

ASIOIMISTULKKIEN VIESTINTÄHAASTEET

Irma-Liisa Pyökkimies

Puheviestinnän pro gradu –tutkielma

Syksy 2011

Viestintätieteiden laitos

Jyväskylän yliopisto

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta – Faculty HUMANISTINEN	Laitos – Department VIESTINTÄTIETEIDEN
Tekijä – Author Irma-Liisa Pyökkimies	
Työn nimi – Title ASIOIMISTULKKIEN VIESTINTÄHAASTEET	
Oppiaine – Subject Puheviestintä	Työn laji – Level Pro gradu -tutkielma
Aika – Month and year Syksy 2011	Sivumäärä – Number of pages 81
Tiivistelmä – Abstract <p>Tämän tutkimuksen tavoitteena oli kuvata ja ymmärtää monikulttuurisessa työympäristössä toimivien asioimistulkkien käsityksiä ja kokemuksia heidän tulkkaustilanteissa kohtaamistaan viestintähaasteista. Asioimistulkkkaus on viranomaisen tai yksityisen tahon ja maahanmuuttaja-asiakkaan välisen asioimisdialogin tulkkausta.</p> <p>Tutkielmassa pyrittiin selvittämään millaista viestintäosaamista tulkeilta heidän käsityksensä mukaan edellytetään, millaisia viestinnän haasteita asioimistulkit tunnistavat tulkkaustilanteissa, ja miten tulkkaustilanteeseen osallistuvan viranomaisen ja toisaalta maahanmuuttaja-asiakkaan viestintäkäyttäytyminen tulkkien kokemuksen mukaan vaikuttaa tulkkaustilanteen vuorovaikutukseen. Tutkimuskohdetta lähestyttiin laadullisesti ja menetelmänä käytettiin haastattelua, jossa on piirteitä respondentihaastattelusta ja teemahaastattelusta. Tutkimusta varten haastateltiin 11 Keski-Suomen tulkkikeskuksen asioimistulkkia keväällä 2011.</p> <p>Tämän tutkimuksen perusteella näyttää siltä, että kielitaidon lisäksi motivaatio jatkuvaan kehittymiseen, tulkkien ammattieettisten sääntöjen tunteminen ja noudattaminen sekä kontekstiherkkyys ja kokemus aidoista tulkkaustilanteista ovat asioimistulkin viestintäosaamisen kannalta tärkeimpiä tekijöitä. Merkittävimpinä haasteina viestintäosaamiselleen haastatellut tulkit kuvailivat kulttuurienvälisen viestinnän asettamia haasteita tulkkaustilanteissa, etätulkkaukseen liittyviä haasteita sekä tulkkeihin kohdistuvia odotuksia. Tulkit kuvasivat myös tulkkaustilanteiden ryhmäviestintää ja tulkin roolia suhteessa muihin tulkkaustilanteen osanottajiin sekä asioimistulkkauksilanteisiin osallistuvien kesken annettavan palautteen merkitystä heidän työnsä kannalta. Tutkielman lopuksi esitetään asioimistulkkien viestintäosaamista esittävä kuvio.</p>	
Asiasanat – Keywords Asioimistulkit, asioimistulkkkaus, puheviestintä, viestinnän haasteet, viestintäosaaminen	
Säilytyspaikka – Depository Jyväskylän yliopisto / Jyväskylän yliopiston kirjasto	
Muita tietoja – Additional information -	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	5
2 ASIOIMISTULKKAUS.....	7
3 VIESTINTÄHAASTEET ASIOIMISTULKKAUSTILANTEISSA	14
3.1 Asioimistulkin viestintäkompetenssi tulkkauksilanteissa	14
3.2 Kulttuurienvälinen viestintäkompetenssi tulkkauksilanteissa.....	16
3.3 Roolit tulkkauksilanteissa.....	18
3.4 Asioimistulkkauksen etiikka.....	20
3.5 Tulkkauksilanteen ryhmäviestintä	23
3.6 Yhteenveto.....	25
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	27
4.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset.....	27
4.2 Tutkimusmenetelmä	28
4.3 Haastatteluaineisto	29
4.4 Aineiston analyysi.....	31
5 ASIOIMISTULKIN VIESTINTÄOSAAMISEN MERKITYS	33
5.1 Asioimistulkin työ ja siinä kehittyminen.....	33
5.2 Asioimistulkin työ ja etiikka.....	36
5.3 Asioimistulkin työ ja kontekstiherkkyys	38
6 ASIOIMISTULKKAUSTILANTEIDEN TULKEILLE ASETTAMAT HAASTEET	41
6.1 Asioimistulkkaus ja kulttuurienvälisen viestinnän asettamat haasteet.....	41
6.2 Etätulkkaus	43
6.3 Odotukset asioimistulkkia kohtaan	47

7 MUIDEN ASIOIMISTULKKAUSTILANTEISIIN OSALLISTUVIEN	
VIESTINTÄKÄYTTÄYTYMINEN	51
7.1 Asioimistulkkaukantilanteet ryhmätilanteina	51
7.2 Eri osapuolten roolit asioimistulkkaukantilanteissa.....	54
7.3 Palaute asioimistulkkaukantilanteissa	56
8 TULOSTEN KOONTI JA TARKASTELU	59
9 TUTKIMUKSEN ARVIOINTI JA JATKOTUTKIMUSHAASTEITA	67
KIRJALLISUUS	71
LIITE	
Liite 1: Haastattelurunko	79

1 JOHDANTO

Tulkkaus on puheviestintää; tulkki välittää viestin suullisesti kielestä toiseen. Tulkilta vaaditaan erinomaisen kielitaidon lisäksi vankkaa yleissivistystä, kiinnostusta ajankohtaisiin asioihin, sujuvaa ilmaisutaitoa, hyvää paineensietoa ja keskittymiskykyä sekä kykyä työskennellä ryhmässä. Tulkin on hallittava eri tulkkaustekniikat ja osattava käyttää niitä eri tilanteissa. (SKTL 2010.)

Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto erittelee tulkilta vaadittavaa osaamista Internet-sivuillaan monipuolisesti. Jotta tulkeilta vaadittavaa osaamista voidaan tarkastella kokonaisvaltaisesti, on tärkeää tutkia myös asioimistulkkien omia käsityksiä ja kokemuksia heidän tulkkaustilanteissa kohtaamistaan viestinnän haasteista. Tämä puheviestinnän tutkielma tarkastelee asioimistulkkaustilanteiden viestintää tulkkien näkökulmasta. Tulkkauksen lajeista kenties tuntemattomin mutta koko ajan yleistyvää asioimistulkkaus on nykyisin arkipäivää lähes kaikkialla Suomessa. Asioimistulkkaus on viranomaisen tai yksityisen tahon ja maahanmuuttaja-asiakkaan välisen asioimisdialogin tulkkausta. Suomen hallintolaissa (26 §) määrätään, että viranomaisen on järjestettävä tulkitseminen ja kääntäminen asiassa, joka on tullut vireille viranomaisen aloitteesta, mikäli asiakkaalla ei ole riittävää suomen tai ruotsin kielen taitoa.

Tarve asioimistulkeille kasvaa maahanmuuton myötä. Vuonna 2010 ulkomailta muutti Suomeen lähes 26 000 henkilöä, ja vuoden lopussa Suomessa asui vakituisesti yli 224 000 henkilöä, jotka puhuivat äidinkielenään muuta kuin suomea, ruotsia tai saamea. Tämä vastaa yli neljää prosenttia Suomen väestöstä. Tätä tutkielmaa varten on haastateltu 11 Keski-Suomen tulkkikeskuksen asioimistulkkia, jotka toimivat pääasiassa Jyväskylän alueella. Jyväskylässä ulkomaalaisia asui vuoden 2010 lopussa 3175, mikä vastaa 2,4 prosenttia kaupungin väkiluvusta. (Maahanmuuton vuosikatsaus 2010.) Jyväskylän asukkaat edustivat vuonna 2010 Suomen kansalaisuuden lisäksi 107 eri kansalaisuutta (Väestötilastot 2011). Myös muiden Suomen kaupunkien viranomaiset tilaavat asioimistulkkien palveluita Keski-Suomen tulkkikeskuksesta.

Tulkkeja on tarvittu välittämään viestejä aina siitä lähtien kuin eri kieliä puhuvat ihmiset ovat olleet vuorovaikutuksessa keskenään. Tulkkausta ei silti ole tutkittu

historiallisena ilmiönä juurikaan, koska kirjallisen materiaalin määrä tulkkausta koskien on kovin pieni. Nykyaikaisen konferenssitulkkauksen katsotaan alkaneen ensimmäisen maailmansodan jälkeisissä rauhanneuvotteluissa 1919. Ensimmäisen kerran tulkkausta alettiin opettaa ja tutkia Geneven yliopistossa Sveitsissä vuonna 1940, ja ensimmäinen tulkkausopas julkaistiin vuonna 1952. Konferenssitulkkaus säilyi pitkään ensisijaisena tutkimuskohteena, ja vasta myöhemmin alettiin tutkia muun muassa oikeussalitulkkauksia, viittomakielen tulkkausta ja asioimistulkkausta. (Phelan 2001, 1-6.)

Aiempaa puheviestinnän tutkimusta asioimistulkkauksesta ei juuri ole. Tämän tutkielman tavoitteena on kuvata ja ymmärtää monikulttuurisessa työympäristössä toimivien asioimistulkkiensa käsityksiä ja kokemuksia heidän työssään kohtaamistaan viestintähaasteista. Tutkielmassa pyritään vastaamaan siihen, millaista viestintäosaamista tulkeilta edellytetään, millaisia viestinnän haasteita asioimistulkit tunnistavat tulkkaustilanteissa, ja miten tulkkaustilanteeseen osallistuvan viranomaisen ja toisaalta maahanmuuttaja-asiakkaan viestintäkäyttäytyminen tulkkiensa kokemuksen mukaan vaikuttaa tulkkaustilanteen vuorovaikutukseen. Tulkkausta on tutkittu aiemmin muun muassa kielitieteen, kulttuurien tutkimuksen ja viestinnän alalla. Tulkkaustilanteen viestinnälle asettamat haasteet ja viestintäosaamisen merkitys tulkkaustilanteeseen osallistuville ja erityisesti tulkille on kuitenkin vähemmän tutkittu ilmiö. Tulkkaustilannetta voidaan tutkia interpersonaalisen viestintänä, mutta se sisältää piirteitä myös ryhmäviestinnästä, ja tämän takia tässä tutkielmassa tutkimusongelma käsittää molemmat ulottuvuudet. Tulkkausta voidaan tarkastella siis esimerkiksi interpersonaalisen osaamisen, ryhmäosaamisen ja kulttuurienvälisen osaamisen tasolla. Seuraavassa luodaan katsaus asioimistulkkauksen tutkimukseen ja asioimistulkkaustilanteiden vuorovaikutukseen ja viestintähaasteisiin.

2 ASIOIMISTULKKAUS

Asioimistulkkaus on viranomaisen tai yksityisen tahon ja maahanmuuttaja-asiakkaan välisen asioimisdialogin tulkkausta. Asioimistulkki saa Suomessa toimeksiantoja esimerkiksi työ- ja elinkeinotoimiston, sosiaalipalveluiden, päiväkotien, käräjäoikeuksien, terveydenhuollon ja turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskusten piirissä toimivilta viranomaisilta. Suomen hallintolaissa (26 §) määrätään, että viranomaisen on järjestettävä tulkitseminen ja kääntäminen asiassa, joka on tullut vireille viranomaisen aloitteesta, mikäli asiakkaalla ei ole riittävää suomen tai ruotsin kielen taitoa. Asioimistulkkien käyttö on välttämätöntä viranomaispalveluiden laadun takaamiseksi ja viestinnällisten väärinkäsitysten välttämiseksi (Corsellis, Cambridge, Glegg & Robson 2007, 141). Suomessa asioimistulkkausta koordinoivat seitsemän kunnallista tulkkikeskusta joiden lisäksi kentällä toimii yksityisiä yrityksiä ja toimijoita.

Suomen kielen asioimistulkkaus-käsite kääntyy englanniksi hyvin monella tapaa. Sanan englanninkielisiä vastineita ovat ad hoc interpreting, bilateral interpreting, community interpreting, community-based interpreting, contact interpreting, cultural interpreting, dialogue interpreting, liaison interpreting ja public service interpreting. Lisäksi oikeustulkkaus (court interpreting tai legal interpreting) lasketaan joskus osaksi asioimistulkkausta, ja joskus omaksi tulkkauksen osa-alueekseen. Myös lääketieteellinen tulkkaus (medical interpreting) on joissakin maissa irtoamassa omaksi tulkkauksen osa-alueekseen erilleen asioimistulkkauksesta. (Phelan 2001, 20; Roberts 2002, 158.)

Asioimistulkkaus erotetaan siis omaksi tulkkauksen lajikseen esimerkiksi konferenssi-, liike- ja diplomaattitulkkauksesta. Jälkimmäisissä tehtävissä toimivat tulkit ovat yleensä valmistuneet yliopistosta tai ulkomaisista tulkkaukseen erikoistuneista oppilaitoksista. Suomessa asioimistulkkauuskoulutusta järjestetään kursseilla, jotka ovat korkeintaan muutaman kuukauden mittaisia. (Maahanmuuttajille tarkoitettujen tulkkaus- ja kielipalvelujen kehittämissuunnitelma 1999, 5.) Asioimistulkeille on kan-

sainvälisestäikin hyvin vähän koulutusohjelmia, ja yliopistotasolla varsinaista asioimistulkin koulutusta on pitkään annettu vain Australiassa ja Ruotsissa (Niska 2005, 38). Yliopistotasolla tulkkausopinnot ovat usein osa kääntämisen opintoja, ja tulkkauharjoitukset toteutetaan yleensä aitojen tilanteiden sijaan roolileikkeinä (Apfelbaum 2007, 53). Asioimistulkit työskentelevät monesti hyvin stressaavissa tilanteissa ja kielillä, joihin on vaikea löytää kompetentteja opettajia tai asiaankuuluvaa opiskelumateriaalia (Niska 2005, 63). Eri tulkkauslajeista asioimistulkkauksen onkin vähiten tunnettu ja kehittymättömin, ja se on alkanut ammattimaistua vasta 1990-luvulla (Roberts 2002, 157).

Suomessa huomattava osa asioimistulkeista on ensimmäisen polven maahanmuuttajia, monesti pakolaisperustein maahantulleita, ja tulkkien koulutus on ollut suurimmaksi osaksi työvoimapolitiittista aikuiskoulutusta. Suomessa moni asioimistulkki ei myöskään jää alalle, vaan toimii tehtävässä väliaikaisesti. Tämä vaatii tulkkikeskuksia jatkuvaan rekrytointiin ja uusien työntekijöiden ohjaukseen. (Maahanmuuttajille tarkoitettujen tulkkauksen- ja kielipalvelujen kehittämissuunnitelma 1999, 5.) Asioimistulkeille on olemassa näyttökoe, jota on järjestetty vuodesta 1998. Opetushallitus on julkaissut viimeisimmän version näyttötutkinnon perusteista vuonna 2006. (Näyttötutkinnon perusteet 2006.)

On kuitenkin mahdollista toimia asioimistulkkina myös ilman tutkintoa. Niskan (2002, 133–139) mukaan asioimistulkeilta ei vaadita vain hyviä kielellisiä taitoja ja koulutusta tehtävään, vaan heillä tulee olla myös sosio-kulttuurisia ja psykologisia taitoja suoriutuakseen tehtävästään. Asioimistulkin työhön vaikuttavat lisäksi yleinen taloudellinen tilanne ja sitä kautta muutokset maahanmuutossa. Maahanmuuton lisääntyessä myös tarve asioimistulkeille kasvaa. Asioimistulkkien tulee pystyä tulkaamaan tilanteessa, jossa osapuolten kulttuuritausta ja yhteiskunnallinen tausta, uskonto, status ja koulutus pohja ovat usein hyvin erilaiset. (Niska 2002, 133–139). Asioimistulkilta edellytetään siis parempia kieli-, kulttuuri- ja viestintätaitoja kuin tavalliselta kielenkäyttäjältä sekä soveltuvuutta ja harjaantuneisuutta kasvokkain viestintään (Näyttötutkinnon perusteet 2006, 21). Isolahti (2008, 1) muistuttaa, että oikeustulkilla on oltava riittävät substanssiedot eri kieli- ja oikeuskulttuureista ja niiden periaatteista. Lisäksi tarvitaan viestinnällisiä taitoja: tulkin on ymmärrettävä

viestintä- ja vuorovaikutusprosesseja. Tulkin on myös tärkeä ymmärtää tulkkaustilan-teen osallistujien roolijako ja heidän pyrkimyksensä. (Isolahti 2008, 1.) Tämän kuva-uksen voi hyvin yleistää koskemaan asioimistulkausta yleisesti.

EU:ssa vuonna 1998 tehdyn asioimistulkkipolitiikan pohjalta on listattu ominai-suuksia, joita asioimistulkilla tulisi olla. Näihin ominaisuuksiin kuuluvat vuoro-vaikutusosaaminen (social competence), käytettävien kielten täydellinen osaaminen, asuinmaan käytänteiden hyvä tuntemus ja alan terminologian tuntemus, tulkkaustek-niikoiden tuntemus sekä tulkattavan kohderyhmän tuntemus ja tieto ongelmista, joita kohderyhmällä saattaa uudessa asuinmaassa olla. (ISM 1998 Niskan 2002, 137 mu-kaan.) Asioimistulkeille asetetut laatustandardit ovat samat kuin muissa konteksteissa tulkkaavien, erityisesti koska tulkattavat asiat saattavat liittyä esimerkiksi yksilön terveydentilaan. Näiden standardien saavutettavuus on kuitenkin asioimistulkkauksen alalla asia erikseen, sillä jonkun on tulkattava päivittäisiä asioimistilanteita, täytyvät tulkkien laatustandardit tai eivät. (Corsellis 2005, 154.)

Asioimistulkin tulisi kuitenkin ihanteellisesti olla viestinnän ammattilainen, joka tun-tee työkieltensä alueiden kulttuureita, yhteiskunnallisia toimintaperiaatteita ja sosiaa-lisia normeja työtehtäviensä edellyttämässä laajuudessa. Lisäksi hänen on havainnoitava tarkasti tulkkaustilan-teen vuorovaikutusta ja mukautettava oman toi-mintansa siihen, sekä viestittävä ja esiinnyttävä luottamusta herättävästi ja varmasti. (SKTL 2011; Näyttötutkinnon perusteet 2006.) Asioimistulkkien kielitaito ei voi olla passiivista, vaan kaikkien heidän tulkkauskieltensä tulee olla heille aktiivisia kieliä. Tämän takia asioimistulkeilla on usein vähemmän työkieliä käytössään kuin muun-laisia tulkkauksia tekevillä. (Cambridge 2004, 49–50.) Ero esimerkiksi konferens-situlkkauksen ja asioimistulkkauksen välillä näkyy myös siinä, että konferenssitulkki tulkkaa yleensä monologia asioimistulkin tulkattaessa tämän lisäksi osapuolten välistä dialogia. Asioimistulkkaus on siis kaksisuuntaista, kun konferenssitulkkaus tapahtuu vain yhdestä kielestä toiselle. (Roberts 2002, 162.) Asioimistulkkien status on kui-tenkin esimerkiksi konferenssitulkkien statusta alhaisempi todennäköisesti koska he ovat suurelle yleisölle näkymättömämpiä, ja koska heidän palveluitaan käyttävät ih-miset ovat niin ikään taloudelliselta ja yhteiskunnalliselta statukseltaan alhaisempia (Gile 2004, 14). Asioimistulkit voivat olla täysipäiväisiä tulkkeja, vapaaehtoisia, tai

freelancer-tulkkeja. Yhä useampi asioimistulkki toimii nykyisin freelancerina, ja tarjoaa palveluitaan monesti useammalle eri tulkkivälittäjälle. (Ozolins 2007, 121.)

Asioimistulkin päätehtävä on siis tulkata asioimistilanteessa kaikki, mitä sanotaan. Opetushallituksen kokoaman asioimistulkin ammattitutkinnon perusteissa (2006, 21) sanotaan jopa että ”Tulkkien vastuulla on siis viestien, sanomien ja *ajatusten* välittäminen”. Joskus tulkki joutuukin selittämään joitakin kulttuurisidonnaisia asioita, jotta kaikki tulkkauksilanteen osapuolet ymmärtävät, mistä on kyse. (Niska 2002, 138.) Tulkattavassa kielessä ei edes välttämättä ole olemassa esimerkiksi suoraan suomen kieltä vastaavia käsitteitä, vaan sanat joudutaan selittämään niin, että kaikki tulkkauksilanteeseen osallistuvat ymmärtävät, mistä on kyse. Tulkkauksen tuloksena syntyvää kohdekielistä puhetta kutsutaan tulkkeeksi. Tulkin tehtävä on tulkata kaikki tilanteessa sanottu niin kuin se on sanottu, ja Leinonen (2007, 236) huomauttaakin, että esimerkiksi poliisille tulkattaessa tulkattavan epäröinnit tai uudelleen muotoillut lauseet saattavat olla merkki epävarmuudesta tai jopa valehtelusta, eikä tulkin tämän takia tule esittää esimerkiksi loogisesti rakennettua tiivistelmää tulkattavan sanomisista.

Turvapaikanhakutilanteen tulkkausta tutkineen Pöllabauerin (2007, 39) mukaan tulkit saattavat kuitenkin viranomaisen luvalla puuttua tilanteeseen, lyhentää, muotoilla uudelleen ja suodattaa turvapaikanhakijan lausuntoja, ja joskus jopa kommentoida niiden asianmukaisuutta tai hyödyllisyyttä. Pöllabauer (2004, 175) muistuttaa myös, että vaikka tulkilla on velvollisuus pysyä ”näkyttömänä”, eli puolueettomana ja neutraalina tulkkauksilanteessa, maahanmuuttajat ja viranomaiset mieltävät tulkin roolin hyvinkin näkyvänä. Koska asioimistulkit työskentelevät maahanmuuttajien tulkkeina viranomaistilanteissa, heidän tulee hallita sekä viranomaisten käyttämät käsitteet että maahanmuuttajien käyttämä sanasto. Monissa tapauksissa maahanmuuttajilla, erityisesti pakolaisilla, ei ole koulutustaustaa, ja sanasto voi tässä tapauksessa poiketa hyvinkin paljon viranomaisten käyttämästä sanastosta. (Cambridge 2004, 50.)

Tulkin eettisiin velvoitteisiin kuuluu ehdottomaan objektiivisuuteen pyrkiminen. Tämä on kuitenkin hyvin vaikeaa, sillä tulkkauksilanteen vuorovaikutus on hyvin ennalta-arvaamatonta, ja pelkästään tulkin yksittäiset sanavalinnat saattavat johtaa vuo-

rovaikutuksen eri suuntaan kuin tulkattavat osapuolet itse sen olisivat vieneet. (Leinonen 2007, 231.) Valta- ja statusasemat eivät myöskään yleensä jakaudu tasaisesti asioimistulkkaustilanteeseen osallistuvien kesken (Roberts 2002, 161). Tulkkien tulee olla hyvin herkkiä tulkitsemaan kulttuurienvälistä viestintää eri konteksteissa eikä heitä tulisi ajatella vain kielen, vaan myös kulttuurin välittäjinä (Martin & Nakayama 2007, 239).

Puheviestinnän näkökulmasta asioimistulkkaustilanne on yleensä pienryhmätilanne, jossa läsnä on yksi tai useampi viranomainen, tulkki, ja yksi tai useampi maahanmuuttaja-asiakas. Tulkkaustilanne sisältää siis piirteitä ryhmäviestinnästä ja interpersonaalista viestinnästä. Joskus tulkkaus tapahtuu myös viestintäteknologian, kuten puhelimen tai videolaitteiden välityksellä. Tällöin puhutaan etätulkkauksesta. Videotulkkauksia tehdään vielä melko vähän, koska niitä varten tarvittava laitteisto ei ole vielä kaikkien viranomaisten käytettävissä. Puhelintulkkauksia taas tehdään koko ajan enemmän, koska niiden avulla tulkkauspalvelut ovat myös tulkkikeskuksista etäällä olevien alueiden käytettävissä, ja koska ne ovat kustannuksiltaan usein alhaisempia kuin tulkkaustilanteet, joissa tulkki saapuu paikan päälle. Puhelintulkkaus voidaan jakaa kolmeen eri kategoriaan: kolmen eri puhelimen välityksellä käytävä keskustelu, jossa jokainen tulkkauksen osapuoli puhuu omaan puhelimeensa; kasvokkaistilanteen tulkkaus kaiuttimen välityksellä, jossa viranomainen ja maahanmuuttaja ovat yleensä samassa paikassa ja tulkki puhelimesta; ja puhelimen vaihtelu tulkattavalta toiselle, jossa viranomainen ja maahanmuuttaja ovat niin ikään samassa paikassa ja tulkki puhelimen toisessa päässä (Rosenberg 2007, 65). Lisäksi puhelintulkkaus voidaan toteuttaa niin, että viranomainen soittaa tulkille ilmoitusasian, jonka tulkki soittaa edelleen maahanmuuttaja-asiakkaalle.

Puhelintulkkauksissa viestinnän nonverbaalinen puoli jää tulkkaamatta, mikä voi vaikuttaa viestin välittymiseen monella tapaa. Näköyhteyden puuttuminen haittaa toisinaan tulkkausta, mutta sillä on myös etunsa: asiakkaan yksityisyys säilyy paremmin, ja tulkkia häiritseviä tekijöitä on puhelimen välityksellä tulkattaessa vähemmän. Huono äänenlaatu voi heikentää puhelintulkkauksen tasoa, mutta myös tulkin ollessa läsnä on häiritseviä tekijöitä, kuten päällepuhumista. (Rosenberg 2007, 67.) Kriisiy-

tyneisiin tilanteisiin ja mielenterveystulkkauksiin puhelintulkkaus ei sovi (Maahanmuuttajille tarkoitettujen tulkkaus- ja kielipalvelujen kehittämissuunnitelma 1999, 5).

Asioimistulkkien monenlaisia rooleja tulkkaustilanteessa on tutkittu jonkin verran. Jalbert (1998, Leanza 2007, 11–14 mukaan) jaottelee asioimistulkin roolit viiteen eri luokkaan. *Kääntäjä* (translator) helpottaa viestintää, mutta pitää roolinsa mahdollisimman pienenä. *Kulttuurista kertoja* (cultural informant) auttaa viranomaista ymmärtämään asiakasta ja tämän kulttuuritaustaa, kun taas *kulttuurinvälittäjä* (culture broker tai cultural mediator) auttaa sekä viranomaista että maahanmuuttajaa pääsemään molemmille merkityksellisiin ratkaisuihin. *Asianajaja* (advocate) ajaa maahanmuuttajan asiaa jos arvot viranomaisen ja maahanmuuttajan välillä eivät kohta. *Kaksikielinen ammattilainen* (bilingual professional) ottaa viranomaisen aseman ja johtaa keskustelua viranomaisen ja maahanmuuttajan välillä. Jalbertin luokituksessa ”kulttuurinvälittäjä” on lähinnä sitä ihannetta, jota asioimistulkilta tunnutaan odotettavan.

Usein korostetaan tulkin roolia kielimuurien ylittämisessä, eikä niinkään esimerkiksi lääkäri-potilassuhteen vahvistajana. Tämän takia tutkimuksissa todetaan monesti, että tulkin läsnäolo on hyödyllisempää lääkärille kuin potilaalle. Tulkin rooli ei ole olla kuin kone, joka tulkkaa kaiken kieleltä toiselle, vaan tulkki voi myös helpottaa muilla tavoin kulttuurienvälistä viestintää ja maahanmuuttajien integroitumista yhteiskuntaan. (Leanza 2007, 11–14.) Leanza (2007, 16) pohtii myös tulkin statusta: nähdäänkö tulkki oman alansa ammattilaisena, vai vain ”työkaluna” viranomaisia varten? Selvää on ainakin se, että tulkin pitää sopeutua erilaisiin rooleihin ja muiden osanottajien usein risteäviin rooli-odotuksiin (Pöllabauer 2007, 51). Julkisten palveluiden työntekijät, kuten lääkärit ja sairaanhoitajat tai poliisit ja asianajajat koulutetaan toimimaan toistensa kanssa yhteistyössä ja tukemaan toistensa asiantuntijuutta. Tulkit ovat uudempi lisä tähän monialaiseen tiimiin. (Corsellis 2005, 157.) Tehokas, tulkkauksen avulla toteutettu viestintätilanne vaatii aina yhteistyötä (Turner 2007, 190).

Suomen asioimistulkkausentän toimijoiden (Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry, Kääntäjien ammattijärjestö ry, Kuurojen Liitto ry, Suomen Viittomakielen Tulkit ry,

Helsingin seudun asioimistulkikeskus, Turun seudun tulkikeskus, Lingua Nordica Oy) yhdessä luoma asioimistulkin ammattisäännöstö (2002) ohjaa tulkkien toimintaa ja avaa myös tulkkipalveluita käyttäville viranomaisille tulkkien ammattikäytänteitä. Ammattisääntöjen mukaan tulkki on puolueeton ja vaitiolovelvollinen tulkausta koskevissa asioissa. Tulkin tulee jäädä itsensä, mikäli hän kokee toimeksiannon omat kykynsä ylittäväksi, tai mikäli joku tulkattavista on hänelle tuttu ihminen. Tulkin tulee olla myös täysi-ikäinen, eikä asioimistilanteessa tule koskaan käyttää tulkina esimerkiksi asioimistilanteeseen osallistuvien lapsia. Asioimistulkki sitoutuu sääntöjen myötä kehittämään ammattitaitoaan ja tulkaamaan mahdollisimman kattavasti jättämättä välitettävistä viesteistä mitään pois ja lisäämättä niihin mitään. Asioimistulkin ammattinimike ei ole Suomessa suojattu, ja muun muassa tämän takia Suomeen on kaivattu pitkään asioimistulkkien yhteistä auktorisointijärjestelmää.

Ruotsissa auktorisointia hakevien tulkkien täytyy tehdä Ruotsin oikeudellisten, taloudellisten ja hallinnollisten palveluiden (ruots. Kammarkollegiet) järjestämä testi päästäkseen valtion hyväksymien, auktorisoitujen tulkkien listalle, josta viranomaiset etsivät tarvitsemansa kielen tulkkeja (Idh 2007, 135). Kansallisen rekisterin avulla koko maan alueella tarjottavat tulkkauksen kieliyhdistelmät ovat viranomaisten käytössä, vaikka paikallisesti jonkin kielen tulkausta ei olisi saatavilla (Corsellis, Cambridge, Glegg & Robson 2007, 141). Käytännössä tämä tarkoittaa puhelin- tai videotulkkauksia paikkakunnalta toiselle. Joissakin tapauksissa tulkki myös matkustaa paikan päälle. Tulkkirekisteri tarjoaa myös tulkeille pääsyn laajan asiakaskunnan saataville (Corsellis, Cambridge, Glegg & Robson 2007, 141).

3 VIESTINTÄHAASTEET ASIOIMISTULKKAUSTILANTEISSA

3.1 Asioimistulkin viestintäkompetenssi tulkkaustilanteissa

Asioimistulkkien työ rakentuu tulkkaustilanteiden ympärille, ja tulkkien kohtaamat viestintähaasteet sekä niiden ratkaisemiseksi vaadittava viestintäosaaminen tulevat näkyviksi juuri näissä vuorovaikutustilanteissa. Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen on kykyä viestiä tehokkaasti sosiaalisesti hyväksyttävällä tavalla. Siihen sisältyy sisäinen ja ulkoinen kompetenssin taso. Siirryttäessä sisäisestä kompetenssista ulkoiseen kompetenssiin käydään läpi viisi kompetenssin vaihetta. Niistä ensimmäinen on *tulkintakompetenssi*, joka käsittää esimerkiksi yksilön kyvyt ja motivaation sosiaalisten vihjeiden havaitsemiseen. Seuraavassa vaiheessa yksilö tulkitsee viestintätilannetta *roolikompetenssin*, *minäkompetenssin* ja *tavoitekompetenssin* avulla. Roolikompetenssiin kuuluu mukautuminen ja rooliodotusten mukaan toimiminen. Minäkompetenssi kattaa käsityksen itsestä viestijänä ja kyvyn ilmaista omaa persoonallisuutta viestintätilanteen vaatimalla tavalla. Tavoitekompetenssi on kyky hahmottaa viestintätavoitteita ja toimia niiden mukaisesti. Viimeinen viestintäkompetenssin vaihe on *sanomakompetenssi*, jonka kautta kaikki muut kompetenssin tasot välittyvät. Sanomakompetenssin vaiheessa viestintäkäyttäytyminen koodataan verbaalisella, nonverbaalisella ja suhteen tasolla viestintätilanteeseen sopivaksi. (Trenhom & Jensen 2008, 10–15.) Viestintäkompetenssi on viestintäkäyttäytymisen suhteuttamista tiettyyn kontekstiin, kuten eri kulttuurien välille, ja se edellyttää aina vähintään kahta osapuolta. Käytän tutkielmassani käsitteitä viestintäosaaminen ja viestintäkompetenssi rinnakkaisina käsitteinä kuvaamaan samaa ilmiötä.

Asioimistulkin työn kannalta on tärkeää, että hänellä on kyky tulkita sekä suomalaisen kulttuurin että toisten kulttuureiden edustajien sosiaalisia vihjeitä tulkintakompetenssin avulla. Myös rooli- ja minäkompetenssi ovat olennainen osa tulkin työtä: tulkin odotetaan yleensä välttävän oman persoonallisuutensa ilmaisemista tulkkaus-

tehtävissä ja keskittyvän sen sijaan viestin välittäjän rooliin. Viestintätavoitteet ja niiden hahmottaminen ovat niin ikään erittäin oleellisia tulkille, jotta hän voi hoitaa työnsä tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti. Valkonen (2003, 25) pitää viestintäkompetenssi-käsitteen vastineina ”kielikyvyn” ja ”kielitajun” käsitteitä liian kielitieteellisinä kuvaamaan viestintäkompetenssin ilmiötä kokonaisuudessaan, mutta tulkkauskontekstissa nämäkin viestintäkompetenssin puolet on hyvä ottaa huomioon. Kielitaju ja -kyky ovat tulkille keino osoittaa viestintäosaamistaan ja vastata tulkkaustilanteen viestintähaasteisiin.

Viestintäkompetenssi voidaan jakaa neljään eri tasoon sen mukaan, missä määrin viestijä on tietoinen omasta osaamisestaan. Ensimmäinen taso on tiedostamattoman kompetenssin puutteen (unconscious incompetence) taso, jonka puitteissa muiden käytöstä tulkitaan väärin tiedostamatta tätä. Toista tasoa kutsutaan tiedostetuksi kompetenssin puutteeksi (conscious incompetence), joka tarkoittaa, että muiden käytöstä tulkitaan väärin ja se tiedostetaan, muttei olla valmiita tekemään asialle mitään. Kolmas taso on tiedostetun kompetenssin taso (conscious competence), jolla pyritään tehokkaampaan viestintään ja tiedostetaan viestintään vaikuttavat tekijät. Neljäs taso on tiedostamattoman kompetenssin taso (unconscious competence), jossa viestintätaidot ovat kehittyneet siihen pisteeseen, ettei omaa viestintäkäyttäytymistä tarvitse enää erikseen miettiä. (Howell 1982 Griffinin 2000, 396 mukaan.) Tulkin työn kannalta tavoitteena voisi olla tiedostetun kompetenssin taso, jolla viestintään vaikuttaviin tekijöihin kiinnitetään jatkuvasti huomiota. Tulkkaustilanteen sujuvuuden takia tulkin täytyy miettiä käyttäytymistään ja sopeuttaa se kuhunkin tilanteeseen sopivaksi. Myös viestintäteknologian kehitys muuttaa viestintäosaamisen vaatimuksia (Valkonen 2003, 27), ja tulkkien tapauksessa tämä tarkoittaa esimerkiksi puhelin- ja videotulkkausten lisääntyvää määrää ja niissä tarvittavan viestintäkompetenssin kehittämistä.

Viestiäkseen tehokkaasti viestijällä tulee olla riittävät tiedot viestimästään aiheesta, ja toisaalta kokemusta siitä, millä tavoin erilaiset viestit parhaiten välittyvät osapuolelta toiselle. Aidoissa tilanteissa kartutettu kokemus tehokkaasta viestinnästä ja esimerkiksi muilta saatu palaute auttavat kehittämään omia taitoja ja ymmärtämään ja arvostamaan viestintää monitahoisena ilmiönä. Myös motivaatio ja asenteet viestintää

ja viestintätilanteita kohtaan ovat tärkeitä tehokkaan viestinnän takaamiseksi. (Knapp & Vangelisti 2009, 422-425.) Viestintäkompetenssi muodostuu siis viestijän tiedoista, taidoista ja asenteesta, ja on näin viestintätaitojen käsitettä laajempi kokonaisuus (Valkonen 2003, 25). Tiedot tulkkaustilanteen viestinnästä ja käytännössä opitut taidot sekä motivaatio ja asenteet tulkkausta kohtaan ovat kaikki asioimistulkkienviestintäosaamisen kannalta tärkeitä. Puheviestintäosaaminen ja viestintäkompetenssi ovat osa laajempaa kulttuurista kompetenssia (Valkonen 2003, 27), ja myös kulttuurienvälinen viestintäkompetenssi on tulkkienviestintäkompetenssin työssä erityisen merkittävä. Vain jaettu kulttuuriyhteys mahdollistaa vuorovaikutuksen (Valkonen 2003, 30), ja tulkkaustilanteessa tämä konkretisoituu monia muita viestintätilanteita selkeämmin.

3.2 Kulttuurienvälinen viestintäkompetenssi tulkkaustilanteissa

Kulttuurienvälinen viestintäkompetenssi voidaan pääosin määritellä samaan tapaan kuin viestintäkompetenssi yleensä. Erona on se, että kulttuurienvälisen viestintäkompetenssin tutkimuksessa kontekstiin kiinnitetään erityistä huomiota. (Chen & Starosta 2005, 241.) Tulkkaustilanteessa on tulkin lisäksi aina läsnä vähintään kaksi muuta henkilöä, jotka eivät puhu toistensa kieliä. Tulkin asiakkaat, viranomaiset ja maahanmuuttajat, edustavat yleensä eri kulttuureita, ja tulkin tulee välittää viestejä heidän välillään. Kulttuurienvälinen viestintäkompetenssi muun viestintäosaamisen lisäksi on siis ammattitulkille tärkeää.

Viestintäkompetenssin tutkimus erityisesti kulttuurienvälisessä kontekstissa on nosta-
nut viime vuosikymmenien aikana esiin kolme kulttuurienväliselle viestinnälle tärkeää käsitettä, johon kulttuurienvälinen viestintäosaaminen pohjautuu. Toisten näkökulman huomioonottaminen (other orientation), käytöksen joustavuus (behavioural flexibility) sekä viestintä- ja kulttuuriherkkyys (communication sensitivity & cultural sensitivity) ovat kulttuurienvälisen viestintäkompetenssin kannalta merkittäviä tekijöitä. (Irwin 1996, 26–27.) Kim (1991) kyseenalaistaa kulttuurienvälisen viestintäkompetenssin tarkastelun viestinnän tulosten perusteella, ja peräänkuuluttaa sen sijaan keskittymistä yksilön kykyihin viestiä toisten kulttuurien edustajien kanssa. Viestintäkompetenssi tietyssä yksittäisessä kulttuurissa ja toisaalta kulttuurien vä-

lillä tulee nähdä merkitykseltään erillisinä konsepteina, jotka ovat kuitenkin käytössä yhtäaikaaisesti kulttuurien kohdatessa. Kulttuurienvälisen viestinnän suurimmat haasteet liittyvät Kimin mukaan kulttuurieroihin, kulttuurien välisiin asenteisiin ja näistä aiheutuvaan stressiin. (Kim 1991, 270–271.) Taitava tulkki vastaa osaltaan näihin haasteisiin helpottamalla viestintää kahden eri kulttuurin edustajan välillä asioimistilanteissa.

Spitzberg (1997) tarkastelee kulttuurienvälistä viestintäkompetenssia kolmella tasolla. *Yksilötasoon* kuuluvat viestijän motivaatio ja piirteet, jotka mahdollistavat tehokkaan ja tarkoituksenmukaisen viestinnän. *Episodin taso* sisältää tietyn yksilön viestintäkäyttäytymisen tietyssä vuorovaikutustilanteessa, eli esimerkiksi viestijän viestintätilanteelle asettamat odotukset. *Suhteen taso* käsittää ne tekijät, jotka ovat läsnä yksilön kaikissa vuorovaikutussuhteissa, kuten osapuolten luottamuksen toisiinsa. (Spitzberg 1997, 380–390.) Tulkin on tärkeää tietää, mitä tulkkaustilanteen muut osapuolet häneltä odottavat, ja ottaa huomioon että odotukset häntä kohtaan saattavat olla risteäviä keskenään. Useimmiten tulkki on tulkkaustilanteessa ainoa, joka ymmärtää kaikkien osapuolten puheenvuorot ja viestit, ja tulkattavien täytyy voida luottaa siihen, että tulkki välittää kaiken heidän viestimänsä toiselle osapuolelle. Luottamuksen herättäminen tulkattavien silmissä onkin tulkin työssä hyvin tärkeää.

Kulttuurienvälistä viestintäkompetenssia voi tarkastella myös ahdistuneisuuden (anxiety) ja epävarmuuden (uncertainty) hallinnan avulla. Ahdistuneisuus on affektiivinen reaktio viestintätilanteessa, jossa viestijä ei tiedä, mitä viestintätilanteessa tulee tapahtumaan ja on sen takia jännittynyt tai huolestunut. Epävarmuus on kognitiivinen reaktio, joka kuvaa yksilön kyvyttömyyttä ennustaa ja selittää viestintäkäyttäytymistä. Sekä ahdistuneisuuteen että epävarmuuteen liittyy kolme osa-aluetta: *motivaatioon liittyvät tekijät*, kuten tarpeet ja minäkäsitys, *tiedolliset tekijät*, kuten odotukset ja tieto yhdistävistä ja erottavista tekijöistä, ja *taidolliset tekijät*, kuten kyky empatiaan ja kyky sietää monitulkintaisuutta. Paneutumalla ahdistuneisuuden ja epävarmuuden hallintaan viestinnästä tulee kompetenttia. (Gudykunst 1993, 37–69.) Tulkit saavat tulkkaustilanteista usein vain vähän ennakkotietoja, ja heidän tulee sietää epä-

varmuutta ja hallita jännityksensä tai ahdistuksensa, jotta he voivat suorittaa työnsä hyvin.

Chenin ja Starostan (2005, 244–254) mukaan kulttuurienvälinen viestintäosaaminen on jaettavissa neljään ulottuvuuteen. Henkilökohtaisten piirteiden ulottuvuus sisältää itsestäkertomisen, tietoisuuden itsestä, minäkäsityksen ja sosiaalisen rentoutumisen. Viestintätaitoihin kuuluvat viestin muotoilun taidot, sosiaaliset taidot, joustavuus ja vuorovaikutuksen hallinta. Psykologisen mukautumisen ulottuvuuteen sisältyvät turhautuminen, stressi, vieraantuminen ja monitulkintaisuus. Kulttuurisen tiedostamisen ulottuvuus koostuu sosiaalisista arvoista, tavoista, normeista ja systeemeistä. (Chen & Starosta 2005, 244–254.) Asioimistulkit saattavat työssään joutua todistamaan tulkattavien hyvin henkilökohtaiseksi kokemia tilanteita, kuten lääkärikäyntejä, tai tilanteita, jotka järkyttävät yhtä tai useampaa tulkkaustilanteeseen osallistuvaa, kuten lasten huostaanottotilanteita. Tällaisissa tilanteissa esimerkiksi joustavuus, vuorovaikutuksen hallinta ja kyky empatiaan korostuvat. Myös kokemuksen myötä tulkki oppii lisää omasta osaamisestaan ja tulkkauksesta vuorovaikutustilanteena. Tehokkaan viestijän tulee olla herkkä aistimaan kulttuurisidonnaisia normeja ja arvoja, ja tietää, että ne myös muuttuvat ajan kuluessa (Trenholm & Jensen 2008, 395). Tulkin täytyykin seurata aikaansa ja esimerkiksi eri medioita sekä suomen kielellä että kielillä, joita hän tulkkaa.

3.3 Roolit tulkkaustilanteissa

Asioimistulkkien ammattisäännöstössä (2002) todetaan, että ”asioimistulkilla on työtilanteissaan oma, puhtaasti viestinnällinen ammattiroolinsa”. Tulkin ei siis kuulu toimia tulkattavien avustajana, eikä hän ole ammattisäännöstön (2002) mukaan velvollinen hoitamaan mitään muuta kuin tulkkaustehtäviä. Tulkin rooli ei silti ole aivan yksinkertainen, ja eri tahot odottavat tulkilta monesti eri asioita. Henkilöllä on oltava roolikompetenssia voidakseen toimia sosiaalisissa tilanteissa ja tietääkseen, mikä on hyväksyttävää, roolien mukaista käytöstä (Trenholm & Jensen 2008, 14).

Tulkkien on hyvä olla tietoisia omasta roolistaan tulkkaustilanteessa tiedostaakseen myös heihin kohdistuvat odotukset. Rooli on käyttäytymismalli, jonka mukaan tiettyssä asemassa, tiettyssä yhteisössä ja tiettyssä sosiaalisessa tilanteessa olevan henkilön odotetaan toimivan. Eri tilanteissa toimitaan eri roolien edellyttämällä tavalla, ja yhdellä ihmisellä on aina useita rooleja, joiden mukaan hän toimii eri tilanteissa. Jotta henkilön käyttäytymistä voitaisiin ymmärtää, on osattava tulkita, minkä roolin mukaan hän toimii juuri sen hetkisessä tilanteessa. (Robbins & Judge 2008, 124–125.) Koska roolit opitaan vuorovaikutuksessa muiden kanssa, kokemus tulkkaustilanteen vuorovaikutuksesta antaa tulkeille työkaluja kaikkien tulkkaustilanteen osanottajien roolien ymmärtämiseen ja viestintähaasteisiin vastaamiseen.

Roolia määrittävät rooli-identiteetti, käsitys omasta roolista (role perception), rooli-odotukset ja roolikonfliktit. Rooli-identiteetti tarkoittaa tiettyjä asenteita ja toimintatapoja, jotka ovat ominaisia tietyille roolille. Käsitys omasta roolista on henkilön näkemys siitä, miten hänen tulisi käyttäytyä eri tilanteissa. Tulkinta siitä, mikä on tilanteeseen sopivaa käytöstä ohjaa henkilöä käyttäytymään eri lailla eri tilanteissa. Rooliodotukset sitä vastoin tulevat ulkopuolelta. Ne ovat muiden käsityksiä siitä, miten yksilön tulisi käyttäytyä tiettyssä tilanteessa. Käytös ja odotukset riippuvat paljon siitä, missä kontekstissa toimitaan. Roolikonflikti syntyy, kun sitoutuminen yhteen rooliin aiheuttaa vaikeuksia sitoutua toiseen rooliin. Roolikonflikti voi kiristyä äärimmilleen, jos myös ulkopuolelta tulevat rooli-odotukset menevät ristiin ja henkilön paine toimia molempien roolien mukaan yhtä aikaa kasvaa. (Robbins & Judge 2008, 124–126.) Tulkkeihin rooli-odotuksia kohdistavat kollegoiden lisäksi viranomaiset ja maahanmuuttajat, ja toisaalta myös tulkkeja välittävä organisaatio. Asioimistulkin ammattisäännöstössä (2002) tulkkeja kehoitetaan selkeyttämään heidän rooliaan tulkkauksen eri osapuolille tulkkaustilanteessa ennen varsinaisen asioimistilanteen alkua.

Tulkin rooli on myös asiantuntijarooli. Yhdessä viranomaisen, oman alansa asiantuntijan, ja hänen maahanmuuttaja-asiakkaansa kanssa tulkki käyttää asiantuntijuuttaan välittääkseen viestejä tulkkaustilanteen osanottajien välillä tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti. Hakkarainen, Palonen ja Paavola (2002) esittelevät kolme näkökulmaa asiantuntijuuteen, joiden avulla voidaan eritellä myös tulkin asiantuntijaroolia. Asiantuntijuus voidaan nähdä tiedonhankintana, tiedonluomisena ja asiantuntijakult-

tuuriin osallistumisena. Eri näkökulmien tarkastelu auttaa heidän mukaansa ymmärtämään asiantuntijuuden relationaalista luonnetta, joka korostuu myös tulkkien työssä. Asiantuntijaroolia ei voida siis määritellä ainoastaan yksilön mielensisäisenä prosessina ja tiedonhankintana, vaan yksilön tulee suhteuttaa osaamisensa yhteisön muiden jäsenten osaamiseen ja myös muiden yhteisöjen osaamiseen. (Hakkarainen, Palonen & Paavola 2002.) Asioimistulkkien tulisi kehittää asiantuntijuuttaan yksilötasolla valmistautumalla tulkaustilanteisiin huolella, tekemällä sanastotyötä ja hankkimalla jatkuvasti tietoa. Asiantuntijakulttuuriin osallistuminen esimerkiksi toisten tulkkauksia seuraamalla ja käymällä keskustelua muiden tulkkien sekä viranomaisten ja maahanmuuttajien kanssa johtaa uuden tiedon luomiseen ja tulkkien asiantuntijuuden syvenemiseen.

Tulkaustilanteen vuorovaikutuksen analysointi ja eri näkökulmien ymmärtäminen on siis osa tulkin työtä. Toisten kanssa toimiessamme alamme ymmärtää merkityksiä, joita muut liittävät eri tilanteisiin, ja samalla luomme oman roolimme ja näkökulmamme eri asioihin (Wood 1997, 129–131). Muiden tulkaustilanteeseen osallistuvien rooleja tarkkailemalla oma roolikin hahmottuu tulkille selkeämpänä. Frey, Gouran ja Poole (1999, 151–152) lisäävät roolin käsitteeseen vielä palautteen roolia muokkaavana tekijänä. Palautteen kautta henkilö voi sekä oppia roolistaan ja arvioida sitä että tuntea itsensä hyväksytyksi yhteisöön. Käyttäytymismalleja rooleille opitaan heidänkin mukaansa myös tarkkailemalla muiden viestintäkäyttäytymistä. (Frey, Gouran & Poole 1999, 151–152.) Roolit siis opitaan vuorovaikutuksessa, ne ovat yleisiä suuntaviivoja käyttäytymiselle, ja ne vaikuttavat tulkin ammatti-identiteettiin. Roolissaan kompetentti henkilö osaa valita sen roolin, joka parhaiten sopii tilanteeseen (Trenholm & Jensen 2008, 14), ja tulkin ammatissa roolikompetenssi näyttäytyy yhtenä tärkeimmistä taitavan tulkin ominaisuuksista.

3.4 Asioimistulkkauksen etiikka

Tulkkien ammattisäännöstö (2002) muistuttaa asioimistulkkeja vaitiolovelvollisuudesta ja puolueettomuudesta, ja velvoittaa tulkit jääväämään itsensä yksittäisistä tulkkauksista, jos osallisina on heille tuttuja henkilöitä tai jos tulkki kokee itsensä

epäpäteväksi hoitamaan tulkkauksen sen vaatimalla tavalla. Eettisen näkökulman huomioonottaminen on tärkeää myös asioimistulkkauksen viestintähaasteita tarkasteltaessa. Tiedon, motivaation ja vuorovaikutustilanteisiin osallistumiseen vaadittavan uskalluksen lisäksi halukkuus ja kyky kantaa moraalista vastuuta teoistaan ovat osa viestintäkompetenssia (Valkonen 2003, 39), ja ne asettavat omat haasteensa asioimistulkkiin viestinnälle. Viestintäosaamisella on siis aina myös arvoulottuvuus: viestintäosaaminen ja viestintätilanteen haasteisiin vastaaminen vaatii sellaisten periaatteiden noudattamista, joita voidaan pitää eettisesti hyväksyttävänä (Huotari, Hurme & Valkonen 2005, 77;91).

Kompetentti viestijä kohtelee toisten kulttuureiden edustajia samalla kunnioituksella kuin haluaisi itseään kohdeltavan, pyrkii kuvailemaan maailmaa mahdollisimman tarkasti juuri niin kuin sen havaitsee, rohkaisee toisten kulttuureiden edustajia ilmaistamaan itseään omalla ainutlaatuisella tavallaan ja pyrkii samaistumaan muiden kulttuurien edustajiin (Lustig & Koester 1996, 349). Tulkki on tärkeää tulkata puheenvuorot tarkasti, ja jossain määrin mahdollisesti jopa samaistua tulkattaviinsa, jotta tulkkaus pysyy uskollisena alkuperäiselle viestille. Tulkin täytyy kuitenkin säilyttää neutraali suhtautuminen käsillä olevaan asiaan, eikä omien tunteiden näyttäminen tulkkaustilanteessa ole useinkaan suotavaa.

Etiikka osana viestintäkompetenssia sisältää myös oletuksen siitä, että viestijä toimii saavuttaakseen mahdollisimman hyvän lopputuloksen itsensä ja muiden kannalta, ja että hän on halukas jakamaan tilanteessa tarvittavaa tietoa niin että kaikki viestintätilanteeseen osallistuvat voivat jakaa vastuun tilanteen tuloksista. On myös tärkeää muistaa, että viestintätilanteeseen osallistuvien eettisistä arvoista riippumattomat tilannetekijät ohjaavat joskus viestintäkäyttäytymistä, eikä ehdottoman eettinen toiminta ole aina mahdollista. (Littlejohn & Jabusch 1982.) Tulkkaustilanteeseen osallistuva viranomais- ja maahanmuuttaja saattavat tuntea vain edustamansa kulttuurin eettiset käytänteet. Asioimistulkin taas tulisi tietää molempien kulttuureiden eettisistä periaatteista ja tavoista tarpeeksi voidakseen tulkata molemmille osapuolille mahdollisimman sujuvasti ja heidän arvojaan kunnioittaen. On kuitenkin hyvä muistaa, etteivät kaikki saman kulttuurin edustajatkaan jaa aina samoja arvoja, ja ehdottoman eettinen toiminta on haastavaa myös tässä suhteessa.

Tulkkauksilanteen viestinnän eettiset haasteet ja tulkeilta haasteiden vastaamiseen vaadittava viestintäosaaminen voidaan jakaa neljään eri tasoon. Eettisen vastuun (ethical responsibility) tasolla kaikki viestintätilanteeseen osallistuvat jakavat avoimesti tietoja keskenään ja pitävät huolta viestintäkäyttäytymisensä seurauksista. Jakamattoman vastuun (unshared responsibility) tasolla omien toimien seuraukset otetaan niin ikään huomioon, mutta kaikkea tietoa ei jaeta tai tietoja saatetaan vääristellä. Vastuusta luopumisen (abdicated responsibility) tasolla oleva viestijä on rehellinen ja avoin, muttei juurikaan välitä oman viestintäkäyttäytymisensä seurauksista. Vastuuttomalla (irresponsability) tasolla liikkuva viestijä ei ole kiinnostunut viestiensä totuudellisuudesta sen enempää kuin niiden seurauksistakaan. (Johannesen 2002, 150–151.) Tulkkien ammattietiikka edellyttää ehdotonta eettistä vastuuta, eikä tietojen vääristelyyn ole varaa. Myös vaitiolovelvollisuuden vaatimus on otettava vakavasti, sillä tulkkauksilanteissa käsitellään usein asioita, jotka ovat maahanmuuttaja-asiakkaalle hyvin henkilökohtaisia. Tulkki pyrkii säilyttämään tulkkauksilanteeseen osallistuvien kasvot (saving face), ja tulkeille on myös tärkeää säilyttää omat kasvonsa kielellisen kompetenssin asiantuntijoina ja puolueettomina viestinvälittäjinä (Pöllabauer 2007, 50).

Tulkkien etiikan tulisi käsittää myös solidaarisuus ammattikuntaa kohtaan. Kollegoita ei tule arvostella tai arvioida, ja kaikkien asioimistulkkina toimivien tulee kunnioittaa ammattikuntaansa noudattamalla työssään asioimistulkkien ammattisäännöstöä (2002). Säännöstössä muistutetaan myös, että mikäli tulkki epäilee, että tulkkaustoimeksiantoon liittyy ihmisoikeuksia loukkaavaa toimintaa, hänen ei tule ottaa sitä vastaan. Tulkkien tulee siis käyttäytyä eettisesti niin muita tulkkeja kuin tulkkauksilanteeseen osallistuviakin kohtaan. Tulkkien kannalta on myös mielenkiintoista pohtia, ovatko eettiset arvot kulttuurisidonnaisia vai universaaleja. Ääriuniversaali näkökulma sisältää ajatuksen siitä, että arvot ja normit ovat samat kulttuurista riippumatta, kun äärirelativistinen ajatus taas on, että vain kulttuuriin kuuluvat ihmiset voivat ymmärtää kunkin kulttuurin eettiset arvot ja niiden alkuperän (Hall 1997, 20–22). Asioimistulkkien työssä on tärkeää olla perillä kaikkien tulkkauksilanteessa läsnä olevien kulttuuritaustoista ja niiden mahdollisesti mukanaan tuomista eettisistä arvoista.

3.5 Tulkkaustilanteen ryhmäviestintä

Tulkkaustilanteessa on piirteitä niin interpersonaalisesta viestinnästä kuin ryhmäviestinnästäkin, ja sitä voidaan tarkastella myös monialaisen yhteistyön kenttänä. Asioimistulkkien ammattisäännöstössä (2002) todetaan, että tulkki ei saa ottaa kantaa tulkattaviin asioihin, mutta muistutetaan samalla, että ”tulkki on kuitenkin yksi viestintätilanteen osapuolista, joten hänen läsnäolonsa vaikuttaa tilanteeseen”. Tulkkaustilanteen eri osapuolet saattavat kokea tilanteen haastavana, koska normaaliin vuorovaikutustilanteeseen verrattuna suoruus ja viestien läpinäkyvyys kärsivät (Wadensjö 1998, 3). Kostiainen ja Gerlander (2009, 7) ovat tutkineet opettajaksi opiskelevien asiantuntijuutta ja vuorovaikutusta ja todenneet, että opettajalta vaaditaan ”vahvaa ryhmäosaamista, uskoa ja luottamusta omaan asiantuntijuuteen ja siinä kehittymiseen sekä valmiutta nähdä asiantuntijuus erityisesti yhteisöllisenä, vuorovaikutuksessa rakentuvana, ei pelkästään yksilöllisenä piirteenä”. Tulkkien tapauksessa ryhmäosaamisen merkitys näyttäytyy kenties vieläkin selkeämmin, ja tulkkien asiantuntijuus rakentuu pitkälti juuri ryhmäviestinnän kautta.

Tulkin valmistautumisen ja itse tulkkaustilanteen kannalta on oleellista, missä ja kelle tulkataan. Yleisö- ja tilanneanalyysi (audience and situation analysis) on tärkeässä osassa myös Kellyn (1991, 28) esittelemässä college-opiskelijoille suunnatussa viestintäkompetenssin kehittämiseen ohjaavassa ohjelmassa. Yleisö- ja tilanneanalyysin osa-alueita voidaan pitää myös tulkin työn kannalta merkittävänä. Se, mihin kellonaikaan viestintätilanne, tässä tutkielmassa tulkkaus, tapahtuu, kuinka paljon sille on varattu aikaa, fyysinen ympäristö, sosiaaliset normit, suhde muihin paikallaolijoihin, muiden läsnäolijoiden mahdolliset tavoitteet ja omien tavoitteiden tarkoituksenmukaisuus kunkin ”yleisön” kannalta asettavat haasteita niin opiskelijoille (Kelly 1991, 28) kuin tulkeillekin.

Koska tulkattava tilanne on aina ryhmätilanne, jota useimmiten johtaa paikalla oleva viranomainen, myös viranomaisen viestintäosaamisella on merkitystä tulkin työn kannalta. Tulkkeskukset voivat järjestää viranomaisille koulutusta tulkin käyttöön, tai he voivat saada tulkkiälityksestä ohjeita, joita noudattamalla tulkkaustilanteen viestintä pyritään saamaan mahdollisimman tehokkaaksi ja tarkoituksenmukaiseksi.

Työministeriön julkaisemassa viranomaisille osoitetussa esitteessä (Tulkin välityksellä 2004) muistutetaan, että vaikka maahanmuuttaja-asiakas ei katsoisi tulkkausta tarpeelliseksi, viranomaisella on oikeus tilata tulkki oman työnsä helpottamiseksi. Varsinaisen tulkkaustilanteen viestintään ohjeistetaan muun muassa kertomalla, että viranomaisen tulisi kohdistaa puheensa suoraan maahanmuuttaja-asiakkaalle tulkin sijaan, ja että puheen jaksottaminen tulkattaviin pätkiin helpottaa asioimistulkin työtä. (Tulkin välityksellä 2004.) Myös maahanmuuttajan viestintäkäyttäytyminen vaikuttaa paljon siihen, kuinka hyvin tulkki pystyy suoriutumaan työstään. Tulkkaustilannetta tarkasteltaessa voidaan siis tarkastelun kohteeksi ottaa tulkin tai muiden ryhmän yksittäisten jäsenten viestintäkompetenssin lisäksi ryhmän kompetenssi ja sen asettamat haasteet.

Ryhmän viestintäosaaminen edellyttää ryhmän jäseniltä motivaatiota ja myönteistä asennetta viestintää kohtaan sekä metakognitiivisia ryhmätaitoja: ryhmän jäsenten tulee pohtia erilaisten toimintatapojen vaikutuksia, kontrolloida ja säädellä omaa toimintaansa ryhmässä ja arvioida oman viestintäkäyttäytymisensä vaikutusta ryhmän toimintaan ja tuloksiin (Huotari, Hurme & Valkonen 2005, 90). Vuorovaikutus ryhmässä vaatii jäseniltään kuuntelun taitoja, ja aktiivisuuden osoittaminen esimerkiksi nonverbaalisen viestinnän avulla sekä tarpeen mukaan lisäkysymyksiä esittämällä on tärkeää (Huotari, Hurme & Valkonen 94). Tulkkien tulee pitää huolta, että heidän nonverbaalinen viestintänsä tukee heidän välittämäänsä viestiä, tai että heidän välittämänsä viesti välittyy kuten se on alun perin ilmaistu.

Voidaan siis todeta, että vain viestiessään muiden kanssa ja saadessaan työstään palautetta henkilö pystyy kehittämään itseään ja ymmärtämään itseensä kohdistuvia rooli-dotuksia (Frey, Gouran & Poole 1999, 151–152). Tärkeää on tulkkaustilanteen aikana saatava välitön palaute, mutta kehittääkseen omaa ja ryhmän osaamista tulkkaustilanteen osanottajien olisi hyvä pyytää ja antaa palautetta myös tulkkaustilanteen jälkeen. Työtä saatetaan tehdä toistuvasti samojen asiakkaiden kanssa, ja palaute voi auttaa osapuolia ymmärtämään omaa ja muiden toimintaa tulkkaustilanteessa. Asioimistilanteiden viestintähaasteet ovat ratkaistavissa tulkin lisäksi monialaisen yhteistyön voimin.

3.6 Yhteenveto

Kuten tässä luvussa on todettu, asioimistulkit kohtaavat työssään monenlaisia viestintähaasteita. Taitavaan viestintäkäyttäytymiseen liitetään muun muassa seuraavia käsitteitä: selkeys, ymmärrettävyys, tarkkuus, rehellisyys, asiantuntevuus ja johdonmukaisuus. Lisäksi ymmärretyksi tuleminen ja ymmärtämisen mahdollistaminen sekä yhteisyyden ja tyytyväisyyden kasvaminen sosiaalisessa yhteisössä ovat osa taitavaa viestintäkäyttäytymistä. (Spitzberg & Duran 1994 Valkosen 2003, 38 mukaan.) Tulkkien tapauksessa selkeys ja ymmärrettävyys ovatkin erittäin tärkeitä taitavan viestintäkäyttäytymisen kannalta, mutta koska tavoitteena on yleensä tulkata esille tulevat asiat juuri niin kuin tulkkauksen osapuolet asiansa esittävät, ei tulkin aina ole mahdollista olla johdonmukainen. Joskus taitavaa viestintäkäyttäytymistä tulkkaustilanteessa onkin päinvastoin epäjohdonmukaisen puheenvuoron tulkkaaminen juuri niin epäjohdonmukaisena kuin tulkattava sen ilmaisee, jotta tulkkauksen toinen osapuoli voi vetää siitä omat johtopäätöksensä. Sen sijaan yhteisyyden kasvataminen ja sen mahdollistaminen ovat osa tulkin työtä, koska tulkkien on työllään mahdollista vaikuttaa myös maahanmuuttajien kotoutumisen onnistumiseen.

Viestintäosaamisella on merkitystä työhön sosiaalistumisessa eli siinä, miten työtehtävien, työyhteisön ja asiakkaiden vaatimiin rooleihin, arvoihin ja sääntöihin mukautetaan tai kuinka ne sisäistetään (Huotari, Hurme & Valkonen 2005, 83). Suomessa tulkkien rooleja ja eettisiä arvoja säätelee asioimistulkkien ammattisäännöstö (2002), jota kaikkien asioimistulkkinä toimivien odotetaan noudattavan. Ammattisäännöstö on hyvä perusta, jonka avulla asioimistulkit voivat rakentaa ammatti- ja viestintäosaamistaan. Käytännössä tulkkaustilanteiden vuorovaikutus ei kuitenkaan aina noudata samaa kaavaa, ja näissä usein vaikeasti ennakoitavissa tilanteissa tulkkien viestintäosaamisen tarve korostuu. Haasteita asioimistulkkien viestinnälle näyttäisivät luovan myös tasapainoilu kahden eri kulttuurin viestintäkäytänteiden välillä ja tulkkaustilanteiden osanottajien, viranomaisten ja maahanmuuttajien, rooliodotukset. Kaikkien tulkkaustilanteeseen osaa ottavien tahojen eettiset arvot, niiden huomioon ottaminen ja tulkin vastuu viestin puolueettomana välittäjänä tuovat oman lisänsä asioimistulkkien asiantuntijuuteen.

Mitkä sitten ovat viestinnän erityispiirteitä ja haasteita asioimistulkkauksen kentällä, ja miten monikulttuurisessa työympäristössä toimivat asioimistulkit kuvailevat näitä haasteita, omaa viestintäosaamistaan ja vuorovaikutusta tulkattavien kanssa? Tämän tutkimuksen tavoitteena on kuvata asioimistulkkiensa käsitysten ja kokemusten pohjalta tulkkauksilanteiden heille asettamia viestintähaasteita. Tarkastelun kohteena on myös tulkkiensa viestintäosaaminen ja muiden tulkkauksilanteeseen osallistuvien viestintäkäyttäytymisen merkitys tulkin työlle. Seuraavassa luvussa kerrotaan tarkemmin tutkimuksen tavoitteista ja käytetyistä menetelmistä.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Tutkimusongelma. Tämän tutkimuksen tavoitteena on kuvata ja ymmärtää monikulttuurisessa työympäristössä toimivien asioimistulkkien käsityksiä ja kokemuksia viestintähaasteista heidän työssään.

Asioimistulkin ammatti työllistää jatkuvasti enemmän ihmisiä kasvavan maahanmuuton ja sitä kautta kasvavan tulkkaustarpeen myötä, mutta viestintää ja sen haasteita asioimistulkkauksilanteissa ei silti ole toistaiseksi juurikaan tutkittu. Esimerkiksi tulkkikoulutuksen ja asioimistulkin työssä tarvittavan viestintäosaamisen kehittämiseksi on tärkeää tutkia ja tunnistaa tulkkien työssään kohtaamia viestintähaasteita. Myös muiden tulkkauksilanteeseen osallistuvien viestintäkäyttäytymisen tarkastelu tulkkien näkökulmasta voisi tulevaisuudessa antaa välineitä esimerkiksi tulkkikoulutuksen lisäksi tulkkien kanssa toimivien viranomaisten koulutukseen. Tämän tutkielman tavoitteena on vastata kolmeen tutkimuskysymykseen, joilla pyritään kuvaamaan ja ymmärtämään viestinnän haasteita ja viestintäosaamisen edellytyksiä asioimistulkin työssä, sekä muiden asioimistulkkauksilanteiden osanottajien merkitystä tulkkauksilanteen vuorovaikutuksen kannalta.

Tutkimuskysymykset.

1. Millaista viestintäosaamista asioimistulkeilta heidän käsityksensä mukaan edellytetään tulkkauksilanteissa?
2. Millaisia viestinnän haasteita asioimistulkit tunnistavat tulkkauksilanteissa?
3. Millaisia kokemuksia tulkeilla on muiden tulkkauksilanteeseen osallistuvien viestintäkäyttäytymisen merkityksestä tulkkauksilanteen vuorovaikutuksen onnistumiselle?

4.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimuskohdetta lähestyttiin laadullisesti ja asioimistulkin työtä tarkastellaan tässä tutkimuksessa viestintähaasteiden näkökulmasta. Laadullinen tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedon hankintaa (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 160), ja laadulliset menetelmät ovat tarpeen kuvaamaan tulkkien viestinnän dynamiikkaa ja muiden tulkkauksilanteisiin osallistuvien vaikutusta tulkkauksilanteen vuorovaikutukseen (Wadensjö 1998, 81).

Aihetta lähestyttiin aineistolähtöisesti ja menetelmänä käytettiin haastattelua, jossa on piirteitä respondenttihaastattelusta ja teemahaastattelusta. Respondenttihaastattelu keskittyy tiedon luonteeseen, ja sen tarkoituksena on tuottaa avoimia vastauksia (Lindlof & Taylor 2002, 178). Teemahaastattelu kuvaa vuorovaikutuksen tapaa, jolla haastattelu toteutettiin. Teemahaastattelun etuna oli tämän tutkimuksen kannalta erityisesti sen luoma mahdollisuus antaa tutkimushenkilön olla aktiivinen, ilmaista itseään mahdollisimman vapaasti ja luoda merkityksiä hänelle tärkeille asioille (Hirsjärvi & Hurme 2000, 35; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 200). Teemahaastattelussa kysymysten järjestys ja teema-alueiden laajuus voivat myös muuttua haastattelusta toiseen, vaikka kysymykset pysyisivät samoina (Eskola & Suoranta 1998, 86), ja näin haastatteleamalla on myös mahdollista päästä syvemmälle kiinni vastauksiin ja tehdä tarvittaessa mahdollisia tarkentavia lisäkysymyksiä.

Haastattelua käytetään tutkimusmenetelmänä silloin, kun tutkija pyrkii ymmärtämään sosiaalisen toimijan kokemusta ja näkökulmaa (Lindlof & Taylor 2002, 173), ja aineistossa näkyvät haastateltavien asioille antamat merkitykset (Hirsjärvi & Hurme 2000, 48). Kun tavoitteena on sijoittaa haastateltavan puhe laajempaan kontekstiin tutkittaessa vähän kartoitettua, tuntematonta aluetta, on haastattelu usein esimerkiksi kyselylomaketta tarkoituksenmukaisempi aineistonkeruutapa (Hirsjärvi & Hurme 2000, 35). Tämän takia tässä tutkimuksessa aineisto kerättiin nimenomaan teemahaastatteluilla. Haastattelu valittiin tutkimusmetodiksi myös sen takia, että aineisto haluttiin kerätä suomen kielellä, jota Keski-Suomen tulkki keskuksen listoilla työskentelevien asioimistulkkien tulee osata puhua sujuvasti voidakseen hoitaa työtehtäviään. Kirjallisen ilmaisun sujuvuudesta ei sen sijaan ollut etukäteen tietoa, ja

tutkimukseen osallistuminen haluttiin pitää avoimena kaikille Keski-Suomen tulkki-keskuksen tulkeille, eikä ainoastaan niille, joiden kirjallinen suomen kielen taito olisi ollut riittävä heidän kokemustensa ja käsitystensä kuvaamiseen.

Haastattelut tehtiin yksilöhaastatteluina. Näin pyrittiin saamaan syvällistä tietoa ja käymään laajamittaisempaa keskustelua tulkkien yksilöllisistä kokemuksista ja käsityksistä tulkkauksilanteen viestintähaasteisiin liittyen. Yksilöhaastatteluiden etu esimerkiksi ryhmähaastatteluihin verrattuna oli niiden antama mahdollisuus syventyä miettimään jokaisen haastateltavan kanssa asioimistulkkauksilanteen viestintähaasteita kahden kesken tutkijan kanssa. Freelancer-tulkkien työnkuvan ja erittäin vaihtelevien aikataulujen takia henkilökohtaisten haastatteluajkojen sopiminen kunkin haastateltavan kanssa oli myös huomattavasti helpompaa kuin esimerkiksi ryhmähaastatteluiden järjestäminen.

4.3 Haastatteluaineisto

Haastateltavia haettiin Keski-Suomen tulkkikeskuksen asioimistulkkien joukosta. Keski-Suomen tulkkikeskus on Jyväskylän kaupungin alainen itsenäinen kielipalveluja tarjoava toimintayksikkö, jonka palveluksessa oli vuoden 2010 lopussa neljä kuukausipalkkaista ja 90 freelancer-tulkkiä, jotka tekivät tulkkauksia 55 eri kielellä. Yhteistyössä muiden tulkkikeskusten kanssa Keski-Suomen tulkkikeskus pystyy tarjoamaan tulkkauksia 155 kielellä. Noin 75 % kaikista tilatuista tulkkauksista tehdään sosiaali- ja terveysalalla, jonka jälkeen eniten tulkkeja tilataan opetustoimen, työ- ja elinkeinotoimiston sekä oikeus- ja poliisiasioiden tulkkauksia varten. Keski-Suomen tulkkikeskus tarjoaa palveluitaan myös Keski-Suomen ulkopuolelle, ja Jyväskylän jälkeen eniten tulkkauksia tilattiin vuonna 2010 Mikkelistä, Hämeenlinnasta, Kuopista ja Kajaanista. Muille paikkakunnille tulkkaukset on tehty pääosin puhelintulkkauksina. Vuonna 2010 Keski-Suomen tulkkikeskus alkoi tarjota myös videotulkkauksia. (Keski-Suomen tulkkikeskus 2010.)

Haastateltavia kutsuttiin osallistumaan tutkimukseen Keski-Suomen tulkkikeskuksen koulutustilaisuudessa joulukuussa 2010, jossa kerrottiin tutkimuksesta ja tarjottiin

mahdollisuus kysyä siitä lisää. Lisäksi haastattelukutsu välitettiin tulkkikeskuksen palveluksessa oleville tulkeille sähköpostilistan välityksellä ja lisää haastateltavia haettiin edelleen Keski-Suomen tulkkikeskuksen yhteydessä toimivan tulkkien vapaa-ajan kerhon Kaiku-klubin sähköpostilistan kautta. Yhteensä 15 tulkkiä ilmoitti hakkuudestaan osallistua tutkimukseen, ja heistä 11 haastatteluajankohta oli sopiva. Haastatellut edustivat siis noin kymmentä prosenttia Keski-Suomen tulkkikeskuksen tulkeista. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina helmi-maaliskuussa 2011 Keski-Suomen tulkkikeskuksen tiloissa, Etätulkki-projektin tiloissa ja Skype-verkkopuhelusovelluksen välityksellä. Haastattelutiloissa ei ollut haastateltavan ja tutkijan lisäksi paikalla muita, ja verkkopuhelu oli niin ikään vain haastateltavan ja tutkijan välinen. Haastattelut kestivät 40–90 minuuttia, ja keskimääräinen haastattelu-aika oli noin 50 minuuttia. Kaikki haastattelut nauhoitettiin haastateltavien luvalla.

Tutkimushenkilöt olivat iältään 28–64 -vuotiaita, ja he olivat toimineet Keski-Suomen tulkkikeskuksen palveluksessa puolesta vuodesta kymmeneen vuoteen. Yhdestätoista haastatellusta naisia oli kahdeksan ja miehiä kolme. Haastatelluista neljä oli maahanmuuttajia ja seitsemän kantasuomalaisia. Osa maahanmuuttajista oli asunut jo pitkään Suomessa, ja suomalaisista moni vuosia tai vuosikymmeniä ulkomailta. Haastatteluhetkellä kaikilla haastateltavilla oli suomen kielen lisäksi yksi aktiivinen tulkkauskieli, ja he tulkkasivat suomen kielen lisäksi yhteensä kahdeksaa eri kieltä. Tulkkaustiheys vaihteli haastateltujen välillä paljon: osa oli viimeisen vuoden aikana tulkannut yhteensä kymmenen tuntia, osa keskimäärin 20 tuntia viikossa. Myös tulkkauskokemus vaihteli tutkimushenkilöiden välillä. Yksi haastatelluista oli tehnyt vasta tulkkausharjoituksia, ja joukossa oli myös 40 vuotta tulkkina toimineita.

Haastatelluista neljä toimi päätoimisena tulkkina, ja loput sivutoimisina muun muassa opiskelun ja muun työn ohella. Muutama haastateltava kertoi tekevänsä tulkkausien lisäksi myös käännöksiä. Yksi haastatelluista oli suorittanut Opetushallituksen koordinoiman asioimistulkin näyttötutkinnon, ja kolme haastateltavaa oli opiskellut kääntämistä ja tulkkausta. Lisäksi useampi tutkimushenkilöistä oli opiskellut työkieltään yliopistossa, ja oli joko kotoisin kielialueelta tai asunut siellä vuosia. Kaikki haastateltavat olivat osallistuneet Keski-Suomen tulkkikeskuksen järjestämiin asioimistulkeille suunnattuihin koulutuksiin. Toimialat, jolla haastatellut olivat teh-

neet eniten tulkkauksia jakautuivat samaan tapaan kuin koko Keski-Suomen tulkkikeskuksen sisällä: sosiaali- ja terveystieteiden kontekstissa oli siis tehty eniten tulkkauksia, jonka lisäksi työ- ja elinkeinotoimisto, opetustoimi sekä oikeus- ja poliisiasiat olivat työllistäneet tutkimushenkilöitä eniten. Haastatelluista kahdeksan tulkin maahanmuuttaja-asiakaskunta koostui pääosin muista kuin pakolaisperustein maahan tulleista maahanmuuttajista. Kolme haastateltua kertoi siis tulkkaavansa pääasiassa pakolaistaustaisten maahanmuuttajien asioimistilanteita. Tulosluvussa esitettävissä sitaateissa haastateltaviin viitataan tunnuksin H1-H11.

Haastattelut oli jaksotettu haastattelurungossa (liite 1) neljän pääteeman alle: (1) asioimistulkin työ ja perustehtävä, (2) tulkkaustilanteisiin valmistautuminen, (3) itse tulkkaustilanne, jonka alateemoina roolit tulkkaustilanteissa, tulkin objektiivisuus tulkkaustilanteissa ja etätulkkaustilanteet sekä (4) kehittyminen tulkin työssä. Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen pyrittiin vastaamaan kysymällä asioimistulkin työstä ja perustehtävästä, tulkin objektiivisuudesta ja tulkin työssä kehitymisestä. Toiseen tutkimuskysymykseen etsittiin vastausta niin ikään asioimistulkin työhön ja perustehtävään liittyvillä kysymyksillä sekä etätulkkaustilanteista kysymällä. Kolmatta tutkimuskysymystä käsiteltiin tulkkaustilanteen rooleista ja tulkin työssä kehitymisestä kysymällä. Haastattelurunko toimi tutkimusongelmaa ajatellen hyvin, ja tutkimuskysymyksiin löydettiin vastauksia.

4.4 Aineiston analyysi

Aineisto litteroitiin sanatarkasti ja käytiin systemaattisesti läpi tutkimuskysymyksittäin. Haastattelutallenteiden yhteiskesto oli 9 tuntia 28 minuuttia, ja litteroituna haastatteluaineisto koostui 150 sivusta. Aineistoa järjesteltiin teemoihin tutkimuskysymysten ja haastatteluteemojen avulla. Teemoittelu on luonteva tapa analysoida teemahaastattelulla kerättyä aineistoa (Saaranen-Kauppinen, Puusniekka, Kuula & Rissanen 2009, 104), ja teemoittelulla tässä tutkimuksessa tarkoitetaan analyysivaiheessa aineistosta nousseita piirteitä, jotka olivat yhteisiä usealle haastateltavalle. Kustakin haastattelusta koottiin yhteen eri teemojen alle kuuluvat kohdat. Haastateltavien käsityksiä ja kokemuksia pyrittiin ilmaisemaan mahdollisimman tar-

kasti, ja aineistosta nostettiin sitaatteja kuvaamaan tutkimuksen teemoja ja alateemoja. Koko aineisto koodattiin useaan otteeseen, ja koodauksen kautta löytyneistä merkitysyksiköistä rakennettiin tutkimuksen pääteemat, jotka esitellään seuraavissa luvuissa.

Tutkimuskysymysten avulla hahmottuneet teemat käsittelevät asioimistulkin viestintäosaamisen merkitystä, asioimistulkkauksilanteiden tulkeille asettamia haasteita ja muiden asioimistulkkauksilanteeseen osallistuvien viestintäkäyttäytymisen merkitystä tulkkauksilanteen vuorovaikutuksen onnistumiselle. Viestintäosaamisen merkitystä tarkasteltaessa alateemoiksi muodostuivat asioimistulkin työ ja siinä kehittyminen, asioimistulkin työ ja etiikka sekä asioimistulkin työ ja kontekstiherkkyys. Asioimistulkkauksilanteiden tulkeille asettamia haasteita tarkasteltaessa alateemoiksi muodostuivat asioimistulkkauksilanteen ja kulttuurienvälisen viestinnän asettamat haasteet, etätulkkauksilanteet sekä odotukset asioimistulkkeja kohtaan. Muiden asioimistulkkauksilanteisiin osallistuvien viestintäkäyttäytymisen merkitystä tarkasteltiin alateemojen avulla, jotka erittelevät asioimistulkkauksilanteita ryhmätilanteina sekä eri osapuolten rooleja ja palautetta asioimistulkkauksilanteissa. Teemoja jäsenneltiin analyysin aikana vastaamaan aineistoa mahdollisimman hyvin, ja merkitysyksiköistä muodostuneiden pääteemojen avulla myös tutkimuskysymyksiä tarkennettiin. Kun tulokset oli kirjattu, niistä siirryttiin tekemään johtopäätöksiä peilaten niitä aiempaan tutkimukseen.

5 ASIOIMISTULKIN VIESTINTÄOSAAMISEN MERKITYS

5.1 Asioimistulkin työ ja siinä kehittyminen

Haastateltujen tulkkien mukaan erinomainen kielitaito on tulkin ensisijainen työväline, mutta se ei yksin riitä. He kertoivat, että suoriutuakseen työstään taidokkaasti tulkin täytyy osata myös tulkkaustekniikka ja tuntea asioimistulkin ammattisäännöstö, mutta ennen kaikkea tulkin täytyy olla taitava viestijä. Viestintäosaamista kuvailtiin sosiaalisena lahjakkuutena ja taitona lukea tilannetta ja käyttäytyä sen vaatimalla tavalla. Tehokas ja tarkoituksenmukainen viestintä tulkkaustilanteessa oli haastateltujen mielestä asioimistulkin tärkeimpiä tavoitteita, ja viestintäosaaminen ja sen jatkuva kehittäminen tärkeä osa tulkin ammattitaitoa.

Kielellistä lahjakkuutta vaaditaan ja sosiaalista lahjakkuutta. Ja ne täytyy jotenkin pystyä yhdistämään. Et jos jompikumpi näistä puuttuu, niin se tulkin työ on aika vaikeeta. (H8)

No se viestintätaito ylipäänsä, se on aika tärkeä. Ymmärtää semmosen viestinnän dynamiikan, näin hienosti sanottuna. Mut se ei tietenkään oo kaikki, vaan täytyy olla tosi hyvä yleissivistys. Että pitää tietää oikeestaan tosi monesta asiasta jonkun verran, ja kun tietää ne yleiset asiat, niin sitte on helpompi hakee vielä sitä spesifiä siihen. Niihin viestintätaitoihin ehkä nyt liittyy sitten ihmissuhdetaidotkin. – –. Ja tietenki hyvä kielitaito. (H9)

Kuka tahansa tulkkauskieltä taitava ei siis haastateltujen mukaan välttämättä ole sopiva tulkiksi. Sekä kielitaitoa että viestintäosaamista täytyy heidän mukaansa jatkuvasti kehittää voidakseen olla hyvä tulkki. Tutkimushenkilöiden käsitykset asioimistulkin viestintä- ja tulkkauskompetenssista sisälsivät poikkeuksetta vaatimuksen sanaston, sekä ennen kaikkea kokemuksen kartuttamisesta. Sanastoa he keräävät kertomansa mukaan jatkuvasti, mutta aidosti paremmaksi tulkiksi voi heidän mukaansa kehittyä ainoastaan autenttisissa tulkkaustilanteissa.

Koska semmoset tulkit, jotka on ollu kauan, niin niillä on sitä tatsia, että ne tietää. Ja se tulee joka kerta, sä opit jotain uutta. – –. Ja siinäkin, kun tapaa erilaisia näitä, ketä pitää tulkata, niin niiltä oppii kanssa paljon. (H6)

No sanasto on yksi asia, mutta juuri se, että... Se praktiikka. Että se, että yksi asia on teoria ja toinen praktiikka. Että ei sitä pysty olemaan tulkki jos sä vain teoreettisesti kaikkea kuvittelet ja opiskelet. Et aina pitäis se tekemällä oppia. (H11)

Rutiinit ja tutut asiakkaat auttavat kokeneita tulkkeja vastaamaan asioimistilanteissa ilmeneviin viestintähaasteisiin. Myös epävarmuuden sieto kasvaa heidän mukaansa kokemuksen myötä. Kokemattomat tulkit kokivat tulkkauksilanteet viestinnällisesti stressaavampina ja sanastollisesti haastavampina kuin kokeneet tulkit. Yllättävät tilanteet ja erikoissanasto eivät ole kokeneille tulkeille heidän kertomansa mukaan enää rasitteita, ja useimmiten he suoriutuivat tulkkaustoimeksiannoista rutiinien tuomalla varmuudella. Useampi tulkki mainitsi kuitenkin myös pitävänsä haasteellisia tulkkauksilanteita kehittymismahdollisuuksina.

Nykyään on sillai rutinoitunu, että tämmöset tulkkaukset, mitä tulee paljon, niin niihin ei sen kummemmin tarvii oikeestaan enää sillai etukäteen ite, henkilökohtasesti valmistautua. Et sit jos tietää, että on joku semmonen vähän erikoisempi juttu, ni sitte hakee justinsa sanoja. (H5)

Se et sä kehityt ja pääset eteenpäin, niin se ainakin mulle on se tärkein juttu. Rutiinit on joissakin tapauksissa, ne on hyvä asia, että samantyyppisiä tilanteita tulee, ja ilman sen kummempia stressauksia etukäteen, niin ne hoituu. Mut sitte kuitenkin ois aina hyvä, et ois sitä haastetta vähäsen siihen. Sitä ehkä tulee, sanotaanko nyt eri tulkkauksilanteiden kautta. (H1)

Valmistautuminen tulkkauksilanteeseen on haastateltavien mielestä yhtä suuri, ellei jopa suurempi osa tulkin ammattia ja viestintäosaamista kuin itse tulkkauksilanne. Viestintätilanteena varsinainen tulkkauksilanne on heidän mielestään toki haastavampi, mutta hyvällä valmistautumisella, kuten sanastotyöllä ja oman viestintäosaamisen tietoisella kehittämisellä, on suuri merkitys asioimistilanteen viestinnän onnistumiselle.

Sillei et jatkuvasti niinku pyrkii eteenpäin, on utelias, kyselee. Sitä sanavarastoa kehittää, sitte pyrkii miettimään synonyymeja esimerkiksi samalle asialle, ja sitä kautta. Että niinku paremmaksi, ensinnäki siinä kielellisessä osaamisessa ja sitte niinku siinä varsinaisessa tulkkausessa. (H1)

No jos johonkin silmälääkäriin mennään tai Keskussairaalaan mennään johonkin oftalmologin puheille. Niin totta kai sun pitää vähän katella, et mistä se silmä koostuu. Parempi, aina kevyempi on mennä sinne kun on valmistatunu. (H4)

Tulkit myös kertoivat, että sanastotyön ja tulkkauksiviestinnässä kehittymisen lisäksi heidän on hyvä seurata tulkkauksielensä kielialueen tapahtumia tietääkseen, millaista tilanteista ja taustoista heidän maahanmuuttaja-asiakkaansa tulevat ja millaista

osaamista tulkeilta tämän perusteella vaaditaan. Myös suomalaisen viranomaiskentän ja yhteiskunnan tuntemus on tulkeille tärkeää, jotta he voivat hoitaa työtehtävänsä vaaditulla tavalla. Kokemus auttaa heidän mukaansa tässäkin asiassa. Haastateltavat kuitenkin muistuttivat, että kokeneenkin tulkin tulee jatkuvasti päivittää tietojaan ja taitojaan ollakseen pätevä ja kompetentti.

Sillä tavalla niinkun olis semmonen laaja-alanen käsitys eri viranomaisten työstä ja niistä toimintamuodoista ja tästä yhteiskunnasta. Että olis semmonen tuntemus mahdollisimman laaja. –
–. Mä uskon, että kokemus tuo sen pääasiassa. Plus sitten se, että tietysti lukee ite sanomalehisiä ja netistä. Ja seuraa ylipäätään tätä maailman menoa. (H8)

No ei sitä koskaan oo valmis. Ei sitä koskaan oo sillain et ”joo, et mä oon nyt tulkki”. Kyllä siihen nöyrästi pitää suhtautua. (H4)

Haastateltavat osasivat eritellä käsityksiensä ja kokemuksensa perusteella osaavan tulkin ominaisuuksia ja viestintäosaamisen merkitystä tulkkauksilanteissa. Harva kuitenkaan oli miettinyt, miten tulkin pätevyys voidaan todeta käytännössä. Jos saman kielen tulkkeja tai kieltä puhuvia ihmisiä on alueella useampia, asioimistulkin pätevyys voidaan haastateltavien mukaan todeta esimerkiksi vertaisarvioinnilla. Myös tulkin aiempi työkokemus ja suoritettut tulkkauksitunnit voisivat heidän mukaansa toimia mittarina tulkin osaamiselle. Viranomaispalaute voisi niin ikään auttaa tulkin pätevyyden määrittämisessä haastateltujen mukaan. Muissa maissa käytössä olevan tulkkirekisterin soveltuvuutta Suomen oloihin haastateltavat eivät olleet juurikaan miettineet.

Asioimistulkin työ on siis haastateltujen mukaan kielitaidon varassa toimimista, mutta ollakseen pätevä tulkin täytyy myös olla taitava viestijä. Viestintäosaamista tulkkauksilanteissa kuvattiin haastattelussa muun muassa kielitaidon, tilannetajun, sosiaalisen lahjakkuuden ja tulkkauksitaitojen yhdistelmänä. Tutkimushenkilöt kertoivat, että valmistautuminen tulkkauksilanteeseen esimerkiksi opiskelemalla erikoissanastoa on osa tulkin viestintäkompetenssia ja ammattitaitoa. Ajankohtaisten asioiden seuraaminen ja suomalaisen yhteiskunnan tuntemus on niin ikään asioimistulkeille tärkeää. Pohjatyö tulkkauksilanteita varten on siis olennaista, mutta haastateltujen mukaan tulkin työssä kehittymisen kannalta tärkeintä on kuitenkin kokemus aidoista asioimistulkkauksilanteista. Haastateltavat olivat sitä mieltä, että tulkin pätevyyttä voi-

taisiin mitata esimerkiksi vertaisarvioinnin avulla, tai pyytämällä palautetta viranomaisilta.

5.2 Asioimistulkin työ ja etiikka

Haastatelluista tulkeista jokainen mainitsi pitävänsä erityistä huolta asioimistulkkien ammattisäännöstöön (2002) kuuluvasta eettisyyden vaatimuksesta. Vaitiolovelvollisuus, puolueettomuus ja ylipäättään työtehtävistä suoriutumisen mahdollisimman eettisesti kaikki osapuolet huomioon ottaen on haastatelluille tulkeille selkeästi yksi heidän viestintäosaamisensa tärkeimpiä elementtejä. Kaikki haastatellut tulkit kertoivat myös miettivänsä paljon ammattietiikkaa osana heidän ammatti- ja viestintäosaamisestaan.

Hyvä tulkki pyrkii tietosesti ainakin mahdollisimman hyvin ja oikein toimimaan, että ei sillein luista, että vaikka tietää että vois tehdä paremmin mut ei kuitenkaan jaksa. Että se pyrkii siihen, noudattaa sit just näitä eettisiä sääntöjä, ja on ajoissa ja on vaitiolovelvollinen ja nämä. Pitää niitä korkeina arvoina, ne on ne perusjutut. (H1)

Tulkit kertoivatkin, ettei vaitiolovelvollisuuden tai puolueettomuuden vaatimus tulkkaustilanteissa tai niiden jälkeen yleensä tuota heille ongelmia. Kokeneemmat tulkit kantoivat kuitenkin huolta nuorempien kollegoiden osaamisesta. Tärkeänä tulkin ominaisuutena nähtiin rohkeus jäädä itsensä tulkkaustehtävästä, jos siihen osallistuvista tulkattavista osapuolista yksi tai useampi on tulkin henkilökohtainen tuttu, tai jos tulkki kokee, että tulkkaustoimeksianto on liian haastava eikä hänen osaamisensa riitä sen kunnolliseen suorittamiseen. Kokeneemmat tulkit toivoivat myös, että eettisten vaatimusten toteutumista valvottaisiin tarkasti.

Jääviys sitten on sellanen asia, että kyl tulkin, nuoren tulkin ennen kaikkea, pitäis osata sanoo, että jos ei yllä tälläsellä vaatimustasolle. – –. Tulkin pitää osata myös jäädä itsensä, jos siltä tuntuu, et ei pysty hoitamaan sitä pyydettyä tehtävää. (H4)

Ja minusta niitä [tulkeille asetettuja eettisiä vaatimuksia] pitäis vielä enemmän seurata, että oikeesti jokainen tulkki ottaa ne huomioon. (H10)

Vaikka vaitiolovelvollisuus on tulkeille heidän mukaansa tärkeää, siitä voidaan poiketa ammattikunnan solidaarisuuden nimissä. Tiedon jakaminen kollegoiden kesken

tapausten yksityiskohtia kertomatta on tulkeille tärkeä apu tulkkaustilanteisiin valmistauduttaessa. Tietoa tietynlaisista tulkkaustilanteista viestintätilanteina, ja toisaalta tiettyihin tilanteisiin liittyvää sanastoa jaetaan tulkkien kesken, jotta tulkit voisivat kehittää osaamistaan ja suoriutua tulevista työtilanteista tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti.

Et vaitiolovelvollisuus, ni sehän kuuluu tulkin rooliin. Ja tulkki kun poistuu paikalta, niin se aktiivisesti pyrkii unohtamaan sen mitä on tulkattu. – –. Toisaalta tulkki on, miten sanotaan solidaarinen ammattikuntaa kohtaan, elikä tulkit keskenään pystyy keskustelemaan. – –. Niin se ei oo eettisesti väärin. (H1)

Että ”mulla ois tämmönen homma, että minun huomenna pitäis mennä, että onks sulla mitään?”. – –. Ja sieltä sitten kukin, monta kertaa juuri maininnalla että ”tää on kyllä pantu merkinnällä että sisäiseen tietoon tai muuta, mutta koska kollega kysyy niin tuota...” (H7)

Tulkkien välisen solidaarisuuden lisäksi kaikki haastateltavat painottivat tulkin maahanmuuttaja-asiakasta kohtaan osoittaman empatian merkitystä osana asioimistulkin viestintäkompetenssia. Koska asioimistulkit joutuvat työtehtävissään tilanteisiin, joissa hoidetaan maahanmuuttaja-asiakkaiden henkilökohtaisia, joskus jopa hyvin intiimejä asioita, haastatellut tulkit kertoivat kyvyn empatiaan olevan asioimistulkin työssä tärkeää. Empatian osoittaminen asioimistulkkaustilanteissa vaatii heidän mukaansa taitoa tulkita tilannetta ja maahanmuuttaja-asiakkaan tunteita. Tulkkien mielestä asioimistulkin työ eroaa esimerkiksi konferenssitulkin työstä osittain juuri siitä syystä, että asioimistulkkaustilanteessa empatian osoittaminen voi tukea tilannetta, kun taas konferenssitulkin työssä käsiteltävät asiat eivät yleensä anna tilaa tulkkille ilmaista tunteitaan.

Mutta kun me tehdään asioimistulkkauksia, siinä täytyy olla vähän semmosta empatiaa mun mielestä. Ainakin silloin kun ollaan asiakkaitten kanssa terveystilanteissa, välillä jopa poliisilaitoksella, vaikka me emme välitä siitä [missä tulkkaus tapahtuu]. (H2)

Kyl sitä niinkun joutuu sitte sillä tavalla hirveen helläkätisesti, joskus kun on sitten ihan tälläisiä tunteiden purkauksia. Enemmätki sinne surulliseen suuntaan. Että siinä joutuu melkein vähän niinku lohduttaan. (H4)

Ja sitten pitäis olla semmosta määrätynlaista empatiaa kyllä mun mielestä. Ei voi olla kylmä tulkki. (H6)

Viestintäosaamisen kannalta tulkeille on heidän kertomansa mukaan kuitenkin tärkeää erottaa tulkkaustilanteet työtilanteina, ja osoittaa esimerkiksi empatiaa vain, kun

he hoitavat työtehtäviään. Niiden ulkopuolella taitava tulkki pitää haastateltujen mukaan ammattivaatimusten mukaisen etäisyyden asiakkaisiinsa.

Mutta niille [maahanmuuttaja-asiakkaille] on kuitenkin selvinny, et se empatian osottaminen, et kyl se päättyy siihen kun se tilanne päättyy. Et kaikkea hyvää ja – – kotiin terveisiä. (H4)

Tutkimushenkilöille asioimistulkin ammattietiikka on erittäin tärkeä osa heidän ammattiosaamistaan, ja he kertoivat pitävänsä tarkasti huolta siitä, että asioimistulkkien ammattisäännöstössä (2002) luetellut eettiset vaatimukset täyttyvät. Vaitiolovelvollisuudesta ollaan tulkkien keskuudessa valmiita joustamaan, jos omasta tulkkaukokemuksesta ja tietojen jakamisesta on hyötyä toiselle tulkille. Tällöinkin tulkit kertoivat puhuvansa tapauksista yleisellä tasolla puuttumatta yksityiskohtiin pitääkseen kiinni ammattinsa eettisistä velvoitteista. Kokeneet tulkit toivoivat, että kokenemattomammat tulkit uskaltaisivat jäädä itsensä tulkkauksitilanteista, jotka kokevat itselleen liian vaikeiksi. Kaikki haastatellut olivat yhtä mieltä siitä, että asioimistulkin viestintäkompetenssiin kuuluu tietynasteinen empatian osoittaminen maahanmuuttaja-asiakasta kohtaan tulkkauksitilanteissa. Tämä erottaa asioimistulkin työn esimerkiksi konferenssitulkin työstä.

5.3 Asioimistulkin työ ja kontekstiherkkyys

Empatian lisäksi tulkit kertovat osoittavansa muitakin tunteita, mikäli tulkkauksitilanteen sallii, ja mikäli tunteiden näyttäminen heidän mielestään edistää tulkkauksitilanteen viestintää. Kontekstiherkkyys onkin haastateltujen tulkkien mukaan kenties asioimistulkin tärkein ominaisuus. Hyvä tulkki osaa ennen kaikkea lukea viestintätilannetta ja sopeuttaa sekä tulkkeen että oman käyttäytymisensä siihen. Tunneperitoisten viestien välittäminen niin kuin tulkattava osapuoli ne on tarkoittanut vaatii myös tarkkaa tilanteen kuuntelemista.

Ehkä se on sitä, että pystyy ite joustamaan eri tilanteissa, et sen tilanteen mukaan. Ja se, että osaa niinkun kuulostella sitä tilannetta. Että tietää, mitenkä suhtautua siihen tulkkauksitilanteeseen. Että tavallaan on se oikea suhtautuminen sitte. (H5)

Sehän voi olla hirveen läheinen ja henkilökohtainen se tunne siinä. Että miksi ei, kyllähän siinä kyyneleet voi valua, eihän se ole, sehän on vain inhimillistä. Eihän tulkki tarvitse olla mitenkään kirveellä veistettyjä puupökölöitä, joilla ei ole mitään tunteita. Ja jos nauraa, niin totta kai voi nauraa. Ja voihan siinä heittää jotain vitsiäkin jompi kumpi näistä osapuolista, niin tietenkin sä oot siinä mukana. Et sä voi olla olematta mukana semmosissa tilanteissa. (H10)

Haastateltujen tulkkienvälillä oli yksilöllisiä eroja siinä, miten he kokivat tulkkauksilanteen vaikuttavan heidän omiin tunteisiinsa. Osa kertoi, ettei välitettyjen viestien sisältö juurikaan vaikuta heidän omaan toimintaansa. Toiset kokivat omia tunteita koskettavat tilanteet ammatillisesti haastavimmiksi. Erot eivät näkyneet niinkään kokeneiden ja kokemattomien tulkkienvälillä, vaan henkilökohtaisina eroina tunteiden käsittelyssä tulkkauksilanteessa.

Että ei ole väliä, että onko se nyt murhaaja, vai onko se tavan ihminen. Tulkki on tulkki. (H11)

No kyllä semmonen, et jos joku asia esimerkiksi hirveen voimakkaasti koskettaa omia tunteita, niin se häiritsee sitä tilannetta. (H8)

Tulkin omiin tunteisiin vetoavia tilanteita ovat haastateltujen tulkkienvälillä muun muassa mielenterveystulkkaukset. Useampi tutkimushenkilö mainitsi myös, että kääntäjäoikeuden istunto on tulkkauksilanteena niin virallinen, että tulkin tulee pidättäytyä omien tunteidensa ilmaisemisesta. Oli tilanne millainen tahansa, haastateltavat korostivat, ettei viesti saa muuttua kulkiessaan tulkin kautta. Moni kertoi maahanmuuttaja-asiakkaiden kaipaavan eniten tukea ja empatiaa tulkilta, kun asiointitilannetta tulkitaan terveyskeskuksessa tai sairaalassa. Terveystilanteiden kontekstissa tulkit myös myönsivät osoittavansa eniten empatiaa ja tukea tulkittavilleen.

Kyllä mun mielestä joissakin tilanteissa saa [näyttää tunteita], mutta ehkä pyrkii välttämään. Silleen että ei mene liikaa siihen tilanteeseen. Tosin vähän riippuu tulkkauksilanteestakin, et jos se on jotakin terapeutista keskustelua, niin ehkä se sitten voi olla ok. Ja tämmöstä, että lohduttaa asiakasta tai muuta, niin se ehkä saattaa jopa kuulua siihen tulkkauksilanteeseen. Että se helpottaa sitä että asiakas sitten osaa avautua ja että se terapia toimii. (H1)

Mutta joskus se, että tulkki tuntee, niin myös auttaa siinä, että se viesti välittyy oikein. Koska jos tulkki on tunteeton, niin se viesti voi muuttua ihan toisin, ja se asiakkaan reaktio, tai tulkittavan reaktio voi olla ihan jotain muuta, kun mitä se vastapuoli on tarkoittanut. –. Mutta edelleenkin se ei saa vaikuttaa siihen sisältöön eikä siihen viestin välittymiseen, eikä sillä pidä yrittää parantaa kummankaan asemaa. (H9)

Mun mielestä se riippuu tilanteesta. Ei oikeudessa. Mutta jos ollaan terveyskeskuksessa tai Keskussairaalassa kyllä asiakas haluaisi että välillä hänelle katsotaan silmiin ja pidetään välillä kädestäkin. (H2)

Haastateltavien mukaan tulkki voi herättää luottamusta muiden asioimistulkkauksilanteeseen osallistuvien silmissä muun muassa siistillä pukeutumisella, mutta ensisijaisessa asemassa heidän kokemuksensa mukaan on tulkin hyvä kielitaito ja se, että tulkki toimii kontekstin vaatimalla tavalla. Luottamusta luodaan haastateltujen mukaan myös tulkkamalla kaikki tilanteessa äänen lausutut viestit, vaikka niiden sisältö olisi näennäisesti merkityksetön asian hoitamisen kannalta.

Ehkä se, että sanoo myös niitä tulkattavan semmosia sanoja esimerkiksi, mitä se mutisee itekseen, ja siis osottaa sen, et oikeesti tulkkaa kaiken. (H8)

Vaikka se asiakas oiski tarkottanu sen vaan tulkille, niin silti tulkkaa myös sen sille viranomaiselle. Vaikka se sitte viranomaisen mielestä taas olis merkityksetön tämä show. Tai ihmettelee ehkä, että ”miks tuo tulkki mulle tuollai puhuu”. Vaikka ei se oo tulkin sanomaa, vaan asiakkaan sanomaa. (H9)

Oman tulkkauksiviestinnän sopeuttaminen kulloiseenkin asioimiskontekstiin on haastateltujen tulkkien mielestä tulkin viestintäosaamisen tärkeimpiä tekijöitä. Viestien välittäminen niin kuin tulkattava ne on tarkoittanut vaatii tulkeilta kontekstiherkkyyttä. Toisille haastatelluista tunteellisesti kuormittavat tilanteet ovat haastavampia kuin toisille, mutta he kertoivat, että viesti tulee välittää omista tunteista huolimatta muuttumattomana. Toimiminen kontekstin vaatimalla tavalla on tutkimushenkilöiden mukaan asioimistulkille myös tapa herättää luottamusta niin maahanmuuttajaasiakkaiden kuin viranomaistenkin silmissä. Kontekstista riippumatta useimpien haastateltujen mielestä on tärkeää tulkata kaikki tilanteessa ääneen lausutut asiat.

6 ASIOIMISTULKKAUSTILANTEIDEN TULKEILLE ASETTAMAT HAASTEET

6.1 Asioimistulkkkaus ja kulttuurienvälisen viestinnän asettamat haasteet

Asioimistulkkien ammattisäännöstössä (2002) tulkkeja neuvotaan tulkkaamaan mitään lisäämättä tai poisjättämättä, ja haastatellut kertoivat, että ohjetta pyritään noudattamaan asioimistulkkauksilanteissa mahdollisimman tarkasti. Usein tämä tarkoittaa sitä, että viestit tulkataan mitään poisjättämättä, mutta lisätään tarpeellinen informaatio viestiin, jotta molemmat osapuolet ymmärtävät, mistä on kyse. Tulkit kertoivat että heidän viestintäosaamisensa joutuu koetukselle, kun välitettävänä on viestin lisäksi kulttuuriin koodattuja sisältöjä.

No se ”mitään ei saa jättää pois”, se on kyllä, minäkin olen samaa mieltä. Mutta sit kyllä välillä minun tekee mieli lisätä jotain siihen. Jos itse tiedän tai itse näen sen että ei ihan suora käänös toimi tässä yhteydessä. – –. Esimerkiksi neuvolatulkkauksessa puhuttiin D-vitamiinista ja erityyppisistä maidoista. Ja että Suomessa on täysmaitoja, kevytmaitoja, rasvatonta, ja luomua, ja niin pois päin. [Tulkin kielialueella] ei oo sellasta laajaa valikoimaa, että maito on vaan maito, yksi täysmaito. Ja perhe ei ymmärrä ollenkaan, mistä viranomainen puhuu kun viranomainen suosittelee, että pojalle pitää antaa sinistä maitoa. No mikä on sininen maito? (H3)

Myös tapa, jolla suomalainen viranomainen puhuttelee maahanmuuttaja-asiakasta, ja toisaalta maahanmuuttaja viranomaista, on tulkin viestintäosaamisen varassa. Useampi haastateltu tulkki mainitsi esimerkiksi teittely-käytännön eroista Suomen ja maahanmuuttajien kulttuurien välillä, ja kertoi mukauttavansa tulkkeen kuulijan kulttuurin mukaiseksi. Osa kertoi myös kertoneensa maahanmuuttaja-asiakkaalle tulkkaustilanteessa, että Suomessa viranomaiset sinuttelevat asiakkaitaan, ja tulkanneensa sitten kaikki puheenvuorot niin kuin ne esitettiin. Haastateltaville oli tullut myös muita vastaavia kulttuurienvälisiä viestintäosaamista vaativia tilanteita vastaan urallaan.

Että aina siinä viestinnässä joutuu miettimään, että onko henkilö minua iäkkäämpi, minua vanhempi vai ei. Koska sitä mukaa, sen mukaan kielityyli muuttuu, millä tavalla minä puhun. Suomalainen viranomaispuhujaksi puhuu samalla tavalla, vaikka nelikymppiselle taikka kaksikymppiselle, mutta minä tulkaan kuitenkin hieman eri lailla, ettei asiakas loukkaannu siitä. (H3)

Kulttuurilliset erot tulee myös sitten peliin hyvin paljon. Et joku tietty tapa sanoa jotain tai tehdä jotain tietyssä kulttuurissa, niin pitää osata se kääntää sitte sillä tavalla, että se viranomaispuhujaksi ymmärtää sen, että tää on näin. (H5)

Ei voi suoraan kysyä siinä, täytyy sanoa että ”tää on suomalainen tapa hoitaa asioita, mun on pakko teille sanoa näin”. Että ”tää on vaan semmonen virallinen kysymys ja siihen täytyy vastata”. Etukäteen täytyy valmistaa asiakkaita. Jos vaimolta kysytään, että onko tämä lapsi esimerkiksi tämän miehen lapsi. (H2)

Osa tulkeista kertoi myös selvittävänsä joitakin käsitteitä tulkaustilanteessa joko muiden pyynnöstä tai omasta aloitteestaan. Kulttuurin tulkaamisen koetaan yleisesti olevan läsnä kaikissa tulkaustilanteissa, ja tulkeilta vaaditaan heidän mukaansa aktiivista tilanteen seuraamista myös kulttuurienvälisen viestintäkompetenssin näkökulmasta. Tulkauskielestä riippuen haastateltujen maahanmuuttaja-asiakkaat tulevat joskus hyvinkin erilaisista taustakulttuureista, vaikka tulkauskielet olisivat samaa. Tulkkien täytyy tuntea laajasti kielialueensa kulttuureita voidakseen tulkita viestit niin, että kaikki osapuolet ymmärtävät ne niin kuin ne on tarkoitettu.

Olen pyytänyt luvan, että ”saanko minä pikkusen laajentaa tätä?”. Ja sitten olen selittänyt että Suomessa tällaisetkin asiat kysytään, ja kysyjä on viranomaispuhujaksi ja hän viranomaisen asemassa kysyy. Kyllä näitä tulee vastaan. (H7)

Että jos asiakas puhuu peruskoulusta, ja mä käänän että se on peruskoulu, niin asiakas puhuu eri ikäluokista kun mistä viranomaispuhujaksi puhuu. – –. Mä en ehkä avaakaan niitä siinä heti, että jos jompi kumpi tulkaavista huomaa, että nyt on jotain häikkää niitten ikien kanssa ja luokkainumeroitten kanssa, niin sitten voin sanoa, että ”tulkki puuttuu nyt sen verran asiaan, että kerroo että näin on tilanne Suomessa tai [tulkaavan kielialueella]”. Että ei sitte jankata turhaan semmosesta pikkuasiasta. (H9)

Muutama tulkki kertoi myös ohjeistavansa maahanmuuttaja-asiakkaita ennen varsinaista tulkaustilannetta, jotta viestintä varsinaisessa asioimistilanteessa olisi mahdollisimman sujuvaa, ja jotta he voisivat hoitaa työnsä mahdollisimman hyvin. Tulkkien mukaan he ymmärtävät usein viranomaista paremmin, miksi kukin osapuoli toimii tilanteessa niin kuin toimii, koska he tuntevat kaikkien osapuolten kulttuuri-taustat.

Aika useinkin on sit semmosia tilanteita, että kun mä meen tulkkaukseen, jos esimerkiksi oikeudenkäyntiin tai tämmöseen mennään, tai johonki virastoon asioimaan, ni mä monesti – – sanon sen, että ”Mieluummin, odottakaa et viranomainen kysyy ja vastatkaa siihen kysymykseen”. Tämmösiä pikkuasioita, koska se on niin erilaista sitten heidän omassa maassaan. (H10)

Kulttuurienvälisen viestinnän haasteet ovat siis läsnä kaikissa asioimistulkaustilanteissa, ja asioimistulkit ovat tottuneet siihen, että joskus eri osapuolten viestit eivät välity toiselle osapuolelle sellaisenaan, vaan heidän täytyy hieman avata käsiteltyjä sisältöjä, jotta kaikki asioimistilanteeseen osallistuvat ymmärtäisivät, mistä on kyse. Haastateltujen mukaan viranomaisille tulee usein selitettyä maahanmuuttajan kieli-alueen yhteiskunnan käytänteitä ja käsitteitä, ja maahanmuuttaja-asiakkaille suomalaista viestintätäytyliä ja käytänteitä. Tulkkien tulee tuntea suomalaisen kulttuurin lisäksi tulkkauskielialueensa kulttuureita voidakseen viestiä asiantuntevasti. Tulkkaus tapahtuu siis mitään poisjättämättä, mutta tulkkien mukaan he lisäävät tarvittaessa puuttuvia elementtejä viesteihin tulkattavan luvalla.

6.2 Etätulkaus

Haastateltavista yhdeksän oli tehnyt puhelintulkkauksia. Kahdella haastateltavista ei ollut lainkaan teknologiavälitteistä asioimistulkauskokemusta, tai kokemusta oli vain harjoitustilanteista. Kaikki haastateltavat kertoivat kuitenkin tulkaavansa ehdottomasti mieluummin kasvokkain kuin puhelimessa.

Kyllä sitä aina mieluummin on kasvokkain. Et se on paljon, sillai helpompaa. Että se kommunikointi on huomattavasti helpompaa siinä. Tosiaan pystyy lukemaan sitä vastapuolta, ja tarkentamaan, jos on joku asia, mikä ei välttämättä oo tullu heti selväks. (H5)

Mieluummin kasvokkain, ehdottomasti mieluummin kasvokkain. – –. Yhen asian voi ilmasta niin monella tavalla, niin sä monesti näät kasvojen piirteistä sen, millä tavalla se on sanottu se asia. (H10)

Nonverbaaliset viestit ja niiden välittäminen on tulkkien mukaan tulkaustilanteen sujuvuuden kannalta erittäin tärkeää, ja puhelintulkaustilanteet ovat tulkeille usein epämieluisia sen takia, että heidän viestintäosaamisensa on suurimman osan ajasta vain kuuloaistin varassa. Tulkkien viestintäosaamista haastaa myös tulkkauksiin huonosti soveltuva tai käytännössä huonosti toimiva tekniikka. Tulkit kertoivat, että tek-

niset ongelmat, kuten huono kuuluvuus ja puhelinlinjojen kohina turhauttavat heitä, ja että heidän on toisinaan vaikea täyttää tulkeille asetettuja vaatimuksia jo pelkätään teknisistä syistä.

Sit ne hävis ne lankapuhelimet kaikista virastoista ja joka paikasta. – –. Sit ne siirty kännykkään. Siinä on sitte, kännykkä on tos pöydällä ja siinä on kaiutin päällä. Ja sit mulla on oma kännykkä vaikka sit omassa kotonani. Et se kuuluvuus on yks juttu, et jos se ois kunnossa paremmin, niin se onnistuis. Mut hirveesti se mua häiritsee, se kun kuulee, et se kaikuu siellä toisessa päässä. (H4)

Vähäinen ennakkotieto tulkkauksista on niin ikään haaste tulkkien viestinnälle asioimistilanteissa. Puhelintulkkauksissa tulkit toivoisivat kertomansa mukaan, että ennen kuin varsinainen tulkkauksitilanne alkaa, heille kerrottaisiin, ketä puhelimen toisessa päässä on paikalla. Monesti tulkit eivät kuitenkaan saa etukäteen tietoa tulkkaukseen osallistuvista henkilöistä tai heidän lukumäärästään, tai edes tulkkauksitahtumassa läpikäytävistä lomakkeista. Tulkit kokivat puhelintulkkauksen myös tämän takia hyvin haastavana tulkkauksen muotona. Tulkattavien viestintätavoitteita on hyvin vaikea hahmottaa, jos tulkillä ei ole tiedossa edes tulkkauksen aihetta etukäteen.

Se sit aina lisää sitä vaativuutta, et mitä enempi siinä on ihmisiä, siinä sen kaiuttimen ääressä. Et jos on kaks niin ok, mut jos on neljä niin se on jo aika työlästä. – –. On näitä kaikennäköisiä palavereja, on viranomaisia vaikka kuinka paljon. Ja sit tulkillä ei välttämättä kerrota ennakkoon, on vaan et tulkkaukset ja sit yhtäkkiä et oho, siellä on kymmenen tyyppiä. (H1)

Tai sitte jos on jotain lomakkeita, niin olis tosi mukava, että jos ois ees se tyhjä lomakepohja, josta vois sitte seurata ja havainnoida, että mistä siinä on kyse. (H9)

Viestintä puhelimen välityksellä ja puhelintulkkaukset on tulkkien mukaan kaiken kaikkiaan raskaampaa kuin kasvokkaistulkkaukset. Puhelintulkkauksissa tulkin tiivis keskittymiskyky tulkkauksitilanteen viestintään on haastateltavien mukaan kasvokkaistilanteisiin verrattuna vieläkin tärkeämpää. Puhelimen välityksellä toimivat tulkit kertoivat myös tehokkaan ja tarkoituksenmukaisen puhelintulkkauksen vaikeutuvan, mitä pidemmän tulkkauksen he joutuvat tekemään puhelimitse. Moni haastateltava kertoi puhelintulkkauksien sopivan heidän mielestään lyhyiden asioiden hoitamiseen, mutta tulkattaessa pidempään puhelimitse tulkit ovat viestintäosaamisensa ääri rajoilla.

Kyllä siinä aivot käy kuumana molemmissaki tulkkauksissa [kasvokkain ja puhelimesta], välillä tuntuu että puhelintulkkauksien jälkeen, että vielä enempi ehkä. (H1)

Oon tehny joskus yli kahen tunnin tulkkauksen. Korva oli kipeänä, korvanlehti punasena ja pää oli hyvinki rasittunu sen jälkeen, koska siinä joutuu niin äärimmilleen ponnistella sit sitä. Kes-kittyä. (H9)

Myös asiakkaan tai viranomaisen keskeyttäminen puheen jatkuessa tulkin kannalta liian pitkään on haastateltaville puhelimesta vaikeampaa. Muistiinpanotekniikan merkitys osana tulkkien viestintäosaamista ja viestin välittämisen taitoa korostuu haastateltavien mukaan puhelintulkkaustilanteissa.

Tai sitte jos on tommonen kriisi päällä ja toinen rupee avautumaan, puhuu pitkiä lauseita ja sil-lei hajanaisesti ja se ajatus vaeltaa. Semmosta niinkun ajatuksen tulvaa tulee, ja sitte se tulkki yrittää sitä tulkata, tosi haastavaa. (H1)

Jos asiakas puhuu pitkiä pätkiä, niin en mä pysty millään muistaan, mitä se on sillon alkupuol-ella sanonu. Koska ne menee muuten, tavallaan hukkuu siihen, mitä on viimeks puhuttu. – –. Niin sillon mä kirjotan avainsanoja tai jotain pikkuseikkoja ylös ittelle, niin johdonmukaisesti sitten pystyn sieltä sitten vetämään sen yhteenvedon. (H5)

Haastateltujen tulkkien käsitykset siitä, millaisiin tilanteisiin puhelintulkkaus sopii, eriävät hieman toisistaan. Viranomaisen, maahanmuuttajan ja tulkin ryhmäosaaminen on heidän mukaansa kovemalla koetuksella kuin kasvokkaistilanteissa, mutta puhe-lintulkkauksen toteutuminen ammattitaidolla ja osaavasti ei ole kaikkien tulkkien mukaan mahdollista kaikissa tilanteissa. Muutama tutkimushenkilö oli sitä mieltä, et-tä puhelintulkkaus sopii kaikkiin tilanteisiin, vaikka se tuokin omat haasteensa vies-tinnän sujuvuudelle. Osa haastatelluista tulkeista kuitenkin huomautti, että viran-omaisten tulisi tulkkia tilatessaan miettiä, voiko käsiteltävän asian hoitaa kunnolla ja asiallisesti puhelimen välityksellä.

Kun tulkki on tilattu ja puhelintulkkaus on käynnissä, tulkin on periaatteessa mahdol-lista hoitaa tehtävänsä taitavasti, mutta jos asia on lähtökohtaisesti erittäin hankala puhelimen välityksellä hoidettavaksi, edes tulkin viestintäkompetenssi ei haastateltu-jen mukaan pelasta tilannetta. Leikkaukset, synnytykset ja lasten huos-taanottotilanteet ovat monen haastatellun tulkin mielestä tilanteita, joihin puhelintulkkaus ei yksinkertaisesti sovi. Lisäksi tulkit muistuttivat, että he tekevät puhelintulkkauksia myös viranomaisten toimeksiannosta niin, että he soittavat maa-hanmuuttaja-asiakkaalle kertoakseen asian, jonka viranomainen on kertonut heille erillisessä puhelussa. Tämänäyttypiset puhelintulkkaukset katsottiin sopiviksi ja tul-

kin ammatti- ja viestintäosaamisen kannalta järkeviksi vain siinä tapauksessa, että kyseessä on jokin hyvin yksinkertainen asia.

Ja mun mielestä semmosia ei saisi olla, että siinä ei olisi sitä kolmea henkeä siinä puhelintulkkausessa. Tietenkin joku ajanvaraus tai joku tämmönen on ihan yksinkertainen juttu. Mutta tämmönen lapsen huostaanottotapaus, missä mun täytyy ilmoittaa äidille, että ”lapsenne on otettu huostaan”. Mun mielestä se oli todella törkeää, että sosiaalityöntekijä pisti minut soittamaan sinne yksistään. Koska äidillä on tietysti kauheesti kysymyksiä, ja sit mun piti vaan sanoa, että ”Valitettavasti olen vain tulkki, että en tiedä tästä sen enempää”. Se oli mulle semmonen aika kauhee kokemus. (H8)

No leikkaukseen [puhelintulkkaus ei sovellu]. Oon joskus nimittäin ollu, tämmönessä kun henkilö on nuketettu ja näin. Niin oon ollu semmosessa, ja minusta se oli erittäin huono. Koska kyllä silloin sen tulkin läheisyys antaa tavallaan sille henkilölle sen turvan. Koska hän on kymmenen ihmisen piirittämänä semmosessa sterilissä huoneessa, ja jostaki kaikuu jonkun ääni, että ”Yritä olla nyt rauhallinen”, niin jotenki tuntuu, että ei. (H10)

Puhelintulkkaus siis tuntuu aiheuttavan asioimistulkkien viestintäosaamiselle erityisiä haasteita, ja kokemukset puhelintulkkauksesta saattavat olla paljon raskaampia kuin kasvokkaistilanteissa tulkatessa. Puhelintulkkauksen etuna nähdään se, että toimeksiantoja voidaan ottaa vastaan myös muilta paikkakunnilta, ja se on siten näennäisesti helpompaa kaikille osapuolille, kun etäisyydet eivät ole esteenä tulkin käytölle. Käytännössä kuitenkin jokainen haastatelluista myönsi osaamisensa olevan koetuksella, joskus jopa ääri rajoilla puhelimen välityksellä tulkatessa, ja kasvokkain tulkkaus oli kaikkien mielestä parempi vaihtoehto, jos se suinkin vain on mahdollista.

Mieluummin olisin lähteny sataviisikymmentä kilometriä siihen kylään, kun olisin tunnin puhelintulkkausessa. (H2)

Videotulkkaukseen suhtaudutaan paljon puhelintulkausta myönteisemmin, vaikka haastateltavista vain kaksi oli haastatteluajankohtaan mennessä tehnyt videotulkkauksia. Nekin, jotka eivät olleet videotulkkausta tehneet, kertoivat olevansa erittäin kiinnostuneita tekemään niitä. Videotulkausta pidetään lähes kasvokkaistilanteen kaltaisena tulkin viestinnän kannalta, ja sen nähdään soveltuvan puhelintulkausta laajemmin erilaisiin tulkkauksitilanteisiin, kuten esimerkiksi leikkauksiin.

Asioimistulkkaus teknologian välityksellä on siis mahdollista ja melko yleistä puhelimen välityksellä. Kaikkiin tilanteisiin puhelintulkkaus ei kuitenkaan haastateltujen

tulkkien mielestä sovi, ja kaikki haastatellut kertoivat tulkkavansa mieluummin kasvokkain kuin puhelimen välityksellä. Puhelintulkkauksissa tulkkien keskittymiskyky on äärimmillään, eivätkä nonverbaaliset viestit välity normaaliin tapaan. Myös ylimääräiset häiriöäänet ja tarkoitukseen sopimaton tekniikka vaikeuttavat puhelintulkkausien sujuvaa suorittamista. Puhelintulkkauksen soveltuvuudesta eri asioimistilanteisiin haastatellut olivat hieman eri mieltä keskenään, ja toivoivat viranomaisten harkitsevan tarkoin, millaisiin tilanteisiin he tilaavat etätulkkauksen. Videotulkkauksiin tulkit suhtautuivat kuitenkin erittäin myönteisesti, ja olivat yksimielisiä siitä, että videotulkaus sopii asioimistulkkauksilanteisiin usein paremmin kuin puhelintulkaus, ja lähes yhtä hyvin kuin kasvokkaistulkaus.

6.3 Odotukset asioimistulkkia kohtaan

Lähes kaikki haastatellut tulkit kokivat, että he kohtaavat työssään risteäviä odotuksia viranomaisten ja maahanmuuttajien taholta. Moni viittasi asioimistulkin ammattisäännöstöön, jossa tulkkia kehoitetaan toimimaan mahdollisimman puolueettomasti ja neutraalisti. Toisaalta maahanmuuttajilta ei odotettu juurikaan ennakkotietämystä tulkin roolista, ja moni haastatelluista tulkeista mainitsi, että ristiriitaisia odotuksia saattaa syntyä pelkästään sen takia, että muiden tulkkauksilanteeseen osallistuvien lähtökohdat ja taustatiedot tulkin työstä ovat yleensä hyvin erilaiset.

Viranomaiset monta kertaa katsovat, että tulkki on myös viranomainen, joka toimii nimenomaan aina kyseisen taustaviranomaisen päämäärien suuntaisesti. Tai sanotaan Suomen valtion etujen mukaisesti. Kun taas sitten monellekin maahanmuuttajalle tai maassa oleskelevalle tulkki on heidän puolustajansa, neuvojansa, auttajansa. (H7)

Viranomaisilla on jonkin verran tietoa tulkista, tulkin roolista, tulkin työstä, mutta [maahanmuuttaja-]jasiakkaalla ei oo minkäänlaista käsitystä tulkista. (H3)

Tulkkien ammattisäännöstö velvoittaa tulkit valmistautumaan asioimistilanteisiin esimerkiksi erikoissanastoon perehtymällä ja tutustumalla tulkkauksilanteeseen. Haastatellut tulkit kertoivat, että se ei aina ole mahdollista tulkkauksilanteesta saatavien vähäisten ennakkotietojen takia. Tulkeilta siis odotetaan perusteellista valmistautumista tulkkauksilanteisiin, mutta viranomaiset eivät toisaalta aina anna heille kaikkea läpikäytävää materiaalia tai muuta tietoa asioimistilanteesta etukäteen,

mikä asettaa usein merkittäviä haasteita tulkkien viestinnälle niin etätulkkausissa, kuten aiemmin mainittiin, kuin kasvokkaistulkaustilanteissakin.

Niin meille ei välttämättä ollenkaan saa tietoa, vaan kysytään, et sopiiks mulle Keskussairaalassa sillä ja sillä osastolla kello silloin ja silloin ja sinä päivänä. Mutta tällaisista yksityisyyden suojasta, ja potilassuojasta [johtuen] meille ei kerrota, mistä on kysymys. (H4)

Monissa tulkattavissa kielissä ei tulkkien mukaan ole suomalaisen sosiaalijärjestelmän eri etuuksia vastaavia käsitteitä, mikä myös haastaa tulkkien viestintäosaamista tulkaustilanteissa. Tutkimushenkilöt kokivat, että viranomaiset odottavat heiltä tulkkausvalmiutta ja täydellistä sanastonhallintaa, vaikka kattavia ennakkotietoja käsiteltävistä asioista ei olisi ollut saatavilla. Haastateltujen mukaan viranomaiset eivät ehkä aina ymmärrä, että asioimistulkaus vaatii pohjatyötä, jotta eri kielissä käytettävät käsitteet aukeavat kaikille asioimistilanteeseen osallistuville samalla tavalla.

Tulkilta odotetaan paljon, et mitä kaikkea tulkki on. – –. [Esimerkiksi sitä], että tulkki olis niinku semmonen kävelevä sanakirja. (H9)

Mutta kaikki ei oo ihan yks yhteen. Ei oo yks yhteen, jos sä rupeet kääntään ihan noin, niin se on ihan kun olis Google, menee ihan hakoteille. (H6)

Ja sit saattaa olla sillei, et jostain syystä [maahanmuuttaja]-lasiakas ei tuukaan paikalle. – –. Niin ”Voi voi, kun mä niin hirveesti valmistauduin tähän tilanteeseen”. Mä et ”hieno kuulla”, mut että mä sanoin et ”kyllä mä sen ymmärrän, niin mäkin oon valmistautunu tähän tilanteeseen”. (H4)

Tulkkausien kuormittavuus vaihtelee asioimistilanteesta toiseen, mutta aiheesta riippumatta tulkin työ vaatii haastateltujen mukaan tiukkaa keskittymistä. Tulkit kertoivat, että vaikka heillä on oikeus taukoon tulkauksen aikana, tämä oikeus huomioidaan vain harvoin, ja heidän odotetaan jaksavan tulkata asioimistilanteesta loppuun, kesti se kuinka kauan tahansa. Asioimistulkin työssä tulkilta odotetaan siis kestävyyttä ja valmiutta joustaa tilanteen vaatimalla tavalla. Tulkit kokivat, että viranomaiset odottavat tulkilta usein taukoamatonta työskentelyvalmiutta, ja joskus jopa auliutta jatkaa tulkausta työajan jo päättyttyä.

Pitää olla pää selkeenä, vaikka on ollut montakin tuntia siinä palaverissa tulkaamassa. Kuitenkin pystyy... on pakko pystyä tulkaamaan. Ehkä haastava tilanne on se, että itse tiedän, että tarvitsen taukoa, mutta ilmapiiri ei salli. (H3)

Et kuinka väsyny, et kyl jos sä viiskin tuntia päivässä teet tai kolme tuntii melkein putkeen, niin kyllä taso laskee, sen huomaa ihan ite. Ja ei meillä, vaikka virallisesti meille kuului, että tommosen 40–45 minuutin päästä pitäis saada pitää tauko, niin ei kukaan kysele meiltä yhtään mitään. (H4)

Esimerkiks käräjäoikeudessa tuli tämmönen, että annettiin mulle sitte vielä semmonen lappu, että ”Voitko käydä sitä sit vielä asiakkaan kanssa”, niinku ovien takana, kun oltiin jo poistuttu sieltä tilasta. Niin ”Voitko sitte kertoo vielä asiakkaalle, et mitä tässä tapahtu”. Vaikka periaattessa mun tulkkaus päätty siihen, kun tuomari allekirjotti sen, että nyt tulkkaus aika päätty. Mut sitte ois omalla ajalla pitäny kuitenkin vielä kertoa joitain asioita. – –. Mutta se tilanne oli jo muutenkin venyny neljä tuntia yli sen tilatun ajan. En ollut käynyt syömässä. Tulkkihan joustaa. Eikä tulkilta tietenkään kysyt, että ”onko sinulla nälkä?”. (H9)

Tulkeilta odotetaan siis paljon, ja haastateltavien mukaan haasteita heidän viestintäosaamiselleen ja työssäjaksamiselleen asettavat myös asioimistilanteissa käsitellyt asiat. Esimerkiksi mielenterveys- ja poliisitulkkauksia tehneet tulkit kommentoivat työtehtävien kuormittavuutta, ja kertoivat, että heiltä odotetaan neutraalia käytöstä tulkkaustilanteessa, mutta sen jälkeen he saattavat olla tuen tarpeessa. Tulkkikeskusten työntekijät ovat haastateltujen mukaan valmiita keskustelemaan tulkkaustilanteista heidän kanssaan tarpeen vaatiessa. Myös tulkkien vapaa-ajan klubissa tulkit saavat kertoa tuntemuksistaan, joita tulkkaustilanteissa on herännyt. Eräs haastateltavista toivoi, että tulkkien kohdistuvien odotusten lisäksi tulkeille tarjottuun tukeen kiinnitettäisiin nykyistä enemmän huomiota.

Niistä kertyy, väkivaltatapauksia tulkkaa, murha, rikos, ynnä muita, niin ei semmoset kysymykset voi mennä ihmisen mielen läpi niin että ne ei jonkinäköstä jälkeä jättäis. – –. Esitän toivomuksen, että tulkkikeskukset, muut Suomen viranomaiset, mukaan luettuna kääntäjien ja tulkkien järjestö, opetuslaitokset, ottaisivat esille ja kehittäisivät tulkkien, voisko käyttää papilista nimeä: sielunhoito. Jälkihoito. (H7)

Asioimistulkkien mukaan viranomaisten ja maahanmuuttaja-asiakkaiden heihin kohdistamat odotukset risteävät usein keskenään. Tämä haastaa heidän ammattiosaamistaan, mutta haasteita tulkkien viestintäosaamiselle asettaa myös vähäinen ennakkotieto tulevissa tulkkauksissa läpikäytävistä asioista. Asioimistulkin odotetaan noudattavan asioimistulkin ammattisäännöstöä ja valmistautuvan tulkkaustilanteisiin ennalta, mutta toisaalta haastateltavien mukaan viranomaiset odottavat usein tulkkien pystyvän tekemään työnsä ilman merkittävää ennakkotietoa asioimistilanteista. Haastateltujen mukaan tulkkien myös odotetaan jaksavan tulkata taidolla lähes tauotta, vaikka tulkeilla olisi työssään oikeus taukoihin. Tulkkeja haastavat myös henkisesti kuormittavat tulkkaustilanteet, joiden jälkeen osa haastatelluista toivoisi nykyistä

enemmän tukea. Odotuksena on, että tulkit hakeutuvat tarvittaessa itse tulkkikeskuk-
sen työntekijöiden tai toistensa puheille, jos tulkkauksilanteita tarvitsee purkaa jälki-
käteen.

7 MUIDEN ASIOIMISTULKKAUSTILANTEISIIN OSALLISTUVIEN VIESTINTÄKÄYTTÄYTYMINEN

7.1 Asioimistulkkaukset ryhmätilanteina

Tulkin lisäksi tulkkaukseen osallistuu aina ainakin kaksi muuta henkilöä: viranomainen ja maahanmuuttaja-asiakas. Joskus sekä viranomaisia että maahanmuuttajia voi olla paikalla useita. Haastateltujen tulkkien tulkkaukseen ryhmäviestintään liittyvät odotukset koskivat lähes poikkeuksetta viranomaisten toimintaa ja viestintäosaamista. Vaikka moni tulkeista oli kohdannut myös vaikeita maahanmuuttaja-asiakkaita, sujuva yhteistyö viranomaisen kanssa koettiin tärkeimmäksi tekijäksi ryhmäviestinnän sujuvuuden ja tulkkaukseen onnistumisen kannalta. Tulkit myös edellyttivät viranomaiselta enemmän valmiuksia ja perehtymistä tulkin työhön ja työskentelyyn tulkin kanssa kuin maahanmuuttaja-asiakkaalta. Moni tulkeista kertoi neuvovansa tulkkaukseen osallistuvia osapuolia tulkin käytössä sujuvan viestinnän takaamiseksi myös itse tilanteessa. Asioimistulkkiensa viestintäosaamiselle ja työtehtävien asialliselle hoitamiselle asettavat heidän mukaansa haasteita usein myös tottumattomuus tulkin käyttöön.

No ite koen ehkä sen, että jos ei asiakas oo koskaan käyttäny tulkkia, tai ei oo tulkin välityksellä kommunikoinu kenenkään kans. Niin sitten se, se on monesti haasteellista, että saada heidät ymmärtämään, että nyt minulla on puheenvuoro. (H5)

On paljon ihmisiä, jotka ei osaa työskennellä tulkin kanssa. Ne ei osaa jäsentää näitä juttuja, vaan sieltä tulee sellasia lumivyöryjä, ne ei osaa lopettaa. Että sillä tavalla joutuu niitä monta kertaa, siis ihan todella joutuu hätisteleen niitä, että ”koittakaa nyt puhua loogisesti, semmonen pieni looginen pätkä”, ja ”annatte mulle tilaisuuden tulkata”. Ja ”älkää vaan siinä vaiheessa kadottako sitä omaa punasta lankaanne”, et ”mä vaan niinkun pätkin sitä”. (H4)

Tulkit ottivat myös kantaa viranomaisten valmiuteen tilata tulkkia. Koska tulkki on tilanteessa paikalla ainoastaan, jos asioimistilanteeseen osallistuva viranomainen on tilannut hänet tulkkaukseen, olisi tulkkien mielestä ylipäätään tärkeää, että viranomaiset ymmärtäisivät tilata heidät paikalle hoitamaan osaltaan asioimistilanteen viestintää. Tulkit toivoivat myös, että viranomaiset kohtelisivat heitä oman alansa asiantuntijoina tulkkaukseen. Viranomaisten puolesta kompetenttia toimintaa

olisi myös tulkkien mukaan tilata tulkki, vaikka tulkattava kieli olisi joltain osin viranomaiselle tuttu. Haastateltavat muistuttivat, että jos viranomainen itse ei pysty välittämään asioimistilanteessa läpikäytäviä sisältöjä maahanmuuttaja-asiakkaalle niin, että viesti säilyisi muuttumattomana, hänen tulisi tilata paikalle asioimistulkki. Myös tilanteissa, joissa tulkki on tilattu paikalle, viranomainen ei ole välttämättä aina antanut haastatelluille tulkeille heidän kertomansa mukaan mahdollisuutta hoitaa tehtäviään kuten tulkki olisi toivonut. Kompetentin ryhmätoiminnan, mutta myös kaikkien osapuolten oikeusturvan kannalta olisi haastateltujen tulkkien mukaan tärkeää, että myös tulkkaustilanteisiin osallistuvat viranomaiset miettivät omaa viestintäänsä ja rooliaan ryhmätilanteissa.

Yks tapaus oli just, missä yks asiakas sano, että kun lääkäri ei osannu hänelle selittää, että mitä ne sivuvaikutukset jossain lääkkeessä tai jossain on ollu. Niin sitten kun tää asiakas on mennu uudestaan sinne, asiakas on ensin sanonu lääkärielle, et ”jos sä oisit sanonu hänelle näistä sivuvaikutuksista, niin hän ois voinu miettiä uudestaan tätä asiaa”. Lääkäri vaan todennu, että ”ei hän nyt oikein osannu niitä selittää sitte”. Mutta kuitenkin ei halua varata tulkkia. (H5)

Että ”Minäkin olen opiskellut [tulkkauskieltä], ja minä aina sanan sieltä jo aika hyvin ymmärän”. Yritetään ehkä vähän luoda paineita sille tulkille. —. Ja sitte että, jos asiakas, tämä toinen tulkattava, puhuu [tulkkauskielellä] vaikka pitkän pätkän, ja sitte sieltä jäi joku kohta, että ei ymmärtänytkään. Niin sitte kuitenkin pitäis tulkin siinä osata just tietää, että mikä kohta on se, mitä tämä [tulkkauskieltä] taitava viranomainen nyt sitten ei ymmärtänytkään. Että vähän tämmösiä tilanteita esimerkiks on tullu. (H9)

Tulkit kertoivat myös, että mitä enemmän he ovat tekemisissä samojen viranomaisten ja maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa, sitä helpommaksi ja sujuvammaksi tilanteisiin osallistuminen ja niissä viestiminen tulee. Heidän mukaansa myös ryhmän viestintä paranee, kun takana on jo joitakin tapaamiskertoja ja tilanteen eri osapuolten viestintätyylit ovat tulleet tutummiksi.

Aina alussa on vaikeeta, että sitten kun oppii tuntemaan ihmisiä, tai jos tulkkaa montakin kertaa samoja henkilöitä taikka samoilta henkilöille, niin silloin aina tilanne helpottuu ja asia helpottuu kun tiedän, että minkälainen ajattelutapa sillä henkilöllä on. Ja tulkattavakin oppii tuntemaan minut, jolloinka kommunikointi sujuu paljon paremmin. (H3)

Mitä enemmän siinä samojen ihmisten kanssa ollaan tekemisissä, niin sen paremmin se sitte monta kertaa, se vaan paranee se yhteistyö sitte kaikin puolin. (H4)

Myös viranomaisten kiinnostus maahanmuuttaja-asiakkaita kohtaan ja motivaatio ottaa selvää asiakkaan taustoista jo ennen itse tulkkaustilannetta nähtiin haastateltujen tulkkien keskuudessa merkittävänä tekijänä tulkkaustilanteisiin osallistuvan ryhmän

viestinnän onnistumiselle. Haastatellut tulkit kuitenkin ymmärsivät, että viranomaiset ovat tekemisissä hyvin erilaisista kulttuureista ja tilanteista tulevien asiakkaiden kanssa, eikä perusteellinen perehtyminen kaikkien asiakkaiden taustoihin ole aina mahdollista.

Tietenki se kulttuurintuntemus ois kaikille hyväksi, viranomaisille ois tosi hyvä tuntee sen, asiakkaitensa taustoja ja maata, josta he tulee ja kulttuuria. Tietenki se on aika paljon vaadittu, et jos on monista eri maista ja sillä tavalla. Että se ajattelumalli voi olla ihan erilainen, että ois hyvä että viranomaiset ymmärtäis sen, että se ei kulje aina ihan samanlailla kun suomalaisen ajattelu. (H8)

Tulkkauksilanteen viestintä on haastatelluille tulkeille nimenomaan yhteistyötä, jossa myös viranomaisen osaaminen on ratkaisevaa. Jotta ryhmän viestintä olisi mahdollisimman aikaisesta vaiheesta asti mahdollisimman sujuvaa, ja jotta tulkeille annettaisiin mahdollisuus hoitaa työnsä niin hyvin kuin hän vain taitaa, tulkit toivoivat viranomaisten perehdyttämistä tulkin käyttöön jo osana viranomaisten koulutusta.

Ja ehkä se, että aloitettaisiin se yhteistyö jo, jos vaan mahdollista, niin siinä vaiheessa kun eri henkilöt koulutautuu ammatteihin, joissa he sitten on viranomaistehtävissä. Että he tietäis, miten sitä tulkkipalvelua käytetään. Ja ylipäänsä että on tulkkipalvelua, ja miten tulkin kans toimitaan. (H9)

Asioimistulkkauksilanne on aina ryhmätilanne, jossa erityisesti viranomaisen perehtyminen tulkin työnkuvaan ja kompetenssi ryhmäviestintätilanteissa vaikuttaa tulkkien työskentelyyn. Haastatellut tulkit kertoivatkin odottavansa viranomaiselta tulkin asiantuntijuuden arvostamista, mutta myös maahanmuuttaja-asiakkaiden taustakulttuuriin perehtymistä. Tottumattomuus tulkin käyttöön saattaa vaikeuttaa tulkin työskentelyä, ja tutkimushenkilöt toivoivatkin viranomaisten perehdyttämistä tulkkipalveluun ja sen käyttöön niin aikaisessa vaiheessa kuin mahdollista. Näin voitaisiin heidän mukaansa varmistaa myös se, että viranomaiset tilaavat tulkin paikalle asioimistilanteisiin, joissa yhteistä kieltä maahanmuuttaja-asiakkaan kanssa ei ole. Mitä tutumpia asioimistulkkauksilanteen eri osapuolet ovat keskenään, sitä jouhevammin he toimivat ryhmänä. Tulkit mainitsivat myös heidän työnsä olevan helpompaa ennestään tuttujen tulkkauksosapuolten kanssa.

7.2 Eri osapuolten roolit asioimistulkkaustilanteissa

Tulkin roolia osana asioimistilannetta ja siihen osallistuvaa ryhmää ohjaa toisaalta viranomaisen suhtautuminen häneen, mutta myös maahanmuuttajien odotukset ja toiveet häntä kohtaan. Tulkit kertoivat, että maahanmuuttajat suhtautuvat heihin usein kuten viranomaisiin, koska tulkit tulevat paikalle vain viranomaisen pyynnöstä. Toisaalta kieliyhteys tulkin kanssa tekee tulkista maahanmuuttaja-asiakkaille läheisemmän ja helpommin lähestyttävän, ja he eivät aina välttämättä ymmärrä tulkin roolia asioimistilanteessa. Omien sanojensa mukaan tulkit miettivät omaa rooliaan tulkkaustilanteessa paljon ja pyrkivät toimimaan mahdollisimman puolueettomasti.

Tavallaan sä oot jollakin tasolla niinku viranomainen, sä edustat... kaupunki maksaa palkankin. Mutta asiakkaalle ainaki siinä vaiheessa kun ne tulee Suomeen ni kerrotaan et tulkki on puolueeton ja ei hoida asioita ja muuta. Mutta esimerkiksi pelkkä ihonväri ni kyllä sekin jo ratkasee. Jos tulkki on tumma tai vaalee, – – niin kyllä se asiakas sitte väkisteki mieltää onko se hänen puolellaan vai onko se viranomaisen puolella. Mutta kyllä mä sitte oon huomannu että jos sitä on saman asiakkaan kanssa paljon ollu tekemisissä ni, se sitte oppii hahmottamaan sen tilanteen ja miten yhteiskunta toimii, ja mikä on tulkin rooli. (H1)

No se ainakin, että asiakkaat ei tiä sitä tulkin roolia. Ja että asiakas olettaa, että tulkki on avustaja. Ja sitten jos asiakas innostuu vaikka ennen sitä varsinaista tulkkausta kertomaan jo mulle, että mikä se aihe on. Niin sitte aina ei ymmärretä, että vaikka sanonkin että ”Joo, nyt voit sitte omin sanoin kertoa sen”. Niin silti, että ”Mä äsken kerroin sen sulle, että voitko kertoa sen”. (H9)

Pakolaisena Suomeen tulleiden maahanmuuttajien tulkkina toimivat myönsivät ymmärtävänsä, että suomalaisen yhteiskuntaan sopeutuessaan maahanmuuttajat tukeutuvat tulkkiin. Tulkin rooli ei ole pakolaisille tuttu, mutta yhtä tuntematon saattaa olla suomalaisen viranomaisen rooli. Tulkkaustilanteissa maahanmuuttajat oppivat tulkkien mukaan asioinnista suomalaisten viranomaisten kanssa, ja tulkit kokevat olevansa avuksi maahanmuuttaja-asiakkaille myös tässä suhteessa.

Ja totta kai niistä tulee sun, mun, omia asiakkaita. Vähän on sit, menee, lipsahtaa silleen et pitää niitten puolia. Kyllä sen ymmärtää sitten niitä taustoja vastaan, et mitä nää viranomaiset siellä heillä lähtömaissaan on ollu, et mitä se tarkoittaa et joutuu viranomaisten kanssa tekemisiin. Et se on joko lahjontaa, tai sit toisilla viranomaisilla on univormu päällä ja ne ampuu sut. (H4)

Myös tulkkauskonteksti määrittää tulkkien mukaan heidän rooliaan ja sitä, kuinka paljon roolin sisällä on liikkumavaraa. Esimerkiksi käräjäoikeudessa tulkkaaminen tarkoittaa kaikille haastatelluille tulkeille pitäytymistä hyvin tiukasti vain viestin vä-

littäjän roolissa. Oikeusistunnossa kaikkien tilanteeseen osallistuvien roolit on tarkkaan ennalta määritelty, ja oikeustulkkaustilanne on ryhmätilanteena tulkkien mukaan huomattavasti jäykempi kuin muut asioimistulkkaustilanteet.

Mikä nyt ois virallinen, oikein virallinen tilanne? Oikeus tai joku. Niin siellä sitte niinku todellaki pitää olla niitten ammattiroolien takana. Mut jos vaikka maahanmuuttajapalveluissa ohjaaja jotaki – – asuntoasiaa selvittelee asiakkaan kanssa, niin on se sitte vähän se rennompi se tilanne siinä. (H1)

Et tietysti onhan se ihan erilaista tulkata jossain oikeudessa ja jossain, semmonen joku virasto, missä ollaan ehkä tuttavallisempia. Et on esimerkiks pitempiaikainen asiakassuhde, jossa asiakas ja työntekijä tuntevat jo hyvin toisensa, ja mä oon saattanu olla siellä monta kertaa mukana tulkkauksessa. Et tavallaan ollaan niin sanotusti tuttavallisia jo, niin onhan se ihan eri tilanne. (H5)

Vaikka tulkin roolia asioimistulkkaustilanteen ryhmässä saattavat haastaa risteävät odotukset tai muiden osapuolten tietämättömyys tulkin roolista, haastatellut tulkit osasivat itse eritellä omaa rooliaan tulkkauksilanteissa tarkasti. Haastatellut tulkit myös tekivät selvän eron tulkin roolissa toimimisen ja henkilökohtaisen ajatusmaailmansa välillä. Tulkeille oli tärkeää pitää työrooli omana osa-alueenaan, ja toimia työtilanteissa eettisesti sekoittamatta viestimäänsä asiaan omia, henkilökohtaisia mielipiteitään. Heille itselleen tulkin rooli-ihanne oli siis selkeä, ja kaikki haastatellut kertoivat pyrkivänsä toimimaan tulkin roolissa ihanteen mukaisesti.

Eliikkä ainakin itse yritän olla aina tulkkina, ei omana itsenä. No totta kai siihen tulee oma persoonallisuuskin mukaan, mutta koitan peittää omat tunteet ja koitan erottaa mikä on oma ajatus ja oma mielipide, ja mikä on sitte tulkattava asia ja tilanne. (H3)

Sitten käytännön työtilanteissa osaa tehdä selvän eron oman roolinsa, tulkki, asioimistulkki, poliisitulkki, mikä milloinkin on, ja oman itsensä henkilökohtaisen välillä. Että kun työtehtävä on loppu, niin me muistetaan mitä saa muistaa, vaitiolosäännöt ynnä muut huomioonottaen. Ja muut sitten joko suljetaan mieleen tai unohdetaan. (H7)

Haastatellut tulkit pohtivat kertomansa mukaan paljon rooliaan asioimistilanteissa. Maahanmuuttaja-asiakkaille tulkkauksilanne on usein ennalta tuntematon, eivätkä tulkin tai viranomaisen roolit ole heille selkeitä ennestään. Tulkit kertoivat, että maahanmuuttaja-asiakas ei aina tiedä, kuinka suhtautua asioimistilanteessa paikalla olevaan tulkkiin. Haastateltujen mukaan riippuu myös tulkkaukskontekstista, kuinka tiukasti rooleissa pitäydytään. Kaikki haastatellut korostivat kuitenkin sitä, että tulkin

kuuluu toimia asioimistilanteissa aina puolueettomasti, ja että tulkin rooli-ihanne on heille itselleen selkeä.

7.3 Palaute asioimistulkkauksilanteissa

Asioimistulkkauksilanteissa niihin osallistuvien ryhmän jäsenten välinen palaute jää haastateltujen tulkkien mukaan hyvin vähäiseksi. Hyvin harva haastatelluista kertoi pyytäneensä palautetta uransa aivan ensimmäisten tulkkaukokemusten jälkeen. Yleisin palaute haastateltujen tulkkien mukaan on tulkille osoitettu kiitos siitä, että hän on ollut paikalla helpottamassa ryhmän viestintää. Monesti palautetta ei anneta tulkkien mukaan senkään vertaa.

Kyl sitä tulee, mutta sit kun on saatu nää tälläset jotenki raskaat ja monta tuntia kestävä t jutut loppuun, ni siinä on kaikki osapuolet aivan näännyksissä, että ei siinä enää sitte paljon kiitellä eikä mitään. Katotaan vaan, et millon tavataan seuraavan kerran näissä merkeissä ja ”terve”. (H4)

En yleensä pyydä. Että yleensä he vaan sanoo, että ”kiitos, että olit paikalla”. – –. Mutta ei sitä välttämättä sitte tarviikaan aina sitä palautetta, että sekin on niin hyvä palaute, et se on ollu sujuvaa se toiminta siinä, se vuorovaikutus. (H9)

Tulkin rooli asioimistilanteessa edellyttää haastateltujen mukaan tarkkaa havainnointia ja tilanteen kuuntelua. Tulkit kertoivatkin tietävänsä usein ilman palautettakin, menikö tulkkauksilanne niin kuin piti. Tulkkien pitää saada heidät paikalle tilanneelta viranomaiselta heti tulkkauksilanteen jälkeen kuittaus tulkkivälitykseen toimitettavaan palkkiolomakkeeseen, ja haastateltavat kertoivat, että jos jonkinlaista palautetta annetaan tai pyydetään, se tapahtuu lähes aina juuri lomaketta täyttäessä.

En mä hirveesti pyydä palautetta, että kyllä sen näkee sitte ku poistut paikalta että onko niinku vähän huuli pyöreenä, että onko se tavallaan onnistunut se tilanne, tulkkauksilanne. Kyllä mä sitte siinä vaiheessa kun pyytää sen kuittauksen siihen lomakkeeseen, niin voi muutaman sanan jutella sen viranomaisen kanssa. (H1)

Haastellut tulkit ottivat myös kantaa siihen, millaista palautetta heille ollaan valmiita antamaan kasvotusten. Useampi heistä kertoi, että kiitokset ja muu positiivinen palaute annetaan yleensä kasvotusten, mutta jos tulkin toiminnassa on muiden osapuol-

ten mielestä ollut parantamisen varaa, palaute kulkee usein ensin tulkkikeskuksen kautta ja tulee heille vasta jälkikäteen.

Yleensä mä en kysy itse. Joskus tulee. Usein jos tulee, se on positiivista. Suoraan. Mutta jos tulee jotain negatiivista, tai... sitten ne tulee tulkkivälityksen kautta. (H2)

Jos palautetta pyydetään tai saadaan, toisena osapuolena on hyvin usein tulkin tilannut viranomainen. Maahanmuuttajilta palautetta pyydetään tai saadaan tulkkien mukaan erittäin harvoin jo pelkästään sen takia, että kahdenkeskistä aikaa heidän kanssaan tulkkauksen jälkeen ei yleensä ole, ja tulkkauksilanteiden ulkopuolella heidän kanssaan ei ammattieettisistä syistä olla juurikaan tekemisissä. Yksikään haastatelluista ei kertonut olleensa tilanteessa, jossa tulkkauksilannetta olisi puitu varsinaisen asioimistilanteen jälkeen ryhmänä. Palautteen antaminen ja pyytäminen tapahtuu toteutuessaan tulkin ja viranomaisen tai joskus harvoin tulkin ja maahanmuuttaja-asiakkaan välisenä kahdenkeskisenä keskusteluna.

Mutta on hankala, ehkä hankalampi pyytää palautetta asiakkaalta, taikka maahanmuuttajalta. Koska he lähtevät pois yleensä minua aikaisemmin. Ja mun pitää saada kiitosta viranomaisilta. (H3)

Se on lähinnä viranomaiset ollu nää, jotka on antanu sitä palautetta. Että sitte maahanmuuttajat on saattaneet sanoo sitte ite, joskus esimerkiks jälkeenpäin että ”olipas kiva, että olit paikalla”, tai jotain vastaavaa. (H5)

Tulkit kertoivat toisinaan antavansa myös itse palautetta. Maahanmuuttaja-asiakasta saatetaan pyytää puhumaan esimerkiksi hitaammin, tai jaksottamaan puhettaan helpommin tulkattaviin pätkiin, mutta haastatellut tulkit eivät nähneet tätä varsinaisesti palautteenantamisena. Useimmiten tulkit antavat kertomansa mukaan palautetta tilanteeseen osallistuneelle viranomaiselle. Muutama haastatelluista tulkeista kertoi kehuvansa viranomaista, jos asioimistilanne on sujunut heidän mielestään erityisen hyvin.

Mutta kyllä mäkin joskus sanon, että olipa kiva työskennellä sun kanssa, et hienosti meni. Ne on aika hämillään sit, mut et kyl ne on sit tyytyväisiä myös. (H4)

Joskus saattaa siinä ohimennen sitte mainita, et jos tuntuu ite esimerkiks, että on menny erityisen hyvin. Tai se sujuvuus on menny oikein mukavasti, niin oon saattanu sitten siihen vaan mainita jotain ite perään, lopussa siinä ennen kun lähtee. Että ”menipäs se ihan kivasti, mitä mieltä ite olit?”. (H5)

Asioimistulkkien mukaan heidän saamansa palaute on vähäistä. Yleensä palautteenantajana on tulkkauksilanteeseen osallistunut viranomainen. Maahanmuuttaja-asiakkailta tulkit kertoivat saavansa palautetta erittäin harvoin. Useimmiten saatu palaute on pelkkä kiitos siitä, että tulkki on ollut paikalla osaltaan helpottamassa muiden tulkkauksilanteen osapuolten viestintää. Positiivinen palaute annetaan tutkimushenkilöiden mukaan suoraan, mutta negatiivinen palaute kulkee yleensä tulkkivälityksen kautta. Vaikka tulkit eivät usein saa palautetta, he sanoivat yleensä tietävänsä ilman palautettakin, miten tulkkauksilanteen viestintä toimi, ja mitä parannettavaa heidän toiminnassaan olisi. Joskus tulkit myös antavat palautetta muille asioimistilanteen osapuolille tai herättelevät keskustelua tulkkauksilanteen viestinnästä viranomaisen kanssa.

8 TULOSTEN KOONTI JA TARKASTELU

Tämä tutkimus tarkasteli asioimistulkkiä työtä ja heidän työssään kohtaamia viestintähaasteita. Tavoitteena oli selvittää, millaisia viestinnän haasteita asioimistulkki tunnistavat tulkkauksilanteissa, millaista viestintäosaamista monikulttuurisessa työympäristössä toimivien asioimistulkkiä käsityksen mukaan heiltä edellytetään, ja millaisia kokemuksia tulkeilla on muiden tulkkauksilanteisiin osallistuvien viestintäkäyttäytymisen merkityksestä tulkkauksilanteen vuorovaikutuksen onnistumiselle. Tutkimustuloksia käsitellään seuraavaksi tutkimuskysymyksittäin, jonka jälkeen esitetään tutkimuksen pohjalta koostettu asioimistulkkiä viestintäosaamista käsittelevä kuvio.

Asioimistulkkiä viestintäosaaminen. Ensimmäisen tutkimuskysymyksen avulla pyrittiin selvittämään, millaista viestintäosaamista asioimistulkeilta heidän mukaansa edellytetään. Haastatellut tulkit kuvailivat heidän työssään vaadittavaa viestintäosaamista ja sen merkitystä asioimistilanteissa. Kielitaidon lisäksi motivaatio jatkuvaan kehittymiseen, tulkkiä ammattieettisten sääntöjen tunteminen ja noudattaminen sekä kontekstiherkkyys ja kokemus aidoista tulkkauksilanteista ovat haastateltujen mukaan asioimistulkkiä viestintäosaamisen kannalta tärkeimpiä tekijöitä.

Asioimistulkkiä työ on haastateltujen mukaan kielitaidon varassa toimimista, mutta ollakseen pätevä tulkki täytyy myös olla taitava viestijä. Viestiäkseen tehokkaasti viestijällä tulee olla riittävät tiedot viestimästään aiheesta, ja toisaalta kokemusta siitä, millä tavoin erilaiset viestit parhaiten välittyvät osapuolelta toiselle. Aidoissa tilanteissa kartutettu kokemus tehokkaasta viestinnästä ja esimerkiksi muilta saatu palaute auttavat kehittämään omia taitoja ja ymmärtämään ja arvostamaan viestintää monitahoisena ilmiönä. Myös motivaatio ja asenteet viestintää ja viestintätilanteita kohtaan ovat tärkeitä tehokkaan viestinnän takaamiseksi. (Knapp & Vangelisti 2009, 422–425.) Haastatellut tulkit korostivatkin, että kuka tahansa täydellisesti tulkkauksielä osaava ei ole taitava tulkki. Asioimistulkkiä tulee olla motivoitunut työskentele-

mään maahanmuuttaja-asiakkaiden ja toisaalta viranomaisten kanssa, ja olla myös kognitiivisilta ja viestintätaidoiltaan tulkiksi sopiva.

Ajankohtaisten asioiden seuraaminen ja suomalaisen yhteiskunnan tuntemus on niin ikään asioimistulkeille tärkeää. Tärkeintä kehittymisen kannalta on haastateltujen mukaan kuitenkin kokemus aidoista asioimistulkkauksitilanteista. Se, kuinka paljon tulkin kielialueelta on maahanmuuttajia tulkin työalueella vaikuttaa kuitenkin siihen, kuinka paljon tulkin on ylipäättään mahdollista saada tulkkaustoimeksiantoja, joiden myötä kasvattaa kokemustaan aidoista tilanteista. Vaikka tulkilla olisi motivaatiota tulkata aidoissa tilanteissa ja kehittää sitä kautta osaamistaan, se ei aina ole mahdollista.

Tutkimushenkilöille myös asioimistulkin ammattietiikka on erittäin tärkeä osa heidän viestintäosaamistaan. Viestiäkseen eettisesti tulee noudattaa sellaisia viestinnän periaatteita, jotka eivät vaaranna arvostusta, luottamusta tai osapuolten välisiä suhteita (Huotari, Hurme & Valkonen 2005, 91). Vaitiolovelvollisuudesta ollaan tulkkien keskuudessa valmiita joustamaan, jos omasta tulkkauskokemuksesta ja tietojen jakamisesta on hyötyä toiselle tulkille. Näissäkin tapauksissa tulkit kertoivat pitävänsä asiakkaiden henkilötiedot salassa toimiakseen tulkkien ammattietiikan vaatimalla tavalla. Tiedon, motivaation ja vuorovaikutustilanteisiin osallistumiseen vaadittavan uskalluksen lisäksi halukkuus ja kyky kantaa moraalista vastuuta teoistaan ovatkin osa viestintäkompetenssia (Valkonen 2003, 39). Kaikkien haastateltujen asioimistulkien mielestä myös tietynasteinen empatian osoittaminen maahanmuuttaja-asiakasta kohtaan kuuluu heidän ammattikuntansa edustajilta vaadittavaan viestintäkompetenssiin. Asioimistulkeilta ei siis vaadita vain hyviä kielellisiä taitoja ja koulutusta tehtävään, vaan heillä tulee olla myös sosio-kulttuurisia ja psykologisia taitoja suoriutuakseen tehtävästään (Niska 2002, 133–139).

Oman tulkkausviestinnän sopeuttaminen kulloiseenkin asioimiskontekstiin on tutkimushenkilöiden mielestä tulkin viestintäosaamisen tärkeimpiä tekijöitä. Kulttuuri, tilanne ja viestintäsuhde määrittävät viestintäkäyttäytymiseen kontekstin sisällä liitettäviä odotuksia (Valkonen 2003, 50). Toimimalla kontekstin edellyttämällä tavalla tulkki voi herättää luottamusta niin maahanmuuttaja-asiakkaiden kuin

viranomaistenkin silmissä. Viestinnän sopeuttaminen käsillä olevaan kontekstiin sujuu haastateltujen mukaan kokeneilta tulkeilta mutkattomammin kuin kokemattomilta. Asiantuntijuutta laajennetaankin usein reaktiivisesti vastaan tulevien työtehtävien kautta (Luoma 2010, 72–73), ja asioimistulkkien monipuolisen työkentän ansiosta tämä näyttäisi pitävän paikkansa myös heidän kohdallaan. Toisaalta valmistautuminen tulkkaustilanteisiin proaktiivisesti esimerkiksi opiskelemalla erikoisanastoa ja seuraamalla kielialueen tapahtumia auttaa haastateltujen mukaan tulkkaustilanteen eteen tuomien viestintähaasteiden ratkaisemisessa.

Haasteltujen mielestä tulkkien pätevyyttä voitaisiin mitata esimerkiksi pyytämällä palautetta viranomaisilta. Koska tulkkauskieli ei useinkaan ole viranomaiselle tuttu, eivätkä viranomaiset näin ollen pysty arvioimaan tulkin kielitaitoa, tulkit voisivat saada heiltä palautetta nimenomaan siitä, miten viranomaiset kokevat heidän viestivän ja minkä he kokevat kaikkein haasteellisimmaksi tulkkaustilanteen viestinnässä. Tästä huolimatta tulkit kertovat pyytävänsä palautetta vain harvoin. Näyttäisi siltä, että palautteenantokäytänteitä viranomaisten ja tulkkien kesken voitaisiin kehittää niin, että ne palvelisivat kaikkia osapuolia nykyistä tehokkaammin.

Viestinnän haasteet asioimistulkkaustilanteissa. Toisen tutkimuskysymyksen avulla pyrittiin selvittämään, millaisia viestinnän haasteita asioimistulkit tunnistavat tulkkaustilanteissa. Haastatellut tulkit kuvailivat kulttuurienvälisen viestinnän asettamia haasteita, etätulkkaukseen liittyviä haasteita ja tulkkeihin kohdistuvia odotuksia merkittävimmin viestinnän haasteina heidän työssään.

Kulttuurienvälisen viestinnän haasteet ovat haastateltujen mukaan läsnä kaikissa asioimistulkkaustilanteissa. Asioimistulkkien tulee pystyä tulkkaamaan tilanteessa, jossa osapuolten kulttuuritausta ja yhteiskunnallinen tausta, uskonto, status ja koulutuspohja ovat usein hyvin erilaiset. (Niska 2002, 133–139). He selittävät työssään viranomaisille maahanmuuttajan kielialueen yhteiskunnan käytänteitä ja käsitteitä, ja maahanmuuttaja-asiakkaille suomalaista viestintätyyliä ja käytänteitä. Tulkkaus tapahtuu siis mitään poisjättämättä, mutta tulkkien mukaan he lisäävät tarvittaessa käsiteltäviä asioita selventäviä elementtejä viesteihin tulkattavan luvalla. Vaikka asioimistulkin ammattisäännöstö (2002) ohjaa tulkkeja pidättäytymään oma-

aloitteisesta asioiden selittämisestä, haastatellut tulkit perustelivat käyttäytymistään esimerkiksi ajan säästämällä ja käsiteltävien asioiden tehokkaammalla edistämällä.

Myös puhelintulkkauset asettavat haasteita asioimistulkkienviestintäosaamiselle. Etätulkkaukset ovat melko yleistä puhelimen välityksellä, mutta kaikki haastatellut kertoivat kuitenkin tulkkauksensa mieluummin kasvokkain kuin puhelimesta. Puhelintulkkausissa tulkkienviestintäosaaminen on äärimmillään, eivätkä nonverbaaliset viestit välity normaaliin tapaan. Tulkit toivoivat viranomaisten harkitsevan tarkoin, millaisiin tilanteisiin he tilaavat puhelintulkkauset. Moni haastatelluista oli periaatteessa sitä mieltä, että puhelintulkkaukset soveltuvat mihin tahansa asioimistilanteeseen, mutta osalla heistä oli negatiivisia käytännön kokemuksia puhelintulkkausista esimerkiksi terveydenhuollon ja sosiaalitoimen konteksteissa.

Videotulkkausissa tulkit suhtautuivat erittäin myönteisesti ja kertoivat niiden haastavan huomattavasti vähemmän heidän osaamistaan kuin puhelintulkkausien. Videotulkkausissa pystytään tekemään enemmän kuitenkin vasta kun viranomaistahot hankkivat siihen soveltuvan laitteiston käyttöönsä ja kouluttavat henkilöstönsä käyttämään sitä. Viestintäteknologian kehitys muuttaa viestintäosaamisen vaatimuksia (Valkonen 2003, 27) niin tulkkienviestintäosaamisen näkökulmasta.

Usein korostetaan tulkin roolia kielimuurien ylittämisessä, eikä niinkään esimerkiksi lääkäri-potilassuhteen vahvistajana. Tämän takia tutkimuksissa todetaan monesti, että tulkin läsnäolo on hyödyllisempää esimerkiksi lääkärille kuin potilaalle. (Leanza 2007, 11–12.) Asioimistulkkienviestintäosaamisen mukaan viranomaisten ja maahanmuuttaja-asiakkaiden heihin kohdistamat odotukset risteävätkin usein keskenään: viranomaiset odottavat tulkkienviestintäosaamisen ainoastaan heidän päämääriensä mukaisesti ja maahanmuuttaja-asiakkaat toivovat tulkkienviestintäosaamisen avustavan ja neuvovan heitä tulkkauksitilanteissa ja usein myös niiden ulkopuolella. Haastatellut tulkit kertoivat kuitenkin, että risteävät odotukset ovat osa tulkin työtä, ja tarkoituksenmukainen ja tehokas toiminta on usein mahdollista niistä huolimatta. Roolikonflikti syntyy, kun sitoutuminen yhteen rooliin aiheuttaa vaikeuksia sitoutua toiseen rooliin (Robbins & Judge

2008, 124–126), mutta viestinnässään kompetentti tulkki onnistuu haastateltujen mukaan vastaamaan kaikkien osapuolten odotuksiin ajautumatta roolikonfliktiin.

Haasteita tulkeille asettaa myös se, että viranomaiset odottavat usein tulkkien pystyvän tekemään työnsä ilman merkittävää ennakkotietoa asioimistilanteista. Tilanne- ja yleisöanalyysi on osa tulkkien viestintäkompetenssia, ja sen toteuttaminen on mahdollista haastateltujen mukaan yleensä vasta asioimistilanteen alkaessa. Se, mihin kellonaikaan viestintätilanne, tässä tutkimuksessa tulkkaus, tapahtuu, kuinka paljon sille on varattu aikaa, fyysinen ympäristö, sosiaaliset normit, suhde muihin paikallaolijoihin, muiden läsnäolijoiden mahdolliset tavoitteet ja omien tavoitteiden tarkoituksenmukaisuus kunkin ”yleisön” kannalta asettavat siis haasteita viestinnän onnistumiselle (Kelly 1991, 28) tulkin työlle. Vaikka tulkeilla on oikeus taukoihin, heidän myös odotetaan usein tulkaavan tauotta pitkiäkin aikoja. Tulkkeja haastavat myös henkisesti kuormittavat tulkkaustilanteet, joiden jälkeen osa haastatelluista toivoisi nykyistä enemmän tukea.

Muiden tulkkaustilanteisiin osallistuvien viestintäkäyttäytymisen merkitys. Kolmannen tutkimuskysymyksen avulla pyrittiin selvittämään millaisia kokemuksia tulkeilla on muiden tulkkaustilanteeseen osallistuvien viestintäkäyttäytymisen merkityksestä tulkkaustilanteen vuorovaikutuksen onnistumiselle. Haastateltavat kuvasivat asioimistulkkaustilanteiden ryhmäviestintää ja omaa rooliaan suhteessa muihin tulkkaustilanteen osanottajiin, sekä asioimistulkkaustilanteisiin osallistuvien kesken annettavan palautteen merkitystä heidän työnsä kannalta.

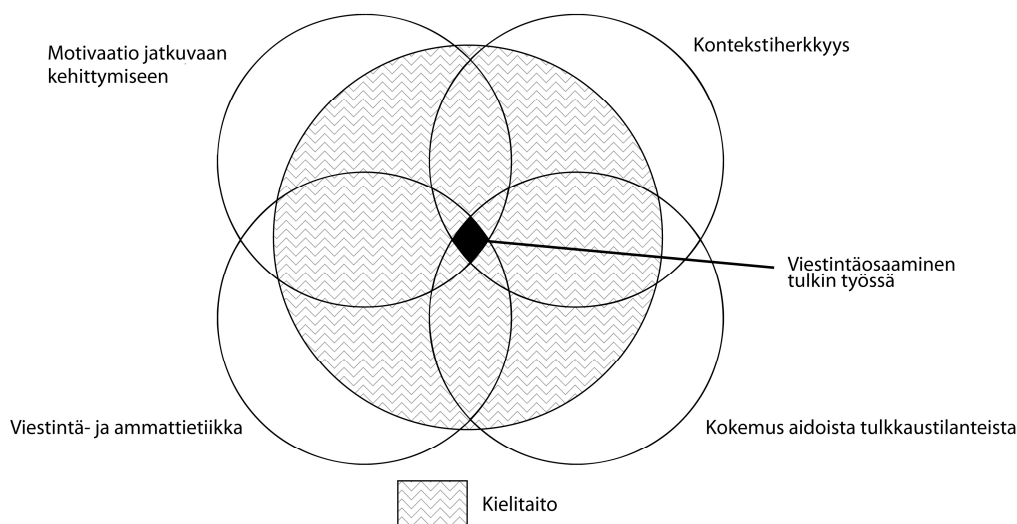
Asioimistulkkaustilanne on aina ryhmätilanne, jossa on tulkin lisäksi läsnä vähintään yksi viranomainen ja maahanmuuttaja-asiakas. Erityisesti viranomaisen perehtyminen tulkin työnkuvaan ja kompetenssi ryhmäviestintätilanteissa vaikuttaa tulkkien työskentelyyn. Muiden tulkkaustilanteen osapuolten tottumattomuus tulkin käyttöön saattaa vaikeuttaa tulkin työskentelyä, ja tutkimushenkilöt toivoivatkin viranomaisten perehdyttämistä tulkkipalveluun ja sen käyttöön niin aikaisessa vaiheessa kuin mahdollista. Tulkin kanssa toimimista harjoiteltaneen toistaiseksi erittäin harvoissa viranomaisammatteihin johtavissa opinnoissa edes valinnaisilla kursseilla. Tulkkausharjoitukset toteutetaan yleensä aitojen tilanteiden sijaan roolileikkeinä

(Apfelbaum 2007, 53), mutta yhteiset tulkkausharjoitukset tulkkien ja viranomaisammatteihin tähtäävien tai niissä toimivien kesken voisivat olla hyödyksi kaikille osapuolille. Tehokas, tulkkauksen avulla toteutettu viestintätilanne vaatii aina yhteistyötä (Turner 2007, 190). Julkisten palveluiden työntekijät, kuten lääkärit ja sairaanhoitajat tai poliisit ja asianajajat koulutetaan toimimaan toistensa kanssa yhteistyössä ja tukemaan toistensa asiantuntijuutta, ja tulkit ovat uudempi lisä tähän monialaiseen tiimiin (Corsellis 2005, 157). Tutkimushenkilöt kertoivatkin toivovansa viranomaisilta heidän asiantuntijuutensa arvostamista.

Haastatellut tulkit pohtivat kertomansa mukaan paljon rooliaan asioimistilanteissa. Maahanmuuttaja-asiakkaille tulkkaustilanne on usein ennalta tuntematon, eivätkä tulkin tai viranomaisen roolit ole heille selkeitä ennestään. Jotta henkilön käyttäytymistä voitaisiin ymmärtää, on osattava tulkita, minkä roolin mukaan hän toimii juuri sen hetkessä tilanteessa. (Robbins & Judge 2008, 125.) Oma rooli ja näkökulma käsillä oleviin asioihin luodaan toisten kanssa toimiessa, ja samalla eri osapuolet alkavat ymmärtää merkityksiä, joita muut liittävät tilanteisiin (Wood 1997, 129–131). Tulkkaustilanteissa tämä näkyy muun muassa sujuvampana ryhmätoimintana, kun asioimistilanteen osapuolet ovat ennestään tuttuja ja tietävät roolinsa tilanteessa. Haastateltujen mukaan riippuu myös tulkkauskontekstista, kuinka tiukasti rooleissa pitäydytään. Tulkin rooli-ihanne oli heille kaikille kuitenkin selkeä.

Asioimistulkkien mukaan heidän saamansa palaute on vähäistä. Yleensä palautteenantajana on tulkkaustilanteeseen osallistunut viranomainen. Maahanmuuttaja-asiakkailta tulkit kertoivat saavansa palautetta erittäin harvoin. Positiivinen palaute annetaan tutkimushenkilöiden mukaan suoraan, mutta negatiivinen palaute kulkee yleensä tulkkivälityksen kautta. Joskus tulkit myös antavat palautetta muille asioimistilanteen osapuolille. Vain viestiessään muiden kanssa ja saadessaan työstään palautetta henkilö pystyy kehittämään itseään ja ymmärtämään itseensä kohdistuvia rooliodotuksia (Frey, Gouran & Poole 1999, 151–152), ja tämän takia olisikin tärkeää kiinnittää jatkossa enemmän huomiota asioimistilanteiden ryhmäviestintään ja ryhmän jäsenten toisilleen antamaan palautteeseen.

Kuvio asioimistulkkien viestintäosaamisesta. Tämän ja aiemman tutkimuksen perusteella hahmottuu kuva asioimistulkkien kohtaamista viestintähaasteista ja niiden selvittämiseen vaadittavasta viestintäosaamisesta. Tutkimuskysymysten ja niihin saatujen vastausten pohjalta voidaan hahmotella asioimistulkin ammatissa tarvittavaa viestintäosaamista ja esittää seuraava kuvio (kuvio 1).



KUVIO 1 Asioimistulkkien viestintäosaaminen

Asioimistulkaustilanteen viestintähaasteisiin vastatakseen tulkin tulee viestiä tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti. Kuviossa 1 pyritään kuvaamaan niitä viestintäosaamisen elementtejä, joita asioimistulkit tarvitsevat työssään. Koska asioimistulkkien työ ja viestintäosaaminen perustuu pitkälti heidän *kielitaidolleen*, sen voidaan ajatella olevan perusedellytys ja tärkein lähtökohta tulkkien viestintäosaamiselle, jonka varaan tulkki voi rakentaa työssään tarvitsemaansa viestintäkompetenssia. Viestintäosaamisen kannalta tärkeää on myös *motivaatio jatkuvaan kehittymiseen* tulkin työssä. Tämä voi tapahtua proaktiivisesti tulkaustehtäviin valmistautumalla esimerkiksi sanaston avulla, vaikka vähäinen ennakkotieto tulkaustilanteista asettaakin usein haasteita tulkkien osaamiselle, ja reaktiivisesti itse tulkaustilanteissa. Haastateltuja tulkkeja motivoivat asioimistilanteiden heille asettamat haasteet, koska ne tarjoavat mahdollisuuden oppia lisää ja kehittyä tulkin työssä.

Tulkkauksilanteen viestintähaasteisiin vastaaminen edellyttää tulkeilta myös *viestintä- ja ammattietiikkaa*. Asioimistulkin ammattiin voidaan päätyä hyvin monenlaisista lähtökohdista ja koulutustaustoista, mutta tulkkien ammattieettiset säännöt näyttäisivät olevan tulkeille selvät taustasta riippumatta. Asioimistulkki ammattisäännöstö (2002), johon kaikkien asioimistulkiksi ryhtyvien tulee tutustua ja jota heidän odotetaan noudattavan työssään, on pitkälti eettisyyteen ohjaava koodisto. Koska se on monelle alalle päätyneelle ainoa ohjeistus jonka he ovat ammatissa toimimista varten saaneet, se tunnetaan tulkkien keskuudessa perin pohjin ja sen noudattamiseen kiinnitetään erityistä huomiota.

Viestintähaasteisiin vastaaminen vaatii myös *kontekstiherkkyyttä*. Se on tärkeää etenkin kulttuurienvälisen viestintäkompetenssin ja asioimistulkkauksilanteen roolien ja tulkkien kohdistuvien rooli-odotusten kannalta. Lisäksi *kokemus aidoista asioimistulkkauksilanteista* näyttäisi olevan oleellinen tekijä tulkkauksilanteiden viestintähaasteisiin vastaamiseksi. Koska asioimistulkki koulutus Suomessa on haastavaa harvinaisempien kielten osaajien sekä koulutuksen ja oppimateriaalien puutteessa, kokemus tulkkauksilanteista lienee asioimistulkeille merkittävin keino oppia ammatistaan, eteen tulevista viestintähaasteista ja niiden ratkaisemiseen tarvittavasta viestintäosaamisesta. Kokemus aidoista tulkkauksilanteista luo myös mahdollisuuden palautteen antamiseen ja saamiseen, mikä on tärkeää niin viestintäosaamisen ja sen kehittämisen kuin ryhmän toiminnankin kannalta.

Asioimistulkin työssään kohtaamiin viestintähaasteisiin vastaaminen viestintäosaamisen avulla on siis mahdollista, kun tulkki on motivoitunut kehittämään itseään jatkuvasti, tuntee viestinnän eettiset edellytykset ammatissaan, aistii kontekstin hänelle asettamat vaatimukset ja kartuttaa kokemusta aidoista asioimistilanteista.

9 TUTKIMUKSEN ARVIOINTI JA JATKOTUTKIMUSHAASTEITA

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli kuvata ja ymmärtää laadullisen tutkimuksen keinoin monikulttuurisessa työympäristössä toimivien asioimistulkkien käsityksiä ja kokemuksia heiltä edellytettävästä viestintäosaamisesta, viestinnän haasteista tulkkauksilanteissa sekä muiden tulkkauksilanteeseen osallistuvien viestintäkäyttäytymisen merkityksestä tulkkauksilanteen vuorovaikutuksen onnistumiselle. Laadullista tutkimusta voidaan arvioida monin erilaisin kriteerein, ja tätä tutkimusta tarkastellaan Lincolnin ja Guban (1985, 290) osoittamin arviointiperustein. Heidän nelikohtainen tarkastelujärjestelmänsä muodostuu seuraavien seikkojen arvioimisesta: tutkimuksen uskottavuus eli tutkielman vastaavuus tai totuusarvo (truth value), siirrettävyys (applicability), varmuus eli pysyvyys (consistency) sekä vahvistettavuus tai neutraalisuus (neutrality).

Uskottavuus muodostuu siitä, kuinka hyvin tehdyt tulkinnat vastaavat aineistoa (Lincoln & Guba 1985, 290). Tässä tutkimuksessa lähdettiin liikkeelle asioimistulkkausten ja viestintäosaamisen määrittelystä ja niistä taustoista, joita vasten tutkimusta voidaan arvioida. Tämän jälkeen tehtiin teemahaastatteluita, joista saatua aineistoa käsiteltiin aineistolähtöisesti. Haastatteluaineisto litteroitiin sanatarkasti. Aineistosta etsittiin tutkimuskysymyksiä silmällä pitäen sieltä nousevia teemoja, joiden pohjalta aineistoa käsiteltiin tuloslukuissa. Tuloslukujen pohjalta tehdyt tulkinnat koottiin Tulosten koonti ja tarkastelu -luvun alle. Näin tehtyjen päätelmien ja tulkintojen voidaan katsoa nousevan aineistosta, ja vastaavan siis johdonmukaisesti kerättyä aineistoa.

Siirrettävyys kuvaa sitä, kuinka hyvin tutkielman tulokset ovat sovellettavissa toisessa kontekstissa (Lincoln & Guba 1985, 290). Siirrettävyys on mahdollista tietyin ehdoin, vaikka yleistyksien tekemisen katsotaan olevan mahdotonta laadullista tutkimista tehtäessä sosiaalisen todellisuuden monimuotoisuudesta johtuen (Eskola & Suoranta 1998, 211–212). Tämän tutkimuksen kanssa samansuuntaisia tuloksia voi-

taisiin saada, jos tutkimus toteutettaisiin esimerkiksi Suomen kuudessa muussa kunnallisessa tulkkiakeskuksessa. Tutkimuksen siirrettävyys myös kansainväliseen kontekstiin voisi olla mahdollinen. Kokeneiden ja kokemattomien ja toisaalta tulkkiopetuksen saaneiden ja itseopettautuneiden tulkki-vertailu voisi niin ikään olla mahdollista, mutta ainakaan tässä tutkimuksessa merkittävää eroa viestintähaasteisiin liittyvien käsitysten ja kokemusten suhteen ei näiden eri ryhmien välillä ollut.

Tutkielman varmuus perustuu tutkielman toistettavuuteen. Tässä yhteydessä on oleellista kiinnittää huomiota myös tutkimustilanteen luotettavuutta heikentäviin piirteisiin. (Lincoln & Guba 1985, 290.) Haastateltavia kutsuttiin osallistumaan tutkimukseen Keski-Suomen tulkkiakeskuksen koulutustilaisuudessa, joka oli avoin kaikille tulkkiakeskuksen tulkeille. Lisäksi haastattelupyynnöksi välitettiin Keski-Suomen tulkkiakeskuksen tulkeille tulkkiakeskuksen sähköpostilistan kautta, sekä tulkki-vaapa-ajan klubin sähköpostilistan välityksellä. Haastattelupyynnöksi esitettiin siis kaikille Keski-Suomen tulkkiakeskuksen palveluksessa toimiville tulkeille koulutustilaisuudessa ja sähköpostilistojen kautta. Näitä väyliä hyväksi käyttäen tulkit olisi mahdollista tavoittaa myös myöhemmin mahdollista toistettavuutta ajatellen. Tutkimus olisi toistettavissa myös käytetyillä tutkimuskysymyksillä ja vastaavalla haastattelurungolla myöhemminkin. Vaikka laadullisella tutkimuksella ei pyritä niinkään tulosten yleistettävyyteen kuin tutkittavan ilmiön syvempään ymmärtämiseen, on todennäköistä, että tutkimusaineisto edustaa Keski-Suomen tulkkiakeskuksen asioimistulkki-työkaluja ja kokemuksia melko kattavasti. Tutkimushenkilöitä tässä tutkimuksessa oli 11, mikä edustaa yli kymmenesosaa kaikista Keski-Suomen tulkkiakeskuksen tulkeista.

Tutkimuksen vahvistettavuudella tarkoitetaan neutraalisuuden arviointia, eli subjektiivisuuden tunnistamista (Lincoln & Guba 1985, 290). Tutkijan näkökulman painottuminen tulee tässä tutkielmassa esille ainakin sitä kautta, että minulla tutkijana oli omakohtaista kokemusta ja myös mielipiteitä tutkimusaiheeseen liittyen. Oma kokemukseni asioimistulkin työstä vaikutti jo tutkimusaiheen valintaan. Aineistoa tulkitessani oli tärkeää erottaa omat mielipiteet aineistosta ja välttää tekemästä ylitulkintoja oman kokemuksen perusteella. Neutraalina pysyminen tutkimusaihetta

kohtaan oli tavoitteenani koko tutkimuksen ajan, ja koen onnistuneeni tässä hyvin. Tämän tutkimuksen ja aiemman asioimistulkkaukseen liittyvän tutkimuksen väliltä löytyi yhtymäkohtia, mutta koska aihetta ei oltu aiemmin tutkittu puheviestinnän näkökulmasta, tutkimuksen avulla saavutettiin myös uutta tietoa.

Haastateltavat osallistuivat tutkimukseen vapaaehtoisesti, ja heille kuvailtiin tutkimuksen tavoitteita haastattelupyynnön yhteydessä ja ennen varsinaista haastattelutilannetta. Jokaiselle haastateltavalle kerrottiin myös, että haastatteluaineistoa käsitellään luottamuksella, ja että tulokset esitetään niin, ettei yksittäisiä vastaajia ole mahdollista tunnistaa vastausten perusteella. Tutkimusta tehdessä pyrittiin totuudenmukaisuuteen ja rehellisyyteen. Tarkkuus tulosten esittämisessä ja analysoinnissa kuuluu hyvään tieteelliseen käytäntöön (Suomen Akatemian tutkimuseettiset ohjeet 2003), ja tutkimus on pyritty toteuttamaan näitä periaatteita noudattaen. Tutkimusprosessin päätyttyä nauhoitettu aineisto hävitettiin tutkimukseen osallistuneiden oikeuksien turvaamiseksi.

Tämä tutkimuksen pohjalta nousi kysymyksiä ja näkökulmia, joita olisi mielenkiintoista tarkastella jatkotutkimusten avulla. Olisi esimerkiksi kiintoisaa vertailla eri maissa toimivien asioimistulkkien käsityksiä ja kokemuksia viestintähaasteista ja viestintäosaamisen merkityksestä heidän työssään. Jopa Suomessa laajemmalla aineistolla toteutettu vastaava tutkimus tuottaisi todennäköisesti lisätietoa asioimistulkkien kokemista viestintähaasteista. Etätulkkaukset, ja tulevaisuudessa erityisesti videotulkkaukset näyttäisi olevan yhä kiinteämpi osa asioimistulkkien työtä, ja se tarjoaisi myös kiintoisan tutkimuskohteen. Yksi mahdollinen jatkotutkimuskokonaisuus tulkkien viestintähaasteisiin liittyen voisi olla myös viranomaisten näkökulman tutkiminen asioimistulkkien ja tulkkauksilanteen ryhmäosaamiseen liittyen. Toisaalta olisi myös mielenkiintoista tutkia maahanmuuttaja-asiakkaiden käsityksiä ja kokemuksia tulkkauksilanteen viestinnästä, sen haasteista ja tulkkien viestintäosaamisesta.

Asioimistulkkien koulutus Suomessa ja kansainvälisesti tarjoaisi niin ikään hedelmällisen tutkimuskohteen puheviestinnän näkökulmasta. Koska jo tässä tutkimuksessa kävi ilmi, että tulkit näkevät oikeustulkkauksilanteet poikkeavina muista asioimistulkkauksilanteista niiden haastavuuden takia, oikeustulkkauksilanteiden ja

muiden asioimistulkkaustilanteiden vertailu viestintätilanteina toisi varmasti myös uutta tietoa näistä tulkkaus konteksteista ja niiden tuomista viestintähaasteista. Koska maahanmuutto ja monikulttuuriset kohtaamiset eivät tulevaisuudessa todennäköisesti ainakaan vähene, asioimistulkkeja tarvitaan jatkossakin Suomessa ja ympäri maailmaa tulkaamaan jokapäiväisiä asioimistilanteita maahanmuuttajien ja viranomaisten välillä. Asioimistulkkauksen yleistymisen takia myös sen jatkuva tutkimus eri näkökulmista on tärkeää, ja myös tulevilla puheviestinnän tutkimuksella voidaan avartaa ymmärrystä asioimistulkkaustilanteiden viestinnästä ja tulkkien kohtaamista viestintähaasteista asioimistilanteissa.

KIRJALLISUUS

Apfelbaum, B. 2007. Conversational dynamics as an instructional resource in interpreter-mediated technical settings. Teoksessa C. Wadensjö, D. Englund & A-L. Nilsson (toim.) *Critical Link 4: Professionalisation of interpreting in the community. Selected papers from the 4th international conference on interpreting in legal, health and social service settings, Stockholm, Sweden, 20-23 May 2004.* Amsterdam: John Benjamins, 53–64.

Asioimistulkin ammattisäännöstö. 2002. Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry, Kääntäjien ammattijärjestö ry, Kuurojen liitto ry, Suomen Viittomakielen Tulkit ry, Helsingin seudun asioimisutulkkikeskus, Turun seudun tulkkikeskus & Lingua Nordica Oy.

Cambridge, J. 2004. Public service interpreting: Practice and scope for research. Teoksessa C. Schaffner (toim.) *Translation research and interpreting research: Traditions, gaps and synergies.* Clevedon: Multilingual Matters, 49–51.

Chen, G-M. & Starosta, W. J. 2005. *Foundations of intercultural communication.* Lanham, MD: University Press of America.

Corsellis, A. 2005. Training interpretes to work in the public services. Teoksessa M. Tennent (toim.) *Training for the new millennium. Pedagogies for translation and interpreting.* Philadelphia, PA: John Benjamins, 153–173.

Corsellis, A., Cambridge, J., Glegg, N. & Robson, S. 2007. Establishment, maintenance and development of a national register. Teoksessa C. Wadensjö, D. Englund & A-L. Nilsson (toim.) *Critical Link 4: Professionalisation of interpreting in the community. Selected papers from the 4th international conference on interpreting in legal, health and social service settings, Stockholm, Sweden, 20-23 May 2004.* Amsterdam: John Benjamins, 139–150.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. 8.painos. Tampere: Vastapaino.

Frey, L. R., Gouran, D. S. & Poole M. S. 1999. The handbook of group communication theory & research. Thousand Oaks, CA: Sage.

Gile, D. 2004. Translation research versus interpreting research: Kinship, differences and prospects for partnership. Teoksessa C. Schaffner (toim.) Translation research and interpreting research: Traditions, gaps and synergies. Clevedon: Multilingual Matters, 10–34.

Griffin, E. 2000. A first look at communication theory. 4th ed. New York, NY: McGraw-Hill.

Gudykunst, W. B. 1993. Toward a theory of effective interpersonal and intergroup communication: An anxiety/uncertainty management (AUM) perspective. Teoksessa R.L. Wiseman & J. Koester (toim.) Intercultural communication competence. Newbury Park, CA: Sage, 16–29.

Hall, B.J. 1997. Culture, ethics and communication. Teoksessa F. L. Casmir (toim.) Ethics in intercultural and international communication. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum, 11–41.

Hallintolaki. 2003. Suomen laki.

Hakkarainen, K., Palonen, T. & Paavola, S. 2002. Kolme näkökulmaa asiantuntijuiden tutkimiseen. *Psykologia* 37 (6), 448–464.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13., osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

- Howell, W.S. 1982. *The empathic communicator*. Belmont, CA: Wadsworth.
- Huotari, M-L., Hurme, P. & Valkonen, T. 2005. *Viestinnästä tietoon. Tiedon luomisen työyhteisössä*. Helsinki: WSOY.
- Idh, L. 2007. The Swedish system of authorizing interpreters. Teoksessa C. Wadensjö, D. Englund & A-L. Nilsson (toim.) *Critical Link 4 : Professionalisation of interpreting in the community: Selected papers from the 4th international conference on interpreting in legal, health and social service settings, Stockholm, Sweden, 20-23 May 2004*. Amsterdam: John Benjamins, 135–138.
- Irwin, H. 1996. *Communicating with Asia. Understanding people & customs*. St Leonards, NSW: Allen & Unwin.
- ISM 1998. *European survey on community interpreting*. Paris: ISM Interprétariat.
- Isolahti, N. 2008. Tulkki oikeussaliviestinnän monitaiturina. Kääntämisen ja tulkkauksen tutkimuksen symposiumin verkkojulkaisu 2, 1–14.
<<http://www.sktl.fi/MikaEL/vol2/Isolahti.pdf>> Viitattu 2.2.2011.
- Jalbert, M. 1998. Travailler avec un interprète en consultation psychiatrique. *P.R.I.S.M.E.* 8 (3), 94–111.
- Johannesen, R.L. 2002. *Ethics in human communication*. 5th ed. Long Grove, IL: Waveland.
- Kelly, L. 1991. The Penn State University reticence program. Teoksessa G.M. Phillips (toim.) *Communication incompetencies. A theory of training oral performance behavior*. Carbondale, IL: Southern Illinois University Press, 18–32.
- Keski-Suomen Tulkkikeskus. 2010. *Tilastoja vuodelta 2010*.

Kim, Y. Y. 1991. Intercultural communication competence. A systems-theoretic view. Teoksessa S. Ting-Toomey & F. Korzenny (toim.) Cross-cultural interpersonal communication. Newbury Park, CA: Sage, 259–275.

Knapp, M. L. & Vangelisti, A. L. 2009. Interpersonal communication and human relationships. 6th ed. Boston, MA: Pearson Education.

Kostiainen, E. & Gerlander, M. 2009. Vuorovaikutus opettajaksi opiskelevien asian-tuntijuudessa. Prologi. Puheviestinnän vuosikirja 2009, 6–25.

Leanza, Y. 2007. Roles of community interpreters in pediatrics as seen by interpreters, physicians and researchers. Teoksessa F. Pöchhacker & M. Shlesinger (toim.) Healthcare interpreting: Discourse and interaction. Amsterdam: John Benjamins, 11–34.

Leinonen, S. 2007. Professional stocks of interactional knowledge in the interpreter's profession. Teoksessa C. Wadensjö, D. Englund & A-L. Nilsson (toim.) Critical Link 4 : Professionalisation of interpreting in the community: Selected papers from the 4th international conference on interpreting in legal, health and social service settings, Stockholm, Sweden, 20-23 May 2004. Amsterdam: John Benjamins, 227–240.

Lincoln, Y. S. & Guba, E. G. 1985. Naturalistic inquiry. Beverly Hills, CA: Sage.

Lindlof, T. R. & Taylor, B.C. 2002. Qualitative communication research methods. 2nd ed. Thousand Oaks, CA: Sage.

Littlejohn, B. H. & Jabusch, D. M. 1982. Communication competence: model and application. Journal of Applied Communication Research 10 (1), 29–37.

Luoma, M. 2010. Käsite ”rajaton työ” kuvaa uutta työelämää. Työelämän tutkimus – Arbetslivsforskning 1, 71-73.

Lustig, M. V. & Koester, J. 1996. Intercultural competence. Interpersonal communication across cultures. 2nd ed. New York, NY: HarperCollins.

Maahanmuuton vuosikatsaus. 2010. Helsinki: Sisäasianministeriö.

Maahanmuuttajille tarkoitettujen tulkkaus- ja kielipalvelujen kehittämissuunnitelma. 1999. Helsinki: Työministeriö.

Martin, J. N. & Nakayama, T. K. 2007. Intercultural communication in contexts. 4th ed. New York, NY: McGraw-Hill.

Niska, H. 2002. Community interpreter training: past, present, future. Teoksessa G. Garzone & M. Viezzi (toim.) *Interpreting in the 21st century. Challenges and opportunities*. Philadelphia, PA: John Benjamins, 133–144.

Niska, H. 2005. Training interpretes: Programmes, curricula, practices. Teoksessa M. Tennent (toim.) *Training for the new millennium. Pedagogies for translation and interpreting*. Philadelphia, PA: John Benjamins, 35–64.

Näyttötutkinnon perusteet. Asioimistulkin ammattitutkinto. 2006. Helsinki: Opetushallitus.

Ozolins, U. 2007. The interpreter's 'third client': Interpreters, professionalism and interpreting agencies. Teoksessa C. Wadensjö, D. Englund & A-L. Nilsson (toim.) *Critical Link 4: Professionalisation of interpreting in the community. Selected papers from the 4th international conference on interpreting in legal, health and social service settings, Stockholm, Sweden, 20-23 May 2004*. Amsterdam: John Benjamins, 121–131.

Phelan, M. 2001. Topics in translation, 19: Interpreter's resource. Clevedon: Multilingual Matters.

Pöllabauer, S. 2004. Interpreting in asylum hearings: Issues of role, responsibility and power. *Interpreting: International journal of research and practice in interpreting* 6 (2), 143–180.

Pöllabauer, S. 2007. Interpreting in asylum hearings: Issues of saving face. Teoksessa C. Wadensjö, D. Englund & A-L. Nilsson (toim.) *Critical Link 4: Professionalisation of Interpreting in the Community*. Selected papers from the 4th international conference on interpreting in legal, health and social service settings, Stockholm, Sweden, 20-23 May 2004. Amsterdam: John Benjamins, 39–52.

Robbins, S. P. & Judge, T. A. 2008. *Essentials of Organizational Behavior*. 9th ed. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.

Roberts, R. P. 2002. Community interpreting: a profession in search of its identity. Teoksessa E. Hung (toim.) *Teaching translation and interpreting 4. Building bridges*. Philadelphia, PA: John Benjamins, 157–176.

Rosenberg, B.A. 2007. A data driven analysis of telephone interpreting. Teoksessa C. Wadensjö, D. Englund & A-L. Nilsson (toim.) *Critical Link 4: Professionalisation of interpreting in the community*. Selected papers from the 4th international conference on interpreting in legal, health and social service settings, Stockholm, Sweden, 20-23 May 2004. Amsterdam: John Benjamins, 65–77.

Saaranen-Kauppinen, A., Puusniekka, A., Kuula, A. & Rissanen, R. 2009. Menetelmäopetuksen tietovaranto KvaliMOTV. Kvalitatiivisten menetelmien verkkoppikirja. Tampereen yliopisto, yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <http://www.fsd.uta.fi/julkaisut/motv_pdf/KvaliMOTV.pdf> Viitattu 25.9.2011.

SKTL: Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto. 2011. Kääntäjän ja tulkin työ. <http://www.sktml.fi/fi_tyo.html> Viitattu 2.2.2011.

SKTL: Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto. 2010. Kääntäjän ja tulkin työ. <http://www.sktml.fi/fi_tyo.html> Viitattu 25.4.2010.

Spitzberg, B. H. 1997. A model of intercultural communication competence. Teoksessa L.A. Samovar & R. E. Porter (toim.) Intercultural communication. A reader. Belmont, CA: Wadsworth, 379–391.

Spitzberg, B. H. & Duran, R. L. 1994. Toward an ideological deconstruction of competence. Paper presented at International Communication Association Conference, July 11-15, Sydney, Australia.

Suomen Akatemian tutkimuseettiset ohjeet. Suomen Akademia. <<http://www.aka.fi/Tiedostot/Tiedostot/Julkaisut/Suomen%20Akatemian%20eettiset%20ohjeet%202003.pdf>> Viitattu 6.7.2011.

Trenholm, S. & Jensen, A. 2008. Interpersonal communication. 6th ed. New York, NY: Oxford University Press.

Tulkin välityksellä. Tietoa viranomaisille asioimistulkkauksesta. 2004. Työministeriö.

Turner, G. H. 2007. Professionalisation of interpreting with the community: Refining the model. Teoksessa C. Wadensjö, D. Englund & A-L. Nilsson (toim.) Critical Link 4: Professionalisation of interpreting in the community. Selected papers from the 4th international conference on interpreting in legal, health and social service settings, Stockholm, Sweden, 20-23 May 2004. Amsterdam: John Benjamins, 181–192.

Valkonen, T. 2003. Puheviestintätaitojen arviointi: näkökulmia lukiolaisten esiintymis- ja ryhmätaitoihin. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä Studies in Humanities 7.

Väestötilastot. 2011. Tilastokeskus.

Wadensjö, C. 1998. Interpreting as interaction. Harlow: Addison Wesley Longman.

Wood, J. T. 1997. *Communication theories in action. An introduction.* Belmont, CA: Wadsworth.

Liite 1: Haastattelurunko

TAUSTATIEDOT

1. (Nimi)
2. Mies/nainen
3. Tulkkauskieli/-kielet
4. Maahanmuuttaja/kantasuomalainen
5. Tulkkauskokemus (tähän asti tulkatut tunnit + kuinka usein keskimäärin tulkkaa, esim. kerran kuussa/päivittäin)
6. Missä yhteyksissä tulkannut
7. Keitä asiakaskuntaan pääosin kuuluu (pakolaistaustaisia/muita maahanmuuttajia)
8. Muu ammatti
9. Ikä
10. Pohjakoulutus tulkin työhön (millainen, missä)
11. Onko puhelin- tai videotulkannut
12. Miten päätynyt Keski-Suomen tulkkikeskukselle
13. Kauan ollut Keski-Suomen tulkkikeskukselle töissä

TEEMAT

Asioimistulkin työ ja perustehtävä

Millainen on hyvä tulkki?

Mitä tulkin tulisi välttää?

Mikä on tulkin työssä haastavinta?

Mikä hankaloittaa tulkin työtä?

Tulkkauksilanteisiin valmistautuminen

Miten valmistautuu yksittäiseen tulkkaukseen?

Miten kehittää ammattitaitoaan?

Mitä kaikkea asioimistulkin työtä varten tarvitsee opiskella, millaisia tietoja työssä tarvitsee?

Asioimistulkkauksilanne

Roolit tulkkauksilanteessa

Ihanteena ”näkyvä” tulkki, toteutuuko tulkkauksilanteissa?

Ajaako tulkki jonkun osapuolen asiaa tilanteessa, jos, niin kenen?

Tuntuuko että viranomaisen ja maahanmuuttaja odottavat tulkilta samoja asioita?

Miten tulkkiin suhtaudutaan (viranomaisen/maahanmuuttaja)?

Miten oma (viestintä)käyttäytyminen muuttuu riippuen siitä, ketä tulkkauksilanteessa on läsnä?

Vaikuttaako maahanmuuttajan tausta omaan toimintaan?

Tulkin objektiivisuus

Millaisia haasteita tulkkille asetetut eettiset vaatimukset (puolueettomuus, vaitiolovelvollisuus, jääviys) asettavat, mikä tuntuu vaikealta noudattaa?

Tulkkauks tulee toteuttaa ”mitään lisäämättä tai poisjättämättä” (ammattisäännöstö), onko näin?

Mitä kulttuurin tulkkauks tarkoittaa?

Etätulkkauks

Miten puhelintulkkauks eroaa kasvokkaistulkkauksesta? Entä videotulkkauks?

Mitä tulkin pitää osata puhelin-/videotulkkauksia tehdäks?

Onko mieluummin tulkkina kasvokkaistilanteessa vai teknologian välityksellä, miksi?

Millaisiin tilanteisiin puhelin-/videotulkkaukset eivät sovi?

Kehittyminen tulkin työssä

Milloin oma osaaminen ollut koetuksella, esimerkkitilanne tai tyypillisiä tapauksia?

Mitä toivoisi oppivansa lisää (sanaston lisäksi)?

Miten yhteistyötä viranomaisten kanssa voisi parantaa?

Saako palautetta? Pyytääkö palautetta?

Mitkä ovat tulevaisuuden suunnitelmat tulkin työn suhteen?

Miten tulkkien pätevyyttä tulisi arvioida?

Muuta?