

## **TULKIN MUOTOKUVA**

Asioimistulkin rooli ja toiminta työvoimaviranomaisen näkökulmasta

Tampereen yliopisto  
Kieli- ja käännöstieteiden laitos  
Käännöstiede (saksa)  
Pro gradu -tutkielma  
31.7.2003  
Anna Mäntynen

Tampereen yliopisto  
Kieli- ja käännöstieteiden laitos

MÄNTYNEN, ANNA: TULKIN MUOTOKUVA. ASIOIMISTULKIN ROOLI JA TOIMINTA TYÖVOIMAVIRANOMAISEN NÄKÖKULMASTA

Pro gradu -tutkielma 107 s., liitesivuja 7, saksankielinen lyhennelmä 19 s.  
Käännöstiede (saksa)  
Heinäkuu 2003

---

Tässä tutkielmassa tarkastellaan asioimistulkin roolia ja toimintaa sekä tulkattua asiakastilannetta sellaisina kuin työvoimaviranomaiset ne näkevät. Tutkielmaa varten on haastateltu pirkanmaalaisia työvoimaneuvojia ja -ohjaajia, jotka työskentelevät maahanmuuttajien kanssa ja tarvitsevat työssään säännöllisesti tulkkausta. Vuodesta 1999 lähtien Suomessa on ollut voimassa niin sanottu kotouttamislaki, jonka avulla maahanmuuttajien kotoutumista halutaan edistää. Keskeinen työkalu kotoutumisessa ovat henkilökohtaiset kotoutumissuunnitelmat, jotka laaditaan työvoimatoimistoissa. Koska maahanmuuttaja ei suunnitelman laatimisvaiheessa tavallisesti osaa suomea, ensimmäisissä tapaamisissa on lähes poikkeuksetta mukana myös tulkki.

Taustaksi haastatteluaineistolle käsitellään sitä ympäristöä, jossa työvoimaviranomaiset maahanmuuttajatyötä tekevät eli maahanmuuton ja kotoutumisen hallintoa ja käytäntöä, sekä asioimistulkin ammattitaitovaatimuksia, asioimistulkkauksen kenttää ja tulkkauskirjallisuudessa esiintyneitä moninaisia näkemyksiä asioimistulkin rooleista. Erityisesti pohditaan sitä, toteutuuko asioimistulkille esimerkki suomalaisen asioimistulkin ammattisäännösten rooli-ihanne haastatteluaineiston perusteella käytännön tulkkaustyössä. Myös kulttuurikysymysten selittämisen tarpeellisuutta käsitellään.

Haastatteluaineiston perusteella työvoimaviranomaisen tulkki-ihanne hahmottuu pitkälti yhteneväiseksi asioimistulkin ammattisäännösten kuvaaman tulkin ihanneroolin kanssa. Ihannetulkki tulkkaa luotettavasti ja kattavasti sen, mitä asiakas ja viranomaiset ovat sanoneet. Hän ei tuo itseään esille henkilönä eikä ota kantaa tilanteen kuluun. Haastateltavat olivat yleensä ottaen tyytyväisiä tulkkien toimintaan ja tulkkaukseen, mutta aineistossa mainittiin melko paljon tilanteita, joissa tulkin toiminta oli jättänyt toivomisen varaa. Näin ollen voidaan todeta, ettei asioimistulkkauksen käytäntö ole aivan ihanteiden tasalla. Ammattisäännösten ihanteen noudattaminen voi olla joskus vaikeaa, ja tulkkiin voi kohdistua ristiriitaisiakin rooliodotuksia. Asianmukainen koulutus auttaisi tulkkeja ratkaisemaan näitä ja muunlaisia ongelmia, joita he vaativassa työssään kohtaavat.

Asioimistulkkauksesta omana viestinnän lajinaan kaivataan lisää tutkimusta. Useat tulkin ja tulkkaustilanteen muiden osapuolten rooliin ja toimintaan liittyvät kysymykset ovat vielä ratkaisematta. Tulkkaustilanteissa voi olla kyse yksilön kannalta hyvinkin vakavista ja tärkeistä asioista, joten ei ole yhdentekevää, miten asioimistulkkaukseen yhteiskunnassa suhtaudutaan.

Avainsanat: asioimistulkkaus, asioimistulkki, kotouttaminen, kotoutuminen, maahanmuuttajat, maahanmuutto, tulkki, tulkkaus, työhallinto

## SISÄLLYS

<b>1 ALUKSI</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Johdanto</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Haastatteluaineiston kuvaus</b> .....	<b>3</b>
<b>2 MAAHANMUUTTO JA KOTOUMINEN</b> .....	<b>5</b>
<b>2.1 Käsitteistä</b> .....	<b>5</b>
<b>2.2 Maahanmuuton taustaa ja poliittisia linjauksia</b> .....	<b>6</b>
2.2.1 Maahanmuuttoa meillä ja muualla .....	6
2.2.2 Maahanmuuton poliittista linjanvetoa .....	8
2.2.3 Kotouttamislain pääpiirteitä ja vaikutuksia .....	9
2.2.4 Hallinnollisista toimijoista .....	12
<b>2.3 Kotoutumisen tavoitteita ja mittareita</b> .....	<b>13</b>
2.3.1 Tavoitteena työllistyminen .....	13
2.3.2 Kotoutumisen onnistumisen arviointia .....	17
<b>2.4 Kotouttamisen käytäntöä</b> .....	<b>19</b>
<b>3 TAUSTAA ASIOIMISTULKKAUKSELLE</b> .....	<b>25</b>
<b>3.1 Kielellisistä oikeuksista</b> .....	<b>25</b>
<b>3.2 Tulkikeskusjärjestelmä</b> .....	<b>27</b>
<b>3.3 Asioimistulkkauden määrittelyä</b> .....	<b>30</b>
<b>4 ASIOIMISTULKIN TYÖNKUVA, AMMATTITAITO JA ROOLI</b> .....	<b>33</b>
<b>4.1 Asioimistulkaustilanteiden ominaispiirteitä</b> .....	<b>33</b>
<b>4.2 Asioimistulkin ammattitaito</b> .....	<b>35</b>
4.2.1 Perustaa ammattitaidolle .....	35
4.2.2 Ammattitutkinto ja muita mittapuita .....	36
4.2.3 Hankaluuksia ja kehitystarpeita .....	40
<b>4.3 Asioimistulkin rool(e)ista</b> .....	<b>43</b>
4.3.1 Asioimistulkin ammattisäännöstö .....	43
4.3.2 Asioimistulkki viestijänä ja välittäjänä .....	46
<b>5 VIRANOMAISTYÖTÄ MONIETNISESSÄ YHTEISÖSSÄ</b> .....	<b>55</b>
<b>5.1 Monietninen työ ja sen vaatimukset</b> .....	<b>55</b>
<b>5.2 Viranomaiset ja tulkkaus</b> .....	<b>57</b>
5.2.1 Kokemuksia ja koulutusta .....	57
5.2.2 Ohjeita tulkin kanssa työskentelevälle .....	61
<b>6 TULKIN MUOTOKUVA</b> .....	<b>65</b>
<b>6.1 Tulkattu tilanne</b> .....	<b>65</b>
6.1.1 Tulkin tarve ja tilaaminen .....	65
6.1.2 Tulkatun asioimistilanteen ominaispiirteitä .....	69
6.1.3 Tulkin roolin selvittäminen .....	72
6.1.4 Viranomaisen ja asiakkaan toiminta .....	75
<b>6.2 Tulkki</b> .....	<b>81</b>
6.2.1 "Virallinen tulkki" .....	81
6.2.2 Ammattitaitoisen tulkin toiminta .....	83
6.2.3 Tulkki kulttuurin selittäjänä .....	89
<b>6.3 Muuta</b> .....	<b>92</b>
<b>6.4 Yhteenvedo ja pohdintaa</b> .....	<b>95</b>
<b>7 LOPUKSI</b> .....	<b>100</b>
<b>LÄHTEET</b> .....	<b>104</b>
<b>LIITE: Asioimistulkin ammattisäännöstö ja Asioimistulkkausohjeet</b>	
<b>DEUTSCHE KURZFASSUNG</b>	

# 1 ALUKSI

## 1.1 Johdanto

Vielä vuosikymmen sitten suomalaisten tulkkien työkenttä ja -tilaisuudet näyttivät kovin toisenlaisilta kuin nyt: Suomi ei ollut EU:n jäsen, eikä maassamme ollut nykyisenlaista vakiintunutta asioimistulkkaustoimintaa. Asioimistulkki ammattikunta onkin meillä syntynyt oikeastaan 1990-luvun kuluessa, ja tulkkaustoiminta hakee yhä muotoaan, vaikka on jo asettunut vuosikymmenen puolivälissä luotuihin puitteisiinsa. Asioimistulkkeja ei tietenkään olisi tarvittu, ellei Suomeen olisi 1990-luvun alussa alkanut tulla yhä enemmän maahanmuuttajia – varsinkin sellaisista maista, joiden kielet ja kulttuurit olivat entuudestaan koko lailla tuntemattomia Pohjan perukoilla. Viranomaispalvelut, terveydenhuolto ja muu julkinen sektori piti siis kaikkien osapuolten oikeusturvan nimissä tuoda pakolaisten ja muiden maahanmuuttajien ulottuville tulkkien välityksellä. Ensimmäiset asioimistulkit koulutettiin pikaisesti Suomessa pitempään oleskelleiden tai nopeasti kieltä oppineiden maahanmuuttajien joukosta (Leinonen 2001, 295), ja vieläkin suuri osa heistä on ensimmäisen polven maahanmuuttajia.

Suomen maahanmuuttopolitiikka reagoi ulkomaalaisväestön kasvuun. Viime vuosikymmenen kuluessa se muuttui viitteellisestä, yleisestä ulkomaalais- ja pakolaispolitiikasta kotouttamisen politiikaksi; lähivuosina muutos saattaa jatkua edelleen aktiivisen maahanmuuttopolitiikan suuntaan, jonka avulla Suomeen pyritään saamaan käypää työvoimaa. Kotouttamisen ylimmäksi ohjenuoraksi säädettiin vuonna 1999 erillinen kotouttamislaki, jonka pohjalta lähinnä pakolaistaustaisille maahanmuuttajille ja paluumuuttajille pyritään tarjoamaan keinoja päästä kiinni suomalaiseen elämään ja turvaamaan oma toimeentulonsa. Kotouttamisen suunnittelusta, hallinnoinnista ja käytännön toteutuksesta vastaavat useat eri hallinnolliset tahot, mutta toki myös maahanmuuttajilta itseltään odotetaan aktiivista panosta oman kotoutumisensa edistämiseksi.

Kotouttamislaki veloitteineen on tuonut asioimistulkkaukseen kokonaan uuden, toistuvan tulkkaustilanteen: maahanmuuttajan henkilökohtaisen kotoutumissuunnitelman teon. Kotoutumissuunnitelma on ensimmäinen askel kotoutumisen tiellä, ja se tehdään työvoimatoimistossa. Joskus mukana on maahanmuuttajan ja työvoimaviranomaisen lisäksi myös sosiaalitoimen edustaja, mutta käytäntö vaihtelee paikka-

kunnittain. Kotoutumissuunnitelmapalavereja pidetään useita koko kotoutumisjakson aikana, ja ainakin ensimmäisissä tapaamisissa mukana on yleensä tulkki. Kuten tavallista, tulkki luo keskusteluyhteyden sellaisten osapuolten välille, joilla ei ole yhteistä kieltä, ja varmistaa, että kunkin osapuolen oikeudet ja velvollisuudet tulevat selvitettyiksi. Monesti maahanmuuttaja-asiat on keskitetty työvoimahallinnon toimipisteissä tietyille virkailijoille, jotka siis asioivat työssään toistuvasti myös tulkin välityksellä.

Asioimistulkkaus liittyy näin osaksi maahanmuuttajien kotoutumista, ja työvoimaviranomaiset toimivat olennaisena linkkinä kotouttamisen suunnitelmatason ja yksilötason välillä. Tässä tutkielmassa tuonkin kotoutumisen ja asioimistulkkauksen tarkasteluun mukaan työvoimahallinnon virkamiesten ajatuksia. Olen haastatellut viittä pirkanmaalaista työvoimaneuvojaa tai -ohjaajaa, joiden työnkuvaan kotouttamisasiat kuuluvat. Heidän äänensä tulee kuuluviin etenkin tutkielman lopussa tulkin muotokuvaa luotaessa mutta myös kotoutumisen yhteydessä.

Tarkoitukseni on selvittää, millaisena tulkin kanssa työskentelevät työvoimaviranomaiset näkevät tulkin roolin ja toiminnan sekä tulkatun asiakastilanteen. Pohdin tuon tulkikuvan suhdetta asioimistulkin ammattisäännöstöön ja alan kirjallisuudessa esitettyihin näkemyksiin. Taustaksi näille kysymyksille tarkastelen asioimistulkin pätevyyttä ja ammattitaitoa, monietnisen työn viranomaisille asettamia vaatimuksia ja sitä ympäristöä, jossa tulkki ja työvoimaviranomainen työskentelevät, kun kyse on maahanmuuttajien kotoutumisesta.

Tutkielmani aiheenvalintaa ohjasi osaltaan yleinen kiinnostus maahanmuuttajakysymyksiä kohtaan ja halu vaikuttaa heidän asemaansa ja oloonsa Suomessa. Olen siis antanut itselleni paikoin luvan ottaa kantaa yhteiskunnallisiin ja poliittisiin kysymyksiinkin ja laventaa aiheeni käsittelytapaa ”pelkästä” tulkkauksesta laajempaan yhteiskunnalliseen kontekstiin. Ulkomaalais- ja maahanmuuttopolitiikka ovatkin maassamme parhaillaan päivänpolttavia keskustelunaiheita, sillä ulkomaalaislakia ollaan uudistamassa ja työmarkkinat kaipaavat kipeästi uutta työvoimaa väistyvien suurten ikäluokkien tilalle.

Tutkielmani koostuu tästä johdanto-osuudesta, viidestä pääluvusta sekä loppupohdinnoista. Luvussa 2 esittelen suomalaista maahanmuuttoa ja kotoutumista

poliittisella ja käytännön tasolla. Luvussa 3 taustoitan asioimistulkkausta luomalla silmäyksen maahanmuuttajien kielellisiin oikeuksiin, esittelemällä tulkikeskustoimintaa ja kartoittamalla asioimistulkkauksen käsitteitä. Luvussa 4 tarkastelen asioimistulkin työtilanteita, työnkuvaa, ammattitaitoa ja roolia tai rooleja. Luvussa 5 painopiste siirtyy tulkista monietnistä työtä tekevän viranomaisen suuntaan. Luku 6 piirtää yhden muotokuvan tulkista ja tulkkaustilanteista sellaisina kuin haastattelemani työvoimaohjaajat ja -neuvojat ne näkevät. Tulkkaukseen liittyvien asioiden käytäntöä tarkastelen useassa yhteydessä Pirkanmaan tulkikeskuksen esimerkin avulla.

## **1.2 Haastatteluaineiston kuvaus**

Tutkimusta varten haastattelin viittä pirkanmaalaista työvoimaneuvojaa tai -ohjaajaa, jotka työskentelevät tai ovat työskennelleet omissa toimipisteissään säännöllisesti maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa. Tulkin käyttö on olennainen ja viikoittainen osa heidän työtään. Tein haastattelut Pirkanmaalla 19. maaliskuuta ja 28. huhtikuuta 2003 välisenä aikana. Haastattelupaikkoina toimivat haastateltujen työpaikat eli työvoimatoimistot. Lyhin haastattelu kesti 42 minuuttia, pisin puolestaan 74 minuuttia. Kaiken kaikkiaan haastatteluja kertyi viisi, mutta tallennusteknisten ongelmien takia käytettävissä oli lopulta neljä haastattelua. Haastattelussa, jonka tallentaminen epäonnistui, tuli esille samantyyppisiä asioita kuin muissakin haastatteluissa.

Olen antanut informanteilleni koodit H1, H2, H3 ja H4, jotka esiintyvät aina heiltä lainatun puheenvuoron alussa. Omia puheenvuorojani merkitsen nimikirjaimillani AM. Olen purkanut haastattelut Minidisc-levyltä sana sanalta ja muokannut niitä jonkin verran kirjallista esitystä varten. Litterointi vastaa mahdollisimman pitkälle haastattelujen kuulokuvaa. Haastattelujen kirjallisessa esittämisessä olen halunnut säilyttää puhujan persoonallisen äänen, joten olen pyrkinyt kirjoittamaan esimerkiksi puhekieliset ja murteelliset sanontatavat niin uskollisesti kuin mahdollista.

Kirjallisessa esittämisessä olen luettavuuden parantamiseksi käyttänyt joissakin äänteellisesti epäselvissä kohdissa sananlopuissa n-kirjaimia, vaikka niitä ei haastateltavan puheessa selvästi olisi kuulunut (esimerkiksi mitää → mitään; jonku → jonkun). Välimerkkejä käytän säästeliäästi ja kirjoitetun suomen kielen mukaisesti. Välimerkit eivät siis kuvaa esimerkiksi puhujan intonaatiota. Pisteiden kohdalla jokin ajatuskokonaisuus on päättynyt ja puhuja kenties pysähtyy hetkeksi ennen seuraavaan

kokonaisuuteen siirtymistä. Pilkkuja käytän lähinnä rytmittämään katkelmia sellaisissa paikoissa, joissa arvelen ajatuksen ymmärtämisen ilman pilkutusta voivan olla hankalaa. Tekstin seuraamisen ja haastattelukatkelmiin viittaamisen helpottamiseksi olen numeroinut haastatteluista otetut esimerkit: ESIMERKKI 1 ja niin edelleen.

Haastatteluissa esiintyvät henkilönimet on muutettu, ja paikkakuntiin viitataan kirjaimella X (esimerkiksi "Meillä X:n kaupungissa on ollut tapana..."). Myös kansalaisuuksien nimet on muutettu silloin kun niiden mainitsemisen perusteella olisi helppo sijoittaa tapahtumat johonkin tiettyyn kaupunkiin.

(...)	lyhyt poisto
...	pitempi poisto (omalla rivillään)
..	kesken jäänyt lause tai puhujan korjaus
---	puhujan tauko
H1 (jne.)	informantin tunnus
AM	kirjoittajan tunnus
[xxxx xx]	kirjoittajan huomautus
ESIMERKKI 1 (jne.)	haastattelukatkelman numero

## 2 MAAHANMUUTTO JA KOTOUTUMINEN

### 2.1 Käsitteistä

Maahanmuuttajatutkimuksessa integraatio (kotoutuminen) määritellään usein akkulturaation asteen ja tavan kautta. Akkulturaatio on sitä, kun vähintään kaksi autonomista ryhmää kohtaa ja toinen ryhmistä muuttuu tämän kontaktin vaikutuksesta. Yleensä kulttuurisia vaikutteita siirtyy enemmän vahvemmassa ryhmästä heikompaan kuin päinvastoin. Yhden tunnetuimmista integraation määritelmistä tarjoaa kanadalaisen John Berryn nelikenttä, joka esittelee neljä mahdollista tapaa suhtautua uuteen yhteiskuntaan: integraatio, assimilaatio, separaatio ja marginalisaatio. (Berry 1986, 26–28, teoksessa Ekholm 1994, 12–14.)

*Integraatiossa* maahanmuuttaja pitää tärkeänä sekä oman etnisen identiteetin ja kulttuurin säilyttämistä että suhteiden ylläpitämistä valtaväestöön. *Assimilaatiossa* tapahtuu sulautuminen valtakulttuuriin. *Separaatiossa* puolestaan maahanmuuttajaryhmä elää valtakulttuurin ympäröimänä mutta oman etnisen kulttuurin pariin eristäytyneenä, ja *marginalisaatiossa* maahanmuuttaja ajautuu niin omansa kuin valtakulttuurinkin ulkopuolelle. (Berry 1986, 26–28, teoksessa Ekholm 1994, 12–14.)

Suomessa on siis katsottu parhaaksi pyrkiä maahanmuuttajien kotouttamiseen eli yhteiskuntaan integroimiseen. Ekholm (1994, 18) näkee ongelmalliseksi kuitenkin sen, että integraation käsite on staattinen eikä tuo esiin sitä, että etnisten vähemmistöjen olemassaolo vaikuttaa myös valtaväestöön. Rajankäynti etnisten vähemmistöjen ja valtaväestön välillä voi tuottaa aivan uusia kulttuurisia muotoja, jotka vaikuttavat kaikkien osapuolten elämään. Käytännössä maahanmuuttajan toimintaa uudessa yhteiskunnassa ei yleensä myöskään voida määritellä puhdaspiirteisesti Berryn nelikentän rajojen mukaisesti, vaan hän valitsee eri strategioita eri tilanteissa. (mts.)

Tässä työssä käytän *kotoutuminen*-termiä Valtosen (1999, 4) määritelmän mukaisesti kuvaamaan sitä käytännön prosessia, jossa maahanmuuttaja pyrkii asettautumaan uuteen kotiyhteiskuntaansa. Kotoutuminen on terminä korvannut vierasperäisen integraatio-käsitteen suomalaisessa yhteiskunnassa 1990-luvun lopulta lähtien. *Kotouttamisella* puolestaan viitataan lakitekstin määritelmän mukaisesti viranomaisten kotoutumista edistäviin toimenpiteisiin ja voimavaroihin (Laki 493/1999). Laista



maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta (493/1999) kirjoitushetkellä voimassaolleine muutoksineen (1292/2002 ja 118/2002) puhun lyhyemmin myös *kotouttamislain* nimellä.

*Maahanmuuttaja*-sanankäytössä poikkean ulkomaalaisviraston virallisesta määritelmästä, jonka mukaan maahanmuuttaja on ulkomailta toiseen maahan pysyvässä asumistarkoituksessa muuttava henkilö (Ulkomaalaishallinnon termejä 1998, 5). Rajaan käsitteen koskemaan pakolaisia ja paluumuuttajia (joista suurin osa on entisen Neuvostoliiton alueelta tulleita inkerinsuomalaisia), ellen toisin mainitse, sillä tarkastelun kohteena olevat kotoutumisen käytännöt koskevat lähes pelkästään näitä henkilöryhmiä sekä perheenyhdistämispäätöksen nojalla maahantulleita pakolaisten perheenjäseniä. Määritelmän ulkopuolelle jäävät siis esimerkiksi toisista EU-maista Suomeen työskentelemään tulleet henkilöt.

*Turvapaikanhakija* on henkilö, joka hakee suojaa koti- tai asuinmaansa ulkopuolelta (Ulkomaalaishallinnon termejä 1998, 8); *pakolainen* puolestaan sellainen henkilö, jolla on perusteltua aihetta pelätä joutuvansa vainotuksi rodun, uskonnon, kansallisuuden, tiettyyn yhteiskunnalliseen ryhmään kuulumisen tai poliittisen mielipiteen vuoksi. Pakolaisaseman saa henkilö, jonka YK:n pakolaisjärjestö UNHCR on todennut pakolaiseksi tai jolle jokin valtio myöntää turvapaikan. (mt. 6.) *Ulkomaalaiset* taas ovat muita kuin Suomen kansalaisia (mt. 9).

## **2.2 Maahanmuuton taustaa ja poliittisia linjauksia**

### 2.2.1 Maahanmuuttoa meillä ja muualla

Maahanmuuttajan tullessa uuteen maahan ja uuteen yhteiskuntaan hänellä on matkatavaranaan koko henkilöhistoriansa ja kaikki, minkä hän on oppinut ja kokenut, sekä taustallaan lähtömaansa tilanne. Vastaanottavan maan historia, politiikka ja käytännöt maahanmuuttajien suhteen sekä sosiaalinen ja taloudellinen tilanne puolestaan vaikuttavat siihen, miten maahanmuuttaja otetaan vastaan. Maan harjoittamaan vähemmistöpolitiikkaan vaikuttaa muun muassa se, onko maa toiminut maahanmuutto- vai maastamuuttomaana, mikä on maan etnisten vähemmistön koko ja asema sekä miten valtaväestö suhtautuu etnisiin vähemmistöihin. (Ekholm 1994,

19–20.) Maahanmuuttajan ja vastaanottavan maan välisten suhteiden hoitoon on eri maissa valittu erilaisia keinoja ja periaatteita.

Isossa-Britanniassa korostetaan eri etnisten ryhmien välistä tasa-arvoa ja integroitumista yhteiskuntaan, Ranskassa tavoitellaan assimilaatiota eikä tunnusteta vähemmistöjen erityisoikeuksia, ja Saksassa maahanmuuttajat luokitellaan moneen eri ryhmään maahantulon syyn perusteella. Naapurimaamme Ruotsi puolestaan harjoittaa kaikkien maan asukkaiden tasa-arvoon tähtäävää maahanmuuttajapolitiikkaa, johon kuuluu myös maahanmuuttajien integroitumisen tukeminen valtiollisin erityistoimin. (Räty 2002, 136–137.) Miten Suomi sijoittuu maahanmuuttopoliittiselle kartalle?

Historiallisesti Suomi on ollut enemmän maastamuutto- kuin maahanmuuttomaa. Täältä on lähdetty siirtolaisiksi Amerikkaan ja lähetetty sotilapsia Ruotsiin. Toisen-suuntaista muuttoliikettä syntyi ensimmäisen maailmansodan jälkimainingeissa, kun Venäjältä pakeni Suomeen kymmeniätuhansia ihmisiä. Vuonna 1922 maassamme oli peräti 33 500 idästä tullutta pakolaista. Tämän jälkeen tulijoita ei vuosikymmeniin juuri ollut; vasta 1970-luvulla Suomeen saapui ensin suurempi joukko chileläisiä, sitten vietnamilaisia pakolaisia. Koko 1980-luvun ajan turvapaikanhakijoiden määrä pysyi alhaisena, mutta vuonna 1990 määrä harppasi ylöspäin: hakijoita oli yli 2700 aiempien vuosien alle sataan verrattuna. Alle kymmenessä vuodessa ulkomaalaisväestön osuus yli kolminkertaistui siten, että vuoden 1996 lopussa Suomessa asui noin 74 000 ulkomaalaista. (Språkliga tjänster 1997, 167.) Vuosi 1993 oli huippuvuosi pakolaisten määrässä: silloin kaikkiaan 3689 ihmistä tuli Suomeen kiintiöpakolaisena tai sai myönteisen turvapaikka- tai perheenyhdistämispäätöksen. Tämän jälkeen pakolaisten vuosittainen määrä on vaihdellut tuhannen ja kahdentuhannen välillä, ja kaikkiaan heitä on Suomeen tullut kolmen vuosikymmenen kuluessa runsaat 22 000. (Suomi lukuina 2003.)

Paitsi pakolaisia Suomeen on toki tullut myös muita maahanmuuttajia esimerkiksi töihin, opiskelemaan tai avioliiton kautta. Vuonna 2001 Suomeen muutti 5802 ihmistä enemmän kuin täältä pois, ja Suomi onkin jo muutaman kymmenen vuoden ajan ollut muuttovoittomaa. Vuosikymmenessä Suomen ulkomaalaisväestö on määrällisesti lähes nelinkertaistunut, niin että vuoden 2001 lopussa Suomessa asui 98 577 ulkomaiden kansalaista, mikä tarkoittaa noin 1,9 prosenttia koko väestöstä. Noin 2,1 prosenttia Suomessa pysyvästi asuvista ihmisistä puhuu äidinkielenään muuta kuin suomea tai

ruotsia, kun kymmenkunta vuotta aiemmin, vuonna 1990, vastaava osuus oli vain 0,5 prosenttia. (Suomi lukuina 2003.) Ulkomaalaisten ja vieraskielisten osuuden välinen ero voi selittyä sillä, että paluumuuttajina Suomeen tulleet inkerinsuomalaiset ovat saaneet automaattisesti maan kansalaisuuden, mutta puhuvat äidinkielenään yleensä venäjää.

### 2.2.2 Maahanmuuton poliittista linjanvetoa

Suomen maahanmuuttopolitiikka siis käynnistyi 1970-luvulla kiintiöpakolaisten vastaanottamisella. Aluksi pakolaiset sijoitettiin vastaanottokeskuksiin, erilleen muusta yhteiskunnasta, mutta jo 1980-luvulla poliittiseksi tavoitteeksi selkiintyi maahanmuuttajien integroituminen yhteiskuntaan eli kotoutuminen. Vuodesta 1988 lähtien pakolaiset onkin pyritty sijoittamaan mahdollisimman nopeasti maahan saapumisensa jälkeen niin sanotun normaalin asumisen piiriin vastaanottokeskusten asemesta. (VNS 5/2002, 5.)

Maahanmuuttopolitiikka keskittyi 1990-luvulle asti lähinnä pakolaisten vastaanotto- vaiheen järjestämiseen, eikä muille maahanmuuttajille ollut olemassa erityispalveluja. Ulkomaalaisväestön kasvaessa nopeasti pelkästään pakolaisille suunnatut palvelut eivät enää riittäneet, vaan tarvittiin laaja-alaisempaa suunnittelua maahanmuuttajatyön pohjaksi. (Räty 2002, 134.) Taustalla oli myös yhteiskunnallinen tilanne, jossa maahanmuuton voimakas kasvu ajoittui taloudellisen laman aikaan, joka oli nostanut työttömyysluvut huippuunsa. Ulkomaalaisten oli käytännössä lähes mahdotonta löytää työtä, ja monet aiemmin töissä olleetkin maahanmuuttajat menettivät työpaikkansa. Tarvittiin siis tehokkaampia toimenpiteitä maahanmuuttajien koulutuksen ja sitä kautta työllistymisen edistämiseksi. (VNS 5/2002, 5.) Hallituksen maahanmuutto- ja pakolaispoliittinen ohjelma valmistuikin lokakuussa 1997. Siinä määritellään Suomen kansainvälisen toiminnan yleiset linjaukset sekä maahantulo- ja turvapaikkapolitiikan ja maahanmuuttajien kotoutumisen periaatteet.

Maahanmuutto- ja pakolaispoliittisen ohjelman mukaan Suomi pyrkii edistämään hallittua maahanmuuttoa kulloisenkin taloudellisen ja yhteiskunnallisen tilanteen sallimassa laajuudessa, osallistumaan pakolaiskysymyksen hoitamiseen maailmanlaajuisena ongelmana ja vastaanottamaan pakolaisia kansainvälisten sopimusten edellyttämällä tavalla. Pää tavoite maahanmuuttopolitiikassa on maahanmuuttajien tehokas kotoutuminen suomalaiseen yhteiskuntaan; yhteiskunnan tulee edistää kotoutumista ja tasa-arvon toteutumista. Pysyvästi Suomessa asuvalla maahan-

muuttajalla tulisi olla samat oikeudet ja velvollisuudet kuin syntyperäisillä suomalaisilla. Maahanmuuttajien oikeus oman kulttuurin ja kielen säilyttämiseen halutaan kuitenkin taata, samoin maahanmuuttajien mahdollisuus osallistua heitä koskevien päätösten tekoon. (Räty 2002, 134.) Lähtökohtaisesti maahanmuuttajille ei järjestetä erityisiä ”maahanmuuttajapalveluita”, vaan jokainen hallinnonala järjestää normaalin toimintansa puitteissa omaan alueeseensa kuuluvat palvelut myös maahanmuuttajille (mt. 138).

### 2.2.3 Kotouttamislain pääpiirteitä ja vaikutuksia

Maahanmuutto- ja pakolaispoliittisen ohjelman jatkeeksi alettiin laatia lakia, jonka avulla ohjelman tavoitteet saataisiin toteutettua. Vapunpäivänä 1999 Suomessa tuli voimaan Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta. Lain tavoitteena on ”edistää maahanmuuttajien kotoutumista, tasa-arvoa ja valinnan vapautta toimenpiteillä, jotka tukevat yhteiskunnassa tarvittavien keskeisten tietojen ja taitojen saavuttamista”. Laissa termi kotoutuminen tarkoittaa maahanmuuttajan yksilöllistä kehitystä, jonka tavoitteena on työelämään ja yhteiskunnan toimintaan osallistuminen kuitenkin niin, että oma kieli ja kulttuuri säilyvät. Kotouttaminen puolestaan tarkoittaa viranomaisten toimenpiteitä ja voimavaroja kotoutumisen edistämiseksi. (Laki 493/1999.) Laki toimii vastavuoroisuusperiaatteen mukaan: yhteiskunta turvaa toimeentulon, ja maahanmuuttaja hankkii aktiivisesti Suomessa elämiseen tarvittavia tietoja ja taitoja (Latomaa 2002, 64).

Maahanmuuttajien kotouttaminen nähdään yhä useammissa maissa varteenotettavana kotouttamispolitiikan suuntauksena. Pienten maahanmuuttajamäärien Suomi on kuitenkin ensimmäisiä maita, joissa kotouttamisen tavoitteista ja edistämisestä on säädetty laki. Valtioneuvosto julkaisi toukokuussa 2002 selonteon kotouttamislain toimeenpanosta, vaikka käytännön toimintatapojen luomis- ja kehittämistyö sekä yhteistyötahojen selvittäminen onkin vielä kesken. Selonteossa todetaan, että yleensä ottaen lain olemassaolo on selkeyttänyt ja yhdenmukaistanut maahanmuuttaja-asioiden hoitamista. Kaikilla osapuolilla on nyt jokin yhteinen mittapuu, jonka mukaan toimia, ja oikeudet ja velvollisuudet ovat selvillä. Laki on myös parantanut maahanmuuttajien asemaa, sillä tietoisuus maahanmuuttaja-asioista on lisääntynyt ja viranomaisten välinen yhteistyö tiivistynyt. (VNS 5/2002, 5–7.)

Myös työhallinnossa kotoutumislain mukanaan tuomia muutoksia parempaan on pantu merkille, vaikka parantamisen varaa vielä onkin. Haastatteluissa mainittiin tervetulleina parannuksina esimerkiksi sattumanvaraisuuden vähentyminen ja se, että eri tahot koordinoivat toimintojaan entistä enemmän ottaen toisensa huomioon.

Suunnitelmallisuuden myötä myös määrärahojen budjetointi, koulutuksen järjestäminen ja muut hallinnolliset toimenpiteet ovat helpottuneet, ja asiakkaiden yksilölliset tarpeet voidaan ottaa paremmin huomioon. Laki tarjoaa yhteistyön tekemiselle hyvät puitteet.

#### ESIMERKKI 1

H1: Mä sanon et kyl se -99 [kotouttamislain voimaantulo] (...) toi sellasta systematiikkaa tähän (...) Ensinnäki tietysti se lisääntyny yhteistyö sosiaali- viranomasten tai kouluviranomasten tai minkä tahon kanssa (...) on tuonu oman lisänsä ilman muuta. Ja sit ehkä just se semmonen jänteveys, että (...) tehdään kotoutumissuunnitelma, sitä seurataan, sitä pyritään toteuttamaan. Ennen se jäi aika paljon ehkä ihmisen oman sattumanvarasen.. oman aktiivisuuden varaan.

...

Nyt ne sovitaan selkeemmin et okei, sä tulet tällöin ja tällöin ja tarkistetaan tätä sun kotoutumis.. Se pannaan johonkin järkevään päivään eikä automaattisesti puolen vuoden päähän. Et kyllä siihen paljon on tullu parannusta, mut tottakai vieläkin on hirveesti viilaamisen varaa. Niinku mä nään kyllä ilosesti että ainaki tääl Pirkanmaan alueella nyt on ollu tosi (...) paljon tavallaan semmosia asioita, mitkä on muuttunu. On nää tulkkausmäärärahat tullu, on tätä koulutusta alettu järjestää (...) koordinoidaan (...) Ettei se oo sattumanvarasta mihin asiakas ohjautuu vaan jotenkin kun pystyttäs kattoo (...) mikä olis (...) juuri tälle asiakkaalle se sopiva.

H4: Siinon paljon hyvää että se luo puitteet ja raamit tälle toiminnalle mutta siinä oli se kotouttamislain seurantaryhmä miss oli, olis siinä seitkytkuus korjausehdotusta että kyllä se niinkun monesta asiasta on vielä semmonen että sitä pitää jäsentää (...) Mutta puitteet antaa varmaan hyvät.

Kotouttamislain koetaan myös tuoneen maahanmuuttajien työllisyyden ja maahanmuuttajat työntekijöinä esille julkisessa keskustelussa. Tämä muokkaa haastateltavan mukaan osaltaan työnantajien asenteita, ja maahanmuuttajien työllistyminen voi helpottua, vaikkakin hitaasti. Maahanmuuttopolitiikasta on tullut työllisyyspolitiikan osa.

#### ESIMERKKI 2

H1: Mutta väittäsin että johtuu myös esimerkiks tästä kotouttamislaista ja siitä systematiikasta ja siitä et ylipäätään on alettu puhua maahanmuuttajien työllistymisestä (...) Puhutaan jopa että maahanmuuttajat on

sitten se, puhutaan maahanmuuttopolitiikasta just (...) työvoimapulan näkökulmasta. Kai tämmöset kaikki asiat on myös semmosta asenne-muokkauksesta myös työnantajien mielessä. Et maahanmuuttajia nyt oikeesti aletaan nähdä vähän (...) jo voimavarana ja tämmösenä.

Toinen haastateltava ei puolestaan usko, että lain voimalla voitaisiin vaikuttaa työnantajien asenteisiin, jotka kuitenkin pitkälti ratkaisevat maahanmuuttajien työllistymisen, vaan asenteiden muuttuminen on pitkälinen prosessi. Siksi hän epäilee, että kotouttamislaki ei aivan onnistu täyttämään tarkoitustaan tarjota paremmat mahdollisuudet suomalaisen yhteiskuntaan kotoutumiseksi.

### ESIMERKKI 3

H2: Kun tää kotouttamislaki tuli nin sehän ei tarjoa mitään subjektiivista oikeutta tiettyihin asioihin että mä oon itte vähän epäileväinen että mikä sen lain tarkoitus on vaikka siellä niinku sanotaan että (...) taataan paremmat mahdollisuudet kotoutua tänne suomalaiseen yhteiskuntaan (...) Kuitenkin on olemassa edelleen tietynlaiset asiat siellä taustalla eliikkä työnantajien asenteet, ottaako he maahanmuuttajaa työhön tai ylipäänsä vaikka harjotteluun. Niin nää on niitä pitkällisiä asioita mitä mikään laki ei takaa.

Lain voima on siis rajallinen. Kotouttamislaki ja sen sisältö ovat joutuneet arvostelun kohteeksi, ja valtioneuvoston selonteossakin esitetään lakiin ja sen toimeenpanoon useita kehittämis- ja parannusehdotuksia. Lain puutteena on pidetty esimerkiksi sitä, että siinä ei ole määritelty, miten käytännössä turvataan esimerkiksi kulttuurin tai uskonnon säilyttäminen tai miten suhtaudutaan mahdollisiin kulttuurieroista johtuviin ristiriitaisiin velvoitteisiin; säännökset keskittyvät ohjaamaan kotouttamista edistävien toimenpiteiden järjestämistä (VNS 5/2002, 8). Suuri epäkohta on myös se, että vaikka kotouttamislaki ja oikeus kotoutumiskoulutukseen periaatteessa koskee kaikkia maahanmuuttajia, käytännössä jako toisaalta pakolaisiin ja paluumuuttajiin ja toisaalta muihin maahanmuuttajiin on yhä olemassa. Nämä ryhmät ovat etuoikeutettuja koulutuksen suhteen, ja muut maahanmuuttajat pääsevät kursseille, jos tähän sattuu olemaan resursseja. (Latoma 2002, 67.)

Räty (2002, 135) puolestaan huomauttaa, että kotouttamispolitiikan kaksinaistavoite – suomalaisen yhteiskuntaan integroituminen ja oman kielen ja kulttuurin säilyttäminen – tekee politiikan onnistumisesta vaikean arvioitavan. Tasapainon löytäminen suomalaisen yhteiskunnan tasa-arvoisena toimijana olemisen ja etnisen monikulttuurisuuden välillä on hankalaa. Räty varoittaa edelleen, että tasa-arvoisuuden

painottaminen saattaa johtaa assimilaatioon eli siihen, että maahanmuuttajat sulautuvat suomalaiseen yhteiskuntaan siten että heidän oma kulttuurinsa häviää. Etnisen monimuotoisuuden korostaminen puolestaan voi johtaa etniseen epätasa-arvoon, kun oletetaan, että maahanmuuttajat haluavat säilyttää oman etnisen yhteisönsä ja sen tavat. Tällöin etnisyyttä saattaa määrittää arjen elämää ylikorostetusti. (mts.)

Nähtäväksi jää, mihin suuntaan Suomen ulkomaalaispolitiikka kaiken kaikkiaan kehittyä tulevaisuudessa. Maahanmuutto monipuolistunee lähivuosina, ja varsinkin Suomeen varta vasten työskentelemään tulevien määrä saattaa kasvaa huomattavasti nykyisestä. Aktiivisesta maahanmuuttopolitiikasta eli työvoiman houkuttelemisesta töihin ulkomailta kaavaillaan ratkaisua työmarkkinoiden tulevaan aukkoon, joka syntyy suurten ikäluokkien siirtyessä eläkkeelle. Koko kansallinen maahanmuuttopolitiikka kaipaa uudelleenarviointia. (ks. esim. HS 19.4.2003 ja VNS 5/2002, 7.)

#### 2.2.4 Hallinnollisista toimijoista

Valtioneuvosto asettaa Suomen maahanmuutto- ja pakolaispolitiikalle yleiset suunta- viivat, joiden puitteissa käytännön työtä tehdään. Maahanmuutto- ja pakolais- poliittiseen ministerityöryhmään kuuluvat ulkoasiain-, sisäasiain-, työ-, sosiaali- ja terveys-, opetus- sekä oikeusministerit. Työryhmä käsittelee yleisen maahanmuutto- ja pakolaispolitiikan ohella esimerkiksi maahanmuutto- ja pakolaisasioiden yhteen- sovittamista, kiintiöpakolaisten ottamiseen liittyviä periaatteita sekä rasmin vastaisen toiminnan ja hyvien etnisten suhteiden edistämistä. Hallitus antaa vuosittain ja lisäksi tarpeen mukaan eduskunnalle maahanmuuttoa ja pakolaisuutta koskevan selonteon. (Räty 2002, 137.)

Maahanmuuttoasioiden hallinto toimii Suomen valtionhallinnossa edellä mainittujen kuuden ministerin alaisuudessa. Työministeriö ja sisäasiainministeriö ovat näistä keskeisimmät toimijat käytännön tasolla, ja ulkoasiainministeriö koordinoi toiminnan kansainvälisiä puitteita ja sopimuksia. *Sisäasiainministeriö* valvoo ja säätelee maahan- tuloa ja maastalähtöä sekä ulkomaalaisten oleskelua Suomessa. Ministeriön ulko- maalaishallinto tekee kansainvälistä yhteistyötä mm. EU-tasolla, valmistelee lain- säädäntöä ja ohjaa ulkomaalaisviraston toimintaa, joka puolestaan käsittelee ja ratkaisee maahantulo-, maassaolo- ja pakolaisasioita. *Työministeriö* on jo pitkään

hallinnoinut työlupa-asioita, mutta vuodesta 1997 lähtien sen vastualueeseen ovat kuuluneet myös pakolaisuuteen, siirtolaisuuteen, turvapaikanhakijoiden vastaanottoon ja maahanmuuttajien yhteiskuntaan integroitumiseen liittyvät asiat. Se edistää hyviä etnisiä suhteita ja ehkäisee rasismia sekä huolehtii aiheeseen liittyvästä tiedotus- ja julkaisutoiminnasta. (Räty 2002, 137–138.)

Työministeriön alaiset alueelliset työvoima- ja elinkeinokeskukset (jäljempänä *TE-keskukset*) edistävät työmarkkinoiden toimivuutta aluetasolla, mihin sisältyy myös maahanmuuttajien yhteiskuntaan ja työelämään sopeutumisen edistäminen. (Räty 2002, 138.) TE-keskukset toimivat linkkinä työministeriön ja paikallisten työvoimatoimistojen välillä. Ne esimerkiksi osallistuvat maahanmuuttajakoulutuksen suunnitteluun, huolehtivat tulkkipalvelujen saatavuudesta ja toimivuudesta sekä järjestävät työvoimaneuvojien kanssa säännöllisiä tapaamisia, joissa puodaan maahanmuuttaja-asioita. (Pajunen 6.2.2003.)

Myös kotouttamiseen liittyvät tehtävät jakautuvat eri viranomaisten kesken. Työministeriön maahanmuutto-osasto vastaa maahanmuuttajien kotouttamisen ja turvapaikanhakijoiden vastaanoton kehittämisestä, suunnittelusta, ohjaamisesta ja seurannasta. Kunnat toteuttavat maahanmuuttajien kotouttamista käytännön tasolla ja huolehtivat palvelujen saatavuudesta ja yhteensovittamisesta. Niillä on yleisvastuu kotouttamisen hoitamisesta. Jokaisella kunnalla on velvollisuus laatia oma kotouttamisohjelmansa, josta käyvät ilmi kunnan menettelytavat ja käytännön toimenpiteet, joiden pohjalta maahanmuuttajatyötä tehdään. Työvoimatoimistot yhdessä TE-keskusten kanssa vastaavat työvoimapolittisista toimenpiteistä ja maahanmuuttajien työvoimapalvelujen järjestämisestä. (Laki 493/1999.) Kotouttamiseen liittyvien tehtävien hoitamisesta kerrotaan tarkemmin luvussa 2.4.

## **2.3 Kotoutumisen tavoitteita ja mittareita**

### **2.3.1 Tavoitteena työllistyminen**

Kotoutuminen on pitkäaikainen yksilön ja yhteiskunnan prosessi, jonka mittaaminen on vaikeaa. Pidemmällä aikavälillä kotoutumisen onnistumista voidaan arvioida esimerkiksi työllistymisen, koulutuksen ja asumisen kautta. Eri hallinnonalojen yhteistyönä



tehdäänkin parhaillaan laajaa sosio-ekonomista tutkimusta maahanmuuttajien asemasta suomalaisessa yhteiskunnassa. (VNS 5/2002, 6.)

Yleisesti voidaan todeta, että kotoutuminen edellyttää maahanmuuttajan itse pitävän aktiivisesti yllä yhteiskunnallisia suhteita. Hänen täytyy vakiinnuttaa asemansa yhteiskunnan erilaisissa virallisissa ja epävirallisissa verkostoissa ennen kuin hänestä voi tulla yhteiskunnan täysivaltainen jäsen. Kun maahanmuuttaja pystyy osallistumaan täysipainoisesti yhteiskunnan toimintaan, kotoutumisen voidaan katsoa onnistuneen. (Valtonen 1999, 4.) Yksi yleisesti käytetty, tutkimuksissa todettu kotoutumisen mittari on työllistyminen (ks. esim. Ekholm 1994, Valtonen 1999 ja jäljempänä tässä luvussa).

Maahanmuuttajien työllistymisen pitkällä ja monivaiheisella tiellä on useita kompastuskiviä, vaikka heidän työllisyystilanteensa onkin parantunut jatkuvasti 1990-luvun puolivälistä lähtien. Tällä hetkellä Suomessa on paljon avoimia työpaikkoja palvelusektorilla, jolla kielitaidon merkitys on suuri, ja sellaisia teollisuuden työpaikkoja, joissa selviäisi puutteellisellakin kielitaidolla, on avoinna vähänlaisesti. Kielitaidon ohella ongelmana on usein, että maahanmuuttajan koulutus ja tutkinto eivät vastaa suoraan suomalaisen työelämän tarpeita tai rakenteita. Vanhentuneen ammattitaidon päivittämiseksi kaivattaisiin sopivaa muuntokoulutusta, ja meillä haluttaisiin työnhakijalla olevan erityisen mielellään juuri Suomessa hankittua työkokemusta. (HS 19.4.2003.)

Edellisten, taitoihin ja koulutukseen liittyvien edellytysten lisäksi maahanmuuttajien työllistymiseen vaikuttavat muunkinlaiset tekijät. Kovia kokeneet pakolaiset saattavat tarvita kuntoutusta ennen kuin ovat työkykyisiä. Meikäläisestä mallista poikkeavan perherakenteen – maahanmuuttajaperheissä lapsia on usein paljon, ja perheen naiset hoitavat lapsia kotona – vuoksi maahanmuuttajat kuuluvat työvoimaan keskimääräistä harvemmin. Myös työnantajien varautuneisuus ja ennakkoluulot ulkomaalaisia kohtaan vaikeuttavat osaltaan maahanmuuttajien työllistymistä. (HS 19.4.2003.)

Maahanmuuttajan on yhden haastateltavan mukaan syytä jakaa työelämään pääsemisen tavoite pienemmiksi osatavoitteiksi. Maahanmuuttajalla saattaa olla virheellisiä käsityksiä suomalaisesta työelämästä ja sinne pääsyn helppoudesta, mikä saattaa johtaa pettymyksiin – vaikka olisi hyvä ammatti ja osaisi suomea, työllistyminen ei ole itsestäänselvyys. Kotoutumisen ja työllistymisen polulla kannattaa siis ajatella etenevänsä pikkuhiljaa ja asettaa itselleen realistisia välitavoitteita.

Kotoutumissuunnitelmaakin tarkistetaan aina tarpeen mukaan ja kirjataan siihen uusia tavoitteita.

#### ESIMERKKI 4

AM: Tuleeko (...) matkan varrella muutoksia näihin suunnitelmiin vai eikö sitä (...) tehdäkään alun perin (...) kokonaan valmiiksi?

H1: Ei sitä kokonaan valmiiks voi tehdä, se on usein et, mä ainakin olen oppinu just sen että ei lähdetä liian valmiista, et kaikki tässä heti nyt pitäis päättää. Koska ihmisellä ittelläki saattaa olla vääriä kuvitelmia siitä että mitä suomalainen työelämä esimerkiks on tai sinne pääsyn helppoudesta.

...

Se on ehkä et jos on hyvä koulutus, hyvä ammatti, hän olettaa ilman muuta et kun mä nyt vaan opin tän suomen kielen ni hupsis, mä sijotun työelämään. Ja niinhän se ei ihan niin yksoikosesti oo ainakaa näinä lamavuosina tossa 90-luvulla menny eikä mee välttämättä vielä nytkään. Eli se maahanmuuttajan tie suomalaiseen työelämään voi olla pitkä ja monivaiheinen. Et kovin suurta kakkua ei kannata yrittää vaikka se tavote voidaan asettaa kyllä mutta (...) sitä tarvii ehkä palastella ja jakaa sitä maahanmuuttajan polkua työelämään.

Maahanmuuttajien niin sanotut sisääntuloammatit eli ensimmäiset työpaikat suomalaisilla työmarkkinoilla ovat yleensä työvoimakapeikkoaloilla, joilla muuta työvoimaa ei ole juuri tarjolla. Näiden alojen työnantajilla on ollut positiivisia kokemuksia maahanmuuttajien työllistämisestä, ja maahanmuuttajia pidetäänkin yhtenä ratkaisuna työvoiman rekrytointiongelmiiin, jos vain heidän kieli- ja ammattitaitoansa päivittävä koulutus saataisiin järjestykseen. Koska Suomessa ei –jostakin omituisesta syystä – arvosteta ulkomailla hankittua työkokemusta, sisääntuloammatit ovat käypä väylä päästä ylipäänsä työelämään käsiksi. Jotta maahanmuuttaja saisi ammattitaitoan ja ehkä korkeakin koulutustaan vastaavaa työtä, hänellä täytyy olla tarpeellinen informaali kelpoisuus: suomalaisen työelämän edellyttämien asenteellisten, kulttuuristen ja sosiaalisten valmiuksien täytyy olla hallussa. (Forsander & Alitolppa-Niilamo 2000, 2.) Ja missäpä muualla moisia valmiuksia voisi paremmin hankkia kuin suomalaisessa työelämässä.

Kolmannes työllistyneistä maahanmuuttajista on tuoreehkon tutkimuksen (Forsander & Alitolppa-Niilamo 2000) mukaan löytänyt työpaikkansa suoraan työvoimatoimiston kautta tai työhallinnon järjestämän kurssin tai harjoittelun jälkeen, mutta alakohtaista vaihtelua esiintyy. Esimerkiksi teollisuudessa työhallinnon palveluiden merkitys on vieläkin suurempi, kun taas etenkin ravintola-alalla maahanmuuttajien keskinäiset

verkostot ovat ensiarvoisen tärkeitä. (mt. 31–32.) Sisääntulotyöpaikkoihin on helpompi päästä omin avuin ja maahanmuuttajien keskinäisten verkostojen avulla, mutta omaa ammattitaitoa vastaaviin töihin pääsemisessä työhallinnon ja suomalaisten kontaktien merkitys on suuri. Tutkijoiden mielestä yhteiskunnalliset tukitoimet edistävätkin tasa-arvoa työelämässä, sillä ilman niitä on vaarana, että maahanmuuttajat hyväksytään suomalaiseen työelämään pelkästään ”alimpien portaiden” töiden tekijöiksi. (mt. 2.)

Eräs haastateltava esittää ajattelemisen arvoisia ajatuksia kaupungin ja viranomaisten vastuusta maahanmuuttajien työllistymisessä. Kaupungin tulisi työllistää maahanmuuttajia ja näyttää esimerkkiä muille, sillä hänen mielestään kaupunki ei voi sitoutua vastaanottamaan pakolaisia ilman että heille on tarjota myös työtä. Kaupunki voisi vaikkapa kiintiöidä erikseen maahanmuuttajille osoitettuja työllistämistukityöpaikkoja yksiköihinsä.

#### ESIMERKKI 5

H2: Me yritetään (...) kaupunginhallitukseen saada esille tällöinen asia että maahanmuuttajille kiintiöitäisiin erikseen omat työllistämistuki-työpaikat jollon sit se työhönottohenkilö ei voi ikään kuin valita suomalaista tai maahanmuuttajaa vaan sinne ohjataan joka tapauksessa maahanmuuttaja (...) jollon maahanmuuttajat pääsis paremmin työelämään.

AM: (...) Jos kaupungilla olis tällanen järjestelmä olemassa että työllistäis maahanmuuttajia ni se saattas sitte kannustaa yksityistäkin puolta.

H2: Aivan (...) Kyllä kaupungin pitää voida vastata myös pakolaisten työllistymisestä, ei me voida sanoa niin että me otetaan tänne viiskyt henkilöö joille me ei tarjota mitään. Eli sehän pitää sisällään sen että jonkinlainen työllistymisstrategia pitää olla myöski maahanmuuttajille jotenki erikseen huomioituna koska se ei mee ihan sillä tavoin niin että maahanmuuttajat käy suomen kielen koulutuksia ja oppii suomen kielen ja pääsee sitte johonkin työhön, vaan kyllä se vaatii vähän enemmän ponnisteluja meiltä viranomaisilta ainakin.

Maahanmuuttajan polku suomalaiseen työelämään näyttäisi siis olevan pitkä ja mutkikas, eikä mikään laki voi taata työllistymistä, mutta merkkejä paremmasta on näkyvissä. Näyttää siltä, että työnantajien asennemuutosta odoteltaessa maahanmuuttajien työllisyystilannetta olisi mahdollista parantaa viranomaisten tukitoimien, kuten käytännön työelämää palvelevien kurssien tai työharjoittelujen avulla. Aitojen kontaktien syntyminen suomalaiseen yhteiskuntaan ja suomalaisiin auttaisi varmaankin työhaussa elintärkeiden suhdeverkostojen luomisessa. Kokonaan toinen asia on,

miten noiden kontaktien luominen onnistuisi. Seuraavassa tarkastelenkin kotoutumista ja sen onnistumista myös muista kuin työelämän näkökulmista.

### 2.3.2 Kotoutumisen onnistumisen arviointia

Työllistymistä pidetään usein tärkeimpänä yksittäisenä kotoutumisen mittarina, mutta mittaustapoja on muitakin – eihän suomalaisellekaan työ takaa onnea ja tyytyväisyyttä, eikä työttömyys puolestaan väistämättä viesti yhteiskuntaan sopeutumattomuudesta. Ekholm (1994, 40–41) jakaa Suomen pakolaisten elinoloja käsittelevässä tutkimuksessaan kotoutumisen<sup>1</sup> kahteen pääluokkaan: rakenteelliseen ja etnisen yhteisön sisäiseen integraation. *Rakenteellinen integraatio* kuvaa pakolaisten asemaa valtaväestöön verrattuna (a) taloudellisessa, (b) poliittisessa ja (c) sosiaalisessa elämässä. Taloudellisen integraation mittareina Ekholm käyttää työllisyyttä, tuloja, koulutusta ja asumistasoa; poliittisen integraation mittareina tiedotusvälineiden seuranta, äänestämistä, etnistä järjestäytymistä ja kansalaisuuden hakemista; sosiaalisen integraation mittareina puolestaan kielitaitoa, ystäviä ja kohdattua ulkomaalaisvastaisuutta. (mts.)

*Etnisen yhteisön sisäisen integraation* kannalta keskeistä on, että pakolaisella tulee olla mahdollisuus kuulua myös omaan etniseen taustaryhmäänsä. Tämän toteutumista Ekholm (1994, 40–41) arvioi yhteisön koon, oman kulttuurin (äidinkielen, uskonnon, tapojen, ruokakulttuurin) merkityksen ja etnisen järjestäytymisen sekä osin myös paluumuuttohalukkuuden perusteella. (mts.)

Ekholmin (1994) tutkimuksen perusteella kotoutumisen esteitä olivat työttömyys, ulkomaalaispolitiikan puuttuminen, ulkomaalaisten pieni määrä Suomessa sekä pakolaisten hajasijoittaminen. Työttömyys johti riippuvuuteen sosiaalitoimesta, yhteyksien niukkuuteen valtaväestön suuntaan ja lopulta itsetunnon laskuun. Tutkimuksessa haastatellut pakolaiset kokivat vajavaisen ulkomaalaispolitiikan olleen osasyylinen ulkomaalaisvastaisuuteen, heidän oman kulttuurinsa vähättelyyn ja vaikeuksiin esimerkiksi perheenyhdistämisessä. Ulkomaalaisten vähäisyys ja pakolaisten hajasijoittaminen taas veivät pohjaa etniseltä liiketoiminnalta ja vähensivät yhteisöllisyyttä. (mt. 102.) Tilanne lienee vuosikymmenessä kohentunut ainakin ulkomaalaispolitiikan osalta maahan-

muutto- ja pakolaispoliittisen ohjelman sekä kotouttamislain myötä. Ulkomaalaisten määräkin on Suomessa lisääntynyt jatkuvasti, ja pakolaisten hajasijoittamisesta ollaan luopumassa. Ainakin suurimmissa kaupungeissa lienee jo syntynyt vakiintunutta etnistä liiketoimintaa. Maahanmuuttajien huono työllisyystilanne valtaväestöön verrattuna on kuitenkin edelleen valitettava tosiasia, vaikka heidän työllisyytensä onkin parantunut.

Myös kotoutumista ja maahanmuuttajien elämänhallintaa ja selviytymiskeinoja arvioivassa tutkimuksessa (Valtonen 1999) työllistyminen nousee tärkeimmäksi tekijäksi kotoutumisen kannalta. Kotoutumistaan onnistuneena pitäneiden maahanmuuttajien mielestä myönteisiä asioita olivat työ, opiskelupaikka, tasa-arvoisuuden tunne, sosiaalisen liikkuvuuden mahdollisuus, oman roolin ja ”paikan” löytäminen, onnistunut perheenyhdistäminen, tieto sukulaisten hyvinvoinnista lähtömaassa sekä toisen polven maahanmuuttajien menestyminen uudessa kotiyhteiskunnassa. Kotoutumista olivat puolestaan häirinneet vakavasti perheen hajoaminen kulttuuriristiriitojen takia, lasten huostaanotto, väkivalta, rikollisuus, työttömyys ja sosiaalinen syrjäytyminen jopa omasta yhteisöstä. (mt. 52.)

Uusi, käytännön maahanmuuttajatyöhön soveltuva työväline kotoutumisen edistymisen arviointiin on niin sanottu kotoutumiskaari. Nokialla pääpaikkaansa pitävä, maahanmuuttajia kotoutumisessaan tukeva Suomen Punaisen Ristin Kotopolku-projekti on kehittänyt kotoutumiskaaren helpottamaan kotoutumisen analysoimista ja maahanmuuttajien elämänhallintaa. Sen avulla kotoutumisprosessia voidaan kuvata ja tutkia yksilön tai perheen tasolla. Maahanmuuttaja muistelee kotoutumisensa vaiheita ja tapahtumia ja merkitsee ne aikajanelle, mikä auttaa löytämään elämän suuntaa parempaan tai huonompaan muuttaneet kriittiset pisteet. Kriittiset pisteet voivat liittyä esimerkiksi koulutukseen, työelämään, perhesuhteisiin, torjutuksi tulemisen tai yksinäisyyden kokemuksiin, onnistumisiin sosiaalisissa suhteissa tai yksittäisiin tapahtumiin tai ihmisiin. Näitä käännekohtia tutkien maahanmuuttaja muistelee ja analysoi elämäänsä Suomessa, tunnistaa syy-seuraus-suhteita ja voi yrittää toistaa positiivisia ja välttää negatiivisia tapahtumia. (Kotopolku-esite.)

Ekholmin (1994) ja Valtosen (1999) tutkimustulokset antavat viitteitä siitä, että maahanmuuttajien kotoutumista edistävät ja estävät tekijät ovat samankaltaisia kuin

---

<sup>1</sup> Ekholm käyttää kotoutumisesta termiä *integraatio* kuten tutkimuksen valmistumisen aikaan oli tapana. Viittaatan hänen integraatioonsa kotoutumisena silloin, kun se mielestäni on tekstin

ne, jotka maalaisjärjellä ajatellen tekevät supisuomalaisesta elämänmenosta nousu- tai laskujohteista. Kotoutumiskaaren avulla taas voitaisiin aivan hyvin analysoida muidenkin kuin maahanmuuttajien elämän käännekohtia ja niiden syitä ja seurauksia. Vaikka maahanmuuttajien kulttuuritaustat saattavat poiketa suomalaisesta kulttuurista ja elinoloista suurestikin, niin sanotun hyvän elämän kriteerit näyttävät olevan samansuuntaisia niin maahanmuuttajien kuin suomalaisen kantaväestönkin keskuudessa. Merkitykselliseksi koettu työ tai opiskelu, hyvät perhesuhteet ja muut sosiaaliset suhteet sekä tunne hyväksytyksi tulemisesta edistävät koettua hyvinvointia ja parantavat elämänlaatua. Olisikin toivottavaa, että kaikilla ihmisillä etnisestä taustasta riippumatta olisi mahdollisuus hyvään elämään Suomessa. Seuraavassa luvussa tarkastelen sitä, millaisin käytännön toimin tähän haasteeseen pyritään vastaamaan.

## **2.4 Kotouttamisen käytäntöä**

Kotoutumisessa maahanmuuttajan oma kieli ja kulttuuri, aikaisemmat opinnot ja työkokemus ovat tärkeää pääomaa, jota pyritään hyödyntämään uudessakin asuinmaassa. Koska ei ole olemassa yhtä ja ainoaa oikeaa tapaa kotoutua, kotouttamislaki määrittelee vain puitteet yksilölliselle Suomeen asettautumiselle. (Maahanmuuttajien kotoutuminen, 4.) Kotoutuminen on yksilöllistä kehitystä, joka ei tapahdu itsekseen, vaan jonka eteen sekä maahanmuuttajan itsensä että yhteiskunnan on tehtävä työtä vuosien ajan (VNS 5/2002, 8).

Kotoutumisen ja työllistymisen edellytyksenä on yleensä suomen tai ruotsin kielen oppiminen. Lisäksi täytyy tuntea suomalaista elämänmuotoa, työelämän sääntöjä ja rakenteita sekä oikeusjärjestelmää ja tapakulttuuria. Oman ammattialan käytäntöjen ja työtapojen hallitseminen on erityisen tärkeää. Kotoutuakseen maahanmuuttaja tarvitsee myös myönteisiä kontakteja kantaväestöön. Kotouttamislain tavoitteena on paikallistason ohjelmien kautta saada koko maahanmuuttajaväestö yhteiskunnallisen toiminnan piiriin. Samalla pyritään kohti kulttuurisesti moniarvoista, etnisesti tasa-arvoista, vastavuoroista ja suvaitsevaista yhteiskuntaa. (VNS 5/2002, 8–9.) Miten näitä päämääriä lähdetään käytännössä tavoittelemaan?

Kunnissa kotouttamista hoitavat monet eri hallinnonalat yhteistyössä. Kunnan lisäksi käytännön kotouttamistyöhön osallistuvat työvoimaviranomaiset, koulutusta järjestävät

---

kannalta parempi vaihtoehto.

tahot ja kolmas sektori eli muut tahot kuin julkishallinto ja yritykset, esimerkiksi kansalaisjärjestöt ja muut yhteisöt. Kotouttamisen onnistumiseksi vaaditaan kaikkien näiden toimijoiden panosta ja sitoutumista kotouttamistyöhön. Kuntakohtaisen *kotouttamisohjelman* laatimiseen osallistuvat kunnan sosiaalitoimi, sivistystoimi ja asuntotoimi sekä työvoimahallinto ja KELA; myös maahanmuuttajien ja heitä edustavien yhteisöjen mukanaolo olisi suositeltavaa. Kotouttamisohjelmassa määritellään, miten maahanmuuttajat saavat tarvitsemansa perustiedot suomalaisesta yhteiskunnasta sekä riittävän kielitaidon voidakseen työllistyä tai opiskella Suomessa. Kunnan pitää huolehtia tällaisen koulutuksen järjestämisestä. Yksi osa kotouttamisohjelmaa ovat toimenpiteet maahanmuuttajien äidinkielen ja oman kulttuurin säilyttämiseksi sekä paluumuuttomahdollisuuksien tukeminen. (Räty 2002, 140–141.)

Yksilötasolla kotoutumista ohjaa maahanmuuttajan henkilökohtainen *kotoutumissuunnitelma*. Kotoutumissuunnitelmaan on oikeutettu jokainen työttömäksi työnhakijaksi ilmoittautunut tai toimeentulotukea hakeva maahanmuuttaja. Suunnitelman laativat kunta ja työvoimaviranomainen yhdessä maahanmuuttajan kanssa viimeistään silloin, kun työttömyys tai toimeentulotuen saaminen on jatkunut viiden kuukauden ajan. Maahanmuuttajalla on oikeus kotoutumissuunnitelman kolmen vuoden ajan siitä lähtien, kun hän on muuttanut pysyvästi Suomeen. Kotoutumissuunnitelman toteuttamisajalta maahanmuuttajalle maksetaan erityistä kotoutumistukea, joka on työmarkkinatuen suuruinen. Lain mukaan maahanmuuttajalla täytyy olla kotoutumissuunnitelma, ja hänen täytyy myös noudattaa sitä. Ellei suunnitelmaa noudateta, kotoutumistuki alenee tai lakkaa kokonaan. (Laki 493/1999.)

Kotoutumissuunnitelman tarkoituksena on tukea maahanmuuttajaa ja hänen perhettään yhteiskunnan ja työelämän kannalta tärkeiden tietojen ja taitojen hankinnassa (Laki 493/1999). Suunnitelmaa tehtäessä käydään läpi maahanmuuttajan taidot, koulutus ja työkokemus sekä kieli- ja ammattikoulutustarpeet. Kotoutuminen alkaa yleensä suomen tai ruotsin kielen sekä yhteiskuntatiedon opiskelulla. Koulutus voi olla työvoimapolitiittista aikuiskoulutusta tai omaehtoista koulutusta, ja yhteiskunnan toimintaan voi tutustua myös työharjoittelun tai vapaaehtoistoiminnan kautta. (Räty 2002, 145.) Kotoutumisen lähtökohtana on siis ajatus siitä, että asianmukaisen koulutuksen kautta maahanmuuttajat pääsevät mukaan yhteiskunnan toimintaan. Tavallisimmat koulutusmuodot ovat työvoimakoulutus ja omaehtoinen koulutus.

*Työvoimakoulutus* on tarkoitettu työttömille tai työttömyysuhan alaisille, 20 vuotta täyttäneille henkilöille, jotka asuvat vakituisesti Suomessa. Koulutukseen haetaan työvoimatoimiston kautta. *Omaehtoinen koulutus* puolestaan tarkoittaa sitä, että opiskelija hakeutuu koulutukseen ottamalla itse yhteyttä kouluttajaan. Kotouttamislain piirissä olevien maahanmuuttajien omaehtoinen suomen tai ruotsin kielen opinnot ja valmentava maahanmuuttajakoulutus voidaan myös hyväksyä rinnasteiseksi koulutukseksi eli työvoimakoulutusta vastaavaksi. (TE-keskuksen moniste.)

Työvoimakoulutuksena järjestetään esimerkiksi Tampereella vuonna 2003 muun muassa erilaisia suomen kielen kursseja, 40 opintoviikon laajuinen maahanmuuttajakoulutus – myös erillinen, suppeampi, pelkästään naisille tarkoitettu kurssi – sekä alakohtaisia kursseja muun muassa myynti- ja palvelualalle, kuljetusalalle, koulunkäyntiavustajan ammattitutkintoa varten sekä lääkäreille. Vastaavia kursseja on omaehtoisen koulutuksenkin piirissä. Niiden järjestäjinä toimivat muun muassa kansalais- ja työväenopistot sekä ammatillinen aikuiskoulutuskeskus. (TE-keskuksen moniste.) Tampereen tarjontaan oman lisänsä tuo myös Suomen Punaisen Ristin toimintakeskus Tampuri, jossa järjestetään monipuolista kurssi- ja kerhotoimintaa maahanmuuttajille.

Kotouttamisen käytännön järjestelyihin osallistuu siis useita eri toimijoita. Kaikkien tahojen keskinäisen yhteistyön tärkeys korostuu yhden haastateltavan kuvauksessa. Hän painottaa, että työvoimaviranomainen ei ole yksin vastuussa kotoutumisesta, vaikka kotoutumissuunnitelman teko onkin työhallinnon vastuulla. Hänen kaupungissaan yhteistyö ja työnjako sosiaalitoimen kanssa toimii hyvin, mutta hän on kuullut, ettei tilanne ole kaikkialla yhtä hyvä, vaan jotkut kollegat joutuvat ottamaan liikaakin vastuuta kokonaisuudesta. Kun suunnitelman teossa on mukana useampi taho, asiakkaan tilannetta pystytään katsomaan kokonaisvaltaisemmin.

## ESIMERKKI 6

H2: On ensarvosen tärkeää että tätä työtä tehdään yhteistyössä eri viranomasten tai sitte kolmannen sektorin kanssa (...) Nää kotouttamissuunnitelmat, ne tehdään täällä työvoimatoimistossa nin se ei kuitenkaan tarkota sitä että se olis jotenki työvoimaviranomasten juttu ainoastaan vaan kyllähän se perustuu hirveen paljon siihen että siin on sosiaalityö mukana ja tämmöne laajempi (...) puite kun että joku yks taho hoitaa (...) Ainaki mä oon itte kokenu sillai et (...) se on tosi hyvä tämä että (...) on mahdollisuus tehdä yhdessä tää suunnitelma (...) Mä oon monissa yhteyksissä kuullu et työvoimaviranomaset kokee niin että he joutuu ite tekee ja vastaamaan siitä et ne tulee tehdyks nää suunnitelmat.



...

Me ollaan vähän niinku jo jaettu sitä että ku asiakkaat ja tulkki ja sit sosiaalityöntekijä ja minä ollaan tässä että mitä asioita niinku ainaki otetaan siihe (...) Mun mielestä se kokonaisuus tulee paremmin siinä esille kun tulee myöskin nää päivähoitomahdollisuudet ja tämmöset mitkä rajaa sitten tietyllä tapaa sitä että voiko mennä koulutukseen, työhön.

...

Ku näitä harjottelupaikkoja on mietitty (...) sosiaalityöntekijä on saattanu kysyä sitte kaupungin yksiköistä koska hän tuntee ne tahot paremmin ja sitte mä oon taas yrityspuolelta kysyny enemmänki.

TE-keskuksen aktiivinen toiminta maahanmuuttajatyötä tekevien tahojen yhteen saattamisessa saa yhdeltä haastateltavalta kiitosta. Hänen mielestään jo hyvän hallintomenettelynkin nimissä on tärkeää, että viranomaiset osaavat palvella asiakkaita kokonaisvaltaisesti ja tietävät esimerkiksi, mitä kaikkia byrokratian kuvioita maahanmuuttajan Suomeen tuloon liittyy.

#### ESIMERKKI 7

H1: TE-keskus on (...) mun mielest ollu aktiivinen esmes just näitten yhteistyökokousten järjestämisessä. Et kaikki maahanmuuttotyötä tällä alueella tekevät nin he vähintäänkin (...) kerran vuodessa [tapaavat], siell on poliisin lupayksikkö, siell on maistraatti, siell on (...) niin monta tahoo, ni meidän on ees hyvä olla vähän selvillä et miten se maahanmuuttajan (...) kulku tänne Suomeen sujuu, missä vaiheessa hän joutuu mitäkin tekemään ja (...) tärkeintä on se et osataan sit opastaa hänet oikeelle luukulle.

...

Nää on tärkeitä et me tehdään yhteistyötä ja tosiaan mä aina peräänkuuluttasin sitä hyvää hallintomenettelyä et vaikka asia ei meille kuulu ni ohjataan edes oikeelle luukulle ihminen.

Maahanmuuttajien kotoutuminen tapahtuu hyvin yksilöllisen aikataulun mukaan, mutta suunnitelmallinen kotoutuminen pyritään kuitenkin aloittamaan mahdollisimman pian maahanmuuttajan Suomeen tulon jälkeen. Yleensä lähdetään liikkeelle suomen kielen kursseista, jotka määräävät myös kotoutumisen aikataulua. Kielikoulutusten alkaminen Pirkanmaalla aiemmin vain kahdesti vuodessa oli ongelma, mutta kotouttamislain myötä tilanne on parantunut, vaikka kursseja kaiken kaikkiaan ei ole vielä kukaan tarpeeksi. Asiakkaan henkilökohtainen tilanne ja Suomeen asettumisen vaihe otetaan aina huomioon.

#### ESIMERKKI 8

H1: Mut että se etenee vähän sen mukaan et millon meidän on tarpeen tavata, millon on alkamassa kursseja (...) joille me voidaan asiakasta

ohjata. Ne määrää aika paljon sitä alkuvaiheen tapaamista se suomen kielen kurssien järjestäminen, niihin liittyvät asiat.

AM: Onko niitä kursseja sitten tarpeeks?

H1: Niitä ei oo ollut läheskään tarpeeks tähän saakka mutta vuodesta -99 ollaan jo menty aika runsaasti eteenpäin (...) Ei niitä vielääkään oo tarpeeks. Ja oikeestaan erittäin paha pulma oli tähän saakka et (...) vaikka kursseja saatto alkaa mut ku niitä alko kaks kertaa vuodessa, vuoden alussa ja syksyllä. Siinä oli jo pitkä aika jos ihminen tuli (...) sillain "onnistuneesti" et just oli kurssihaku, hän ei ehtiny ensimmäiseen hakee ja jos hän ei vielä toisellekaan päässy ni hänhän ehti olla vuoden ennen ku kenties pääsi mihinkää (...) Aika pitkälle jo hukattiin etsikkoaikkaa niin sanotusti.

...

Aina sitä asiakkaan tilannetta on haisteltava (...) Missä vaiheessa hän on tähän Suomeen asettumisessaan ja onks hän jo valmis. Ei sekään oo järkevää sit jos hän ei oo vielä, esmerkiks suomen kielen kurssi, hänellä on mielessä kaikki muut, perheenyhdistämiset ja muut ni se voi viedä energiaa. Mut periaattees pyritään et mahdollisimman nopeesti kuitenkin lähdeettäs siitä suomen kielen opiskelust liikkeelle.

Työvoimakoulutuksen tarkoituksena on tähdätä nimenomaan työelämään, ja siksi näiden kurssien sisällöt suunnitellaan työelämän tarpeita vastaaviksi. Niihin sisältyvien harjoittelujaksojen avulla maahanmuuttajat voivat tutustua suomalaiseen työelämään ja luoda verkostoja, joiden avulla työllistyminen helpottuu.

#### ESIMERKKI 9

H1: Tietysti työvoimakoulutus (...) on just että se tähtää siihen työelämään. Työelämän sanastoja käydään koulutukses läpi, työelämän pelisääntöjä, työelämä tietoutta, niihin kuuluu harjoittelujaksoja niinku yleensäki työvoimakoulutukseen jotka on sit erinomanen tapa maahanmuuttajalle päästä, saada sitä jalkaa ovenrakoon sinne työelämään. Koska sehän maahanmuuttajalta puuttuu, ne verkostot mitkä edelleen on tosi tärkeitä työnhaussa, ni maahanmuuttajallahan niitä ei yleensä ole.

Merkkejä työelämän asennemuutoksesta maahanmuuttajien suhteen on jo uutisoitu. Esimerkiksi Helsingin Sanomat otsikoi 19.4.2003 maahanmuuttajien uusimpia työllisyyslukuja käsittelevän, yli puolen sivun artikkelinsa "Maahanmuuttajat saavat töitä selvästi aiempaa helpommin". Ennakkoluulojen murtuminen on alkanut matala-palkka-aloilta, joita vaivaa työvoimapula, sekä suurimmista kaupungeista, joissa yrityksillä on paljon jo kokemusta ulkomaalaisista työntekijöistä. Maahanmuuttajien työllisyys on parantunut koko väestön työllisyyttä nopeammin mutta on yhä korkeampi kuin Suomessa keskimäärin. (ma.)

Ennakkoluulojen lievittäminen ja maahanmuuttajien palkkaamisen helpottaminen lienevät tausta-ajatuksena myös työyhteisön kulttuurivälittäjän koulutuksessa, jollainen järjestetään Tampereella ensimmäistä kertaa syksyllä 2003. Koulutuksen tarkoituksena on saada suomalaisille työpaikoille maahanmuuttajia, jotka ovat tietoisia erilaisista työkulttuureista, vuorovaikutuksesta sekä työhön liittyvistä laeista ja sopimuksista. Kulttuurivälittäjän tehtävä ei ole erillinen ammatti vaan omaa ammattia täydentävä lisävahvuus. Kuukauden mittaisen koulutuksen jälkeen kurssilaiset suorittavat muutaman kuukauden työharjoittelun jossakin yrityksessä, ja heidän toivotaan työllistyvän heti koulutuksen jälkeen. (Tamperelainen 2.7.2003.)

Paitsi työharjoittelun kautta maahanmuuttaja ja valtaväestö voivat päästä kontaktiin myös erilaisten järjestöjen ja vapaaehtoistyön kautta. Ne ovat tärkeä kanava yhteyksien luomiseksi maahanmuuttajien ja valtaväestön välille (Räty 2002, 141). Viranomaisten työaika on rajallinen, ja he tarkastelevat maahanmuuttajien asioita lakien ja sääntöjen pohjalta, kun taas kolmannen sektorin vapaaehtoistyöntekijät voivat olla tavattavissa virka-ajan ulkopuolellakin, ja heidän kanssaan maahanmuuttajat voivat asioida omana itsenään (Pajunen 8.4.2003). Järjestöt voivat toimia tiedonsaanti-kanavana, jonka kautta maahanmuuttajat voivat selvittää asioita ilman että heidän tarvitsee kääntyä viranomaisten puoleen joka asiassa. Jos kunnan järjestämää maahanmuuttajatoimintaa on vähän tai sitä ei ole lainkaan, järjestöt voivat tarjota maahanmuuttajille tekemistä ja tuoda sisältöä vaillinaisiin kotoutumissuunnitelmiin. Kansalaisjärjestöjen rooli kantaväestön asenteiden muokkaamisessa on niinikään merkittävä. (Kokkarinen 8.4.2003.)

### **3 TAUSTAA ASIOIMISTULKKAUKSELLE**

#### **3.1 Kielellisistä oikeuksista**

Maahanmuuton lisääntyminen on lisännyt Suomen kielellistä monimuotoisuutta ja osaltaan vaikuttanut siihen, että kielilainsäädäntö on tullut uudelleen ajankohtaiseksi. Lainsäädäntöä uudistettiin 1990-luvulla siten, että kielellinen ja kulttuurinen diversiteetti otetaan huomioon esimerkiksi perustuslaissa, perusopetuslaissa ja päivähoitolaissa – niin perinteisten vähemmistöjen, kuten saamelaisten, romanien ja viittomakielisten, kuin uusien maahanmuuttajavähemmistöjenkin osalta. Suomi myös vahvisti vuonna 1998 lainsäädännöllä kaksi aiemmin ratifioimaansa Euroopan neuvoston sopimusta, jotka koskevat kansallisten vähemmistöjen suojelua sekä alueellisia ja vähemmistökieliä. (Latomaa 2002, 64–65.)

Muun muassa hallintomenettelylain, kielilain ja lain potilaan oikeuksista pohjalta suomea tai ruotsia taitamaton henkilö on jo pitkään ollut oikeutettu saamaan tulkkausapua julkisia palveluja käyttäessään (Latomaa 2002, 69). Wadensjön (1995) mukaan lakisääteinen oikeus tulkin käyttöön suojelee valtakieltä osaamattoman oikeuksia, mutta myös valtaväestön edustajat ovat riippuvaisia tulkkien avusta. Näin ollen tällaiset lait suojelevat yhteiskunta- ja oikeusjärjestelmää kokonaisuudessaan. (mt. 35–36.)

Kieli on tärkein osa maahanmuuttajan integraatioprosessia, ja sen vuoksi myös käännös- ja tulkkauspalveluilla on maahanmuuttajatoiminnassa keskeinen asema (Språkliga tjänster 1997, 14). Maahanmuuttajien kielipalveluihin sisältyy useita kotouttamiseen liittyviä palveluja, joista tärkeimpiä ovat suomen kielen opetus, tulkkaus- ja käännöspalvelut, maahanmuuttajan äidinkielellä tuotettu informaatio ja äidinkielellä annetut palvelut sekä oman kielen ja kulttuurin tukeminen. Maahanmuutto- ja pakolaispoliittisessa ohjelmassaan vuodelta 1997 hallitus esittää tavoitteekseen taata tulkkaus- ja käännöspalvelujen avulla Suomessa pysyvästi asuville maahanmuuttajille tasavertaiset mahdollisuudet käyttää julkisia palveluja. Samalla viranomaiset veloitetaan huolehtimaan tulkkausten ja käännösten saatavuudesta ja resursseista sekä tuottamaan maahanmuuttajille esitemateriaalia heidän omalla kielellään. (Maahanmuuttajille tarkoitettujen 1999, 4).

Vaikka kotouttamislaki veloitteineen ja mahdollisuuksineen koskee kaikkia maahanmuuttajia, eri perustein Suomeen tulleet maahanmuuttajat ovat eriarvoisessa asemassa, mitä tulee tulkkaus- ja käännöspalvelujen käyttöön. Valtion rahoittamat palvelut on toistaiseksi varattu vain pakolaisten ja paluumuuttajien käyttöön, ja kuntien harkinnasta riippuu, missä määrin palveluja tarjotaan muille maahanmuuttajille. (Latomaa 2002, 69–70.)

Myös asian laatu vaikuttaa tulkkauksen järjestämiseen. Jos viranomaisen vireille panemassa asiassa tarvitaan esimerkiksi oikeustulkkia, viranomaisen velvollisuus on järjestää tulkkaus maahanmuuttajan statuksesta riippumatta. Jos taas kyseessä on asianosaisaloite, kuten työvoimapalvelujen käyttö, viranomaisen ei tarvitse kustantaa tulkkausta, jos asiakas on muunlainen maahanmuuttaja kuin pakolainen tai paluumuuttaja. Ellei viranomaisen halua tilata paikalle tulkkia omaan laskuunsa, kotoutumisen pohjana olevan kotoutumissuunnitelman laatiminen ei ehkä onnistu. Kotouttamislain tavoitteet eivät näin ollen toteudu muiden maahanmuuttajaryhmien kuin pakolaisten ja paluumuuttajien osalta. (Latomaa 2002, 69–70.)

Eri ulkomaalaisryhmät ovat siis eriarvoisessa asemassa joidenkin viranomaispalvelujen osalta, vaikka palvelujen pitäisi periaatteessa olla kaikkien ulottuvilla. Myös tulkkipalvelujen järjestämisessä on ongelmia: tulkkeja pitäisi olla saatavana kaikkiin maahanmuuttajien äidinkieliin, joita on yli 150, mutta käytännössä kaikkien tarvittavien kielten tulkkeja on erittäin vaikea saada (Räty 2002, 150).

Työvoimatoimistoille keväällä 1998 tehdystä kyselystä tulkkipalveluista ja niiden käytöstä käy ilmi, että tulkkauksen puuttuessa jopa monet perusasiat jäävät maahanmuuttaja-asiakkaille epäselviksi, koska työhallinnon erikoisalan kieli poikkeaa niin paljon normaalista puhekielestä (Maahanmuuttajille tarkoitettujen 1999, 54). Kyselyn mukaan väärinymmärryksistä aiheutuu viranomaisille lisätyötä: asioita selvitetään jälkikäteen, viranomaiset tarkistavat asioita keskenään, tarvitaan etätulkkausta, annetaan selvityksiä eri tahoille. Maahanmuuttaja-asiakkaille ymmärryksen puutteesta koituu monenlaista harmia: hän voi menettää etuuksia tai niiden saanti voi viivästyä, työnhaku, työluvan saanti tai koulutukseen hakeutuminen voi epäonnistua, ja lopulta luottamus niin omiin kykyihin kuin suomalaisen palvelujärjestelmäänkin voi lopahtaa. (Maahanmuuttajille tarkoitettujen 1999, 46.) Tilanteen voi arvella olevan samankaltainen muillakin hallinnonaloilla ja kaikissa julkisissa palveluissa. Jos vastaava tilanne

siirretään vaikkapa terveydenhuoltoon, tulkkauksen puutteesta aiheutuvat väärinymmärrykset saattaisivat johtaa esimerkiksi väriin diagnooseihin, hoidon viivästymiseen tai hoitovirheisiin.

Tulkkauspalvelukyselyn mukaan työvoimaviranomainen katsookin antavansa huonoa palvelua ja vaarantavansa asiakkaan oikeusturvan, ellei tulkkausta ole mahdollista käyttää silloin kun tarpeen olisi. Tulkkauspalveluja pidetään työhallinnossa osana hyvää, asiakaslähtöistä palvelukulttuuria, ja työntekijät kokevat niiden viestivän myös oman työnsä arvostamisesta. (Maahanmuuttajille tarkoitettujen 1999, 46.) Samansuuntaisen kuvan antavat myös tämän tutkielman luvussa 6 käsiteltävät työvoimaviranomaisten haastattelut. Mistä tulkin sitten saa paikalle, kun häntä tarvitaan?

### **3.2 Tulkkikeskusjärjestelmä**

Asioimistulkkaustoiminnan koordinoimiseksi on useissa maissa perustettu julkisia tulkkikeskuksia. Ruotsissa tällaisella toiminnalla on kohtalaisen pitkät perinteet, ja myös Hollannissa ja Australiassa perustettiin samantyyppinen järjestelmä samoihin aikoihin, 1970-luvun alussa. Muun muassa Kanada, Yhdysvallat ja Iso-Britannia ovat seuranneet näiden ”pioneerien” esimerkkiä. (Wadensjö 1998b, 14.) Suomi lähti samalle tielle 1990-luvulla, kun tulkkauksen tarve kasvoi maassamme.

Kun toimintatapoja ja pelisääntöjä kasvavan ulkomaalaisväestön kanssa toimimiseksi alettiin kehittää, tulkkauksen järjestäminen otettiin heti mukaan suunnitteluun (Leinonen 2001, 295–6). Pakolaisten ja turvapaikanhakijoiden määrän kasvaessa sosiaalihuollukseen perustettiin vuonna 1989 työryhmä, joka muun muassa tutustui tulkkaus- ja käännöspalveluiden järjestämiseen Ruotsissa. Suomessa päädyttiin tuolloin kuitenkin julkishallinnollisen tulkkikeskusjärjestelmän sijaan sellaiseen ratkaisuun, että vuonna 1990 perustettiin yksityinen Tulkkikeskus Lingua Nordica Oy, joka myi tulkkaus- ja käännöspalveluja sosiaalihuollukselle maamme kaikissa pakolaisia vastaanottaneissa kunnissa ja turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskuksissa. (Maahanmuuttajille tarkoitettujen 1999, 8.)

Lingua Nordica Oy tarjoaa edelleen asioimistulkkauspalveluja maanlaajuisesti ja järjestää monenlaisia koulutuksia sekä tulkeille että tulkkipalvelujen käyttäjille. (Maahanmuuttajille tarkoitettujen 1999, 8.) Kun pakolaisten ja turvapaikanhakijoiden

määrä ja samalla tulkkauksen tarve kasvoivat voimakkaasti vuosina 1992–94, Lingua Nordica Oy:n rinnalle perustettiin alueellisia tulkikeskuksia.

Alueellisten tulkkeskusten toiminnasta on tehty sopimukset alueen TE-keskuksen ja jonkin kunnan, yleensä suurimman kaupungin, kesken. Tulkkaus- ja käännöspalvelujen järjestäminen on kunnan vastuulla, ja TE-keskuksen työvoimapalveluosasto vastaa toiminnan seuraamisesta ja kehittämisestä. Valtakunnallisella tasolla palveluiden seurantaan ja kehittämiseen osallistuvat työministeriön maahanmuuttotiimit. (Maahanmuuttajille tarkoitettujen 1999, 9.) Tällä hetkellä Suomessa toimii seitsemän alueellista tulkkeskusta: Jyväskylässä, Lahdessa, Oulussa, Tampereella, Turussa, Vaasassa ja Vantaalla. Näistä Pirkanmaan tulkkeskus Tampereella on vanhin ja Pohjois-Suomen tulkkeskus Oulussa nuorin. Jonkinlaisen kuvan antamiseksi tulkkeskusten käytännön työstä esittelen seuraavassa lyhyesti Pirkanmaan tulkkeskuksen toimintaa. Tämä tulkkeskus soveltuu mainiosti esimerkitapaukseksi tähän tutkimukseen, sillä haastateltavani ovat työssään tavanneet enimmäkseen juuri pirkanmaalaisia tulkkeja.

Pirkanmaan tulkkeskus toimii hallinnollisesti Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveystoimen ulkomaalaispalvelujen alaisuudessa ja tarjoaa käännös- ja tulkkauspalveluja ensisijaisesti Pirkanmaan alueella. Vuoden 2002 lopussa keskuksen palveluksessa oli 14 kuukausipalkkaista tulkkiä, jotka kaikki toimivat niin sanottujen maahanmuuttajakielten tulkkeina ja ovat itsekin taustaltaan maahanmuuttajia. Heidän lisäksi käytettävissä on yli 40 eri kielten freelancer-tulkkiä, joista pariakymmentä käytetään jatkuvasti, ja muiden tulkkeskusten kautta joko etätulkkauksena tai ”vierailevan” tulkin välityksellä saatavana on muidenkin kielten tulkkausta. (Salo 4.12.2002.) Tulkkeskuksen vakituisten tulkkien työkieliä suomen ohella ovat arabia, kurdi, persia, serbokroatia/bosnia, somali, turkin kurdi, turkki, venäjä, vietnam sekä viro (Kooste 2002).

Vuonna 2002 Pirkanmaan tulkkeskuksen tulkit tulkkasivat noin 12 800 tuntia<sup>2</sup>; tulkkauskertoja oli noin 11 700. Ylivoimaisesti kysytyin tulkkauskieli oli persia (noin 32 % tulkkauskerroista). Toiseksi eniten tulkattiin arabiaa (17 %), kolmanneksi eniten venäjää (13 %), neljänneksi eniten serbokroatiaa (10 %) ja viidenneksi eniten kurdia

---

<sup>2</sup> Ilmoitettujen lukujen ja prosenttiosuuksien on tarkoitus antaa käsitys suuruusluokista ja suhteista. Ne ovat likimääräisiä.

(6 %). Kaikkiaan Pirkanmaan tulkkeskuksen kuukausipalkkaiset tulkit ja freelancerit tulkkasivat 33 kieltä sekä näiden lisäksi tietysti suomea. (Kooste 2002.)

Suurin osa tulkkeskuksen tulkkauksista, noin kolme neljänestä, tapahtuu pakolaisasiakkaiden asioissa. (Pakolaisiin luetaan kuuluviksi pakolaisleireiltä tulleet kiintiöpakolaiset, turvapaikan saaneet sekä perheen yhdistämisen kautta Suomeen tulleet ihmiset.) Seuraavaksi eniten tulkataan inkerinsuomalaisten paluumuuttajien asioissa, ja loput tulkkauksista tapahtuvat turvapaikanhakijoiden asioissa. (Salo 4.12.2002.)

Toimialoittain Pirkanmaan tulkkeskuksen tulkkaukset vuonna 2002 jakoutuivat siten, että suurimmat alat olivat terveystoimi (yli 40 %) ja sosiaalitoimi (lähes 30 %). Jos mielenterveyspalveluissa tapahtunut tulkkaus lasketaan yhteen terveystoimen kanssa, terveystoimen osuudeksi tulee yli puolet kaikista tulkkauksista. Pakolaisten vastaanottokeskuksissa tapahtui noin 9 % tulkkauksista sekä työvoimatoimistoissa ja opetus-toimessa noin 3 % kussakin. Poliisi- ja oikeusasioiden osuus tulkkauskerroista oli kunkin vain alle kaksi prosenttia. (Kooste 2002.) Poliisilaitoksilla ja tuomioistuimilla on monesti käytössä omat freelancer-listansa, ja he hankkivat tulkin usein itsenäisesti eivätkä tulkkeskuksen kautta, mikä voi osaltaan selittää näiden vähäisyyttä.

Pirkanmaan tulkkeskus tarjosi tulkkipalveluitaan vuonna 2002 kaikkiaan lähes neljäkymmenen kunnan alueella tai toimeksiannosta – alueelliset tulkkeskukset hoitavat toimeksiantoja tarpeen mukaan myös oman maantieteellisen alueensa ulkopuolella, joko etätulkkauksena tai paikan päällä. Suurin osa tulkkeskuksen toimeksiannoista tuli luonnollisesti Tampereelta (lähes 10 000 tulkkauskertaa). Seuraavaksi eniten tulkattiin Ylöjärvellä (noin 700), Nokialla (lähes 300) ja Kangasalla (noin 200); jaetulle viidennelle sijalle nousevat hieman yli 100 tulkkauskerralla Pirkkala ja ehkä hieman yllättäen Kotka, jonka tulkkaukset lähes pelkästään puhelimitse hoidettuja etätulkkauksia. (Kooste 2002.)

Etätulkkauksena tulkkauskerroista toteutui kaikkiaan noin viisi prosenttia eli hieman alle 600 kertaa, joista videotulkkauksia oli vain parikymmentä kertaa ja loput puhelin-tulkkauksia. Lähes kaikkien videotulkkausten toimeksiantaja oli tamperelainen. (Kooste 2002.) Videotulkkausten määrän vähäisyyteen vaikuttanee se, että tarvittavia laitteita ei toistaiseksi ole käytössä kovinkaan monissa virastoissa tai laitoksissa.

Tulevaisuudessa videotulkkausten osuus lisääntynee, kun laitteita on enemmän ja niitä



osataan ja uskalletaan käyttää. Tänä vuonna Pirkanmaan tulkkikeskus aikookin järjestää videoneuvottelulaitteiden käyttökoulutusta. (Salo 7.7.2003.)

Pirkanmaan tulkkikeskuksen kuukausipalkkaiset tulkki-kääntäjät ja freelance-kääntäjät käänsivät vuonna 2002 yhteensä 23 eri kielestä suomeen 840 sivua tekstejä. Vakituisten tulkkien osuus käännessivuista oli hieman alle 60 prosenttia ja freelance-kielentulkkeiden hieman yli 40 prosenttia. Yleisin käännöskieli oli arabia, toiseksi yleisin venäjä ja kolmanneksi yleisin persia. Silmiinpistävää on, että englanti on kuudenneksi käännetty kieli, vaikka tulkkauksessa se ei mahdu edes kärkikymmenikköön. Eniten käännöksiä tehtiin terveysalan ja toiseksi eniten sosiaalialan käyttöön. (Kooste 2002.)

### **3.3 Asioimistulkkauksen määrittelyä**

Tulkkauksen laaja kenttä voidaan ammatillisessa mielessä varsin hyvin jakaa asioimistulkkaukseen ja konferenssitulkkaukseen tulkkien työolojen, ammatillisen statuksen ja heidän erikoistumisensa perusteella. Tutkimuksen näkökulmasta hyödyllisempi jaottelu on kuitenkin jako konferenssitulkkaukseen ja keskustelutulkkaukseen, johon asioimistulkkauskin sisältyy. Keskustelutulkkaus on kasvokkaisviestintää, jossa vuoropuheluun osallistuu tulkin lisäksi yleensä kaksi muuta osapuolta. Puhe on spontaania ja suunnittelematonta ja puheenvuorot melko lyhyitä. Tulkkaus tapahtuu molempiin suuntiin, siis kielestä A kieleen B ja päinvastoin. Konferenssitulkkauksessa tyypillinen puhemuoto on etukäteen laadittu, pitkäkö monologi, ja tulkkaus tapahtuu vain yhteen suuntaan. (Mason 2000, 215–216.) Jo tällaisesta tiiviistä määritelmästä voi päätellä, että keskustelun tulkkauksena toimivien asioimistulkkien ja tulkkipöydissä istuvien konferenssitulkkien työssään kohtaamat ongelmat ovat varsin erilaisia.

Suomalaisten tulkkauksen ammattilaisten yhteistuumin laatima *Asioimistulkin ammattisäännöstö* määrittelee asioimistulkkauksen seuraavasti:

viranomaisen tai yksityisen tahon ja asiakkaan välisen asioimisdialogin (haastattelun, kuulustelun, neuvottelun, tiedustelun, selvitys- ja tiedonvälityskeskustelun jne.) tulkkausta. Tulkkaus on yleensä peräkkäistulkkausta, mutta se voi olla myös samanaikaistulkkausta. Asioimistilanteisiin voi liittyä myös monologeja (esitelmä, luento, juhlapuhe, tiedoksianto jne.). (Asioimistulkin ammattisäännöstö 2003.)

Asioimistulkki on ammattisäännösten mukaan vastaavasti henkilö, joka toimii tulkkina kyseisissä asioimistulkaustilanteissa. Asioimistulkkia tarvitaan, jotta asiointilojen selvittäminen ja mielipiteiden vaihto onnistuu sellaisten osapuolten välillä, joilla ei ole yhteistä kieltä, ja että keskustelujen pohjalta voidaan tehdä osapuolten kannalta merkittäviä sopimuksia ja päätöksiä. Vaikka asioimistulkausta ammattina saatetaan joskus vähätellä, se ei suinkaan ole vähempiarvoista tai vähemmän vaativaa työtä kuin konferenssitulkauskaut – vain erilaista. (Hietanen 1995.) Asioimistulkauskaut on kiinni ihmisen arjessa, ja mikä olisikaan yksilön kannalta tärkeämpää kuin onnistuneen arjen eläminen? Toinen virheellinen käsitys on, että asioimistulkki hoitaisi asioita toisen ihmisen puolesta. Kuten Hietanen (2001, 289) osuvasti toteaa, asioimistulkki ei hoida asioita sen enempää kuin konferenssitulkki järjestää konferensseja.

Tulkin ammattinimike ei ole Suomessa suojattu, joten tulkkina voi lain mukaan toimia kuka tahansa täysi-ikäinen ja -valtainen henkilö. Ammattisäännösten mukaan tulkkina ei kuitenkaan tulisi käyttää tulkaustilanteen osapuolten lähisukulaisia, ystäviä eikä varsinkaan lapsia. (Asioimistulkin ammattisäännöstö 2003.) Koska lapset oppivat maan kielen usein vanhempia nopeammin, ajatellaan ehkä, että he voisivat kätevästi toimia tulkkina. Lapsen täytyy kuitenkin saada olla lapsi, eikä hänen missään nimessä pidä joutua huolehtimaan aikuisten asioista. Lapsen toimiminen tulkkina vääristää myös perheen sisäisiä suhteita. (Räty 2002, 150.) Jos kuvitellaan, että lapsi pystyy hoitamaan asioimistulkin tehtävän kunnialla, unohdetaan kokonaan tulkkien asetetut ammattitaitoisuuden vaatimukset, joihin kuuluvat olennaisesti myös puolueettomuus ja neutraalius. Kaikkien osapuolten oikeusturvan toteutuminen kyseenalaistuu, jos esimerkiksi vanhempia koskevien tärkeiden päätösten tai hoitotoimenpiteiden pohjana on lapsen välityksellä käyty keskustelu.

Toimeksiantajan olisi hyvä varmistua tulkin ammattitaidosta ja ammattietiikan tuntemuksesta (Asioimistulkin ammattisäännöstö 2003). Wadensjön (1998b, 14) mukaan viranomaiset ja muut tulkin käyttäjät sallivat kuitenkin täysin epäpätevien henkilöiden toimia tulkkina taloudellisista tai käytännöllisistä syistä, joskus jopa vastoin parempaa tietoaan. Tätä tutkimusta varten haastattelemani työvoimaviranomaiset saavat kuitenkin ”puhtaat paperit” tulkkien valinnan suhteen: he pyrkivät käyttämään tulkikeskuksen ammattitulkkia aina kun mahdollista (ks. luku 6.1.1).

Gentilen (1995, 111–113) määritelmän mukaan asioimistulkkia voidaan tarvita millä tahansa inhimillisen elämän osa-alueella, jolla viestintä on välttämätöntä. Tulkkauspalveluita käyttävät yleensä saman yhteiskuntajärjestelmän sisällä toimivat ihmiset, joilla kullakin on jokin tietty asema yhteiskuntarakenteessa. Tulkkauspalveluiden kieli-  
valikoima on erittäin laaja. (mts.) Työn kielellistä haastavuutta lisää se, että asioimistulkki joutuu tekemisiin kielen alueellisen vaihtelun ja murteellisuuksien kanssa aivan toisella tavoin kuin konferenssitulkki-kollegansa (ks. esim. Bowen 2003).

Leimallista juuri asioimistulkkaukselle on, että suuri enemmistö tulkeista kuuluu etniseen vähemmistöryhmään, ja tämä vaikuttaa viestinnän osapuolten toimintaan. Työn raskautta lisää se, että tulkki toimii tilanteissa lähes poikkeuksetta yksin eikä vaihtolovelvollisuutensa takia juuri pysty puimaan ammatillisia asioita kollegojen kanssa, mikä johtaa tietynlaiseen eristyneisyyteen. (Gentile 1995, 111–113.)

Terminä suomenkielinen käsite asioimistulkkaus on ilmeisen onnistunut: viranomaisten kanssa ja luonahan nimen omaan *asioidaan*, eikä termille olekaan ilmaantunut vakavasti otettavaa haastajaa. Sekaannuksia saattaa syntyä, jos suomen kielessä otetaan kulttuuritulkin nimike – maahanmuuttajien ja heidän kanssaan työskentelevien kulttuurineuvonantajana toimiva henkilö – laajasti käyttöön (ks. esim. Aamulehti 18.1.2002 ja Språkliga tjänster 1997, 11–12). Jos asioimistulkkauksen yhteydessä puhutaan ”kulttuuritulkkauksesta” tai ”kulttuuritulkista”, viitataan luultavimmin siihen, missä määrin tulkki selvittää tulkkauksitilanteessa esiin tulleita kulttuurieroja tulkattaville (ks. luku 4.3.2).

## 4 ASIOIMISTULKIN TYÖNKUVA, AMMATTITAITO JA ROOLI

### 4.1 Asioimistulkkauksilanteiden ominaispiirteitä

Asioimistulkin työtilanteet ja -ympäristöt vaihtelevat suuresti: päiväkodeista oikeus-  
saleihin, poliisilaitokselta mielenterveystoimistoon. Vaikka puitteet ovat arkipäiväiset,  
tulkin välityksellä käytävällä viestinnällä voi olla yksilöiden elämän kannalta ratkaisevia  
ja ainutkertaisia seurauksia. Tällaisia tulkkaustilanteita ovat esimerkiksi turvapaikka-  
kuulustelut tai psykiatrinen hoito. (Leinonen 2001, 294–5.) Tulkattavat asiakkaat ovat  
usein huolissaan, peloissaan ja vieraassa ympäristössä, ja osa heistä on luku-  
taidottomia. Viranomaisilla tai hoitohenkilökunnalla puolestaan on yleensä kiire ja tietty  
määrä työtä tehtävänään virka-aikana. (Bowen 2003.) Viranomaisen kanssa asioidaan  
monesti epämiellyttävissä merkeissä tai ainakin viranomaisen toiminnalla on yleensä  
jotakin vaikutusta ihmisen elämään. Yhteisen kielen puuttuessa niin asiakas kuin viran-  
omainenkin varmasti toivoisivat saavansa käyttöönsä tulkin, johon voivat luottaa ja  
joka ei vaikeuta asioita entisestään.

Tulkkipalveluja tarjoavan kanadalaisyrittäjän johtaja Nathan Garber (1999) on pohtinut  
asioimistulkkauksilanteiden ominaispiirteitä ja niiden asettamia vaatimuksia tulkin  
roolille ja eettisille periaatteille. Asioimistulkkauksilanteet tapahtuu yleensä haastattelun-  
omaisessa tilanteessa, jossa osapuolina ovat ammattimainen palveluntarjoaja (viran-  
omainen) ja palveluja haluava tai tarvitseva asiakas. Asiakkaan tai hänen perheen-  
jäsenensä elämässä on meneillään jokin kriisitilanne tai sellainen uhkaa syntyä, ja  
tällöin hän turvautuu tulkin apuun, vaikka selviäisikin tavallisessa arkielämässä ilman  
tulkkia. Viranomaisen haluaa tulkkaustilanteessa esimerkiksi saada asiakkaalta tietoja,  
antaa toimintaohjeita tai ilmoittaa päätöksestä. (ma. 16–17.)

Tulkin työilmapiiri voi olla kireä, sillä asiakas saattaa olla hermostunut, eikä viran-  
omainen puolestaan pysty hoitamaan työtään ilman suullista viestintää. Viranomaisella  
on suhteessa usein kaikki valta – myös valta valita, palvellako asiakasta vai kieltäytyä  
tarjoamasta palvelua. Jos viestintä tällaisessa tilanteessa epäonnistuu, asiakkaan kriisi  
voi syventyä entisestään: hän voi esimerkiksi jäädä vaille toimeentuloa tai asuntoa tai  
lääkityä itseään väärin. (Garber 1999, 16–17.)

Koska asioimistulkkauksessa tulkki on yleensä paikan päällä mukana tilanteessa eikä konferenssisalin perällä tulkkaukopin suojissa, asioimistulkin ammattitaidossa ihmishuuhdetaitojen hallinta nousee korkeaan kurssiin. Hänen tulkattavansa eivät yleensä ole tottuneet toimimaan tulkin välityksellä, ja asiakkaina voi olla lapsia tai vanhuksia tai pakolaisia, joilla on kauhukokemuksia takanaan. Viranomaiset taas odottavat virallisen asiallista suhtautumista ja voivat hermostua, jos yksinkertaisiin kysymyksiin vastataan kokonaisella elämäntarinalla. (Bowen 1999, 320.)

Kotoutumissuunnitelmapalaverit eivät yleensä ole kriisi- tai konfliktiviestintää, sillä työvoimaviranomainen ja maahanmuuttaja kartoittavat niissä yleensä yhteistuumin maahanmuuttajan yleistilannetta ja toivomuksia sekä sitä, millaisin askelin ja mitä reittiä noita toiveita päästäisiin toteuttamaan. Näin ollen tulkinkin työilmapiiri lienee miellyttävämpi kuin esimerkiksi poliisikuulustelussa tai mielenterveystoimistossa tulkattaessa. Haastateltavilla oli kuitenkin kokemuksia myös kuumentuneista ja hankalista tilanteista, jollaisia esitellään luvun 6 esimerkeissä 33 ja 40.

Asioimistulkkauksitilanteen välittömyydestä, joka sallii katsekontaktin ja muun sanattoman viestinnän, sekä tiuhaan vaihtuvista rooleista (puhujasta kuulijaksi ja takaisin) seuraa, että palaute tulkkauksesta saadaan välittömästi. Jos tulkki esimerkiksi ohittaa tulkkauksessaan jonkin perustavanlaatuisen kulttuurisen eroavaisuuden, se voi pahimmillaan johtaa viestintäkatkokseen osapuolten välillä. (Alexieva 2000 [1997], 224.) Asioimistulkkauksitilanne tapahtuu yleensä suljetussa tilassa, jossa läsnä ovat vain viestinnän osapuolet. Tällainen yksityisen tuntuinen ilmapiiri saattaa rohkaista osapuolia luopumaan itsetarkkailusta ja sallimaan kulttuurin ohjata käyttäytymistään voimakkaammin kuin julkisessa tilanteessa. (mt. 229.) Näin kulttuuriset piirteet tulisivat asioimistulkkauksitilanteessa tavallista enemmän esille.

Asioimistulkkauksitilanne on siis kasvokkaisuviestintää, jossa joku tarvitsee tai haluaa saada jotakin, mitä toinen voi tietysti edellytyksin antaa tai tarjota. Nämä osapuolet eivät osaa toistensa kieltä niin hyvin, että pystyisivät viestimään keskenään, joten paikalle pyydetään asioimistulkki. Tilanteeseen voi liittyä toteutuneita kriisitilanteita tai siitä voi olla vakavia seuraamuksia. Tulkin pitäisi mahdollistaa osapuolten välille kaikkien kannalta hedelmällinen keskusteluyhteys. Kuinka tulkki voi hoitaa tätä vaativaa tehtävää tai kuinka hänen pitäisi sitä hoitaa – ja millä edellytyksillä? Tämän

selvittämiseksi tarkastelen seuraavassa asioimistulkin ammattitaitoa ja erilaisia mahdollisia rooleja, joista osa on toivottavia ja osa ei kovin toivottavia.

## **4.2 Asioimistulkin ammattitaito**

Edellä (lukuissa 3.3 ja 4.1) esitetyistä kuvauksista asioimistulkin työskentelyolosuhteista ja työtilanteista käy ilmi, että asioimistulkin työ on vaativaa ja että työssä voi kohdata monenlaisia ikäviä asioita. Millaisilla eväillä tuosta vaativasta työstä voisi selvitä kunnialla? Tässä luvussa käsittelen asioimistulkin ammattitaidolle asetettavia vaatimuksia ja koulutusta sekä joitakin alan ongelmia.

### 4.2.1 Perustaa ammattitaidolle

Leinosen (2001, 298) mukaan käännöstieteen yleinen määritelmä tulkista on kulttuurienvälisen viestinnän ammattilainen, joka välittää viestejä puolueettomasti yli kieli- ja kulttuurirajojen. Tulkki ei ota kantaa eikä osallistu keskusteluun oma-aloitteisesti (mt.). Niin konferenssi- kuin asioimistulkkin tulkkaavat itselleen ulkopuolista viestintää, mutta asioimistulkin työssä sellaiset eettiset kysymykset kuin objektiivisuus, salassapitovelvollisuus ja jääviys ovat korostetusti esillä (Hietanen 2001, 289).

Asioimistulkkauksen erityisluonne korostui myös Euroopan unionin vuonna 1998 asioimistulkkien välittäjäorganisaatioille tekemän tutkimuksen tuloksissa. Asioimistulkin roolin ja velvollisuuksien katsottiin olevan toisenlaiset kuin liike-elämän palveluksessa olevan tulkin tai konferenssitulkin. Asioimistulkin tehtävä eurooppalaisten tulkki-välittäjien mukaan on taata ammatti-ihmisten ja heidän asiakkaidensa välisen viestinnän tyydyttävä onnistuminen erilaisista sosiaalisista ja kulttuurisista taustoista, elämäkatsomuksista, eriarvoisesta asemasta ja taitotasosta riippumatta. (Niska 1998.)

Asioimistulkkauksen haasteellisuutta lisää se, että todennäköisyshypoteesien tekeminen keskustelun etenemisestä on vaikeaa, koska tulkilla on käytettävissään kerrallaan vain osa tekstistä ja keskustelun rakenteesta. Tulkki tukeutuu siis enimmäkseen kontekstiin luodakseen viestintään jatkuvuutta. (Hatim & Mason 2002 [1997], 256–257.) Tulkin tekemät päätelmät siitä, missä keskustelu on menossa ja mihin se seuraavaksi suuntaa, voivat vaikuttaa suurestikin tulkkaukseen. Lisäksi tulkin

tulisi muodostaa ymmärrettävää tulketta jokaisesta epätäydellisistä ja epäselvistäkin puheenvuorosta. (ma. 263.)

Kaikenlaisen tulkauksen laadun arvioiminen on vaikeaa. Konferenssitulkauksessa laatukriteerinä pidetään yleisesti tulkin kykyä sopeuttaa puheensa kohdekielisen yleisön standardiin, kun puhujia on yksi ja tulkatun puheen kohdekielinen yleisö koostuu ”keskivertokuulijoista”. Keskustelutulkauksessa – jota asioimistulkkaus enimmäkseen on – kuulijat sen sijaan ovat tilanteessa konkreettisesti läsnäolevia henkilöitä, jotka toimivat sekä kuulijoina että puhujina. Tulkki on keskellä keskustelua ja osapuolten persoonallisia keskustelutyylejä. Asioimistulkauksessa tulkin ammattitaito voidaankin punnita siinä, kuinka hyvin hän pystyy liikkumaan erilaisten tyylirekisterien välillä ja kuinka hän osaa keskustelussa tuoda esiin itsensä puhujana ja toisen osapuolen puheen alullepanijana. (Wadensjö 1998b, 155–157.)

Tiivistetysti asioimistulkin ammattitaitovaatimukset voidaan ilmaista Bowenin (2003) mukailleen seuraavasti: asioimistulkit tarvitsevat ihmissuhdetaitoja, kielellistä ja kulttuurista tietämystä sekä tulkauksen tietotaitoa (mt.). Tällaisia vaatimuksia voi kuitenkin pitää sopivina kaikille tulkeille, ei pelkästään asioimistulkeille, vaikkakin asioimistulkauksessa ihmissuhdetaitojen merkitys lienee korostetusti esillä.

Mitä asioimistulkilta edellytetään työssään ja millaiset ominaisuudet ovat käytännössä osoittautuneet välttämättömiksi onnistuneen tulkauksen kannalta? Koska asioimistulkeille ei ole olemassa muodollisia pätevyysvaatimuksia tai auktorisointijärjestelmää, ammattitaidon määritelmää täytyy hakea toisaalta. Vuodesta 1998 lähtien Suomessa on ollut mahdollista suorittaa näyttökokeen perusteella asioimistulkin ammattitutkinto, vaikkakaan sen suorittaminen ei siis ole edellytys tulkina toimimiselle. Tutkinnon ammattitaitovaatimukset tarjoavat kuitenkin jonkinlaisen kuvan siitä, mitä hyvältä tulkilta työelämässä vaaditaan. Tulkikeskuksetkin järjestävät omia testejään tulkiksi halajaville.

#### 4.2.2 Ammattitutkinto ja muita mittapuita

Näyttötutkintona suoritettavassa asioimistulkin ammattitutkinnossa arvioidaan tutkinnon suorittajan tietoja ja taitoja neljällä eri osa-alueella. Tulkauksen perus-

periaatteista ja asioimistulkin työn keskeisimmästä sisällöstä johdetut asioimistulkin ammattitaitovaatimukset jakautuvat neljään aihealueeseen:

1. Asioimistulkin työn eettiset ja juridiset perusteet
2. Viestintä, työkielten hallinta, kulttuuri- ja asiatiedon hallinta
3. Tulkkaus
4. Yrittäjäyys

(Asioimistulkin ammattitutkinto 2002, 6.)

Kyseessä ei siis ole pelkkä kielitaitokoe, vaan tutkinto on suunniteltu mittaamaan käytännön työn edellyttämiä tietoja, taitoja ja valmiuksia. Näyttökokeeseen sisältyy muun muassa tulkkauskoee, jossa kokelas tulkaa roolihenkilöjen käymää mahdollisimman aidon tuntuista dialogia, joka etenee osapuolten reaktioiden mukaan. Kirjallisessa osiossa testataan esimerkiksi sanastonhallintaa, tekstin tuottamista ja yhteiskuntatuntemusta. (Leinonen 1998.)

Asioimistulkin työn eettisten ja juridisten perusteiden hallintaa arvioidaan ammattitutkinnossa aiheeseen liittyvien kirjallisten tehtävien, itsearviointin, pohdinnan ja keskustelujen avulla. Arvioitavia osa-alueita ovat tulkkauksen eettisten periaatteiden tunteminen ja kuvaaminen sekä niiden mukainen toiminta, tulkin roolin sisäistäminen, omien arvojen erittely ja tunnistaminen sekä niiden vaikutus työskentelyyn, tulkkien ammattisäännösten tunteminen ja noudattaminen, oman ammattiroolin ja tehtävien selvittäminen toimeksiantajalle ja tulkattaville, tulkkausalaan koskevien säädösten tunteminen, oman työn ja toiminnan arviointi sekä palautteen vastaanottaminen ja hyväksikäyttö oman työn kehittämiseksi. (Asioimistulkin ammattitutkinto 2002, 8–10.)

Viestinnällisessä ja kielellisessä osuudessa arvioidaan tutkinnon suorittajan kykyä viestiä ja ilmaista itseään selkeästi, varmasti, luottamusta herättävästi ja häiriöttömästi. Häneltä odotetaan tulkkausviestinnän ominaisuutteen ja kasvokkaisen vuoro-vaikutuksen peruseriaatteiden tuntemusta. Työkielten osalta asioimistulkin täytyy osoittaa riittävä A- ja B-työkielten taito ja eri alojen ammattitermien tuntemus työkielillään. Kulttuurikompetenssiin kuuluu yleisellä tasolla työkielten alueiden kulttuurien, yhteiskunnan toimintaperiaatteiden ja sosiaalisten normien tuntemus. Erityisesti tulkkaukseen liittyen tulee tuntea lakisääteistä tulkkausta edellyttävät tilanteet sekä tilanne- ja työtehtäväkohtaisesti työkielialueiden asia-, kieli- ja kulttuuritaustojen



tunteminen. Tähän kuuluu esimerkiksi kulttuurisesti erilaisten käyttäytymisnormien tunteminen sekä myötävaikuttaminen viestintätilanteeseen mahdollisimman suureen luontevuuteen kaikkien osapuolten kannalta. (Asioimistulkin ammattitutkinto 2002, 11–12.)

Kolmas, tulkkausta koskeva osa-alue käsittelee lähinnä yleistä tulkkaustekniikkaa ja -viestintää. Siinä käsitellään tulkkaustehtävään valmistautumista, tulkkausmenetelmien ja -tekniikoiden tuntemusta ja hallintaa (konsekutiivi- ja simultaanitulkkaus sekä etä-tulkkaus) sekä oikean tekniikan valintaa ja sen joustavaa muuttamista tarvittaessa. Tutkinnon suorittajan tulee osata huolehtia siitä, että työskentelyolosuhteet ovat asialliset. Tulkkaustilanteen täytyy olla hallinnassa niin kielellisesti kuin fyysisesti: käytöksen tulee olla varmaa ja keskittynyttä sekä sanaston ja fraseologian tuttua. (Asioimistulkin ammattitutkinto 2002, 13–15.) Nämä ammattitaitovaatimukset pätevät asioimistulkkien lisäksi muihinkin tulkkeihin.

Asioimistulkin ammattitutkinnon yrittäjyys-osiossa testataan tutkinnon suorittajan tietämystä tulkkausalan, työsopimuksista ja työn hinnoittelusta, yritys- ja liiketoiminnan teoriasta ja käytännöstä, markkinoinnista ja yrittäjyydestä. Myös työskentelyn tulkkeskuksessa sekä julkishallinnon palveluksessa pitää olla tuttua. Muista osioista poiketen yrittäjyyden hallintaa arvioidaan irrallaan tulkkaustilanteesta kirjallisten tehtävien ja niiden suullisen kommentoinnin avulla, mutta kuitenkin niin, että asioimistulkkausalan ominaispiirteet ovat arvioinnissa läsnä. (Asioimistulkin ammattitutkinto 2002, 16–18.)

Asioimistulkin monimutkaisen ja kiistanalaisenkin roolin kannalta ammattitutkinnon mielenkiintoisin osa-alue on ensimmäinen, työn eettiset ja juridiset perusteet. Juuri tällä osa-alueella asioimistulkkausliikkeen liittyy paljon sellaista, mikä ei muun tulkkausviestinnän alalla tule yhtä voimakkaasti esiin, jos tulee ollenkaan. Esimerkiksi omat arvot ja niiden vaikutus tulkkaustoimintaan tuskin vaivaavat lasikopissaan istuvaa konferenssitulkkiä jatkuvaluonteisesti. Tulkin roolikin konferenssitulkin lienee asioimistulkkiä helpompi sisäistää, sillä hän tulkaa yleensä jossakin ammatillisessa tai poliittisessa roolissa esiintyvän henkilön monologia kasvottomalle yleisölle, joka ei puheen aikana esitä vastaväitteitä.

Tutkinnon toisen, viestinnällisen ja kielellisen, osion sisältö vastannee kaikessa keskustelutulkkauksessa vaadittavaa kompetenssia. Kahta isäntää palvelevan asioimistulkin työssä tosin luottamusta herättävä viestintätyyli lienee vielä tärkeämpi kuin esimerkiksi tulkattaessa yritysesitystä vieraillevalle ulkomaalaiselle ryhmälle. Tulkkaus- tekniikkaan ja yrittäjyyteen liittyvät kysymykset taas ovat hyvin samantyyppisiä tulkkausten koko kentällä.

Tällaiset ovat siis suomalaisen ammattitutkinnon asettamat pätevyysvaatimukset asioimistulkeille, mutta muitakin pätevyysmittareita on olemassa. Edellisessä alaluvussa mainitussa EU-tutkimuksessa (s. 38) päädytään suositteluun, että tulkki- välittäjätoimijat testaisivat tulkki- kandidaattinsa seuraavien taitojen ja ominaisuuksien osalta (suluissa ehdotettu testimenetelmä): sosiaalinen kompetenssi (haastattelu), täydellinen kielitaito (suulliset ja kirjalliset kokeet, roolileikit, kurssit), hyvät tiedot asuinmaasta ja sen ammattiterminologiasta tulkkaus- aiheiden alalta (suulliset ja/tai kirjalliset kokeet), tulkkaus- tekniikka (roolileikit, käytännön testi) sekä tietämys asiakasryhmästä ja sen erityisistä yhteiskunnallisista ongelmista (asunut riittävän pitkään maassa ja/tai testi). (Niska 1998.) Yleiseurooppalainen linja tuntuu siis olevan sopu- soinnussa suomalaisen ammattitutkinnon kanssa. Vaatimus tulkki- en ”täydellisestä kielitaidosta” tosin oudoksuttaa aika tavalla ja herättää kysymyksen, voiko kenenkään minkään kielen taito koskaan olla ”täydellinen”.<sup>3</sup> Suomessa on joka tapauksessa otettu kielitaitovaatimusten suhteen hiukan loivempi linja ja tyydytään vaatimaan tulkeilta pelkästään työkielten hallintaa.

Pirkanmaan tulkki- keskuksessa asioimistulkeiksi haluavan tiedot ja taidot testataan haastattelujen ja kirjallisten testien avulla. Olisi toivottavaa, että hakija olisi suorittanut asioimistulkin ammattitutkinnon, mutta tutkintoa ei vielä nykyisin useinkaan ole. Tulki- keskuksen kirjallisessa testissä kartoitetaan hakijan termitietoa sosiaali- ja terveysalalta sekä poliisitoimen ja oikeuslaitoksen alalta. Lisäksi testiin sisältyy käänno- stehtäviä ja kysymyksiä suomalaisesta yhteiskunnasta sekä tulkin roolista ja etiikasta. (Salo 4.12.2002 ja 7.7.2003.)

Tulkki- keskuksen testin läpäisee vain harva tarjokas. Sen hyväksytysti suorittaneiden tulkki- en kanssa käydään seuraavaksi läpi asioimistulkin ammattisäännöstöä ja

tulkkaustilanteita sekä tiedonhankinnan periaatteita. Tämän jälkeen alkaa työhön perehdyttäminen tulkkaustilanteiden observoimisella, ja sitten kokelas pääsee itse tulkkaamaan niin että "varmistamassa" on kuitenkin kokeneempi tulkki. Kun freelancer on työskennellyt itsekseen jokusen kuukauden, hänen kanssa käydään arviointi-keskustelu, johon otetaan mukaan myös asiakkailta saatu palaute. Käytössä on myös "kummitulkkijärjestelmä", jossa kokeneempi tulkki seuraa noviisin perehdyttämistä koko sen keston ajan. (Salo 4.12.2002 ja 7.7.2003.)

Tällaisin eväin asioimistulkiksi siis pitäisi päästä ja työ pystyä hoitamaan kunnialla. Edellä kuvatut vaatimukset ja edellytykset voi vetää yhteen suomalaista asioimistulkin ammattitutkintoa laatimassa olleen Kaarina Hietasen (1995) tapaan. Hän toteaa asioimistulkkeihin viitaten, että ammatti-ihmisen täytyy hallita koko kielen, kulttuurin ja viestinnän kenttä tavallista kielenkäyttäjää paremmin. Kielellisen, kulttuurisen ja tulkkausteknisen osaamisen rinnalla hän kuitenkin korostaa erityisesti sitä, kuinka tärkeää "ihmisten asialla" olevan tulkin on kunnioittaa eettisiä arvoja ja muodostaa tietoinen ammattimoraali. Tulkilla on tavallaan avoin valtakirja kieltä taitamattoman asiakkaan puhevallasta, mistä syystä hänen on syytä kiinnittää huomiota siihen, miten ja millä keinoin asiakkaan puheenvuorot välittää. (ma.)

"Ihmissuhdetyössä on tärkeää, että asiakas tuntee, että hänen asiaansa paneudutaan ja että hänet otetaan vakavasti. Ammattinsa hallitseva asioimistulkki tuo tilanteeseen turvallisuutta ja varmuutta", Hietanen (1995) painottaa. Myös Wadensjö (1998a, 287–288) korostaa asioimistulkin "empaattista kompetenssia", johon kuuluu esimerkiksi tulkin kyky hoitaa noloja tilanteita ja saada aikaan mutkaton, vilpitön ja välitön viestintätilanne.

#### 4.2.3 Hankaluuksia ja kehitystarpeita

Vaikka suomalainen asioimistulkkaus lienee kehittynyt huikeasti ja tulkkauksen laatu parantunut paljon verrattuna 1990-lukuun, jolloin tulkkeskuksia vasta perustettiin ja ammattitutkintojärjestelmää alettiin kehittää, paljon olisi epäilemättä vielä parantamisen varaa. Yhä lapsenkengissä olevalla alalla esiintyy ennen kaikkea koulutukseen, ammatin arvostukseen, työssäjaksamiseen ja kulttuurisiin ristipaineisiin

---

<sup>3</sup> Käytettävissäni ei ollut alkuperäistä tutkimusraporttia, joten en voi tarkistaa sen sanamuotoa. Niskan (1998) artikkelissa, jossa tutkimusta käsitellään, käytetään ilmaisua "perfekta

liittyviä ongelmia. Ongelmat ovat sidoksissa toisiinsa, ja niiden yhteisvaikutus ilmenee muun muassa niin, että asioimistulkit eivät yleensä ottaen viihdy työssään kovin kauan.

Huomattava osa ammatissa toimivista asioimistulkeista on ensimmäisen polven maahanmuuttajia ja pakolaisperustein maahan tulleita ihmisiä. Monet on palkattu tulkeiksi lyhyen maassa oleskelun jälkeen, ja ammatti on opittu käytännön työelämässä ja lyhyillä, yleensä työvoimapolitiittisena aikuiskoulutuksena järjestetyillä kursseilla. (Maahanmuuttajille tarkoitettujen 1999, 5.) Jotkut asioimistulkeiksi ryhtyvät näkevät työnsä tilapäistyönä, jota tehdään "oikeita" töitä, kenties omaa koulutusta vastaavaa työpaikkaa, odotellessa. Tämä viestii siitä, että asioimistulkit eivät oikein arvosta omaa työtään, ja voi olla suoraa seurausta ympäristön asenteista: tulkkauksen vaatimia erityistaitoja ja -valmiuksia ei monesti osata arvostaa, vaan ajatellaan, että kuka tahansa kahta kieltä puhuva voi toimia tulkkina. Arvostuksen puutteesta kieliä myös asioimistulkkausalan matala palkkataso varsinkin "valovoimaiseen" konferenssi-tulkkaukseen verrattuna. (Wadensjö 1998a, 53.)

Maahanmuuttajataustaiseen tulkkiin voi kohdistua kulttuurisia ristipaineita sekä oman etnisen taustaryhmän että valtaväestön taholta. Tulkki voi kohota etnisen ryhmänsä sisällä muita korkeampaan asemaan tavallista suuremman kielellisen ja kulttuurisen kompetenssinsa vuoksi. Samalla hänen kuulumisensa etniseen vähemmistöön voi laskea hänen sosiaalista statustaan joidenkin valtaväestön edustajien silmissä. Tällaiselta tulkilta vaaditaankin hyvää kykyä sopeutua tilanteisiin, joissa hän toimii välittäjänä osapuolten kesellä. Raskaat työtilanteet, kuten kidutuksen tai raiskauksen uhrien kanssa työskentely, aiheuttavat osalle tulkeista loppuunpalamisen oireita; semminkin kun yksin työskentelevällä tulkilla ei juuri ole tilaisuuksia purkaa työn aiheuttamaa ahdistusta. Myös luottamuksellisuuden etiikka rajoittaa asioista kertomista ulkopuolisille. (Wadensjö 1998a, 52–53.)

Pirkanmaan tulkikeskuksessa tulkkien työssäjaksamisen ongelma on tunnistettu, ja jaksamista pyritäänkin parantamaan muun muassa työnohjauksen ja koulutuksen avulla. Tulkeille haluttaisiin opettaa myös oppimaan oppimista, jotta he voisivat kehittää itseään jatkuvasti ja omaksua helpommin työssä tarvittavia asioita. Yleensä ottaen tulkkien koulutuksen sisällön suunnittelu on vaikeaa, koska valmiita malleja ei juuri ole. Tulkikeskukset ovatkin siinä mielessä erikoisessa tilanteessa, että ne

---

språkkunskaper".

joutuvat vielä nykyäänkin usein itse perehdyttämään työntekijänsä tulkkina toimimiseen tulkkauksen perusteista ja suomalaisen työelämän pelisäännöistä lähtien. (Salo 29.4.2003.)

Pirkanmaan tulkkeskuksen yleisimpien tulkkauskielten kärkekymmenikköön mahtuvat ”eurooppalaisista kielistä”, joita Suomen kouluissa opetetaan, vain venäjä ja ranska (Kooste 2002), joka sekin useimmiten afrikkalaisina muunnoksinaan. Sen enempää yleisimpiä asioimistulkkauskieliä kuin asioimistulkaustakaan ei opeteta esimerkiksi yliopistotasolla kovin laajasti, jos lainkaan. Pätevistä opettajista ja sopivista oppimateriaaleista on pulaa; järjestettävät asioimistulkkauskurssit ovat melko lyhyitä ja järjestäjinä toimii eri tahoja, eikä koulutuksen laatua valvo kukaan. (Maahanmuuttajille tarkoitettujen 1999, 12.)

Tulkkaus- ja kielipalvelujen kehittämistä tutkinut työryhmä kiinnittääkin huomiota siihen, että asioimistulkkokoulutuksesta tulisi tehdä pysyvän koulutusjärjestelmän osa perus- ja erikoistutkintoineen. Lisäksi koulutukselle tulisi määritellä laatuvaatimukset, joiden avulla sitä voitaisiin yhtenäistää. Myös asioimistulkkauksen tutkimusta tulisi edistää ja osoittaa sille resursseja. (Maahanmuuttajille tarkoitettujen 1999, 12.) Yksi askel järjestelmällisen koulutuksen suuntaan on Pirkanmaan tulkkeskuksessa syksyllä 2003 käynnistyvä asioimistulkkien oppisopimuskoulutus, joka on ensimmäinen laatuaan maassamme (Salo 7.7.2003). Tämän koulutuksen kehittymistä ja satoa tullaan varmasti seuraamaan tiiviisti muissa tulkkeskuksissa ja muilla asioimistulkkauksen kanssa tekemisissä olevilla tahoilla.

Aiemmin vapaaehtoisvoimin harjoitetun asioimistulkkauksen ammattimaistuminen on siis parhaillaan käynnissä, mistä viestivät muun muassa alan koulutusohjelmat ja ammattitutkinnot (Wadensjö 1998a, 49). Jotta asioimistulkkaus tulisi tunnustetuksi ammattina ja asioimistulkkeina työskentelevät saisivat puolelleen yleisön kunnioituksen ja luottamuksen, täytyy olla olemassa jokin yhteinen, perusteltu käsitys siitä, mitä asioimistulkkaus oikein on, mitä asioimistulkeilta voi ja pitää odottaa ja miten erilaisissa tilanteissa mieluiten tulisi toimia (mt. 4). Vakiintunut koulutusjärjestelmä ja yhteneväiset oppisisällöt auttaisivat varmasti alan yhteisten standardien luomisessa. Koulutuksen pohjaksi tarvitaan kuitenkin lisää tietoa monien muiden seikkojen ohella tulkin puolueettomuudesta, jota on helppo pitää itsestäänselvyytenä mutta joka tarkemmin ajateltuna ei ole ollenkaan yksioikoinen asia.

Koulutukseen panostamisen tärkeyttä tukee sekin, että kouluttamattomalla tulkilla on vähemmän keinoja selvitä työssä eteen tulevista psykologisista ja sosiaalisista vaikeuksista, jotka liittyvät etenkin tulkin rooliin ja statukseen sekä kielelliseen pätevyyteen (Wadensjö 1998a, 52). Tulkkien kokemukset tukevat tätä väitettä: ammatillista koulutusta saaneet tulkit kertovat usein, että koulutus on tehnyt heistä itsevarmempia työssään ja sitä kautta auttanut heitä parantamaan tulkkaus-suoritustaan (mt. 54). Koska konfliktit kuuluvat ihmisen arkielämään, tulkki varmasti kohtaa niitä työssään, eikä niiden välttelyyn kannata pyrkiä. Siksi tulisikin kiinnittää huomiota siihen, miten konflikteja voi käsitellä rakentavasti ja miten vastakohtaisuuksia voisi oppia sietämään. (Hietanen 1999.) Tällainen ”konfliktinhallinta” olisi syytä ottaa osaksi asioimistulkin koulutusta ja työnohjausta, ellei se sitä jo ole.

Asioimistulkkausalan epävakaiseen luonteeseen kuuluu, että työnäkymät muuttuvat maahanmuuttajatilanteen mukaan, eikä koulutukseen sen takia haluta välttämättä panostaa, vaikka sitä olisikin saatavilla. Mitä pitempään maahanmuuttaja on oleskellut maassa, sitä paremmin hän hallitsee valtaväestön kielen ja sitä vähemmän hänellä on tarvetta tulkin käyttöön – ja sitä vähemmän töitä hänen kielensä tulkilla. Maailman vaihtuvien poliittisten tilanteiden aiheuttamat pakolaisaallot ja muutokset vastaanottavien maiden pakolaispolitiikassa puolestaan voivat synnyttää nopeastikin kysyntää uusille ja uusien kielten tulkeille. (Wadensjö 1998a, 52–54.) Alalle tulee siis äkillisen tulkkaustarpeen yllättäessä jatkossakin kouluttamattomia tulkkeja, vaikka asioimistulkkien koulutusjärjestelmää kuinka kehitettäisiin.

### **4.3 Asioimistulkin rool(e)ista**

#### 4.3.1 Asioimistulkin ammattisäännöstö<sup>4</sup>

Joissakin maissa, esimerkiksi Ruotsissa, tulkin vaitiolovelvollisuudesta tietyissä tilanteissa on säädetty lailla. Tulkkien auktorisointijärjestelmäkin on Ruotsissa ollut olemassa jo vuodesta 1976 lähtien, ja tulkkien ammattietikkaa säätelee sääntökokoelma God Tolksed. Sen eettiset ammattisäännöt koskevat kaikkia julkishallinnollisen tulkkipalvelun palveluksessa olevia tulkkeja, olivatpa he auktorisoituja

---

<sup>4</sup> Asioimistulkin ammattisäännöstö ja asioimistulkkausohjeet ovat kokonaisuudessaan liitteenä tämän tutkielman lopussa.

tulkkeja tai eivät. (Wadensjö 1998b, 15.) Myös monissa muissa maissa on olemassa vastaavia järjestelmiä ja tulkkeja koskevia lakeja (ks. esim. Wadensjö 1998a).

Kuten jo aiemmin on mainittu, Suomessa asioimistulkin vaitiolovelvollisuudesta tai muistakaan velvollisuuksista ei ole säädetty lailla, eikä maassamme ole olemassa tulkkien auktorisointijärjestelmää.<sup>5</sup> Tulkkausalan ammattijärjestöt, tulkkeskusten edustajat ja eräät muut tahot ovat laatineet Suomen asioimistulkkien eettiseksi ohjenuoraksi asioimistulkin ammattisäännösten ja sitä selventävät asioimistulkkausohjeet. Tulkkien ammattijärjestöjen jäsenet ovat velvollisia noudattamaan ohjeita tulkkaustoiminnassaan, mutta järjestöjen ulkopuolisia tulkkeja säännöt eivät muodollisesti koske. Sääntöjen loukkaaminen voi pahimmillaan johtaa siihen, että järjestön jäsen suljetaan järjestön ja tulkkiyhteisön ulkopuolelle, mikä voi merkitä toimeentulon menettämistä, mutta mitään laillisia seuraamuksia siitä ei ole.

Millainen ammattisäännösten mukainen ihannetulkki oikein on? Hän noudattaa vaitiolovelvollisuutta eikä käytä mitään tulkkausessa tietoonsa tullutta väärin. Hän on puolueeton ja ulkopuolinen, eivätkä henkilökohtaiset asenteet tai mielipiteet vaikuta hänen työhönsä. Hän ei alun perinkään lähde tulkkaamaan toimeksiantoa, johon hän ei ole tarpeeksi pätevä tai jossa hän on jäävi. Jos tulkkaustilanteessa huomataan esimerkiksi, että aihe muuttuu sanastoltaan tulkille täysin vieraaksi, hänen tulee keskeyttää tulkkaus ja huomauttaa asiasta tulkattaville. Tulkki ei toimi tulkattaviensa avustajana tai asiamiehenä; hän vain välittää viestin eikä anna neuvoja tai ohjausta asian hoitamisessa. Viestit – kielelliset ja ei-kielelliset kulttuurisidonnaiset – hän välittää mahdollisimman kattavasti ja sisällöllisesti muuttumattomina, ei jätä mitään pois eikä lisää mitään asiaankuulumatonta eikä selitä asioita oma-aloitteisesti kummankaan tulkattavan puolesta. Hän myös sopii tulkattavien kanssa, että nämä puhuvat vuoron perään, jotta kattava tulkkaus olisi mahdollista. Jos näin ei ole, tulkki keskeyttää puhujan voidakseen tulkata. (Asioimistulkin ammattisäännöstö 2003.)

Tällainen kuva hahmottuu tulkista, joka noudattaa tulkkaustilanteessa ammattisäännösten keskeisimpiä eettisiä ohjeita. Tämänkin kuvauksen perusteella herää kuitenkin jo useita kysymyksiä ja niiden myötä epäily siitä, kuinka realistinen tällainen

---

<sup>5</sup> Kääntäjien auktorisointijärjestelmä Suomessa on olemassa. Lain virallisista kääntäjistä (1148/1988) nojalla on mahdollista osallistua kokeeseen, jonka hyväksytysti suoritettuaan voi toimia virallisena kääntäjänä. Virallisella kääntäjällä on laissa määriteltyjä oikeuksia ja velvollisuuksia.

tulkki on. Miten puolueettomuus ja ulkopuolisuus toteutuvat tulkkauksessa? Millainen on asiaankuulumaton lisäys, entäpä asiaankuuluva? Millaiset viestit lukeutuvat ei-kielellisiin kulttuurisidonnaisiin viesteihin ja mitkä rajautuvat niiden ulkopuolelle? Olisiko tulkattavien kannalta sittenkin parempi, että tulkki tulkkaisi itselleen vierasta aihepiiriä kuin että tulkkaukset ja asiointitilanne keskeytyisivät kokonaan? Normatiivisten ihanteiden ei ehkä ole tarkoituskaan olla realistisia, ja ihanteita on hyvä olla olemassa. Jos kuitenkin on syytä epäillä, että käytäntö ja ihanteet eivät oikein kohtaa, olisi kenties hyödyksi tutkia käytäntöä ja katsoa, löytyykö sieltä jotakin sellaista, joka toisi ihanteet paremmin ulottuville.

Asioimistulkkauksessa ihmisten välisen kasvokkaisuviestinnän näyttämönä on usein kriisitilanne, jossa valta jakautuu epätasaisesti. Käännöstieteen ja työelämässä toimivien tulkkiensa päänaivana onkin jo jonkin aikaa ollut sellaisia kysymyksiä kuin mitä tulkin puolueettomuus tällaisessa käytännössä tarkoittaa ja mikä tulkin tehtävä oikeastaan on (Leinonen 2001, 298). Asioimistulkkauksetutkimuksen uranuurtajiin kuuluva ruotsalainen Cecilia Wadensjö toteaa, ettei tulkkauksen laadun kriteerejä välttämättä ole määritelty niin, että ne pätsivät myös käytännössä. Hän kiinnittää huomiota myös siihen, että vaikka tulkin ajatellaan edistävän ihmisten välistä viestintäyhteyttä, hän voi toiminnallaan myös häiritä sitä. Tulkin työskentelyn normittaminen ei myöskään selitä tai kuvaa sitä, mitä tulkkauksessa keskustelussa tapahtuu. Tärkeää olisikin tutkia käytännön tulkkauksista ja katsoa, mitä niissä todella tapahtuu, jotta tulkit saisivat käyttöönsä konkreettisia työkaluja, joiden avulla voisivat ratkaista esimerkiksi rooliristiriitoja. Tulkattavien päämäärät ja viestinnälliset tavoitteetkin voivat törmätä tulkin eettisiin normeihin. (ks. esim. Wadensjö 1998a ja 1998b.)

Englund Dimitrova (1991, 31) määrittelee tulkkauksen tilanteen kahden puhujan väliseksi keskusteluksi, jossa kuitenkin on kolme puhujaa. Niinpä onkin paradoksaalista, että eettiset ammattisäännöt keskittyvät tulkin toimintaan, vaikka tulkki on pitkälti riippuvainen keskustelun osapuolien aktiivisesta myötävaikutuksesta. On toki olemassa ”virallinen käsitys” siitäkin, miten tulkin kanssa asioivien keskustelun osapuolten tulisi toimia, mutta nämä normit eivät ole luonteeltaan yhtä voimakkaita kuin tulkkiensa toimintaa koskevat. (mts.)

Konferenssitulkkauksen tutkimus on keskittynyt enimmäkseen mittaamaan tulkin suoritusta, joka on eristetty tulkkauksista. Keskustelutulkkauksessa tulkin



toiminnan eristäminen viestintätilanteesta olisi vaikeaa, sillä siinä jokaisen osapuolen toiminta vaikuttaa kaikkiin muihin ja viestinnän yhteiseen tavoitteeseen päästään vähitellen, neuvottelemalla. Niinpä näiden kahden viestintämuodon herättämät kysymyksetkin ovat varsin erilaisia. Kun konferenssitulkkauksen tutkijaa saattaa kiinnostaa, kuinka pitkä viive on puhujan tuottaman lähdekielisen puheen ja tulkin tuottaman kohdekielisen tulkkeen välillä, keskustelutulkkauksen tutkija pohtii esimerkiksi kussakin kontekstissa hyväksyttävänä pidettävää käytöstä tai puhujan ja vastaanottajan rooleja. Keskustelutulkkauksen kysymykset ovat samankaltaisia kaikissa keskustelutulkaustilanteissa liikeneuvotteluista lääkärin vastaanotolle ja televisiohaastatteluista ristikuulusteluihin. (Mason 2000, 216–218.) Asioimistulkkauksen tutkimuksessa tulkin rooli ja tehtävät herättävät kuitenkin erityistä mielenkiintoa.

Seuraavassa erkanen normatiivisesta tulkki-ihanteesta ja lähdän selvittämään sitä, millaisia näkemyksiä tutkijat ja käytännön ammattilaiset ovat esittäneet (asioimis-) tulkista ja hänen roolistaan ja tehtävästään – tai tehtävistään.

#### 4.3.2 Asioimistulkki viestijänä ja välittäjänä

##### *Taustaa*

Tulkkit määrittelevät usein tehtäväkseen toimia siltana tai kanavana ihmisten välillä, jotta viestintä olisi mahdollista. He ilmaisevat yhden osapuolen viestin toiselle tarkasti, lisäämättä siihen omaa painotustaan. He eivät ilmaise ajatuksiaan puheenaiheesta, vaihda sitä, kysy omia kysymyksiä eivätkä anna neuvoja. (Roy 2002 [1993], 347.) Tällainen tulkinta omasta roolista on yhteneväinen myös asioimistulkin ammattisäännösten kanssa.

Kanava-metaforaan on tulkkauksen tutkimuksessa liitetty mainintoja kulttuurisesta sensitiivisyydestä, mutta koska suurin osa tutkimuksesta tapahtuu konferenssitulkkauksen piirissä, tulkin roolia ei ilmeisesti ole ollut tarpeen liiemmästi problematisoida. Asioimistulkkauksen alalla viittomakielen tulkkaus alkoi institutionalisoitua ensimmäisenä, ja sen piirissä käsitys asioimistulkin roolista on 1960-luvulta alkaen muuttunut kovasti – ja toisaalta ei paljonkaan. (Roy 2002 [1993], 348–349.) Tämän kehityskulun lyhyt selvittäminen auttaa mielestäni ymmärtämään asioimistulkille nykyäänkin asetettavia moninaisia roolivaatimuksia.

Viittomakieltä tulkattiin pitkään vapaaehtoisvoimin: kun kuuro tarvitsi apua tukalassa tilanteessa, sukulaiset ja ystävät tulivat hätiin. Auttajat tarjosivat tulkatessaan auliisti neuvojan ja tekivät jopa päätöksiä autettavansa puolesta. Kuurojen ei katsottu selviävän omien asioidensa hoidosta ilman toisten apua, eikä tulkin ja auttajan rooleja erotettu toisistaan. Vähitellen tulkit irrottautuivat auttajan roolistaan alkamalla kuvata itseään ”koneiksi”, jotka tulkkasivat puolueettomasti ja olivat paikalla pelkästään tulkataksaan. Tästä seurasi muun muassa sellainen ilmiö, että tulkit kieltäytyivät ottamasta minkäänlaista vastuuta tulkatun viestinnän pieleenmenosta ja sen seurauksista. Tulkkien tarvitsijat olivat tyytymättömiä tulkkien toimintaan, ja niinpä oli tarpeen selventää tulkin roolia. Seuraava askel olikin, että tulkeista tuli viestinnän helpottajia. Tämä johtaa jo mainittuun kanava-metaforaan, joka on edelleen voimissaan monissa roolitulkinnossa. Viimeisin kehitysvaihe tällä jatkumolla on määritelmä, jonka mukaan tulkit ovat kaksikielisiä ja kaksikulttuurisia asiantuntijoita. (Roy 2002 [1993], 349–351.) Piirteitä näistä kaikista määritelmistä esiintyy yhä asioimistulkin roolista ja tehtävistä käytävässä keskustelussa.

Asioimistulkkaus dialogisine konteksteineen nähdään nykyään yleisesti interpersoonallisena toimintana, jossa tulkki on yhtenä osapuolena (Roberts 1995, 11). Tulkattu tilanne puolestaan on sekä kulttuurien että ihmisten välistä viestintää (Roy 2002 [1993], 352). Yhden lisänäkökulman tilanteeseen tuo ajatus, jonka mukaan kulttuurien välistä viestintää ei oikeastaan ole olemassa, sillä viestijöinä ovat aina ihmiset, eivät kulttuurit (Tiittula 1997, 49).

Voitaneen joka tapauksessa yleistää, että tulkkaustilanteessa on mukana vähintään kolme ihmistä, joista kaksi ei hallitse toinen toisensa viestintäjärjestelmää ja yksi hallitsee molemmat niin hyvin, että pystyy luomaan keskusteluyhteyden toisten välille. Monenlaiset kulttuuriset ja viestinnälliset tekijät vaikuttavat tilanteen taustalla ja voivat ajoittain kohota keskiöön.

### *Tulkki viestinnän ohjailijana*

Ensimmäisenä tulkin roolia problematisoi R. Bruce W. Anderson (2002 [1976]), joka korostaa tulkin roolin ja käyttäytymisen ymmärtämisen tärkeyttä sosiolingvistisen ja sosiologisen tutkimuksen kannalta. Hän tarkastelee tulkin kaksikielisyyttä, tulkkaa viestinnän osapuolten ja heidän usein ristiriitaisten odotustensa välissä sekä tulkkaa

vallankäyttäjänä, jolla tulkkauksilanteen ainoana kaksikielisenä on viestinnän monopoli-  
asema. (ma.) Vaikka Andersonin tutkimus on tehty konferenssitulkkauksista silmällä  
pitäen, sen tarkastelukohteet ovat relevantteja myös asioimistulkkausalan kannalta.

Tulkin kuvaaminen viestintämonopolin haltijaksi on kaukana ajatuksesta, jossa tulkki  
on passiivinen kanava, jonka kautta viestit kulkevat kielestä toiseen. Yksi näkemys  
tulkin roolista onkin, että tulkki on väistämättä viestinnän aktiivinen kolmas osapuoli,  
koska hän ainoana pystyy ymmärtämään, mitä viestintätilanteessa sanotaan. Näin ollen  
hän voi vaikuttaa sekä viestinnän suuntaan että lopputulokseen. (ks. esim. Roy 2002  
[1993], 352.) Se, millaisen kuuntelijan roolin tulkki valitsee, ratkaisee, päätyvätkö  
tulkattavien puheenvuorot ”pöytäkirjaan” vai jäävätkö ne sen ulkopuolisiksi  
huomautuksiksi (Wadensjö 2002 [1991], 368).

Koska tulkattujen tilanteiden tulkittavat osapuolet eivät voi tietää, mistä asioista he ovat  
samaa mieltä keskenään, tulkin toiminta ratkaisee, missä määrin näkemyserot tulevat  
näkyviksi (Wadensjö 1998b, 152). Tulkki saattaa aikapaineen takia tai muista  
käytännön syistä olla saattamatta ymmärryksen ongelmia tulkattavien tietoon. Tästä  
”ajansäästöä” voikin seurata tilanne, jossa keskustelun suuntaa ohjaa ja rajoittaa  
*tulkin* näkemys siitä, mikä ”kuuluu asiaan”. Siksi myös tulkin valmistautumisella ennen  
tulkkauksilannetta ja hänen käyttöönsä annettavalla etukäteismateriaalilla on paljon  
merkitystä. (mt. 153.)

Tulkki voi siis käyttää valtaa toimimalla viestinnän portinvartijana ja vaikuttamalla  
siihen, millaisina keskustelun osapuolet näyttäytyvät muiden silmissä. Tulkin valta  
rajoittuu kuitenkin useimmiten keskustelun sisäiseen valtaan, se ei ulotu yhteis-  
kunnallisiin tilanteisiin sinänsä. Viranomaiset pitävät tulkkauksia usein pelkinä ”puhe-  
koneina” eivätkä ole valmiita antamaan heille monikulttuurisen viestinnän asian-  
tuntijoiden statusta. (Mason 2000, 223.)

Todellisissa tulkkauksilanteissa tulkki ohjaa osallistujien puheenvuoroja. Hänen täytyy  
vallata tarvitsemansa puhutila ja säilyttää se riittävän pitkään sekä estää päällekkäin  
puhuminen, jotta kaiken sanotun muistaminen ja tulkkauksilannetta ei vaarantuisi. Tulkki  
joutuu siis väistämättä joskus keskeyttämään puhujia turvatakseen tulkkauksen  
onnistumisen. (Englund Dimitrova 1995, 161.)

Myös Wadensjön (ks. esim. 1998a ja b) tapaustutkimukset osoittavat, että dialogia tulkatessaan tulkki säätelee ja koordinoi puhetta. Hän saattaa pyytää selvennystä johonkin sanottuun, pyytää tulkkausvuoroa, kommentoida omaa tulkettaan, kehottaa osallistujia puhumaan yksi kerrallaan tai kehottaa puhujaa jatkamaan puheenvuoroaan (Wadensjö 1998a, 110). Jos toinen osapuoli vaikkapa haukkuu tai loukkaa toista, tulkki saattaa tuntea häpeää tämän puolesta ja olla kääntämättä puheenvuoroa. Hän saattaa myös pyytää haukkujaa toistamaan sanansa, vaikka olisikin kuullut, ja antaa tälle näin tilaisuuden harkita sanojaan uudemman kerran. (Wadensjö 1998b, 160–161.) Tulkki ei siis todellakaan ole viestinnän ”huomaamaton” kolmas osapuoli, vaan aktiivinen toimija, jonka mukanaolo luo aivan omanlaisensa viestintätilanteen.

### *Tulkki avustajana ja kulttuurivälittäjänä*

Asioimistulkkausta määriteltäessä käytetään edelleen usein sellaisia sanoja kuin ”avustaa” tai ”palvella”. Asioimistulkkauksen yleiset kehityslinjat ovat olleet pitkälti samantapaisia kuin edellä kuvatun viittomakielen tulkkauksen. Asioimistulkkaus on syntynyt lähinnä sosiaalitoimen piirissä, ja niinpä tulkki on saatettu rinnastaa sosiaalityöntekijään. Asioimistulkkausta on myös pitkään harjoitettu vapaaehtoisvoimin, mikä on ollut omiaan painottamaan avustamisfunktiota, niin kuin myös se, että tulkkauksen tarvitsijat ovat yleensä pakolaisia ja uusia siirtolaisia, joille kielen lisäksi myös koko uusi yhteiskunta voi olla täysin vieras. (Roberts 1995, 11–12.) Näitä vierauden tunteja kuvaa eräs Suomessa toimiva persian kielen asioimistulkki seuraavasti:

[K]un pakolainen saapuu Suomeen asumaan, hän ei osaa suomea eikä tiedä Suomen yhteiskunnasta, kulttuurista, suomalaisista eikä heidän tavoistaan mitään. Toisaalta viranomaiset ovat yleensä suomalaisia, jotka vasta aloittelevat vastaamaan monikulttuurisen työn haasteisiin. Niinpä tulkin tehtäväksi jää luoda ymmärryksen siltaa eri kulttuurien välille. (Tavassoli 2000.)

Tulkki avustajana -näkömyksen mukaan viestinnän vaikeudet piilevät enemmän kulttuurieroissa kuin kielessä, ja asioimistulkkauksen tarvitsijat kuuluvat vähemmistöryhmään, jonka kulttuuria tulkkauspalvelun järjestävä valtaväestö ei ymmärrä (Roberts 1995, 12). Esimerkiksi Kanadan Ontarion osavaltiossa tulkkauksesta vastaava ministeriö onkin ottanut käyttöön kulttuuritulkki-nimikkeen ja määritellyt tulkin roolin ja vastualueen tavalla, joka on joiltakin osin kaukana objektivisuudesta ja ulkopuolisuudesta. Tulkin tulisi muun muassa ratkaista konflikteja, antaa asiakkaalle

neuvoja tämän oikeuksista, kiinnittää huomiota rassistisiin väittämiin ja varmistaa, että asiakkaalla on käytettävissään kaikki asianhoidon kannalta oleelliset tiedot (mt. 26).

Ontarion kulttuuritulkki-konseptiin kuuluu myös, että tulkin tulisi toimia asiakkaan asianajajana – puolustaa häntä, vedota hänen puolestaan tai tukea häntä aktiivisesti. Robertsinkin mielestä tulkin tällainen toiminta saattaa hyvinkin vaikeuttaa viestinnän onnistumista ja kärjistää tilannetta osapuolten välillä. (Roberts 1995, 13–14.) Myös tulkin pukeminen sovittelijan ja välittäjän kaapuun on saanut kannatusta: Schneider (1992, artikkelissa Roberts 1995) esittää, että tulkin tulisi varmistaa viestinnän osapuolten ymmärtävän toisiaan paitsi sanojen myös motiivien tasolla. Hänen mukaansa viranomaiset käyttävät tulkkiä yleisesti asiantuntijana vähemmistöryhmien ja valtaväestön välisissä jännitetilanteissa, mikä oikeastaan jo vastaa tällaisen sovittelijan toimenkuvaa (mt. 14–15).

Wadensjön (1998b, 162) mielestä kulttuurierojen tutkiminen tulkatussa viestinnässä on tärkeää, ja sen avulla voidaan avata viestinnän solmukohtia. Yhtä tärkeää on kuitenkin varoa ryöstöviljelemästä kulttuurista selitysmallia, sillä kulttuurierojen jatkuva esiintuominen on omiaan vahvistamaan ennakkokäsityksiä erillisistä, selkeästi eroteltavissa olevista kulttuurisista ryhmistä (mts.).

Wadensjön näkemystä tukee niin sanottu *attribuutioteoria*, jonka mukaan tuttujen tai tuttuun ryhmään kuuluvien henkilöiden totutusta poikkeavaa käytöstä selitetään ulkonaisilla, heidän ominaisuuksistaan riippumattomilla seikoilla; toiseen, vieraaseen ryhmään kuuluvan ihmisen poikkeavaa käytöstä taas pidetään helposti kulttuurista johtavana. Esimerkiksi vaimoahan pahoinpitelevä suomalainen mies on väkivaltainen yksilö, mutta ulkomaalainen mies pahoinpitelee vaimoahan siksi, että se on tapana hänen kulttuurissaan. Käyttäytymistä siis tulkitaan eri lailla riippuen siitä, kenen käytöksestä on kyse. (Forsander 1994, 53.) Asiakaspalvelutilanteissa ja ongelmia selvitettäessä olisi varmaankin parasta pyrkiä kohtaamaan ihmiset yksilöinä eikä lyödä heihin enempää kyselemättä kaiken selittävää kulttuurista leimaa. Tähän sopii myös aiemminkin lainattu Tiittulan (1997, 49) huomautus siitä, että kaikissa tilanteissa viestijöinä ovat aina ihmiset, eivät kulttuurit.

Suomessa toimiville asioimistulkeille äskettäin tehty kysely (Kilpeläinen 2002) antaa tulkin roolista ja toimenkuvasta sellaisen käsityksen, että tulki itsekkin voi käytännössä

määritellä rooliaan tulkkaustilanteessa ja päättää, miten toimii. Kyselyyn vastanneista tulkeista suurin osa piti itseään ”kulttuuritulkkeina”, jotka selvittävät kulttuurieroja ja muita väärinymmärryksiä tulkkaustilanteen osapuolten kesken, mutta melko moni tulkki oli sitä mieltä, että tulkkaustilanteessa syntyvien ongelmien selvittämisen tulisi olla osapuolten itsensä vastuulla. (mt.)

Kaikesta teoretisoinnista ja yhteisistä peruseriaatteista huolimatta ammattirooli onkin jokaiselle tulkille yksilöllinen asia. Osa tulkeista ”vain tulkkaa” ja jättää ymmärtämisen tulkattavien vastuulle; toiset taas pyrkivät aidosti siihen, että tulkattavat todella ”puhuvat samasta asiasta” ja ymmärtävät toisiaan kieli- ja kulttuurieroista huolimatta. (Leinonen 2001, 299.) Kilpeläisen (2002) mukaan tulkit, jotka eivät kulttuurieroja selittele, perustavat tulkkaustyylinsä ja tulkin roolinsa lähinnä oikeustulkin roolimääritelmään, joka ei salli tulkin lisäävän mitään tulkattaviin puheenvuoroihin tai jättämään niistä mitään pois. Kilpeläinen kysyy mielestäni oikeutetusti, onko tulkkauksesta hyötyä, elleivät viestinnän osapuolet ymmärrä toisiaan, koska eivät osaa kiinnittää huomiota viestintää mahdollisesti haittaaviin kulttuurieroihin. (mt.)

Paitsi tulkin myös muiden osapuolten ja ympäristön käsitys tulkin roolista ja tehtävistä voi vaikuttaa tulkkaukseen. Roberts (1995, 15–16) mukaan lähestymistapa asioimistulkkaukseen vaihtelee alueellisesti ja toimialoittain, joten myös tulkin toimenkuva vaihtelee. Tulkin tehtävä ei ehkä rajoitukaan sanallisen viestin välittämiseen asioimistilanteessa, vaan hän saattaa joutua kartoittamaan asiakkaan tilannetta etukäteen, jatkamaan auttajan roolissa tulkkaustilanteen jälkeen selvittämällä asiakkaan oikeuksia ja vaihtoehtoja tai jäämään kaksin asiakkaan kanssa selvittämään lääkkeen käyttöohjetta kiireisen lääkärin poistuttua jo paikalta. Asiakas saattaa myös takertua tulkkiin, maanmieheensä vieraalla maaperällä, ja käyttää hyväkseen tilaisuutta rupatella omalla äidinkielellään tai pyytää hänen apuaan kaikenlaisten askareiden suorittamisessa. (mts.)

#### *Tulkatun tilanteen kompastuskiviä*

Ongelmallista tulkatun viestinnän tutkimisessa on ollut, että tulkattua keskustelua on pidetty jotenkin epänormaalina viestintänä ja tulkkamatonta keskustelua normaalina. Tulkattua viestintää on sitten yritetty sovittaa tulkkamatottoman viestinnän normeihin vaihtelevalla menestyksellä. Nykyään vallalla on kuitenkin käsitys, jonka mukaan

tulkattua viestintää säätelevät sen omat lainalaisuudet – sitä, millaisia ne ovat, ei vielä tiedetä läheskään varmasti. Näyttäisi kuitenkin siltä, että kaikkien osapuolten toiminta ja odotukset sekä monenlaiset taustatekijät vaikuttavat siihen, miten viestintä sujuu ja millaiseksi tilanne muodostuu.

Gentile (1995, 112) problematisoi tulkkauksilanteen osapuolten asemaa ja odotuksia viestinnän suhteen. Hänen mukaansa siitä, että viestinnän osapuolilla on tietty asema yhteiskunnassa, aiheutuu usein stereotyyppisiäkin ennakko-olettamuksia tilanteen luonteesta ja tulkin roolista. Tällaiset oletukset voivat liittyä viestinnässä käytettyjen kielten statukseen, osapuolten väliseen statuseroon ja siihen tosiseikkaan, että keskustelu käydään valta- ja vähemmistökulttuurien edustajien välillä. Asetelma ei saisi vaikuttaa tulkin työhön, mutta ennakko-oletukset alkavat usein kuitenkin ohjata toimintaa. Sekin tosiseikka, että tulkki edustaa usein samaa vähemmistöryhmää kuin asiakas, vaikuttaa osapuolten käsitykseen tulkista. (mts.)

Myös viranomaisen standardit ja maallikkoasiakkaan näkemykset siitä, mitä ja mistä pitäisi puhua ja kuinka, on joskus vaikea sovittaa yhteen (Wadensjö 1998a, 191). Edes rutiininomaisten viranomaiskeskustelujen kulusta ei voi etukäteen olla täysin varma. On tärkeää muistaa, että se, mikä viranomaiselle on rutiinia, ei välttämättä ole hänen asiakkaalleen läheskään itsestään selvää. (Wadensjö 1998b, 155.)

Tulkkipalveluiden käyttäjillä on monesti epärealistisia odotuksia suullisen viestinnän lainalaisuuksista: he saattavat hyvinkin olettaa saavansa kuulla tulkin suusta sanatarkan, täsmällisen käännöksen alkuperäisestä puheenvuorosta. Ei voi toki olettaakaan, että maallikot tuntuivat käännöstieteen ja viestinnän tutkimuksen viimeisimmät teoriat. (Mason 2000, 219–200.) Tulkkiin kohdistuvien odotusten realistisuuden aste kannattaa kuitenkin pitää mielessä tulkattua viestintää tarkasteltaessa.

Liike-elämän ja diplomatian palveluksessa työskentelevien tulkkien voi olettaa olevan niiden puolella, jotka ovat heidät palkanneet, ja tämän kaikki osapuolet tietävät. Asioimistulkkauksessa osapuolten odotukset tulkin toiminnasta ja ”puolen valinnasta” voivat olla ristiriidassa keskenään. Viranomainen saattaa luottaa tulkin lojaaliuteen itseään kohtaan, koska tulkkauksesta maksaa yleensä julkisyhteisö; asiakas kenties odottaa tulkin olevan omalla puolellaan, koska kielipalvelujen saaminen kuuluu yksilön laillisiin oikeuksiin. Tulkki saattaa siis huomata olevansa tilanteessa, jossa hänet

nähdään samanaikaisesti sekä asiakkaan asianajajana että viranomaisen avustajana. Asetelmaa voivat kärjistä etniset jännitteet ja rasistiset asenteet. (Wadensjö 1998a, 50–51.)

Wadensjö (1998b, 16) kiinnittääkin huomiota siihen, että tulkkauksilanteen osapuolten näkemykset tilanteesta tai siitä, mitä *pitäisi* tapahtua, horjuttavat tulkin objektiivisuuden ja puolueettomuuden periaatteita. Viestinnän osapuolten käsitys siitä, mikä tilanteessa on oikein tai väärin, vaikuttaa myös siihen, miten he tulkin toiminnan näkevät ja kokevat (mt. 19). Kun osapuolten odotukset tilanteen suhteen ovat samansuuntaiset ja heillä on yhteneväinen käsitys siitä, mikä on olennaista asian kannalta ja millainen käytös sopivaa, tulkin tehtävä on melko helppo verrattuna tilanteeseen, jossa odotukset ja käsitykset menevät ristiin. Myös osapuolten samanlainen näkemys tulkin velvollisuuksista ja oikeuksista helpottaa asiaa. (mt. 114–115.) Sopusointuisessa tilanteessa tulkin onkin helpompi säilyttää neutraaliutensa (mt. 159).

Sekä yhteisymmärrys että ymmärryksen puute syntyvät keskustelun kaikkien osapuolten toiminnan tuloksena konkreettisesti tilanteessa; yksittäistä tulkia ei voi pitää syyppäänä viestinnän epäonnistumiseen (Wadensjö 1998b, 153). Ristiriitatilanteessa sekä tulkin tekemiset että tekemättä jättämiset voidaan käsittää puolueellisuuden ilmaisuiksi. Eri puolilta esitettävät vaatimukset voivat uhata tulkin koskemattomuutta ja riippumattomuutta. Tällaisessa tilanteessa tulkki voi muistuttaa osapuolia puolueettomasta asemastaan heidän ”keskellään”. Hänen ei ehkä kuitenkaan kannata viestittää kovin voimakkaasti halusta säilyttää välimatka keskustelun osapuoliin, sillä se voidaan käsittää myös kiinnostuksen puutteeksi tai välinpitämättömyydeksi. Tällainen viesti on epäonnistunut varsinkin tilanteessa, jossa tulkattavat pyrkivät osoittamaan empatiaa ja aktiivista kiinnostusta siihen, mitä toinen osapuoli tahtoo sanoa – tällöin tulkin etäisyyttä ottava toiminta voi pikemminkin estää luottamuksellisen ja avoimen ilmapiirin syntymistä kuin edistää sitä. (mt. 158–159.)

Tulkin työ on siis jatkuvaa tasapainoilua luottamuksen herättämisen ja henkilökohtaiseen kontaktiin rohkaisun välttämisen välillä. Tulkin toimimisen ”pelkkänä kääntäjänä” voikin nähdä toisinaan tietoisesti pyrkimykseksi erottaa toisistaan oma ammatillinen ja henkilökohtainen identiteetti oikeuksineen ja velvollisuuksineen – ristiriitaisessa tilanteessa tulkin on ehkä helpompi tehdä työtään ”epähenkilönä” kuin omana itsenään. (Wadensjö 1998a, 285–286 ja 1998b, 158–160.)



### *Tutkimuksen suunnista*

Viime vuosina asioimistulkkauksen tutkimuksessa on noussut voimakkaasti esiin diskurssilähtöinen lähestymistapa. Suunta keskustelutulkkauksen tutkimuksessa yleensäkin on ollut pois preskriptiivisestä ja kohti deskriptiivistä tutkimusta (Mason 2000, 220). Esimerkiksi Wadensjö (1995, 36–37) toivoo, että diskurssilähtöisyys auttaisi pääsemään viimein eroon ajattelumallista, joka pitää tulkkausta välttämättömänä pahana ja tulkattua keskustelua epänormaalina tilanteena. Tällaisessa ajattelussa tulkkausta peilataan ”normaalialla” yksikielistä viestintätilannetta vasten, vaikka olisi hedelmällisempää tutkia tulkatun viestinnän omia lainalaisuuksia ja jäsenysperiaatteita – sitä, mikä on normaalia tulkatun viestinnän moodissa (mts.).

Tätä kautta luultavasti myös kysymykset tulkin roolista, rooli-ihanteista ja ihanne-roolista voisivat saada lisävalaistusta. Nykyisellään tilanne näyttäisi olevan sellainen, että on olemassa yleviä, esimerkiksi Asioimistulkin ammattisäännöstöön kirjattuja, periaatteita, mutta todellisuuden ristiriitaiset vaatimukset ja toimintaedellytykset sekä tulkkien oman harkinnan varainen toiminta lyövät näitä periaatteita korville.

## 5 VIRANOMAISTYÖTÄ MONIETNISESSÄ YHTEISÖSSÄ

Kahdessa edellisessä luvussa tulkkausta ja kulttuurien välistä viestintää käsiteltiin lähinnä tulkin ja tulkkauksen tutkimuksen näkökulmasta. Jotta tulkkaustilanteista saataisiin kattavampi ja todenmukaisempi kuva, lienee paikallaan tarkastella monikielistä työympäristöä myös viranomaisen kannalta.

### 5.1 Monietninen<sup>6</sup> työ ja sen vaatimukset

Kulttuurinen monimuotoisuus Suomessa on lisääntynyt huikasti viime vuosikymmenen aikana. Tulevaisuudessa maassamme asuu yhä enemmän muista maista ja kulttuureista lähtöisin olevia ihmisiä, jotka ovat tulleet Suomeen eri tarkoituksissa: pakolaisina, töihin, puolison perässä tai vaikkapa opiskelemaan. Vastaavasti myös työntekijät mitä moninaisimmilla aloilla saavat työtovereikseen toisten kulttuurien edustajia tai palveltavakseen maahanmuuttaja-asiakkaita. Millaisia erityisvaatimuksia monietninen toimintaympäristö asettaa työntekijöille?

Monietniseissä työssä – kuten ihmisten kanssa tehtävässä työssä yleensä – ei ole olemassa mitään yksittäistä metodologiaa tai kultaista sääntöä, joka toimisi kaikissa tilanteissa. Ei ole olemassa myöskään maahanmuuttaja-asiakkaan perustyyppiä, sillä maahanmuuttajien ikä, sukupuoli, koulutus, kansallisuus ja muu tausta vaihtelevat; ainoa heitä yhdistävä piirre on se, että he ovat vieraassa maassa. Asiakkaan ulkomaalaisuus sinänsä ei ole ongelma tai määräävä ominaisuus eikä edellytä erityistaitoja. Työntekijällä pitäisi kuitenkin olla tietoa uuteen maahan sopeutumisesta, pakolaisuudesta ja kulttuureihin liittyvistä yleisistä tekijöistä. Työntekijän täytyisi osata yhdistää tämä tietämys muuhun ammattitaitoonsa niin, että hän pystyisi ottamaan kokonaisvaltaisesti ja joustavasti huomioon maahanmuuttaja-asiakkaan elämäntilanteeseen vaikuttavat tekijät. (Forsander ym. 1994, 52.)

Viranomaisen ja maahanmuuttajan välillä vallitsee epätasa-arvoinen valtasuhde, jossa viranomaisella on valta puuttua ja vaikuttaa maahanmuuttaja-osapuolen elämään.

---

<sup>6</sup> *Monietnisyys* on Forsanderin ym. (1994, Lukijalle) mukaan paras käsite kuvaamaan useamman eri etnisen ryhmän kanssakäymistä. Käsite on monikulttuurisuutta kapeampi, sillä kulttuuri-termi voi luonnehtia paitsi kokonaisia kansallisuuksia myös lukemattomia eri alakulttuureja. Monietnisyys terminä viestii siitä, että ollaan tekemisissä etnisten ryhmien, ei pelkästään kulttuurien, kanssa. (mt.)

Tilanne on samankaltainen myös suomalaisen asiakkaan ja viranomaisen välillä, mutta vallankäyttökysymykset voivat kärjistyä asiakkaan ollessa maahanmuuttaja. Syitä tähän voivat olla esimerkiksi viranomaisen roolin ja taustainstituution vieraus maahanmuuttajalle, maahanmuuttajan yleinen epäluottamus viranomaisia kohtaan, tiedonhankintaa vaikeuttava kielitaidon puute tai maahanmuuttajan vaikeudet valittaa kokemastaan vääränlaisesta kohtelusta. (Forsander ym. 1994, 56.) Tällaisessa tilanteessa viranomaisen on tavallistakin tärkeämpää osata suhtautua asiaan ja asiakkaaseen ammattimaisesti.

Rädyn (2002, 210) mukaan keskeisimmät käytännön maahanmuuttajatyössä tarvittavat ammatilliset valmiudet ovat kulttuurinen sensitiivisyys, kyky kohdata ja kommunikoida sekä tietämys maahanmuuttajien palvelujärjestelmästä ja omasta lähiympäristöstä ja kyky välittää tuota tietoa. Kulttuuriseen sensitiivisyyteen sisältyy tietoisuus omasta kulttuurista ja sen vaikutuksesta omaan toimintaan sekä jonkinlainen käsitys asiakkaiden erilaisista kulttuuritaustoista ja kulttuurien erityispiirteistä. Kohtaamisen ja kommunikoinnin tulisi sujua mahdollisista kielivaikeuksista, näkemyseroista ja vaikeista elämäntilanteista huolimatta. Tässä onnistumiseen vaaditaan myös teoreettista tietoa maahanmuuttajan elämäntilanteesta. (mts.)

Forsander ym. (1994, 108–109) jakavat monietnisen työn kolmeen osaan, joista yksi on monietninen yksilötyö, jota myös maahanmuuttajien kanssa työskentelevien työvoimavirkailijoiden voi ajatella tekevän. Maahanmuuttajatyön sujumista helpottaa, jos viranomainen tunnistaa oman kulttuurisidonnaisuutensa ja tiedostaa vallankäyttönsä. Tapaamisille tulee varata riittävästi aikaa ja maahanmuuttajien omia näkemyksiä asioista kuunnella, kunnioittaa ja hyödyntää. Päätökset ja niiden taustat kannattaa selvittää asiakkaille perusteellisesti ja ymmärrettävästi, mikä voi auttaa välttämään väärinymmärryksiä jatkossakin. Maahanmuuttajia tulisi kannustaa omatoimisuuteen asioiden hoidossa ja alentaa toimintakynnystä opastamalla palvelujen käytössä. Lukkiutuneissa tilanteissa tulisi pyrkiä etsimään kunniallinen perääntymistie kaikille osapuolille. (mt. 66 ja 109.)

Toisessa kattavassa maahanmuuttajatyön oppaassa (Räty 2002, 214–224) annetaan työntekijöille samansuuntaisia ohjeita mutta hiukan eri painotuksin. Maahanmuuttajien kanssa työskenteleviä neuvotaan selvittämään itselleen asiakastilanteessa, mikä johtuu kulttuurista, mikä kokonaistilanteesta ja mikä taas on yksilökohtaista vaihtelua. Kaiken-

laista yleistämistä kehoitetaan välttämään. Ei pitäisi myöskään sanoa, että jokin on maan tapa ja Suomessa tehdään näin, ellei kyseessä todella ole ehdoton normi. Maahanmuuttajaa tulisi kohdella tasavertaisena ja täysivaltaisena yhteiskunnan jäsenenä eikä ulkopuolisena, mutta toisaalta hänen kanssaan kannattaisi keskustella esimerkiksi asiakkaan ja työntekijän rooleista ja odotuksista sekä suomalaisesta palvelujärjestelmästä. Kaiken kaikkiaan maahanmuuttajaa pitäisi tukea hänen valinnoissaan valtakulttuurin ja oman kulttuurin toimintatapojen välillä – ohjata suomalaiseen elämäntapaan mutta opastaa myös oman kulttuurin lähteille. (mts.)

Hyvää maahanmuuttajatyötä ja muuta viranomaistyötä näyttäisi näiden oppaiden perusteella leimaavan kaikissa tilanteissa vallitseva ammattimaisuuden periaate. Ammattimaisuuteen lukeutuvat muun muassa humanisuus, puolueettomuus ja neutraalius. Viranomaisen ammattirooli muistuttaa siis paljolti asioimistulkin ammattiroolia. Tämä ei ole mitenkään ihmeellistä, sillä molemmat ovat työssään ikään kuin toisen asialla: viranomainen yhteiskunnan ja edustamansa julkishallinnollisen instituution, tulkki puolestaan yhteiskunnallisen tasa-arvon, oikeusturvan ja yksilön oikeuksien.

## **5.2 Viranomaiset ja tulkkkaus**

### 5.2.1 Kokemuksia ja koulutusta

Jo ennen kuin Suomeen tulevien maahanmuuttajien määrä alkoi 1990-luvun alussa kasvaa, viranomaiset olivat joutuneet pohtimaan käännös- ja tulkkkauspalvelujen järjestämistä asiakkailleen: vuonna 1987 solmittu pohjoismainen kielisopimus takasi Pohjoismaiden kansalaisille oikeuden tarvittaessa käyttää äidinkieltään asioidessaan toisen Pohjoismaan viranomaisen luona tai julkisessa laitoksessa. Kielisopimuksen voimaantulon myötä oikeusministeriö laati yhdessä Suomen kääntäjien ja tulkkien liiton kanssa esitteen, jossa viranomaisille kerrottiin tulkkauksesta ja tulkin kanssa toimimisesta. Tätäkin ennen viranomaisilla oli useiden lakien nojalla velvollisuus järjestää kieltä taitamattomalle yksityiselle kansalaiselle ”tulkitsemisapua” asiassa, jonka viranomainen on pannut vireille. Tulkitsemisen tarkennettiin merkitsevän ”tulkkausta, kirjallisen käännöksen laatimista tai aistivamman viestin välittämistä”. (Kun tarvitaan tulkki 1992.)

Tulkkauspalvelujen tarjoajien mukaan näyttää siltä, ettei tulkin välityksellä viestitä niin laajasti kuin olisi oikeutettua tai mahdollista, vaan esimerkiksi luku- ja kirjoitus- taidottomat, avioliiton kautta maahan tulleet tai iäkkäät maahanmuuttajat voivat jäädä vaille tulkkauspalveluita. Syynä voi olla se, että viranomaisen ei ehkä tiedä velvollisuudestaan järjestää tulkkausapua ja että maahanmuuttaja ei vaatia tulkkausta. Viranomaisen voi myös yliarvioida maahanmuuttajan viestintäkyvyn, tai maahanmuuttaja saattaa haluta miellyttää tätä yrittämällä selviytyä itsenäisesti. (Språkliga tjänster 1997, 30.)

Leinosen (2001, 296) mukaan myös viranomaisten tietämys tulkin roolista, tehtävästä ja ammattitaitovaatimuksista on edelleen, asiakaskoulutuksesta huolimatta, puutteellinen. Tilannetta tuskin helpottaa se, että asioimistulkkien koulutus on jäsentymätöntä eikä muodollisia pätevyysvaatimuksia ammatissa toimimiseksi vieläkään ole olemassa, vaan kuka tahansa voi toimia tulkkina (mts.).

Isossa-Britanniassa työskentelevä tutkija Corsellis (1995, 77) toteaa, että viranomaisten pitäisi kouluttautua voidakseen hoitaa oman tonttinsa monikulttuurisessa yhteisössä. Heidän pitäisi avata ovensa käännetyille ja tulkatulle viestinnälle eikä jättää kaikkea kääntäjien ja tulkkien vastuulle (mts.). Viranomaisten täytyisi kouluttautua ja pätevoityä tulkin välityksellä toimimiseen (Corsellis 1999, 89). Myös Wadensjö (1998b, 16–17) yhtyy tähän näkemykseen: tulkin lisäksi myös tulkattavien tulee osata luovia tulkatun keskustelun kiemuroissa. Kaikilla osallisilla tulee olla tietoa siitä, millaisia kielellisiä ja sosiaalisia tapahtumia keskustelut yleensä ottaen ovat, sekä siitä, mitä keskustelun osanottajilta vaaditaan (mts.). Tulkki on työssään riippuvainen keskustelun osapuolista ja heidän suhtautumisestaan toisiinsa (mt. 71).

Pirkanmaan tulkikeskuksessa viranomaiskoulutusta pidetään erittäin tärkeänä, sillä asioimistulkkauksen ala ja koko nykyisen kaltainen kansainvälistyminen ovat Suomessa vielä niin uusia asioita, että niistä ei ole tarpeeksi tietoa. Toimiipa koulutus toiseenkin suuntaan: viranomaiset tulevat tapaamaan tulkkeja ja kertomaan heille oman alansa ajankohtaisista asioista. Tulkeilta kysytään, mitä asioita he toivoisivat otettavan esille minkäkin viranomaisryhmän kanssa, ja viranomaisilta kysytään, mitä tulkkien olisi hyvä tietää heidän toiminnastaan. (Salo 29.4.2003.)

Corsellisin (1995, 78) kokemusten mukaan viranomaisten koulutuksen pitäisi lähteä liikkeelle yksikielisen viestinnän onnistumisesta ja siirtyä sitten käännetyn ja tulkattun viestinnän teoriaan ja käytäntöön. Pyrkimyksenä pitäisi olla taito viestiä täysipainoisesti sellaisen asiakkaan kanssa, jonka kanssa keskustelu hoituu tulkin välityksellä. Palveluja pitäisi pyrkiä soveltamaan eri kieli- ja kulttuuriyhteisöjen tarpeisiin ja lopulta ottaa kieli ja kulttuuri huomioon koko organisaation ja suunnittelun tasolla. Tällaisen koulutuksen kautta palvelun laatu ja tehokkuus paranisivat, ja asiakkaita voitaisiin palvella vastuullisesti ja tasavertaisesti kielestä ja kulttuurista riippumatta. Jos viranomaisen päätös perustuu epätarkkaan tai epätäydelliseen informaatioon, ammattietiikka ja käytännöt vaarantuvat, ja sitä kautta myös palvelun ammattimaisuus ja työntekijän ammatti-identiteetti kärsivät. (mts.)

Pirkanmaan tulkikeskus tarjoaa viranomaisille koulutusta tulkin kanssa työskentelystä ja kulttuurikysymyksistäkin. Koulutuksessa tulkin kanssa työskentelystä kerrotaan esimerkiksi tulkikeskuksen historiasta ja toiminnasta ja käydään lyhyesti läpi Pirkanmaan maahanmuuttaja- ja kielitilannetta. Tulkkauksen määritelmiä ja ominaispiirteitä tarkastellaan sekä pohditaan tulkilta vaadittavia tietoja ja taitoja. Myös työn vaikeus tuodaan esille: tulkin tulee tietää jotakin useilta eri aloilta, ja yleensä tehdään ongelmakeskeistä työtä traumatisoituneidenkin maahanmuuttajien kanssa. Osallistujille selvitetään muun muassa lainsäädännön pohjalta, miksi, milloin ja miten tulkki tilataan asiakastilanteeseen. Erityisesti painotetaan sitä, ettei ystäviä tai sukulaisia pidä ottaa ”tulkiksi”. Asioimista tulkin välityksellä, asioimistulkin ammattisäännöstöä sekä tulkkien koulutusta käydään läpi. (Salo 29.4.2003 ja 7.7.2003.)

Tarvittaessa Pirkanmaan tulkikeskuksen maahanmuuttajataustaiset tulkit antavat kulttuurikoulutusta, jossa he kertovat omasta kulttuuristaan sekä siitä, millaista on olla maahanmuuttaja ja millaisina tulkki ja viranomaisen maahanmuuttajan silmissä näyttäytyvät. Tarkoituksena on tuoda esiin asioita, joista muuten olisi vaikea saada tietoa ja joita viranomaiset luultavasti eivät tiedä. (Salo 29.4.2003.) Tätä tutkimusta varten tekemieni haastattelujen perusteella juuri tällaiselle kulttuurikoulutukselle olisi kysyntää viranomaisten piirissä (ks. luku 6.3).

Englannissa toteutettiin erään viranomaisen monikulttuurisen toiminnan kehittämiseksi laaja kyselytutkimus, johon osallistuivat viranomaisen edustajat ja heidän asiakkaansa sekä tulkit. Asiakkaat korostivat hyvän tulkkauksen tärkeyttä ja sitä, että viranomaisella

olisi taustatietoa eri kulttuureista ja maailmankatsomuksista, ja tulkitkin toivoivat viranomaiselta parempaa kulttuurista ymmärrystä. Viranomaisen edustajat puolestaan arvostivat tulkkien työtä, mutta toivoivat tulkeille kuitenkin lisää koulutusta, arviointijärjestelmää sekä selkeää ja yhteneväistä käytöskoodia. He pitivät saamaansa koulutusta tulkin kanssa toimimisesta hyödyllisenä, mutta kaipasivat enemmän tietoa eri kulttuureista ja niiden parissa työskentelystä ja toivoivat muidenkin viranomaisten osallistuvan samanlaiseen koulutukseen. (Corsellis 1999, 92–93.)

Tutkimuksen pohjalta kehitettiin viranomaisia varten kolmiosainen koulutusmalli, jonka esittelen tässä esimerkinomaisesti. Koulutuksen ensimmäiseen vaiheeseen suunniteltiin kuuluvaksi viestinnän mekanismeihin tutustumista sekä englantia vieraana kielenä puhuvien ja huonokuuloisten kanssa asioitaessa tarvittavia viestintätaitoja. Toisessa osassa käsiteltiin taitoja, joita tarvitaan tehokkaassa viestinnässä tulkkien ja kääntäjien välityksellä, ja kolmannessa osassa monikulttuurisessa työssä tarvittavia taitoja. Malliin kuuluu myös työntekijöiden taitojen arviointi seurannan, projektien ja portfolioiden avulla. (Corsellis 1999, 94–96.)

Koulutuksen toisessa, tulkattuun viestintään liittyvässä osiossa käytiin läpi muun muassa sitä, milloin tulkki pitäisi tilata paikalle, miten sopiva tulkki valitaan ja kuinka häntä valmistellaan tilanteeseen oikein. Tulkin rooli, taidot ja käyttäytymissäännöstö tulisi tuntea. Työntekijöitä opastettiin valmistautumaan tulkattuun asioimistilanteeseen huolellisesti, puhumaan tilanteessa selvästi ja yksiselitteisesti ja olemaan avoimia kulttuurisille piirteille. Heidän tulisi tuntea tulkkaustekniikat (konsekutiivi ja kuiskaus-tulkkaus) ja vastata asianmukaisesti aloitteisiin, joita tulkki tekee viestinnän edellytysten takaamiseksi. Asiakkaalle esitettävien kysymysten ja hänelle annettavan informaation tulisi olla asian kannalta olennaisia, ja lisäksi tapaamisen lopussa pitää selvittää, mitä asiassa seuraavaksi tapahtuu. Tapaamisen jälkeen viranomaisen kannattaisi miettiä viestinnän onnistumista ja sitä, miten sitä mahdollisesti voisi parantaa. (Corsellis 1999, 94–95.)

Suomessa selvitettiin vuonna 1996 lomakekyselyn ja teemahaastattelujen avulla tulkin kanssa toimivien työntekijöiden kokemuksia ja näkemyksiä asioimistulkeista, tulkkauksesta ja tulkkauspalveluista (Asioimistulkin monet roolit 1996). Mielenkiintoinen havainto oli, että eniten tulkkausta käyttävät työntekijät olivat tyytyväisimpiä tulkkipalveluihin ja tulkkien ammattitaitoon. Luottamus tulkkausta kohtaan näyttäisi siis

kasvavan sitä mukaa kuin kokemus tulkin käytössä kasvaa. Informantit näkivät asioimistilanteelle asetetun tavoitteen toteutumisen tulkin ammattitaidon mittana, ja he toivoivat tulkin pystyvän myötäilemään työntekijän työtapaa niin, että tulkin läsnäolo ja tulkkaus vaikuttaisivat viestintään mahdollisimman vähän. (mt. 44–45.)

Tulkin ammattitaidon mittaaminen tilanteelle asetetun tavoitteen saavuttamisen perusteella antaa ymmärtää, että tulkin ajatellaan olevan vastuussa viestinnän onnistumisesta. Myös ajatus siitä, että tulkkauksen pitäisi vaikuttaa viestintään mahdollisimman vähän, viittaa samaan suuntaan. Tällainen ajattelutapa sotii sitä luvussa 4.3.2 kuvattua, mielestäni tavattoman järkeenkäypää ajatusta vastaan, että viestintätilanne kehittyy ja onnistuu tai epäonnistuu – mitä sillä kukin ymmärtää – kaikkien osapuolten toiminnan yhteisseurauksena. Näin ollenhan tulkkaustilanteen osapuolten, viranomaista myöten, pitäisi nimenomaan suunnata viestintänsä tulkkausta silmällä pitäen ja ottaa tulkkaus oma-aloitteisesti huomioon.

Samaisessa tutkimuksessa asioimistulkki puettiin moneen kaapuun, joista kaikki eivät oikein sovi yhteen puolueettomuuden ja neutraaliuden vaatimusten kanssa. Tutkimuksen informanttien mukaan tulkki mahdollistaa kommunikaation sekä toimii kulttuurin välittäjänä ja lisäinformaation lähteenä. Tulkki nähtiin myös asiakastilanteen todistajana, asiakkaan luotettavuuden arvioijana, kuumentuneiden tilanteiden neutraloijana ja aikalisän antajana. Vanha tuttu välttämättömän pahan roolikin tulkille annettiin, ja osa viranomaisista piti häntä myös mahdollisena tietovuodon lähteenä. (Asioimistulkin monet roolit 1996, 46.) Ainakin tulkin määrittely asiakkaan luotettavuuden arvioijaksi vihjaa, että työntekijä olettaa tulkin olevan enemmän hänen kuin asiakkaan puolella. Niin kauan kuin tulkki toimii tulkkina eikä esimerkiksi asiantuntijatodistajana, tulkattavien ei pitäisi mielestäni odottaa häneltä kannanottoja, jotka voivat olla vahingollisia toisen osapuolen kannalta.

### 5.2.2 Ohjeita tulkin kanssa työskentelevälle

Kuten edellä esitetystä lienee käynyt ilmi, tulkattu tilanne ja tulkin kanssa toimiminen ovat monimutkaisia asioita. On mahdotonta sanoa yleispätevästi, miten tulkin pitäisi toimia tai miten tulkin kanssa pitäisi toimia, koska jokainen tilanne osanottajineen on erilainen. Joitakin yleisiä, tulkin ja viranomaisen itsensä työtä helpottavia periaatteita kannattaa kuitenkin tuntea.



Tulkin kanssa toimivan viranomaisen on syytä tutustua Tulkin välityksellä -oppaaseen, johon on koottu keskeisimmät asiat asioimistulkkauksesta, tulkin etiikasta ja tulkin käytöstä. Myös Asioimistulkin ammattisäännöstöön ja Asioimistulkkausohjeisiin tutustuminen kannattaa, jotta viranomainen tietää, mitä tulkilta pitää, voi ja pitää voida odottaa. Kuten tässäkin tutkielmassa on tullut ilmi, normatiiviset käyttäytymissäännöt edustavat kuitenkin enemmänkin tulkki-ihannetta kuin todellista tilannetta kaikkine taustamuuttujineen. Tästä huolimatta ammattisäännöstöön tutustuminen auttaa katsomaan tilannetta tulkin kannalta, ja sen tunteva pystyy tarjoamaan tulkille mahdollisimman hyvät edellytykset työnsä tekemiseen.

Koska asioimistilanteen osapuolten kokeneisuutta tulkin kanssa toimimisesta on vaikea tietää, tulkki voisi tulkkaustilanteen alkajaisiksi muistuttaa osapuolia työnsä periaatteista. Tulkattavan keskustelijan kolme nyrkkisääntöä voidaan muotoilla seuraavasti: 1) Sano vain sellaista, minkä haluat tulkattavan. 2) Puhu suoraan keskustelukumppanillesi, älä tulkille. 3) Älä valjasta tulkkia edustajaksesi tai avustajaksesi. (Wadensjö 1998b, 16.) Nämä ohjeet kaikessa lyhykäisyydessään on jokaisen tulkin kanssa toimivan hyvä ottaa onkeensa.

Uudessa suomalaisessa maahanmuuttajatyön oppaassa (Räty 2002, 150–151) maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa työskenteleville annetaan tulkin välityksellä keskustelusta seuraavat kuuden kohdan ohjeet:

- Muista varata riittävästi aikaa. Keskustelu tulkin välityksellä on aina *normaalikeskustelua* hitaampaa. Asiakkaan kanssa on hyvä sopia tulkin tilaamisesta. Jos asiakas suhtautuu ennakkoluuloisesti tulkin paikallaoloon, hänelle on hyvä perustella (ulkopuolisen) tulkin tarpeellisuus.
- Kohdista puheesi asiakkaallesi kuten *normaalissa asiakastilanteessa*. Käytä puheessasi "sinuttelua" tai "teitittelyä", älä puhu asiakkaasta kolmannessa persoonassa.
- Tulkin tehtävä on ainoastaan tulkata asiakkaan ja työntekijän väliset keskustelut (tai kirjalliset ohjeet ym.). Häneltä ei saa kysyä asiakkaan asioista *eikä hänen tehtävään ole* antaa ohjeita tai esittää omia mielipiteitään.
- Jaksota puheesi yhden tai parin virkkeen jaksoihin, jotka tulkki sitten tulkaa puheesi jälkeen. Tulkkaustilanteessa tulkki saattaa tehdä muistiinpanoja, jotka tukevat tulkattavan asian muistamista. Hän hävittää laput tilanteen jälkeen.

– Älä hämmenny, vaikka tulkki saattaa puhua pitemmän tai lyhyemmän aikaa kuin *varsinainen puhuja*. *Kielen rakenteet ja ilmaisumuodot ovat usein erilaisia*. Suomalainen puhetapa on lyhyt ja asiallinen, monessa maassa asioita ei voida ilmaista aivan niin lyhyesti. Tulkki ei siis sensuroi asioita tai puhu omiaan.

– Erityisesti asioimistulkin kanssa työskennellessäsi pyri puhumaan melko yksinkertaisesti ja ilman ammattislangia. Se helpottaa kääntämistä. Vertauskuvat ja sukkeluudet ovat myös vaikeasti käännettäviä. (Räty 2002, 150–151, kursivoinnit AM)

Huomioni kiinnittyi ohjeissa muutamaan kohtaan, joista tulkkauksen edustaja voisi olla eri mieltä tai jotka olisi ehkä hyvä muotoilla hieman toisin. Ohjeissa tulkattua asiakastilannetta pidetään epänormaalina ja tulkkamatonta keskustelua normaalina. Samassa oppaassa toisaalta korostetaan, ettei tulkin käyttöä tulisi arastella, sillä siitä on hyötyä sekä asiakkaalle että työntekijälle (Räty 2002, 149). Koska kyseessä on maahanmuuttajatyön opas, eikö tulkattua asiakastilannetta voisi pitää jopa melko tavallisena, työhön kuuluvana tapauksena? Olisi ehkä hyvä ajatus välttää asiakastilanteiden luokittelua tulkkamattomaan normaalitilanteeseen ja tulkattuun poikkeustilanteeseen. Tulkattu asiakastilanne on vain yhdenlainen tavallinen tilanne muiden joukossa.

Ohjeiden kolmannen kohdan maininnan, jonka mukaan tulkin *tehtävänä* ei ole antaa ohjeita tai esittää omia mielipiteitään muutoilisin jyrkemmin: tulkinhan *ei pidä* antaa ohjeita eikä esittää omia mielipiteitään. Eri asia saattaa olla, jos tulkki asiantuntijan ominaisuudessa esimerkiksi huomauttaa jostakin tilannetta koskevasta seikasta, joka saattaisi vaarantaa viestinnän onnistumisen.

Sinänsä asiallinen huomautus siitä, että tulkki saattaa puhua lyhyemmästi tai pidemmästi kuin ”varsinainen puhuja”, ansaitsee myös hiukan pohdintaa. Parempi termi olisi ehkä ”alkuperäinen puhuja”. (Tulkkihan tilanteessa vasta varsinainen puhuja onkin, sillä hän on muita enemmän äänessä!) Tulkkeen pituuden poikkeavuuden selitys, jonka mukaan ”kielen rakenteet ja ilmaisumuodot” vaihtelevat, kaipaisi seurakseen maininnan siitä, että myös esimerkiksi yhteiskuntien rakenteet vaihtelevat ja että siksi tulkin voi olla tarpeen selittää juurta jaksuen vaikkapa suomalaisen työnvälitysjärjestelmän terminologiaa.

Yhteenvetona voitaneen todeta, että monietninen viranomaistyö ja tulkin kanssa työskentely näyttäisivät vaativan omanlaistaan ammattitaitoa ja herkkyyttä, jotta

asiakkaan tilanne osattaisiin ottaa oikealla tavalla huomioon ja välittää halutut viestit myös tulkkauksen välityksellä. Viranomaisen – ja tulkin! – tarpeita vastaavan viranomaiskoulutuksen avulla kaikkien osapuolten työskentely- ja asiointi-ilmapiiriä ja asioiden sujumista voitaisiin varmaankin entisestään parantaa.

Nyt on aika paneutua haastatteluaineistoon ja katsoa, kuinka hyvin tähän mennessä esitetyt teoreettiset näkemykset ja käytännön kokemukset pitävät yhtä haastateltavien näkemysten ja kokemusten kanssa.

## 6 TULKIN MUOTOKUVA

Millaisina tulkki ja tulkattu tilanne näyttäytyvät sellaisten työvoimaneuvojien silmissä, jotka ovat työskennelleet paljon tulkin kanssa? Tekemieni haastattelujen perusteella syntyy yksi mahdollinen tulkin muotokuva. Tämän luvun jaottelu voisi olla muunlainenkin; luokittelu on syntynyt "kuin itsestään" aineiston perusteella. Kaikki alaluvut liittyvät kiinteästi toisiinsa, ja niiden rajaukset kannattaakin käsittää enemmän kirjoitusteknisinä kuin asia-alueita koskevinä. Ensimmäisissä alaluvuissa esittelen haastattelujen antia, ja luvussa 6.4 vedän tuloksia yhteen sekä kommentoin mielenkiintoisimpia löydöksiä.

### 6.1 Tulkattu tilanne

#### 6.1.1 Tulkin tarve ja tilaaminen

Tulkkaustilanteen voisi oikeastaan katsoa alkavan siitä, kun tulkin tarve havaitaan. Koska kotoutumissuunnitelmaa tehtäessä useimmilla maahanmuuttajilla ei ole minkäänlaista suomen kielen taitoa, tulkin käyttö on välttämätöntä asiassa eteenpäin pääsemiseksi. Tulkin kanssa asiointi tuo tilanteeseen turvallisuutta, sillä silloin viranomaisen voi olla varma siitä, että asiakas ymmärtää, mitä puhutaan. Tulkin käyttö on myös oikeusturvakysymys varsinkin rahallisista etuuksista puhuttaessa. Seuraavan esimerkin toisessa katkelmassa haastateltava tiivistää tulkin käytön kuuluvan ihmisen perusoikeuksiin.

#### ESIMERKKI 10

H1: Suomen kielen taitoo ei ole [maahanmuuttaja-asiakkailla] välttämättä laisinkaan, useimmilla on se tilanne et heillei oo lainkaan suomen kielen taitoo (...) Se tulkin käyttö on sit välttämättömyys jotta me ylipäätänsä pääsemme asiassa eteenpäin.

...

Se turvallisuus on just siitä ymmärryksestä, et me ymmärrämme toisiamme (...) Ihmisellä täytyy olla aika hyvä kielitaito ennen kun todella voi olla varma että hän ymmärtää. Et vaikka itsekin silloin ku maahanmuuttajan kanssa asioi ilman tulkkia, yrittää valita mahdollisimman yksinkertasia sanoja, puhua mahdollisimman selkeesti, tottakai. Mutta silti näkee kun ihmisen silmät kääntyy tavallaan sisään päin, et näkee et hän on epävarma, sen näkee kyllä millon ihminen ei yleensä ymmärrä. Vaikkei hän ehkä sano sitä ääneen mutta sen yleensä havaitsee et nyt ei kaikki kuitenkaa menny perille. Niin must se tulkin käyttö tuo just siinäkin mielessä turvallisuutta.

...

Se on myös hirveen pitkälle oikeusturvakysymys. Että meilläki puhutaan hirveen usein toisaalta rahallisista etuuksista (...) Kyllähän meillä on varmaan oikeusjuttuja jopa siitä ollu että asiakas sanoo että hänelle ei ollu tätä asiaa selitetty ja se voi olla että hän ei oo ymmärtäny, hänelle on ehkä kerrottu se. Niin me (...) molemmat olemme paljon varmemmalla pohjalla kun siinä on se tulkki.

H4: Sehän on niinku tärkeä (...) mieltää että se on ihan perusoikeus ihmiselle se tulkin käyttö, et hän varmaan ymmärtää ne asiat.

Tulkin läsnäoloa asiakastilanteessa pidetään etätulkkaukseen verrattuna parempana, sillä tällöin tulkki voi tarvittaessa myös kertoa, mitä asiakkaan työ- tai muissa todistuksissa lukee (ks. myös esimerkki 13). Kolmannenkin henkilön paikallaolo asiakkaan ja viranomaisen lisäksi voi olla hyvä joskus, jos asiakas kärsii esimerkiksi mielenterveyden ongelmista.

#### ESIMERKKI 11

H4: Kyllä se niinkun ainaki ensimmäisellä kertaa olis se ammattitulkki tässä paikalla hyvä. Et sitte hän voi esmes jos on todistuksia ni katsoo sen, meidän ei tarvi niitä lähettää käännettäväks (...) Ja joskus jos on jotain mielenterveysongelmia tai jotakin hankalaa ni ohan se sitte ihan sekini että on toinen ihminenki tässä tilantees paikalla, jotenkin vähän turvallisuutta. Harvemmin semmosta mut aina joskus asiakaspalvelussa voi olla.

Haastattelujen perusteella suhtautuminen tulkin tilaamiseen on työvoimatoimistoissa hyvin yhteneväistä. Ainakin ensimmäisessä tapaamisessa, jossa tehdään maahanmuuttajan kotoutumissuunnitelma, on paikalla varta vasten tilattu tulkki. Vaikuttaa siltä, että työvoimatoimistoissa on varsin hyvin tiedostettu tulkkauksen olevan ammattilaisten työtä. Vähäpätöisiä asioita ja sellaisia asioita, joiden kiireellisyyden takia tulkkia ei ehkä ehtisikään saada paikalle tarpeeksi ajoissa, sallitaan työvoimatoimistoissa hoidettavan ystävän tai sukulaisen – jopa lapsen – toimiessa ”tulkkina”, mutta tärkeisiin, etukäteen sovittaviin tapaamisiin viranomainen tilaa ammattitulkin. (Haastateltavat viittaavat Pirkanmaan tulkkikeskuksen kautta tilattuihin tulkkeihin ”virallisina tulkkeina” tai ”asioimistulkkeina”. Tätä tarkastelen lähemmin edempänä luvussa 6.2.1.)

#### ESIMERKKI 12

AM: Onko ollu sellasia tilanteita että asiakas on itse tarjonnu että hän voi tuoda tulkin mukanaan?

H3: Joo, mutta tuota kotouttamissuunnitelmaa [kotoutumis-] tehtäessä me ei hyväksytä, mä en ainakaan itse hyväksy, pitää olla aina (...) virallinen tulkki.

...

Maahanmuuttajat tulee hyvin usein niin että he tulee vaan tässä käymään ni heillä saattaa sillon olla joku ystävä tai sukulainen mukana, ni jos se on joku pikkuasia ni kyllä mä sen sillo oon hyväksyny. Mutta et jos siinä tilanteessa näyttää että se asia on ny monimutkasempi eikä se selviä ni sit mä varaan uuden ajan ja tulkin.

H2: Nää ensimmäiset kotouttamissuunnitelmat [kotoutumis-] mitkä tehdään nin niissä meillä on aina virallinen tulkki (...) Mut sitte jotain pienempiä asioita että joku tulee toimittamaan jonku lyhemmän asian ni hänellä saattaa olla joku oma (...) ystävä tai joku sukulainen mukana, ni jos hän nyt sen verran osaa sit tulkata ni tokihan me siinä käytetään hyväksi näitä.

H4: Joskus tulee sitte ihan tällai ku meillon päivystyski tässä niin sitte tulee joku ehkä joku mukanaan ja sillai siinä tilanteessa sitte voi olla joku muukin auttaa siinä [tulkkauksessa]. Mut kyllä me niinku sanotaan et tilataan se tulkki (...) ainaki ensimmäiselle kerralle.

...

Ja sitte lapsia aina jotku tois (...) kyl me otetaan sitte se asia jos ny on joku kiireellinen mut sitte tilataan tulkki seuraavaan kertaan, pistetään tänne tiedostoon et täytyy tilata tulkki.

Työntekijän oma kielitaito vaikuttaa luonnollisesti tulkin tarpeeseen. Näyttää siltä, että jos yhteisen kielen tiedetään löytyvän, tulkkia ei tilata. Tulkkia ei kuitenkaan tarvita pelkästään keskustelun tulkkamiseen: jos asiakkaan kanssa keskustelu sujui esimerkiksi englanniksi, mutta tällä on muunkielisiä todistuksia, tulkki saatetaan tilata, jotta todistuksista saataisiin luotettavasti selvyys asiointitilanteessa.

### ESIMERKKI 13

H2: Sitten on ehkä myös tulkkitarpeessa (...) ollu (...) niin että (...) on saattanu löytyä yhteinen kieli että on osannu englantia et ei oo välttämättä tulkkia sitten käytetty.

H3: Et jos asiakkaalla on hyvä englannin kielen taito ni mä teen sen [kotoutumissuunnitelman] ilman tulkkia paitsi jos hänen työtodistuksensa ja opiskelutodistuksensa on jollakin muulla kielellä mitä mä en hallitse niin sitte on pakko se tulkki ottaa.

H4: Vaikka tuntus joskus että vois vaikka, esmes mulla ei oo niin kamalan hyvä englanti niin mä en kyllä englanniks tee sitä kotosuunnitelmaa, et mä otan siihen tulkin. Mut et kyl sitte ku hän käy toisen kerran tai (...) tuo kurssihakemusta tai semmosta ni kyl mä sitte voin sen hoitaa sen asian. Mutta en eka kerralla, ei, Jaana varmaan tekeekin, Jaanalla on nii hyvä englanti.

Eräässä työvoimatoimistossa venäjän kielen taitoinen työvoimaneuvoja on havaittu varsin hyödylliseksi. Venäjänkielisiä asiakkaita on paljon, joten he voivat asioida virkailijan kanssa suoraan, ilman tulkkia. Varsinkin päivystyksessä tämä on hyvä asia.

#### ESIMERKKI 14

H4: Ja sitte toi Eeva taas, hänellä on niinku venäjä

...

Se on ollu meillä kyllä tosi hyvä että on ollu venäjän kielen taitonen [virkailija].

AM: Joo, vähentää sitä tulkkaustarvetta.

H4: Nii, vähentää tulkkaustarvetta ja sitte (...) just tän meidän päivystyksen takia, et venäjänkielisiä on paljon ja me ei taas osata Jaanan kaa yhtään. Kyllä meillä silti venäjän kielen tulkkejaki käy sitte muilla.

Tulkin tilaaminen on yleensä ottaen helppoa, mutta osapuolten aikataulujen yhteen sovittamisessa ilmenee joskus ongelmia. Haastateltavat olivat iloisia siitä, että tulkkauksmäärärahat ovat nyt asiallisella tasolla, joten tulkkia voidaan käyttää aina tarvittaessa, ja informaatiomateriaalin käännettämiseenkin liikenee varoja. Aiemmin tulkkaukskäytäntö ilmeisesti on vaihdellut jonkin verran työvoimatoimistosta toiseen: Yksi haastateltava arvelee, että määrärahojen puutteessa tulkkauksusta ei aiemmin aina voitu järjestää, vaikka se olisi ollut tarpeen hyvän hallintomenettelynkin nimissä. Tällöin liian kauan Suomessa oleskelleet ihmiset, jotka eivät kuitenkaan pystyneet asioimaan suomeksi, saattoivat jäädä ilman tulkkauksusta. Toinen haastateltava puolestaan toteaa, että hänen toimipisteessään tulkkia on voitu aiemminkin käyttää aina tarpeen tullen, ja rahat tulkkaukseen on otettu toimintamenoista.

#### ESIMERKKI 15

H4: Se tilaaminen vähän on (...) se kyllä onnistuu se ajanvaraus mutta sitte kun meillä tulee pakolaisilla (...) usein se sosiaalivirkailija, meillon ny just pohdinnan alla puolin ja toisin, miten se ois sitte joustavinta se tilaaminen. Kattoo monen päiväyriä, et sopiiko.

H1: Tänä vuonna meidän onneksemme nää tulkkausmäärärahat on saatu asialliselle tolalle. Tähän saakka sitä tulkin käyttöä osittain rajotti se että (...) työhallintokaan ei ollu toimintasuunnitelmissaan budjetoinu tulkin käyttöön määrärahoja vaikka varmasti joku hyvä hallintomenettely olis vaatinu sitä tulkin käyttöä tähänkin saakka (...) Työhausta katsotaan (...) että se on sen asiakkaan aloitteesta vireille tuleva asia ja silloin sitä asiaa tulkitaan niin päin et asiakas tois sen tulkin mukanaan. No käytännössä kyllä, eihän asiat ois sujunu, ollaan me se tulkki tilattu (...) Nyt tän vuoden alusta onneksemme ei oo niin rajattu ryhmä, et silloin se tahto olla et me tilattiin se tulkki tosiaan vaan niille alle kolme vuotta maassa olleille tai paluumuuttajien kohdalla (...) alle puoli vuotta maassa olleille jollon he sai ilmasen tulkin ettei se menny meidän toimintamenomäärärahoista (...) Minusta tää on nyt saatu asialliselle tolalle vasta tää tulkin käyttö.

H4: Meillä ei oo X:n työvoimatoimistossa koskaan sanottu että ei voi käyttää tulkkia rahan takia vaikka se on niinku toimintamenoista menny. Tänä vuonnahan on nyt ihan hyvin tulkkirahaa ja me ollaan näitä kaikkia meidän ohjeita (...) asiakkaaks tulevalle (...) ne on nyt käännettävänä aika monella kielellä.

#### 6.1.2 Tulkatun asioimistilanteen ominaispiirteitä

Kaikki haastateltavat olivat huomanneet tulkatussa viestintätilanteessa jotakin erityislaatuista, joka erottaa sen yksikielisestä, kahdenvälisestä, ilman tulkkia hoidettavasta asiakastilanteesta. Tulkin mukanaoloa ei kuitenkaan pidetty hankalana asiana, aikaa asioiden hoitamiseen vain menee enemmän kuin yksikielisessä tilanteessa, koska tulkki tulkkaa välillä. Palaverin pituutta rajoittaa kaikkien osapuolten väsyminen: tulkki väsyä tulkatessaan ja asiakas siksi, että käsiteltävä asia on hänelle koko lailla uutta ja omaksuttavaa on paljon.

#### ESIMERKKI 16

AM: Mitä se tulkki tuo siihen tilanteeseen huomioon otettavaa?

H2: (...) Ainaki se ajankäyttö on mun mielestä semmonen mikä pitää huomioida että jos mä puhun ensinnä suomen kielellä ja sitte hän kääntää sen (...) vaikka nyt darin kielelle ni (...) ajallisesti se on aika pitkä se prosessi että se sama viesti kulkee puolin ja toisin ja jos siinä vielä varmistetaan että tarkotinko tätä ja tätä niin (...) hirveen paljon siinä menee aikaa. Jos ajattelee et suomalaisen kanssa asioi ni (...) vajaassa tunnissa saa jo monta asiaa hoidettua mut sitten ku ajatellaan et puolet enemmän aikaa menee ku on tulkki.

...

Mä en yhtämittasesti kauheen pitkiä palavereja pidä koska tulkki väsyä siinä ja sitte asiakkaat ei pysty enää omaksumaan niitä asioita ja ite alkaa



väsymään ni sanotaan niin et joku puoltoista tuntia yhden ihmisen osalta on melko lailla maksimi.

Tulkin mukanaolo jättää vähemmän tilaa spontaanille keskustelulle<sup>7</sup>, koska kaikki täytyy sanoa toisen ihmisen välityksellä. Tulkin tulkatessa työntekijällä on kuitenkin aikaa miettiä seuraavaa puheenvuoroaan ja sitä, mitä tapaamisen aikana vielä pitää sanoa tai selvittää, kun taas suomalaisen asiakkaan kanssa täytyy olla lakipykälät ja muut koko ajan valmiina.

#### ESIMERKKI 17

H3: Siinä jää vähemmän aikaa sille spontaanille keskustelulle ja sitä syntyy vähemmän ilman muuta ku siin on aina se välittäjä. Mut sit toisaalta se on itselle helpompi et sillä välin ku tulkki tulkkaa ni itsellä on aikaa miettiä niitä asioita et mitä mun pitikään kysyä, ai niin mun piti kysyä vielä toi, ja sitte niinku ehtii miettiä tavallaan ne lakipykälät siitä mitä se laki nyt tässä kohtaa sanoo. Ku suomalaisen kanssa ilman tulkkia asioidessa ne pitäs olla niinkun heti (...) kaikki valmiina, tulee vähän semmonen tunne joskus.

Haastateltavat ovat tottuneita tulkin käyttäjiä, mikä osaltaan selittää myönteistä ja luonnollista suhtautumista tulkattuun asiakastilanteeseen. Tämä käy hyvin ilmi seuraavasta, ytimekkästä luonnehdinnasta, jossa todetaan hyvän tulkin olevan ”hyvä linkki”.

#### ESIMERKKI 18

H4: No se on hitaampaa tietysti (...) Mä oon niin tottunu siihen että mun mielestä se ei sitte niin kauheesti kuiteskaan siitä [yksikielisestä] asiakastilanteesta eroo. Jos on hyvä tulkki ni hän on niinku siinä semmonen (...) hyvä linkki.

Yksi haastateltavista intoutuu pitkiin pohdintoihin tulkatun viestintätilanteen ominaislaadusta ja viranomaisen toiminnasta tulkatussa tilanteessa verrattuna yksikieliseen asiakastilanteeseen. Hän on seurannut työtovereitaan kummankin laisissa asiakastilanteissa ja reflektoinut omaa toimintaansa tulkin kanssa ja ilman. Hän on todennut, että tulkin kanssa toimittaessa asiakastilanteesta tulee helposti muodollisempi, ja huumori ja keskustelun rönsyily vähenee. Tähän samaan ilmiöön viittasi käsittääkseni myös esimerkin 17 maininta siitä, että spontaania keskustelua syntyy vähemmän. Viranomainen siis pitäytyy tiukasti asiassa, välttää keskustelun rönsyilyä ja valitsee

---

<sup>7</sup> Tulkitsen spontaanin keskustelun tarkoittavan tässä vapaamuotoista jutustelua, varsinaisen asian ulkopuolista keskustelua. Asioimistulkkauksissa keskustelu tyypillisesti on spontaania; spontaanin keskustelun vastakohta olisi valmisteltu monologinen puheenvuoro.

sanansa tarkkaan; yksikielisessä tilanteessa taas mukana on enemmän huumoria ja "sivuhyppäyksiä". Syyksi haastateltava arvelee, että viranomainen saattaa haluta välttää ylimääräisen tulkattavan aineksen tuottamista. Myös tulkin läsnäolo saattaa jännittää viranomaista, ellei tämä ole harjaantunut tulkin kanssa toimimiseen. Haastateltava harmittelee, että asiakkaalle voi syntyä viranomaisesta tavallista jäykempi kuva.

#### ESIMERKKI 19

H1: Mä oon miettiny sitä itse tilannetta että mitä se tuo että tulkki on läsnä, ni mitä eroo se tuo siihen tilanteeseen sillon jollon tulkkia ei ole. Ja kyllähän siinä vissi ero on siinä tilanteessa.

...

Tää on nyt vain mun arvailua ja sit mitä mä oon kattonu ja seurannu ehkä työtovereita et kuinka he on kokenu sen tulkin (...) Jos mä istun suomalaisen asiakkaan tai semmosen hyvin suomea puhuvan asiakkaan kanssa niin tyypillisestihän se puhe, se ei ehkä oo niin täsmällistä useinkaan. Voi olla et tietyt asiat sanotaan täsmällisesti mutta sittehän siihen (...) tulee semmosta niinku vapaata jutustelua ja ehkä tulee huumoria mukaan ja semmosia sivuhyppäyksiä et yhtäkkiä heitetäänki joku ihan asiaankuulum.. Semmone niinku nyt ihmisten keskustelu etenee, vaikka se asiakin etenis siinä ja ehkä se asia-asiat tulis ihan täsmällisesti ilmastua. Mut helposti siinä tilanteessa ku tulkki on mukana ni siitä jää tää tämmöne vapaampi osuus pois.

AM: Eli se niinku virallistuu.

H1: Eli se niinku virallistuu se tilanne, siitä tulee ehkä tietyllä tapaa jäykempi siit tilanteest. Ja varsinkin jos siinä on tottumaton se viranomainen, joka on kans itteki vähä ymmällä sen.. Ja ihan mä oon huomannu et kyllä ihmine voi myös sitä tulkin läsnäoloo jännittää, se viranomainenki (...) Selvin huomio on et siihen tulee se semmone virallisempi fiilis. Se ei rönsyile se juttu eikä heitetä yhtäkkiä ehkä semmost tilannetta keventävää herjaa. Et siinä voi tulla sit sille asiakkaallekin semmone vähän semmone, viranomanen on aika jäykkä ja (...) se voi tulla vahingossa siinä sivutuotteena. Koska viranomanenki varmaan pyrkii tulkin läsnäollessa olemaan mahdollisimman selkee ja pysyttelemään siinä asiassa (...) et ei sitä ylimäärästä tulkattavaa tavallaan tuu ja ettei niinku juoni katkee ja sekoo.

Sama haastateltava kuvailee värikkäin sanankääntein tulkkauksilanteen ulkoista ympäristöä. Hänestä on tärkeää kiinnittää huomiota siihen, miten tila on järjestetty ja miten asiakastilanteen osapuolet sijoittuvat tilaan. Pyöreä pöytä olisi paras ratkaisu, sillä sellaisen ääressä istuessa ei pääsisi syntymään samanlaista kuulusteluasetelmaa kuin hänen toimistossaan monesti nykyään. Varsinkin pakolaisesta asetelma, jossa hän on pöydän toisella ja viranomaiset toisella puolella, voi tuntua ahdistavalta.

## ESIMERKKI 20

H1: Tämmösiäki kannattaa miettiä et miten se tila esimerkiks on järjestetty. Mä näkisin mielelläni pyöreen pöydän siinä tilassa. Ku se että se asiakas parka istutetaan sinne pöydän toiselle puolen ja sit semmone ”inkvisitoraati” istuu täällä sivustalla, tulkki ja sosiaalityöntekijä jase työvoimaviranomanen, ne ikään kuin kuulustelee sitä as.. siitähän tulee semmonen siitä tilanteesta (...) Mä näkisin mielelläni pyöreen pöydän jossa me istuttas, ei se vie siltä asialta mitään, et asiallist asiaa voi pyöreenkin pöydän ääres käsitellä mutta sitä mä haluaisin välttää henkeen ja vereen tätä inkvisitiokuulusteluasetelmaa, ainakaa pakolaisen kanssa joka on ehkä ollu ihan riittävästi inkvisitiokuulusteluissa.

### 6.1.3 Tulkin roolin selvittäminen

Asioimistulkkausohjeissa suositellaan, että ennen tulkkausta olisi hyvä selkeyttää kunkin osapuolen rooli tulkkaustilanteessa (Asioimistulkin ammattisäännöstö 2003). Ohjeissa ei oteta kantaa siihen, kenen vastuulla roolien selvittämisen pitäisi olla. Haastattelujen perusteella tilanne on käytännössäkin melkoisen epäselvä, eikä työvoimaviranomaisilla tämän otoksen perusteella ole yhteneväistä käytäntöä tulkin roolin selvittämisestä asiakkaalle. Viranomaisen on vaikea tietää, onko tulkki jo ehtinyt selvittää asiakkaalle tehtävänsä tai onko asiakas kokenut tulkin käyttäjä ja tietää, mitä varten tulkki on paikalla.

Työvoimatoimistosta lähetetään asiakkaalle usein ennen ensimmäistä kotoutumissuunnitelmatapaamista etukäteismateriaalia, jossa kerrotaan myös tulkin paikallisuudesta. Yksi haastateltava kertoo, että ennen ensimmäistä tapaamista heiltä lähetetään asiakkaalle tulkin roolista kertova esite, jotta asiaa ei tapaamisen aluksi tarvitse käsitellä. Jos asiakas on käynyt toimistossa ennenkin mutta on haastateltavalle uusi tuttavuus, tulkkauksen tuttuudesta kysäistään tapaamisen aluksi.

## ESIMERKKI 21

AM: Kerrotko sinä tai kerrooko tulkki siinä tilanteessa etukäteen tulkin roolin tai sellasta?

H4: Yleensä me lähetetään (...) esite, mitä tulkin rooli on, eka kerralla (...) siihen ensimmäiseen ajanvaraukseen. Ja sitte jos on ollu semmonen asiakas joka on jo käyny täällä (...) ni kysyn että onks hän tottunu tulkin kanssa toimii ja yleensä hän on (...) Me ollaan nyt tosiaan se otettu tavaks että lähetetään se [esite tulkin roolista], että asiakas tietää että tulee tulkki

ja mitkä tehtävät hänellä on niin siit ei tarvi siinä aluks enää sitte niin muistutella.

Työvoimatoimiston asiakkailleen lähettämästä esitteestä on olemassa käännökset useille eri kielille. Esitteessä kerrotaan muun muassa tulkin varaamisesta ja roolista.

#### ESIMERKKI 22

H1: Siinä (...) kerrotaan asiakkaalle että (...) tänne viranomaisen on varattu tulkin ja pyydetään et asiakas ois ajoissa paikalla, koska siellä on tulkkikin ja homma on kallista, siitäkin vähän muistutetaan. Mut sit siinä on siitä et mikä on tulkki, et tulkki on vaitiolovelvollinen, puolueeton, tammösiä.

Jos asiakas ja tulkki odottavat tapaamisen alkua keskustellen, viranomaiselle voi tulla epävarma olo siitä, onko tulkki jo selvittänyt asiakkaalle roolinsa. Sekin on vaikea tietää, miten paljon asiakas muissa viranomaisissa on saattanut asioida tulkin kanssa. Tämä haastateltava on ratkaissut ongelman niin, että varmistaa asian ainakin aina ensimmäisen tapaamisen aluksi. Hän arvelee, että varsinkin tottumaton työntekijä saattaa unohtaa tulkin roolin selvittämisen, minkä vuoksi asiakas saattaa olla epävarma tulkin roolista.

#### ESIMERKKI 23

H1: Useimmiten meille tulee se tilanne, asiakas odottaa pääsyä ja tulkki ja asiakas jo istuu tossa jossakin ja keskustelee keskenään, ja mulle tulee vähän semmone epävarma olo sitte että onko tulkki jo selvittänyt omaa rooliansa. Mut mä oon pyrkinyt nykyään ihan määrätietosesti et mä lyhyesti joko kysyn tulkilta tai asiakkaalta et (...) onko tulkin rooli selvä. Koska must se on tärkeä kyllä sanoo. Mä oon alkanu ite kiinnittää siihen asiaan enemmän huomioo, musta tuntuu et mä en huomannu tehdä sitä silloin kun mä aloittelin uraani.

...

Jos hän sen [tulkista kertovan esitteen] on lukenut ja pystynyt lukemaan (...) ni hän voi olla jo orientoitunu siihen. Mut että must siinä on silti aina hyvä, ensimmäisen tilanteen alussa varsinkin.. Vaikeehan on tietää, miten paljon asiakas on jo siihen mennessä voinu monissa eri yhteyksissä käyttää tulkkia (...) Et mä oon pääteny siihen et mä tavallaan kysyn ehkä sen et tietääkö asiakas, onko hänelle selvitetty mikä on tulkin rooli täs tilantees. Hänhän on voinu käydä jo ties kuinka monen viranomaisen luona tulkin kanssa ja hänelle on se tulkin rooli selvitetty. Mut että minusta se ois hyvä varmistaa joka kerran silloin ensimmäisissä tilanteissa.

...

Paljon on asioita, ei näitä sovi väheksyä, mitä pitäis ehkä huomata ja jotka voi kuitenkin siihen lopputulokseen vaikuttaa (...) Kuvittelisin et jos ihminen on tottumaton niin se unohtuu [roolin selvittäminen] ja silloin se asiakas varsinkin voi olla epävarma siitä tulkin roolista.

Edellisen haastattelukatkelman huomio siitä, että *jos* asiakas on lukenut ja *pystynyt lukemaan* tulkista kertovan esitteen, on tärkeä. Kirjallisen etukäteismateriaalin lähettäminen on ilman muuta hyvä asia, mutta se ei mielestäni poista tulkin roolin selvittämisen tarvetta. Informaation saatavaksi tekeminen ei takaa sitä, että tiedot todellakin on saatu, omaksuttu ja ymmärretty. Suomessa lukutaito on maailman huippuluokkaa, joten täällä ei aina tule ajatelleeksi, että muualta tulleiden kohdalla tilanne ei välttämättä ole läheskään yhtä hyvä. Varsinkin pakolaisten joukossa on paljon lukutaidottomia ihmisiä. Lukutaitokaan ei takaa sitä, että tulkin rooli olisi selvä – kuinka helposti tärkeitäkin papereita jättää lukematta ja ajattelee palaavansa niihin joskus myöhemmin.

Seuraava tapaus tarjoaa hyvän esimerkin siitä, kuinka tärkeää tulkin roolin selvittäminen etukäteen olisi. Asiakas on yrittänyt saada tulkista itselleen puolesta-puhujaa, ja tulkki on kesken keskustelun kertonut asiakkaalle, ettei puhu tämän puolesta, vaan kääntää vain sen, mitä asiakas sanoo. Haastateltavalle tulkki on kertonut, että asiakas kysyi häneltä jotakin ja että hän selvensi rooliaan. Tässä tulkki toimi mielestäni hyvin ammattimaisesti. Tulkki sen enempää kuin haastateltavakaan ei ollut ennen asiointitilannetta selvittänyt asiakkaalle tulkin tehtävää ja roolia. Asiakkaalle oli kerrottu etukäteen, että tapaamiseen tulee tulkki, minkä ansiosta hän voi asioida omalla äidinkielellään.

#### ESIMERKKI 24

H2: Hän [tulkki] on myöski selventäny asiakkaalle [rooliaan] ja mä oon oikeesti miettiny että no, eihän ne tuolta muista maista tulevat aina ees tiedä että mikä sen tulkin tehtävä on. Et pitäiskö heillekin ensinnä kertoa niin että nyt meillä on tässä tällainen henkilö ja hänen roolinsa on tällainen. Koska sitten tää tulkki joutu niinku kertomaan siinä [kesken keskustelun roolistaan]. Mä en tiedä mitä niinkun se asiakas oli (...) tarkalleen ottaen esittäny, et hän [tulkki] veti sen yhteen että kertoo nyt mikä hänen rooli on.

AM: Joo. (...) Sulla ei oo kuitenkaan niinku tapana tällasta tehdä siinä (...) alottajaisiks?

H2: Ei.

AM: Ja sitte tulkkikaan ei aina ilmeisesti kerro että mitä hän nyt tekee.

H2: Ei. (...) Mä oon ilmottanu niinkun siinä vaiheessa ku se tulkki on varattu (...) oon kertonu et heillä on mahdollisuus asioida omalla äidin-

kielellään että on tällöinen virallinen tulkikeskus mistä me saadaan maksutta asiakkaalle tulki mutta emmä sen enempää, niinku niin tarkoin oo sitä kertonu. Että joku ehkä tietää sitten mutta eihän välttämättä kaikki tiedä.

Haastateltava jatkaa pohdintaa toteamalla, että hänelle itselleen tulkin tilaaminen on niin itsestäänselvä asia, ettei tulkkauksen merkitystä tule selvittäneeksi asiakkaalle ehkä tarpeeksi hyvin.

#### ESIMERKKI 25

H2: Ehkä se tulee itelläkin sit vähän niinku selkäytimestä vaan että tilataan tulki ja sitten se miksi tilataan ja mitä se tarkoittaa ni sitä ei ehkä selvitä asiakkaalle niin tarkoin mitä joskus pitäis. No suurin osa nyt tietää ja he kysyykin (...) onko mahdollisuus sitten saada tulki (...) että tokihan se nyt ei ihan uutta oo kaikille.

Yksi haastateltava tuo tulkin roolin selvittämisen asiakkaalle esiin tulkin ammattitaidon yhteydessä: ammattitaitoisen tulkin tehtävään kuuluu hänen mielestään myös oman roolin selvittäminen asiakkaalle. Haastateltavalla on kuitenkin tapana varmistaa, että asia tulee asiakkaalle selväksi, ja kertoa tulkin roolista itsekin.

#### ESIMERKKI 26

H3: Ku mä en tiedä mitä hän [tulki] puhuu asiakkaalle ni mä ainaki toivosin et hän kertois sen oman roolinsa et mikä se siinä on. Et yleensä mä varmistan että se on niinku sanottu, et mä sanon sen itse vielä (...) vaikka se tulis toiseen kertaan ni se ei musta häitää.

#### 6.1.4 Viranomaisen ja asiakkaan toiminta

Haastateltavat suhtautuivat tulkattuun asiakastilanteeseen myönteisesti ja olivat tottuneita tulkin kanssa toimijoita. Ehkä tästä syystä he eivät arvioineet kovin paljon omaa toimintaansa tulkin kanssa. Toisaalta omaa toimintaa ylipäänsä on vaikea arvioida. Joitakin huomioita aineistosta kuitenkin löytyi. Selkeyteen pyrkiminen puhe- ja sanontatavoissa, puheen tauottaminen sopiviksi tulkattaviksi pätkiksi ja käsitteiden selventäminen tuntuvat olevan yleisiä tapoja ottaa tulkkaus huomioon.

## ESIMERKKI 27

AM: Otakko sää huomioon sen että se sun sanottava käännetään, puhutko toisella tavalla kun mitä esimerkiksi nyt tässä, ilman tulkkia?

H4: Kyllä varmaan yritän ainaki (...) pitää taukoja ettei tuu liian pitkää (...) kerralla (...) Kyl mä yritän ottaa sen huomioon, en tiä kuinka onnistuu. Pitäs kysyä niiltä [tulkeilta] varmaan.

H2: Se puhetapa on ehkä sellane vähän hitaampi. Ja niinku tavallaan annan merkin että nyt voit jo kääntää.

...

Toki joutuu selventää jotain käsitteitä (...) ehkä sit kertomaan vähän tarkemmin.

H1: Mä itse tietysti oon jo ehkä vähän jäävi arvostelevaan ku mä oon tehnyt niin kauan kuitenkin sitä [toiminut tulkin kanssa], et siihen on tullu semmonen selkee et mäkin ymmärrän roolini. Et mäkin ymmärrän et miten mä tosiaan tulkin kanssa käyttäydyn, etten mä intoudu pitämään puolen tunnin puhetta, jollon se tulkki joutus mut keskeyttämään, sanoon et saanko tulkata tässä välissä.

Maahanmuuttajatyön eriyttäminen joillekin virkailijoille on seuraavan haastateltavan mielestä hyvä asia, koska vain sillä tavalla asioihin pääsee kunnolla sisälle ja ymmärtää niiden erityisluonteen.

## ESIMERKKI 28

H1: On ehkä ihan hyvä että [maahanmuuttaja-]työ on joillekki eriytetty. Koska silloinhan siinä vasta voi tulla tavallaa, jos kaikki tekee kaikkee ni tahtoo olla ettei oo minkään asiantuntija, on pintaraapasu eikä ehdi syvällisemmin miettiä näitä asioita.

...

Koska (...) siihen se näkökyky usein harjaantuu vasta (...) sen työn myötä niinku moneen muuhunki asiaan. Työ tekijäänsä neuvoo.

Yksi haastateltava on todennut ongelmalliseksi lakipykäliden selkokielistämisen tulkkausta ja ulkomaalaista asiakasta varten sekä asiakkaalle uuden aineksen ymmärrettävään muotoon saattamisen. Suomenkieliselle asiakkaalle voi hänen mukaansa lukea suoraan lakikirjasta, mitä asiasta sanotaan, mutta maahanmuuttajan kanssa tämä ei onnistu.

## ESIMERKKI 29

H3: Täsön vielä se ongelma et ei voi siis kun asiakkaalle puhutaan, ku heille tulee niin paljon uutta asiaa ni ei voi itsekkään puhua niillä termeillä esimerkiks mitä lakipykälässä sanotaan koska siitähän se asiakas ei ymmärrä yhtään mitään. Vaan yrittää niinku sanoo sen silleen selkeesti, selkokielellä, muuttamatta kuitenkaan asiasisältöä, et se on niinku neuvojallekki vaikee asia.

AM: Et se sillä lailla niinku eroaa suomenkielisten kans asioinnista.

H3: Nii. Suomalaiselle voi sanoo, mä usein otanki ku he kysyy jotain ni otan vaan tästä tän lain ja luen tästä et mitä asiasta laki sanoo tai voin näyttää heille, ne on suht kuitenkin sellasta ymmärrettävää tekstiä.

Lakitekstin helpposelkoisuutta suomenkieliselle asiakkaalle lienee paikallaan hieman epäillä. Toki lakitekstejä voi olla monenlaisia, mutta monissa olisi varmasti selkokielistämisen varaa. Yksi haastateltavista olikin miettinyt työhallinnon käsitteille selityksiä, jotka kertovat muutamalla sanalla niiden merkityksen ja ovat tulkille helpompia kääntää kuin tiiviit termit. Hän pohtii myös sanastotyön merkitystä tulkkauksen ja kääntämisen kannalta ja kertoo kopioineensa tulkeille työhallinnon materiaalia tausta-aineistoksi. On myös viranomaisen etu, että tulkilla on käytössään mahdollisimman paljon tietoa hallinnonalasta, jolla hän tulkaa, ja että käsitteet ovat selvillä. Jos viranomainen taas ei osaa ilmaista itseään selkeästi, ymmärrysvaikeuksia ei voi laittaa huonosti tulkanneen tulkin syyksi.

## ESIMERKKI 30

H1: Nää käsitteet, meidän käsitteet on hirveen vaikeita, kotoutumis-suunnitelmakin niinku sananakin, ni mä oon koittanu miettiä sellasia ilmaisuja jotka mahdollisimman yksinkertaisesti selittäis et mistä siinon kysymys (...) Mä oon ny koittanu ittelleniki kirjottaa (...) ylös aina joskus joitakin, emmä tiiä muistanko mä sitte käyttää näitä tositilanteessa mutta yritystä on ettei menis liian monimutkaseks (...) Oon tosiaan koittanu miettiä niitä ilmaisuja, löytää niille semmonen selitys mikä olis käännettävissä suurin piirtein.

...

Niitä [käsitteitä] tulee koko ajan uusia ja miten ne sitten eri kielille saatetaan ja onko valtakunnassa edes minkäänäköstä yhteismitallista käsitystä siitä että miten työhallinnonki sanastoo.. (...) Oon mä tulkeille sanastoja kopioinu ja auttanu heitä mielellään heidän työssään, et ku joku esite on ilmestyny ni mä annan heille sen että he saa perehtyä tähän (...) Sehän on meidän etu et me mahdollisimman paljon heillekin annetaan aineistoo ja taustatietoo ja selvennetään käsitteitä (...) Ja monet tulkit ihan tulee itsekin pyytää meiltä sitte sitä [materiaalia] mikä on tietysti tosi hienoo.

...



Maahanmuuttajien esitteissä se ehkä pitäs vielä tavallista tarkemmin miettiä miten ne asiat ilmastaan, riittävän yksinkertasiilla lauseilla (...) On siinä meidänki osuus eikä pelkästään että me voitais syyttää tulkkiä että tulkki oli surkee eikä osannu tulkata ku itte ollaan puhuttu nii epäselvästi et sitä ei ymmärrä (...) suomekskaan.

Asiakkaan toiminnasta haastateltavilla oli enemmän kerrottavaa kuin omastaan. Yksi haastateltavista arvelee, että asiakas saattaisi hankalassa tilanteessa esimerkiksi vaatia kanssaan samaa kieltä puhuvaa tulkkiä omalle puolelleen. Samalla henkilöllä oli kokemuksia siitäkin, että asiakas voi "ripustautua" viranomaiseen saatuaan hyvää palvelua. Päivystysajan merkityksen selvittäminenkin on joskus hankalaa. Myös jälkimmäisen katkelman haastateltava arvelee asiakkaan yrittäneen saada tulkista itselleen puolestapuhujaa. Näkemuserot siitä, mikä olisi asiakkaalle hyväksi, voivat herättää asiakkaassa ajatuksen, että tulkki ajaisi hänen asiaansa. Esimerkistä 24 selviää, miten tulkki voi ratkaista kyseisen kaltaisen tilanteen ammattitaitoisesti.

#### ESIMERKKI 31

H4: Sitte jos asiakas rupee niinku jotenki, varmaan vaatii kun on samaa kieltä ni jotenki puolelleen (...) Kun varmaan asiakkaalla kun on avuton kun ei osaa sitä kieltä nin voi joskus olla tämmönen ajatuskin että tulkki pitää hänen puoliaan (...) Emmä oo (...) huomannu että mitään semmosta olis tapahtunu mutta se vaara vois joskus olla kuitenkin.

...

Ei semmostakaan toivo että asiakas niinku takertus ja ripustautus (...) Mullon semmone opettaminenki että "tule siinä päivystysaikana", ku [asiakkaat] tulee koska vaan ja "viis minuuttia" ni se on tunti se asia (...) Et sitte taas sillai mä aattelen et jos ne on kokenu että toi välittää hänen asioistaan ja niinku palvelee hyvin häntä ni sitte tulee helposti se että jää niinku kiinni kamalasti.

H2: Usein tulee näitä että on erilaisia näkemyksiä siitä että mikä on hyvä asia, mitä pitäis tässä tehdä, että ei sitten pöydän toisella puolella tulkki ja asiakas [olisi] ikään kun yhteisenä rintamana (...) Mää oon joskus kyllä ollu havaitsevinani sen vaikka en tiedä siitä kielestä mitä siin on puhuttu, että asiakas on ikään kuin epätietonen että mikä on sen tulkin rooli. Ja mitä mä oon vaan ilmeitä ja eleitä nähny ni minusta on näyttäny joskus siltä että asiakas on yrittäny saada puolestapuhujaa.

Haastateltavien mukaan asiakkaat puhuvat usein tulkille sen sijaan, että suuntaisivat sanansa viranomaiselle, vaikka tämä yrittäisi luoda suoraa kontaktia asiakkaaseen. Yksi haastateltava arvelee tämän syyksi tottumattomuuden tulkin kanssa toimimiseen.

## ESIMERKKI 32

H1: Senhän näkee tyypillisesti että asiakas puhuu aina tulkille, sanotaan 99-prosenttisesti se asiakas istuu tulkkiin päin kääntyneenä ja puhuu hänelle. Et vaikka mä tietysti yritän koko ajan sitkeesti pitää asiakkaan kanssa sen kontaktin (...) Mut ymmärrän hyvin et ei tulkin kans oo totuttu toimimaan (...) Se on joskus oikeestaan aika hauskaakin seurata, asiakas puhuu tulkille pääsääntöisesti.

H4: Mä oon huomannu, monta kertaa asiakas ni puhuu sille tulkille kauheesti, että mä yritän katsoo asiakasta ja kysyä..

Kulttuuriset erot puhevallan käytössä voivat aiheuttaa hankalia tilanteita. Joissakin kulttuureissa se, että aviomies puhuu vaimonsa puolesta, on normaalia, mutta suomalaiseseen kulttuuriin tai yhteiskuntajärjestelmään tällainen käytäntö ei oikein istu ja on jopa lainvastainen. Puolison läsnäoloa vastaan ensimmäisen katkelman haastateltavalla ei ole mitään, se saattaa hänestä olla jopa hyvä asia, mutta tulkkauksen täytyy hoitua tulkin, ei puolison, välityksellä. Tulkin sukupuolella voi tällaisessa tilanteessa olla merkitystä. Myös tulkin rooli – tulkki tulkkaa, ei asioi toisen puolesta – korostuu. Toisen katkelman haastateltava kertoo mielellään ”häätävänsä” aviomiehen pois asiakastilanteesta, jotta asiakkaan oma näkemys tilanteesta saadaan kuuluviin. Tällaisissa tilanteissa, joissa kaksi erilaista kulttuurista käytäntöä törmää toisiinsa perusteellisesti, ei varmaankaan ole olemassa yhtä ja ainoaa ”oikeaa” tapaa toimia. Parasta lienee todellakin harkita asiaa ”tilanteen mukaan”, kuten haastateltava ensimmäisen katkelman lopussa toteaa.

## ESIMERKKI 33

H4: Olin tilannu tulkin niin kun aina eka kerraks tarvis ja (...) [asiakkaan] aviomies tuli mukaan. Hän, se oli miestulkki, ni hän ei antanu sen miestulkin tulkata. Emmää siinä ruvennu sit tappelee, tulkki lähti sitte menemään ja aviomies tulkkas (...) Mä ajattelin että mä en kärjistä tätä tilannetta et mä otan sit toisen kerran, yritän ottaa vaimon yksin ja sanon et laki on näin mutta..

...

Niinku mä otinki sen rouvan, sit sain kerran että otin uudestaan, mies ei tullu (...) Jos on kulttuurissa tapana että on puoliso mukana ni joskus on puoliso mukana siinä tilanteessa mutta tulkki sitte kääntää. Voihan sitä joskus kysyä et onko miehellä nyt mitään vastaan että rouva menee kurssille tai ohan se hyvä että perhe tietää sitte et kurssilla joutuu sitä ja sitä tekee ja tekee kotitehtäviä ja perheen täytyy niin kun hyväksyä se ettei voi vaikka tehdä kaikkia hommia kun nyt sitte.. Mutta on sitte jotaki hankalia tilanteitaki että ne puoliset on mukana että se on vähä tilanteen mukaan.

H1: Tulee [asiakkaaksi] nainen, hänen aviomiehensä tulee mukana. Hänhän puhuu, aviomies, sitten tän asiakkaan puolesta koko ajan (...) Hän [nainen] ei nähtäväst välttämättä saa ollenkaan omaa ääntänsä kuuluviin eli emme saa koskaan kuulla naisen, sen asiakkaan, et mitä hän oikeasti on, mitä mieltä. Et mielellään me hädämme sitten sen aviomiehenkin usein pois siitä tilanteesta (...) Ja semmosen tilantees just se tulkin rooli et hän tietää et hän on täällä, hän tulkkaa. Hän ei tee mitään muuta, hän ei tosiaan asioi asiakkaan puolesta.

Joskus saattaa tulla vastaan tilanne, jossa asiakas on haluton asioimaan tietyn tulkin kanssa tai tuntee epäluottamusta tätä kohtaan. Etniset yhteisöt ovat monesti pieniä, eikä tulkin asema yhteisössä välttämättä ole helppo; olisi ehkä hyvä, että tulkki olisi yhteisöstä hiukan irrallaan. Tällaisessa tilanteessa asiakkaan toiveet pyritään ottamaan huomioon, mutta jos toista tulkkia ei ole mahdollista käyttää, asiakkaan on tyytyminen hänelle epämieluisaan tulkkiin. Tällöin tulkin ammattitaidon merkitys korostuu: hänen täytyy olla sisäistänyt ammattinsa vaatimukset puolueettomuudesta ja vaitiolo-velvollisuudesta ja toimia niiden mukaisesti. Tämän haastateltava arvelee lisäävän asiakkaankin luottamusta tulkkia kohtaan.

#### ESIMERKKI 34

H1: Tietysti jos yhteisöt on kovin pieniä ja se tulkki tulee sieltä yhteisön keskeltä nin siinä on kyllä, se ei oo mikään ihannetilanne, et tulkin ehkä mielellään pitäis olla vähän siitä yhteisöstä irrallaan ja kauempana, koska sitte mä kuulen näitten maahanmuuttajien tarinoita et miten he ei yhtään luota tulkkiin (...) Sitä on vaan vaikee tietää sit, mehän ei välttämättä päästä näihin yhteisöasioihin sisälle että.. Ja sitte jopa ollaan keskusteltu kyllä siitäkin että saako asiakas valita sen tulkin. Ja me ei siihen ihan olla annettu kyllä lupaa, me sen tulkin tilaamme (...) Sit vaan on ehkä kysymys siitä että tehdään se asia riittävän selväks et tulkki on puolueeton ja vaitiolo-velvollinen ja niin päin pois (...) Jos nyt se asia yksinkertaisesti siitä jää kiinni, kyl mä tiedän asiakkaita jotka sanoo et he ei missään tapauksessa halua tätä ja tätä tulkkia..

AM: Ja silloin te pyritte ottaa sen huomioon?

H1: No jos se on mahdollista ni pyritään ottamaan huomioon et jos on saatavilla muita tulkkieja ni voidaan (...) Viime kädes me ollaan se taho joka tulkin tilaa ja piste. Mutta tuota ei nyt ehdoin tahdoinkaan haluta sitä tilannetta sitten toisaalta vaarantaa, sen tilanteen onnistumista, et jos se on mahdollista (...) muukin tulkki tilataan. Kyl näitä sattuu. Ja kai siinä just korostuu paljon tulkin ammattitaito (...) Et heille vähintäänkin ittelleen on selvää se. Silloin se luottamus syntyy varmaan eri lailla siinä toisessakin päässä.

## 6.2 Tulkki

### 6.2.1 "Virallinen tulkki"

Haastateltavat käyttivät Pirkanmaan tulkikeskuksen välittämistä tulkeista nimitystä "virallinen tulkki". Myös "virallisesta asioimistulkista" ja "asioimistulkista" puhuttiin tässä merkityksessä.<sup>8</sup> Käsite on sinänsä ongelmallinen, että virallisia tulkkeja ei Suomessa ole olemassakaan. Asioimistulkki puolestaan voi olla kuka tahansa, joka tulkaa asioimistilanteessa. Näitä määritelmiä on käsitelty myös luvuissa 4.2.1 ja 4.3.1. Millaisessa merkityksessä haastateltavat puhuvat "virallisesta tulkista"?

Seuraavan esimerkin ensimmäisen katkelman määritelmä on selkeä: virallinen tulkki tulee tulkikeskuksesta, "kaveritulkit" ovat asia erikseen. Pelkästään tulkikeskuksen toimiminen välittäjänä ei kuitenkaan aina riitä tekemään tulkista virallista, sillä toisessa katkelmassa tulkikeskuksen kautta tullut tulkkiharjoittelija – vaikka hoitikin vaativan tulkaustilanteen hyvin – ei saa haastateltavalta virallisen tulkin statusta. Hän luottaa kuitenkin siihen, että tulkikeskuksen lähettämä tulkki on ammattitaitoinen.

#### ESIMERKKI 35

H2: Virallinen tulkki on sen Pirkanmaan tulkikeskuksen kautta tilattu mut sittenhän on näitä tilanteita niin että joku tulee asioimaan jonkun ystävän kanssa ja ystävä toimii tulkkina.

H3: Sit mull oli tossa viime viikolla yks tulkkiharjoittelija ja oli tosi moni-mutkanen ja vaikee tapaus (...) sen asiakkaan tilanteessa oli kaikki mahdolliset hankaluudet mitä voi olla. Aika hienosti musta harjoittelija kuitenkin tuntu selviävän siitä.

AM: Oliko siinä sitte kokeneempi tulkki läsnä?

H3: Ei ollu (...) Alun perin oli varattu siis.. ihan virallinen tulkki siihen mutta että hän oli sit estyny jostakin syystä et sit oli tulkkiharjoittelija, siin ois varmaan kyllä ollu hyvä olla (...) ihan se virallinen tulkki.

...

Mä oon luottanu siihen että tulkikeskus lähettää tänne ammattitaitosen tulkin ja yleensä niin on ollukki.

---

<sup>8</sup> Haastateltavien käyttämistä tulkin eri nimityksistä löytyy näytteitä myös esimerkistä 12.

Yksi haastateltava oli toiminut tulkkikeskuksen välittämien tulkkien lisäksi myös kaupungin palkkaaman tulkin kanssa. Tässä tulkin nimitysten "soppaan" tulee mukaan myös kulttuuritulkin käsite. Haastateltavan mukaan tulkkikeskuksen virallisen tulkin rooli on selkeä ja hän vain tulkkaa, mutta kaupungin tulkki on toiminut myös "kulttuuri-tulkkina" ja selvittänyt tulkatessaan kulttuuriin liittyviä asioitakin.<sup>9</sup>

#### ESIMERKKI 36

H3: Meillähän on X:ssä ollu periaattees kuitenkin vähä kahdenlaist tulkkauks- mahdollisuutta eli tää virallinen Pirkanmaan tulkkikeskus mistä tulee tulkki joka tulkkaa, tai näin mä oon ymmärtäny että heidän roolinsa on aika selkee et he tulkkaa sen mitä (...) siinä käydään läpi eikä he muuta oikeestaan sitten siinä tilanteessa sano. Mutta sitten meillä oli sillä tavalla (...) kun X:ään tuli näitä iranilaisia kerralla aika paljon niin X palkkasi itse omalle palkkalistalleen iranilaisen (...) joka toimi tämmösissä erilaisis tilanteissa nin tulkkina (...) Hän toimi minusta ihan kulttuuritulkkina jo. Ja sitte hän kävi myös täällä työvoimatoimistossa niin että asiakkailla oli kotouttamiseen liittyviä asioita (...) niin hän kyllä teki enemmän, sitten myöskin niin kun selvitti jotain kulttuuriin liittyviä asioita ja näin.

Halukkuutta "virallisen tulkin" käyttöön perusteltiin usein sillä, että tällainen tulkki tietää roolinsa eikä pyri asioimaan asiakkaan puolesta toisin kuin asiakkaan mukanaan tuomat sukulaiset tai ystävät tekisivät. Myös oikeudellinen puoli tuli voimakkaasti esiin: lakiasioita käsiteltäessä "virallisen tulkin" ajatellaan toimivan takeena siitä, että asiat menevät oikein.

#### ESIMERKKI 37

H4: Jos sitte joku puoliso tai kaveri tulkkaa niin kyllä se aivan niinku eroo on sitten tähän ["virallisen tulkin" tulkkaukseen]. Nehän puhuu puolesta eikä (...) tietenkään osaa sitä sillai, et ku muutaman asian ny saa kysytyä (...) Joskus on tällasia kurssihaastattelutilanteita, siinä huomattu.

AM: Onko ollu sellasia tilanteita että asiakas on itse tarjonnu että hän voi tuoda tulkin mukanaan..

H3: Joo mutta tuota kotouttamissuunnitelmaa tehtäessä me ei hyväksytä, mä en ainakaan itse hyväksy, pitää olla aina (...) virallinen tulkki koska mehän käsitellään lakiasioita tässä

...

On joskus vuosia sitte joku [asiakkaan] ystävä ollu tulkkina ja sit asiakas ei oookkaan osannu hoitaa asioitansa täällä oikein, et on voinu tulla harmia sen takia, mä oon itse epäilly et ei oo siis osattu tulkata oikein.

---

<sup>9</sup> Kulttuuritulkkauksesta ks. luku 4.3.2 "Tulkki avustajana ja kulttuurivälittäjänä"

Asiakkaan ja viranomaisen oikeusturva mietityttää kuitenkin myös seuraavassa katkelmassa. Haastateltavan mukaan työhallinnon erikoissanasto on virallisella asioimistulkilla luultavasti muita ”tulkkveja” paremmin hallinnassa. Myös se on tärkeää, että ammattitulkki tietää puolueettoman tulkkajaan roolinsa, kun taas ”sukulaisen kummin kaimoilla” on taipumusta ryhtyä asioimaan asiakkaan puolesta.

#### ESIMERKKI 38

H1: Siinä alkuvaiheessa me nimenomaan painotetaan sitä, että käytettäs mielellään sitä virallista asioimistulkkia (...) Kyllähän meille paljon tulee asiakkaatkin, ne tulee jonkun tuttavansa, ystävänsä, aviomiehen, lapsen, sukulaisen, kenen kanssa hyvänsä ja sanoo et he ei tartte tulkkia. Mut ihan oikeusturvan kannalta me mielellää, omamme ja asiakkaan oikeusturvan kannalta mielellää tilataan ihan virallinen asioimistulkki. Koska kyllä tää meidänkin sanasto on sen verran oma lajinsa, et kyllä sit asioimistulkki on se luotettavampi vaihtoehto. Ja hän tietää yleensä sen roolinsa paremmin.

AM: Mikäs se sitte on?

H1: Eli just että.. näillähän tahtoo olla näillä sukulaisen kummin kaimoilla et hehän ei useinkaan tulkkaa, he asioi tavallaan sen asiakkaan puolesta, ja taas asioimistulkki tietää roolinsa et hän vaan välittää ne viestit, hän ei asioi asiakkaan puolesta. Hän ei selittele tarpeettomia et hän on sillä lailla puolueeton ja (...) tää on meist tärkeetä ja siks me pyritään kyllä ehdottomasti käyttämään asioimistulkkia. Et sanomme asiakkaalle että (...) me huolehdimme tulkin varaamisesta.

Näiden esimerkkien valossa esitän, että käsitys tulkin ”virallisuudesta” on yhteydessä arvioon tulkin ammattitaidosta ja pätevydestä: ”virallinen tulkki” on yhtä kuin pätevä, luotettava, asiansa osaava ja ammattimaisesti toimiva asioimistulkki, joka tulkkaa sen, mitä sanotaan. ”Virallisuus” liittyy esimerkeissä olennaisesti tulkkikeskukseen eli siihen, että tulkilla on takanaan luotettavaksi koettu organisaatio, joka toimii välittäjänä ja jonka puoleen voi kääntyä, jos esimerkiksi tulkin toiminta herättää tyytymättömyyttä tai antaa aihetta huomautukseen. Kuten esimerkistä 44 myöhemmin nähdään, tulkkikeskuksen toimiminen välittäjänä ei kuitenkaan aina takaa tulkkauksen laadukkuutta.

#### 6.2.2 Ammattitaitoisen tulkin toiminta

Millaisia vaatimuksia haastattelemani työvoimaneuvojat ja -ohjaajat asettavat hyvälle, ammattitaitoiselle asioimistulkille? Mitä hyvän tulkin heidän mielestään toisaalta ei pidä tehdä?

Haastateltavat pohtivat tulkin ammattitaitoa paljolti omien kokemustensa kautta ja mainitsivat myös konkreettisia tilanteita, joissa tulkki oli joko toiminut hyvin tai joissa tulkin toiminta oli jättänyt toivomisen varaa. He miettivät myös sitä, millainen viestintä- ja asiointitilanne hyvän tulkin kanssa toimiessa syntyy. Haastattelujen sen annin, joka koskee tulkin toimimista kulttuurisena välittäjänä, olen koonnut seuraavaan alalukuun (6.2.3). Kulttuuriaspekti on yhteydessä tulkin ammattitaitoon ja sen kokemiseen, joten nämä kaksi alalukua liittyvät tiiviisti toisiinsa. Koska haastateltavat pitivät "virallista tulkkiä" yleensä hyvänä ja ammattitaitoisena tulkkina, myös edellinen alaluku (6.2.1) täydentää osaltaan tätä ammattitaitoisen tulkin muotokuvaa. Lisäksi viittauksia tulkin ammattitaitoon löytyy tulkin roolin selvittämistä käsittelevästä alaluvusta (6.1.3).

Haastateltavien mielestä on tärkeää, että tulkki tulkkaa kattavasti ja tarkasti sen, mitä viranomaisen ja asiakas asiointitilanteessa sanovat. Hän tarkistaa asioita tarvittaessa ja informoi toista osapuolta siitä, mistä keskustele toisen kanssa tavallista pidempään. Hän on neutraali mutta kuitenkin inhimillinen ja pysyy roolissaan. Hän ei ole kummankaan puolella, mutta osoittaa kiinnostusta asiaa ja työtään kohtaan.

#### ESIMERKKI 39

H2: Mä kyllä tykkään että ammattitaitoinen tulkki tulkkaa sen mitä mä oon sanonu ja et hän ei väritä sitä (...) Tulkki tulkkaa sen mitä se asiakas sanoo.

H3: Mun mielestä ammattitaitoinen tulkki kysyy heti jos hänelle on joku epäselvää, siis minulta, ettei hän yritä tulkata vaan sitä asiaa (...) Tietysti sekin on ammattitaitoa että jos on epävarma jostain sanasta ni hänellä on sanakirjat mukana ja hän voi sen tarkistaa (...) Sitte mä oon huomannu et ammattitaitoiset tulkit myöski hyvin paljon esimerkiks keskustele asiakkaan kanssa niistä asioista, siis niinku meidän välisen keskustelun lisäksi, et he varmistaa asiakkaalta. Siinä tavallaan tulee varmistettua moneen kertaan ne asiat että ne on sekä kirjallisesti että sitte asiakkaan mielestä oikein.

H4: Mun mielestä ammattitaitoinen tulkki sanoo että hän nyt selittää (...) laajemmin tämän asian koska on niin eri maista tulevia nin ei (...) oo samat systeemit, että hän yrittää selittää. Että hän sanoo sen sitte eikä niinku jää puhuu keskenään pitkäks aikaa jotaki että mä en taas tiedä mitä se on.

...

Jotenki neutraali mutta inhimillinen tietysti täytyy olla, semmonen, siinä roolissaan koittaa pysyä.

...

Ettei olis kummankaan puolella tavallaan (...) ja sit tietysti tommonen kiinnostuksen osottaminen ettei haukottele tai (...) oo väsähtäneen näkönen vaan tietysti se on työtä siinä ku muutki, sellasta inhimillistä otetta.

Jos tulkki unohtaa neutraalin ja puolueettoman tulkin asemansa, hän saattaa esimerkiksi närkästyä asiakkaan puolesta, kun asiat eivät etene tämän kannalta hyvin. Haastateltava koki tällaisen tilanteen erittäin epämiellyttäväksi, sillä viranomaista ei pidä syyttää siitä, että laki on sellainen kuin on. Tulkki unohtaa puolueettoman ja ulkopuolisen asemansa myös silloin, jos hän alkaa sensuroida asiakkaan puhetta. Toisessa katkelmassa haastateltava arvelee, että tulkki on hävennyt asiakkaan epäasiallista käytöstä eikä ole tulkannut kaikkea, mitä tämä on suutuspäissään sanonut. Kaiken kukkuraksi tulkin ulosanti oli epäselvä, mikä vaikeutti tilannetta entisestään.

#### ESIMERKKI 40

H3: Joskus mull on tullu semmonen tunne että tulkki unohtaa sen että hän on puolueeton ja neutraali henkilö siinä tulkkaustilanteessa, mut hyvin harvoin.

AM: Mitenkä se sit ilmenee?

H3: (...) Jos meidän laki esimerkiks on ollu asiakkaalle epäedullinen niin tulkki on voinu tuohtua asiakkaan puolesta tai näin. Vaikka siis (...) eihän me voida sille mitään jos laki ottaa tietyn kannan johonki tilanteeseen. Mull on oikeastaan kerran ollu tällanen tilanne et se on aika harvoin. Se on tosi epämiellyttävää, ainakin minä koin sen niin. Eihän me siinä tilanteessa (...) voida sitä lakia muuttaa eikä me voida sille mitään et meidän täytyy vaan elää sen mukaan.

H4: Joku tulkki on niinku.. hän on kyllä freelancer-tulkki (...) ku on ollu hirveen vaikee asiakas, semmonen räyhäävä ja (...) varmaan niinku monenlaisia ongelmia ni hän [tulkki] ilmeisesti jotenki häpeää sen asiakkaan käytöstä ni ei varmaan käännä kaikkia (...) Se on saman ihmisen kaa parikin kertaa ollu (...) Asiakas suuttu kun ei tehty niin kuin hän komensi ja (...) tulkki sit moneen kertaan sano siinä vaan et tota no hän nyt sanoo näin ja tällai, et ei ihan niinku kääntäny niitä asioita. Ja sitte mä en oikein tahtonu sen tulkinkaa puheesta saada selvää että oli niinku niin monelta kannalta vähä vaikee tilanne.

Myös tilanteeseen liittyviä ja tulkkausteknisiä asioita nousi haastatteluissa esiin. Tulkin pitäisi olla ajoissa paikalla, ja jos hän jostakin syystä myöhästyy, hänellä pitäisi olla mahdollisuus jäädä paikalle sovittua myöhempään. Muuten asiakastilanne kärsii, sillä asioita ei ehditä käydä läpi niin perusteellisesti kuin pitäisi. Yhteisen kielen puuttuessa



asiakkaalle ei myöskään saada tietoa siitä, että odotellaan tulkkia. Turha odottelu voi ärsyttää asiakasta tilanteessa, jossa kaikki muutenkin on uutta ja outoa.

#### ESIMERKKI 41

H3: Mulla oli just tässä tapaus että tulkki myöhästy viistoista minuuttia mut kuitenkin hänellä ei ollu sitten aikaa olla viittätoista minuuttia yli niinku olis mun mielestä pitäny, koska hänelt oli varattu se puoltoist tuntia, jollon tuli hirveen hätäsesti jotkut asiat asiakkaalle. Että mun mielestä jos tulkki myöhästy ni hänellä pitää myös olla varaa olla niin kauan että se asia saadaan hoidettua.

...

Jos ei meill oo asiakkaan kanssa yhteistä kieltä ni mun on hirveen vaikee kertoo hänelle siinä että miks hän joutuu odottaa sen viistoista, kaksnyt minuuttia (...) Siinäkin voi tulla jo semmosta ärtymystä ku tää on asiakkaalle muutenkin uus ja outo tilanne ja (...) kotoutujalle varsinkin on kaikki asiat ihan uusia ja vieraita. Eikä mun mielestä se oo korrektia muutenkaan ketään ihmistä kohdella sillai et pistetään odottamaan tohon. Et kyllä meillä tätä asiaa tässä niin paljon on et se koko aika tarvitaan mitä on varattu, ja joskus se ei riitäkään vaan pitää varata uus aika.

Sama haastateltava on tehnyt muitakin huomioita tulkkaustilanteesta ja -tekniikasta. Hän toivoo, että tulkki kuuntelisi puheenvuorot loppuun ennen kuin alkaisi tulkata, sillä muuten asiasta saattaa jäädä jotakin pois tai se saattaa mennä väärin. Myös hyvästelyt pitäisi tulkata ja matkapuhelin sulkea tulkkauksen ajaksi.

#### ESIMERKKI 42

H3: Mua hirveesti häiritsee, jotkut tulkit puhuu päälle. Siis sillä tavalla ettei ehi sekä asiakas että minä sanoa sanottavaa (...) loppuun ja se on mulle hirveen hermostuttava tilanne koska silloin mä pelkään että asiakas saa väärää tietoa kun ei tulkki kuuntele, malta kuunnella sitä asiaa loppuun. Ku tää kapulakielihän on semmosta ku on että on viiskyttä sivulausetta joskus, kyllä sitä täytys maltaa kuunnella se asia loppuun.

...

Joskus näissä kun asiakas lähtee, ehkä tulkkin on niin väsyny ni (...) ei enää kaikki tulkit huomaa niinku tulkata sitä miten asiakas niinkun hyvästelee minut (...) ja sit samaten niinku minun sanat asiakkaalle, täytyshän se loppuun saakka tulkata (...) Tietysti tämmönen asia et eihän tulkilla nyt kännykkä saa soida.

Haastattelun lopussa sama haastateltava otti puheeksi myös puhelinkeskustelujen tulkkauksen, mutta tämä osuus ei enää tallentunut levyille. Hän oli kiinnittänyt huomiota siihen, että jos viranomainen soittaa asiakastilanteessa toiselle viranomaiselle ja kysyy jotakin asiakkaaseen liittyvää, tulkin olisi hyvä tulkata myös se, mitä viran-

omainen puhelinkeskustelun aikana sanoo. Tällöin asiakas voisi kontrolloida, että puhutaan oikeasta asiasta. Hän olisi myös samassa asemassa suomenkieliseen asiakkaaseen nähden, joka kuulee, mitä hänestä puhelimessa puhutaan. Tulkkaus sujuisi varmaankin parhaiten simultaanisena kuiskaustulkkauksena.

Yksi haastateltava peräänkuuluttaa tulkin aktiivista ammattiroolia tulkkauksitilanteessa. Tulkki on vastuussa oman työnsä tuloksesta, joten hänen on tarvittaessa puututtava tilanteen kulkuun, jos esimerkiksi tulkattavat eivät oikein tiedä, miten tulkin kanssa pitäisi toimia. Toisaalta kaikkea vastuuta ei haastateltavan mielestä voi säilyttää tulkin harteille, vaan myös viranomaisen pitää pyrkiä ilmaisemaan asiansa selkeällä suomella niin kirjallisesti kuin suullisestikin.

#### ESIMERKKI 43

H1: Kyllä mun mielestä tulkin kuuluu tehdä se sitten [keskeyttää puhuja tarvittaessa] koska hän on sit asiantuntija siinä ja hän vastaa siit oman työnsä tuloksesta. Hänen täytyy myös ottaa tarvittaessa se aktiivinen rooli jotta hän saa oman työnsä hoidettua kunnolla (...) Jos siellä on kaks tottumatonta osapuolta jotka ei oikein tiedä kumpikaan (...) miten tulkin kans pitäis toimia ni silloin tulkki joutuu väistämättä, ja mun mielest hänen kuuluu ottaa silloin se rooli (...) Hänelläkin on oma tehtävänsä hoidettavana.

Tulkkeja pidettiin yleensä ottaen ammattitaitoisina, ja ne, jotka olivat työskennelleet tulkin kanssa jo pitkään, katsoivat tulkkien ammattitaidon kehittyneen vuosien mittaan.

#### ESIMERKKI 44

H2: En kyllä muista että olis ollu tulkkien kanssa sellasia tilanteita että mä olisin jotenki joutunu (...) miettimään että tää nyt ei menny ihan oikein tai muuta. Että mun mielestä on kyllä (...) ollu ihan (...) ammattitaitosia tulkkeja.

H3: Kyllä nää heidän [tulkkikeskuksen] vakituiset [kuukausipalkkaiset] tulkit on ihan ammattitaitosia.

H4: Kyllä täytyy vielä sanoo et mun mielestä on parantunu toi tulkkien taso, että mä en oo nyt kovin kauaa ihan tässä hommassa ollu mutta joskus mä olin [toisessa tehtävässä] aikasemmin ja siinäki tulkkia käytin, ni jotenki varmaan heitäki on koulutettu (...) et on niinku parantunu se tunne että kuinka tää toimii.

H1: Siinäkin on kyllä edetty huomasti (...) Ollaanhan mekin nähty tavallaan se tulkkien kehitys tässä vaiheessa, et senkin on kyllä huomannu et on asiantuntevampia tulkkeja.

...

Et paljon on kyllä, nykyään Pirkanmaan tulkkikeskus, et hyvin ammattitaitosia tulkkeja, asioimistulkkeja.

Tulkeista oli huonojakin kokemuksia, mutta nämä olivat yksittäistapauksia.<sup>10</sup> Yksi haastateltava epäili, ettei eräs freelance-tulkki, joka tulkkasi muuta kieltä kuin äidin-kieltään, ollut osannut tulkata. Asianlaita olikin näin, mutta tilanne selvisi sillä, että asiakas oli oleskellut Yhdysvalloissa ja osasi englantia, joten haastateltava pystyi selvittämään asiat hänen kanssaan englanniksi. Hän ei kuitenkaan antanut tulkkikeskukselle palautetta huonosta tulkkauksesta, koska katsoi tulkin joutuneen tottumattomana kohtuuttomaan tilanteeseen. Ongelmana on, ettei oikein voi tietää, mitä on tulkattu; tässäkin tapauksessa haastateltava varmistui tulkin taitamattomuudesta vasta kuultuaan, että jollakulla muullakin oli samaisesta tulkista huonoja kokemuksia. Kuitenkin jos samaa tulkkia tarjottaisiin toistamiseen, hän kertoisi aiemmista kokemuksistaan tämän kanssa työskentelystä. Toinen haastateltava taas oli hyvin tyytymätön yhteen vietnamin kielen puhelintulkkaukseen.

#### ESIMERKKI 45

H3: (...) Kerran mull on ollu semmonen freelance-tulkki et mä epäilin että hän ei oo osannu tulkata ja ilmeisesti niin olikin koska onneks tää asiakas oli opiskellu ja työskennelly Amerikoissa ni mä sitte hänelle selitin kaikki asiat englanniks uudestaan ku tulkki lähti. Ja siinä niinku vähän tuli sit ilmi et tulkki ei osannu tulkata, oli hyvin harvinaisesta kielestä kyse.

...

Emmä silloin ottanu yhteyttä [tulkkikeskukseen] koska must se oli vähän kohtuuton tilanne ehkä sille tulkillekin kun oli freelance-tulkki, mä luulen et hän ei kauheen usein joudu, ja se tulkkauksin (...) se ei ollu hänen äidin-kielellänsä, hän vaan sattuu osaan sitä jonkin verran ni jotenkin musta tuntu et mun pitää se niinku jättää. Mut sitte jos tulee (...) tilanne et mä tarvin sen kielistä tulkkia ni kyllä mä sitten (...) kysyn et kuka on tulossa, ja sit mä voin sanoa. Mut ehkä se ois ollu hyvä sinne [tulkkikeskukseen] kertoa.

AM: Eihän hekään sitä muuta kautta sitten saa tietoon.

H3: Ei, mut ku siinä on just se ongelma kun emmä voi tietää mitä hän tulkkasi, kun joskus on niinkin että asiakas ei ymmärrä vaikka kuinka oikein tulkataan. Mä en voinu olla ihan varma että missä vika oli, mä vaan epäilin mutta kuulin sit toiseltakin taholta että oli samantyyppisiä

---

<sup>10</sup> Ks. myös tämän alaluvun edelliset esimerkit, joissa ruoditaan tulkin toivottavaa ja ei-toivottavaa toimintaa.

kokemuksia tästä tulkista ni siitä niinku päättelin että varmaan se sitte oli niin että hän ei osannu.

H4: Joskus sitte oli, puhelintulkkauksessa oli ihan onnetonta se, mutta se ei ollu täältä [Pirkanmaan tulkikeskuksesta] se tulkki.

...

Se yks vietnamin kielen oli vaan ihan onneton.

Jos tulkki hallitsee tehtävänsä ja tilanteen, ja viestintä sujuu, tuloksena on tyytyväisiä viranomaisia – toivon mukaan myös asiakkaita ja tulkkeja. Tuttujen tulkkien kanssa työskentely on luontevaa; asiointi on sujuvaa ja puheenvuorojen asiasisältö välittyy oikein. Hyvän tulkin kanssa on viranomaisenkin ilo asioida, sillä tulkin voi ”unohtaa” ja keskittyä omaan työhönsä.

#### ESIMERKKI 45

H4: Tässä ku on (...) aika kauan (...) tehny tätä työtä ni nää [Pirkanmaan tulkikeskuksen] tulkit tulee aika tutuiskin (...) on luontevaa se käyttöki ihan.

H1: On muutamia, siis aika montakin sellasta [tulkkia] et suoraan sanoen ilo asioida (...) Sillon kyllä tietyllä tavalla tulkin voi unohtaa, et se sujuu se tilanne niin hyvin.

...

Ja se on kyllä ilo viranomasselkin kun (...) se tilanne on sellanen.

AM: Voi keskittyä siihen omaan työhönsä ettei tarvi tulkista huolehtia?

H1: Joo, voi keskittyä siihen omaan työhönsä. Ja tietää et se sujuu ja tietää et asiat tulee suurin piirtein ensinnäkin oikein.

#### 6.2.3 Tulkki kulttuurin selittäjänä

Siitä, missä määrin tulkin pitäisi toimia kulttuurin selittäjänä ja kulttuurikuilujen siltaajana, ollaan monta mieltä niin kirjallisuudessa kuin ammatissa toimivien tulkkien keskuudessakin.<sup>11</sup> Haastateltavillanikaan ei ollut asiasta kovin selkeää käsitystä, eikä oikein tiedetty, olisiko tulkattu asiakastilanne oikea paikka tällaisen kulttuurisen tiedon välittämiseen. Toisaalta toivottiin, ettei tilanteen onnistuminen vaarantuisi kulttuurikommellusten takia, ja joskus pienikin kulttuuriin liittyvä tieto voi saattaa asiat oikeaan valoon.

---

<sup>11</sup> Ks. luku 4.3.2 ”Tulkki avustajana ja kulttuurivälittäjänä”

Seuraavan esimerkin haastateltavan mukaan tulkki harvoin on selittänyt kulttuurisia asioita, vaikka tällaista olisi joskus ehkä kaivannutkin. Hän pohtii, olisiko asiakastilanne sopiva paikka tällaisille selityksille. Jos tulkki alkaa kesken keskustelun selittää laajemmasti jotakin asiaa, hänen tulisi informoida tästä toista osapuolta, jottei syntyisi epäluottamuksen ilmapiiriä. Haastateltava päätyy siihen tulokseen, että ei olisi huono asia, jos tulkki selittäisi joitakin asioita, jotta väärinkäsityksiltä vältyttäisiin puolin ja toisin. Asiakas saattaa tuntea epäluottamusta viranomaisia kohtaan, ja tällöin olisi ikävää, jos tilanne menisi kulttuurisen väärinymmärryksen takia pieleen. Haastateltava toteaa osuvasti, että tulkki on tällaisessa tilanteessa paljon vartijana.

#### ESIMERKKI 46

H1: Tulkki harvoin on selittänyt [kulttuurisia asioita] (...) Mää ainakin olen tietyllä tavalla kaivannu joskus

...

Mutta harvoin on sellasia tilanteita ollu et se tulkki olis selittäny sitä siinä tilanteessa. Joskus tekis mieli suorastaan kysyä (...) mut ehkä se ei oo sen tilanteen paikka. En tiedä (...) Et toisaalta jos tulkki alkaa selittää minulleki jotakin, no, hänen täytyy tietysti kertoa myös asiakkaalle et nyt hän kertoo tästä asiasta. Koska muuten siinä tulee semmonen epäluulon ajatus että mitähän tulkki ja viranomane tässä nyt keskustelevat keskenään. Sama tulee myös toistepäin jos tulkki (...) ja asiakas keskustelee. He käyttää pitkän (...) puheenvuoron ja mä istun täs tuolis ja ihmettelen et mistähän he puhuvat. Kyl siinä heti syntyy (...) vähä epäluottamuksen ilmapiiri.

...

Just sen asiantuntevan tulkin (...) kuuluis (...) lyhyesti selittää et mä selitän tätä asiaa nyt että miten se on. Et nää on vaikeita tilanteita, en määkään uskalla aukottomasti sanoa mikä se olis se siinä tilanteessa paras vaihtoehto. Mut en nyt pitäis pahana et se tulkkikin sen joskus selittäis mutta niin että molemmat osapuolet tietää mistä tässä nyt sit keskustellaan.

AM: Eli huomauttais tavallaan että tässä nyt on jotain väärinymmärryksen mahdollisuutta.

H1: Joo, nii. Et hän selvittäis sen meille molemmille.

...

Ja jos ajatellaan et (...) esmes tulee pakolaistaustane ihmine, hänell on ehkä suurin epäluottamus viranomasia kohtaan omasta maastaan (...) ehkä aika järkyttäviäkin kokemuksia, niin sellases tilantees just se että se tilanne ei menis ainakaa minkää tämmöse kulttuurisen väärinymmärryksen vuoks pieleen, se voi leimata koko loppuajan sitä. Et aika vaikeita (...) Tulkkiki on ehkä pantu monen vartijaks siinä tavallaan.

Toinen haastateltava ei toivoisi tulkin ottavan kulttuurisen väärinymmärryksen mahdollisuutta esille tulkkauksitilanteessa, mutta tahtoisi sellaisesta kyllä tiedon jälkeen

päin tulkin kanssa keskustellessaan. Hänen mielestään viranomainen ei mitenkään voi ottaa kaikkia kulttuurieroja huomioon vaikka yrittäisikin, vaan hän toivoo myös Suomeen tulleen maahanmuuttajan olevan valmiita ymmärtämään suomalaisia toimintatapoja. Kuitenkin hyvän tulkin kanssa on ollut hyödyllistä keskustella joskus joistakin kulttuuriasioista, mikä on ollut hyväksi.

#### ESIMERKKI 47

AM: Toivositko että tulkki tällasessa tilanteessa jossa olis joku väärinymmärryksen mahdollisuus nin ottais asian esille ja huomauttais että tässä nyt tehdään tässä kulttuurissa tällä tavalla ja tässä toisella tavalla..

H3: No en ehkä siinä tulkkaustilanteessa (...) ainaki toivon et tehdään yleensä sillai et mä keskustelen tulkin kanssa sen tulkkauksen jälkeen ja siinä (...) musta vois tulkki kyllä sanoo et jos hän niinku huomaa että mä oon jotenki siinä merkityksessä loukannu asiakasta tai näin, ni mä ainaki toivosin sitä tietoo. Mut toisaalta on niinkin että ku nää ihmiset on Suomeen tullu ni kyllä heidän täytytys sitte myöski ymmärtää se että täällä toimitaan eri lailla, et jos he meinaa tänne jäädä. Ei ny sillekkään tielle ihan voi lähtee et työvoimaneuvoja ottas joka ikisen kulttuuripiirteen huomioon, koska se on ihan varma et me ei pystytä kaikkia hienouksia tietämään vaikka me kuinka yritettäis. Mutta että joskus vaan ihan kun on hyvä tulkki (...) on jääty (...) jos hällä on aikaa, ni keskusteltu jostakin asioista ja se on hyvä.

Esimerkissä 35 kerrottiin, että yksi haastateltava oli toiminut tulkki keskuksen tulkkien lisäksi paljon myös kaupungin palkkaaman tulkin välityksellä. Haastateltava arveli tämän tulkin toimineen ”ihan kulttuuritulkkina jo”, ja seuraavassa hän miettii ”kulttuuri-tulkkauksen” etuja ”tavalliseen” tulkkaukseen verrattuna. Kulttuuriin liittyvien asioiden tietäminen voi helpottaa asioiden ymmärtämistä, ja pieni tieto voi viedä asioita joskus paljonkin eteenpäin.

#### ESIMERKKI 48

H2: Musta se oli toisaalta niin kun helpompi että ku vähän tiesi enemmän kun ihan (...) että jos kattoo sen asia-asian vaan pelkästään, niin se ei välttämättä aina valotukkaan niinku pitäis.

...

Toi kulttuuritulkkkaus on sinällään ihan hyvä jossain ku sanoo niinku että (...) heidän maassaan tai usein käyttää sanaa vielä että ”meidän maassa” on näin ja näin tapana (...) ni se voi olla ihan hyvä kyllä, se pieni tieto voi auttaa montaa asiaa eteenpäin.

### 6.3 Muuta

Tässä osiossa tarkastelen lyhyesti haastateltavien koulutustaustaa tulkin kanssa toimimiseen ja heidän kokemaansa tiedontarvetta. Kerron myös siitä, mitä tulkkien tulisi haastateltavien mielestä tietää heidän työstään ja millaisia yhteistyöehdotuksia haastatteluissa tehtiin.

Haastateltavien tausta tulkin kanssa toimimisessa oli kirjava, vaikka kaikki tarvitsivatkin työssään yleensä viikoittain tulkkausta: joku käy parhaillaan läpi työhallinnon omaa maahanmuuttajatyön perehdytysohjelmaa, kun toinen on jo ehtinyt puhumaankin aiheesta seminaareissa. Haastateltavat eivät kertoneet koulutuksestaan tulkin kanssa toimimiseen kovin seikkaperäisesti, joten tyydyn tässä vain lyhyesti referoimaan heidän kertomaansa.

Yksi haastateltavista on alkanut tehdä maahanmuuttajatyötä kotouttamislain tultua voimaan vuonna 1999, ja aloitus tapahtui aika lailla ”tyhjän päältä”. Tietoa on karttunut matkan varrella koulutusten ja ennen muuta käytännön työn kautta. Koulutusten hyvänä puolena on ollut faktatiedon kertymisen lisäksi se, että niissä on kollegojen kanssa keskustelemalla ja kuuntelemalla heidän kokemuksiaan saanut maahanmuuttajatyöstä myös arvokasta ”hiljaista tietoa”, jota ei mistään muualta saa.

Toinen haastateltava on niinikään osallistunut moneen koulutukseen, jossa on käsitelty tulkkausta, muun muassa tulkin tehtäviä ja tulkin tilaamista. Vaikka käytäntö onkin paras opettaja, koulutuksista on saanut hyviä eväitä työhön, ja haastateltavan mielestä tulkin kanssa toimimisen taito on tärkeä oppia. Erityisesti mieleen on jäänyt yksi Lingua Nordica Oy:n järjestämä koulutus, jossa osallistujille selvitettiin draaman keinoin, miltä tuntuu, kun ei ymmärrä mitään siitä, mitä puhutaan.

Kolmas haastateltava on miettinyt tulkkausasioita ”ihan maalaisjärjellä”, sillä hän ei kiireisen työn takia ole vielä ehtinyt osallistumaan työhallinnon perehdyttämishojelman osioihin, joissa käsitellään tulkin kanssa toimimista. Hän toivoisi, että perehdyttämiseen kuuluisi myös tutustumiskäynti Pirkanmaan tulkkikeskukseen, jotta pääsisi keskustelemaan tulkkausasioista tulkkien ja tulkkikeskuksen muun henkilökunnan kanssa. Kokeneempi, samassa toimipisteessä työskentelevä kollega on kyllä opastanut häntä käytännön työssä ja myös tulkkausasioissa.

Yhden haastateltavan mielestä se, että osaa toimia tulkin kanssa oikein, on myös tottumiskysymys. Siksi onkin hyvä, että maahanmuuttajatyötä on kotouttamislain voimaantumisen jälkeen eriytetty tietyille työntekijöille (ks. esimerkki 28).

Menneistä koulutuksista huolimatta haastateltavien tiedonjanoa ei ole vielä sammutettu. Kulttuurikysymykset olivat osa-alue, josta haastateltavat halusivat tietää enemmän. Yksi haastateltava kokee saaneensa liian vähän tietoa kulttuurikysymyksistä, vaikka koulutusta ehkä olisikin ollut tarjolla. Hän toivoisi osaavansa välttää karkeimmat kulttuuriset yhteentörmäykset, sillä asiakas ei välttämättä osaa mieltää moista kulttuurieroista johtuvaksi kammokseksi, vaan voi kokea viranomaisen esimerkiksi epäluotettavaksi. Varsinkin islamilainen kulttuuri kiinnostaa, sillä se on työssä esillä ja eroaa omasta kulttuuristamme aika paljon. Haastateltavan kollegan olisi tarkoitus osallistua kulttuurikoulutuksiin ja tuoda niistä saamaansa tietoa työpaikalle muidenkin käyttöön.

#### ESIMERKKI 49

H1: Ehkä se [kulttuurikoulutus] kuuluis olla enemmän meidän omas henkilöstökoulutuksessa [kuin saada tietoa tulkin välityksellä tulkkaustilanteessa], tarjolla tietysti olisikin varmasti sellasta koulutusta missä kulttuurieroihin ja semmoseen voitais perehtyä. Mä näen että kyllä meillä työhallinnossa ni ainakin mä koen et mä oon itse saanu siihen liian vähän henkilöstökoulutusta (...) Meidän nää asiat on kuitenkin aika asiapitosa mut sanotaan: haluaisin mä nyt ainaki välttää semmoseet karkeimmat kulttuuriset yhteentörmäykset etten mä, lähinnä just sen asioimistilanteen kannalta (...) tekis jotaki (...) semmost kardinaalivirhettä joka vie sen asiakkaan luottamuksen minuun tai et se koko tilanne niinku lähtee väärille urille. Et mä viranomaseksi tietämättömyyttäni ja tyhmyyttäni teen jonku karkean kulttuurisen virheen. Ja asiakashan ei välttämättä osaa ajatella sitä että se johtukin nyt täst kulttuurin yhteentörmäyksestä vaan hän mieltä sen viranomaseksi epäluotettavuutena, tyhmyytenä, minä tahansa.

...

Mää ite oon kaivannu enemmän tietoo just islamilaisen kulttuurin asioista (...) Se on kuitenkin sen verran erilainen.

...

Ja puhuttii just siitä että hän [kollega] pyrkis osallistumaan mahdollisimman moneen tämmöseenkin (...) kulttuurikoulutukseen ja kenties välittäis sit meille muille tietoo.

Toinen haastateltava ehdottaa, että ainakin silloin, jos samasta maasta on tullut alueelle paljon pakolaisia, järjestettäisiin jokin heidän kulttuuriinsa johdettava koulutus.



Kolmas haastateltava toteaa, ettei kirjallisuudesta saatava tieto aina toimi käytännön tilanteissa. Hän toivookin, että tulkit tulisivat kertomaan kulttuuriasioista oman työvoimatoimistonsa koko henkilökunnalle, sillä kaikki virkailijat asioivat ajoittain maahanmuuttajien kanssa.

#### ESIMERKKI 50

AM: Onko sitte jotain sellasta mitä toivoisit et otettas esille koulutuksessa tai jotain mistä haluaisit tietoa?

H4: (...) Kyllä sitä vois olla semmosta kulttuuritietoutta, ois ehkä hyvä (...) ettei ihan kauheesti mokaa tässä, ettei jotaki tuu semmosta elettä tai jotain mitä toinen.. Että Suomessahan me ollaan tietysti, suomalaisen kohteliaasti käyttäydytään mutta ihan hyvä olis tietää että just semmosia niinku on paljon [asiakkaita] samasta maasta niin semmosta vois.

H3: Mun piti aikoja sitte ehdottaa tonne TE-keskukselle et meille tulis tulkit kertoo näistä kulttuureista, et must se ois itse kullekki hirveen hyvä tieto koska maahanmuuttajia käy kellä tahansa. Et mä oon kyllä itse tietysti kirjallisuudesta (...) yrittäny sitä tietoo hankkia mut (...) ei se tunnu kuitenkaan käytännössä aina toimivan nii.

Haastatteluissa tuli esille joitakin toiveita siitä, mitä tulkkien haluttaisiin tietävän viranomaisten toiminnasta. Tehtiin myös ehdotuksia esimerkiksi yhteistyöstä sanastoasioissa. Ensimmäisessä katkelmassa toivotaan, että tulkit tietäisivät, mitä työhallinnon termien takana piilee. He voisivat tulla kuuntelemaan työvoimatoimiston info-tilaisuuden, jossa kerrotaan talon toiminnasta. Eri viranomaisten roolit kotouttamiskuviossa olisi myös hyvä tietää. Myös toisessa esimerkissä korostetaan yhteistyön merkitystä sanastotyössä.

#### ESIMERKKI 51

AM: Mitä sitten toivosit että tulkit tietäs tästä teidän toiminnasta (...)

H3: (...) Semmonen asia meitä on niinku mietityttäny (...) että kun (...) kaikilla kielillä ei oo näitä sanoja mitä meillä on, nää karenssit, työmarkkinatuet, tämmöset kaikki, niin vähän sitä että mitä ne niinku tarkoittaa asiakokonaisuuksina. Et eihän voi olettaa että tulkit lakeja opettelis eikä se oo tarkoituskaan. (...) Tai sitte et he vois esimerkiks joskus tulla (...) kuuntelee jonkun meidän alkuinfon, vois olla ihan hyvä jos he ei itse oo koskaan operoinu työvoimatoimiston kanssa et he tietäis mitä täällä tehdään.

...

Ja sitte se et tietysti tulkinkin olis hyvä tietää tää eri viranomasten rooli, mitä tehdään meillä, mitä tehdään Kelassa, mitä tekee sosiaalityöntekijät tässä kuviossa.

H1: Et jos mä en ymmärrä [kapulakielistä esitettä] ni todennäköisesti meidän keskivertoasiakaskaan ei ymmärrä saatikka maahanmuuttaja. Tota työtä meidän olis hyvä (...) esimerkiks tehdä yhdessä just näitten tulkkienkin kans, tätä meidän sanastoo.

## 6.4 Yhteenvetoa ja pohdintaa

Oli ilo havaita, että näiden haastattelujen perusteella tulkkaus on työhallinnossa lyönyt itsensä läpi ennemminkin välttämättömänä hyvänä kuin pahana. Haastateltavat suhtautuivat tulkkaukseen hyvin myönteisesti ja pitivät sitä ratkaisevan tärkeänä esimerkiksi oikeusturvan toteutumisen kannalta. Tulkkauksen tarpeellisuutta ei yhdessäkään haastattelussa kyseenalaistettu, vaan oltiin päinvastoin iloisia siitä, että nyt tulkkaukseen on käytävissä riittävästi resurssit ja tulkin kanssa voidaan asioida aina tarvittaessa (ks. esimerkki 15). Tulkkausta luonnehdittiin muun muassa välttämättömäksi ja mahdollisuutta sen käyttöön ihmisen perusoikeudeksi.

Tulkin tilaaminen sujuu haastattelujen perusteella yleensä ottaen hyvin, mutta eri osapuolten aikataulujen yhteensovittaminen voi olla vaikeaa. Tulkkia ei nykyään tarvitse jättää tilaamatta rahanpuutteen takia, sillä työhallinnon tulkkausmäärärahat on saatu asialliselle tasolla. Aikaisemmin tulkkia ei aina voitu tilata, vaikka se olisi ollutkin tarpeen. Yleinen käytäntö työvoimatoimistoissa tuntuu olevan, että sovittuihin tapaamisiin tilataan tulkikeskuksesta tulkki, mutta esimerkiksi päivystyksessä voi hoitaa pieniä tai kiireellisiä asioita myös ”tulkkina” toimivan ystävän tai sukulaisen välityksellä. Jos työvoimaneuvojalla tai -ohjaajalla ja asiakkaalla on jokin yhteinen kieli, tulkkia ei yleensä tilata.

Tulkin tilaaminen tulkikeskuksesta aina kun mahdollista viestii siitä, että tulkkauksen vaatavuus ja työn ammattimaisuus on sisäistetty työvoimatoimistoissa varsin hyvin. Käytännön työssä tuskin olisi mahdollistakaan saavuttaa sellaista tilaa, että ammattitulkki tulkkaisi joka ainoassa asiakastilanteessa, jossa tulkkausta tarvitaan. ”Kaveritulkkien” käyttäminen tarpeen vaatiessa on siksi varsin ymmärrettävää. Jos työntekijät hallitsevat kieliä, joita suuret maahanmuuttajaryhmät puhuvat, asiointi helpottuu monella tapaa, kuten esimerkistä 15 ilmenee. Työhallinnossakin kieli- ja kulttuuri-

osaamiseen kiinnitetään tulevaisuuden monimuotoisemmassa Suomessa varmasti entistä suurempaa huomiota.

Tulkatun tilanteen ominaislaatuun haastateltavat katsoivat kuuluvaksi sen, että tulkkaus vie oman aikansa. Vapaamuotoisen keskustelun osuus jää kenties ajallisista, kenties muista syistä tavallista vähäisemmäksi. Asiakas saattaa saada viranomaisesta turhankin virallisen kuvan, kun asiallinen asia laitetaan etusijalle. Esimerkin 21 pohdinnat tulkkaustilan järjestyksestä ja toivomus pyöreästä pöydästä, jonka ääressä palaveri pidettäisiin ansaitsevat tarkempaa pohdintaa. Katkelman perusteella tulkki istuu asiointitilanteessa viranomaisen rinnalla. Muissa haastatteluissa tilanteen asetelmaa ei mainittu, joten on mahdotonta sanoa, onko tämä yleinen käytäntö vai vain tämän yhden haastateltavan kokemus tilanteen istumajärjestyksestä.

Tulkin sijoittumiseen tilanteessa on joka tapauksessa hyvä kiinnittää huomiota, sillä sekin osaltaan vaikuttaa siihen, miten osapuolet tilanteen ja osapuolten väliset suhteet kokevat. Tulkin sijoittumisenkin pitäisi viestiä hänen puolueettomasta asemastaan, joten paras paikka tulkille olisi osapuolten välissä, ei konkreettisesti kummankaan puolella eli vieressä. Jos pöytä on esimerkiksi nelikulmainen, tulkki voisi istua pöydän päässä ja keskustelijat hänen vieressään pöydän molemmilla sivuilla. Pyöreä pöytäkin olisi hyvä vaihtoehto. Tällainen istumajärjestys sallisi keskustelun osapuolten myös katsoa vaivatta suoraan toisiinsa, mikä luultavasti vahvistaisi heidän välistään suoraa viestintäyhteyttä, eikä tulkinkaan tarvitsisi vääntyillä ja kääntyillä nähdäkseen molemmat tulkattavat ilmeineen ja eleineen.

Tulkin roolin selvittämisessä asiakkaalle ei näytä olevan yhteneväistä käytäntöä: yksi varmistaa aina, että tulkin rooli on selvä, toinen ei ole kiinnittänyt asiaan kovin paljon huomiota. Kirjallisen etukäteismateriaalin lähettäminen tulkin roolista ja tehtävistä ei takaa, että tämä lukee ja ymmärtää esitteen. Olisikin suositeltavaa, että sekä tulkki että viranomainen kiinnittäisivät huomiota tulkin roolin selvittämiseen. Varmaankin monelta epäselvyydeltä vältyttäisiin, jos viranomainen ottaisi tavaksi varmistaa, että tulkin (normatiivinen) rooli ja tehtävät ovat asiakkaalle selvät. Jos ei viranomainen tätä tapaamisen aluksi tee, ammattitaitoisen tulkin tulisi mielestäni käyttää asiantuntijan puheenvuoro ja hoitaa asia itse. Kun tulkin rooli on selvä, viranomainen ja asiakas voivat keskittyä käsillä olevaan asiaan ja antaa tulkille työrauhan. Tulkki taas saattaa säästyä ”liittoutumiskosiskeluilta” ja voi hoitaa työnsä asiallisesti.

Haastateltavat kertoivat ottavansa tulkkauksen huomioon lähinnä siten, että he pyrkivät puhumaan tavallista selkeämmin. Asiakkaiden toiminta ja asiakastilanteet puolestaan kirvoittivat huomiota, jotka voidaan liittää tulkin ja myös viranomaisen rooliin, tehtäviin ja ammattitaitoon. Tulkin tehtävä ei haastateltavien mukaan ole asiakkaalle aina aivan selvä, mistä viestii esimerkiksi se, että asiakkaat suuntaavat sanansa usein tulkille eivätkä viranomaiselle. Esimerkissä 32 haastateltava arvelee, että kyse on tottumattomuudesta tulkkaukseen. Kyse voi mielestäni kuitenkin olla myös laajemmasta asiasta: siitä, että asiakas mieltää tulkin roolin sellaiseksi, että tulkki toimii oma-aloitteisena keskustelijana, osallistuu keskusteluun omana itsenään eikä vain saata asiointitilanteen varsinaisia osapuolia keskinäiseen viestintäyhteyteen. Tällöin tulkin puolueettomaan roolin julkilausuminen olisi tavallistakin tärkeämpää. Päinvastainen tilanne voi syntyä, jos asiakas ei jostakin enemmän tai vähemmän perustellusta syystä luota usein samaan etniseen yhteisöön kuuluvaan tulkkiin. Jälleen kuitenkin palataan tulkin puolueettomuuteen, johon asiakas pitäisi saada uskomaan. Kuten esimerkin 34 haastateltava toteaa, tulkin ammattitaito on tällaisissa tilanteissa erittäin tärkeä asia: ainakin tulkin itsensä pitäisi olla selvillä omasta tehtävästään ja roolistaan, jotta voisi todella pyrkiä työssään puolueettomuuteen.

Määrittelin luvussa 6.2.1 haastateltavien suosiman muotoilun "virallinen tulkki" tulkkikeskuksen välittämäksi tulkiksi, jota haastateltavat pitävät luotettavana ja ammattitaitoisena tämän muodollisesta pätevyydestä riippumatta. Esimerkin 44 mukaan tosin tulkkikeskuksen toimiminen välittäjänä ei ihan aina ole laadun tae. Kääntäen voitaisiin ajatella, että esimerkiksi yliopistotasolla tulkkausta opiskellut, paljon asioimistulkkaukokemusta hankkinut, alaan perehtynyt henkilö ei tällaisen määritelmän mukaan olisi ammattitaitoinen ja pätevä tulkki. Toisaalta voi myös olettaa, että haastateltavat haluavat "virallisesta tulkista" puhuessaan pelkästään tehdä eron niin sanottuun kaveritulkkiin.

Koska tulkkien auktorisointijärjestelmää ei maassamme ole olemassa, haastateltavien käsitys "virallisen tulkin" paremmuudesta oikeudellisessa mielessä ei ole aivan todenmukainen. Toki ammattitaidon lisääntyessä myös tulkkauksen taso ja luotettavuus paranevat, mutta lailliseen vastuuseen ei "virallista tulkkia" tulkkauksestaan saa sen enempää kuin mattimeikäläistään. Mahdollisessa kiistatilanteessa olisi lisäksi hyvin vaikeaa, ellei suorastaan mahdotonta, osoittaa tulkkauksivirheen olevan syypää jollekulle koituneeseen vahinkoon.

Virallisuuden käsite aiheuttaa lähemmin tarkasteltuna joka tapauksessa melkoista hämmennystä. Siksi olisi ehkä syytä välttää kutsumasta tulkkia viralliseksi tämän koulutuksesta ja työnantajasta riippumatta niin kauan kuin Suomesta puuttuu tulkkien auktorisointijärjestelmä. Tilannetta mutkistaa entisestään asioimistulkkausalalan koulutuskäytäntöjen kirjavuus ja vakiintumattomuus. Virallisen tulkin sijaan voitaisiin puhua esimerkiksi asioimistulkista. Pelkän ammattinimikkeen käyttö viestisi mielestäni siitä, että henkilö, joka nimikettä kantaa, olisi muiden silmissä ja omissa silmissään tulkkauksen ammattilainen ja ansaitsisi tulkkauksella leipänsä tai ainakin osan siitä. Oletammehan ilman muuta, että ”kokki” hallitsee ruuanlaiton taidon, ”taksiautoilija” tuntee kotikaupunkinsa kadut ja että ”ohjelmistosuunnittelija” hallitsee ohjelmointikielen, jolla tietokone saadaan toimimaan halutulla tavalla. Niinpä niitä, jotka eivät (asioimis)tulkin työtä hallitse, ei pitäisi lainkaan kutsua (asioimis)tulkeiksi.

Ammattitaitoisen tulkin määritelmässä painottui asiasisällön oikea välittyminen viranomaiselta asiakkaalle ja päinvastoin. Parhaiten tässä tehtävässä ajateltiin onnistuvan ”virallisen tulkin”. Hyvä tulkki tulkkaa kattavasti, luotettavasti ja puolueettomasti sen, mitä asioimistilanteen osapuolet sanovat. Hän ei asioi asiakkaan puolesta vaan tietää roolinsa ja ainoastaan tulkkaa. Puolueettomuuden olemuksesta haastateltavat eivät antaneet käytännön esimerkkejä, mutta tilanteet, joissa tulkki oli selvästi poikennut puolueettomasta roolistaan (esimerkki 40) olivat heidän mielestään kiusallisia ja olivat painuneet mieleen. Ammattitaitoinen tulkki haluaa myös kehittää itseään ja pyytää käyttöönsä esimerkiksi työhallinnon materiaalia, jotta voi tutustua alan asioihin ja sanastoon.

Sivulla 86 käsitelty haastateltavan huomio siitä, että tulkin pitäisi tulkata myös puhelin-keskustelut ja hyvästelyt, osuu aivan oikeaan. Nämä puheenvuorot ovat asiakastilanteen osia aivan kuten kaikki muukin tilanteessa sanottava. Jos tulkki ei tulkkaa tätä puhetta, vieraskieliselle asiakkaalle syntyy tilanteesta erilainen kuva kuin suomenkielisestä. Varsikin tervehdysten tulkkauksella jättäminen vaikuttaa suuresti siihen, millaisena osapuolet toisensa näkevät – onhan tervehtimättä jättäminen ainakin meikäläisittäin varsin epäkohteliasta. Asioimistulkin ammattisäännöstössäkään (kohta 10) muistutetaan, että tulkki pyrkii kattavaan tulkkaukseen eikä jätä mitään pois. Viranomaisen olisi ehkä hyvä kiinnittää huomiota näihin asiakastilanteen osiin ja yksinkertaisesti pyytää tulkkia tulkkamaan kaikki puheenvuorot, jos tämä ei huomaa sitä oma-aloitteisesti tehdä.

Tulkin toimimisesta kulttuurin selittäjänä haastateltavat olivat erimielisiä. Tulkkien pitämää ja muuta kulttuurikoulutusta suorastaan toivottiin, mutta kaikki haastateltavat eivät kaivanneet tulkkaustilanteeseen ”ylimääräistä” kulttuurista informaatiota. Yleinen toive tuntui kuitenkin olevan, että monietniset asiakastilanteet haluttaisiin hoitaa ilman kömmähdyksiä ja varsinkin asiakkaan loukkaamista. Esimerkin 47 haastateltavan toivomus, että tulkki kertoisi kulttuurisesta väärinymmärryksestä jälkikäteen, ei ole sopusoinnussa asioimistulkkausohjeiden kohdan 13 kanssa, jossa suositellaan, että tulkki ei keskustele tulkkaustilanteessa esille tulleista asioista tilanteen ulkopuolella. Jos asia otetaan esille tilanteen jälkeen, viranomaisen ehkä voi ottaa tapahtuneesta onkeensa vastaisen varalle, mutta asiakkaalle saattaa jäädä asiasta pysyvästi väärä käsitys. Tulkattavien tasa-arvoista kohtelua tulkin puolelta olisi siis se, että hän kertoisi mahdollisista huomioistaan tulkkaustilanteessa eikä vasta sen jälkeen, jolloin niitä kuulemassa on luultavasti pelkästään viranomaisen.

## 7 LOPUKSI

Työvoimaviranomaisten tulkkiokuva on haastattelujen perusteella melko samanlainen kuin asioimistulkin ammattisäännösten mukainen tulkin ihannerooli: tulkki pelkää tulkkaa, häneen voi luottaa, hän pysyttelee puolueettomana, hän ei esitä omia ajatuksiaan eikä puhu tulkattavien puolesta. Tulkatun tilanteen haastateltavat näkevät työhön kuuluvana asiakastilanteena, jossa asioiden hoitaminen vaatii yksikielistä tilannetta enemmän aikaa ja jossa vapaamuotoista keskustelua syntyy vähemmän. Tottuneisuus tulkin käyttöön vaikuttaa ilmeisesti osaltaan siihen, miten tulkattu asiakastilanne koetaan ja miten viranomaisen siinä toimii. Haastatteluista kävi kuitenkin myös ilmi, etteivät tulkit aina ihanteiden mukaisesti. Käytäntö siis törmää ihanteisiin ainakin toisinaan.

Joskus tulkin kieli- ja viestintätaidot eivät ole olleet riittävät tehtävän hoitamisen kannalta, ja virheellistäkin tulkkausta on todistettavasti esiintynyt. Tulkki on myös tulistunut asiakkaan puolesta tai hävennyt tämän toimintaa ja antanut sen vaikuttaa tulkkaustyöhönsä. Hän saattaa myös keskustella asiakkaan kanssa pitkään jostakin asiasta kertomatta viranomaiselle, mistä on kyse. Tällöin viranomaisen tuntee itsensä ulkopuoliseksi, ja epäluulot keskustelunaiheesta heräävät. Asiakkaan kokema epäluottamus tulkkia kohtaan taas voi pahimmillaan johtua siitä, että tulkki on levitelty jossakin tulkkaustilanteessa tietoonsa tullutta asiaa omassa yhteisössään ja rikkonut asioimistulkin eettisistä säännöistä kenties kaikista tärkeintä, salassapito- ja vaitiolo-velvollisuutta.

Tulkki on tulkkaustilanteessa ainutlaatuisessa asemassa, sillä hänen on todellakin ainoana mahdollista ymmärtää kaikki tilanteessa sanottu ja kysytty. Tämä tuo hänen kannettavakseen suuren vastuun. Asiakkaan ja viranomaisen tulkkia kohtaan tuntema ajoittainen epäluulo on ymmärrettävä ilmiö, sillä tulkattavilla ei ole mahdollisuutta kontrolloida tulkin sanomisia. Siksi he eivät myöskään voi tietää varmasti, johtuvatko ymmärtämisen vaikeudet huonosta ja virheellisestä tulkkauksesta vai siitä, että toinen osapuoli ei kerta kaikkiaan ymmärrä millään kielellä, mitä hänelle yritetään sanoa. Vaikeiksi, epämiellyttäviksi tai epävarmoiksi koetut tulkkaustilanteet olivat haastateltavien kokemuksen mukaan harvinaisia. Heidän mukaansa tulkit ovatkin nyt aiempaa ammattitaitoisempia, ja useimpien tulkkien kanssa asiointi sujuu hienosti.

Kun näinkin suppeassa haastatteluaineistossa kuitenkin tuli esille useita kielteisiä kokemuksia tulkkauksesta tai tulkin toiminnasta, voitaneen todeta, ettei asioimistulkkauksen käytäntö sittenkään vastaa ihanteita. Vai olisiko ihanteissa kenties tarkistamisen varaa? Haastateltavien esiin tuomat tilanteet, joissa tulkin toiminta oli heidän mielestään jättänyt toivomisen varaa, olivat todellakin sellaisia, joissa tulkki ei ollut toiminut ammattimaisesti. Asioimistulkin ammattisäännöstö voi mielestäni toimia oivana ohjenuorana ja roolimallina asioimistulkeille, mutta käytännössä sääntöjen noudattaminen voi joskus olla vaikeaa. Esimerkiksi ulkopuolisena pysyminen ei aina ole helppoa tai välttämättä edes paras vaihtoehto kaikissa tilanteissa. Kuten Wadensjö (1998a, 50–54) on todennut, tulkkiin voi kohdistua monia erilaisia odotuksia eri suunnilta, jolloin oman roolin ja paikan määrittäminen viestintätilanteessa voi olla vaikea tehtävä. Koulutettu tulkki pystyy käsittelemään roolikysymystä ja hoitamaan hankalat tilanteet kouluttamatonta paremmin. (mt.)

Tulkin kouluttautuminen ei kuitenkaan yksin riitä, sillä tulkkaustilanteessa on vähintään kolme osapuolta, jotka kaikki vastaavat omasta toiminnastaan ja samalla myös tulkkaustilanteen onnistumisesta. Viranomaisista voidaan valistaa tulkkausasioista työnantajan tai tulkkeskuksen järjestämän koulutuksen avulla, ja ainakin tämän tutkimuksen haastateltavat ovat sisäistäneet tulkkauksen tärkeimmät kulmakivet hyvin – liekö sitten koulutuksen vai yleisen valveutuneisuuden ansiota. Toista tulkattavaa osapuolta eli maahanmuuttaja-asiakasta ei kuitenkaan voida tavoittaa samanlaisin keinoin. Asiakkaalle lähetettävä etukäteismateriaali, jossa tulkkauksesta ja tulkista kerrotaan, on varmasti hyvää ja hyödyllistä informaatiota, mutta mikään ei kuitenkaan takaa sitä, että asia olisi mennyt asiakkaalle myös perille. Haastattelujen perusteella tulkki ei läheskään aina selvitä omaa rooliaan asiakkaalle ennen tulkkaustilanteen alkamista. Mielestäni tulkin täytyisi tässä asiassa ottaa aktiivisesti vastuu omasta asiantuntijatyöstään, kuten esimerkin 43 haastateltavakin toivoo. Vastuun ottamiseen sisältyy varmistuminen siitä, että tulkattavat tietävät, mikä tulkin tehtävä on.

Haastatteluissa esiin tullut kummallinen seikka oli mielestäni epäsuhta koetun tiedon-tarpeen ja tulkeilta toivotun selittämisen välillä. Kuten asioimistulkin roolien käsittelyn yhteydessä (s. 53–54) todetaan, tulkeilla itsellään on erilaisia käsityksiä kulttuuri-tulkkauksen tarpeellisuudesta, ja sama pätee näköjään tulkin kanssa työskenteleviin viranomaisiin. Haastateltavat kaipaavat tietoa kulttuurikysymyksistä mutteivät kuitenkaan ole halukkaita ottamaan tietoa vastaan tulkkaustilanteessa. Olisiko



asianlaita kuten Mason (2000, 223) väittää – tulkille ei oltaisi valmiita antamaan monikulttuurisen asiantuntijan statusta?

Toiveet tulkkien antamasta kulttuurikoulutuksesta eivät tue tätä oletusta. Ehkä kyse ei ole niinkään tulkin asiantuntijuudesta kuin tulkkauksen määrittelystä. Tulkkaus ymmärretään kenties kapeasti pelkkien kielellisten viestien välittämiseksi, eikä kulttuurikuilujen siltaamisen katsota kuuluvan tulkin tehtäviin. Eikö tällainen kuitenkin ole resurssien hukkaamista? Jos paikalla on henkilö, jonka tietämys ja taidot voisivat auttaa luomaan aidon ymmärryksen osapuolten välille, olisi mielestäni hölmöä jättää tällainen voimavara käyttämättä. Tulkkin saattaa tosin ajatella pääsevänsä helpommalla, kun vain tulkaa toisten sanomisia eikä ota mahdollisesti havaitsemiaan solmukohtia puheeksi.

Tämän tutkielman tekeminen herätti minussa melkein enemmän suuria kysymyksiä kuin antoi yksiselitteisiä vastauksia. Tulkin puolueettomuutta on helppo pitää itsestäänselvänä vaatimuksena, mutta miten haastateltavat arvioisivat tulkin toimintaa konkreettisissa esimerkkitalanteissa? Onko todella niin, että tulkin ei pitäisi tulkkaus-tilanteessa selittää mitään kulttuurisia eroja vai olisiko olemassa niin perustavanlaatuisia kysymyksiä, että niistä kaikki haluaisivat saada tietää? Miten viranomaisen toiminta ja kielenkäyttö tulkatussa asiakastilanteessa todella eroaa yksikielisestä tilanteesta? Miten tulkkauksen onnistuneisuuden ja ymmärryksen saavuttamisen kokeminen suhtautuu esimerkiksi asioiden oikeellisuuteen? Aineksia jatkotutkimuksiin olisi siis tarjolla runsain mitoin, vaikka kuvioon ei ottaisi edes mukaan tulkkaus-tilanteen muita osapuolia eli tulkkia ja asiakasta.

Olin itse miettinyt tutkimukseni teemoja ennen haastattelujen tekemistä, mutta mitään käsinkosketeltavaa (esimerkiksi haastateltaville toimitettua kysymyslistaa) niiden pohjana ei ollut. Vaikka kaikissa haastatteluissa ei tullutkaan esille kaikkia samoja asioita, keskustelut osoittautuivat kuitenkin siinä mielessä sangen hedelmällisiksi, että haastateltavat pystyivät puhumaan siitä, mitä pitivät tärkeänä tulkkauksessa ja mikä heitä itseään oli mietityttänyt. Näin tuli ilmi luultavasti myös sellaisia asioita, joita en olisi suoraan osannut kysyä. Kesken haastattelujen teon mieleeni tuli, että niiden pohjana olisi voinut käyttää esimerkiksi asioimistulkkausohjeita ja vertailla haastateltavien kokemuksia todellisista tulkkaus-tilanteista ohjeiden ideaaliin. Tässäkin olisi mielestäni käypä jatkotutkimuksen aihe.

Asioimistulkin monet roolit (1996) on laajin Suomessa tehty viranomaisten käsityksiä asioimistulkkauksesta kartoittava tutkimus. Vuoden 1996 jälkeen tulkkausta koskeva lainsäädäntö on muuttunut, tulkkauksen tarve lisääntynyt ja tulkin kanssa asioiminen yleistynyt huomattavasti. Niinpä olisikin tarpeen tehdä vastaava kartoitus uudestaan, tällä kertaa ehkä edellistä enemmän käännöstieteen näkökulmasta. Myös luvussa 5.2.1 käsitellyn Corsellisin tutkimuksen soveltaminen Suomen oloihin saattaisi olla kiintoisa tutkimuskohde. Tällaisen tutkimuksen pohjalta voitaisiin saada ajanmukaista tietoa niin viranomaisten kuin tulkkienkin todellisesta koulutustarpeesta ja tulkin välityksellä asioivien asiakkaiden tiedontarpeesta. Koulutuksen ja tiedottamisen kautta varmasti myös asioimistulkkausta voitaisiin sujuvoittaa entisestään.

Koska asioimistulkaustilanteissa on usein kyse yksilön kannalta tärkeistä ja vakavista asioista, humanin yhteiskunnan tulee kiinnittää huomiota siihen, miten tulkkausasioita hoidetaan ja miten niihin suhtaudutaan. Kunhan vain kaikki osapuolet kokevat tulkkauksen asiallisen järjestämisen sekä omien tietojen ja taitojen ajan tasalla pitämisen tärkeäksi, tuloksena voi olla tyytyväisiä asiakkaita ja viranomaisia, joiden oikeusturva on toteutunut parhaalla mahdollisella tavalla. Lisäksi ammattitaitoisten asioimistulkkiensa olisi viimein aika alkaa saada osakseen sitä arvostusta – sekä henkistä että palkkauksessa näkyvää –, joka heille työn vaativuuden ja tärkeyden puolesta ilman muuta kuuluisi. Annettakoon viimeisen haastattelukatkelman puhua puolestaan.

#### ESIMERKKI 52

H1: Valtionhallinto sortuu nykyään liikaa semmoseen lyhytnäköseen tulosajatteluun, et työ joka ei kuulu ehkä meille just suoranaisesti (...), sitä ei ikään ku (...) mielellään satsattas siihen aikaa. Eihän se niin toimi, sehän on ihan pöllö ajattelutapa (...) Se ei ehkä, sen hyöty, näy tänä vuonna mut se ehkä näkyy viiden vuoden päästä. Et meill on esimerkiks asioimistulkkiasiat ajan tasalla, meill on ammattitaitosii tulkkeja, niitten koulutukseen kiinnitetään huomioo, meidän omaan koulutukseen kiinnitetään huomioo.

## LÄHTEET

- Alexieva, Bistra 2002 [1997]: A typology of interpreter-mediated events. Teoksessa Pöchhacker & Schlesinger (toim.): *The interpreting studies reader*. 219–233.
- Anderson, R. Bruce W. 2002 [1976]: Perspectives on the role of interpreter. Teoksessa Pöchhacker & Schlesinger (toim.): *The interpreting studies reader*. 209–217.
- Asioimistulkin ammattisäännöstö ja asioimistulkkausohjeet*. Saatavana pdf-muodossa: <<http://www.sktl.net/kotisivu/pdf/Asioimistulkin.pdf>>. Viitattu 10.7.2003.
- Asioimistulkin ammattitutkinto. Tutkinnon perusteet*. Opetushallitus 2002, Helsinki. Saatavana pdf-muodossa: <[http://www.edu.fi/julkaisut/maaraykset/naytot/asioimistulkin\\_at\\_.pdf](http://www.edu.fi/julkaisut/maaraykset/naytot/asioimistulkin_at_.pdf)>. Viitattu 6.5.2003.
- Asioimistulkin monet roolit. Tutkimus työntekijöiden asenteista asioimistulkkauspalveluita kohtaan*. Moniste 18 / 1996. Opetushallitus, Helsinki.
- Bowen, Margareta: Community Interpreting. Saatavana www-muodossa: <<http://www.aiic.net/ViewPage.cfm/page234.htm>>. Viitattu 6.5.2003.
- 1999: Community Interpreting. Teoksessa Snell-Hornby & Hönic/Kußmaul & Schmitt (toim.): *Handbuch Translation*, toinen, uudistettu laitos. Stauffenburg, Tübingen. 319–321.
- Carr & Roberts & Dufour & Steyn 1995: *The critical link: Interpreters in the community*. Benjamins, Amsterdam.
- Corsellis, Ann 1995: Training needs of public personnel working with interpreters. Teoksessa Carr ym. (toim.): *The critical link: Interpreters in the community*. 77–89.
- 1999: Turning good intentions into good practice. Enabling the public services to fulfil their responsibilities. Teoksessa Roberts ym. (toim.): *The critical link 2: Interpreters in the community*. 89–99.
- Ekholm, Elina 1994: *Syrjäytyä vai selviytyä – pakolaisen elämää Suomessa*. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen selvityksiä 1994:9. Helsinki.
- Englund Dimitrova, Birgitta 1991: *När två samtalar genom en tredje. Interaktion och icke-verbal kommunikation i medicinska möten med tolk*. Rapport om tvåspråkighet 7. Centrum för tvåspråkighetsforskning, Tukholman yliopisto.
- 1995: Degree of interpreter responsibility in the interaction process in community interpreting. Teoksessa Carr ym. (toim.): *The critical link: Interpreters in the community*. 147–164.
- Forsander, Annika & E. Ekholm & R. Saleh 1994: *Monietninen työ: haaste ammattitaidolle*. Helsingin yliopiston Lahden tutkimus- ja koulutuskeskuksen täydennyskoulutusjulkaisuja 9.

- Forsander, Annika & A. Alitolppa-Niilamo 2000: *Maahanmuuttajien työllistyminen ja työhallinto – keitä, miten ja minne?* Työhallinnon julkaisu nro 242. Työministeriö, Helsinki. Saatavana pdf-muodossa: <<http://www.mol.fi/migration/materap.pdf>>. Viitattu 27.5.2003.
- Gentile, Adolfo 1995: Community interpreting or not? Practices, standards and accreditation. Teoksessa Carr ym. (toim.): *The critical link: Interpreters in the community*. 109–118.
- Hatim, Basil & Ian Mason 2002 [1997]: Interpreting. A text linguistic approach. Teoksessa Pöchhacker & Schlesinger (toim.): *The interpreting studies reader*. 256–265.
- Helsingin Sanomat* 19.4.2003: Maahanmuuttajat saavat töitä selvästi aiempaa helpommin. Kotimaa, A6.
- Hietanen, Kaarina 1995: Asioimistulkkaus asioiden selvittämiseksi. *Kääntäjä* 7.
- 1999: Konfliktiviestintä asioimistulkin haasteena. *Kääntäjä* 9.
- 2001: Tulkkausviestinä ammattina. Teoksessa Oittinen & Mäkinen (toim.): *Alussa oli käännös*. Tampere University Press, 277–293.
- Kun tarvitaan tulkki*. Oikeusministeriö & Pohjoismainen kieli- ja tiedotuskeskus 1992, 2. uusittu painos. Helsinki.
- Laki 493/1999: *Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta*. Saatavana www-muodossa: <<http://www.finlex.fi>>. Viitattu 6.5.2003.
- Latomaa, Sirkku 2002: Maahanmuuttajien kielelliset oikeudet. Teoksessa Mauranen & Tiittula (toim.): *Kieli yhteiskunnassa – yhteiskunta kielessä*. AFinLAN vuosikirja 2002 / n:o 60, Jyväskylä. 61–81.
- Leinonen, Satu 1998: Asioimistulkin ammattitutkinto. Kokemuksia ensimmäisistä näyttökokeista. *Kääntäjä* 6.
- 2001: Asioimistulkkaus – paljon muutakin kuin asioimisen tulkkausta. Teoksessa Oittinen & Mäkinen (toim.): *Alussa oli käännös*. Tampere University Press. 294–304.
- Maahanmuuttajille tarkoitettujen tulkkaus- ja kielipalvelujen kehittämissuunnitelma*. Työhallinnon julkaisu no 231, 1999. Helsinki. Saatavana pdf-muodossa: <<http://www.mol.fi/migration/kielipal.pdf>>. Viitattu 12.5.2003.
- Mason, Ian 2000: Models and Methods in Dialogue Interpreting Research. Teoksessa Olohan & Maeve (toim.): *Intercultural Faultlines. Research Models in Translation Studies I. Textual and Cognitive Aspects*. St. Jerome, Manchester. 215–231.
- Niska, Helge 1998: Samhällstolkning, en internationell överblick. Saatavana www-muodossa: <<http://lisa.tolk.su.se/ribinter.htm>>. Viitattu 6.5.2003.
- Pöchhacker & Schlesinger (toim.) 2002: *The interpreting studies reader*. Routledge.

- Roberts, Roda P. 1995: Community interpreting today and tomorrow. Teoksessa Carr ym. (toim.): *The critical link: Interpreters in the community*. 7–26.
- Roberts & Carr & Abraham & Dufour (toim.) 1999: *The critical link 2: Interpreters in the community*. Benjamins, Amsterdam.
- Roy, Cynthia B. 2002 [1993]: The problem with definitions, descriptions, and the role metaphors of interpreters. Teoksessa Pöchhacker & Schlesinger (toim.): *The interpreting studies reader*. 345–353.
- Räty, Minttu 2002: *Maahanmuuttaja asiakkaana*. Tammi, Helsinki.
- Språkliga tjänster för invandrare i Sverige, Norge, Danmark och Finland*. TemaNord 1997:596. Pohjoismaiden ministerineuvosto, Kööpenhamina.
- Suomi lukuina*. Tilastokeskus. Saatavana www-muodossa: <<http://www.stat.fi/tk/tp/tasku/suomilukuina.html>>. Viitattu 26.3.2003.
- Tampere-läinen* 2.7.2003: Maahanmuuttajista koulutetaan kulttuurivälittäjiä.
- Tavassoli, Mohsen 2000: Kehdosta hautaan tulkki apuna! Tilanteita harvinaisen kielen asioimistulkin työstä. *Kääntäjä* 9.
- Tiittula, Liisa 1997: Kulttuurien välinen viestintä. Teoksessa Pitkänen (toim.): *Näkökulmia monikulttuuriseen Suomeen*. Edita, Helsinki. 33–47.
- Ulkomaalaisyhallinnon termejä*. Ulkomaalaisvirasto 1998, Helsinki. Saatavana pdf-muodossa: <[http://www.uvi.fi/pdf/ulkhallinnon\\_termit.pdf](http://www.uvi.fi/pdf/ulkhallinnon_termit.pdf)>. Viitattu 12.5.2003.
- Wadensjö, Cecilia 1995: Recycled information as a questioning strategy. Pitfalls in interpreter-mediated talk. Teoksessa Carr ym. (toim.): *The critical link: Interpreters in community*, 35–52.
- 1998a: *Interpreting as interaction*. Addison Wesley Longman, Harlow.
- 1998b: *Kontakt genom tolk*. Dialogos, Tukholma.
- 2002 [1991]: The double role of a dialogue interpreter. Teoksessa Pöchhacker & Schlesinger (toim.): *The interpreting studies reader*. 355–370.
- Valtonen, Kathleen 1999: *Pakolaisten kotoutuminen Suomeen 1990-luvulla*. Työhallinnon julkaisu 228. Työministeriö, Helsinki.
- VNS 5/2002. *Valtioneuvoston selonteko kotouttamislain toimeenpanosta*. Saatavana pdf-muodossa <<http://www.mol.fi/migration/selontekosu.pdf>>. Viitattu 26.3.2003.

### **Julkaisemattomat lähteet, haastattelut:**

Kilpeläinen, Riina 2002: Begegnung verschiedener Kulturen bei der Arbeit des Gesprächdolmetschers. Eine Befragungsuntersuchung über die Auffassungen der Gesprächdolmetscher. Pro gradu -työ, Joensuun yliopisto.

Kokkarinen, Helinä 8.4.2003. Erikoissuunnittelija, työministeriö. Puheenvuoro SPR:n seminaarissa Kotoutuminen ja kolmas sektori.

Kooste Pirkanmaan tulkkikeskuksen käänös- ja tulkkaustoiminnasta vuonna 2002.

Kotopolku – maahanmuuttajien kotoutumisprojekti. Esite.

Maahanmuuttajien kotoutuminen Suomeen. Työministeriön esite.

Pajunen, Pirjo 6.2.2003. Suunnittelija, Pirkanmaan TE-keskus. Haastattelu.

----- 8.4.2003. Puheenvuoro SPR:n seminaarissa Kotoutuminen ja kolmas sektori.

Salo, Janne 4.12.2002. Johtaja, Pirkanmaan tulkkikeskus. Vierailu tulkkikeskuksessa.

----- 29.4.2003. Haastattelu.

----- 7.7.2002. Kirjallinen tieto.

TE-keskuksen moniste "Maahanmuuttajakoulutusta Tampereen seudulla", päivitetty 31.1.2002.

Minidisc-levylle tallennetut haastattelut ja niiden litteraatiot ovat tekijän hallussa.

## ASIOIMISTULKIN AMMATTISÄÄNNÖSTÖ

*Asioimistulkkaus* on viranomaisen tai yksityisen tahon ja asiakkaan välisen asioimisdialogin (haastattelun, kuulustelun, neuvottelun, tiedustelun, selvitys- ja tiedonvälityskeskustelun jne.) tulkkausta. Tulkkaus on yleensä peräkkäistulkkausta, mutta se voi olla myös samanaikaistulkkausta. Asioimistilanteisiin voi liittyä myös monologeja (esitelmä, luento, juhlapuhe, tiedoksianto jne.)

*Asioimistulkilla* (josta säännöstöstä käytetään sanaa "tulkki") tarkoitetaan henkilöä, joka toimii tulkkina edellä määritellyissä asioimistulkaustilanteissa.

- 1) Tätä ammattisäännöstöä sovelletaan, mikäli laki tai asetukset eivät toisin määrää.
- 2) Tulkilla on vaitiolovelvollisuus.
- 3) Tulkki ei käytä väärin mitään tulkkauksen yhteydessä tietoonsa tullutta.
- 4) Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hänellä ei ole tarpeellista pätevyyttä tai jossa hän on jäävi.
- 5) Tulkki ei hyväksy toimeksiantoa, josta on haittaa tulkkien ammattikunnalle tai joka vähentää sen arvostusta.
- 6) Tulkki on solidaarinen ammattikuntaansa kohtaan.
- 7) Tulkki varmistaa, että työolosuhteet ovat tulkkaukseen soveltuvat.
- 8) Tulkki tekee etukäteen kirjallisen sopimuksen tulkkaustoimeksiannosta ottaen ensisijaisesti huomioon liittojen suositukset. Ellei kirjallinen sopimus ole mahdollinen, tulkki ja toimeksiantaja voivat tehdä sopimuksen suullisesti.
- 9) Tulkki valmistautuu tehtäväänsä huolellisesti ja ajoissa.
- 10) Tulkki pyrkii kattavaan tulkkaukseen, ei jätä mitään pois eikä lisää mitään asiaankuulumatonta.
- 11) Tulkki pysyttelee puolueettoman ja ulkopuolisena eikä anna henkilökohtaisten asenteidensa tai mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä.
- 12) Tulkki ei toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä.
- 13) Tulkki ei toimeksiantonsa aikana ole velvollinen hoitamaan mitään muita kuin tulkaustehtäviä.
- 14) Tulkki käyttäytyy toimeksiannon yhteydessä tilanteen luonteen huomioiden.
- 15) Tulkki kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan.

*Ammattisäännösten laadintaan ovat osallistuneet Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry, Kääntäjien ammattijärjestö ry, Kuurojen Liitto ry, Suomen Viittomakielen Tulkit ry, Helsingin seudun asioimistulkkip keskus, Turun seudun tulkkip keskus ja Lingua Nordica Oy.*

# ASIOIMISTULKKAUSOHJEET

## JOHDANTO

Tämän oppaan on tarkoitus selkeyttää asioimistulkin ammattisäännöstöä, jotta tulkin ja muiden asianosaisten välinen yhteistyö asioimistulkkauksilanteessa sujuu mahdollisimman hyvin. Ammattisäännöstön ja Asiomistulkkauksohjeiden laadintaan ovat osallistuneet Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry, Kääntäjien ammattijärjestö ry, Kuurojen Liitto ry, Suomen Viittomakielen Tulkit ry, Helsingin seudun asioimistulkkip keskus, Turun seudun tulkkip keskus ja Lingua Nordica Oy.

Kiitämme lehtori Kaarina Hietasta Tampereen yliopiston käännöstieteen laitokselta arvokkaasta asiantuntija-avusta.

*Ammattisäännöstö ja Asiomistulkkauksohjeet* ovat julkisia. Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry:n, Kääntäjien ammattijärjestö ry:n ja Suomen Viittomakielen Tulkit ry:n jäsenten tulee toiminnassaan noudattaa näitä ohjeita ja levittää niistä tietoa ammattikuntansa ja asiakkaitensa keskuudessa siten, että myös tulkkien asiakkaat tuntevat asioimistulkkien työtä ohjaavat periaatteet.

## YLEISTÄ

*Ammattisäännöstö ja Asiomistulkkauksohjeet* on laadittu edistämään yksilöiden kielellisen tasa-arvon toteutumista asioitaessa viranomaisten kanssa.

Milloin asioimistulkkia tarvitaan ja mitä asioimistulkkauks on:

*Tulkkia tarvitaan, kun henkilöillä ei ole yhteistä kieltä. Tulkin avulla pyritään luomaan ymmärtämisen edellytykset kieli- ja kulttuurimuurista huolimatta. Tulkki luo siis omalta osaltaan tasa-arvoa tulkattaviensa välille, kun kumpikin voi ilmaista itseään niin rikkaasti ja vivahteikkaasti kuin vain äidinkiellellä voi. Tulkkauksen avulla henkilö kykenee täysivaltaisesti huolehtimaan velvollisuuksistaan ja oikeuksistaan monikulttuurisessa yhteiskunnassa. Ammattinsa taitavan tulkin avulla myös viranomaisilla on mahdollisuus päätyä oikeudenmukaisiin ratkaisuihin silloinkin, kun he eivät ymmärrä asiakkaan kieltä eivätkä tunne riittävästi hänen kulttuuritaustaansa. Tulkkauksen avulla voidaan tehdä oikeudenmukaisia ja yksilön kannalta elintärkeitä käytännöllisiä ja oikeudellisia päätöksiä.*

*Asiomistulkkauks merkitsee tulkkauks esimerkiksi maahanmuuttajan ja suomalaisen viranomaisen välillä. Sitä tarvitaan päivittäisessä arkielämässä, esimerkiksi koulunkäynnissä tai lääkärin vastaanotolla. Useimmiten on kuitenkin kysymys tilanteista, joilla voi olla koko elämän kannalta ratkaiseva merkitys vaikkapa psykiatrista hoitoa saavalle henkilölle tai turvapaikanhakijalle. Asiomistulkilla on viestintätilanteessa oma ammattirooli. Tämä rooli on puhtaasti viestinnällinen. Asiomistulkki ei asioi. Hän yksinomaan tulkkauks asioimistilanteissa käytetyt puheenvuorot. Hän selvittää myös sanoman ymmärtämisen kannalta oleellisia kulttuuritaustoja. Tulkin vastuulla on välittää viestit, sanomat ja ajatukset. (Opetushallitus: Asiomistulkin ammattitutkinto; Tutkinnon perusteet, 2001)*

Asiomistulkilla tarkoitetaan tässä henkilöä, joka toimii tulkkina edellä määritellyissä asioimistulkkauksilanteissa.

*Asiomistulkki on ammattipuhuja. Häneltä edellytetään soveltuvuutta ja harjaantuneisuutta kasvokkainviestintään, selkeää artikulointia ja häiriötöntä, miellyttävää puheilmaisua. Asiomistulkilla on kaiken kaikkiaan paremmat kieli-, kulttuuri- ja viestintätaidot kuin tavallisella kielenpuhujalla. Asiomistulkin ammattitaito hankitaan opiskelemalla ammat-tiin. Koulutusta on sekä yliopistotasolla (Euroopan valtatielet), toisen asteen koulutus-tasolla ammatillisena aikuiskoulutuksena sekä yksityisellä sektorilla. (Opetushallitus: Asiomistulkin ammattitutkinto, Tutkinnon perusteet, 2001)*  
Viittomakielentulkkeja koulutetaan ammattikorkeakouluissa.



Tulkin tulee olla täysi-ikäinen ja -valtainen henkilö. Tulkkina ei tule käyttää asioimistilanteeseen osallistuvien henkilöiden lähisukulaisia tai ystäviä eikä missään tapauksessa lapsia.

Tulkin ammattinimike ei Suomessa ole suojattu. Toimeksiantajan tulee varmistautua siitä, että tulkki on ammattitulkki, joka tuntee ammatin vaatimukset sekä ammattisäännösten ja -etiikan.

Tulkaustilanne on kommunikaatiotilanne, jossa on eri osapuolia vuorovaikutuksessa, esimerkiksi:

- tulkki ja vähintään kaksi tulkattavaa tai
- tulkki, puhuja, kuulijat

Kukin osapuoli vaikuttaa omalta osaltaan tulkkauksen onnistumiseen. On hyvä selkeyttää kunkin osapuolen rooli tulkaustilanteessa ennen tulkausta.

### **Kohta 1:**

*\* Tätä ammattisäännöstöä sovelletaan, mikäli laki tai asetukset eivät toisin määrää.*

### **Kohta 2:**

*\* Tulkilla on vaitiolovelvollisuus*

Tulkki informoi asiakkaitaan siitä, että häntä sitoo tulkkien ammattisäännösten määrittelemä vaitiolovelvollisuus.

Tulkin vaitiolovelvollisuus koskee myös hänen etukäteen saamaansa materiaalia.

### **Kohta 3:**

*\* Tulkki ei käytä väärin mitään tulkkauksen yhteydessä tietoonsa tullutta.*

Tulkki ei aja tulkaustilanteessa omia etujaan saadakseen itselleen taloudellista tai muuta hyötyä. Hän ei myöskään käytä tulkkauksen yhteydessä tietoonsa tullutta muiden hyödyksi tai muita vahingoittaakseen. Tulkki noudattaa suhteessaan työnantajaan/toimeksiantajaan sopimusvelvollisuuksiaan.

### **Kohta 4:**

*\* Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hänellä ei ole tarpeellista pätevyyttä tai jossa hän on jäävi.*

Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hänellä ei ole riittävää ammatillista pätevyyttä (ks. kohta *Yleistä*). Jos tulkaustilanteen aikana tulee esiin tai tapahtuu jotain sellaista, mikä estää viestinnän onnistumisen, tulkin tulee keskeyttää tulkkaus ja neuvotella asiasta tulkattavien kanssa. Tällainen tilanne voi syntyä esimerkiksi, jos aihe tai kieli ei ole se, joka on ennalta sovittu; jos aihe muuttuu sanastoltaan tulkille vieraaksi (erikoisala, ammattikieli); jos tulkkaustapa on eri kuin ennalta on sovittu (vrt. myös kohta 7).

Tulkki on jäävi eikä ota vastaan toimeksiantoa, mikäli hän joutuu sitä suorittaessaan sellaiseen eturistiriitaan, että tulkkauksen objektiivisuus vaarantuu. Eturistiriita syntyy mm. silloin, kun tulkki on asiassa asianosainen, tulkattavien lähisukulainen tai hänellä on voimakas tunnesuhde asianosaisiin tai hän on tulkattavien velallinen tai jos tulkattavat ovat häneen velka- tai riitasuhteessa (ks. Hallintolainkäyttölaki, 77 §)

### **Kohta 5:**

*\* Tulkki ei hyväksy toimeksiantoa, joka haittaa tulkkien ammattikuntaa tai vähentää sen arvostusta.*

Tulkin tulee toiminnallaan edistää ammattikunnan arvostusta. Hänen tulee toimia ammatiaan harjoittaessaan lakien ja määräysten mukaan. Mikäli tulkilla on toimeksiantoa vastaanottaessaan syytä epäillä, että tulkkaukseen liittyy rikollista tai ihmisoikeuksia loukkaavaa toimintaa, hänen ei tule hyväksyä toimeksiantoa.

#### **Kohta 6:**

*\* Tulkki on solidaarinen ammattikuntaansa kohtaan.*

Tulkki kunnioittaa ammattikuntansa jäseniä. Tämä näkyy mm. siinä, että tulkki noudattaa työssään *Asioimistulkin ammattisäännöstöä*.

Tulkin ei tule esittää toisesta tulkista arvostelevia tai arvioivia kommentteja eikä häneltä tule niitä vaatia. Jos hän kuitenkin havaitsee toisen tulkin toimivan epäammattimaisesti, hänen tulee huomauttaa siitä tälle ja tarvittaessa ilmoittaa asiasta tulkikeskukseen tai ammattijärjestöön ja viittomakielen tulkkien osalta myös Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmään. Jos tulkille annetaan palautetta toisesta tulkista tai tämän toiminnasta, tulee hänen ohjata palautteen antaja ottamaan yhteyttä suoraan arvioinnin kohteena olevaan tulkkiin ja/tai tämän toimeksiantajaan tai työnantajaan.

#### **Kohta 7:**

*\* Tulkki varmistaa, että työolosuhteet ovat tulkkaukseen soveltuvat.*

Tulkki varmistaa, että hänellä on työskentelytila, joka mahdollistaa tulkkauksen. Tulkki sopii etukäteen paikasta, jossa hän istuu/seisoo tulkkauksen aikana. Paikan tulee olla sellainen, että tulkilla on esteetön näkyvyys tulkattaviin. Kuuluvuus tulee järjestää niin, että tulkki kuulee kaikkien puheenvuorot. Tarvittaessa on käytettävä äänentoistolaitteita. Etätulkkauksessa (esim. puhelin, videoneuvottelu tai kuvapuhelin) on varmistettava tulkkauksen kannalta parhaat mahdolliset olosuhteet.

Tulkki valitsee paikkansa siten, että hänen työturvallisuutensa on taattu eikä hänen terveytensä ole uhattuna. Tällaisia uhkia voivat olla mm. aggressiiviset asiakkaat ja altistuminen vaarallisille aineille tai tarttuville taudeille. Muita työturvallisuutta heikentäviä tekijöitä ovat mm. melu ja tupakansavu sekä näihin rinnastettavat haitat. Tulkilla on oikeus suojautua näitä vastaan tai kieltäytyä tulkkauksesta, mikäli olosuhteita ei voida muuttaa tulkkaukseen sopiviksi.

Tulkilla on oikeus työrauhaan. Tulkkaus vaatii tulkilta täydellistä keskittymistä. Keskittymistä häiritsevät tulkkaustilanteeseen kuulumaton liikehdintä tai häly (mm. liikenteen melu avoimista ikkunoista, radio).

Tulkilla on pitkien toimeksiantojen aikana oikeus pitää lepotaukoja. Tulkkauksen kuormittavuus vaihtelee tilanteesta riippuen. Yli tunnin kestävä yhtäjaksoista tulkkausta ei suositella. Lepotauoista on hyvä sopia etukäteen. Taukojen aikana tulkilla tulee olla mahdollisuus rauhassa palautua ja valmistautua seuraavaan tulkkausjaksoon. Parhaiten tämä onnistuu erillisessä taukotilassa.

#### **Kohta 8:**

*\* Tulkki tekee etukäteen kirjallisen sopimuksen tulkkaustoimeksiannosta ottaen ensisijaisesti huomioon liittojen suositukset. Ellei kirjallinen sopimus ole mahdollinen, tulkki ja toimeksiantaja voivat tehdä sopimuksen suullisesti.*

Toimeksiannosta on suositeltavaa tehdä aina kirjallinen sopimus. Sopimusta tehdessä tulisi ensisijaisesti ottaa huomioon kunkin liiton suositukset, sillä niihin on kerätty ne asiat, joista tulkin ja toimeksiantajan tulee vähintään sopia. Tällaisia ovat esimerkiksi tulkkauksen kokonaiskesto ja siihen liittyvät tauot. Kun toimeksiannosta on kirjallinen dokumentti (sopi-

mus), voidaan siitä milloin tahansa tarkistaa, mistä on sovittu.

Ellei kirjallinen sopimus toimeksiannon kiireellisyyden tai muiden syiden johdosta ole käytännössä mahdollinen, se voidaan tehdä myös suullisesti. On kuitenkin tärkeää, että tulkin ja toimeksiantajan välillä aina sovitaan tulkkaustilanteen yksityiskohdista mahdollisimman tarkasti etukäteen joko kirjallisesti tai suullisesti. Jos sopimus tehdään suullisesti, tulkin on hyvä tehdä itselleen muistiinpanot sovituista asioista.

Tulkin tulee toimeksiantoa vastaanottaessaan arvioida, voiko tulkkausta toteuttaa suunnitellulla tulkkien määrällä. Tulkkaustilanteet vaihtelevat suuresti; yhteistä kaikille tulkkauksille on kuitenkin se, että ne edellyttävät tulkilta aina täydellistä keskittymistä. Monissa konseptiivitulkkauksilanteissa riittää yksi tulkki, mutta toisinaan esimerkiksi tilanteen luonne tai kesto vaatii käyttämään kahta tai useampaa tulkkia.

Tulkkeen tallentamisesta ja sen jatkokäytöstä sovitaan etukäteen.

### **Kohta 9:**

*\* Tulkki valmistautuu huolellisesti ja ajoissa tehtäväänsä.*

Valmistautumisella tarkoitetaan sitä, että tulkki tutustuu tulkkausaiheeseen ja sen sanastoon molemmilla kielillä ja etsii käännösvastineet termeille. Etukäteisvalmistautuminen on erityisen tärkeää, jos kysymyksessä on erikoisala.

Jotta tulkin työn tavoite eli viestin välittäminen onnistuu ja kielellinen tasa-arvo toteutuu, tulkin on valmistauduttava tulkkaukseen etukäteen. Hänen on ennen tulkkausta tiedettävä tulkkauksen aihe, tarkka aika ja paikka, tilaaja ja tulkkauspalvelun käyttäjä (jos eri kuin tilaaja) ja heidän yhteystietonsa, jotta hän tarvittaessa voi ottaa yhteyttä saadakseen lisätietoja. On toimeksiantajien ja asiakkaiden edun (L 812 1 luku 1§ - ks. liite) mukaista, että tulkki valmistautuu tulkkaukseen. Tulkkille on toimitettava mahdollisimman paljon tietoa ja materiaalia tulkkauksen aiheesta. Aineiston toimittamisen aikataulusta tulkin tulee sopia yhdessä toimeksiantajan kanssa. Kunnollinen valmistautuminen varmistaa osaltaan laadukkaan tulkkauksen.

Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hän ei voi valmistautua sen vaatimalla tavalla. Tällaisessa tapauksessa kieltäytyminen tulkkauksesta osoittaa, että tulkki tietää omat rajansa. Hän ottaa vastaan vain tehtävän, josta hän selviytyy siten, että tulkin työn tavoite eli viestin välittäminen toteutuu asianmukaisesti.

Jos tulkki ei ole materiaalin puuttumisen vuoksi voinut valmistautua tulkkaukseen etukäteen, hänellä on oikeus perehtyä asiaan ja tarvittavaan terminologiaan toimeksiannon aikana, mikä pidentää tulkkaustoimeksiannon kesto.

Tulkki voi etsiä lisätietoja myös virastojen esitteistä, Internetistä, valmiista sanastoista ja oikeuden asiakirjoista.

### **Kohta 10.**

*\* Tulkki pyrkii kattavaan tulkkaukseen, ei jätä mitään pois eikä lisää mitään asiaankuulumatonta.*

Tulkin tehtävä on välittää kielelliset sekä kulttuurisidonnaiset ei-kielelliset viestit mahdollisimman kattavasti ja sisällöllisesti muuttumattomina. Mikäli tulkki ei löydä vastinetta esim. sananlaskuille, puheenparsille, harvinaisille termeille ja lyhennyksille tai niillä ei kohdekielellä ole vastinetta, tulkki pyytää puhujaa selvittämään sanomaansa ja informoi siitä kuulijaa. Tulkki ei kuitenkaan selitä asioita oma-aloitteisesti kummankaan tulkattavan kielen edustajan puolesta.

Tulkki sopii ennen tulkkauksen alkamista osanottajien kanssa siitä, että he puhuvat vuoron perään ja jaksottavat puheensa niin, että tulkki pystyy kattavaan tulkkaukseen. Tulkin tulee keskeyttää puhuja saadakseen tulkkausvuoron, jos viestin välittämisen tarkkuus kärsii puheenvuorojen pituuden tai päällekkäisyyksien vuoksi.

#### **Kohta 11.**

*\* Tulkki pysyttelee puolueettomana ja ulkopuolisena eikä anna henkilökohtaisten asenteidensa tai mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä.*

Tulkin on toimittava toimeksiantoa vastaanottaessaan, sen aikana ja sen jälkeen puolueettomasti saavuttaakseen hyvän luottamussuhteen tulkattaviinsa.

Tulkin puolueettomuudella tarkoitetaan sitä, että hänen henkilökohtaiset mielipiteensä tai asenteensa eivät vaikuta hänen työnsä laatuun. Jos tulkkaustilanteessa esiin tulleet asiat ovat tulkin oman etiikan tai moraalin vastaisia, tulkki ei näytä sitä eleillään, äänensävyllään tai sanavalinnoillaan.

Jos tulkki etukäteen tietää, ettei hän pysty tulkkaustilanteessa olemaan aiheen tai tulkattavien suhteen puolueeton ja ulkopuolinen, hänen tulee kieltäytyä vastaanottamasta tulkkausta. Esimerkiksi jos tulkkauksen aihe synnyttää tulkissa niin syviä vihan, inhon, empatian yms. tunteita, että ne heijastuisivat hänen tulkkaukseensa, tulkin tulee kieltäytyä vastaanottamasta toimeksiantoa tai keskeyttää jo aloittamansa työtehtävä.

Tulkki toimii tulkkaustilanteessa viestin välittäjänä eikä ota kantaa käsiteltävään asiaan tai aiheeseen. Tulkki on kuitenkin yksi viestintätilanteen osapuolista, joten hänen läsnäolonsa vaikuttaa tilanteeseen.

#### **Kohta 12:**

*\* Tulkki ei toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä.*

Tulkin vastuulla on välittää viesti. Tulkki ei anna tulkattaville neuvoja tai ohjausta asian hoitamisessa.

#### **Kohta 13.**

*\* Tulkki ei toimeksiantonsa aikana ole velvollinen hoitamaan mitään muuta kuin tulkkaustehtäviä.*

Tulkin tehtävä tulkkaustilanteessa on viestin välittäminen, jotta tulkattavien välinen kielellinen tasa-arvo toteutuu. Tulkin tehtäviin ei kuulu esim. tulkattavien kuljetus tai saattaminen tai lomakkeiden täyttö. Kirjallisista töistä kuten käännöksistä tulee aina sopia erikseen (ks. suositukset liite).

Tulkki välittää viestejä vain tulkkaustilanteessa; hän ei keskustele esille tulleista asioista tulkkaustilanteen ulkopuolella.

#### **Kohta 14.**

*\* Tulkki käyttäytyy toimeksiannon yhteydessä tilanteen luonteen huomioiden.*

Tulkki selvittää etukäteen tulkkaustilanteen luonteen, jotta hän voi sovittaa esiintymisensä ja pukeutumisensa siihen sopivaksi.

Erilaiset tulkkaustilanteet vaativat erilaista käyttäytymistä. Tulkki sovittaa käytöksensä tilanteessa läsnä olevien kulttuuriin sopivaksi. Tulkin käytös ei saa haitata tilanteen sujuvuutta; joustavuus ja tilannetaju ovat tarpeen.

Tulkki ottaa pukeutumisessaan huomioon kulttuuriset näkökohdat sekä muut olosuhteet (esim. sää ulkona tapahtuvissa tulkkauksissa). Tulkin pukeutumisen tulee myös olla tilanteen mukaista siten, ettei se kiinnitä ylimääräistä huomiota.

### **Kohta 15.**

*\* Tulkki kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan.*

Tulkin ammattitaitoon kuuluu hyvän kieli- ja tulkaustaidon ohella tulkaustekniikan hallinta ja laaja yleissivistys. Tulkin on ylläpidettävä ja kehitettävä näitä taitoja aktiivisesti.

Kielet muuttuvat ja kehittyvät yhteiskunnallisten muutosten myötä. Tulkki kehittää kieli-taitoaan seuraamalla työkielensä tiedotusvälineitä ja kulttuurielämää sekä osallistuu työkieliinsä liittyvään koulutukseen. Hän tekee myös jatkuvasti sanastotyötä (mm. uudet termit ja niiden vastineet).

Tulkki kehittää tulkaustaitoaan osallistumalla tulkeille järjestettävään koulutukseen. Tulkaustaitoa voi myös kehittää itsenäisesti (tai yhdessä kollegoiden kanssa) tarkastelemalla omaa suoritusta esimerkiksi saadun palautteen avulla.

Tulkki tunnistaa myös omat henkilökohtaiset rajansa. Hän huolehtii psyykkisestä ja fyysisestä hyvinvoinnistaan työkykynsä ylläpitämiseksi ja työnsä laadun varmistamiseksi.

Lähde: <http://www.sktl.net/kotisivut/Asioimistulkin.pdf>

## **DEUTSCHE KURZFASSUNG**

Universität Tampere  
Institut für Sprach- und Translationswissenschaften  
Translationswissenschaft (Finnisch-Deutsch)

MÄNTYNEN, Anna: Ein Porträt des Dolmetschers. Der CI-Dolmetscher und die Dolmetschsituation aus Sicht der Arbeitsamtsangestellten.

Magisterarbeit, 107 Seiten  
Anhang: 7 Seiten; deutsche Kurzfassung: 19 Seiten

Juli 2003

---

### **1 Einleitung<sup>1</sup>**

Der Bedarf an Dolmetschdienstleistungen im finnischen kommunalen und öffentlichen Dienst nimmt seit Anfang der 1990er Jahre stark zu. Dies beruht auf der Entwicklung, dass immer mehr Einwanderer – Flüchtlinge, Asylbewerber, Arbeitskräfte – den Weg nach Finnland finden. Die finnische Einwanderungspolitik zielt auf die Integration der ausländischen Bevölkerung in die finnische Gesellschaft. Seit 1999 ist ein Integrationsgesetz in Kraft, aufgrund dessen Einwanderer, die gewisse Voraussetzungen füllen, das Recht auf einen persönlichen Integrationsplan haben. Diese Pläne werden in der Regel in Besprechungen an den Arbeitsämtern aufgestellt. An die Besprechung nehmen der Einwanderer selbst teil, ein Mitarbeiter vom Arbeitsamt und normalerweise auch einer vom Sozialamt. Wenn die gemeinsame Sprache nicht vorhanden ist, wirkt in der Besprechung auch ein Dolmetscher<sup>2</sup> mit.

Das Ziel dieser Untersuchung ist zu erörtern, was für eine Rolle und was für Aufgaben Arbeitsamtsmitarbeiter dem Dolmetscher zuschreiben und wie sie die Verdolmetschung auffassen. Ich habe Arbeitsamtsangestellten interviewt, die Integrationspläne mit

---

<sup>1</sup> Im Sinne einer besseren Lesbarkeit wird in diesem Text immer nur die männliche Form verwendet. Gemeint sind immer sowohl die männliche als auch die weibliche Form.

<sup>2</sup> „Dolmetscher“ bezieht sich in diesem Text, wenn nicht anders definiert, auf Personen, die im Community Interpreting berufstätig sind. Mit „Kunde“ ist der Kunde der Behörde gemeint; mit „Klient“ der Kunde des Dolmetschers.

Einwanderer besprechen und daher in ihrer Arbeit regelmäßig Verdolmetschung benötigen. Ihre Vorstellungen werden im Licht translationswissenschaftlicher Forschung und der Berufsethik der Dolmetscher betrachtet. Zuerst werden finnische Einwanderung und Integration auf politischer und praktischer Ebene vorgestellt. Dann wird eine Übersicht über sprachliche Rechte der Einwanderer, die Organisation der Dolmetschdienstleistungen und Begriffe des Community Interpretings (im Folgenden kurz: CI) gegeben. Außerdem werden die Ideale, die Praxis und die Bedingungen der Arbeit eines Dolmetschers im CI beschrieben und seine ideale Rolle problematisiert. Anschließend werden Dolmetschen und die multiethnische Arbeitsumgebung vom Blickpunkt der Mitarbeiter betrachtet. Zuletzt wird auf das eigene Untersuchungsmaterial eingegangen und ein Bild über die Dolmetscher und Dolmetschsituationen aus Sicht der Arbeitsamtsangestellten geschaffen.

Mit Integration ist eine Verhaltensweise des Einwanderers gemeint, in der er die Beibehaltung der eigenen ethnischen Identität und Kultur aber auch gute Relationen der Mehrheitsbevölkerung gegenüber für wichtig hält. In dieser Untersuchung wird mit dem Wort "Einwanderer" in erster Linie auf Flüchtlinge und Rückwanderer finnischer Herkunft aus der ehemaligen Sowjetunion verwiesen, weil das Integrationsgesetz in der Praxis meistens für diese Gruppen von Bedeutung ist.

## **2 Finnische Einwanderung und Integration**

Lange war Finnland eher ein Auswanderungsland als ein Einwanderungsland. In den ersten Jahrzehnten des letzten Jahrhunderts empfing Finnland zehntausende von Flüchtlinge. Nach einer langen Pause kamen Anfang der 1970er Jahre Flüchtlinge aus Chile, gefolgt etwas später von Vietnamesen. Die Zahl der Asylbewerber nahm 1990 sprunghaft zu: im Vergleich zu etwa einhundert Bewerbern pro Jahr zuvor waren es plötzlich über 2700. Innerhalb von zehn Jahren verdreifachte sich der Anteil ausländischer Bewohner in Finnland, 1996 wohnten etwa 74 000 Menschen ausländischer Staatsbürgerschaft im Lande. 1993 war die Zahl der Asylbewerber am größten: 3689 Menschen kamen als Quotenflüchtlinge nach Finnland oder erhielten eine positive Asyl- oder Familienintegrationsentscheidung. Seit Anfang der 1970er Jahren wanderten insgesamt etwa 22 000 Flüchtlinge nach Finnland zu. Innerhalb von zehn Jahren bis 2002 vervierfachte sich die ausländische Bevölkerung Finnlands: am Jahresende 2001

wohnten fast einhunderttausend Ausländer im Lande, was 1,9 Prozent der Bevölkerung entspricht. (Suomi lukuina 2003<sup>i</sup>.)

In der schweren gesellschaftlichen Situation der Rezession der 90er Jahre musste die Planung der Einwandererpolitik effektiver werden, um den Beschäftigungsgrad des ausländischen Bevölkerungsteils zu verbessern. Als Mittel sollte eine gezielte Ausbildung dienen. (VNS 5/2002, 5<sup>ii</sup>.) Das erste einwanderer- und flüchtlingspolitische Programm der Staatsregierung wurde im Oktober 1997 erstellt (Räty 2002, 134). Der nächste, sorgfältig geplante Schritt in der Einwandererpolitik war das Gesetz über die Integration der Einwanderer und den Empfang der Asylbewerber (kurz: Integrationsgesetz), das am 1. Mai 1999 in Kraft trat. Das Gesetz soll die Integration, die Gleichberechtigung und die Freiheit der Wahl der Einwanderer durch Maßnahmen, die die Beschaffung in der Gesellschaft wichtiger Fähigkeiten unterstützen, befördern. Im Gesetz ist mit Integration die individuelle Entwicklung des Einwanderers gemeint, die auf die Teilnahme am Arbeitsleben und an gesellschaftlichen Funktionen abzielt; die eigene Kultur und Sprache sollen dabei beibehalten werden. (Laki 493/1999<sup>iii</sup>.)

Das Integrationsgesetz basiert auf dem Gegenseitigkeitsprinzip, nach dem die finnische Gesellschaft die Existenz garantiert, während der Einwanderer das nötige Wissen und Können für ein aktives Leben in Finnland erwirbt (Latomaa 2002, 64). Die Staatsregierung erstattete im Mai 2002 einen Bericht über die Vollstreckung des Gesetzes. Laut des Berichtes sei die Handhabung der Einwandererangelegenheiten mit dem Gesetz verdeutlicht und vereinheitlicht worden, da alle Beteiligten einen gemeinsamen Maßstab haben, nach dem sie sich richten können. Auch die Situation der Einwanderer habe sich verbessert, denn die Bewusstheit über die Einwandererangelegenheiten sei gewachsen und die Behörden leisteten eine intensivere Zusammenarbeit als früher. Als Mangel am Integrationsgesetz wurde u.a. das Fehlen der praktischen Richtlinien zur Beibehaltung der Kultur bzw. Religion gehalten; die Regelungen beziehen sich nur auf die Organisation der integrationsfördernden Maßnahmen. (VNS 5/2002, 5–8<sup>ii</sup>.) Das Doppelziel der Integrationspolitik – Integration in die finnische Gesellschaft und Beibehaltung der eigenen Sprache und Kultur – sei schwer zu verfolgen und das Gleichgewicht zwischen Gleichberechtigung in der Gesellschaft und ethnischer Multikulturalität schwierig zu finden. (Räty 2002, 135.)



Die finnische Regierung definiert für die Einwanderer- und Flüchtlingspolitik den Rahmen, nach dem die praktische Arbeit auszurichten ist. Die finnischen Einwanderungsangelegenheiten werden in sechs Ministerien verwaltet: im Außenministerium, Innenministerium, Arbeitsministerium, Sozial- und Gesundheitsministerium, Unterrichtsministerium und Justizministerium. Die wichtigsten Akteure auf praktischer Ebene sind das Innenministerium und das Arbeitsministerium, während das Außenministerium die internationalen Verträge und die Zusammenarbeit koordiniert. (Räty 2002, 137–138.) Die regionalen Arbeits- und Erwerbszentren, die dem Arbeitsministerium unterstehen, fördern die Funktionsgerechtigkeit des Arbeitsmarkts auf Regionalebene, wozu auch die Förderung der gesellschaftlichen Integration der Einwanderer zählt. Diese Zentren sind das Bindeglied zwischen dem Ministerium und den lokalen Arbeitsämtern. (Pajunen 6.2.2003.)

Die Bemessung der Integration ist kompliziert, da es sich um einen langwierigen Prozess des Einzelnen und der Gesellschaft handelt. Langfristig können z.B. Beschäftigung, Ausbildungsniveau und allgemeine Lebensumstände vom Grad der Integration zeugen. (VNS 5/2002, 6<sup>ii</sup>.) Es gilt jedoch, dass die Integration seitens des Einwanderers eine aktive Aufrechterhaltung der gesellschaftlichen Verhältnisse voraussetzt. Wenn er ein vollberechtigtes Mitglied der Gesellschaft ist, ist die Integration gelungen. (Valtonen 1999, 4.) Ein weit verbreiteter Maßstab ist der Beschäftigungsgrad.

Der Beschäftigungsgrad der Einwanderer hat sich in Finnland seit Mitte der 1990er Jahre ständig verbessert, allmählich lassen auch die Vorurteile der Arbeitgeber nach. Mangelhafte Sprachkenntnisse und eine Ausbildung, die nicht den Bedürfnissen des finnischen Arbeitsmarkts entspricht, sind jedoch allgemeine Hürden, mit denen ein Einwanderer bei der Arbeitssuche zu kämpfen hat. (HS 19.4.2003<sup>iv</sup>.) Ein Drittel der beschäftigten Einwanderer hatte Arbeit durch das Arbeitsamt oder direkt nach einem arbeitspolitischen Kurs oder Praktikum gefunden. Arbeit in den Eingangsberufen ist leichter zu finden, aber will man eine Arbeit, die der eigenen Ausbildung angemessen ist, spielen das Arbeitsamt und finnische Referenten eine große Rolle. Deswegen fördern die unterstützenden gesellschaftlichen Maßnahmen die Gleichberechtigung im Arbeitsleben, denn ohne sie würde die Gefahr bestehen, Einwanderer würden nur in den einfachsten, wenig geschätzten Berufen als Arbeitskraft akzeptiert. (Forsander et al. 2000, 2 und 31–32.)

Die Beschäftigungslage der Einwanderer wäre durch Ausbildung und Praktika zu verbessern, die sich nach der Praxis des Arbeitslebens richten. Vereine und sonstige freiwillige Organisationen dienen als wichtiger Kanal bei der Entstehung von Verhältnissen zwischen den Einwanderern und der Mehrheitsbevölkerung (Räty 2002, 141) und tragen dazu bei, die Einstellungen der Mehrheitsbevölkerung zu verbessern. Beschäftigung mag der wichtigste Faktor für eine erfolgreiche Integration sein. Nach Untersuchungen gehören zu einem "guten Leben" des Einwanderers ähnliche Merkmale wie zu dem der Mehrheitsbevölkerung, was eigentlich kein Wunder sein sollte. Hat man eine bedeutungsvolle Arbeit oder eine sonstige sinnvolle Beschäftigung, gute familiäre Verhältnisse und das Gefühl der Anerkennung, wird auch die Lebensqualität als gut empfunden. (s. Ekholm 1994 und Valtonen 1999.)

In den Kommunen wird ein Integrationsprogramm für Einwanderer aufgestellt. Beteiligt daran sind Vertreter der Kommune, des Arbeitsamts, des Ausbildungssektors und des dritten Sektors. Es werden gemeinsam die Richtlinien der Integrationsarbeit festgelegt, und die Kommune verpflichtet sich zur Organisation der integrationsfördernden Ausbildung. (Räty 2002, 140–141.) Auf Individualebene wird die Integrationsentwicklung mit Hilfe eines persönlichen Integrationsplans erleichtert. Der Anspruch auf einen Integrationsplan besteht drei Jahre nach der ersten Meldung über einen festen Wohnsitz in Finnland. Während der Dauer des Integrationsplans erhält der Einwanderer eine staatliche Integrationsbeihilfe. Der Integrationsplan unterstützt den Einwanderer und seine Familie bei der Beschaffung nützlicher Kenntnisse und Fähigkeiten in der neuen Gesellschaft. (Laki 493/1999<sup>iii</sup>.) Beim Festlegen des Plans werden Kenntnisse, Ausbildung, Arbeitserfahrung und Bedürfnisse nach Sprach- und Berufsausbildung des Einwanderers erörtert. Normalerweise fängt der formelle Prozess mit einem Sprachkurs an. (Räty 2002, 145.) Als Ausgangspunkt dient also der Gedanke, Einwanderer können durch eine angemessene Ausbildung wahre Mitglieder der Gesellschaft werden.

### **3 Grundlagen des Community Interpretings**

Die sprachliche Vielfalt Finnlands ist mit der Einwanderung gewachsen. Seit den 90er Jahren nehmen u.a. die Verfassung und verschiedene Ausbildungsgesetze auf die sprachliche und kulturelle Diversität Rücksicht. Auch früher hatten diejenigen, die keine Amtssprache Finnlands, d.h. weder Finnisch noch Schwedisch, sprachen, das Recht auf

Dolmetschdienstleistungen im öffentlichen Dienst. (Latomaa 2002, 64–69.) Das Recht auf Verdolmetschung schützt die Grundrechte des Einzelnen, aber gleichzeitig sind auch die Vertreter der Mehrheitsbevölkerung von der Verdolmetschung abhängig. Ein solches Recht schützt also das gesamte gesellschaftliche und gerichtliche System. (Wadensjö 1995, 35–36.) Da die Sprache den wichtigsten Teil des Integrationsprozesses bildet, spielen Dolmetsch- und Übersetzungsdienstleistungen in den Einwandererdienstleistungen eine zentrale Rolle (Språkliga tjänster 1997, 14<sup>v</sup>).

Die finnische Staatsregierung setzte sich 1997 das Ziel, für alle Einwanderer in Finnland gleichwertige Möglichkeiten zur Benutzung öffentlicher Dienstleistungen zu gewährleisten. Dies sollte durch Dolmetsch- und Übersetzungsdienstleistungen ermöglicht werden. Darum sind die Behörden dazu verpflichtet, die nötigen Ressourcen anzubieten und z.B. Informationsmaterial in den Muttersprachen der Einwanderer zu produzieren. (Maahanmuuttajille tarkoitettujen 1999, 4<sup>vi</sup>.) Alle Einwanderergruppen werden aber nicht gleich behandelt, was beispielsweise die Verdolmetschung betrifft, da ihre staatliche Finanzierung nur für Flüchtlinge und Rückwanderer gilt.

Verdolmetschung ist auch nicht immer in allen Sprachen erhältlich. (Räty 2002, 150.) Wenn Dolmetschdienstleistungen nicht zur Verfügung stehen, bleiben nach einer Untersuchung z.B. an den Arbeitsämtern viele Sachen unklar sowohl für den Kunden als auch für den Angestellten. Dies verursacht viel Arbeit und schlimmstenfalls dem Kunden auch Schaden. Die Arbeitsamtsangestellten finden, dass sie einen schlechten Service leisten und den Rechtsschutz des Kunden gefährden, wenn sie nicht bei Bedarf auf Verdolmetschung zurückgreifen können. Sie verstehen die Verdolmetschung als Teil einer guten Dienstleistungskultur. (Maahanmuuttajille tarkoitettujen 1999, 46<sup>vi</sup>.)

Dolmetsch- und Übersetzungsdienstleistungen wurden in die Entwicklungsarbeit der Verwaltung miteinbezogen. Als erstes wurde 1990 das private Unternehmen Lingua Nordica Oy gegründet, das diese Dienstleistungen landesweit anbieten sollte. (Maahanmuuttajille tarkoitettujen 1999, 8<sup>vi</sup>.) In den nächsten Jahren wurde dann ein Netzwerk von regionalen Dolmetschzentren geschaffen, die auf kommunaler Basis funktionieren. Heute gibt es sieben solcher Zentren in Finnland, zu denen die Dolmetschzentrale Pirkanmaa mit Sitz in Tampere gehört. In Tampere und Umgebung arbeiten zur Zeit 14 Dolmetscher auf Vollzeit und darüber hinaus etwa 40 freiberufliche Dolmetscher, die nach Bedarf eingesetzt werden. Die wichtigsten Dolmetschsprachen 2002 – nach Finnisch – waren Persisch, Arabisch, Russisch, Serbokroatisch und Kurdisch. Am

meisten wurde in Angelegenheiten des Gesundheitswesens gedolmetscht, gefolgt vom Sozialwesen; andere Dolmetschgebiete waren Empfang der Flüchtlinge, Arbeitsamt, Schulwesen, Polizei und Gerichtswesen. (Kooste 2002<sup>vii</sup>.)

Die Definition von CI heißt im finnischen Kodex für Dolmetscher "die Verdolmetschung eines Dialogs (Befragung, Verhör, Verhandlung, Informations- und Aufklärungsgespräch usw.) zwischen einem Kunden und einer Behörde bzw. einer privaten Partei" (Asioimistulkin ammattisäännöstö, 2002<sup>viii</sup>; Übersetzung AM). Ein Dolmetscher ist dementsprechend eine Person, die in solchen Umständen dolmetscht. Ein Dolmetscher wird gebraucht, um Angelegenheiten zu klären und Meinungen auszutauschen zwischen Personen, die keine gemeinsame Sprache haben. Aufgrund der Besprechungen können Beschlüsse gefasst werden, die für die beteiligten Parteien von Bedeutung sind. (Hietanen 1995.)

Die Berufsbezeichnung eines Dolmetschers ist in Finnland nicht geschützt. Gesetzlich kann daher jede volljährige und vollbemächtigte Person als Dolmetscher tätig sein. Nach dem Kodex sollen aber Verwandte der Beteiligten nicht als Dolmetscher akzeptiert werden, und Kinder auf keinen Fall. (Asioimistulkin ammattisäännöstö 2003<sup>viii</sup>.) Im Vergleich zum Konferenzdolmetschen bestehen erhebliche Unterschiede: Beim CI befinden sich die Beteiligten – mindestens zwei Gesprächspartner und Dolmetscher – üblicherweise in demselben Raum, in dem der Dialog relativ spontan vor sich geht. Die Redebeiträge sind ziemlich kurz und es wird in beide Richtungen gedolmetscht, von der Sprache A in die Sprache B und zurück. Beim Konferenzdolmetschen handelt es sich meistens um relativ lange Monologe, die im voraus entworfen sind. Die Verdolmetschung geschieht nur in eine Richtung auf einmal. (Mason 2000, 215–216.)

Ein Dolmetscher kann auf jedem Gebiet gebraucht werden, auf dem kommuniziert werden muss. Typisch für CI – im Vergleich zum Konferenzdolmetschen – ist, dass eine große Mehrheit der Dolmetscher zu einer ethnischen Minorität gehören, was das Verhalten der Parteien beeinflussen kann. Die Dolmetscher arbeiten fast immer alleine, und wegen Schweigepflicht können sie kaum über berufliche Angelegenheiten mit Kollegen sprechen, was unter Umständen zu beruflicher Isolation führen kann. (Gentile 1995, 111–113.)

#### **4 Arbeitsumgebung, Kompetenz und Rolle des Dolmetschers**

Verdolmetschung kann im Alltag des Menschen eine große Rolle spielen, denn die verdolmetschten Gespräche können von entscheidender Bedeutung im Leben des Kunden sein. Solche Situationen sind z.B. Asylverfahren oder psychiatrische Behandlung. (Leinonen 2001, 294–5.) Der oft nervöse Kunde oder sein Angehöriger befindet sich häufig in einer Krise. Der Angestellte braucht Informationen vom Kunden oder will ihn über etwas informieren. Der Angestellte besitzt in der Begegnung jede Gewalt, aber er braucht den Dolmetscher, um seine Arbeit erledigen zu können. Ein Misslingen der Kommunikation kann die Krise des Kunden vertiefen. (Garber 1999, 16–17.) Der Dolmetscher sitzt "mitten drin" und muss deswegen sehr gute kommunikative Fähigkeiten besitzen (Bowen 1999, 320). Um in einer solcher Situation eine erfolgreiche Arbeit leisten zu können, braucht der Dolmetscher gewisse Kenntnisse und Fähigkeiten. Er kann auch zwischen verschiedenen Rollen entscheiden, von denen einige mehr wünschenswert sind als andere.

Konferenzdolmetscher und CI-Dolmetscher dolmetschen beide eine Kommunikation, an der sie als eigene Person nicht teilnehmen. Im CI werden aber Objektivität, Schweigepflicht und Befangenheit stark betont. (Hietanen 2001, 289.) Dolmetschetechnisch ist dieser Typ von Verdolmetschung anspruchsvoller, weil der Kontext nur zum Teil vorhanden ist: das Gespräch gestaltet sich Äußerung für Äußerung, womit Wahrscheinlichkeitshypothesen schwierig zu formulieren sind (Hatim & Mason 2002 [1997], 256–257). Der Dolmetscher im CI soll sowie die verschiedenen Stilregister der Sprache kennen und von einem Register in das andere schnell wechseln als auch den persönlichen Stil der Parteien in der anderen Sprache nachahmen können (Wadensjö 1998b, 155–157). Kurz gefasst: der Dolmetscher braucht Erfahrung und Einfühlungsvermögen in menschlichen Beziehungen, sprachliches und kulturelles Wissen und Know-How im Dolmetschen (Bowen 2003).

In Finnland bestehen weder formelle Anforderungen noch eine Vereidigung für Dolmetscher (Hietanen 1995). Seit 1998 ist es jedoch möglich, ein Berufsexamen als Dolmetscher im CI abzulegen, obwohl dies keine Voraussetzung für die Berufstätigkeit ist. Im Examen werden vier Gebiete getestet: die ethischen und juristischen Grundlagen der Arbeit des Dolmetschers; Kommunikation, Beherrschung der Arbeitssprachen und des Kultur- und Sachwissens; Dolmetschen; und Unternehmerschaft (Asioimis-

tulkin ammattitutkinto 2002, 6<sup>viii</sup>). Es sollen die praktischen Fähigkeiten geprüft werden, die für die Arbeit des Dolmetschers benötigt werden. Es wird z.B. ein gespielter Dialog verdolmetscht und gesellschaftliches Wissen schriftlich getestet. (Leinonen 1998.) Allgemein kann man sagen, dass der professionelle Dolmetscher die gesamten Gebiete der Sprache, Kultur und Kommunikation besser beherrschen sollte als der Laie. Ein Dolmetscher, der mit und für Menschen arbeitet, sollte unbedingt die ethischen Werte des Berufs respektieren und sich eine bewusste Berufsmoral formen, denn er hat "eine Vollmacht für das Anspruchsrecht" seines Klienten. (Hietanen 1995; Übersetzung AM.)

Obwohl sich das CI in Finnland seit dem Anfang der 1990er Jahre stark entwickelt hat, haben immer noch nur wenige Dolmetscher eine ausreichende Ausbildung für den Beruf (Maahanmuuttajille tarkoitettujen 1999, 5<sup>vi</sup>). Der Beruf wird oft als Gelegenheitsarbeit gesehen, die man ausübt, bis man "richtige Arbeit" findet. Das Gehaltsniveau ist sehr niedrig im Vergleich zum Konferenzdolmetschen. Ethnische Widersprüche und Rollenkonflikte können die Position des Dolmetschers "in der Mitte" beeinflussen; daher sollte er eine solche Persönlichkeit besitzen, dass er sich auch in widersprüchlichen Situationen als Vermittler wohlfühlen kann. Manche Dolmetscher leiden unter Burn-Out, weil sie selten mit irgendjemandem über das Elend sprechen können, dem sie bei der Arbeit z.B. mit Opfern der Folter begegnen. (Wadensjö 1998a, 52–53.) Da die ausgebildeten Dolmetscher solche Schwierigkeiten besser bewältigen können (ebd.), wäre die Schaffung eines einheitlichen, festen Ausbildungsprogramms im CI äußerst wichtig (Maahanmuuttajille tarkoitettujen 1999, 12<sup>vi</sup>).

Die Arbeit der Dolmetscher ist vom professionellen Kodex des CIs gesteuert, der aber nur für die Mitglieder der Dolmetschergewerkschaften von verbindlicher Natur ist. Dieser Kodex bietet eine gute Vorlage für das Idealbild des Dolmetschers im CI. Der Idealdolmetscher beachtet die Schweigepflicht und verbleibt im Gespräch unparteiisch und außenstehend. Er lässt seine Arbeit nicht durch seine persönlichen Einstellungen oder Meinungen beeinflussen und nimmt keinen Auftrag entgegen, den er nicht bewältigen könnte. Er vermittelt die sprachlichen und kulturgebundenen Mitteilungen möglichst unverändert in die andere Sprache, ohne etwas auszulassen oder etwas Unnötiges hinzuzufügen. (Asioimistulkin ammattisäännöstö 2003<sup>viii</sup>.)

Wie realistisch ist aber ein solches Dolmetscherbild? Wie werden die Prinzipien der Unparteilichkeit und Außenseitigkeit in einer realen Situation umgesetzt? Was wäre eine unnötige, was eine nötige Hinzufügung; was heißt kulturgebunden? Wadensjö (1998 a und b) stellt z.B. fest, dass die Kriterien des CIs nicht so definiert sind, dass sie der Wirklichkeit entsprechen würden. Irgendwelche Normen für das richtige Benehmen des Dolmetschers erklären weder ein verdolmetschtes Gespräch noch schildern sie es. In den realen Dolmetschsituationen soll man im Gegenteil Mittel u.a. für die Lösung der Rollenkonflikte der Dolmetscher suchen. (ebd.) Eine Dolmetschsituation ist nach Englund Dimitrova (1991, 31) ein Gespräch unter vier Augen mit drei Sprechern. Daher ist es paradox, dass ein Kodex nur für die Tätigkeit des von den Klienten abhängigen Dolmetschers gilt (ebd.).

Die Idealrolle des Dolmetschers wurde in verschiedenen Zeiten auf verschiedene Weisen definiert. In der Praxis herrschen immer noch variierende Auffassungen über das wünschenswerte Verhalten des Dolmetschers vor. Dolmetscher jeder Art definieren sich selbst oft als Kanal oder Brücke zwischen zwei Parteien, die ohne einen Dolmetscher nicht kommunizieren könnten (Roy 2002 [1993], 347). Diese Rolle wurde kaum im Konferenzdolmetschen problematisiert, aber mit dem Aufstieg des CIs – der eigentlich mit der Professionalisierung der Verdolmetschung in der Gebärdensprache begann – sind auch andere Auffassungen entstanden.

Im ersten wissenschaftlichen Artikel, in dem die Dolmetscherrolle problematisiert wird, heißt es schon, dass der Dolmetscher aufgrund seiner Sprachkenntnisse "Monopol der Kommunikation" besitzt (Anderson 2002 [1976]). Der Dolmetscher wird als eine aktive Partei der Dolmetschsituation gesehen, weil er der Einzige ist, der verstehen kann, was gesagt wird. Er kann daher die Richtung und das Ergebnis der Kommunikation beeinflussen (s. z.B. Roy 2002 [1993], 352.) und z.B. Meinungsverschiedenheiten sichtbar machen oder verdecken (Wadensjö 1998b, 152). Er kann also Macht entfalten, indem er als Pförtner der Kommunikation funktioniert und die Erscheinung seiner Klienten in den Augen des anderen wechselseitig beeinflusst (Mason 2000, 223). Er regelt und koordiniert das Gespräch auf mehrere Weisen (Wadensjö 1998a, 110; 1998b, 160–161).

Weil CI zum großen Teil innerhalb des Sozialwesens entstanden ist und die Kunden oft gewissermaßen als hilflos verstandene Flüchtlinge sind, wird CI oft immer noch als "Helfen" verstanden. Diejenigen, die Verdolmetschung benötigen, gehören oft zu einer

Minderheit, deren Kultur die Mehrheit der Bevölkerung nicht versteht. (Roberts 1995, 11–12). Auf dieser Grundlage ruht die Auffassung, Dolmetscher sollen ihre Kunden verteidigen und als ihre Anwälte fungieren. Der Dolmetscher wird manchmal auch als Schlichter und Kulturvermittler gesehen (ebd.). Laut Wadensjö (1998b, 162) sind die kulturellen Unterschiede ein wichtiger Teil der verdolmetschten Kommunikation. Man sollte diese Unterschiede jedoch nicht zu stark betonen, denn dadurch könnten die stereotype Vorurteile über abgrenzbare kulturelle Gruppen verstärkt werden (ebd.).

Trotz verschiedener Theorien und einiger gemeinsamer Grundlagen ist die Berufsrolle eines Dolmetscher eine persönliche Wahl. Einige "dolmetschen einfach" und überlassen das Verstehen den Klienten; die anderen streben wirklich danach, dass die Klienten tatsächlich über dieselbe Sache sprechen und einander verstehen. (Leinonen 2001, 299.)

Auch die Erwartungen, Erfahrungen und Einstellungen der Klienten der Verdolmetschung bzw. dem Dolmetscher gegenüber sowie voneinander beeinflussen die Kommunikation. Solche Faktoren sollten die Arbeit des Dolmetschers nicht steuern, aber in der Praxis kommt es doch vor. (Gentile 1995, 112.) Es ist möglich, dass der Angestellte sich auf die Loyalität des Dolmetschers verlässt, weil seine Behörde oder die öffentliche Verwaltung meistens die Dolmetschkosten übernimmt, während der Kunde ebenso denkt, der Dolmetscher sei auf seiner Seite, weil die Verdolmetschung zu seinen Rechten gehört. Diese doppelten Anforderungen an den Dolmetscher können durch ethnische Spannungen und rassistische Einstellungen verschärft werden. (Wadensjö 1998a, 51–51.)

Wenn die Klienten ein gemeinsames Ziel im Auge halten, ist die Aufgabe des Dolmetschers leichter als in einer Situation, in der sie völlig verschiedene Meinungen über das erwünschte Ergebnis haben. Sowie Verständnisse als auch Missverständnisse entstehen als Resultat der Tätigkeit aller Beteiligten in einer konkreten Situation; ein einzelner Dolmetscher kann nur äußerst selten für den Misserfolg der Kommunikation verantwortlich gemacht werden. (Wadensjö 1998b, 153.) In einer widersprüchlichen Situation kann das "einfache Dolmetschen" als ein Distanzierungsmittel des Dolmetschers gesehen werden: so kann er seine professionelle Identität von seiner persönlichen Identität differenzieren (Wadensjö 1998a, 285–286 und 1998b, 158–160).



## **5 Angestellte in einer multiethnischen Arbeitsumgebung**

Die kulturelle Vielfalt Finnlands hat sich während des vergangenen Jahrzehntes stark gemehrt. Auch die Angestellten und Kundendienstmitarbeiter in verschiedenen Gebieten müssen Kunden von verschiedenen kulturellen Hintergründen bedienen. Dieser multiethnische Kundendienst setzt gewisse Fähigkeiten voraus, die im "normalen" Kundendienst nicht betont werden. Es gibt jedoch keine Methode oder goldene Regel, die in jeder Situation brauchbar wäre. Den Einwanderer-Kunden ist nur eines gemeinsam: Sie befinden sich in einem fremden Land. Der Angestellte sollte Wissen über die Anpassung in eine neue Umgebung, Flüchtlinge und kulturelle Faktoren im Allgemeinen besitzen. Dieses Sachwissen sollte er mit dem eigenen Fachwissen so verbinden, dass er flexibel und ganzheitlich die Faktoren betrachten kann, die die Lebenssituation des Einwanderers beeinflussen. (Forsander et al. 1994, 52.)

Die wichtigsten Fähigkeiten bei der Arbeit mit Einwanderern sind kulturelle Sensibilität, die Fähigkeit zur Begegnung und Kommunikation mit den Kunden und das Sachwissen über das Dienstleistungssystem für Einwanderer und über die eigene Umgebung (Räty 2002, 210). Der Angestellte sollte seine eigene Kulturverbundenheit erkennen und sich seiner Machtposition bewusst sein (Forsander et al. 1994, 66). Verallgemeinerungen sollten vermieden und der Einwanderer als ein voll- und gleichberechtigtes Mitglied der Gesellschaft betrachtet werden. Der Einwanderer sollte in seinen Entscheidungen zwischen den Funktionsweisen der finnischen und seiner eigenen Kultur unterstützt werden. (Räty 2002, 214–224.)

Aufgrund des Nordischen Sprachabkommens vom Jahre 1987 hatten die finnischen Angestellten auch vor den Erneuerungen der Legislation in den letzten Jahren mit einem erweiterten Recht auf Verdolmetschung zu tun, denn das Abkommen garantierte den Staatsbürgern der nordischen Länder das Recht auf Verdolmetschung, wenn sie bei Behörden in anderen nordischen Ländern Angelegenheiten erledigen mussten. Auch früher war in vielen Gesetzen das Recht auf Verdolmetschung festgeschrieben in Angelegenheiten, in denen die Behörde die Initiative ergriffen hatte. (Kun tarvitaan tulkki 1992<sup>x</sup>.) Es scheint, dass dieses Recht jedoch immer noch nicht so breit benutzt wird wie es möglich oder nötig wäre (Språkliga tjänster 1997, 30<sup>y</sup>).

Das Wissen der Behörden über die Rolle, Aufgabe und Anforderungen auf die Professionalität des Dolmetschers sind trotz Ausbildung immer noch unzulänglich (Leinonen 2001, 296). Die Behörden sollten sich daher der verdolmetschten Kommunikation öffnen und sich dafür qualifizieren und nicht alles dem Dolmetscher überlassen (Corselis 1995 und 1999). Ein guter Ausgangspunkt für eine bessere verdolmetschte Kommunikation sind die von Wadensjö (1998b, 16) formulierten Regeln: 1) Nur aussprechen, was man verdolmetscht haben möchte; 2) Mit dem Gesprächspartner sprechen, nicht mit dem Dolmetscher; 3) Den Dolmetscher nicht als Vertreter oder Assistenten benutzen (ebd.). Wenn alle Parteien diese Regeln einhalten, wird die Aufgabe des Dolmetschers erleichtert.

In einer finnischen Untersuchung wurden die Erfahrungen von solchen Angestellten und Mitarbeitern mit CI erforscht, die in ihrer Arbeit Verdolmetschung brauchten (Asioimistulkin monet roolit 1996<sup>x</sup>). Diejenigen, die mehr mit Dolmetschern arbeiteten, waren zufriedener mit der Professionalität der Verdolmetschung. Sie fanden auch, dass die Professionalität mit dem Gelingen oder Scheitern der Kommunikation gemessen werden konnte. (ebd. 44–45.) Das zeigt, dass der durchschnittliche finnische Angestellte denkt, der Dolmetscher sei für die Kommunikation verantwortlich. Das steht im Widerspruch zu dem oben erwähnten Gedanken, dass die Kommunikation das Ergebnis der Tätigkeit aller Beteiligten sei. In der genannten Untersuchung wurde der Dolmetscher u.a. als Ermöglicher der Kommunikation, Kulturvermittler, Informationsquelle, Zeuge der Kundendienstsituation, Einschätzer der Zuverlässigkeit des Kunden, "unvermeidbares Übel" und sogar als möglicher Verräter eines Geheimnisses betrachtet (ebd. 46). Nicht alle dieser Rollen stimmen mit den Anforderungen der Unparteilichkeit und Neutralität überein, die an den Dolmetscher im CI gestellt werden.

## **6 Der CI-Dolmetscher und Verdolmetschung aus Sicht der Arbeitsamtsangestellten**

In meiner eigenen Forschung wollte ich herausfinden, wie Arbeitsamtsangestellte den Dolmetscher, seine Rolle und die verdolmetschte Kundendienstsituation sehen. In diesem Kapitel werden die wichtigsten Befunde vorgeführt und teilweise auch kommentiert. Ich sprach mit vier<sup>3</sup> Arbeitsamtsangestellten in der Region Pirkanmaa,

---

<sup>3</sup> Ursprünglich waren es fünf Informanten, aber ein Interview steht wegen eines Aufnahmefehlers nicht zur Verfügung.

die in ihren Filialen für Einwandererangelegenheiten zuständig sind und regelmäßig mit Dolmetschern arbeiten. Die Interviews fanden zwischen dem 19. März und 28. April 2003 an den Arbeitsplätzen der Informanten statt. Das kürzeste Interview dauerte 42 und das längste 74 Minuten. Ich hatte keine strukturierte Fragen für die Informanten vorbereitet sondern wollte ihnen das Wort übergeben, damit sie ihre Erfahrungen und Meinungen frei formulieren konnten. Die Interviews wurden auf Minidisc aufgenommen und Wort für Wort verschriftet. In der Analyse der Interviews entstanden Themenbereiche, die ich im Folgenden behandle.

Ein grundlegendes Ergebnis der Untersuchung ist, dass die Arbeitsamtsangestellten die Verdolmetschung für sehr wichtig halten im Licht der Grundrechte des Einzelnen und des eigenen Rechtsschutzes. Die Verdolmetschung bringt Sicherheit mit sich, denn dadurch kann die Behörde sicher sein, dass der Kunde versteht, was und worüber gesprochen wird.

Die Bestellung der Verdolmetschung bei der Dolmetschzentrale geht in der Regel reibungslos vor sich. Die Informanten freuten sich darüber, dass die Finanzmittel der Arbeitsverwaltung für die Verdolmetschung endlich ausreichend sind und dass man nicht wegen Geld auf die Verdolmetschung verzichten muss, wie es früher manchmal der Fall war. Die Arbeitsamtsangestellten bestellen einen Dolmetscher für eine Kundenbesprechung, wann immer nötig, aber eilige und "unwichtige" Angelegenheiten werden auch mit Hilfe von Laiendolmetschern bewältigt, vor allem, wenn ein Einwanderer ohne Zeitreservierung im Büro vorbeikommt und jemand bei sich hat, der ein bisschen dolmetschen kann. Die Informanten sprechen über "offizielle" oder "vereidigte" Dolmetscher ("virallinen tulkki"), wenn sie solche Dolmetscher meinen, die sach- und fachkundig sind, professionell handeln und von der Dolmetschzentrale vermittelt worden sind. Wie schon erwähnt, gibt es in Finnland keine vereidigten Dolmetscher, daher ist diese Bezeichnung irreführend und sollte vermieden werden.

Die Verdolmetschung wurde nicht als besonders beschwerlich empfunden, obwohl eine verdolmetschte Kundendienstsituation etwas anders ist als eine einsprachige. Die Verdolmetschung nimmt viel Zeit in Anspruch, und vielleicht entsteht deswegen freie Konversation weniger als in einer einsprachigen Besprechung; die Angestellten möchten, dass alles Nötige im zeitlichen Rahmen der Besprechung behandelt werden kann. Sie wählen ihre Worte genau und bleiben bei der Sache, um überflüssiges

Material zu verdolmetschen zu vermeiden. Das kann dazu beitragen, dass der Kunde die Angestellten als steifer empfinden mag als sie möchten.

Die unparteiische, neutrale Rolle des Dolmetschers sollte am Anfang der Dolmetsch-situation geklärt werden. In der Praxis wird dies nicht immer gemacht, denn es ist unklar, wer dafür verantwortlich ist – der Dolmetscher selbst oder der Angestellte. Es ist vorgekommen, dass der Dolmetscher das Gespräch unterbrochen und dem Kunden seine Rolle deutlich gemacht hat, denn dieser hatte versucht, den Dolmetscher als seinen Anwalt zu benutzen. In einigen Arbeitsämtern wird dem Kunden vor der Besprechung ein Prospekt über den Dolmetscher und seine Rolle per Post zugeschickt, aber das reicht nicht unbedingt aus. Die meisten Informanten fragen zu Beginn der Besprechung, ob die Rolle des Dolmetschers klar ist, oder erklären sie noch einmal. Ein Informant dachte, dass unerfahrene Angestellte dem Erklären der Dolmetscherrolle nicht genug Acht geben. Meiner Meinung nach wäre es wünschenswert, dass der Dolmetscher und der Angestellte routinemäßig ausdrücklich kontrollieren würden, dass der Kunde die Rolle des Dolmetschers verstanden hat.

Die Informanten sind erfahrene Benutzer von Dolmetschdienstleistungen. Vielleicht dachten sie deswegen nicht viel über ihre eigene Tätigkeit in einer verdolmetschten Kundenbesprechung nach. Sie meinten jedoch, dass sie bewusst deutlich zu sprechen versuchen und Pausen machen, sodass der Dolmetscher dolmetschen kann. Begriffe müssen ab und zu erläutert werden; ein Informant hatte sogar erklärende Formulierungen über die finnischen Fachtermini der Arbeitsverwaltung aufgeschrieben. Der Informant meinte, dass auch die Behörden sich für die Kommunikation verantwortlich fühlen müssten; sie könnten kein unklares Fachjargon sprechen und sagen, dass der Dolmetscher schuld sei, wenn der Kunde nicht verstehe.

Die Informanten fanden, dass die Rolle des Dolmetschers dem Kunden nicht immer klar sei. Beispielsweise richteten die Kunden ihre Worte oft an den Dolmetscher und nicht an den eigentlichen Gesprächspartner, den Angestellten. Manchmal wolle der Ehemann einer Kundin für seine Frau sprechen, was nicht im Einklang mit der finnischen Legislation ist. Eine solche Situation könne auf verschiedene Weisen gehandhabt werden, z.B. kann der Ehemann bei der Besprechung mitwirken, aber ein Dolmetscher dolmetscht, oder es wird eine neue Besprechung nur mit der Frau abgemacht, zu der sie alleine kommen soll. Die Kunden können auch einem gewissen

Dolmetscher misstrauen: da die ethnischen Gemeinschaften oft klein sind, können innerhalb der Gemeinschaft Konflikte entstehen, über die die Behörden nicht informiert sind. Wenn dies der Fall ist, versuchten die Angestellten, wenn möglich, einen anderen Dolmetscher zu finden. Wenn kein anderer Dolmetscher erhältlich ist, müsse der Kunde mit dem Dolmetscher, dem er misstrauet, zurechtkommen. In einer solchen Situation kommt der Professionalität des Dolmetschers und der Verinnerlichung der ethischen Werte des Berufs eine besonders große Bedeutung zu.

Aufgrund der Interviews dolmetscht ein professioneller Dolmetscher umfassend und genau das, was der Angestellte und der Kunde in der Kundenbesprechung sagen. Er prüft Informationen und Meinungen nach, wenn nötig, und erzählt dem einen Klienten, worüber er sich mit dem anderen länger als üblich unterhält. Er ist neutral aber doch human und berücksichtigt seine unparteiische Rolle. Er zeigt Interesse an der Sache und seiner eigenen Arbeit. Wenn der Dolmetscher seine neutrale Stellung vergisst, kann es passieren, dass er selbst böse wird, wenn z.B. das Gesetz dem Kunden ungünstig ist. Ein solches Benehmen des Dolmetschers wurde von einem Informanten als sehr unangenehm empfunden. Der Gegensatz dazu ist, dass der Dolmetscher sich vor dem Kunden schämt und nicht alles dolmetscht, was der außer sich geratene Kunde sagt. Zu den praktischen Herausforderungen an den Dolmetscher gehört, dass er rechtzeitig zum vereinbarten Termin kommt. Er soll auch die Begrüßungen am Ende der Besprechung und Telefonate, die der Angestellte in einer Angelegenheit des Kunden macht, dolmetschen. Dies sind wichtige Teile des Gesprächs. Werden sie nicht verdolmetscht, wird der nicht-finnischsprachige Kunde in eine andere Position gestellt als der finnischsprachige, der alles Gesagte versteht.

Im Allgemeinen sind die Arbeitsamtsangestellten mit den Dolmetschern zufrieden. Diejenigen, die schon seit Jahren mit Dolmetschern arbeiten, stellten fest, dass die Dolmetscher sich bemerkenswert entwickelt haben. Sie hatten auch schlechte Erfahrungen gemacht, aber dies waren Einzelfälle. Die Arbeit mit bekannten Dolmetschern laufe glatt und die Gespräche würden richtig übersetzt. Die Angestellten würden sich über die Zusammenarbeit mit guten Dolmetschern freuen, denn sie würden sich auf ihre eigene Arbeit konzentrieren können und den Dolmetscher "vergessen".

Wie viel ein Dolmetscher kulturelle Faktoren und Unterschiede erklären soll, ist in der dolmetschwissenschaftlichen Literatur eine umstrittene Frage. Auch meine Informanten hatten verschiedene Meinungen dazu und sie waren unsicher darüber, ob eine Dolmetsch-situation Ort und Zeit sei, solche Informationen zu vermitteln. Allgemein scheint zu gelten, dass bei Gefahr, die Besprechung würde wegen eines kulturellen Unterschieds schief laufen, der Dolmetscher darauf hinweisen soll; ansonsten sei es eher die Aufgabe der Personalausbildung, Wissen über verschiedene Kulturen zu vermitteln. Dolmetscher würden jedoch gerne als Ausbilder akzeptiert.

## **7 Schlussfolgerungen**

Abschließend kann man sagen, dass das Dolmetscherbild der Arbeitsamtangestellten weitgehend dem professionellen Kodex für Dolmetscher im CI entspricht. Der Dolmetscher dolmetscht und sonst nichts. Er ist zuverlässig und parteilos. Er äußert sich nicht persönlich zur Sache und spricht nicht im Namen seiner Klienten. Eine verdolmetschte Kundendienstsituation ist ein Teil der normalen Arbeit am Arbeitsamt; nur in zeitlicher Hinsicht muss die Verdolmetschung beachtet werden. Die Interviews beweisen aber auch, dass die Dolmetscher nicht immer ihre Idealrolle folgen. Die Praxis stößt ab und zu gegen die Ideale.

Es ist vorgekommen, dass die sprachlichen und kommunikativen Fähigkeiten des Dolmetschers nicht immer ausreichend für eine gelungene Bewältigung des Dolmetsch-auftrags waren. Auch fehlerhafte Verdolmetschung wurden bewiesen. Der Dolmetscher hat seine eigenen Gefühle offen gezeigt und für den Kunden sogar ziemlich stark reagiert. Er hat auch lange Zeit mit dem Kunden gesprochen, ohne dem Angestellten zu erzählen, worum sie sprechen, was bei dem Angestellten Misstrauen hervorrufen hat. Auch der Kunde kann misstrauisch dem Dolmetscher gegenüber sein – im schlimmsten Fall, weil dieser vielleicht die Schweigepflicht in der ethnischen Gemeinschaft gebrochen hat.

Die einzigartige Stellung des Dolmetschers, dass er als einziger in der Situation alles verstehen kann, bringt eine erhebliche Verantwortung mit sich. Weil seine Klienten die Verdolmetschung nicht kontrollieren können, ist ihr Misstrauen manchmal verständlich. Die Klienten können auch nicht wissen, ob es einem Missverständnis die Verdolmetschung oder Schwierigkeiten beim Verstehen des Gesprächspartners

zugrundeliegt. Von als unangenehm oder peinlich empfundenen Dolmetschsituationen hatten die Informanten nur einige Erfahrungen. Sie meinten, Dolmetscher seien mehr sach- und fachkundig als früher und die Arbeit mit den meisten Dolmetschern liefere reibungslos. Da in diesem begrenzten Interviewmaterial jedoch mehrere negative Erfahrungen über Verdolmetschung oder die Handlungsweise des Dolmetschers vorkamen, kann festgestellt werden, dass die Praxis des CI nicht dem Ideal entspricht.

Durch Ausbildung kann die Fähigkeit der Dolmetscher, Probleme und Rollenkonflikte in der Dolmetschsituation zu lösen, verbessert werden. Dolmetscherausbildung reicht aber nicht alleine aus, denn es beteiligen sich mindestens drei Parteien an der Kommunikationssituation. Die Behörden können über Verdolmetschung durch Personal-ausbildung informiert werden – zumindest die Informanten dieser Untersuchung waren im Allgemeinen gut informiert, was Verdolmetschung betrifft. Der andere Klient des Dolmetschers, der Einwanderer-Kunde, ist aber nicht auf ähnliche Weise erreichbar. Vorhandsinformationen, die dem Kunden zugesendet werden, sind ohne Zweifel gut und nötig, aber es gibt keine Garantie, dass er die Informationen auch verstanden hat. Aufgrund der Interviews erklärt der Dolmetscher bei weitem nicht immer dem Kunden seine eigene Rolle. Ich halte es für wichtig, dass der Dolmetscher die Verantwortung für das Erklären der Dolmetscherrolle auf sich nehmen würde; dass er als Experte handeln und sich für seine eigene Leistung verantwortlich fühlen würde. Durch Ausbildung und Informieren aller Parteien kann CI wohl noch reibungsloser gestaltet werden. Dolmetscher und Behörden insbesondere müssen sich für die sachgemäße Organisation der Verdolmetschung und das Aktualisieren der eigenen Kenntnisse und Fähigkeiten einsetzen. Dadurch können Kunden und Behörden mit der Verdolmetschung und Dolmetscher mit der Schätzung ihrer Arbeit noch zufriedener sein.

Ein verwirrender Befund in den Interviews ist die Diskrepanz zwischen dem empfundenen Wissensbedarf und dem Wunsch, wieviel Dolmetscher Kulturunterschiede erläutern sollten. Die Informanten möchten Informationen über Kulturfragen aber sind nicht willig, solche Informationen in der Dolmetschsituation entgegenzunehmen. Mason (2000, 223) behauptet, die Behörden seien nicht bereit, einem Dolmetscher den Status eines multikulturellen Experten zu gewähren. Da die Informanten die Dolmetscher gerne als Kulturausbilder akzeptieren würden, kann diese Behauptung hier nicht stimmen. Vielleicht handelt es sich vielmehr darum, dass die Verdolmetschung eng als Vermittlung sprachlicher Mitteilungen verstanden wird. Somit würde das Überbrücken

kultureller Klüfte nicht zu den Aufgaben des Dolmetschers gehören. Meiner Meinung nach wäre es schade, die Kenntnisse einer Person nicht auszunutzen, die bestenfalls ein echtes Verständnis unter den Gesprächspartnern schaffen könnte. Der Dolmetscher kann aber auch meinen, seine Arbeit sei einfacher, wenn er nur das von den anderen Gesagte verdolmetsche und sich nicht um Kulturunterschiede kümmere.

Diese Untersuchung hat eigentlich mehr Fragen erweckt als Antworten gegeben. Die Unparteilichkeit des Dolmetschers kann man als selbstverständlich hinnehmen, aber wie würden die Informanten das Handeln des Dolmetscher in einer konkreten Situation bewerten? Ist es tatsächlich so, dass es keine solche Kulturunterschiede gibt, von denen alle Informanten während der Dolmetschsituation erfahren möchten? Wie unterscheidet sich wirklich das Handeln und der Sprachgebrauch des Angestellten in einer einsprachigen Kundendienstsituation von denen in einer Dolmetschsituation? Wie verhalten sich das empfundene Gelingen und Verständnis zur Richtigkeit der Verdolmetschung? Auch wenn man nur die Behörde im Auge hält und den Dolmetscher und den Kunden zur Seite lässt, bieten sich schon viele Themen, die weiterer Forschung bedürfen.

---

<sup>i</sup> „Finnland in Zahlen“ – statische Informationen der finnischen Statistikzentrale

<sup>ii</sup> Valtioneuvoston selonteko kotouttamislain toimeenpanosta, „Bericht der Staatsregierung über die Vollstreckung des Integrationsgesetzes“

<sup>iii</sup> Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta, „Gesetz über die Integration der Einwanderer und den Empfang der Asylbewerber“

<sup>iv</sup> Tageszeitung Helsingin Sanomat

<sup>v</sup> Språkliga tjänster för invandrare i Sverige, Norge, Danmark och Finland, „Sprachliche Dienstleistungen für Einwanderer in Schweden, Norwegen, Dänemark und Finnland“

<sup>vi</sup> Maahanmuuttajille tarkoitettujen tulkkaus- ja kielipalvelujen kehittämissuunnitelma, „Ein Plan zur Entwicklung der Dolmetsch- und Sprachdienstleistungen der Einwanderer“

<sup>vii</sup> Eine unveröffentlichte Zusammenfassung der Dolmetsch- und Übersetzungstätigkeiten der Dolmetschzentrale von Pirkanmaa (Pirkanmaan tulkikeskus) 2002

<sup>viii</sup> Professioneller Kodex für Dolmetscher im CI

<sup>ix</sup> „Wenn ein Dolmetscher benötigt wird“

<sup>x</sup> „Die Vielfalt der Dolmetscherrollen im CI“