennainen osa kaikkien markkinoilla toimijoiden kilpailukykyä, ja kilpailukyky on tärkeää myös tulkille. Sen ylläpitämiseksi tulkin olisikin jatkuvasti tarkasteltava toimintansa ja tuotteidensa laatua. Tämä tarkastelu voidaan tehdä erilaisista näkökulmista, ja käynkin seuraavaksi läpi esimerkin omaisesti tulkkauksen laadun tarkastelua Lillrankin neljästä eri näkökulmasta.

Lillrankin jaottelussa lähdetään liikkeelle *tuotantokeskeisestä* laatu näkemyksestä, ”jonka mukaan laatu on yhtä kuin virheetön, standardin mukainen suoritus” (1998:12). Lillrank mainitsee tämän olevan vanhin ja vakiintunein näkemys, ja tulkkauksikin on tähän asti kirjallisuudessa käsitelty lähinnä juuri tuotantokeskeisestä – tai pitäisikö sanoa vielä kapeammin *tuotekeskeisestä* – laatu näkökulmasta, kun tarkasteltavat tulkkeet on nauhoitettu, sen jälkeen usein litteroitu ja sitten niitä on tarkasteltu kohdekielen terminologian ja kieliopin oikeellisuuden osalta ja vertailtu alkutekstiin perinteisen lingvistisen ekvivalenttiuden näkökulmista. Joskus on tosin yritetty tarkastella myös tulkkeen tuottamista niin, että tulkkeja on jälkikäteen pyydetty kertomaan tulkkaukseensa vaikuttaneista tekijöistä.

Lillrankin toinen näkökulma on *suunnittelukeskeinen*, jossa laadun kriteeri on se, miten hyvin suunnitelma tai taustarakenne toteuttaa halutun ominaisuuden (1998:12). Suunnittelukeskeinen näkökulma vastaa pitkälti nykyisin niin muodikasta laatu standardoinnin näkökulmaa: kun kirjataan, miten asiat pitäisi tehdä, ja sitten noudatetaan kirjattuja toimintamalleja, tuloksena pitäisi olla laadukas tuotos. Tulkkauksen kohdalla tämä on sikäli ongelmallista, että erityisesti freelance-tulkin toimeksiannot voivat olla erittäin vaihtelevia, eikä kaikkiin toimeksiantotilanteisiin voida erilaisista ympäristötekijöistä johtuen aina soveltaa samaa yksityiskohtaista kaavaa. Toki yleisiä suuntaviivoja voidaan antaa, ja niitä olen kirjannut myös arviointimalliini.

Oma käsitykseni tulkkauksen laadusta on lähinnä *asiakaskeskeinen*. Lillrankin mukaan asiakaskeskeinen laatu ”edellyttää markkinoiden tarkkaa kuuntelua” ja sen kriteeri on ”miten hyvin tarjottu toimitte sopii asiakkaan tarve- ja hintaodotuksiin” (1998:12–13). Toimeksiantotilanteiden vaihtelevuus asettaa tulkille hyvin erilaisia vaatimuksia, joten yleismaailmallisten standardien (tuotekeskeinen näkemys) sijaan tuntuu luontevammalta arvioida laatua kunkin tilanteen sisältä, arvioida tulkkaustoiminnan ja tulkkeen sopivuutta kussakin toimeksiantotilanteessa. Tässä asiakasyhteys voidaan nähdä kahdella tavalla: yhtäältä tulkin on kaikessa toiminnassaan markkinoitava samalla

itseään varmistaakseen toimeksiannot myös tulevaisuudessa, toisaalta tulkin on kussakin yksittäisessä tilanteessa toimittava juuri sen tilanteen vaatimusten ja mahdollisuuksien mukaan parhaalla mahdollisella tavalla.

Lillrankin esittelemä neljäs ulottuvuus eli *systemilaatuajattelu* vaikuttaa yksittäisen tulkin näkökulmasta melko maailmojasyleilevältä, sillä Lillrankin mukaan systemilaadussa tarkastellaan ”toimitteiden seurauksia ympäristölle ja yhteiskunnalle” sekä ”asiakkaan tarpeentyydytyksen ja sen kokonaisvaikutusten suhdetta” (1998:13). Toki jokaisen tulkin on toki hyvä miettiä esimerkiksi ympäristöystävällisiä toimintamuotojaan päivittäisissä toimissaan ja omaa vaikutustaan yhteiskunnassa esimerkiksi silloin, jos vaikkapa tulkin aatemaailmasta poikkeava poliittinen ryhmä tarjoaa hänelle toimeksiantoa. Pienemmässä mittakaavassa systemilaatuajattelun voi mielestäni tulkkauksen yhteydessä nähdä asiakaskeskeisen laadun laajenuksena esimerkiksi seuraavasti: jos asiakaskeskeisen laadun näkökulmasta voidaan todeta, että laatu on korkeaa, sillä asiakas on tyytyväinen, niin systemilaadun näkökulmasta voidaan todeta, että laatu on korkeaa, sillä asiakas kertoo hyvästä kokemuksestaan muille markkinoilla toimiville tahoille, jolloin tulkin tunnettuus ja maine kasvavat.

5.1 Laatustandardit

Nykyisin ei laadusta voi juuri puhua käsittelemättä myös laatustandardeja. Vaikka Liisa Fellman-Paul (1998a:1) toteaa, että ISO 9000 -standardi ei ole pieneen yksikköön sopiva ratkaisu, ei sen periaatteita kannata yksinkään toimivan tulkin ylenkatsoa.

On toki muistettava, että sinänsähän standardin mukainen laatuajattelu ei takaa tuotteen sen paremmin kuin sen tuottamisenkaan laatua, vaan sertifikaatti standardin noudattamisesta vain todistaa, että tuottaminen tapahtuu aina samojen (oletettavasi laadukkaiksi määriteltyjen) menetelmien mukaisesti, mikä ei vielä kerro kovinkaan paljon (ks. esim. George & Salice 1994:42). J. D. Graham näkeekin laatuajattelun merkityksen siinä, että se korostaa tuottajan vastuuta. Tämä on mielestäni piirre, jonka tulkkikin voi poimia laatustandardeista omaan käyttöönsä.

[...] ISO 9000 -sarjan tarkoitus on yksinkertaisesti vain todistaa siitä, että kyseinen tuote [...] on tuotettu laadunhallintajärjestelmän mukaisesti ja että *tuotteen tuottaja on valmis ottamaan vastuun tuotteen laadusta.* (Graham 1994:84, korostus omani)

Vaikka tulkki ei rakentaisikaan itselleen standardoitua laatujärjestelmää, tuottajan vastuu on hyvä muistaa. Jotta palvelun tuottaja voisi levollisin mielin ottaa vastuun tuotteen laadusta, hänen on ensin oltava itse vakuuttunut siitä. Jotta hän voisi vakuuttua siitä, hänen on ensin arvioitava sitä. Itsearviointi on siis kaiken laatuajattelun edellytys!

5.2 Laadukas tulkkaaminen on moniulotteista toimintaa

Koska tulkkaaminen on palvelutoimintaa, on laadusta puhuttaessa lopputuotteen, tulkkeen, lisäksi ehdottomasti tarkasteltava myös tulkin kokonaistoimintaa. Ensinnäkin koska tulkin toiminta on jo sinänsä osa tulkin ”tuotetta” ja toiseksi siksi, että tulkin kaikki toiminta vaikuttaa tavalla tai toisella lopulta myös tulkkeeseen.

Kääntämisen ja kääntäjien arvioinnissa tilanne on hieman toinen eikä kääntäjän kokonaistoiminnalla ole aivan samanlaista merkitystä, sillä käänнос tekstinä on olemassa myös sen tuottamishetken jälkeen ja tuottamispaikasta riippumatta ja sitä voidaan myös tarkastella ajasta ja paikasta irrallisena tuotteena. Silloin sellaiset sinänsä triviaalit seikat kuin esimerkiksi miten kääntäjä on kääntäessään pukeutunut tai millaisessa asennossa hän käännostä tekee, eivät ole suoraan osa tuotoksen laatua (vaikka ne voivatkin siihen epäsuorasti vaikuttaa). Toisin on kuitenkin tulkkauksessa, jossa tulkki on henkilökohtaisesti läsnä ja suorassa vuorovaikutuksessa tilanteen muiden osapuolien kanssa, jolloin tilanteen merkityksettömiltäkin tuntuvat seikat saattavat vaikuttaa paljonkin tulkin toimintaan, tulkkeeseen ja asiakkaan mielikuvaan tulkista ja tulkkauksesta. Ritva Siikamäki toteaa Jyrki Lappi-Seppälään viitaten: ”Jokainen yksittäinen puurtajakin voi ja hänen olisi syytä tarkastella työskentelyään [tuotantoprosessina, joka on jaettavissa osiin] ja eritellä, mikä luo edellytykset hyvän laadun syntymiselle” (1998b:5). Tarkastelemalla jatkuvasti tulkkeen lisäksi myös tulkin toimintaa, voidaan vaikuttaa toimintamalleihin ja sitä kautta tuleviin tulkkeisiin ja näin parantaa tulkin asiakkailleen tarjoamaa kokonaislaatua.

Tulkin toiminta alkaa jo siitä, kun asiakas ottaa yhteyttä ja pyytää tarjousta tulkkauspalveluista. Suomen kääntäjien ja tulkkien liiton ja Kääntäjien ammattijärjestön 1998 järjestämässä kääntäjienpäivän tilaisuudessa tuli moneen kertaan todettua, että laadukas toimija tuntee ja tunnustaa omat rajansa ja toimii joskus laadukkaasti kieltäytymällä toimeksiannosta. Jos tulkki vastaanottaisi aina kaikki tarjotut toimeksiannot arvioimatta ensin toimeksiantoa suhteessa omaan pätevyyteensä, se olisi laadultaan heikkoa tulkkaustoimintaa ja todennäköisesti myös tulkkeen laatu olisi

ajoittain heikkoa. Jos tulkki sen sijaan kieltäytyy toimeksiannosta, tarkasteltavaksi ei edes synny tulketta, mutta tulkin toimintaa voidaan tarkastella ja sen voidaan todeta olevan laatutietoista.

Lisäksi on muistettava, että osa laadukasta toimintaa on myös vaatia muilta laatua ja edellytyksiä omaan laadukkaaseen toimintaan. Palveluammattissa toimivan on usein vaikea esittää vaatimuksia suoraan tai välillisesti asiakkaina oleville osapuolille, mutta lopputuloksen kannalta sekin on erittäin tärkeää osata. Asiakas ei ole tulkkauksen ammattilainen eikä siten välttämättä tiedä, miten tilanteessa tulisi toimia. Useimmat asiakkaat ovat lisäksi tyytyväisiä, kun huomaavat tulkin haluavan tehdä enemmän, kuin mitä asiakas osaa häneltä odottaa, ja tuottavan siten parasta mahdollista palvelua.

Tulketta ja tulkkaamista on käytännössä tarkasteltava ainakin ajoittain erillään, mutta lopullisessa mielikuvassa laadusta niitä ei voi erottaa toisistaan samoin kuin ei tulketta ja tulkkaamista voi irrottaa tilanteesta (vrt. Pöchhacker 1993:236). Vaikka tulke jossain tietyssä tilanteessa olisi ollut esimerkiksi terminologisesti erinomainen, toimeksiantaja varmasti harkitsee tarkkaan päätyäkö samaan tulkkiin seuraavalla kerralla, jos tulkki on toiminut tökerösti tulkkaustilanteen valmisteluvaiheessa tai tulkkaustilanteen tauoilla. Muun muassa Fellman-Paul on korostanut, että palvelualalla laatua ei mitata (vain) tuotteesta vaan koko tuottajan ja asiakkaan yhteistoiminnasta (1998b). Voidaan sanoa, että laadukas tulke on vähimmäisvaatimus, mutta vasta laadukas tulkkaustoiminta tekee tulkin kokonaistuotteesta laadukasta ja asiakkaalle mieluisaa.

Laatutasoa voidaan myös kuvata erittelemällä laadun välttämättömät ominaisuudet eli vähimmäisvaatimukset (engl. must be quality) ja houkuttelevat, arvoa lisäävät ominaisuudet (attractive quality). (Fellman-Paul 1998a:1)

Palvelualalla laadun lisäarvo on erityisen tärkeää, sillä kun maksetaan tuotteen (tulkkeen) lisäksi myös toiminnasta (tulkkaamisesta), tuotetta ympäröivät ulkoiset tekijät korostuvat. Tulkkaus koetaan varmasti laadukkaammaksi, jos tulkki sen lisäksi, että tuottaa simultaanitulkkauksopissa hyvää tulketta, tekee myös tilaisuuden tauoilla toimeksiantajaan ja yleisöön käytöksellään ammattimaisen ja miellyttävän vaikutelman. Kyse ei ole pelkästään tuotteen laadun tarkastelusta vaan laajemmin ”toimitteista” ja laatufilosofiasta.

Laatufilosofia tarkoittaa järjestelmällistä ajatustyötä, jonka tuloksena syntyy selkeästi määritelty käsitys omasta tuotteesta, asiakkaista, laadun

kriteereistä sekä niiden mittaus- ja ohjaustavasta. Tieto- ja palveluyhteiskunnan myötä ”tuote” on muuttunut entistä monimutkaisemmaksi käsitteeksi. Usein voidaan puhua ”toimitteesta”. Se tarkoittaa tavaraa, palvelua, tietoa tai näiden yhdistelmää, joka on suunniteltu ja toteutettu asiakasta varten korvausta vastaan. Toimite on siis se kokonaisuus, jonka asiakas näkee ja jonka kokonaislaatua hän vertaa pyydettyyn hintaan päätyen sitten valintaan, ostaako vaiko eikö. (Lillrank 1998:12)

Tulkin asiakas kokee siis toimitteen, joka sisältää asiakasta varten suunniteltua ja toteutettua palvelua, tietoa ja näiden yhdistelmää. Huomionarvoista tässä on se, että toimite on *kutakin asiakasta* varten suunniteltua ja toteutettua eli tilannesidonnaista.

Valmistautuminen

Valmistautuminen on olennainen, joskin useimmille ulkopuolisille vierain osa tulkin työtä. Jotkut tulkit erikoistuvat tietyn asiakkaan tai aihealueen tilaisuuksien tulkkaamiseen, mutta useimmat Suomessa toimivat tulkit tulkkaavat varsin monenlaisissa tilaisuuksissa. Tällöin kuhunkin yksittäiseen toimeksiantoon valmistautuminen on entistä tärkeämpää. Ulkopuolinen luulee helposti, että valmistautumisessa on kyse pelkästä sanalistojen lukemisesta, mutta paljon yksittäisiä sanoja tärkeämpää on tutustua tilaisuuden aiheena olevaan asiaan. Yksittäisten sanojen ja termien osaaminen irrallisina ei paljon auta, jos tulkki ei ymmärrä edes aiheen peruskäsitteiden välisiä yhteyksiä. Tulkki ei luonnollisestikaan voi osata jonkin erikoisalan kaikkia termejä samalla tavoin kuin alan asiantuntija, mutta jos tulkilla on käsitys aihealueen sisällöstä, hän osaa käyttää hyväkseen asiayhteyksiä ja tarvittaessa korvata oudon erikoistermin kuvailevalla yleisnimellä. Valmistautuminen onkin monipuolista toimintaa, jossa tehdään sekä yksityiskohtaista termityötä että kokonaisvaltaista aihealueeseen tutustumista kaikkia mahdollisia lähteitä käyttäen. Tavallaan tulkit nostavat tietotasoaan keinotekoisesti *kutakin* tilaisuutta varten tähdäten asiantuntijakuuntelijan tasolle (Varantola 1980:45).

Kuten Bühler on esittänyt (1990:537–538; 1989:132–133) Beaugrandeen ja Dressleriin viitaten, tulkin on tutustuttava aiheeseen, jotta hän pystyy pitämään kuulemansa uuden asian määrän kohtuullisena. Mikäli tulkki joutuu tulkkaamaan puhetta, jonka sisältö on hyvin tietopitoista ja suurimmalta osaltaan hänelle outoa asiaa, vaarana voi olla toisaalta se, että tulkki ei kerta kaikkiaan ymmärrä kuulemaansa, mutta toisaalta myös se, että vaikka hän ymmärtäisi kuulemansa, sen vastaanottaminen on niin vaativaa, että laadukkaan tulkkeen tuottamiseen ei enää riitä energiaa ja näin viesti ei kuitenkaan välity kuulijoille.

Valmistautumistaitoihin kuuluu tiedonhankinta ja analyttinen ja kriittinen lukeminen, jonka avulla tulkki osaa rajoittaa valmistautumisensa kulloinkin relevantin materiaalin ja terminologian käsittelyyn. Joskus tähän on paljon aikaa, jos valmistautuminen voidaan aloittaa hyvissä ajoin ennen tilaisuutta esimerkiksi ohjelma-aiheiden perusteella, mutta yleensä puhujat toimittavat esityskohtaista materiaaliaan vasta varsin lähellä esityksen ajankohtaa, jolloin olennaiseen keskittyminen on erityisen tärkeää (ks. Makarová 1993:209).

Jotta tulkin tietotaso voi olla kulloisessakin tilanteessa tarpeeksi korkea, hänen on siis valmistauduttava kuhunkin toimeksiantoon huolellisesti tutustumalla tilaisuuden aiheeseen ja taustoihin. Tätä on kuitenkin varsin vaikeaa tehdä ilman toimivaa yhteistyötä toimeksiantajan kanssa. Tulkin on kyettävä esittämään toimeksiantajalle – joko suoraan tai välissä olevan tulkin asiakkaan kautta – valmistautumisen tärkeys ja se, että valmistautuminen on olennainen osa työstä, josta toimeksiantaja maksaa. Tulkin on myös saatava toimeksiantaja ymmärtämään, millainen materiaali on hyödyllistä tulkin valmistautumisessa. Tulkin on tässäkin toimittava neuvovana asiantuntijana ja pidettävä itse huoli siitä, että hän saa tarvittavat tiedot ja materiaalin (Holz-Mänttari 1984:97).

Tulkkauspalvelun laatu on koetuksella jo silloin, kun tulkki on ensimmäisiä kertoja puheissa asiakkaan/toimeksiantajan kanssa ja esittää hänelle pyynnön taustamateriaalista. Mikäli tätä ei hoideta hyvin, tulkkaus ei toki ole lopullisesti tuomittu epäonnistumaan täydellisesti, mutta ainakin se vaikeutuu huomattavasti. Niinpä on perusteltua ryhtyä tarkastelemaan ja arvioimaan tulkin toimintaa jo tässä vaiheessa. Valitettavan usein suurin laatuongelma tulkkien toiminnassa onkin juuri tässä: jos sopivaa materiaalia ei heti saada, tulkki helposti antaa periksi, jättää toimeksiannon valmisteluvaiheen suorittamatta ja sysää vastuun taustamateriaalista – tai sen puutteesta – yksin toimeksiantajalle. Tulkki on kuitenkin tässä yhteistyössä asiantuntijan roolissa, joten on hänen vastuullaan ohjata kokonaistilanteen kehittymistä oikealla tavalla ja esimerkiksi varmistaa asianmukaisen taustamateriaalin saanti esittämällä asia alun alkaen asiakkaalle/toimeksiantajalle oikein. On tuotava esiin, että taustatiedot ja -materiaali ovat tulkin tärkeitä työkaluja tämän suorittaessa arvokasta palvelua toimeksiantajalle.

Valmistautuminen on aiheisälttöön paneutumisen lisäksi tärkeää myös siksi, että tulkkaaminen tapahtuu aina jossain tilanteessa. Tilaisuuden osallistujilla voi olla erilaisia syitä olla paikalla ja erilaista taustatietoa tai asiantuntemusta käsiteltävistä

aiheista, joten tulkin on selvitettävä myös tilaisuuden ja sen osanottajien taustoja (ks. esim. Varantola 1980:45 ja Thiéry 1990:43). Tulkin ongelma on se, että hän on tilanteessa ulkopuolinen – tai ainakin hän ollut varsin vähän aikaa tilannekehyksen osana. Myös hänen ensyklopedinen tietonsa käsiteltävästä aihealueesta on erilaista kuin osanottajien, ja tulkin ja osanottajien yhteisen tiedon määrä on rajallinen. Näin tulkilla voi olla vaikeuksia ymmärtää esitettyjä asioita, vaikka ne ovat vastaanottajille selviä. (Kohn & Kalina 1996:131). Puhujat saattavat esimerkiksi viitata asioihin, joista ei varsinaisesti puhuta, joten tulkin täytyy valmistautua niin, että hän voi kuvitella omaavansa tilaisuudessa riittävän samanlaisen tietotaustan kuin joku tilaisuuden osanottajista. Vain näin hän pystyy tulkkaamaan tilanteen osana kulloistakin diskurssia. (Vrt. Tiittula 1992:30–31).

Vain puhujan ja kuulijan henkilötaustan ja tarkoituksien selvittäminen ei siis vielä riitä, vaan tulkin on tarkasteltava myös esimerkiksi tilaisuuden taustoja ja kokonaistarkoitusta. Esimerkiksi Kopczynski on esittänyt luettelon asioista, joista tulkin on otettava selvää tai jotka hänen on määritettävä itselleen ennen tilaisuutta:

- puhuja, hänen asemansa ja hänen vastaanottajiensa asema
 - puhujan tarkoitus viestin esittämisessä
 - vastaanottajien asenne viestiä ja puhujaa kohtaan
 - tulkki, hänen pätevyytensä, arvonsa, asenteensa ja strategiansa
 - viestin muoto
 - viestin illokutionaarinen voima
 - puheyhteisön olemassa olevat vuorovaikutuksen ja tulkkauksen normit
 - tilanne.
- (1994:88)

Valmistautuminen on tulkille tärkeää juuri siksi, että hän ei ole läsnä koko tulkkaustilanteeseen liittyvässä ketjussa⁵. Niinpä tulkki ei myöskään toisaalta voi vaikuttaa kaikkiin asioihin, joihin hänen asiantuntijana olisi hyvä vaikuttaa, ja toisaalta häneen eivät vaikuta kaikki asiat (esim. palaute tilaisuudesta), joiden olisi asiantuntemuksen lisääntymisen takia hyvä vaikuttaa häneen.

Se, että taustatietoja ei tarvita ainoastaan tilaisuuden asiasisällöstä vaan myös kaikesta muusta, on usein vaikea esittää asiakkaalle/toimeksiantajalle, koska se saattaa vaikuttaa pelkältä uteliaisuudelta ja hämmentää asiakasta/toimeksiantajaa. Kuitenkin se on olennaisen tärkeää, jotta tulkki osaa asettaa toimintansa ja tulkkaamansa tilanteen

kontekstiin. Nämä eri tekijät eivät vaikuta ainoastaan tulkkauksen onnistumiseen yleensä, vaan myös kunkin yksittäisen puheen tulkkaukseen. Tulkin on tiedettävä taustat voidakseen tulkata onnistuneesti. Kunnollinen valmistautuminen ja aiheen tunteminen on erityisen tärkeää silloin, kun tulkattavat esitykset ovat spontaanin puheen sijasta kirjallisesti valmisteltuja erikoisalan esitelmiä.

Tulkin rooli

Voidakseen toimia tulkkauksessa laadukkaasti ja päämäärätietoisesti, tulkin on oltava motivoitunut. Motivaatio puolestaan edellyttää käsitystä tilanteesta ja omasta roolista siinä. Niinpä osa tulkin toiminnasta on roolin määrittäminen, jota on tehtävä sekä valmistauduttaessa tilaisuuteen että tilanteen edetessä. Se, mikä on tulkin rooli kussakin tilanteessa, vaikuttaa kaikkeen tulkin toimintaan ja on siten otettava huomioon myös arvioinnissa. Kokeeko tulkki olevansa puhujan orja, kuulijan orja vai tilaisuudessa aktiivinen kolmas osapuoli? Kyse ei ole ainoastaan toiminnallisesta vaan myös moraalista kysymyksestä (ks. Koskinen 2000:14).

On selvää, että tulkkeesta tulee hyvin erilainen sen mukaan, minkä roolin tulkki on ottanut, mikä vaikuttaa myös tulkkauksen arviointiin. Usein on esitetty, että tulkin tulee olla ”puhujan puolella” ja toimia hänen edustajanaan (ks. esim. Thiéry 1990:43). On kuitenkin tilanteita, joissa tämä ei ole itsestään selvää. Jos tilaisuudessa on tarkoitus jakaa tietoa kuulijoille, tulkki voi toimia ”kuulijan puolella” muotoilemalla tulkkeensa niin, että asia on helppo ymmärtää ja tieto todella menee perille, vaikka puhuja esittäisikin asian kovin monimutkaisesti. Toisaalta puhujan tarkoitus voi nimenomaan olla tiedon salailu, jolloin tulkkin voi valita moniselitteisiä ilmaisutapoja. Tulkki voi myös päättää, että hän ei asetu selkeästi minkään muun osapuolen puolelle vaan toimii tilanteessa selkeästi itsenäisenä, omana osapuolenaan. Eihän tulkki toki voi olla mikään ”läpinäkyvä ikkuna”, niin kuin joskus on vaadittu, vaan hän on aina aktiivinen toimija, jonka arvomaailma vaikuttaa aina tavalla tai toisella tilanteeseen. On selvää, että tällaiset valinnat vaikuttavat tulkkeeseen, joten tulkin on analysoitava tilanne ja osallistujien taustat ja tehtävä omat roolivalintansa, jotta hän voi toimia tietoisella tasolla laadukkaasti. On syytä huomata, että niin kuin jokainen viestintätilanne on elävä, myös tulkin rooli voi muuttua tilanteen edetessä. Tärkeintä on kuitenkin, että tekee tulkki sitten niin tai näin, hän tekee sen tietoisesti.

⁵ Poikkeuksena voivat olla vakituisesti yhdellä työnantajalla työskentelevät ns. in-house-tulkit, mutta tässä työssä puhun kuitenkin vain freelance-tyyppisesti jatkuvasti eri toimeksiantajien tilaisuuksissa toimivista tulkeista.

Tulkkauksen laatua tarkasteltaessa ei voida sivuuttaa kääntämisen ja tulkkauksen laadun perinteistä perusteemaa, uskollisuutta. Uskollisuus on ongelmallinen käsite (ks. esim. Koskinen 2000:19–21), jonka jokainen kirjoittaja tuntuu määrittävän uudestaan juuri omiin tarkoituseriinsä sopivaksi, hieman samaan tapaan kuin ekvivalenssin käsitteen. Perinteisesti tulkkauksessa tärkeää on ollut vain se, että tulkki on ”ollut uskollinen” puhujalle ja tuottanut ”ekvivalentin” tulkkeen. Käännös- tai tulkkaustilanne ei kuitenkaan koskaan ole näin yksinkertainen, vaan tilanteessa on aina useampia tahoja ja toimijoita kuin kaksi: ei ole vain puhujaa/kirjoittajaa ja kuuntelijaa/lukijaa, joiden välillä tulkin/kääntäjän uskollisuuden pitäisi toteutua, vaan mukana on aina myös esimerkiksi toimeksiantaja/kustantaja, tulkista/kääntäjästä itsestään puhumattakaan. Niinpä tulkin, niin kuin jokaisen toimijan, on tilanteessa tiedostettava suhteensa eri osapuoliin ja toimittava vastuullisesti. (Ks. esim. Koskinen 2000:109).

Tästä siirrytään hyvin pian uskollisuudesta seuraavalle tasolle ja törmätään kysymykseen etiikasta: etiikkaa tarvitaan juuri silloin, kun uskollisuus ei enää riitä selitykseksi (Koskinen, ei julk.) Tulkkauksen etiikka voi kuulostaa varsin teoreettiselta, mutta tarkemmin ajatellen huomaa, että kyse on ”vain” tulkin oman työn pohjalla olevista periaatteista ja ohjenuorista, joita ilman työhön on alun alkaenkaan mahdotonta ryhtyä. Tulkin on määritettävä itselleen oma roolinsa ja oman toimintansa tavoitteet ja rajat, muuten hän ei pysty tekemään ensimmäistäkään ratkaisua tulkin työhön olennaisesti liittyvissä käytännön kysymyksissä, jotka voivat liittyä niinkin arkiselta kuulostaviin asioihin kuin vaikka sanavalinnat. Kun tulkki on määrittänyt työnsä ohjenuorat, hän myös soveltaa niitä, joskus tiedostamattaankin, ja tuntee sisäistä ristiriitaa, mikäli jostain syystä rikkoo niitä.

Tulkin pitää siis osata kysyä oikeita kysymyksiä (ks. Koskinen 2000:113) ja päättää tapauskohtaisesti, kuinka toimia esimerkiksi mahdollisissa kulttuurieroista johtuvissa riskitilanteissa: joskus tulkin on pehmenettävä puhujan viestiä kohdekulttuuriselle yleisölle suojellakseen puhujaa, joskus tulkin on puolestaan selvennettävä puhujan viestiä auttaakseen yleisöä ymmärtämään sen. Tämä viestin muokkaaminen voi toki tapahtua sanatasolla, mutta se voi tapahtua myös kielen non-verbaaleissa osissa. Tulkki saattaa esimerkiksi tulkata ”sanatarkasti” puhujan viestin mutta tehdä sen hieman naurahtaen, jolloin puhujan ehkä kovat sanat pehmenevät huomattavasti eivätkä enää loukkaa toisenlaiseen kielenkäyttöön tottunutta vastaanottajaa.

Kysymys tulkin roolista ja puolueettomuudesta tai puolueellisuudesta on yksi niistä kysymyksistä, joissa eri tulkkisukupolvien – ja yksittäisten tulkkien – käsitykset voivat poiketa toisistaan voimakkaastikin. Vanhempi sukupolvi tuntuu usein pitävän tulkkia itsestään selvästi puhujan nöyränä palvelijana, kun taas nuorempi sukupolvi korostaa usein ensisijaisesti viestintätilanteen onnistumista. Jokainen tulkki päättää toki aina itse, millaisen roolin hän missäkin tilanteessa omaksuu. Tämä päätös on kuitenkin tehtävä tietoisesti, sillä se vaikuttaa tulkin kaikkeen toimintaan ja on siten yksi lähtökohta laadun arvioimiselle.

Kun arvioidaan jotain toimintaa tai tuotosta, on ensin tiedettävä, mihin toiminnalla ja tuotteella on pyritty, joten myös tulkin roolivalinnat on otettava huomioon tulkkauksen arvioinnissa. Sen lisäksi, että tulkin roolivalinta toimii arvioinnin perustana, roolin määrittäminen ja omaksuminen on osa tulkin toimintaa, joten sitäkin on arvioitava. On mietittävä, onko tulkki tehnyt kunnollisen analyysin, jonka perusteella hän on tehnyt roolivalintansa, onko valinta ollut siinä tilanteessa oikea ja onko tulkki toiminut sen mukaisesti.

Myös Justa Holz-Mänttari korostaa kääntäjän/tulkin roolin ja toiminnan lähtökohdan merkitystä, joskin hänen mielestään ”translaattorin” pitää aina olla ”tarvitsijan tai aloitteentekijän” puolella (1984:61). Minä en kuitenkaan näe mitään syytä siihen, että tulkin olisi aina oltava aloitteentekijän puolella. Kaikilla tilaisuuden osapuolilla, esimerkiksi tilaisuuden järjestävän yrityksen pääkonttorilla, vierailevalla luennoitsijalla ja yrityksen työntekijöillä, voi olla eri tilanteissa hyvinkin erilaisia intressejä, mutta toisaalta kaikille myös saattaa olla tärkeintä yhteiseksi tai neutraaliksi tulkittava yrityksen intressi. Osapuolet eivät siis suinkaan ole aina vastapuolia, eikä tilaisuus aina vaadi tulkin asettumista vain jonkin tahon puolelle, vaan kutakin toimeksiantoa ja tilannetta on tarkasteltava avoimesti ja kokonaisvaltaisesti.

Vasta selvitettyään itselleen tilaisuuden ja sen osanottajien taustat ja tarkoitusperät ja määritettyään tältä perustalta oman roolinsa ja työnsä lähtökohdat tulkki voi toimia laadukkaasti, kun hänellä on tiedossa se, mihin ja miten hän toiminnallaan pyrkii. Tämä lähtökohtien selvittäminen on esimerkki tulkkauksen taustatekijöistä, joista muilla kuin tulkilla itsellään ei voi olla syvällistä tietoa.

Yhteistyö asiakkaan/toimeksiantajan kanssa

Tulkkauksen arviointi ei ole tärkeää vain tulkin itsensä vaan myös hänen asiakkaidensa kannalta, eikä tulkkausta voi arvioida umpiossa, sillä tulkkausta ei edes olisi olemassa ilman asiakkaita. Niinpä asiakasnäkökulman on aina oltava läsnä tulkkauksen arvioinnissa. Samasta syystä arvioinnin tulosten ei tulisi jäädä ainoastaan tulkin tietoon, vaan asiasta on syytä tiedottaa myös asiakkaalle toimeksiantoprosessin (tarjouspyynnöstä laskun maksuun) lopuksi tai sen jälkeen. Miksi heittää pois tietoa, josta tulkin lisäksi voisi olla hyötyä myös muille tulkkaustilanteen toimijoille?

Laatua pitäisi ennen kaikkea ajatella sekä toimittajan omana että toimittajan ja asiakkaan välisenä jatkuvana oppimis-, korjaus- ja parantamisprosessina. [...] Olisi ihanteellista, jos olisi olemassa myös muistitoiminto, joka rekisteröisi ongelmat ja ratkaisut, jotta *prosessi* voisi oppia. (Ratcliffe 1994:51–52, korostus omani)

Sekä tulkin että asiakkaan on tärkeää ymmärtää, että he eivät ole vastapuolia vaan heillä on yhteinen päämäärä, onnistunut viestintä. Siinä ei onnistuta, jos ei toimita yhteistyössä. Yhteistyö puolestaan ei onnistu, jos molemmat osapuolet eivät tiedä, mitä toinen on tekemässä. Simultaanitulkkaus on melko pienen ammattiryhmän asiantuntija-toimintaa, johon muut ihmiset törmäävät melko harvoin, joten tulkkaustilanteen muut toimijat osaavat harvoin toimia kokonaistilanteen kannalta parhaalla mahdollisella tavalla (vrt. Holz-Mänttari 1984:119).

Puhuminen yhteistyöstä toimeksiantajan kanssa tai asiakaskoulutuksesta herättää joskus ihmetystä. Tulkkeja syytetään helposti itsekkäiksi ja oletetaan, että esimerkiksi pyytämällä asiakkaalta/toimeksiantajalta taustamateriaalia tulkit pyrkivät näin vain tekemään työnsä helpommaksi. Joskus kuulee jopa sen suuntaisia kommentteja, että ”ei me toimiteta tulkille puheita etukäteen, kun eihän se sitten joutuisi tekemään mitään.” Valitettavan usein unohtuu, että tulkki ei ole tilaisuudessa itsetarkoitus sen enempää kuin välttämätön pahakaan, vaan tulkki ja tulkkaus on tilaisuudessa omalta osaltaan edistämässä koko tilaisuuden onnistumista ja viestinnän sujumista. Kun tulkki pyytää perustietoja tilaisuudesta ja sen päämääristä sekä mahdollista taustamateriaalia, tarkoituksena on tulkata mahdollisimman hyvin ja edistää siten tilaisuuden onnistumista. Se, että tulkki opastaa asiakasta/toimeksiantajaa toimimaan tulkkauksen suhteen oikein, helpottaa toki tulkin työtä mutta ennen kaikkea sen tarkoitus on parantaa tulkkauksen laatua ja se on siten toimeksiantajan etu.

[...] translaattorin täytyy asiantuntemuksensa perusteella saada tarvitsija ymmärtämään, että viestinkantajien tuottaminen tämäntyyppiseen tarpeeseen on mahdollista ainoastaan silloin, kun translaattori tuntee tarvitsijan ominaisuudet riittävän läheisesti. Molempien osapuolten on siis opittava yhteistyöstä – translaattorin johdolla. (Holz-Mänttari 1984:160)⁶

Osa tulkin ammattitaitoa ja työtä on opastaa tilanteen muita toimijoita niin, että voidaan varmistaa toimeksiantajan järjestämän kokonaistilanteen onnistumiseen vaikuttavan tulkkauksen osa-alueen onnistumisen. Tulkin asiantuntijaroolin mukanaan tuoma velvollisuus on harjoittaa asiakaskoulutusta ja jatkuvaa arviointia kunkin toimeksiannon yhteydessä, sekä ennen varsinaista tulkkaustilannetta että sen jälkeen, kuten Holz-Mänttärinkin sanoo:

Translaattorin on siis myös tällä alueella otettava johtava rooli, sillä vain hän kykenee asiantuntijana arvioimaan viestinkantajien toimivuuden paikan päällä, toimintakentän vastaanottotilanteessa. Hänen tehtävänä on vetää tilanteesta johtopäätökset ja saada niistä virikkeitä oppimiseen, niin itsensä kuin yhteistyökumppaniensaakin hyödyksi. (1984:160)

On sekä tulkin itsensä että muiden toimijoiden edun mukaista, että kaikki osapuolet oppivat kustakin tapauksesta voidakseen toimia seuraavassa tulkkaustilanteessa edellistä tarkoituksenmukaisemmin ja siten tukea laadukkaasti tulkkauksen tuottamista edellistä paremmin.

Tulkin toimiminen tilanteessa

Tulkkaus on aina ainutkertaisen kokonaisvaltaisen viestintätilanteen yksi osa, jonka ei ole tarkoitus toimia ajan tai paikan suhteen irrallaan tilanteesta. Lisäksi se on suullista viestintää, johon pätevät aivan eri lait kuin kirjoitettuun viestintään. Tulkkaaminen toimintana ja tulke tuotteena ovatkin ratkaisevasti erilaisia kuin kääntäminen ja käännös. Suurimmat erot ovat juuri tilannesidonnaisuudessa, tuottamisen aikarajoituksissa ja tuotteen pysyvyydessä: tulke tuotetaan aina samalla hetkellä kuin se käytetään, ja vaikka puhetta pystytäänkin nykyisin äänittämään ja tilanteita kuvaamaan, tulke osana aikaan ja paikkaan sidottua tilannetta katoaa välittömästi synnyttyään. Sen sijaan vaikka käännös tehtäisiin nopeallakin aikataululla, se on vain poikkeustapauksissa samalla tavalla käännöksen käyttöhetkellä tuotettua kuin tulke, käännös on erittäin harvoin tarkoitettu vain siihen tilanteeseen, jossa se syntyy, ja sitä on luontevaa käyttää myöhemmin moniin eri tarkoituksiin.

⁶ Kaikki työhöni sisältyvät Justa Holz-Mänttärin lainaukset esitetään Tampereen yliopiston käännöstieteen laitoksen saksan osaston opiskelijatyöryhmän käännöksinä.

Tätä tulkkauksen tilannesidonnaisuutta ja tulkkauksen arviointia suhteessa tilanteeseen ei aina ole tunnustettu eikä otettu huomioon (ks. esim. Tuppurainen 1993:137). Tulkkauksen tilannesidonnaisuuden lisäksi on muistettava – ja toisaalta siitä johdettavissa – että tulkkauksen laatu on aina suhteellinen käsite. Koska tilanteet vaihtelevat, myös se, mitä laadulla tarkoitetaan, vaihtelee, ja laatuun vaikuttavat tekijät vaihtelevat.

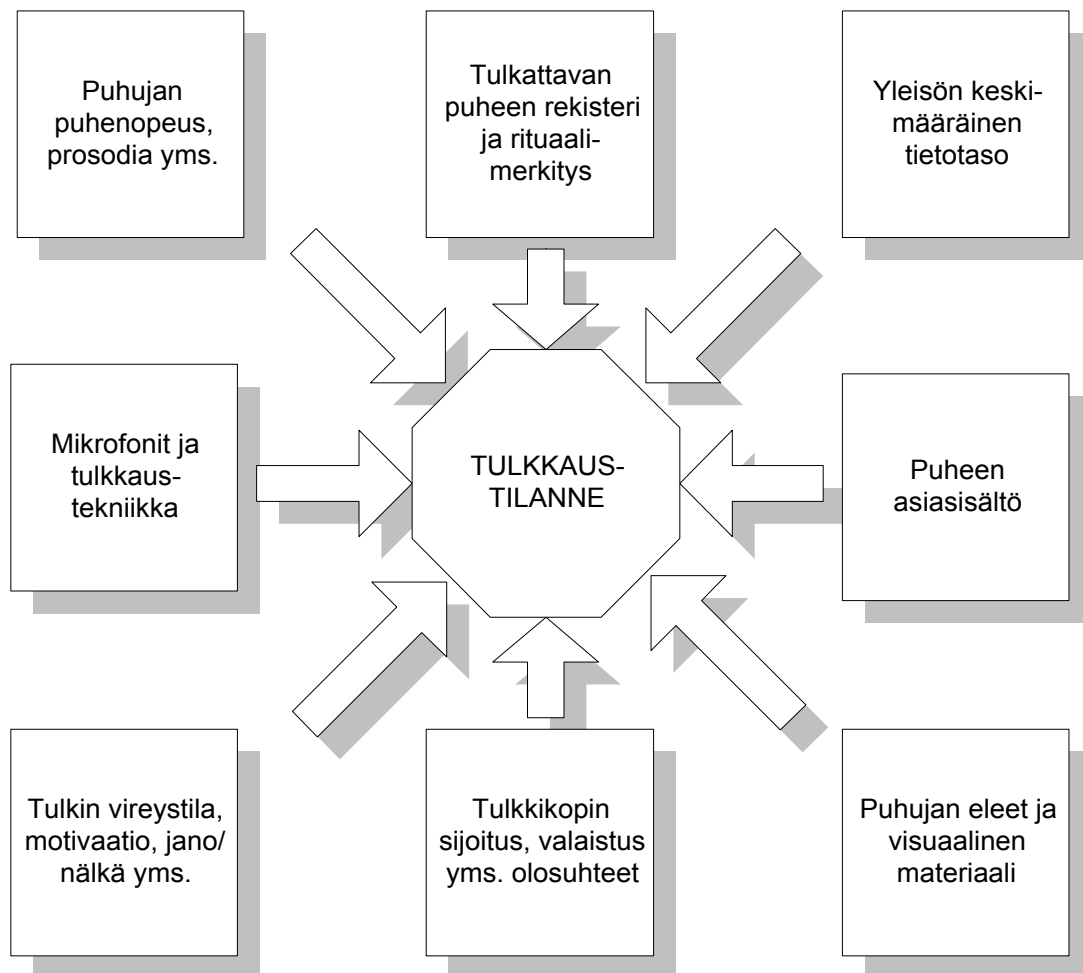
Kun jokainen toimeksianto on ainutlaatuinen eikä tuotettava aineeton hyödyke ole yksiselitteisesti määriteltävissä, on tyydyttävä toiminnalliseen laadun määritelmään ja tarkasteltava, miten tietyt muuttujat vaikuttavat palvelutuotteen laatuun. Toisin sanoen selvitetään ensin, miten käännöksen laatu on todettavissa ja sitten missä olosuhteissa ja millä edellytyksillä päästään parhaaseen tulokseen tai täytetään ainakin välttämättömät laatukriteerit. (Fellman-Paul 1998a:1)

Lappi-Seppälä on muistuttanut, että tekstin laatua ei voi tarkastella irrallaan tekstin laajemmasta kontekstista, sillä jossain tilanteessa semanttisesti tarkin vastine voikin olla sanavalintana huonoa laatua, jos se ei ole yhteneväinen samassa kontekstissa aiemmin tehtyjen valintojen kanssa (1998).

Tulkkauksitilanteen osanottajien ja viitekehysten lisäksi tulkkaukseen vaikuttavat myös monet paljon konkreettisemmat ja yksityiskohtaisemmat tekijät, joita esimerkiksi Gile on luetellut:

[...] tulkit ovat vahvistaneet, että seuraavat tekijät vaikuttavat heidän suoritukseensa: lähdekieli, esitysnopeus, tyyli, puheen erikoistumisen aste, puhujan ääntämys, ympäristön melu, kopin lämpötila, puhujan ja konferenssisalin näkyvyys, ennakkotiedot aiheesta, tulkin yleinen henkinen tila ja terveydentila, myös fyysinen kunto, tulkin kokemus, taidot, rehellisyys, henkilösuhteet tulkkitiimin jäsenten kesken, tulkkauksen kuuntelijoiden määrä, järjestäjien ja osallistujien suhtautuminen tulkkeihin. (1990:35)

Tulkkaukseen ja tulkkauksitilanteeseen vaikuttavat siis varsin monenlaiset ja monentasoiset asiat, joita tulkkauksitilanteen muut osapuolet evät usein tule edes ajatelleeksi. Tulkkauksitilanteessa vaikuttavia yleisiä tekijöitä on esitetty yhteenvedon omaisesti kuvassa 2.



Kuva 2. Tulkkaustilanteessa vaikuttavia tekijöitä

Tilanteessa vaikuttavien tekijöiden lisäksi toimintaan vaikuttavat aiemmat asiat ja tapahtumat, esimerkiksi tulkin mahdollisuudet valmistautua toimeksiantoon ja tulkin ja asiakkaan/toimeksiantajan välinen aiempi yhteistyö, jotka eivät näy tilaisuudessa muille osanottajille.

Antaessaan tulkkaustoimeksiannon asiakas haluaa tietyn monikielisen tilanteen onnistuvan ja tulkkauksen ratkaisevan tuossa tilanteessa kieli- ja kulttuurierojen aiheuttamat ongelmat. Jos tilanne onnistuu ja kieli- ja kulttuurieroista aiheutuvat ongelmat eivät häiritse tilannetta, tulkkauksen voidaan sanoa olleen asiakkaan näkökulmasta laadukasta. Koska tilaisuudessa kuitenkin on useampia toimijoita ja heillä voi olla erilaisia näkemyksiä tilanteen päämäärästä ja siten laadusta, laadun käsite ja laadunarviointi monimutkaistuvat. Holz-Mänttari sivuaa laadun arviointia puhumalla toiminnan menestyksekkyydestä: ”toiminta on menestyksekkästä, kun toimija katsoo, että päämäärä on saavutettu” (1984:29). Tässä tärkeimmäksi ei nouse mikään objektiivinen funktio vaan toimijan subjektiivinen käsitys tilanteen onnistumisesta.

Holz-Mänttari ei määrittele tarkemmin, tarkoittaako hän tässä toimijalla tulkkia, toimeksiantajaa vai ehkä yleisöä. Tarkentamattomuus saattaa olla tarkoituksellista: jokaisella toimijalla on omat erilaiset odotuksensa tilanteesta, joten jokaisella on myös omat käsityksensä tilanteen kunkin osa-alueen, myös tulkkauksen, laadusta. Tässä onkin syy siihen, että korostan itsearviointin merkitystä: tulkki on tilanteessa yksi toimija, jolla on omat käsityksensä päämäärästä ja laadusta, joten vain hän voi arvioida toimintaansa juuri niistä lähtökohdista.

6 Arvioinnista

Työn ja tuotteiden arvioinnissa on kyse työn ja tuotteiden laadusta. Laatu voidaan arvioida joko jo tuottamisen aikana tai vasta sen jälkeen sekä arvioimalla joko suoraan tuotteen ominaisuuksia tai epäsuorasti tuotteen valmistusprosessin ominaisuuksia.

B. M. Smith (1994:25) kertoo teollisuustuotteiden laaduntarkastelussa toisen maailmansodan jälkeen tapahtuneesta muutoksesta, kun pelkästä viallisten tuotteiden karsimisesta siirryttiin tarkastelemaan ja parantamaan tuotantoprosessia alusta alkaen. Nykyisin tämä suuntaus on arkipäivää, ja esimerkiksi Heljä Hyttinen Nokia Telecommunicationsiltä on kertonut, että Nokiassa vallalla olevan käsityksen mukaan laatu syntyy tekemällä, ei tarkastamalla (1998). Jotta laatu saataisiin syntymään tekemällä, on kuitenkin joskus tarkastettava tekemisiään. Silloin mahdolliset tuotteen laatuun heikentävästi vaikuttavat osa-alueet voidaan tunnistaa ja niitä voidaan muokata seuraavissa toimeksiannoissa niin, että kokonaispalvelutuotteesta tulisi entistä laadukkaampi.

6.1 *Miksi arvioida tulkkausta*

Arviointi on tärkeää ensinnäkin tulkin itsensä kannalta. Jokainen ihminen haluaa varmasti tehdä työnsä parhaalla mahdollisella tavalla, ja vain perusteellisella arvioinnilla voidaan todeta, ovatko työn peruslähtökohdat oikeat ja tuleeko työ tehtyä oikein. Jos ja kun arvioinnin tuloksena on, että peruslähtökohdat ovat kunnossa ja työ sujuu, tulkki voi tuntea onnistumisen iloa ja perusteltua ammattitilpeyttä. Oman työn arviointi on tärkeä tulkkien työtyytyväisyyteen ja siten motivaatioon ja jatkuvaan laadukkaaseen toimintaan vaikuttava tekijä.

Toisaalta arvioinnin kautta tulkki voi saada tietoa ammattinsa liittyvistä puutteistaan ja heikkouksistaan ja siten kehitystarpeistaan. Varsinkin freelance-tulkin ammatti, jossa tulkki joutuu koko ajan myymään itseään yhä uusille asiakkaille, vaatii lähes joka toimeksiannon yhteydessä uuden opiskelua. Tulkiksi ryhtynyt ihminen on todennäköisesti luonteeltaan hyvin oppimishaluinen ja kiinnostunut itsensä kehittamisestä. Tulkkauksen laadun systemaattisen ja jatkuvan arvioinnin kautta tulkki saa tietoa sekä kustakin yksittäisestä toimeksiannosta että ammatissa kehittymisen

suuntaviivoista. Tämän tiedon avulla tulkki voi seurata ammattiuraansa ja kohdentaa kehitystoimenpiteensä oikein.

Jatkuvan arvioinnin ja siten laadunparantamisen kautta tulkki voi tarjota asiakkailleen yhä parempaa palvelua. Tulkkaus on asiakkaalle kallis investointi, joten asiakkaalle on tärkeää, että laatu on korkeaa. Parempi palvelu houkuttelee asiakkaita, ja jos tulkki voi korkealaatuisen toiminnan lisäksi esittää asiakkaalle noudattavansa järjestelmällistä laaduntarkkailumallia, hänellä on selkeä kilpailuetu muihin tulkkauspalvelujen tarjoajiin nähden. Laadunvarmistuksesta kertominen on erityisen tärkeää tulkkauksen alalla, joka on monille asiakkaille vieras ja jolla heidän on usein vaikea tehdä perusteltuja valintoja muuten kuin hinnan perusteella.

Yleisesti markkinoilla laatu ja laadunarviointi on tunnustettu tarpeelliseksi jo aikoja sitten, ja tulkin toiminta on täysin verrannollista minkä tahansa muun alan pk-yrityksen toimintaan – pk-yrityksiähän useimmat tulkit ovat tai edustavat. Markkinoilla tapahtuvaa laadunarviointia voi lähestyä esimerkiksi laatupalkintojen kautta ja näin asettaa tulkeille samoja kysymyksiä kuin muille pk-yrityksille. Suomen laatupalkintoa käsittelevät tekstit voivat hyvin palvella tulkkia, sillä niiden avulla voi saada kokonaiskuvan toiminnastaan ja tunnistaa omat vahvuudet ja parantamisalueet (Suomen laatuyhdistys 1998:3).

Niin vaikeasti lähestyttävältä kuin simultaanitulkkauksen laadunarviointi saattaakin vaikuttaa, sitä on itse asiassa tehty heti simultaanitulkkauksen syntyhetkillä, kuten Morris (1997:179) kertoo Nürnbergin oikeudenkäynnistä, mutta sittemmin ammattimaisen tulkkauksen arviointi on jäänyt vähemmälle huomiolle. Toki tulkkauksen opiskelijoita on arvioitu kautta aikojen ja opettamista varten on luotu jos jonkinlaisia malleja. Monet näistä kuitenkin tarkastelevat vain irrallisia tulkkeita eivätkä sovi ainakaan aivan sellaisinaan ammattimaisen tulkkauksen arviointiin. Työssään tulkki ei tarvitse irrallisia arvioita, vaan hänelle arvioinnin on edistettävä kokonaisvaltaista ammatillista kehitystä.

[...] kerättyä tietoa tulee analysoida ja analysoinnin tulee johtaa toiminnan kehittämiseen. Parantamista voivat olla sekä toimintatapojen harppaukselliset muutokset että parantaminen pienin askelin. Kehittyneimmillään parantaminen on liitetty menettelyyn ja sen soveltamiseen, jolloin siitä on muodostunut osa normaalia toimintaa. (Suomen laatuyhdistys 1998:30)

Tulkkauksen kohdalla arvioinnin ja parantamisen perustana ei ole järkevää käyttää pelkkiä taloudellisia tunnuslukuja, joten tarvitaan muuta kerättyä tietoa ja tallennettuja kokemuksia. Yksi ratkaisu tähän on tulkin itsearviointi kustakin toimeksiannosta. Yksittäisten toimeksiantojen irrallinen arviointi sellaisenaan ei vielä riitä kunnolliseksi pohjaksi toiminnan kehittämiseen. Analyysin pohjaksi tarvittavia pitkän aikavälin tietoja ja kokemuksia on helpoin hyödyntää, jos ne kirjataan järjestelmällisesti ja saman mallin mukaan kerta toisensa jälkeen. Tällöin voidaan havaita mahdollisia toistuvasti heikoiksi osoittautuneita toiminnan osa-alueita ja ryhtyä parantamaan niitä.

Varsin monissa arviointimalleissa luokitellaan suorituksessa havaittuja virheitä, mutta harvoin etsitään keinoja samojen virheiden välttämiseen jatkossa. Sen pitäisi kuitenkin olla olennainen asia arvioinnissa, ja esimerkiksi Kopczyński (1980:65) pitääkin ”terapiaa” yhtenä virheanalyysin liittyvistä perustoiminnoista.

Laadun arvioinnin tarkoituksena on siis varmistaa mahdollisimman laadukas tuotanto jatkossa. Jotta yksittäisten toimeksiantojen arvioinnista olisi hyötyä jatkossa, jokaisesta toimeksiannosta ja sen arvioinnista olisi opittava jotain. Ei riitä, että toteaa toimeksiannon menneen hyvin tai huonosti, vaan on myös ryhdyttävä toimenpiteisiin ylläpitääkseen tai parantaakseen toimintatapojaan. Arviointimallien, samoin kuin laatukäsikirjojen, tärkein tehtävä onkin lisätä tietoisuutta toiminnan rajoituksista ja mahdollisista heikkouksista ja muistuttaa jatkuvasta pyrkimyksestä korkeampaan laatuun (ks. esim. Samuelsson-Brown 1993:473).

Seuraava askel voisi olla se, että kunkin yksittäisen suorituksen arvioimisen lisäksi tulkin olisi varmasti syytä käydä toisinaan ”kehityskeskusteluja” itsensä ja mahdollisesti muiden osapuolien kanssa. Näin saataisiin järjestelmällisyyttä myös tulkin työn laajempien kokonaisuuksien arviointiin ja voitaisiin pohtia vastauksia esimerkiksi sellaisiin kysymyksiin kuin millaiseen lisäkoulutukseen tulkin olisi syytä hakeutua tai onko hänen työtaakkansa oikea ja mahdollistaako se laatua tuottavan toiminnan kunkin toimeksiannon yhteydessä. Toisin sanoen vaikka laatu kuinka syntyykin tekemällä, ei tarkastamalla, laatua on kuitenkin välillä tarkastettava, jotta sitä osataan taas tehdä.

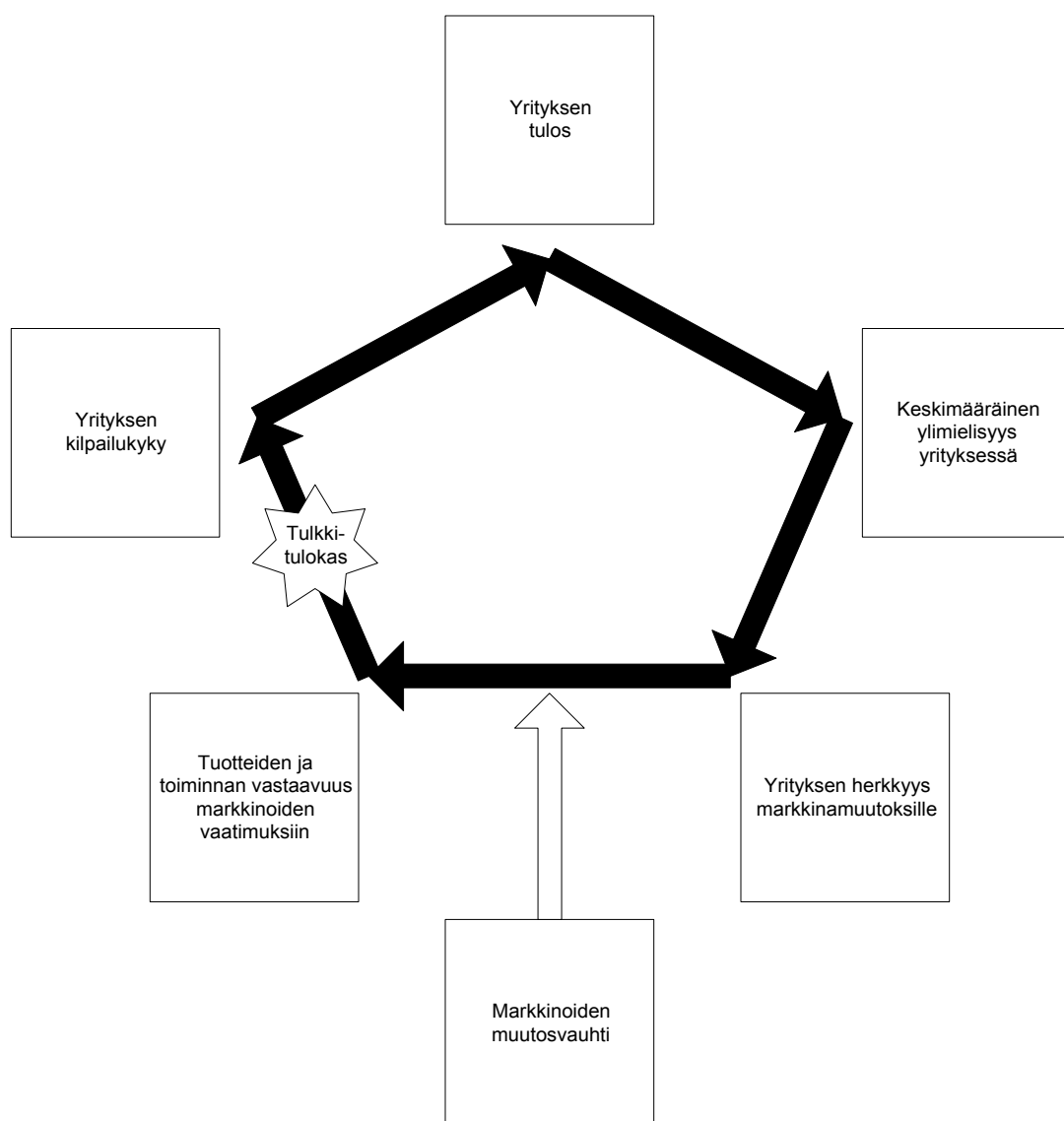
Arviointi pitkällä aikavälillä

Laadunarvioinnin on oltava jatkuvaa. Kertaalleen tehty tarkastelu ja toteamus siitä, että kaikki on hyvin, ei riitä pitkälle. Maailma muuttuu, ja tulkin on muututtava sen mukana, ja tulkin vaihtelevat toimeksiannot asettavat jokainen hieman erilaisia vaatimuksia

tulkille. Kun laadunarviointia tehdään jatkuvasti – tai ainakin säännöllisin väliajoin – tulkilla säilyy todellisuudentaju omasta tasosta ja markkinoiden vaatimuksista. Toisin voi käydä, jos vain tuudittaudutaan siihen uskomukseen, että asiat ovat hyvin:

Kun yrityksen tulos on pitkään erinomainen ja kilpailukyky hyvä, ylimielisyys kasvaa ja yrityksen herkkyys nähdä markkinamuutoksia hämärtyy. Yritys ei enää pysy markkinoiden muutosvauhdissa. (Hirvikorpi 1998:41)

Tarkastellaanpa tulkkauksista Hanna Hirvikorven kaavion avulla:



Kuva 3. Kehityskehä

Kun innokas aloittelija astuu markkinoille, hänellä on peruskoulutus ja aloittelijan intoa, joilla saa ensimmäisiä toimeksiantoja. Mahdollisesti myös vanhemmat tulkit auttavat toimeksiantojen saamisessa. Aloittelija on vielä varpaillaan ja haluaa miellyttää

asiakasta kaikin tavoin, joten hän tekee innokkaasti työtä ja oppii koko ajan. Näin hän tutustuu vähitellen markkinoiden vaatimuksiin ja on siten herkkä markkinamuutoksille. Niinpä tuotteet ja toiminta vastaavat markkinoiden vaatimuksia. Tämän jatkuessa kokemus ja itseluottamus kasvavat, ja näin saavutettu varmuus parantaa suorituksia.

Tulkin kilpailukyky paranee ja tulkki tekee tulosta. Riitta Oittinen on muistuttanut, että alan toimija ei koskaan saa ammattiuransa aikana niin paljon palautetta kuin opiskelija-aikana (1998). Opiskelija-aikana saatu palaute on toivottavasti ollut tilanteen mukaan niin positiivista kuin negatiivistakin, mutta ainakin suomalaisessa yhteiskunnassa tuntuu olevan tavallinen käsitys, että jos ei kerran mistään huomauteta, niin kaikki on mennyt hyvin. Niinpä kun asiantuntevan palautteen saaminen lakkaa lähes kokonaan opiskelijan siirtyessä ammattiuralleen, saattaa tulkki tiedostamattaan tulkita palautteettomuuden aina positiiviseksi merkiksi. Se vähäinenkin palaute, jota ammatissa toimiva simultaanitulkki joskus kuulijoilta tai toimeksiantajalta saa, on lisäksi usein varsin ihannoivaa, ja tämä ylen positiivinen palaute voi osaltaan vähitellen vääristää tulkin mielikuvaa omasta toiminnastaan. Tämä palauteharha ja markkinoilla menestyminen voivat sitten helposti johtaa ylimielisyyteen. Valmistautuminen jää vähemmälle, kun tuntuu, ettei enää tarvitse nähdä niin paljon ”turhaa vaivaa”. Suoritusten taso ei enää kasva, jos ei välttämättä laskekaan.

Asiakkaiden määrä vakiintuu. Niin kauan kuin kysyntää riittää, tulkki pärjää. Siinä vaiheessa kun kilpailu kiristyy, herkkyyden katoaminen kostautuu. Kokemuksen mukanaan tuomat edut voivat helposti murentua, jos kokeneisuuden tunne muuttuu ylimielisyydeksi ja toimeksiantoihin ei enää valmistauduta riittävästi tai jos tulkki ei enää kiinnitä huomiota toimiinsa ja saamaansa palautteeseen ja hänelle pääsee kehittymään esimerkiksi kiusallisia maneereja (Dejean le Féal 1990:154). Silloin vakiintunut asema saattaa muuttua alaspäin vieväksi noidankehäksi, jos tieto tulkin heikoista suorituksista leviää asiakkaiden ja tulkkikollegoiden keskuudessa ja toimeksiantojen määrä alkaa vähetä.

Jotta tuon alaspäin imevän pyörteen voi välttää, täytyy ehkäistä ylimielisyyden kehittyminen. Sen voi tehdä arvioimalla toimintaansa jatkuvasti ja systemaattisesti. Tällöin laatua ei tarkastella ainoastaan yhden tilaisuuden absoluuttisena arvona vaan ajan myötä muokkautuvana jatkumona.

Järjestelmällisen ja pitkällä aikavälillä tehtävän arvioinnin kautta tulkki voi kerätä tietoja omista suorituksistaan ja havaita toistuvia piirteitä työssään. Näin hän voi yhtäältä löytää kehitettäviä osa-alueita omassa toiminnassaan ja toisaalta seurata niillä – ja muilla alueilla – tapahtuvaa kehitystä. Myös negatiiviset kehityssuunnat paljastuvat järjestelmällisen arvioinnin kautta, ja näin niihin voidaan vaikuttaa. Jatkuvilla itsearvioinnilla tulkki voi havaita trendejä, jotka jäisivät ehkä huomaamatta käytettäessä vain satunnaisia muiden – ja näin ollen toimeksiannosta toiseen vaihtuvien – osapuolien tekemiä arviointeja.

6.2 Kuka voi arvioida tulkkausta

Samoin kuin kääntämisen myös tulkkauksen laatua voidaan lähestyä varsin monen eri osapuolen toisista poikkeavista perspektiiveistä (ks. esim. Fellman-Paul 1998a:1; Pöchhacker 2001:411). Simultaanitulkki voi saada palautetta odottamalla passiivisesti muilta tilaisuudessa tai sen järjestelyissä mukana olleilta ihmisiltä – toimeksiantajilta, kuulijoilta, puhujilta ja kollegoilta – spontaania palautetta tai pyytämällä sitä heiltä aktiivisesti.

Ilmeisimpiä spontaanin palautteen muotoja ovat tietysti tulkkausta käyttävien ihmisten (toimeksiantajan, puhujien ja kuulijoiden) sekä kollegoiden suoraan tulkille joko tilaisuuden kestäessä tai välittömästi sen jälkeen osoittama sanallinen palaute. Usein muut kuin tulkkikollegat saattavat taivastella tulkin työn vaikeutta ja kehua tulkkauksen sujuneen hyvin, mutta tätä voidaan useimmiten pitää ennemminkin luontevana small-talkin aiheena ja kohteliaisuutena kuin todellisena vakavasti tarkoitettuna tulkin työn laadun arviontina. Jos kuulijoilla on jotain negatiivista sanomista tulkkauksesta, se puolestaan kantautuu harvoin tulkin korviin vaan jää yleensä osallistujien keskinäisiin käytäväkeskusteluihin.

Tulkki voi myös saada spontaania sanatonta palautetta tulkkausta käyttäviltä ihmisiltä esimerkiksi tarkkailemalla kuulijoiden kuulokkeiden käyttöä tai kuulijoiden ilmeitä. Mikäli tilaisuudessa on käytetty reletulkkausta, kollegoilta voi saada sanatonta palautetta tarkkailemalla heidän olemustaan reletulkkauksen aikana ja sen jälkeen. Sanatonta palautetta voi olla myös pidättäytyminen sanallisesta palautteesta. Tulkkausta käyttävien ihmisten vaiteliaisuutta tulkin on kuitenkin useimmiten turha pitää palautteen muotona, sillä suurin osa tulkkausta käyttävistä tuskin pitää palautteen antamista tulkille tärkeänä oli tämän palveluksiin sitten tyytyväinen tai ei. Sen sijaan jos kollegat eivät

mitenkään kommentoi releenä toimineen tulkin suoritusta, sen voi yleensä tulkita negatiiviseksi palautteeksi, sillä yleensä tulkit antava erittäin mielellään positiivista palautetta toisilleen, kun siihen on aihetta.

Myös tilaisuudessa läsnä olleiden toimijoiden myöhemmät teot voivat toimia palautteena tulkille: toimeksiantajan päätös käyttää tai olla käyttämättä samaa tulkkia uudestaan tai kollegoiden halukkuus tai haluttomuus toimia tulkin kanssa uudestaan ovat asioita, joista voi tehdä johtopäätöksiä suorituksestaan.

Ongelmana kaikissa näissä sinänsä arvokkaissa palautteen muodoissa on kuitenkin se, että ne eivät ole ammatillisesti kovin asiantuntevia tai rakentavia. Puhujilta mahdollisesti saatava palaute perustuu vain heidän havaintoihinsa siitä, miten puhe näytti vaikuttavan kuulijoihin, kuulijoilta saatavaan palautteeseen taas saattaa vaikuttaa tulkin suorituksen lisäksi esimerkiksi tilaisuuden sisällöllinen anti tai kuulijan yleinen vireystila, eikä kuulija – koska hän kerran on päättänyt hyödyntää tulkkausta – oletettavasti ole pystynyt vertaamaan puhujan tuottamaa viestiä tulkin tuottamaan viestiin kovin tarkasti (vrt. Kurz 2001:403).

Ammatillisesti asiantuntevaa spontaania palautetta voi saada vain tilaisuudessa läsnä olevilta kollegoilta, sillä heidän kuuntelevat toisaalta alkuperäistä puhetta ja toisaalta tulkki-kollegoidensa tulketta (vrt. Seleskovitch 1978:122). Heidän kohdallaan ongelma on kuitenkin siinä, että he ovat – samoin kuin puhujat ja kuulijat – keskittyneet pääasiassa omaan rooliinsa ja tehtäväänsä tilaisuudessa, eivät toisten tulkkien arviointiin.

Tulkki voi myös aktiivisesti itse pyytää palautetta eri tahoilta. Tällöin törmätään kuitenkin pitkälti saman tyyppisiin ongelmiin eli mahdollisiin vastausten tahattomiin vääristymisiin ja asiantuntemuksen puutteeseen. Lisäksi kaikilla tilaisuudessa läsnä olevilla on jokin muu syy olla paikalla kuin tulkkauksen arviointi, joten heidän saattaa käytännössä olla mahdotonta antaa palautetta vaikka sitä heiltä pyydettäisiinkin.

Tulkkauksen laadun luulisi ennen kaikkea kiinnostavan toimeksiantajaa, joka lopulta maksaa palvelusta, ja tulkin kanssa asioivaa asiakasta, jos tämä on eri kuin toimeksiantaja. Käytännössä kuitenkin toimeksiantaja on usein sama taho, joka vastaa tilaisuuden muistakin järjestelyistä eikä näin ollen ehdi tilaisuuden kestäessä keskittyä tulkkaukseen. Toisaalta jos aikaa jääkin esimerkiksi siksi, että tulkin ja toimeksiantajan välissä on käytännön järjestelyistä vastaava ulkopuolinen taho eli tulkin asiakas,

toimeksiantaja on yleensä kiinnostunut tilaisuuden annista sinänsä, joten järjestelyiltä liikenevä aika käytetään tilaisuuden seuraamiseen, ei tulkkauksen arvioimiseen. Vaikka toimeksiantaja sitten seuraisi tilaisuuden kulkua tulkkauksen avulla, esitysten seuraaminen ja tulkkeen arviointi ovat kuitenkin kaksi aivan eri asiaa. Toki tulketta kuunnellessa huomaa automaattisesti esimerkiksi tulkin äänen laatuun liittyviä piirteitä, mutta kunnollinen laadunarviointi vaatisi kuulija-toimeksiantajaa keskittymään nimenomaan tulkkeeseen, viestin välineeseen, eikä niinkään puhujan viestiin, josta hän kuuntelijana kuitenkin on ensisijaisesti kiinnostunut.

Asiakkaalla on kuitenkin tietoa tulkin toiminnasta muulloin kuin varsinaisella tulkkeen tuottamisen hetkellä, joten asiakkaalta tulkki voi saada arvokasta palautetta toiminnastaan esimerkiksi tarjouksen tekemisen tai valmistautumisen vaiheessa. Näin asiakas voi siltä osin arvioida tulkkausta omasta näkökulmastaan, vaikka hän ei voikaan tarjota syvällistä palautetta tulkkeesta.

Toinen taho, jota tulkkauksen laatu koskettaa suoraan, on yleisö eli kuulijat. Heidän kohdallaan suurin arviointi-intoa vähentävä tekijä on sama kuin toimeksiantaja-kuuntelijalla: heitä ei kiinnosta tulke sinänsä vaan tulkin välittämä viesti (ks. esim. Gile 1995:161). Jos tulkkauksen laatua pyydetään arvioimaan kyselylomakkeella, palautusprosentti on usein melko pieni niin kuin missä tahansa kyselyissä. Voi myös olla, että osa yleisöstä ei kuuntele lainkaan tulkkausta, joten mahdollisten arvioijien piiri pienenee entisestään. Jos arvioinnissa halutaan saada tietoa puhujan ja tulkin esittämien viestiversioiden semanttisesta vastaavuudesta, pitäisi arvioijien myös osata – ja kuunnella – molempia kieliä. Tulkkausta kuuntelevat kuitenkin etupäässä ne ihmiset, jotka eivät ymmärrä lähtökieltä, joten tällainen vertailu jää usein tekemättä. Vaikka kuulija kuuntelisikin sekä puhujaa että tulketta, tulke toimii silloin alkukielisen puheen ymmärtämisen tukena (ks. Vuorikoski 1995: 106), eikä arvioinnin näkökulmasta verrokkitekstinä. Voi myös olla, että kuulijan voi olla vaikeaa erottaa tulkin ja puhujan osuutta tulkkeessa, joten tulketta arvioidessaan hän voi itse asiassa pitää tulkista lähtöisin olevina myös sellaisia asioita, jotka eivät suoraan ole tulkin vaan puhujan vastuulla. Yleisöllä ei myöskään ole tietoa tulkin toimintaa rajoittavista tekijöistä, esimerkiksi siitä, milloin ja millaista taustamateriaalia tulkki on saanut tai millainen näkyvyys tulkilla on puhujaan ja tämän käyttämään visuaaliseen materiaaliin. Lisäksi voi olla, että kysyttäessä mielipiteitä tulkkeesta kuulija alkaa miettiä, miten hän voisi nyt vastata tähän ”järkevästi ja asiantuntevasti” ja alkaa jälkikäteen kaivella muististaan korviinsa kuuluneita mahdollisia termivirheitä sen sijaan, että osaisi arvioida tulketta

kokonaisuutena – saati ammatillisesti. Kuulijoillahan ei ole erikoistietoja tulkkauksesta, eikä heidän tehtävänään tilaisuudessa suinkaan ole arvioida tulkkausta, vaan on luonnollisesti tulkkien omalla vastuulla tehdä päätöksiä tulkkauksen osalta (vrt. Koskinen 2000:103).

Toki kuulijoiden kommentteja on aika ajoin kyseltävä (ks. esim. Pöchhacker 1993:242), sillä eihän tulkkausta edes tarvittaisi ellei kuulijoita olisi. Kuulijoiden mielipiteillä on oltava oma painoarvonsa, mutta on aina pidettävä mielessä, että heidän antamansa palaute ja arviointi on aina heidän omista lähtökohdistaan annettua (vrt. Kurz 2001:404).

Myös puhuja on taho, jota tulkkauksen laadun pitäisi kiinnostaa. Puhujalla on kuitenkin käytössään varsin vähän keinoja arvioida tulkkausta, sillä hänhän ei kuule tulketta. Puhuja voi kuitenkin päätellä jotain tulkkauksesta seuraamalla tulkkausta kuuntelevan yleisön reaktioita. Samoin se, millaisia kysymyksiä nämä osallistujat esittävät esityksen jälkeen, voi paljastaa hänelle jotain tulkkauksesta.

Asiantuntemusta ja kykyä tulkkeen arviointiin löytyy siis vain muilta tulkeilta. Muiden kielten kopeissa toimivat tulkit eivät yleensä ehdi kuuntelemaan muita tulkkeja vaan joutuvat keskittymään omaan tulkkaukseensa sekä ”lepovuorollaan” parinsa tulkkauksen tukemiseen. Toisinaan muiden koppien tulkitkin joutuvat kuuntelemaan toisiaan, kun käytetään reletulkkausta. Tuolloinkaan muilta tulkeilta ei kuitenkaan riitä ylimääräistä aikaa ja huomiota releenä toimivan tulkin suorituksen arvioimiseen tulkkeena, sillä heidän on keskityttävä hänen tulkkeeseensa kuin alkuperäiseen esitykseen voidakseen tulkata sen edelleen omille kohdekielilleen.

Parasta arviointiapua tulkki varmasti voi saada samassa kopissa olevalta tulkkipariltaan. Tällä on tulkkauksen asiantuntemusta sekä sama kielipari ja yleensä sama taustamateriaali, joten hänellä on mahdollisimman lähelle samat edellytykset arvioida parinsa tulkkausta kuin tällä itsellään. Kumpikin tulkki joutuu kuitenkin äänessä ollessaan keskittymään omaan tulkkaukseensa ja ”lepovuorollaan” kaikesta toisen auttamisesta huolimatta myös rentoutumaan hieman ja keräämään voimia seuraavaan omaan vuoroonsa.

Parasta varmaan olisi, jos tulkit voisivat toimia arvioinnin osalta yhteistyössä ja kiertää tulkkaustilaisuuksissa toinen toistensa ulkopuolisina arvioijina eli perustaa jonkinlaisia

laatupiirejä, kuten Isossa-Britanniassa on tehty kääntäjien kesken (George & Salice 1994:46). Ongelmana tällaisissa laatupiireissä, joita toki on tulkkien keskuudessa harkittu Suomessa, on niiden käytännön toteutus. Ensimmäinen ongelma on löytää sellaiset toimeksiannot, joihin toimeksiantaja olisi valmis päästämään ulkopuolisia ja joiden aikana kollegat olisivat vapaita arvioimaan. Toinen on se, että tulkit joutuvat muutenkin matkustelemaan niin paljon, että harva on valmis matkustamaan enää ylimääräiselle arviointimatkalle, josta kukaan ei maksa palkkaa.

Käytännössä ollaan tilanteessa, jossa tulkin on itse arvioitava omia suorituksiaan, jos hän haluaa, että niitä arvioidaan lainkaan. Toki itsearviointi on määritelmänsä mukaisesti subjektiivista eikä siten välttämättä ajasta riippumatonta (sama tulkki varmasti asettaa itselleen eritasoisia vaatimuksia uransa eri kehitysvaiheissa), mutta jos käytössä on systemaattinen arviointimenetelmä, arvioidaan kuitenkin samoja tekijöitä ja näin arviot ovat paljon vertailukelpoisempia kuin ilman mitään arvioinnin rakennetta.

Vain tulkki on tulkkauksen asiantuntija, joten vain tulkki voi antaa asiantuntijapalautetta tulkkauksesta. Kodinkonetta ostettaessa ja käytettäessä luotetaan kodinkoneen valmistajan ja myyjän asiantuntijuuteen, samoin tulkkauksitilanteessa muiden toimijoiden olisi luotettava tulkkeen ”valmistajaan ja myyjään” (vrt. Holz-Mänttari 1984: 65). Oman tuotteen myyjän puheissa on varmasti aina osa voitontavoittelua ja itsekehua, mutta jotta toimija pärjäisi alalla kuin alalla, itsekehulle on oltava perusteita ja omia toimiaan on tarkasteltava objektiivisesti. Jos myyntipuheet osoittautuvat toistuvasti kateettomiksi, asiakkaat voivat aina äänestää jaloillaan.

Näin tulkki on samalla tavalla tuotteen, tässä tapauksessa palvelun, toimittaja kuin kuka tahansa muu markkinoilla toimiva myyjä. Voidakseen toimia menestyksekkäästi jatkuvasti muuttuvilla markkinoilla kenen tahansa markkinatoimijan on aika ajoin arvioitava tuotteitaan ja toimintaansa oman asiantuntijuutensa nojalla (ks. esim. Holz-Mänttari 1984:160).

Seuraavaksi käsittelenkin tulkin itsearviointia, jonka olen osoittanut olevan tulkin ammatin ja asiantuntijuuden vuoksi suorastaan välttämätöntä.

Itsearviointi

Perinteisesti tulketta ovat arvioineet tulkkauksen opettajat ja tutkijat ja joskus tulkkauksen vastaanottajat, mutta itsearvioinnissa informanttina toimii tulkki itse.

Esittelemälläni tulkin itsearviointilla ei ole tarkoitus korvata vaan täydentää muita arviointimuotoja, esimerkiksi käyttäjätutkimuksia, mutta uskon, että tulkin itsearviointi on monesta jäljempänä esitetystä syystä käytännön työelämässä usein parempi vaihtoehto kuin muiden läsnäolijoiden tekemä arviointi.

Itsearvioinnissa pyritään tarkastelemaan omaa toimintaa. Itsearvioinniksi on kutsuttu viime aikoina usein organisaatioiden sisäistä arviointia, jossa organisaation jäsenet ovat arvioineet itse koko oman organisaationsa toimintaa. Minä kuitenkin tarkastelen työssäni itsearviointia sanan kirjaimellisessa merkityksessä: yksi henkilö, tulkki itse, arvioi omaa toimintaansa ja toimintansa tuloksia.

Olemassa olevat liike-elämän mallit eivät suoraan sovi käytettäväksi tulkin itsearvioinnissa monestakaan syystä. Ensinnäkin ne ovat yleensä liian tuotekeskeisiä ja toiseksi ne ovat yleensä organisaation, eivät henkilön itsearviointia. Tässä työssä jätetään sivuun kysymys tulkista osana yritysorganisaatiota ja tarkastellaan vain yksittäisen tulkin henkilökohtaista toimintaa, tulosta ja itsearviointia.

Organisaatioiden ja niiden jäsenten itsearvioinnin lisäksi muodollista itsearviointia on viime aikoina harjoitettu yksilötasolla lähinnä kielenopiskelussa. Epämuodollista itsearviointia on toki tehty maailman sivu ja tehdään vastakin kaikessa inhimillisessä toiminnassa. Tässä tarkastelen kuitenkin nimenomaan muodollista itsearviointia ja sen käyttökelpoisuutta tulkin toiminnassa.

Kielenopiskelussa käytetyistä malleista voisi olla tulkeille jonkin verran hyötyä, sillä niissä käsitellään tuotteen, opitun kielen, lisäksi joskus myös toimintaa eli opiskelua. Sellaisenaan ne eivät kuitenkaan ole sovellettavissa minun tarkoituksiini, sillä ne ovat nimenomaan *opiskelijoiden* malleja, joita työstetään yhdessä opettajan kanssa, ja minähän korostan työssäni nimenomaan tulkin itsearviointia yksin toimivana *asiantuntijana*.

Itsearvioinnin hyvä puoli on samalla sen ongelma. Etuna itsearvioinnissa on se, että arvioijalla on käytettävissä kaikki se tieto, jota arvioitavan toiminnan suorittajalla (siis tulkilla itsellään) on käytettävissään hänen tehdessään työtään ja siihen liittyviä ratkaisuja. Siten tulkin itsearviointi pohjautuu tosiasioille ja sen lähtökohdat ovat realistiset. Toisaalta sen, että tulkki arvioi itse omaa toimintaansa, voidaan katsoa asettavan arvioinnin objektiivisuuden kyseenalaiseksi. Osaako arvioija olla tarpeeksi

tiukka ja suorittaa arvioinnin kerta toisensa jälkeen yhdenmukaisesti? Gile suhtautuu oman työn tarkasteluun kriittisesti:

Mentaalisten prosessien analysointi introspektion kautta on selkeästi alttiina henkilökohtaisille vääristymille, itse asiassa yrityksetkin kohti objektiivisempaa oman työn havainnoivaa tutkimusta ovat todennäköisesti vähemmän luotettavia kuin toisten ihmisten töiden tutkimukset. Tämä ei tarkoita, että itsehavainnointi olisi tuomittavaa; siinä on motivaatioon sekä korpuksen saatavuuteen ja käytettävyyteen liittyviä etuja, mutta mahdollisiin metodologisiin ongelmiin on kiinnitettävä huomiota. (1998:79)

Muutkin ovat kavahtaneet itsearviointia liian subjektiivisena (esim. Dejean le Féal 1990:154), mutta minä puolestani kyseenalaistan koko objektiivisuuden käsitteen ja merkityksen tässä yhteydessä: onhan kenen tahansa henkilön antama arviointi aina subjektiivista eli sen yksittäisen henkilön omaa taustaansa vasten tekemää, eikä se, että arvioija on joku muu kuin työn tekijä, sinänsä mitenkään automaattisesti takaa arvioinnin tiukkuutta tai johdonmukaisuutta. Itsearviointia voidaankin päinvastoin oikeastaan pitää poikkeuksellisen rehellisenä arvioinnin muotona, koska siinä arvioinnin subjektiivisuus tunnustetaan ja tuodaan esiin. Se, että arviointi on subjektiivista, ei vähennä sen arvoa. Päinvastoin: jos arvioinnin objektiivisuuden osatekijöinä pidetään arvioinnin riittävää tiukkuutta, useiden arviointien keskinäistä vertailukelpoisuutta ja arvioinnin perustumista riittävän laajalle näkemykselle tilanteesta ja siihen osallistuvien toimijoiden näkökulmista, objektiivisuutta voidaan varmasti tavoitella tehokkaimmin, kun arvioija on alan ammattilainen eli itse tulkki ja käyttää arvioinnissa aina samaa tulkkauksen teoriaan pohjautuvaa, perusteltua mallia.

Joskus väitetään myös, että tulkki ei voisi arvioida omaa toimintaansa ja tuotettaan viestintätilanteessa, sillä viestintä on henkilökohtaista toimintaa ja viestijän persoonallisuuden ilmentymä. Tulkkauksessa tästä ei kuitenkaan ole kyse, kuten Holz-Mänttari toteaa:

Hänen toimintansa on translatorista toimintaa, ei kommunikatiivista. [...] Käsitteellisesti ei työnsä kautta tule osa toimintaa, jossa hänen tuotteensa täyttää jonkin tarkoituksen. Savenvalajasta, joka tilauksesta tekee tietynkokoisen, -muotoisen ja -värisen kulhon, ei tule osa tarjoilu-toimintaa, kun kulhosta tarjoillaan hedelmiä. Yhtä vähän translaattori on osa toimintaa, jossa hänen tuottamansa viestinkantaja otetaan käyttöön. (1984:66)

Tulkin oma suoritus on siis hänen toimittamansa tuote – tai laajemmin Lillrankin termeillä ”toimite” – eikä osa hänen omaa viestintäänsä ja näin persoonaansa. Siten tulkin itsearviointi on mahdollista, sillä siinä ei arvioida itseä vaan tuotetta, joka vain sattuu olemaan arvioijan itsensä tuottamaa. Samalla tavalla savenvalajakin pystyy arvioimaan tuottamansa hedelmäkulhon laatua joutumatta arvioimaan omaa persoonallisuuttaan.

Kolmas syy, jonka perusteella itsearviointia ei ole pidetty tulkeille sopivana on se, että tulkki ei joidenkin väitteiden mukaan pystyisi tarkastelemaan työtään sitä tehdessään. Tulkin työ vaatii toki runsaasti huomiota ja energiaa, mutta yksi sen olennaisista osista on nimenomaan oman tuotoksen seuraaminen. Tulkkaus ei tapahdu automaattisesti tai tiedostamatta, vaan tulkki kuuntelee jatkuvasti myös omaa puhettaan ja tiedostaa oman tilansa, esimerkiksi onko olo itsevarma vai joutuuko hakemaan tuttujakin sanoja. Schlesingerin vaatimus nauhoituksesta *ensisijaisena* oman tulkkeen seurantatapana (1989:114) ja Karla Dejean le Féalin oman työn arvioinnin väheksyminen (esim. 1990:154, toisaalta vrt. 1990:157) tuntuvatkin oudolta, sillä tulkkihan seuraa koko ajan itseään ja tulkettaan, mistä todistavat esimerkiksi tulkkien tulkkeeseensa toistuvasti tekemät korjaukset ja se, että lukuisat tulkit tulkkaavat vain toinen kuuloke korvalla ja toinen kuuloke korvan sivussa, jotta he kuulisivat paremmin oman tuotoksensa. Seuranta siis on, vaikka tulketta ei nauhoitettaisikaan, toisin kuin Schlesinger väittää.

Jos tulkkausta pidetään ammattimaisena asiantuntijatoimintana, siitä seuraa, että tulkkausta voi ammattimaisesti arvioida vain alan asiantuntija eli tulkki. Voidaan jopa sanoa, että oman työn arviointi tulisi nähdä osana tulkin ammattitaitoa, sillä mitä tietoisempi hän on tulkkauksensa laadusta, sitä pätevämpi tulkki hän todennäköisesti on (vrt. Campbell 1998:126).

Tulkkaustilanteissa on mukana hyvin erilaisissa rooleissa olevia toimijoita mutta harvoin muita tulkkauksen asiantuntijoita kuin toimeksiantoa suorittavat tulkit itse, joten tulkin on jopa olosuhteiden pakosta pystyttävä arvioimaan itse omaa toimintaansa ja tuotostaan. Tulkit ovat varmasti aina toimeksiannon jälkeen miettineet, menikö työ hyvin vai huonosti, mutta näiden arvioiden perusteita ei ehkä ole pohdittu kovin tarkasti eivätkä ne ole olleet vertailukelpoisia toimeksiannosta toiseen saati tulkista toiseen. Juuri näiden intuitiivisten arvioiden yhdenmukaistamiseksi ja ammattimaisen arvioinnin lisäämiseksi ammattimaiseen tulkkaustoimintaan tarvitaan johdonmukaisen itsearvioinnin malli.

7 Tulkkauksen laatukriteereitä

Esittelen aluksi kirjallisuudessa esitettyjä luetteloita kääntämisen ja tulkkauksen laatukriteereistä. Olen antanut löytämilleni laatupiiirteille sattumanvaraiset viitenumerot yläindeksiksi hakasulkeisiin osoittaakseni, että laatua käsittelevän kirjallisuuden hajanaisuudesta huolimatta alalla voidaan tunnistaa joitain yleisesti hyväksytyjä laatukriteereitä.

Mitään yksityiskohtaista ja yleisesti hyväksyttyä luetteloa tulkkauksen laatupiiirteistä ei siis ole olemassa, vaikka alalla tuntuukin vallitsevan jonkinlainen yleisen tason yhteisymmärrys siitä, että tärkeimpiä piirteitä ovat uskollisuus^[1], lingvistinen oikeellisuus^[2], tyyllinen^[3] ja terminologinen^[4] hyväksyttävyys (Gile 1991:156).

Tuollaisenaan luettelo tulkkauksen laatupiiirteistä jäisi kuitenkin liian epämääräiseksi, eikä tulkkauksen laatua voida arvioida yksityiskohtaisesti ilman tarkempaa määrittelyä. Apua voidaan hakea siitä, mitä aiemmin on sanottu kääntämisen laadun osatekijöistä. Tässä yksi esimerkki

Ainoa tapa varmistaa käännöksen hyväksyttävyys on asettaa joukko kriteereitä, joiden perusteella käännöstä voidaan arvioida. Nämä ovat:

- Vaikuttaako tulos samanlaiselta kuin jokin kohdekielellä alunperin kirjoitettu teksti vai voiko siitä tunnistaa lähdekielen rakenteen?^[2, 5]
 - Onko kaikki tullut käännettyä?^[1]
 - Onko oikeinkirjoitus tarkistettu? Onko käytetty hyväksi tekstinkäsittelyn kielioppitarkistustoimintoa?^[2]
 - Onko kaikki luvut tarkistettu?^[6]
 - Onko käännöksen terminologia yhdenmukaistettu toimitetun oheismateriaalin mukaisesti ja onko se johdonmukaista?^[4]
 - Onko käännöksen tyyli sopivaa aiottuun tarkoitukseen?^[3]
 - Onko kulttuurisia eroja ajateltu?^[7]
 - Onko kaikki avoimet kysymykset selvitetty?^[6]
- (Samuelsson-Brown 1993:472–473)

Tulkkaukseen sovellettuna samat arviointikohdat voisivat olla seuraavat:

- Kuulostaako tulke kohdekieliseltä alkuperäiseltä puheelta vai paistaako lähdetekstin rakenne läpi?
- Tuliko kaikki tulkattua?
- Oliko tulkin artikulointi selkeää?
- Tekikö tulkki itse tai tulkkipari muistiinpanot luvuista heti puhujan sanottua ne, jotta luvut eivät pääse unohtumaan ennen niiden sisällyttämistä tulkkeeseen?
- Onko tulkki valmistautunut huolellisesti ja omaksunut alan terminologiaa?
- Onko tulkkeen tyyli soveliasta verrattuna puhujan tyyliin ja tilanteeseen?

- Onko kulttuurierot otettu huomioon?
- Onko tulkki valmistautunut niin, että avoimia kysymyksiä ei ole jäänyt ja hän voi hyvillä mielin astella koppiin?

On huomattava, että Samuelsson-Brown ei ainoastaan heitä ilmaan kysymyksiä ja vaadi niihin vastauksia vaan pitää tärkeänä myös asioiden dokumentointia, jolloin mahdollisten poikkeamien syyt on helppo selvittää (1993:472–473). Tätä korostan itsekin, sillä arviointi saa merkityksensä vasta sen jälkeen, kun tuloksilla myös tehdään jotain.

Toisen samantapaisen mutta paljon yksityiskohtaisemman tarkistuslistan on esittänyt Holz-Mänttari (1984:116). Tämän lomakkeen kohdat eivät kuitenkaan yksinään riitä tulkkauksen arviointilomakkeeksi, sillä se antaa kyllä viitekehyksen toiminnalle yleensä mutta siinä ei puututa tulkkeen yksityiskohtiin tai niihin vaikuttaviin tekijöihin. Kaavio voi silti olla hyödyllinen tulkin valmistautumistyössä, sillä jos tulkki ei ole selvittänyt itselleen etukäteen esimerkiksi *miksi* tilaisuus järjestetään tai keitä on kuuntelemassa (vrt. Holz-Mänttari 1984:72), hän tuskin pystyy tuottamaan laadukasta tulosta – eikä silloin koko tulkkausta sanan laajassa merkityksessä voida pitää laadukkaana.

Nämä kysymyksen ja lomakkeet on tehty kääntämistä ajatellen, ja vaikka ne toimivat hyvänä lähtökohtana myös tulkkauksen arvioinnissa, on seuraavaksi syytä tarkastella mitä nimenomaan tulkkauksen arvioinnista ja arvioinnin osa-alueista on kirjoitettu.

7.1 Tulkkauksen opiskelijoiden arviointikriteereitä

Kun mietitään, mitä tulkin pitäisi työssään omasta tuotoksestaan arvioida, on luonnollista lähteä siitä, miten tulkkauksen opiskelijoita arvioidaan. Onhan tulkin työn arviointi ikään kuin opiskelijaelämän jatkoa, jossa on koko ajan tarkoitus oppia lisää, nyt ”opettajana” vain toimii tulkki itse. Aineistoa opiskelijoiden arvioinnista on olemassa jonkin verran, mutta valitettavasti se on melko sirpaleista ja pitkälti ”mutu”-pohjaista. Opiskelija-arvioinnista esitetyissä piirrelueteloissa on lisäksi se heikkous, että ne keskittyvät lähes ainoastaan tulkkeen, eivät laaja-alaisemmin tulkkaustoiminnan, arviointiin.

Opiskelija-arvioinnit on silti hyvä ottaa lähtökohdaksi, sillä ne muodostavat kuitenkin suurimman osan tulkkauksen arvioinnista kirjoitetusta materiaalista. Tässä yksi esimerkki opiskelijan tulkkeessa mahdollisesti esiintyvien virheiden luokittelusta:

- (i) liiallinen keskittyminen edeltävään yksikköön prosessointiongelmien takia, mikä johtaa huomion puutteeseen ja siten poisjättöön^[8]
 - (ii) yritys parantaa kohdekielen tyyliä, mikä johtaa taipumukseen ylikorostaa asiaa tai korostella tekstiä tarpeettomasti^[9]
 - (iii) vaikeus löytää oikeaa kontekstuaalisesti sopivaa vastinetta vastaanotetulle leksikaaliselle yksikölle^[4]
 - (iv) tausta-/yleistiedon käyttäminen väärin^[10]
 - (v) kahden informaatioyksikön tiivistäminen yhdeksi, mikä johtaa kolmannen, virheellisen yksikön tuottamiseen^[1, 10]
 - (vi) heikkoudet lähdekielessä, mikä johtaa väärinymmärryksiin ja siten alkuperäisen puheen väärintulkintoihin^[1, 4, 11].
- (Altman 1994:34)

Tässä luettelossa on monia ongelmia, vaikka esille nostetut asiat sinänsä ovat tärkeitä. Kohta (i) on varmasti asia, jota on syytä tarkkailla. Kohdassa (ii) ongelmaksi tulee rajanveto puhujan ja tulkin suoritusten tyylin välillä: tulkki tuskin yrittää tietoisesti parantaa nimenomaan puhujan tyyliä vaan sen sijaan yrittää tietoisesti tuottaa itse mahdollisimman ”tyylikkään” tulkkeen. Voidaan myös kysyä, onko ”puhujan tyylin parantaminen” aina suinkaan virhe – asiahan riippuu tulkin itselleen määrittämästään roolista kyseisessä toimeksiannossa eli pohjimmiltaan olosuhteista. Kohta (iii) on selvä tulkkauksen laatuksiteeri, sen sijaan kohta (iv) on taas sellainen, jota on erittäin hankala arvioida: periaatteessahan tulkki tulkkaa vain kuulemansa, joten jos hän joutuu sisällyttämään tulkkeeseensa sisältöä taustatiedoistaan, hän ei kerta kaikkiaan ole saanut tarpeeksi irti puhujasta, joten tällaiseen tilanteeseen jouduttaessa kyse onkin ehkä enemmän puhujan kuin tulkin virheestä. Kohtaan (v) pätee käytännössä sama asia. Kohta (vi) puolestaan on paikallaan opiskelija-arvioinnissa, mutta ammattitulkin ei enää pitäisi törmätä moiseen aivan poikkeuksellisia aksentteja lukuun ottamatta. On toki selvää, ettei kukaan koskaan voi osata mitään, saati itselleen alunperin vierasta, kieltä täydellisesti, mutta ammattitulkin kielitaidon tulisi olla sellaisella tasolla, ettei varsinaisia kielellisiä ymmärrysongelmia enää tule (en laske puhtaasti erikoisterminologiaan liittyviä ongelmia kielellisiksi ongelmiksi).

Tässä toinen luettelo, jonka avulla opiskelijan tulkkausta tarkastellaan positiivisesta näkökulmasta:

Onko se tarkkaa?^[4] Onko se hyvin ilmaistu?^[5] Onko sitä miellyttävä kuunnella?^[5, 12, 13, 15] Tulkkaus voidaan tietysti jakaa myös olennaisiin osiinsa: testattavan äänen laatu^[13], sujuva esitystapa^[5], intonaatio^[13], uskollisuus alkutekstille^[1], sanavalinnat^[3, 4], tyylin eleganssi^[3, 5], kielioppi^[2]. (Belisle & Bowen n.d.:7)

Lainaus on tulkkiopiskelijoiden päättökoetta käsittelevästä tekstistä, joten siinä on jo paremmin lueteltu sellaisia ominaisuuksia, joita ammattitulkinkin tulkkeesta pitää etsiä. Kuten Belisle ja Bowenkin useaan otteeseen toteavat, tärkeää ei ole kukin yksityiskohta erikseen vaan kokonaissuoritus, mutta arviointia varten tulkkausta on hetkellisesti purettava osiin edes teoriassa, jotta tarkastelulle saataisiin kantava rakenne. Varsinaisessa arviointitilanteessa ei kuitenkaan ole tarpeen pitää tukkimiehen kirjanpitoa yksittäisistä ongelmista, vaan arvioijat varmasti tiedostavat olennaiset tekijät yksinkertaisesti kuuntelemalla kokonaisuutta huolellisesti ja kriittisesti. (Belisle & Bowen n.d.:7, 8). Samoinhan tekee todellisessa tilanteessa kuka tahansa tulkkauksen – tai tässä tapauksessa tulkkaustestin – kuulija.

David Sawyerin luettelo (1994:438) tulkkauksen arvioinnissa seurattavista piirteistä on: kohdekielisen ilmaisun hyväksyttävyyden^[2], kollokaatiot^[3, 4], rekisteri^[3], kielioppi^[2], aksentti^[11], äänen laatu^[13], yleisön reaktioiden arviointi^[16]. Sawyerin luettelon viimeinen kohta on mielenkiintoinen, sillä siinä huomio on siirretty kokonaan pois tulkkeesta ja siinä tarkastellaankin yleisön reaktiota. Tämä on mielestäni erittäin tärkeä osoitus siitä, että tulkkeella sinänsä ei ole itseisarvoa eikä se ole olemassa tyhjiössä. Tässä liikutaan jo silkasta opiskelijoiden arvioinnista kohti todellisen tulkkauksen arviointia (Sawyerin artikkelissa kyse onkin jo harjoittelijoiden arvioinnista), eikä tätä kohtaa useimmiten edes voisi ottaa esille opiskelijoiden arvioinnin kohdalla, sillä suurin osa opiskelijoiden harjoittelusta ja arvioinnistahan tapahtuu perinteisesti irrallisessa luokkahuonetilanteessa vailla todellista yleisöä.

Opetuskäyttöön esitetyt tulkkeen arviointiluettelot jäävät pakostakin melko pinnallisiksi ja kielipainotteisiksi. Yksi syy tähän on se, että opetus- ja oppilaiden arviointitilanteissa on harvoin kyse todellisista tulkkaustoimeksiannoista, joten ne eivät sellaisenaan sovi laajemmin ammattimaisen tulkkaustoiminnan arviointiin. Toinen syy on se, että opetettaessa ja arvioitaessa tulkkausta joudutaan opiskelijoiden lähtötasosta johtuen usein samalla opettamaan ja arvioimaan myös vieraan kielen peruskielitaitoa.

7.2 Ammattitulkkien arviointikriteereitä

Luetteloita tulkkauksessa tarkasteltavista piirteistä opetustilanteen ulkopuolella on esittänyt muun muassa Gile (esim. 1995:151), mutta monet näistä luetteloista jäävät hieman yllättäen yhtä kapea-alaisiksi kuin opiskelijoiden arviointiin tarkoitetut luettelotkin. Hieman laajemman luettelon tarjoaa Dejean Le Féal (1990:155), joka

luettelee ammattikunnan yhteisesti hyväksytyjä standardeja: tulkkeen on vaikutettava kuulijaansa samoin kuin puheen kuulijoihinsa^[16], tulkkeen sisällön^[1], selkeyden^[5], tarkkuuden^[4] ja rekisterin^[3] on oltava samat kuin puheessa, tulkkeen kielellisen ja oratorisen tason^[5] on oltava vähintään yhtä hyvä kuin puheessa. Lisäksi hän luettelee piirteitä, joita kuulijat hänen mukaansa pitävät tärkeinä mutta jotka tulkit hänen mukaansa saattavat unohtaa: miellyttävä ääni ja äänen käyttö^[13], taustamelun rajoittaminen^[12] sekä tulkkauksen samanaikaisuus^[14] puheen kanssa. Itse en ymmärrä, miten todelliset ammattitulkit voisivat unohtaa kiinnittää huomiota äänenlaatuun ja -käyttöön tai taustamelun rajoittamiseen.

Lukuisten tulkkauksen piirrelueteloiden sisältämien sinänsä tärkeiden mutta usein vain kielelliseen ilmaisuun keskittyvien tekijöiden lisäksi on kuitenkin koko ajan muistettava tulkin toimivan ei ainoastaan sanojen kääntäjänä vaan viestien välittäjänä, joten tulketta arvioitaessa on arvioitava viestintätilannetta laajemmin ja tarkasteltava myös tarkasti ottaen kielen ulkoisia tekijöitä, kuten Kohn ja Kalina omassa luettelossaan tekevät:

- (a) Kuinka läheisesti kohdediskurssin maailmankuvaus vastaa lähdediskurssin vastaavaa?^[1] Mitä poistoja, selityksiä ja muutoksia on sopivaa/toivottavaa/välttämätöntä tehdä ja missä olosuhteissa?^[7]
- (b) Onko kohdediskurssin esitystapa sopivaa seuraavien tekijöiden osalta: ymmärrettävyys^[5], kieliopillinen oikeellisuus^[2], prosessoinnin monitasoisuus^[4, 5], tyyli^[3] ja kokonaissuoritus? (1996:125–126)

7.3 Kuulijoiden ammattitulkkauksesta esittämiä käsityksiä

Vaikka olen korostanut, että tässä työssä keskitytään itsearviointiin eikä käyttäjien arviointeihin, käyttäjien esille nostamia piirteitä on hyvä käydä läpi ja miettiä, miten ne sopisivat myös tulkin itsearviointiin. Kansainvälinen konferenssitulkki liitto AIIC referoi verkkosivustossaan tutkimuskomiteansa koordinoimaa kyselytutkimusta, jossa kartoitettiin tulkkauksen käyttäjien odotuksia, ja sen perusteella:

ihanteellinen tulkki puhuu selkeästi ja eloisesti mutta ei liioittele^[5], ymmärtää kokouksen aiheen^[10] ja tuntee terminologian^[4], käyttää kokonaisista, kieliopillisesti oikeita lauseita^[2] ja lausuu sanat selkeästi^[15] ilman väliäänä^[12]. Ilmaisun selkeys^[5] on laatupiirre, jota käyttäjät pitävät kaikkein tärkeimpänä. ”Ihanteellinen” tulkki pitää uskollisuutta alkuperäisen puheen merkitykselle^[1] tärkeimpänä ohjenuorana ja näin tehdessään keskittyy olennaisiin asioihin^[8] sen sijaan, että yrittäisi toistaa kirjaimellisesti kaiken sanotun^[8]. Tulkkeen tuotos on säännöllistä^[17], ja yllättävän korkealla vastaajien itse esiin nostamien asioiden joukossa oli se, että ”ihanteellinen” tulkki pysyttelee mahdollisimman lähellä alkupuhetta^[14].

AIIC:in tutkimuksessa vastaajia pyydettiin myös asettamaan tulkkeen piirteitä tärkeysjärjestykseen ja esittämään omia ajatuksiaan tulkkauksen tärkeistä piirteistä. Ilmaisun selkeys^[5] oli arvotettu tärkeimmäksi ennen mm. oikeaa terminologiaa^[4] ja tuotoksen täydellisyyttä^[2]. Kuulijat toivat itse esille ”hyvän mikrofonikurin”^[12], ja 66 % piti tärkeämpänä uskollisuutta merkitykselle^[1] ja vain 15 % puheen sanatarkkaa toistamista^[8]. Näin huomataan, että vaikka alan sisällä on usein keskitytty pääasiassa puhtaasti kielellisiin asioihin, kuulijoille keskimäärin tärkeintä on kuitenkin viestin ydinsisällön välittäminen miellyttävällä tavalla.

Kuulijoiden mainitsemien osa-alueiden lisäksi tulkkauksessa arvioitavien osa-alueiden luetteloa voi toki jatkaa lukuisilla kirjallisuudessa esitellyillä muillakin arvioitavilla osa-alueilla. Esimerkiksi Kalina mainitsee mm. ennakoitstrategiat^[18], tekstin tiivistämisen silloin, kun lähdetekstiä tuotetaan erittäin nopeasti^[8], sekä tilanteesta ja kulttuurieroista johtuvat selitykset ja poistot^[7] (1993:228).

Olen tässä esitellyt joitain kirjallisuudesta löytyviä tulkkauksen arvioinnin osa-alueita osoittaakseni, että myös minun arviointilomakkeeni piirteet pohjautuvat pitkälti alalla jo esitettyihin asioihin – vaikka korostankin ehkä hieman eri alueita ja tuon mukaan joitain lisää.

- [1] uskollisuus merkitykselle**
- [2] käyttää kokonaisia kieliopillisia ilmauksia**
- [3] tyyli ja rekisteri**
- [4] sanasto ja terminologia**
- [5] puhuu selkeästi ja eloisesti**
- [6] valmistautuminen**
- [7] tilanteen ja kulttuurierojen vaatimat selitykset ja poistot**
- [8] keskittyy olennaiseen / yrittää toistaa kirjaimellisesti kaiken sanotun**
- [9] alkuperäisen ja tulkkeen väliset esittämisen erot**
- [10] aihealueen tuntemus**
- [11] aksentti**
- [12] ei väliääniä, hyvä mikrofonikuri**
- [13] äänen laatu**
- [14] ei pidä liian pitkiä taukoja**
- [15] lausuu sanat selvästi**
- [16] yleisön reaktiot**
- [17] tulke on säännöllistä**
- [18] ennakointi**

Taulukko 1. Yhteenvedo kirjallisuudesta poimituista tulkkauksen laatukriteereistä

Seuraavaksi käsittelen konkreettisesti omaa lomakettani ja sitä, miten tässä esittelemäni arviointikriteerit siinä ilmenevät.

7.4 *Itsearviointilomake*

Kätevästi kerättäviä ja keskenään vertailukelpoisia arvioita tulkin työstä saa siis vain käyttämällä aina samaa arvioijaa eli tulkkia itseään ja arvioimalla lukuisia eri toimeksiantoja samalla rungolla pitkänkin ajan kuluessa. Koska kukin tulkkaustilanne vaikuttaa olennaisesti tulkkaukseen, pitkän ajan kuluessa tehtävässä arvioinnissa on keskityttävä tarkastelemaan pääasiassa yleisten tulkkaukseen vaikuttavien tekijöiden merkitystä, kunhan tilannekohtaiset erikoisuudet silti kirjataan ja huomioidaan yksittäisissä arvioinnissa.

Tulkin onkin syytä arvioida itseään kunkin osa-alueen kohdalla kahdella eri ulottuvuudella: toisaalta ajatellen kyseistä laatupiiirrettä arvioitavan suorituksen osalta yleisesti ja pitkällä aikajänteellä muihin suorituksiin verrattuna ja toisaalta ajatellen nimenomaan tätä suoritusta, siihen vaikuttaneita erityistekijöitä ja laatua suhteessa siihen, millaiseen laatuun kyseisessä tilanteessa edes olisi ollut mahdollista yltää. Voidaan esimerkiksi kysyä, millaisia laatuvaatimuksia edes voidaan asettaa käänökselle/tulkkeelle, jos jo lähtötekstissä tai -tilanteessa on ollut puutteita (ks. esim. Pöchhacker 1993:241–242). Joskus Pöchhackerin sanoin ”objektiivisesti” – itse sanoisin ennemmin ”tilanteesta irrallisena” – heikoltakin vaikuttava tulke voi siis tilanteessaan olla parasta laatua, joka tulkin on muista tekijöistä johtuen mahdollista tuottaa.

Laadun arvioinnin lisäksi arviointimallilla on laajempaakin merkitystä tulkille. Ammattimainen simultaanitulkkaukseen on erikoistunut asiantuntijatoimintaa, mutta koska simultaanitulkin nimityksen käytölle ei ole mitään muodollisia vaatimuksia, samoin kuin ei simultaanitulkkina toimimiselle, niin asiantuntijuuden voi tuoda esille vain puhumalla toiminnastaan perustellusti ja ammattimaisesti. Tämä on kuitenkin ollut vaikeaa, kun ammattimaisen tulkkaustoiminnan osa-alueita ei ole muodollisesti vahvistettu. Arviointimallin myötä tulkki saa laatu-tietojen lisäksi myös pohjan, jolta puhua tulkkauksesta sekä alan sisällä että sen ulkopuolelle, esimerkiksi asiakkaille. (Vrt. Holz-Mänttari 1984:18; Siikamäki 1998a:2).

Olen kehittänyt simultaanitulkin itsearviointilomakkeen omien kokemusteni ja tulkkauksetutkimuskirjallisuuden perusteella. Lomaketta (liite 1) on tarkoitus täyttää mahdollisuuksien mukaan vähitellen päivän mittaan, jotta arviot tulee kirjattua tuoreeltaan. Tärkeintä ei ole numeraalisten arvosanojen antaminen vaan se, että tulkki

kirjaa ylös suoritukseen vaikuttaneita asioita. Tarkoitus ei ole rakentaa liian raskasta järjestelmää, jossa tulkki joutuisi kirjaamaan kaiken normaalin toimintansa kerta toisensa jälkeen, vaan nimenomaan käytännössä toimiva järjestelmä, johon kirjataan vain tavallisesta poikkeavat tai muuten kyseisen toimeksiannon osalta merkittävät asiat. Näin seuraamalla arviointilomakkeisiin tehtyjä merkintöjä sekä erityisistä onnistumista että keskimääräistä heikommista suorituksista ja niihin vaikuttaneista tekijöistä, ajan kuluessa voidaan ehkä tunnistaa asioita, jotka vaikuttavat kyseisen tulkin työn laatuun yleisemminkin yksittäisistä tilanteista riippumatta.

Lomake on kaksisivuinen niin, että ensimmäisellä sivulla tarkastellaan pääasiassa tulketta ja toisella sivulla tulkkauksista. Arvioitavat osa-alueet on kummallakin sivulla ryhmitelty loogiseksi kokonaisuuksiksi arvioinnin hahmottamisen helpottamiseksi. Jokaisen osa-alueen rivillä on tilaa pienelle puhujakohtaiselle merkinnälle, joka voi olla esimerkiksi puhujakohtainen arvosana tai ”pikamerkintä”, joka voidaan selventää Huomautuksia-sarakkeessa. Huomautuksia-sarakkeeseen voi kirjata sekä puhujakohtaisia että toimeksiantokohtaisia huomauksia. Viimeisinä kullakin rivillä on sarakkeet kahdelle arvosanalle. Ensimmäinen arvosana kuvaa onnistumista ottaen huomioon kyseiseen toimeksiantoon ja tulkkaukseen liittyvät taustat ja olosuhteet, ja toinen arvosana kuvastaa suoritusta ”objektiivisesti” eli miten pelkkä tulke sinänsä vertautuu sekä omiin että kollegoiden yleensä tuottamiin tulkkauksiin. Näin arvioinneissa voidaan tarvittaessa antaa myös tunnustusta silloin, kun tulkki sen ansaitsee, vaikka suoritus objektiivisesti voisikin vaikuttaa heikolta. Vaikka olen luetellut lomakkeessa tulkkauksen yksittäisiä piirteitä, tarkoitus on täyttää lomake heti tulkkauksen jälkeen omien tuntemusten ja muistikuvien perusteella eikä purkaa tulkkauksista esimerkiksi nauhoituksen avulla pieniksi, erikseen tarkasteltaviksi palasiksi. Jos tulkin toiminnassa ilmenee jotain arviointilomakkeeseen merkitsemisen arvoista, hän kyllä tiedostaa sen itse tilanteessa ja pystyy heti tilanteen jälkeen kirjaamaan arvioitaan myös yksittäisten piirteiden osalta (vrt. Vik-Tuovinen 1998:342).

Tulkin olisi itsearviointinsa huomattava, että kaikki tarkasteltavat ja arvioitavat piirteet eivät ole yhtä tärkeitä ja että toisaalta heikko suoritus jollain osa-alueella voi olla kokonaisuuden kannalta joko varsin merkittävä tai melko vähämerkityksinen riippuen kyseisestä osa-alueesta. Osa-alueiden tärkeyteen vaikuttaa luonnollisesti myös kulloinenkin tilanne: esimerkiksi seremoniallisessa juhlatilaisuudessa kohdekielen idiomit voivat loppujen lopuksi olla sanatason merkityssisältöjä tärkeämpiä, toisaalta

taas tiedotustilaisuudessa asiasisällön perillemeno vaikka heikommallakin ääntämyksellä on ensisijaista.

En kuitenkaan ole kehitellyt lomakkeeseeni mitään tärkeyskertoimia, joiden avulla kaikkien osa-arviointien tuloksista laskettaisiin (tapauskohtainen) tärkeyspainotettu keskiarvo, sillä haluan lomakkeen olevan mahdollisimman yksinkertainen ja nopeasti tarkasteltavissa. Lisäksi olen halunnut välttää moista myös siksi, että juuri tarkastelemalla tulkkauksen keskiarvojen ja ”mutu”-tuntemuksien sijaan tulkkauksen eri osa-alueita erikseen tulkki voi tarkemmin havaita, millä nimenomaisilla alueilla hänen on tehtävä enemmän töitä parantaakseen työnsä laatua. Toki on tärkeää, että tulkki ymmärtää itse toisten osa-alueiden suuremman merkityksen ja osaa lähteä kehittämään taitojaan tärkeimmistä osa-alueista alkaen.

Arviot voivat toki olla arvokkaita jo yksittäisinäkin, mutta erityistä arvoa lomakkeen avulla tehdystä itsearvioinnista saa, jos arvioita tehdään pitkällä ajanjaksolla lukuista toimeksiannoista. Tällöin voidaan tunnistaa mahdollisia lisäkoulutustarpeita tai toisaalta erityisiä osaamisalueita. Jos tapauskohtaiset ja ”objektiiviset” arvosanat poikkeavat usein paljon toisistaan, tulkin on syytä ottaa askel taaksepäin ja tarkastella toimintamallejaan laajemminkin: olisiko tulkin syytä ottaa itse enemmän vastuuta kokonaistilanteen onnistumisesta ja esimerkiksi asiakasyhteistyöhön liittyvästä materiaalinhankinnasta ja valmistautumisesta.

7.5 Itsearviointilomake ja arviointikriteerit sekä korjaavia toimenpiteitä

Käsittelen seuraavaksi aiemmasta kirjallisuuskatsauksestani poimimiani tulkkauksen arvioinnin osa-alueita ja sitä, miten minä olen ne sisäistänyt ja ottanut mukaan lomakkeeseeni. Sen lisäksi annan osviittaa siitä, miten lomakkeen avulla päästään pelkästä laadunarvioinnista siihen tärkeimpään eli laadunparantamiseen esittämällä vinkkejä siitä, mitä tulkin olisi syytä tehdä, jos hän havaitsee arvioinneissaan usein merkintöjä jonkin tietyn arviointipiirteen kohdalla. Olen otsikoinut osa-alueet käyttäen piirteille kirjallisuuskatsauksessa antamiani hakasulkeissa olevia viitenumeroita, sillä näin on helppo havaita, että omien arviointikohtien lisäksi lomakkeestani löytyvät tavalla tai toisella myös kaikki nämä ”perinteisemmät” arviointipiirteet.

[1] uskollisuus merkitykselle

Uskollisuus on sikäli vaikea translatologinen käsite, että lähes jokainen alalla toimiva ymmärtää sillä hieman eri asiaa, eikä sille ole olemassa yhteisesti hyväksyttyä määritelmää. Itselleni uskollisuus merkitykselle on varsin kokonaisvaltainen viestinnällinen käsite, johon sisältyy semanttisen informaation välittämisen lisäksi paljon muutakin, joten en ole ottanut sitä lomakkeeseeni sellaisenaan.

Sen sijaan uskollisuus näkyy monissa muissa osatekijöissä. Sanatason vastaavuutta ja viestin välittämistä käsittelem kohdassa ^[4], toisaalta uskollisuutta viestille voi olla myös sen välittäminen selkeästi ja ymmärrettävästi sekä alkuperäisellä tyylillä, joten sikäli monet muutkin kohdat loppujen lopuksi kiertyvät uskollisuuteen. Viestin välittämisen uskollisuus vaatii tietysti viestin ymmärtämistä, joten sikäli arvioitaessa uskollisuutta arvioidaan samalla myös jopa kielellistä taitotasoa.

[2] käyttää kokonaisia kieliopillisia ilmauksia

On selvää, että tulkkeen on oltava kieliopillisesti kelvollista yleiskieltä, jotta se olisi sujuvaa, joten kohdat ^[2] ja ^[5] ovat osittain päällekkäisiä. Arvioitaessa virkkeiden kieliopillisuutta ja kokonaisuutta, on kuitenkin ehdottomasti muistettava arvioida niitä nimenomaan puhekielen kontekstissa.

Mikäli tulkki huomaa heikkouksia tässä kohdassa, hänen on syytä todella paneutua perustulkkauksensa parantamiseen, sillä heikkoudet tässä voivat kertoa varsin perustavanlaatuisista ongelmista: lähtökielen taso ei ole riittävä, jotta tulkki saisi puheesta irti kokonaisia ajatuksia; kohdekielen taso ei ole riittävä, jotta tulkki pystyisi tuottamaan kokonaisia ilmauksia; tulkin analysointi- ja muistitoiminnot eivät riitä pitämään ilmauksia koossa... Niinpä ohjeita tulkille, joka havaitsee runsaasti merkintöjä tässä kohdassa, ovat yksinkertaisesti vain todellinen lähtö- ja kohdekielen opiskelu sekä perustulkkauksiharjoitukset ja esimerkiksi yhteenvetojen ja referaattien tekeminen.

[3] tyyli ja rekisteri

Tyyli, ja varsinkin yksi sen osa-tekijä eli rekisteri on asia, joka tulee yllättävän harvoin esille tulkkauksen arviointia käsiteltäessä. Kuitenkin simultaanitulkkauksista voidaan käyttää hyvin erilaisissa tilaisuuksissa ja hyvin erilaisten esitysten ja puhujien yhteydessä, joten tyyli- ja rekisterivaihtelut ovat erittäin todennäköisiä. Tyyliä voivat olla rekisterin lisäksi esimerkiksi äänenkäytön selkeys ja painotukset, joita käsittelem

toisaalla. Rekisteri on yksi tapa välittää viestiä, sillä on monenlaisia tilanteita, joissa tärkeämpää kuin käytettyjen sanojen sanatarkka semanttinen merkitys voikin itse asiassa olla käytetty rekisteri ja näin luotu tunnelma. Siksi mielestäni väärän rekisterin valinta osoittaa heikkoa tulkin ammattitaitoa, sillä siinä menetetään osa viestistä. Rekisteristä on oma kohta lomakkeessani.

Mikäli tulkki havaitsee toistuvasti merkintöjä tässä kohdassa, hänen olisi syytä tutustua tarkemmin työkieliensä tyylioppeihin ja paneutua yleisemminkin diskurssianalyysiin oppiakseen tunnistamaan rekistereitä ja ymmärtämään niiden merkityksen. Tulkin työssä ei koskaan tule uudestaan eteen aivan samanlaista tilannetta kuin aiemmin, mutta juuri rekistereiden kohdalla tulkinkin on mahdollista jossain määrin automatisoida työtään erilaisilla skeemoilla ja opettelemalla esimerkiksi vakiintuneita fraaseja erilaisiin tyyllillisesti tunnistettaviin tilanteisiin. Vakiintuneiden fraasien käyttö ei osoita mielikuvituksettomuutta ja helppojen ratkaisujen etsimistä vaan päin vastoin sitä, että tulkki on sisäistänyt viestintätilanteiden tunnelman ja keinot ja osaa käyttää kummankin kieli- ja kulttuurialueen rituaaleja.

[4] tuntee terminologian

Terminologiassa kyse on toisaalta vastaavan kohdekielisen termin tuntemisesta ja toisaalta lähdekielisen termin sisällön ymmärtämisessä. Niinpä terminologian arvioimisessakin voidaan nähdä kaksi tasoa: käyttääkö tulkki saman tason vastaavaa kohdekielistä termiä vai korvaako hän valmistautumisessa hankkimansa aihealueen tuntemuksensa perusteella tarkan termin kohdekielisellä yläkäsitteellä, jolloin viestin perusajatus säilyy ja kuulija voi itse tarkentaa viestiä mielessään oman erikoisalan tuntemuksensa pohjalta. On tietysti selvää, että tarkan terminologisen vastineen tuottaminen on parempi vaihtoehto kuin yläkäsitteen tuottaminen, mutta pidän tulkkeen sujuvuutta ja viestin osittaistakin välittymistä tärkeämpänä kuin sitä, että terminologinen ongelmakohta tai termin hakemiseen kuluneen ajan ja huomion takia jokin muu kohta jää kokonaan tulkkaamatta (vrt. Makarová 1993:208). Mielestäni yläkäsitteen tai selittävän tulkkeen tuottamista ei tulisi pitää virheenä vaan hyväksyttävänä, joskin vasta toissijaisena ratkaisuna.

Terminologian tai sanatason vastaavuus on kuitenkin yksi ikiaikaisista arvioinnin osa-alueista, joka liittyy perinteiseen keskusteluun käännöksen/tulkkeen uskollisuudesta ja tarkkuudesta, ja niinpä asiasta onkin esitetty myös toisenlaisia näkemyksiä. Käsittelem näitä seuraavaksi lyhyesti käyttäen Mohammed Farghalin ja Abdullah Shakirin

(1994:31) tekstiä pohjana, sillä he ovat tarkastelleet nimenomaan tulkkauksen sanatasoa.

Simultaanitulkkauksessa leksikaalinen tarkkuus on niin hienovaraista, että heikkoudet siinä voivat jäädä huomaamatta pitkiäkin aikoja, jos tuotos tuntuu kohdekielellä järkevältä. Niinpä kohdekielisen leksikaalisen yksikön korvaaminen yleistermillä tai astetta tarkemmalla erikoistermillä voi toimia pragmaattisella/käytännöllisellä tasolla mutta ei teoreettisella tasolla, sillä siinä on kyse viestin vääristämisestä. (Farghal & Shakir 1994:31)

Tuntuu oudolta, että teorian ja käytännön tasolle asetettaisiin erilaisia vaatimuksia, ja herääkin kysymys, miten tällaista teoreettista näkemystä voitaisiin sitten soveltaa todellisessa tilanteessa. Tottahan on, että tarkan termin korvaaminen yläkäsitteellä ei välitä täysin samaa viestiä kuin alkuteksti, mutta mielestäni kyse ei ole viestin ”vääristämisestä” vaan korkeintaan ”muokkaamisesta” eikä usein edes siitä, sillä tulkkaushan tapahtuu aina jossain kontekstissa, jossa kuulija pystyy myös täydentämään kuulemaansa omilla taustatiedoillaan. Näin tulkin laimeampikin sanamuoto voi tuottaa kuulijan mielessä aivan saman vaikutuksen kuin tarkan terminologisen vastineen kuuleminen. Tästä syystä terminologinen tarkkuus ei mielestäni voi olla tulkkauksen ratkaiseva arviointikriteeri, toisin kuin Farghal ja Shakir esittävät (1994:31).

Toki sanastonhallintaakin on arvioitava, mutta vain yhtenä osa-alueena monien yhtä tärkeiden joukossa. Vaikka erikoisaloilla voidaankin osoittaa paikoitellen tarkkaa terminologista vastaavuutta, yleiskielen sanatasolla täydellisten ja täsmällisten vastineiden löytyminen on usein jopa mahdotonta eri kielten sanojen erilaisten kulttuuristen ja kielellisten kontekstien takia. Lisäksi on muistettava, että merkitystä välitetään muillakin asioilla kuin sanavalinnoilla: esimerkiksi kielioppirakenne ja sanajärjestys välittävät myös merkitystä, samoin kuin tulkin käyttämät äänensävyt ja -painot. Varsinkin äänensävyillä ja -painoillahan ilmaistaan usein juuri emotionaalisia vivahteita, joten Farghalin ja Shakirin kaipaama sanojen konnotatiivinen tunnelataus (1994:35) voidaan siis välittää myös neutraalimmalla sanalla, kunhan se esitetään emotionaalisella tavalla.

Vanhanaikaisen ekvivalenssin puolestapuhujina Farghal ja Shakir eivät myöskään pidä uudelleenmuotoilusta:

Uudelleenmuotoilu on toistuva strategia epäkypsässä kääntämisessä ja tulkkaamisessa, kun kääntäjät/tulkit yrittävät ylläpitää viestintää. [...]

liiallinen nojautuminen uudelleen muotoiluun heikentää varmuudella viestinnän ja diskurssin kulun luonnollisuutta. (1994:36)

Tässä mielestäni Farghalin ja Shakirin argumentointi kääntyy jo heitä itseään vastaan. En ymmärrä, miten yritys ylläpitää viestintää voitaisiin tulkita merkiksi kypsymättömyydestä tai miten viestin uudelleenmuotoilu heikentäisi viestinnän luontevuutta ja juohevaa kulkua. Tulkkauksessahan nimenomaan on, ja pitäisi aina olla, kyse viestinnästä, ja sana-sanainen kääntäminen/tulkkaukshan vasta kankeaa olisikin.

Pidän toki sanasto- ja terminologia-asioita tärkeinä, minä vain tarkastelen niitä hieman eri pohjalta. Sanatason asioihin ja terminologiaan liittyy lomakkeessani useitakin kohtia. Terminologian kannalta tulkin valmistautuminen on erittäin tärkeää, sillä useimpien alojen erikoistermit eivät varmasti kuulu tulkin normaaliin sanavarastoon. Arvioitaessa tulkkeen terminologista tasoa arvioidaankin samalla epäsuorasti myös tulkin valmistautumista. Myös tarkan termin korvaaminen yläkäsitteellä onnistuu vain valmistautumalla toimeksiantoon huolellisesti, sillä vain silloin tulkilla voi olla riittävästi aihealueen tuntemusta, jotta tällainen korvaaminen onnistuu.

Mikäli tulkki havaitsee, että hänellä on usein puutteita erikoistermien ymmärtämisessä tai tuottamisessa, hänen on tehostettava valmistautumistaan ja siten myös asiakasyhteistyötä. Jos taas lomakkeeseen tulee merkintöjä yleiskielen sanatason asioista, tulkin on pyrittävä kaikin tavoin parantamaan kielitaitoaan ja laajentamaan yleistä sanavarastoaan kaikessa toiminnassaan yksittäisten toimeksiantojen välissä.

[5] puhuu selkeästi ja eloisasti

Tämä tuntuu luonnollisesti tärkeältä arvioitavalta piirteeltä tulkkauksessa, mutta mitä se loppujen lopuksi tarkoittaa ja miten sitä pitäisi arvioida? Selkeys on ehkä vielä määriteltävissä esimerkiksi ääntämyksen ja puhenopeuden avulla, mutta eloisa puhetapa on jo varsin subjektiivinen asia. Lisäksi vaikutelmaan sekä tulkin selkeydestä että eloisuudesta vaikuttaa varmasti myös se, miten puhuja puhuu. Jos puhuja on hyvin hillitty, voi kovin eloisa tulke kuulostaa liian levottomalta, ja jos taas puhe on esimerkiksi erittäin nopeaa, on tulkin perässä pysyäkseen joskus lähes pakko hieman tinkiä selkeydestä.

Tämä kohta on varmasti yksi ensimmäisiä kelle tahansa mieleen tulevia hyvän tulkkauksen piirteitä. Hyvä esitystapa ei tietenkään yksin riitä, mutta se on tärkeä

tulkkeen peruspiirre. Kalinan mukaan heikko esitystapa haittaa semanttisen sisällön vastaanottoa, mikä osoittaa hyvin sen, että vakuuttava ja miellyttävä esiintyminen voi ratkaista kuulijan suhtautumisen koko tulkkaukseen ja sen sisällön uskottavuuteen. Niinpä Kalinakin korostaa ammattitulkkiensa omaa työn seuranta ja jatkuvaa parantamista. (Kalina 1993:229)

Usein ratkaisevaksi tekijäksi väitetään tulkkauksen ”uskollisuutta” tai ”samanmerkityksisyyttä”, mutta vaikka tulkkeen ja puhujan viestin semanttinen sisältö olisi sama, heikosti esitetty tulke vie pohjan myös sen sisällöllisiltä ansioilta. Siksi olen itse ottanut tulkkeen luontevuuden ja selkeyden arviointilomakkeeni ensimmäiseksi kohdaksi.

Jos tulke on luontevaa ja sujuvaa, kuulija kuuntelee sitä mielellään ja uskoo tulkin välittävän puhujan todellisen viestin. Jos tulkki havaitsee itsearviointinsa takeltelua tai väkinäisyyttä, tästä olisi tehtävä merkintä lomakkeeseen, jotta tulkki voi ryhtyä analysoimaan sen syitä. Siinä puolestaan auttavat lisähuomautukset myös muiden arvioitavien piirteiden kohdalla esimerkiksi puhujan puhenopeudesta, aksentista ja aihealueen vaikeudesta. Mikäli tulkki on tehnyt tällaisia huomioita, hän pystyy parantamaan työnsä laatua jatkoa varten esimerkiksi harjoittelemalla nopeasti tai erilaisilla aksenteilla puhuvien kuuntelua, syventämällä valmistautumisessa tehtävää aiheeseen tutustumistaan tai yksinkertaisesti vain esimerkiksi harjoittelemalla puhumista itse eri nopeuksilla.

[6] valmistautuminen

Valmistautumisessa on erotettava toisistaan kaksi tasoa: tulkin henkilökohtainen toimeksiantoon ja kuhunkin esitykseen valmistautuminen, esimerkiksi aihealueeseen paneutuminen, ja toisaalta tulkin ja asiakkaan/toimeksiantajan välinen yhteistyö ennen tulkkaustilannetta.

Valmistautuminen luo pohjaa tulkin toiminnalle tulkkaustilanteessa, joten heikko valmistautuminen voi osaltaan vaikuttaa kaikkiin tulkkeen arvioinnin osa-alueisiin. Koska valmistautuminen on mielestäni olennaisen tärkeä osa tulkkaamista ja niin ilmeinen syy moniin tulkkeen aikana ilmeneviin ongelmiin, olen ottanut sen mukaan lomakkeeseeni monellakin tapaa. Lomakkeessa on oma kohtansa valmistautumiselle yleensä ja oma kohtansa asiakasyhteistyölle, joka on osin päällekkäistä valmistautumisen kanssa. Jos valmistautuminen on syystä tai toisesta ollut heikkoa, se

näky myös erityisesti tulkkeen välittämän sisällön ja terminologian heikkouksina, joten myös merkinnät näissä kohdissa viestittävät siitä, että valmistautumista on tehostettava.

Valmistautuminen on tulkin työn osa, joka tuntuu helposti jäävän sitä vähemmälle, mitä pidempään tulkki on toiminut ammatissa. Osin tätä voidaan selittää sillä, että tulkki kokemuksen myötä oppii tehokkaampia valmistautumistekniikoita ja oppii arvioimaan kulloisenkin toimeksiannon vaatiman valmistautumisen tason paremmin, mutta osittain kyse on puhtaasti kokemuksen tuomasta hyöriksestä. Valitettavasti sitten kun nemesis iskee, tulkki saattaa vain syyttää tilannetta/aihetta/puhujaa mahdottomaksi eikä ole valmis ottamaan vastuuta kokonaistilanteesta ja omaehtoisesta valmistautumisesta. Varsinkin tällaisia tapauksia varten järjestelmällinen itsearviointi lomakkeella, jossa valmistautuminen tulee melko korostetusti esiin, voi paljastaa tulkille asioiden todellisen tilan ja auttaa häntä palauttamaan toimintansa ammattimaisemmalle tasolle.

[7] tilanteen ja kulttuurierojen vaatimat selitykset ja poistot

Tässä tullaan tulkin ammattitaitoon kulttuurien välisenä viestijänä, joka toimii aina tietoisena kulloisestakin tilanteesta, sen sijaan, että ajateltaisiin tulkkia mekaanisena sanojenkäännöskoneena. Lomakkeessani tämä osa-alue näkyy osittain kielellisissä kohdissa mutta pääasiassa tulkkeen välittämässä sisällössä, jossa on oma alakohtansakin kulttuurituntemukselle. Kulttuuri- ja tilannesidonnaisia lisäyksiä ja poistoja on mietittävä jo etukäteen valmistautumisen yhteydessä, jotta niihin osaa varautua.

Mikäli ongelmia esiintyy usein nimenomaan tilannekohtaisissa asioissa, on panostettava enemmän valmistautumiseen, mutta mikäli ongelmat ovat enemmän kulttuurituntemuksessa, tulkin on ehkä syytä harkita esimerkiksi muuttamista joksikin aikaa kohdekielen ja -kulttuurin alueelle tai muuten syvennettävä tietojaan kulttuuri- ja maantuntemusasioissa.

[8] keskittyy olennaiseen / yrittää toistaa kirjaimellisesti kaiken sanotun

Käsittelen tässä nämä piirteet yhdessä, sillä vaikka ne ilmauksina ovat täysin päinvastaisia, niin niitä voidaan oikeastaan pitää saman asian eri muotoina. Perinteisesti tulkin on oletettu orjallisesti tulkaavan kaiken puhujan sanoman eikä tulkilla ole ollut oikeutta tehdä omia tulkintoja, mutta miten kukaan voisi yrittää ymmärtää kuulemaansa ja vielä välittää sitä toisella kielellä eteenpäin tekemättä siitä omaa tulkintaansa?

Joidenkin kuulijoiden mielestä keskittyminen olennaisiin tuntuu olevan tärkeämpää, kun taas joillekuille sanatarkka toisinto on vaatimus. Itse kallistun ehdottomasti olennaiseen keskittymisen kannalle. Erityisesti silloin, jos tulkilla on kiire, on paljon parempi tuottaa olennainen sisältö rauhallisesti ja selkeästi sen sijaan, että hätäisesti yrittäisi pusertaa tulkkeeseen ihan kaikki puhujan sanat ja yksityiskohdat. Jos aikaa on riittävästi, niin silloin on toki pyrittävä välittämään yhtä lailla niin olennaiset kuin (tulkin mielestä) epäolennaisemmatkin osat.

Ongelmat tällä alueella voivat ilmetä kahdella tavalla. Vaikka aikaa olisi ja puhuja saattaa vaikuttaa äkkiseltään selkeältä, niin joskus tulkatessa viestin punainen lanka tuntuu kuitenkin olevan kadoksissa. Toisaalta joskus huomaa joutuvansa tuottamaan tulketta erittäin nopeaan tahtiin ja olevansa koko ajan vaarassa jäädä liikaa jälkeen, vaikka puhuja puhuisi rauhallisestikin. Jos havaitsee tulkkauksessaan jompaa kumpaa, on syytä tehostaa harjoitteluaan esim. referaattien ja yhteenvetojen tekemisellä, jotta oppii tiivistämään ilmaisuaan ja erottamaan olennaisuudet.

[9] alkuperäisen ja tulkkeen väliset esittämisen erot

Olisi hieman outoa vaatia tulkilta, puheviestinnän ammattilaiselta, tieteen tahtoista ”heikkoa” esitystä vain siksi, että puhuja – joka todennäköisesti ei ole puheviestinnän ammattilainen – ei esiinny parhaalla mahdollisella tavalla. Koska tulkin päätehtävä kuitenkin on välittää puhujan viestisisältöä eikä sinänsä puhujan tyyliä (olkoonkin, että se vaikuttaa pakosta joskus viestin sävyihin), ei mielestäni voida pitää tuomittavana sitä, jos tulkki esittää asian esimerkiksi selkeämmillä rakenteilla tai kokonaisilla lausekokonaisuuksilla vaikka puhuja takeltelisivikin tai käyttäisi paljon yhteen sopimattomia aloitus- ja lopetusosioita. Hänen tulisi kuitenkin välttää poikkeamista puhujan tyylistä liian räikeästi, sillä muuten tulkin ja puhujan välille muodostuu liian suuri ero ja kuulijan on enää vaikea uskoa, että kyse on samasta viestistä. Tätä asiaa lomakkeessa tarkastellaan kohdassa tulkki vs. puhuja.

Toisaalta taas juuri siksi, että tulkin tehtävä on välittää olennainen viestisisältö, asioiden liiallista korostamistakaan ei voida pitää oikeutettuna, sillä sehän vääristää asiasisältöä. Tätä asiaa lomakkeessani tarkastellaan kohdassa tulkkeen välittämä sisältö.

[10] aihealueen tuntemus

On tietysti olennaisen tärkeää, että tulkki ymmärtää, mistä puheen sisällössä on kyse. Se ei tarkoita sitä, että voidakseen tulkata jonkin erikoisalan esitystä tulkin pitäisi olla kyseisen alan asiantuntija. Sen sijaan se tarkoittaa, että tulkin on valmistauduttava jokaiseen toimeksiantoon huolellisesti ja hankittava yleinen käsitys kulloisestakin aihealueesta ja sillä vaikuttavista suhteista. Näin hän hankkii itselleen perustan tehdä päätelmiä kuulemastaan ja voi valvoa itseään, ettei hän päästä suustaan mitään täysin päätöntä. Myös esimerkiksi alalla vallitsevat suhdeluvut on hyvä selvittää, jotta esille tulevat numerot on helpompi hahmottaa. Tärkeää ei niinäkään ole tietää asioita tarkasti kuin tietää se, mikä on mahdollista ja todennäköistä ja mikä ei.

Oman rajallisen tietopohjansa lisäksi tulkki voi myös luottaa siihen, että kuulijat yleensä haluavat ymmärtää kuulemansa, joten he ovat valmiita tekemään päätelmiä ja tulkitsemaan viestiä oman, yleensä kyseisellä aihealueella laajemman tietämyksensä perusteella. Kuten Viera Makarová toteaa:

[...] tulkki tulee mukaan viestintäprosessiin vaiheessa, jossa osanottajat ovat jo muodostaneet tiettyjä kuvioita ja ovat keskustelleet aiheesta, joten jos tulkki sanoo ”hinta muuttuu”, koska hän ei ole kuullut kunnolla oliko hintataso nousemassa vai laskemassa, se on paljon pienempi virhe kuin miltä ehkä voisi vaikuttaa. (1993:209)

Aihealueen ymmärtämisen lisäksi on siis tunnettava mahdollisia suuntauksia ja todennäköisyyksiä siltä varalta, että tulkki syystä tai toisesta ei esimerkiksi saa selvää puhujan jokaisesta sanasta. Kommunikaatio ei silti välttämättä katkea täysin, jos tulkki pystyy tuottamaan kontekstiin sopivan, vaikka vähän epätarkemmankin ilmaisen.

Pidän aihealueen ymmärtämistä ja sen yleisten mahdollisuuksien ja lainalaisuuksien tuntemista sen verran tärkeänä, että tätä osaamista tarkastellaan lomakkeessani sekä tulkkeen välittämän sisällön että valmistautumisen yhteydessä. Mikäli tulkki havaitsee itsearvioinnissaan, että aihealueen tuntemus ei ole riittänyt, hänen tulee jatkossa panostaa enemmän valmistautumiseen: hänen on käytettävä siihen enemmän aikaa, tehostettava yhteistyötä asiakkaan/toimeksiantajan kanssa ja on opeteltava arvioimaan tilaisuuksia ja niiden vaatimaa omaehtoista valmistautumista paremmin.

[11] aksentti

Jokaisella puhujalla on oma aksenttinsa, mutta mielestäni se on osa jokaisen puhujan henkilökohtaista esitystapaa, ei hänen viestiään, joten en näe mitään syytä, miksi tulkin

pitäisi yleisesti pyrkiä jotenkin toisintamaan puhujan aksenttia. Tietysti jos puhuja itse kiinnittää huomioita esimerkiksi alueelliseen aksenttiinsa/murteeseensa, tulkin on voitava välittää tämä jotenkin kuulijoille, mutta esimerkiksi kohdekielen eri murteiden käyttäminen jotenkin vastaamaan lähtökielen aksentteja, niin kuin kaunokirjallisuuden kääntämisessä joskus tehdään, ei tunnu tulkkauksessa perustellulta. Aksentti tai murrehan kertoo usein nimenomaan henkilön maantieteellisestä taustasta, ja siihen liittyy usein vahvojakin stereotyyppioita omassa kieli- ja kulttuuripiirissään, joten eri kielten murteiden sotkeminen aiheuttaa enemmän hämmennystä ja tahatonta komiikkaa tai uskottavuuden puutetta kuin apua aksenttien havainnollistamiseen. Useimmiten puhujan aksentin voi jättää sellaisenaan huomiotta ja tuoda esimerkiksi hänen maantieteellistä taustaansa tarvittaessa ilmi siihen viittaavilla suorasanaisilla lisäyksillä.

Ongelmaksi aksentti muodostuu silloin, jos se vaikeuttaa ymmärtämistä. Yhden kielen eri versioista ja aksenteista joku on yleensä tulkille tutumpi kuin muut, joten tottumattomuus johonkin aksenttiin voi vakavasti heikentää tulkin mahdollisuuksia tehdä työtään. Alueellisten ja yhteiskuntaluokkaan liittyvien aksenttien lisäksi aksenttiongelmiä voi aiheutua tilanteissa, joissa puhuja ei puhu äidinkieltään vaan itselleen vierasta kieltä ja voi siksi tuottaa sekä vääriä äänneitä että kyseiselle kielelle vieraita rakenteita äidinkielensä vaikutuksesta.

Lomakkeessa on oma kohtansa siitä, tuottiko aksentti ymmärrysvaikeuksia. Jos tähän kohtaan tulee merkintä, olisi aina tärkeää kirjoittaa muistiin myös se, mistä aksentista oli kyse ja millaisia vaikeuksia se aiheutti. Mikäli kyse on yhden kielen eri versioista, tulkki voi pyrkiä parantamaan niiden ymmärtämistä vain harjoittelemalla: kuuntelemalla mahdollisuuksien mukaan esimerkiksi joukkoviestimistä mahdollisimman paljon tällä aksentilla puhuttua puhetta (tai yleensäkin saman kielen eri versioita) ja lukemalla eri kieliversioita käsittelevää ja vertailevaa kirjallisuutta.

Jos taas kyse on siitä, että puhuja käytti itselleen vierasta kieltä, tilanne on hieman monisyisempi. Toki harjoitus tässäkin on tärkeää ja esimerkiksi eri kielialueilta tulevien ihmisten kuulee varsin usein puhuvan englantia, joten sellaisia tilanteita on vain osattava tietoisesti hyödyntää harjoittelumielessä. Lisäksi on tärkeää ottaa aina etukäteen selvää, minkä maalaisia puhujat ovat, jotta osaa varautua kyseisten kielialueiden aksentteihin. Jos tulkkiparin osapuolet osaavat/tuntevat työkieliensä lisäksi muita kieliä, tulkkiparin kanssa voidaan myös sopia siitä, että toinen tulkkaa hänelle tutummalta kielialueelta tulevan henkilön puheen, sillä puhujan äidinkielen tunteminen

voi auttaa tulkitsemaan hänen käyttämiään tulkkeen lähtökielelle vieraita ääniteitä tai rakenteita.

Mikäli puhuja joutuu käyttämään itselleen vierasta kieltä, on tässä myös toimeksiantajayhteistyön paikka. Tulkin on etukäteen käytävä toimeksiantajan kanssa läpi se, minkä maalaisia osallistujat ovat, mitä kieliä tilaisuudessa käytetään ja miksi. Näin hän voi tarvittaessa opastaa toimeksiantajaa harkitsemaan muitakin kieliyhdistelmiä. Toisaalta samalla tulkki voi myös tiedustella toimeksiantajalta puhujan aksentista ja – vaikka kulttuurien välisenä viestinnän ammattilaisena tulkki ei missään tapauksessa saa levittää ainakaan kielteisiä stereotyyppioita eri kansallisuuksista – mahdollisesti hienotunteisesti varoittaa tai valmistella toimeksiantajaa puhujan todennäköisestä kielitaidosta varmistaakseen viestinnän mahdollisuudet ja itselleen järkevät työskentelyolosuhteet.

[12] ei väliääniä, hyvä mikrofonikuri

Mikäli tulkkeessa on väliääniä ja ”totattelua” vain vähän, ne menevät usein kuulijoiltakin huomaamatta, mutta runsaina ne kiinnittävät turhaan huomiota itseensä ja alkavat ärsyttää. Tulkatessa joutuu usein etsimään sanoja vielä enemmän kuin spontaanissa puheessa ja usein tulkista tuntuu, että pitäisi mahdollisimman pian tuottaa jotain, joten tulkatessa on tavallista puhetta suurempi vaara täyttää hiljaisia hetkiä väliäänillä. Niinpä väliäänien ja tyhjiin täytesanoihin on tulkatessa kiinnitettävä tietoisesti huomiota.

Väliääniksi lasken tässä tyhjiin tota-tyyppisten sanojen ja öö'öttelyn lisäksi myös muut mikrofonin kautta välittyvät, puheeseen kuulumattomat äänet, kuten maiskuttelun, nieleskelyn, huulien nuolemisen ja yskimisen. Näitä sinänsä luonnollisia ohimeneviä hetkiä varten tulkkauslaitteissa on ns. rykäisynappi, jonka käyttö tulisi opetella alusta pitäen.

Myös esimerkiksi paperien rapistelu tai veden kaataminen lasiin synnyttävät ääniä, joita ei ole tarkoitettu kuulijoiden korviin, mutta jotka tulkin mikrofoni helposti nappaa. Vaikka tulkista itsestään voi tuntua siltä, ettei pieni paperien kahina haittaa, kulkeutuessaan äänentoistojärjestelmän kautta suoraan kuulijan korvaan, se voi olla hyvinkin kiusallista. Näin on varsinkin siksi, että ihminen suodattaa tiedostamattaan tilanteessa suoraan kuulemiansa hälyääniä, mutta mikrofonit välittävät kaikki

”kuulemansa” äänet yhtä kovaa suoraan kuulijan korvaan. Koppia olisikin järjesteltävä vain silloin, kun mikrofoni on poissa päältä.

Mikäli tähän kohtaan tulee usein huomautuksia lomakkeeseen, asiaan tulee kiinnittää tietoista huomiota kaikessa puheessa ja havainnoida kaikenlaisissa puhetilanteissa, miten aivan hiljaiset tauot eivät suinkaan kuulosta luonnottomilta eikä niitä ole pakko täyttää tyhjillä äännähdyksillä. Muita mikrofonin kautta välittyviä ääniä voi olla vaikea huomata itse, mutta kaikessa toiminnassa tulkkauskopissa olisi aina syytä yrittää pitää hälyäänet mahdollisimman vähissä ja muistaa käyttää mikrofonin virta- ja rykäisy painikkeita. Paperit on hyvä järjestää ja vesilasit täyttää aina tauon loppuksi seuraavaa tulkkausvuoroa varten valmiiksi.

[13] äänen laatu

Äänen laatu on monipuolinen asia, jota käsitellään lomakkeen alussa monin tavoin. Tulkin ei ole syytä pyrkiä matkimaan puhujaa äänentuoton osalta kuin korkeintaan tarvittaessa esimerkiksi vitsien yhteydessä, mutta tulkin äänenlaatu sinänsä on olennainen asia. On tärkeää, että kuulijoiden on miellyttävä kuunnella tulkkia ja ettei tulkki tarpeettomasti väsytä äänentuottoelimistöään. Monissa simultaanitulkatuissa tilanteissa puhujat vaihtuvat päivän mittaan, mutta tulkkauksen kuulija saattaa kuunnella koko päivän vain yhtä tulkkiparia eli kahta ääntä. Mikäli tulkin ääni on jotenkin vaikeasti tuotettua tai syystä tai toisesta ärsyttävä, sen kuunteleminen koko päivän voi olla kuulijalle todella rankkaa. Silloin kuulijalta voi mennä jotain päivän annista ohi täysin sen sisältöön liittymättömästä syystä. Tulkille puolestaan on luonnollisesti tärkeää, että hänen äänenlaatunsa on sellainen, että hän pystyy tekemään työtään koko päivän äänen ja ääntöelimistön kärsimättä.

Jos tulkki havaitsee usein merkintöjä lomakkeen näissä kohdissa, hänen on syytä ottaa yhteyttä puheopin ammattilaisiin ja hakea sieltä neuvoa äänenlaadun parantamiseen ja oikeaan äänenkäyttöön. Usein heikko äänenlaatu on vain merkki jännittämisestä, jolloin tulkille riittää koko olemuksen ja erityisesti ääntöelimistön rentoutustekniikoiden opettelu, mutta kyse voi olla myös äänen vääränlaisesta tuottamisesta, jota voidaan korjata ammattilaisen ohjauksessa.

[14] ei pidä liian pitkiä taukoja

Vaikka AIIC:n tutkimuksessa tulkkauksen pysyttelemisen ajallisesti mahdollisimman lähellä puhujaa oli mainittu kuulijoiden mielestä positiivisena ja liian pitkien taukojen pitäminen ennen tulkkauksen aloittamista tai tulkkauksen aikana negatiivisena piirteenä, pitäisin niitä molempia vältettävänä ääripäinä. Liian pitkät tauot tulkkauksen keskellä ja liian pitkä odottaminen ennen aloittamista voivat johtaa pyrskeiseen tulkkaukseen, kun taas liian lähellä puhujaa pysyttelemisen johtaa usein luonnottomaan ilmaisuun, jossa lähtökielen rakenteet paistavat tulkkeen läpi.

Sekä tulkin että kuulijoiden olisi hyväksyttävä se, että termiä simultaanitulkkaus ei pidä ottaa täysin kirjaimellisesti vaan tulkin on saatava kuunnella hetki, ennen kuin hän voi aloittaa luontevan puheen kohdekielellä, eikä tulkin työhön kuulu olla jatkuvasti äänessä aina kun puhujakin on. Vaarana tässä on, että tulkki saattaa malttaa olla varsinaisesti sanomatta mitään mutta kammoaa kuitenkin hiljaisuutta niin että täyttääkin tauon öö'öttelyllä tai muilla väliäänillä. Lomakkeessani näihin asioihin liittyviä kohtia ovat ”väliääniä mikkiin”, ”liian hidas/nopea” sekä tietysti tulkkeen kielioppia käsittelevät kohdat.

[15] lausuu sanat selvästi

Tämä liittyy osittain tulkkeen selkeyteen, mutta on hieman tarkempi arvioitava. Tulke sinänsä voi olla sujuvaa, mutta jos sanat lausutaan epäselvästi, sitä ei ole miellyttävä kuunnella ja pahimmassa tapauksessa saattaa aiheutua jopa ymmärrysongelmia. Sanojen ääntäminen liittyy tietysti tulkin yleiseen puhetapaan kielellä kuin kielellä, mutta tulkkauksessa on otettava erikseen huomioon myös vieraan kielen ääntäminen: voi olla, että tulkki ei aivan varmasti tiedä, miten sanat pitäisi ääntää, tai vaikka tietäisi, hänellä voi olla vaikeuksia tuottaa äidinkielestään poikkeavia vieraan kielen äännteitä. Samoin tulkkauksessa ajoittainen kiire voi johtaa heikkoon ääntämykseen.

Mikäli tulkki havaitsee ongelmia tällä alueella, hänen tulisi analysoida tarkemmin, onko kyse vain äidinkielellä vai useammilla työkielillä esiintyvistä ongelmista, ja ryhtyä sen mukaisin toimiin. Jos ongelmia on vain vieraan kielen kanssa, on syytä paneutua vieraan kielen ääntämyksen opiskeluun ja pyrkiä kuuntelemaan mahdollisimman paljon syntyperäisten kielenpuhujien puhetta. Jos taas ongelmia on sekä vieraalla kielellä että äidinkielellä tai vain äidinkielellä, on syytä tehdä erilaisia äänenkäytön ja ääntämyksen harjoituksia ja kiinnittää erityistä huomiota siihen, että myös äidinkielellä tuotetun tulkkeen pitää olla yhtä lailla ammattimaisesti huolellisesti tuotettua kieltä eikä vain ”pelkkää puhumista”.

[16] yleisön reaktiot

Simultaanitulkeilla on paikasta ja järjestelyistä riippuen hyvin erilaiset mahdollisuudet tarkkailla yleisön reaktioita. Vaikka tässä puhutaan nyt tulkin itsearviointista, olen ottanut myös yleisön reaktiot mukaan siltä osin kuin tulkki niitä itse tarkkailee.

Selkeimmin yleisön reaktiot tulevat tulkin tietoisuuteen tilanteissa, joissa kuulijat esittävät kysymyksiä, sillä niistä tulkki voi usein päätellä, kuinka hyvin viesti on mennyt perille. Joskus tilaisuudessa jopa aivan suoraan esitetään kysymyksiä tai selvennyksiä, joissa viitataan tulkkaukseen. Myös silloin, jos puhuja pyytää yleisöä jollain tavalla toimimaan, esimerkiksi nostaman kätensä, tulkki voi näkemänsä perusteella arvioida, toimiiko viestintä. Eräs tapa tarkkailla yleisön reaktiota tulkkaukseen on myös tarkkailla, moniko yleisöstä pitää kuulokkeita korvillaan. Tulkki ei läheskään aina tiedä etukäteen, kuinka moni yleisöstä tarvitsee tulkkausta tai minkä kielten tulkkausta, joten kuulokkeita käyttävien määrä yhdellä hetkellä ei vielä kerro kovin paljon, mutta jos tilaisuuden kuluessa havaitsee selviä muutoksia kuulokkeita käyttävien määrässä, tästäkin voi päätellä – tai ainakin arvailla – muun muassa kuulijoiden käsityksiä tulkkauksesta.

Koska nämä yleisön reaktion tarkkailut ovat kuitenkin varsin epäsuoria ja -määräisiä, niitä ei kannata korostaa liikaa. Itse itseään arvioidessaan ja eristetyssä kopissa toimiessaan tulkin on kuitenkin joskus helppo unohtaa todellinen viestintätilanne, ja yleisön tarkkailu on hyvä tapa pysyä tilanteen tasalla ja muistuttaa itseään siitä, mistä tulkin työssä todella on kyse. Yleisön reaktiot ovat kuitenkin niin erilaisia, että lomakkeeseeni olen ottanut vain yhden kohdan, johon tulkki saa kirjata kulloisetkin huomionsa, enkä arvota erityyppisiä reaktioita sen kummemmin suuntaan tai toiseen.

[17] tulke on säännöllistä

Tulkkeen säännöllisyys on tietysti sekin osa selkeyttä, osaltaan se taas liittyy puheen ja tulkkeen välissä olevaan viipeeseen. Säännöllisyys tarkoittaa tässä yhteydessä luonnollisesti normaalia puherytmiä, ei suinkaan konemaista jatkuvaa X sanaa minuutissa puskevaa tulketta.

Suurin virhe, jonka tulkki tulkkeen säännöllisyyden osalta voi tehdä, on pitää pitkiä taukoja puhujan puhuessa asiaa eteenpäin ja sitten lopulta pyrskäyttää kaikki siihen asti kertynyt räjähdysmäisellä nopeudella. Kun vauhti näissä pyrskeissä on kovin nopea,

myös sanojen lausuminen menee helposti epäselväksi, joten tulketta on kaksi verroin vaikea ymmärtää. Tällaiset pyrskeet voivat johtua siitä, että tulkki ei tunne saavansa puheesta tarpeeksi irti aloittaakseen tulkkeen tuottamista aiemmin, mutta sitten ”välivarastoon” on kuitenkin kertynyt niin paljon tavaraa, että se on pakko purkaa nopeasti, jotta ehtii taas mukaan seuraavaan asiaan. Toinen syy voi olla se, että tulkki ei täysin hallitse todellista simultaanitulkkausta vaan yrittää kopissakin tulkata mahdollisimman konsektiivisesti eli pyrskäyttää puhujan tauon aikana mahdollisimman paljon ulos, jotta hän voisi taas puhujan puhuessa kuunnella mahdollisimman pitkään hiljaa.

Lomakkeessani tätä asiaa kysytään tavallaan useammassakin paikassa: kysehän on siitä, onko tulke takeltelevan hidasta tai ”pakotetun” katkonaista, mutta myös siitä, onko tuotettu tulke liian nopeaa, ja jopa siitä, että pyrskeissä tulee helposti lipsahduksia ja sanamuunnoksia. Lisäksi lomakkeessa on aivan oma kohtansa siitä, onko tulkin/tulkkeen ja puhujan/puheen välillä liian suuria eroja esim. puhenopeudessa.

Mikäli näihin kohtiin tulee usein merkintöjä, tulkin olisi harjoiteltava todellisen simultaanitulkkauksen strategioita, jotta hän oppisi puhumaan tasaisesti yhtä aikaa puhujan kanssa eikä tukeutumaan liikaa puhujan taukoihin. Olisi myös hyvä tietoisesti opetella ”löysiä” ilmauksia ja lauseenaloituksia, jotta välivarastoon kertynyttä materiaalia voisi alkaa purkaa jo aiemmin ja tarkentaa sitä sitten sitä mukaa kuin puhuja etenee. Tähän tarkoitukseen erittäin hyödyllisiä ovat esimerkiksi puhutulle kielelle tyypilliset lohkorakenteet.

[18] ennakointi

Ennakointi on olennainen taito simultaanitulkkaukseen kuuluvassa analyttisessä kuuntelussa, sillä sen avulla tulkki voi alkaa tuottaa kohdekielellä luontevia lauseita jo ennen kuin puhuja on lopettanut virkettään. Näin vaikka tulkki joutuu hetken odottamaan tulkkauksen aloittamista hän pystyy usein kuitenkin päättämään puhejakson lähes yhtä aikaa puhujan kanssa. Ennakointi on oikeastaan perusteltua arvailua, joten erehtymisen vaara on aina olemassa. Niinpä varsinaisen ennakkoinnin lisäksi tulkin on harjoiteltava myös sitä, miten tilanne pelastetaan, jos hän onkin sattunut erehtymään ennakointi-arvauksessaan.

Lomakkeessa ennakointi ilmenee ehkä eniten tulkkeen kieliopissa sekä puhenopeudessa, mutta koska se on niin olennainen osa koko simultaanitulkkauksen

ydintä, sitä on vaikea – eikä mielestäni ole tarpeellistakaan – erottaa lomakkeeseen omaksi kohdakseen. Mikäli kieliopin, nopeuden ja tietysti tulkkeen välittämän sisällön kohdalle tulee runsaasti merkintöjä, tulkin on syytä analysoida, onko kyse puutteellisista ennakoititaidoista. Ennakointia voi harjoitella varsin helposti arvailemalla kaikesta kuulemastaan, mihin puhuja on menossa, tai vaikka paljastamalla lukemastaan tekstistä virkkeitä vähitellen muutaman sanan jaksoissa. Kirjoitetun tekstin kanssa harjoittelu ei kuitenkaan vastaa sellaisenaan tulkkauksessa tapahtuvaa ennakointia, sillä puhekielellä on paljon enemmän redundanssia kuin kirjoitetussa ja näin myös ennakointi on helpompaa, kun sisällöstä tulee useampia vihjeitä eikä jokaiseen yksittäiseen sanaan ole ladattu yhtä paljon ainutkertaista informaatiota kuin usein kirjoitetussa tekstissä.

7.6 Itsearviointilomake ja ulkoiset tulkkaukseen vaikuttavat tekijät

Edellä olen käsitellyt tulkkauksen laadullisia piirteitä, joista olen löytänyt mainintoja alan kirjallisuudesta. Ne ovat keskittyneet pääasiassa tulkkeeseen ja sen ominaisuuksiin mutta osin myös tulkkauksen muihin osa-alueisiin. Tulkkaukseen vaikuttavat kuitenkin vielä tulkin oman työn lisäksi monet muut asiat, niin kuin olen aiemmin mm. tilannesidonaisuudesta puhuessani esittänyt.

Seleskovitch väittää, että lopputulokseen vaikuttavia tekijöitä ei pystyttäisi tunnistamaan (1978:122), mutta kun tulkkausta tarkastellaan tietoisesti ja kokonaisvaltaisesti, uskon, että laatutekijät pystytään erittelemään. Tulkkauksen suhteen maallikot kuulijat eivät varmastikaan edes tiedosta monien tilannesidonnaisten tekijöiden voivan vaikuttaa tulkkeeseen, joten he eivät todennäköisesti voi erotella niiden vaikutusta, mutta hyvän tulkin on ymmärrettävä työtään ja omaa käyttäytymistään niin paljon, että hän tunnistaa tulkkaukseen vaikuttavat tekijät ja pystyy arvioimaan niiden vaikutusta. Niinpä arviointilomakkeessa ei ole ainoastaan tulkkauksen omia ominaisuuksia vaan siinä on myös mahdollisuus kirjata huomioita muista, tulkkaukseen vaikuttavista ulkoisista tekijöistä. Vaikka päähuomioni on itsearvioinnissa, johon ne eivät sinänsä kuulu, nämä lomakkeen kohdat ovat mukana kahdestakin syystä. Ensinnäkin ne ovat mukana siksi, että itsearvioinnin tarkoitushan on arvioida tulkkausta kokonaisvaltaisena toimintana ja sen toimivuutta tilannekokonaisuudessa. Toinen syy on se, että koska nämä ulkoiset tekijät voivat vaikuttaa hyvinkin vahvasti tulkkauksen onnistumiseen, ne on ehdottomasti tuotava esille myös itsearvioinnin yhteydessä mahdollisesti selittävinä tekijöinä: jos esimerkiksi

äänentoisto on ollut heikkotasoisista, asettuu tulkin itsearviointimerkintä siitä, että alkuperäistä on ollut vaikea ymmärtää, aivan uudenlaiseen valoon.

Äänentoisto

Yksi näistä ulkoisista tekijöistä on äänentoisto. Siinä voi olla monenlaisia ongelmia, jotka voidaan välttää, jos tekniikkaa hoidetaan asiantuntevasti ja laitteet ovat hyvässä kunnossa. Harmittavan usein kuitenkin tulkkauslaitteisto on konferenssikeskuksissa vähemmälle huomiolle jäävä erikoisuus, jolla on melko vähän käyttöä ja jonka käyttämiseen ei ole kertynyt asiantuntevaa rutiinia.

Äänentoistossa voi tulkin kannalta olla monenlaisia ongelmia: mikrofonit eivät toimi lainkaan tai ne toistavat äänen erittäin hiljaisena, äänentoiston välittämän äänen laatu on heikko, muut tekniset laitteet vaikuttavat äänentoistoon joko sähköisten häiriöiden muodossa tai synnyttämällä häiriöääniä, jotka mikrofoni poimii myös mukaan ja vahvistaa. Äänentoiston osalta on myös tärkeää, että tilaisuuden osallistujat osaavat käyttää sitä: esimerkiksi tilaisuuden puheenjohtajaa on opastettu laitteiden käytössä, jotta hän osaa sitten tarvittaessa pyytää puheenvuoron käyttäjiä esimerkiksi pitämään mikrofonia oikealla etäisyydellä.

Tulkkaus kärsii huomattavasti, jos koko ääniala ei välity. Tulkin on kuultava ilman, että hänen täytyisi kuunnella. Heti jos hänen on käytettävä tietoisesti energiaa kuullakseen, mitä sanotaan, hänen huomionsa kiinnittyy toisaalle, hänen tekniikkansa häiriintyy ja hän alkaa tuottaa sana-sanaista käännöstä sen sijaan, että hän ilmaisisi viestin merkityksen toisella kielellä. (Seleskovitch 1978:129)

Seleskovitchin kuvaamassa tilanteessa tulkki yleensä tiedostaa tulkkeen laadun heikkenemisen mutta ei juurikaan pysty tekemään asialle mitään. Jälkikäteen arvioidessaan tulkkausta hänen tulee rehellisesti arvioida tulkkeen ominaisuuksia mutta myös tehdä lomakkeeseen maininta äänentoiston heikkoudesta. Näin laadun heikkenemisen syy tulee selkeästi näkyviin ja asiasta on helpompi puhua tilanteen jälkeen toimeksiantajan kanssa tai ottaa äänentoiston tärkeys esille seuraavan toimeksiannon yhteydessä.

Roolikysymykset

Tulkin on selvitettävä itselleen oma roolinsa tilanteessa, mutta tulkilla on myös odotuksia muiden toimijoiden rooleista ja toisaalta muut voivat asettaa tulkin roolille erilaisia odotuksia. Jos asiakasyhteistyössä ei ole selvitetty kaikkien asianosaisten

rooleja etukäteen (avoimesti kertomalla asiakkaalle, mitä tulkin tehtäviin kuuluu ja mitä tulkit odottavat asiakkaalta/toimeksiantajalta, tai asian voidaan joskus vain päätellä olevan kunnossa ilman erillisiä keskusteluja), eri osapuolilla saattaa varsinaisessa tulkattavassa tilanteessa olla ristiriitaiset odotukset toistensa suhteen. Joskus toimeksiantaja voi luulla, että tulkit voivat tilaisuuden aikana esimerkiksi myös kääntää tekstiä tai hoitaa tulkkauksen ohella AV-laitteistoa. Toisaalta tulkit saattavat odottaa, että paikalla on heidän yhteyshenkilönsä, jolta voi tarvittaessa pyytää lisämateriaalia ja termiselvityksiä, mutta tulkkausasiaa päässä hoitanut henkilö ei ehkä olekaan varsinaisessa tulkattavassa tilanteessa lainkaan paikalla. Tällaiset ristiriitaiset odotukset voivat aiheuttaa paitsi aivan käytännön ongelmia myös epävarmuutta ja asiakkaan/toimeksiantajan ja tulkkien välisen luottamuksen horjumista, jotka kaikki voivat osaltaan vaikuttaa myös tulkkeeseen.

Kun laadun vaihtelun kaikki syyt, myös tulkista riippumattomat, tulevat lomakearvioinnissa selkeästi näkyviin, tulkin on helpompi tunnistaa toisaalta omassa toiminnassaan ja taidoissaan sellaisia osa-alueita, jotka vaativat paneutumista ja harjoittelua, ja toisaalta tilanteet, joissa tulkkeen heikko laatu ei johdu tulkista itsestään.

8 Johtopäätökset

Lähdin tekemään tätä tutkielmaa haluten korostaa tulkin omaa roolia ja vastuuta tulkkauksen laadun arvioimisesta, sillä tulkilla on oman ammatillisen pohjansa ansiosta aivan erilainen perusta arvioida tulkkausta kuin tulkkauksen suhteen asiantuntemattomalla kuulijalla. Tarkoitus oli esitellä malli, jonka mukaan tulkki tulkkaa ja tulkki myös arvioi tulkkauksen laatua omista lähtökohdistaan sen sijaan, että tulkki tulkkaa omista lähtökohdistaan ja sitten muut puolestaan arvioivat tulkkauksen laatua omista lähtökohdistaan – niin kuin valitettavan usein tapahtuu. Yllätyin kuitenkin työni alkuvaiheessa, kun ongelmaksi nousikin perustavaa laatua oleva kysymys: mitä on simultaanitulkkauksen laatu? Huomasin, että en voi perustella omaa näkökulmaani laadun arviointiin, jos en ensin esitä ja perustele omaa käsitystäni tulkkauksesta ja sen laadusta. Olin luullut, että tulkkauksen laadusta – sen arvioinnin vaikeudesta huolimatta – olisi löydettävissä jonkinlainen yleisesti hyväksytty laatumääritelmä, mutta näin ei suinkaan ollut. Tulkkauksen laatu tuntui olevan määrittelyä pakeneva asia, josta puhuttiin vain kierrellen tulkkausta käsittelevässä kirjallisuudessa. Loppujen lopuksi tämä sopi minulle sikäli hyvin, että näin saatoin työni kuluessa määrittää tulkkauksen laadun melko pitkälti omien käsitysteni mukaan viitaten hajanaisiin huomioihin alan kirjallisuudessa. Työni painotus siirtyikin työn edetessä loppuosan itsearviointista alkuosan tulkkauksen ominaispiirteiden ja laadun käsittelyyn.

Varsin merkittävää minun laatukäsityksessäni on tulkkeen luonne puhuttuna kielenä, ja puhuttuna kielenä tulketta tulisi minun käsitykseni mukaan myös arvioida. Suuri osa työstäni menikin sen käsittelyyn, miten puheen ominaisuudet saavat – ja niiden pitääkin – näkyä tulkkeessa. Toinen olennainen asia tulkkauksen laatukäsityksessäni on tulkkaus kokonaisvaltaisena toimintana, jossa on paljon muutakin arvioitavaa kuin tulke. Työni edetessä olen huomannut, että nämä molemmat ulottuvuudet ovat alan kirjallisuudessa melko vähän käsiteltyjä, vaikka ne ovat varsin ilmeisiä kelle tahansa käytännön työtä tekeväille tulkille. Tässä olisikin muutama alue, joilla tulkkauksen tutkimusta ja käytäntöä olisi syytä lähentää.

Olen pyrkinyt esittämään, että itsearviointi on tulkille ammatillisen kehityksen osalta arvokas asia ja tapa saada palautetta, jota muuten saa niukalti. Mielestäni itsearviointi sopii sikäläkin tulkkaukseen, että tulkkihan tarkkailee itseään jatkuvasti jo normaalissa työssään. Satunnaisen ja mutu-perustaisen arvioinnin sijaan esitän kuitenkin

järjestelmällistä arviointia, jossa jokaisen toimeksiannon yhteydessä kirjataan arvioita ja suoritukseen vaikuttaneita tekijöitä samalle lomakkeelle. Näin tehtyjä arvioita voi sitten tarkastella myöhemmin pitkältäkin aikaväliltä ja tunnistaa siten esimerkiksi jatkokoulutustarpeita. Laatimani lomake perustuu luonnollisesti omaan käsitykseeni tulkkauksesta kokonaisvaltaisena palvelutoimintana, joten se ei sellaisenaan välttämättä sovi kaikille. Sen sijaan itsearvioinnin sinänsä pitäisi mielestäni sopia kaikille tulkeille riippumatta heidän käsityksestään tulkkauksesta. Jos heidän käsityksensä poikkeaa huomattavasti minun näkemyksistäni, heidän on vain laadittava itsearviontiaan varten oma lomake.

Tulkin on siis selvitettävä itselleen perustavanlaatuisia kysymyksiä voidakseen toimia johdonmukaisesti ja päämäärätietoisesti. Vain siten hän voi määrittää työnsä laatukselle itsemääräytyviä kriteereitä ja työstään keskustelua varten. Laadun määrittäminen ja aikaansaaminen on työtä, joka vaatii paljon aikaa ja paneutumista. Pelkkä päätös siitä, että tästedes tuotetaan parempaa laatua, ei riitä. Täytyy miettiä, mikä on lähtökohta, mitkä kaikki asiat vaikuttavat laatuun ja miten kussakin tilanteessa tulisi toimia.

Erityisesti tämä pätee tulkkausalan palveluilla, jossa palvelun tuottaja on asiakkaan kannalta ulkopuolinen jonkin asiakkaan toiminnan mahdollistava taho (tulkkauksen mahdollistaa asiakkaan viestinnän samoin kuin tarjoilija mahdollistaa asiakkaan ruokailun, kuitenkin tulkkauksen ei itse osallistu viestintään eikä tarjoilija ruokailuun) ja jossa laatua ei voida mitata esimerkiksi mittatoleransseina, vaan jossa on aina kyse inhimillisestä toiminnasta. Olen pyrkinyt edellä osoittamaan, millaiset tekijät voivat vaikuttaa tulkkausalan laatuun ja miten laadukkaaseen tulkkausalan pyritään.

Ei kuitenkaan riitä, että laatua ajatellaan ja siihen pyritään, vaan sitä on myös arvioitava. Erityisesti tulkkausalan kohdalla on syytä miettiä tarkasti, kuka arvioi ja miten. Työssäni olen pyrkinyt osoittamaan, että tulkin itsearviointi on arvokas ja subjektiivisuudestaan huolimatta varsin luotettava tapa arvioida tulkkausalan, kunhan se tehdään systemaattisesti. Lisäksi asian käsittelytapani korostaa muitakin tulkin työn alueita kuin ”pelkkää” tulketta, kuten yhteistyötä asiakkaan/toimeksiantajan kanssa. Nämä muut osa-alueet eivät ole vain kiva lisä vaan sekä tilannesidonnan kokonaistoiminnan että tulkin markkinamenestyksen kannalta olennaisen tärkeitä, sillä jos nämä muut asiat eivät ole kunnossa, asiakkaatkaan tuskin enää ottavat yhteyttä. Menetetyille tai uusille asiakkaille on erittäin vaikea myydä itseään vain hyvän tulkkeen avulla, jos asiakasyhteistyö ei toimi.

Yksi mahdollinen jatkotutkimuksen aihe olisikin kehittää arviointilomake myös tulkkaustapahtuman muille osapuolille: asiakkaalle/toimeksiantajalle ja kuulijalle. Ne eivät tietenkään olisi itsearviointilomakkeita, mutta, toisin kuin aiemmissa reseptiotutkimuslomakkeissa, niissä olisi ehdottomasti tavalla tai toisella tultava esiin se, että arviointeihin vaikuttavat aina muun muassa kunkin henkilön rooli tilanteessa ja hänen oma taustansa. Niissä olisi hyvä olla erilliset osiot, joissa kysytään toisaalta arvioita tulkkauksesta ja toisaalta taustatietoja arviointiin mahdollisesti vaikuttavista asioista, jotka ovat tärkeitä sekä tulkille hänen tarkastellessaan saamaansa palautetta että arvioijille itselleen herättämässä huomaamaan arvioinnin subjektiivisuuden.

Toinen mahdollinen jatkotutkimuksen aihe olisi kehittelemäni lomakkeen testaaminen. En ole testannut lomakettani laajamittaisesti, vaan olen käyttänyt sitä omassa työssäni simultaanitulkkina käydessäni läpi siihen liittyviä laatukysymyksiä ja kehitellessäni sitä sekä omaa toimintaani että tätä pro gradu -työtä varten. Lomaketta voisi testata niin, että muutama tulkki käyttäisi sitä kaikkien toimeksiantojen yhteydessä melko pitkän ajan kuluessa, tai niin, että valjastettaisiin lukuisia tulkkeja käyttämään sitä vaikka vain muutamankin toimeksiannon yhteydessä. Näillä kahdella tavalla saataisiin erilaisia tuloksia lomakkeen toimivuudesta niin, että voitaisiin tarkastella toisaalta sen todellista toimivuutta pitkäjänteisessä laaduntarkkailussa ja ammattitaidon kohentamisessa ja toisaalta sen soveltuvuutta erilaisille tulkeille, jotka ehkä painottavat työssään eri osa-alueita kuin minä.

Lomaketta voitaisiin jossain määrin testata myös opetustilanteissa, mutta silloin olisi muistettava muutamia erityisrajoituksia. Tärkein niistä on tietysti se, että minun lähtökohtani lomakkeen laatimisessa on ollut tulkin asiantuntijuus ja ammattipätevyys, joita niukan tai olemattoman kokemuksen omaavilla opiskelijoilla ei voi olla. Alkuvaiheen opiskelijoilla ei vielä ole syvällistä käsitystä tulkkaamisesta eikä käytännön kokemusta varsinkaan asiakkaan/toimeksiantajan kanssa tehtävästä yhteistyöstä, joten he saattaisivat arvioida itseään varsin epärealistisista lähtökohdista. Opiskelijoiden kohdalla lomakkeen voisikin täyttää heidän opettajansa ja sen avulla osoittaa eri osa-alueiden merkitystä, mutta tällöin ei enää olisi kyse itsearvioinnista. Kolmas suuri ongelma lomakkeen käytössä opiskelijoilla on se, että opiskelijoiden harjoittelutilanteet ovat yleensä kovin keinotekoisia ja usein esimerkiksi asiakas-/toimeksiantajayhteistyön osuus puuttuu niistä täysin. Näistä rajoituksista huolimatta uskon, että tällainen laatupiirteitä kokoava lomake voisi olla tavalla tai toisella

opetustilanteessa käytettynä hyödyllinen väline, jolla tulkaustoiminnan moniulotteisuutta voitaisiin havainnollistaa.

Kaikkiaan uskon, että työssäni kehittäessä simultaanitulkin itsearviointin malli voi olla hyödyllinen ja käyttökelpoinen väline tulkeille missä tahansa uran vaiheessa. Oppimistahan laadunarviointi ja parantaminen on, joten toivon, että työni voi olla oppaana mahdollisimman monen tulkin elinikäisen oppimisen polulla.

9 Lähdeluettelo

AIIC: Portrait of the "ideal" interpreter as seen through delegates' eyes. Verkkosivu
www.aiic.net/en/prof/quality/portrait_of_the_ideal_interpreter.htm,
ladattu 22.3.2003

Altman, Janet 1994 Error analysis in the teaching of simultaneous interpreting: A pilot study. Teoksessa Sylvie Lambert & Barbara Moser-Mercer (toim.):
Bridging the gap: empirical research in simultaneous interpretation. John Benjamins B.V., Amsterdam/Philadelphia, 25–38.

Barik, Henri 1994. A description of various types of omissions, additions and errors of translation encountered in simultaneous interpretation. Teoksessa Sylvie Lambert & Barbara Moser-Mercer (toim.): *Bridging the gap. Empirical research in simultaneous interpretation*. John Benjamins B.V., Amsterdam/Philadelphia, 121–137.

Belisle, Estelle & Bowen, Margareta [n.d.]. *Final testing of interpretation students*. National resource center for translation and interpretation, Georgetown University, Washington D.C., State University of New York, Binghamton N.Y.

Bühler, Hildegund 1989. Discourse analysis and the spoken text – a critical analysis of the performance of advanced interpretation students. Teoksessa Laura Gran & John Dodds (toim.): *The theoretical and practical aspects of teaching conference interpretation*. First international symposium on conference interpretation at the University of Trieste. Campanotto Editore. Udine, 131–135.

Bühler, Hildegund 1990. Orality and literacy – theoretical and didactic considerations in the context of translation studies. Teoksessa Reiner Arntz & Gisela Thome (toim.): *Übersetzungswissenschaft. Ergebnisse und Perspektiven. Festschrift für Wolfram Wilss zum 65. Geburtstag*. Tübingen: Narr, (Tübinger Beiträge zur Linguistik; Bd. 354). Gunter Narr Verlag. Gulde-Druck GmbH, Tübingen. Verarbeitun: Braun + Lamparter, Reutlingen, 536–544.

- Campbell, Stuart 1998. *Translation into the second language*. Longman. London and New York.
- Farghal, Mohammed & Shakir, Abdullah 1994. Targeting lexicon in interpreting. *Perspectives: Studies in Translatology* 2 (1), 29–41.
- Dejean le Féal, Karla 1990. Some thoughts on the evaluation of simultaneous interpretation. Teoksessa David & Margareta Bowen (toim.): *Interpreting – yesterday, today, and tomorrow*. American Translators Association, scholarly monograph series, Volume IV, State University of New York at Binhamton, 154–160.
- Fellman-Paul, Liisa 1998a. Asiatekstinkäännösten laadunvarmistusta selvittävän työryhmän mietintö. *Kääntäjä-Översättaren* 1, 1; 8–9.
- Fellman-Paul, Liisa 1998b. Alustus kansainvälisen kääntäjienpäivän tilaisuudessa 30.9.1998 (suullinen lähde)
- George, Philip M. & Salice, Luca 1994. Quality assurance in quality circles. Teoksessa Catriona Picken (toim.): *Quality – assurance, management and control. ITI Conference 7*. The Chameleon Press Ltd, London, 42–46.
- Gile, Daniel 1990. Scientific research vs. personal theories in the investigation of interpretation. Teoksessa Laura Gran & Christopher Taylor (toim.): *Aspects of applied and experimental research on conference interpretation*. Università delgi Studi di Trieste Scuola Superiore di Lungue Moderne per Interpreti e Traduttori, Campanotto Editore Udine, 28–41.
- Gile, Daniel 1991. Methodological Aspects of Interpretation (and Translation) Research. *Target* 3:2, 153–174
- Gile, Daniel 1993. Translation/interpretation and knowledge. Teoksessa Yves Gambier & Jorma Tommola (toim.): *SSOTT IV. Translation and knowledge*. Kääntämisen ja tulkkauksen keskus, Turun yliopisto, Grafia Oy, 67–86.

- Gile, Daniel 1995. Fidelity assessment in consecutive interpretation: an experiment. *Target* 7:1, 151–164.
- Gile, Daniel 1998. Observational Studies and Experimental Studies in the Investigation of Conference Interpreting. *Target* 10:1, 69–93.
- Graham, J. D. 1994. Evaluating quality (2). Teoksessa Catriona Picken (toim.): *Quality – Assurance, Management and Control. ITI Conference 7*. The Chameleon Press Ltd, London, 81–86.
- Gran, Laura 1995. In-Training Development of Interpreting Strategies and Creativity. Teoksessa Ann Beylard-Ozeroff, Jana Králová & Barbara Moser-Mercer (toim.): *Translators' Strategies and Creativity. Selected papers from the 9th International Conference on Translation and Interpreting, Prague, September 1995*. John Benjamins Publishing Company. Amsterdam/Philadelphia, 145–162.
- Hirvikorpi, Helinä 1998. Sormituntumasta systeemiin. *Talouselämä* 26, 40–41.
- Holz-Mänttari, Justa 1984. *Translatorisches Handeln. Theorie und Methode*. Suomalaisen tiedeakatemian toimituksia. Academia Scientiarum Fennica. Mäntän Kirjapaino Oy, Mänttä.
(Alkutekstin rinnalla käytössä on ollut julkaisematon Tampereen yliopiston käännöstieteen laitoksen saksan osaston opiskelijoiden tekemä suomennos, josta tässä tutkielmassa käytetyt lainaukset ovat peräisin.)
- Hyttinen, Heljä 1998. Alustus kansainvälisen kääntäjänpäivän tilaisuudessa 30.9.1998 (suullinen lähde)
- INDIVIDUAL CONTRACT. (Text approved by AIIC, the International Association of Conference Interpreters.) GENERAL CONDITIONS OF WORK.
- Kalina, Sylvia 1993. Analyzing interpreters' performance: methods and problems. Teoksessa Cay Dollerup & Annette Lindegaard (toim.): *Teaching translation and interpreting 2. Insights, aims, visions. Papers from the*

Second Language International Conference, Elsinore, Denmark 4–6 June 1993. John Benjamins Publishing Company Amsterdam/Philadelphia, 223–232.

Kohn, Kurt & Kalina, Sylvia 1996. The strategic dimension of interpreting. *Meta*, XLI, 1, 118–138.

Kopczynski, Andrzej 1980. *Conference interpreting. Some linguistic and communicative problems*. Uniwersytet IM. Adama Mickiewicza W poznaniu. Seria filologia angielska nr 13. Poznan.

Kopczynski, Andrzej 1994. Quality in conference interpreting: some pragmatic problems. Teoksessa Sylvie Lambert & Barbara Moser-Mercer (toim.): *Bridging the gap: empirical research in simultaneous interpretation*. John Benjamins B.V. Amsterdam/Philadelphia, 87–99.

Koskinen, Kaisa [ei julkaistu]. Passionate Fidelity. Faithful Feminists and Other Translational Lovers. Julkaisematon artikkeli

Koskinen, Kaisa 2000. *Beyond Ambivalence. Postmodernity and the Ethics of Translation*. Acta Universitatis Tamperensis 774, Tampereen yliopistopaino Oy Juvenes Print, Tampere. Väitöskirja.

Kurz, Ingrid 2001. Conference interpreting: quality in the ears of the user. *Meta*, XLVI, 2, 394–409.

Lappi-Seppälä, Jyrki 1998. Alustus kansainvälisen kääntäjienpäivän tilaisuudessa 30.9.1998 (suullinen lähde)

Lillrank, Paul 1998. Laatuajattelu. *Sijoittaja* 3, 12–13.

Makarová, Viera 1993. Whose line is it anyway? or teaching improvisation in interpreting. Teoksessa Cay Dollerup & Annette Lindegaard (toim.): *Teaching translation and interpreting 2. Insights, aims, visions. Papers from the Second Language International Conference, Elsinore, Denmark*

4–6 June 1993. John Benjamins Publishing Company
Amsterdam/Philadelphia, 207–210.

Morris, Ruth 1997. Technology and the worlds of interpreting. Teoksessa Judit Rosenhouse, Yehoshua Gitay & David Porush (toim.): *Future and communication. the role of scientific and technical communication and translation in technology development and transfer*. International Scholars Publications. San Fransisco – London – Bethesda, 177–184.

Oittinen, Riitta 1998. Alustus kansainvälisen kääntäjienpäivän tilaisuudessa 30.9.1998
(suullinen lähde)

Pöchhacker, Franz 1993. Quality assurance in simultaneous interpreting. Teoksessa Cay Dollerup & Annette Lindegaard (toim.): *Teaching translation and interpreting 2. Insights, aims, visions. Papers from the Second Language International Conference, Elsinore, Denmark 4–6 June 1993*. John Benjamins Publishing Company Amsterdam/Philadelphia, 233–242.

Pöchhacker, Franz 2001. Quality assessment in conference and community interpreting.
Meta, XLVI, 2, 410–425.

Ratcliffe, Paul 1994. Quality: Absolutism or pragmatism? Teoksessa Catriona Picken (toim.): *Quality – Assurance, Management and Control. ITI Conference 7. Proceedings of the Seventh Annual Conference of the Institute of Translation and Interpreting*. The Chameleon Press Ltd, London, 47–55.

Samuelsson-Brown, Geoffrey 1993. Translation quality and ISO 9001. Teoksessa Catriona Picken (toim.): *XIII World Congress of FIT. Proceedings. Translation – the vital link*. Institute of Translation and Interpreting/Chameleon Press Limited. London, 469–473.

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

Sawyer, David 1994. Monitoring processes in conference interpreting: Towards a model for interpreter-trainees. *Meta*, 39, 3, Sept., 433–438.

- Seleskovitch, Danica 1978. *Interpreting for international conferences. Problems of language and communication*. Pen and Booth: Washington. Käännös: Stephanie Dailey ja E. Norman McMilan.
- Setton, Robin 1993. Experiments in the application of discourse studies to interpreter training. Teoksessa Cay Dollerup & Annette Lindegaard (toim.): *Teaching translation and interpreting 2. Insights, aims, visions. Papers from the Second Language International Conference, Elsinore, Denmark 4–6 June 1993*. John Benjamins Publishing Company Amsterdam/Philadelphia, 183–198.
- Schlesinger, Miriam 1989. Extending the theory of translation to interpretation: Norms as a case in point, *Target* 1, 111–115.
- Schlesinger, Miriam 1994. Intonation in production and perception of simultaneous interpretation. Teoksessa Sylvie Lambert & Barbara Moser-Mercer (toim.): *Bridging the gap: empirical research in simultaneous interpretation*. John Benjamins B.V. Amsterdam/Philadelphia, 225–236.
- Siikamäki, Ritva 1998a. Puheenjohtajalta-palsta. *Kajawa* 5, 2.
- Siikamäki, Ritva 1998b. Laadukkaan kääntämisen jäljillä. *Kajawa* 5, 4–8.
- Smith, B. M. 1994. The advent of BS 5750. Teoksessa Catriona Picken (toim.): *Quality – Assurance, Management and Control. ITI Conference 7*. The Chameleon Press Ltd, London, 24–30.
- SOPIMUS. Suomen kääntäjien ja tulkkien liiton hyväksymä lomake.
- Sunnari, Marianna 1995. Processing strategies in simultaneous interpreting: ”saying it all” vs. synthesis. Teoksessa Jorma Tommola (toim.): *Topics in interpretation research*. Kääntämisen ja tulkkauksen keskus, Turun yliopisto. Painosalama Oy, 109–119.

Suomen laatu yhdistys 1998. PK-arviontiperusteet. Toiminnan arvionnin ja jatkuvan parantamisen työkalu PK-organisaatioille.

Thiéry, Christopher 1990. The sense of situation in conference interpreting. Teoksessa David & Margareta Bowen (toim.): *Interpreting – yesterday, today, and tomorrow*. American Translators Association, scholarly monograph series, Volume IV, State University of New York at Binghamton, 40–44.

Tiittula, Liisa 1992. *Puhuva kieli. Suullisen viestinnän erityispiirteitä*. Oy Finn Lectura Ab. Loimaan kirjapaino Oy, Loimaa.

Tuppurainen, Satu 1993. Tolkning som talspråksdiskurs. Teoksessa Pirjo Kukkonen (toim.): *Kielen ja kulttuurin dialogia – Dialogen mellan språk och kultur*. Kouvolan kääntäjänkoulutuslaitoksen julkaisuja, Sarja A N:o 8. Helsingin yliopisto. Yliopistopaino, Helsinki, 137–144.

Varantola, Krista 1980. *On simultaneous interpretation*. Turun kieli-instituutin julkaisuja. No. 1. Turku.

Viezzi, Maurizio 1993. Considerations on interpretation quality assessment. Teoksessa Catriona Picken (toim.): *XIII World Congress of FIT. Proceedings. Translation – the vital link*. Institute of Translation and Interpreting. Chameleon Press Limited, London. 389–397.

Vik-Tuovinen, Gun-Viol 1998: Tolkens kommentarer under och efter tolkningen. Teoksessa Birgitta Englund Dimitrova (toim.): *Översättning och tolkning. Rapport från ASLA:s höstsymposium Stockholm 5–6 November 1998*. Universitetstryckeriet Ekonomikum, Uppsala. 337–346

Vuorikoski, Anna-Riitta 1995. *Audience response to simultaneous interpreting*. Käännöstieteen laitos, Tampereen yliopisto. Julkaisematon lisensiaatintutkimus.

