

**AIKUISOSSIAALITYÖTÄ TULKIN VÄLITYKSELLÄ -
SOSIAALIALAN AMMATTILAISTEN NÄKÖKULMASTA**

Hanna Gurung
Maisterintutkielma
Sosiaalityö
Yhteiskuntatieteiden ja filo-
sofian laitos
Humanistis-yhteiskunnalli-
nen tiedekunta
Jyväskylän yliopisto
Joulukuu 2022

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta Humanistis-yhteiskuntatieteellinen	Laitos Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos
Tekijä Hanna Gurung	
Työn nimi Aikuissosiaalityötä tulkin välityksellä – Sosiaalialan ammattilaisten näkökulmasta	
Oppiaine Sosiaalityö	Työn tyyppi Maisterin tutkielma
Aika 12/2022	Sivumäärä 52 + lähteet ja liitteet
Ohjaaja Ulla Salovaara	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Maisteritutkielmassani olen tutkinut aikuissosiaalityön ammattilaisten kokemuksia ja näkökulmia tulkien käytöstä asiakastyössä. Olen tutkinut miten sosiaalialan ammattilaiset arvioivat tulkin tarpeen, minäkälaisia odotuksia sosiaalialan ammattilaisilla on tulkkauksesta sekä miten työntekijät kokevat asiakastapaamisen sujuvan tulkin välityksellä. Näistä muodostui tutkielmani tutkimuskysymykset.</p> <p>Tutkimukseni aineisto koostuu kahdesta yksilöhaastattelusta sekä kahdesta ryhmähaastattelusta. Yhteensä haastattelin kolmea sosiaalityöntekijää ja neljää sosiaaliohjaaja, joilla oli kaikilla kokemusta asiakaskaiden kohtaamisesta tulkin välityksellä. Aineiston olen analysoinut sisällönanalyysin keinoin. Tutkielmani teoreettisena taustana toimii G.H. Meadin vuorovaikutusteoria. Tutkielmassani keskeisenä käsitteenä toimivat aikuissosiaalityö, maahanmuuttaja, asioimistulkkkaus sekä ammatillinen kohtaaminen monikulttuurisessa ympäristössä.</p> <p>Tutkimustuloksien mukaan aikuissosiaalityön ammattilaisten arvio tulkin tarpeesta vaihtelee tilanteen mukaan. Tulkin tarpeen arvioimiseen vaikuttivat tapaamisella käsiteltävät aiheet sekä asiakkaan kielitaito. Kaikissa tilanteissa ei ollut mahdollista järjestää tulkkausta, jolloin työntekijät pyrkivät pärjäämään niillä yhteisillä kielitaidoilla mitä on ja tarpeen mukaan varaamaan uuden tapaamisajan tulkin läsnä ollessa. Tulkkauksen nähtiin ensisijaisesti olevan asiakkaiden toimijuuden tukemista ja vasta toissijaisesti viranomaisten toimien takaamista. Tulkilta odotettiin selkeää tulkkausta ja hyvää kielitaitoa. Tulkin odotettiin olevan puolueeton osapuoli, joka voi kuitenkin tilanteen vaatiessa selittää aiheesta lisää tai avata tarkemmin käsitteitä pysyessään rajoissaan ja kertomalla tästä avoimesti viranomaisille. Tulkkauksen suurimpana hyötynä nähtiin olevan asiakkaiden mahdollisuus keskustella asioistaan omalla äidinkielellään. Etätulkkkaus jakoi haastateltavien mielipiteitä ja haastateltavilla oli vaihtelevia kokemuksia etätulkkauksesta. Haastateltavat näkivät tulkkien harjoittavan erittäin tärkeää työtä kommunikaation mahdollistajan yhteisen kielen puuttuessa ja haastateltavilla oli suurimmaksi osaksi myönteisiä kokemuksia tulkkaustilanteista. Suurimmat haasteet, joita työntekijät olivat kohdanneet tulkkien välityksellä tehtävässä asiakastyössä, olivat johtuneet tulkin kielitaidoista sekä tulkin ottaessa liian vahvan roolin tapaamisella.</p>	
Asiasanat Aikuissosiaalityö, maahanmuuttaja, asioimistulkkkaus, vuorovaikutus, monikulttuurisuus	
Säilytyspaikka Jyväskylän yliopisto	

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT JA KÄSITTEET	3
2.1	Aikuissosiaalityö	3
2.2	Asioimistulkkkaus	5
2.3	Maahanmuuttaja	7
2.4	Ammatillinen kohtaaminen monikulttuurisessa ympäristössä	9
2.5	Meadin vuorovaikutusteoria.....	11
3	AIEMMAT TUTKIMUKSET AIHEESTA.....	14
3.1	Tulkkien käyttö sosiaalityössä	15
3.2	Tulkkauksen tarpeen arvioiminen	18
3.3	Tulkin rooli asiakkaan ja viranomaisen välisessä kohtaamisessa.....	20
3.4	Odotukset tulkkauksesta	21
3.5	Tulkki etänä vai läsnä.....	22
4	TUTKIMUKSELLISET VALINNAT*	25
4.1	Tutkimuskysymykset	26
4.2	Yksilö- ja ryhmähaastattelut aineistonkeruumuotona	26
4.3	Aineiston analyysi.....	28
4.4	Eettinen pohdinta.....	30
5	TUTKIMUSTULOKSET	33
5.1	Tulkin tarpeen arvioiminen.....	34
5.2	Odotukset tulkkauksesta	38
5.3	Tulkin läsnäolo asiakastapaamisella	40
5.4	Onnistuneen ja epäonnistuneen tulkatun asiakastapaamisen piirteitä	43
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	47
	LÄHTEET	53

LIITTEET

1 JOHDANTO

Tulkkeja on sosiaalityössä pitkälti käytetty kotoutumispalveluissa, joissa työntekijöiden työnkuvaan kuuluu säännöllinen työskentely asiakkaiden kanssa tulkin välityksellä. Kotoutumispalveluiden työntekijöillä on työkokemusta sekä mahdollisesti myös koulutusta vieraskielisten asiakkaiden kohtaamisesta. Suomessa maahanmuuttajien määrät ovat lisääntyneet EU:n laajenemisen myötä 2000-luvulta lähtien. (Rapo, 2011). Suomen kansainvälistyessä eri sosiaalialan sektoreilla on yhä enenevässä määrin asiakkaita, joiden kanssa asioiminen vaatii tulkin läsnäoloa. Näillä sosiaalialan eri sektoreilla työskentelevillä ei välttämättä ole kovinkaan paljon kokemusta tulkkien kanssa työskentelystä. Tasa-arvoisuuden toteutumisen vuoksi sekä yhteiskunnassa vallitsevien eriarvoisuuksien kaventamiseksi on tärkeää turvata mahdollisimman monille palveluita tarvitseville palveluiden saatavuus. Oikeanmukaisten palveluiden saavutettavuuden ja palveluiden vaikuttavuuden keskiössä on molempien osapuolten toispuolinen ymmärtäminen. Tämän vuoksi vieraskielisten ja viranomaisien vastavuoroisen vuorovaikutuksen toteutumiseksi tulee varmistaa laadukas ja asianmukainen tulkkkaus.

Tutkielmani tarkoituksena on tutkia tulkkien käyttöä aikuissosiaalityössä. Aion kartoittaa aikuissosiaalityön ammattilaisten näkökulmia ja kokemuksia työskentelystä asiakkaiden kanssa tulkin välityksellä. Tutkielmassani pyrin selvittämään miten aikuissosiaalityön ammattilaiset arvioivat tulkin tarpeen, heidän kokemuksensa asiakastapaamisista tulkin läsnä ollessa sekä kartoitan myös heidän odotuksiaan tulkkauksesta. Nämä muodostavat tutkielmani tutkimuskysymykset, jotka käyn tarkemmin läpi luvussa 4.1.

Tutkielmassani saan yhdistää itselleni useita tärkeitä ja kiinnostukseni kohteena olevia aiheita; maahanmuuton, aikuissosiaalityön sekä yhdenvertaisuuden tavoittelun. Näkemykseni mukaan suomalaisessa yhteiskunnassa piilee riskejä lisääntyvälle eriar-

voistumiselle, alueellisille epätasa-arvoille sekä sosiaalisten ongelmien ja huono-osaisuuden kasaantumiselle tietyille yksilöille sekä asiakasryhmille. Vaikkakin maahanmuuttajat ovat heterogeeninen joukko, vaikuttaa maahanmuutto olevan yhä vahvemmin yhteydessä laaja-alaisempiin eriarvoisuutta lisääviin yhteiskunnallisiin kehityskuluihin, kuten eroihin koulutusasteessa, työmarkkina-asemassa, terveydentilassa, asumisessa sekä tuloissa. (Valtioneuvosto, 2021, s. 27). Tämän vuoksi on mielestäni tärkeää tutkia aikuissosiaalityön tulkkausikäytäntöjä, jotta voidaan varmistaa potentiaalisen riskiryhmän osallisuus sosiaalipalveluissa sekä oikeanmukaisten palveluiden ja niiden tarpeessa olevien asiakkaiden kohtaaminen. Aihe on myös tärkeä sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien kannalta. Mikäli asiakkaan kanssa ei ole yhteistä kieltä tai ei ole mahdollisuutta järjestää asianmukaista tulkkausta, jää asiakkaan oikeudet toteutumatta. Tulkit ovat erittäin tärkeässä asemassa kommunikaation mahdollistajana yhteisen kielen puuttuessa. Viranomaisen ja asiakkaan yhteisen kielen puuttuessa on tärkeää, että vuorovaikutus ja tulkkaus on onnistunutta, jotta asiakas ja viranomaiset voivat kommunikoida keskenään.

Eettisesti kestävä sosiaalityön tutkimus pyrkii olemaan hyödyllinen sekä rakentava tutkimukseen osallistuville. (Rauhala & Vironkannas, 2011, s. 238). Tavoitteenani on, että tutkielmani avulla voidaan määritellä mahdollisia seikkoja, joita aikuissosiaalityön ammattilaiset kokevat haastavina työskennellessään asiakkaan kanssa tulkin välityksellä. Mikäli nämä seikat voidaan tunnistaa, on mahdollista, että aikuissosiaalityön ammattilaiset sekä tulkkauspalvelut voivat kehittää toimintatapojaan, jotka parantavat sosiaalityön ammattilaisten ja vieraskielisten asiakkaiden välistä yhteistyötä sekä tulkkauspalveluiden toimintaa.

Esittelen seuraavaksi tutkielmani rakenteen. Johdannon jälkeen esittelen luvussa kaksi tutkielmani teoreettiset lähtökohdat sekä avaan tutkielmani keskeisiä käsitteitä. Kolmannessa luvussa esittelen tutkimusaiheeni lähellä olevia aiempia tutkimuksia. Avaan tutkimusprosessiani sekä tekemiäni tutkimuksellisia valintoja luvussa neljä. Luvussa viisi esittelen tutkimukseni keskeisiä tuloksia ja lopuksi kuudennessa luvussa esitän yhteenvetoa ja loppupohdintaa aiheestani. Luvussa kuusi esitän myös tutkimustuloksieni ja tutustumieni kirjallisuuksien avulla rakentamiani kehitysehdotuksia työskentelyyn sosiaalityön asiakkaiden parissa tulkin välityksellä.

2 TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT JA KÄSITTEET

Tutkielmani on teoriasidonnainen, joten tarkastelen aineistoani teoriaa mielessä pitäen. Tutkielmani teoreettisena taustana toimii G.H. Meadin vuorovaikutusteoria. Teoriassa Mead pohtii kielen asemaa vuorovaikutuksessa, merkityksen muodostumista kommunikaatiossa, minuuden kehittymistä sekä sosiaalisten instituutioiden toimintaa. (Kuusela, 2001, s. 62). Vuorovaikutusteorian avulla aion tarkastella miten Meadin näkemykset responsiodotuksista asettuvat asiakkaan ja sosiaalityöntekijän väliseen tapaamiseen tulkin välityksellä. Tutkielmassani aion myös hyödyntää Meadin näkemystä yleistyneestä toisesta instituutioista ja näissä vallitsevista responsiodotuksissa. Tätä näkökulmaa aion hyödyntää tutkiessani aikuissosiaalityön ammattilaisten odotuksia tulkauksesta. Tutkielmassani keskeisinä käsitteinä toimivat aikuissosiaalityö, asioimistulkkaus, maahanmuuttaja sekä ammatillinen kohtaaminen monikulttuurisessa ympäristössä. Seuraavaksi esittelen omine alaotsikkoineen nämä käsitteet sekä Meadin vuorovaikutusteorian tiivistäen.

2.1 Aikuissosiaalityö

Juhila (2008, s. 15) toteaa, että aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön ydin on kunnallisessa sosiaalityössä. Kunnallisten sosiaalitoimistojen lisäksi aikuissosiaalityötä tehdään moniammatillisesti sekä erityisillä julkisilla areenoilla. (Blomgren & Kivipelto, 2012, s. 19). Kuntien sosiaalitoimistojen sekä julkisten erityispalveluiden ohella aikuissosiaalityötä harjoitetaan sosiaalisissa järjestöissä sekä diakoniatyössä. (Jokinen & Juhila, 2008, s. 7-8). Aikuissosiaalityö sisältyy työikäisten palveluihin. (Pro Sos, 2019, s. 3). Työikäisten palveluiden tavoitteena on tukea työiässä olevia asiakkaita heidän elämänhallinnassa, työssä, toimeentulossa sekä opiskeluun liittyvissä asioissa. Palveluiden tavoitteena on myös vähentää eriarvoisuutta sekä ehkäistä syrjäytymistä. Työ-

ikäisille annetaan sosiaalipalveluita muun muassa sosiaalisen kuntoutuksen, kuntouttavan työtoiminnan sekä asiakkaiden raha-asioiden hoitamisen muodossa. (Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos [THL], 2017, s. 22.)

Aikuissosiaalityötä toteutetaan haastavassa elämäntilanteessa olevien ihmisten kanssa. Aikuissosiaalityön asiakas on usein yksin asuva ja toimeentulotukivaikeuksien kanssa painiva yksilö. (Blomgren & Kivipelto, 2012, s. 15.) Aikuissosiaalityön asiakkaiden keskeisimpinä ongelma-alueina toimivat köyhyys, työttömyys, asunnottomuus ja mielenterveys- sekä päihdeongelmat. (Jokinen & Juhila, 2008, s. 9.) Käytännössä sosiaalityön kohteena on yleensä yksilö ja hänen toimintansa, vaikkakin teoreettisella tasolla myönnetään ongelmien yhteiskunnallinen luonne. (Blomgren & Kivipelto, 2012, s. 17). Pro Sosin (2019, s. 6) mukaan aikuissosiaalityö alkaa yleensä asiakkaan, viranomaisen tai muun henkilön yhteydenoton perusteella. Yhteydenotto johtaa palvelutarpeen arviointiin, jonka perusteella suunnitellaan tukitoimia ja palveluita, joita lähdetään toteuttamaan. Palveluiden ja tukitoimien aikana seurataan ja arvioidaan näiden oikeanmukaisuus. Tavoitteena on asiakkuuden päättäminen sosiaalityön vaikuttavuuden seurauksena ja asiakkaan omatoiminen pärjääminen.

Aikuissosiaalityön ilmiö ei ole uusi, vaikkakin 2000-luvulta alkaen ilmiö on tullut vahvemmin esille, jonka myötä aikuissosiaalityön toimintaa on pyritty kehittämään. (Jokinen & Juhila, 2008, s. 7). Aikuissosiaalityön on voitu nähdä etenkin aiemmin painottuvan liiaksi akuuttien ongelmien ratkaisuun ja taloudellisen tuen myöntämiseen. (ks. Kangas, 2011, s. 15). Jokisen ja Juhilan (2008, s. 7) mukaan toimeentulotuen jakamista painottava työnkuvaus ei ole enää asianmukainen määritelmä aikuisten parissa tehtävästä sosiaalityöstä. Perustoimeentulotuki siirtyi kunnilta Kelan myöntämäksi vuonna 2017, mutta kunnat myöntävät edelleen täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea. (Valtioneuvosto, 2016). Yhtenä tavoitteena perustoimeentulotuen siirtämisellä oli se, että kunnissa tehtävän sosiaalityön ajasta jäisi hakemuksien käsittelyn sijaan enemmän aikaa asiakkaiden kanssa tehtävään suunnitelmalliseen työhön. (Rahkonen & Liukonen 2020, s. 20). Perustoimeentulotukisiirron myötä aikuissosiaalityössä on pyritty omaksumaan uusia työmenetelmiä ja toteuttamaan palveluita suunnitelmallisesti. Kangas (2011) toteaa, että suunnitelmallisen työn avulla voidaan kehittää työmenetelmiä ja kohdentaa näitä oikeisiin ja tarpeellisiin asiakastyön kohtiin. Olisi tärkeää tunnistaa asiakkaiden asioinnin taustalla olevat muut, kuin taloudelliset syyt. (Kangas, 2011, s. 15.) Muutoksesta ja tavoitteista huolimatta sosiaalityön ammatillaiset ovat tuoneet esiin lisääntyneen tarpeen neuvoa asiakkaita perustoimeentulotuen hakemisessa kuten myös selvittämään puuttuvia liitteitä sekä laatimaan asiakkaalle oikaisupyynnöjä. (Kivipelto ym., 2019, s. 16). Toisaalta suurin osa tutkimukseen osallistuneista sosiaalityöntekijöistä ja -ohjaajista arvioivat, että heillä on nykyisin enemmän aikaa erityistä tukea tarvitseville asiakkailla. (Blomgren & Saikkonen, 2018, s. 6).

Juhilan (2008, s. 25) mukaan aikuissosiaalityöllä on tiivis yhteys lakiin, ja työtä sekä sen sisältöä määrittävät lait toimeentulotuesta, kuntouttavasta työtoiminnasta sekä päihdehuoltolaki. Oikeudellinen osaaminen, lakien tunteminen sekä niiden soveltamisen hallitseminen kuuluvat aikuissosiaalityön asiantuntijuuteen. Kankaan (2011, s. 19) mukaan aikuisten palveluissa laki ei kuitenkaan suoraan ohjaa sosiaalityöntekijöiden työtehtäviä yhtä vahvasti kuin esimerkiksi lastensuojelussa.

2.2 Asioimistulkkaus

Suomessa lainsäädännöllä on pyritty turvaamaan jokaiselle maassa asuvalle ymmärretyksi ja kuulluksi tuleminen sekä tiedon saaminen sopivalla kielellä tai kommunikaatiotavalla. (Rönneberg, 2020, s. 11). Tämän turvaamiseksi keskeisessä asemassa on kielilaki, jonka ”Tavoitteena on, että jokaisen oikeus oikeudenmukaiseen oikeudenkäyntiin ja hyvään hallintoon taataan kielestä riippumatta sekä että yksilön kielelliset oikeudet toteutetaan ilman, että niihin tarvitsee erikseen vedota”. (Kielilaki 423/2003, 1:2 §.) Kielilaki turvaa kotimaisten kielten puhujien kielelliset oikeudet, mutta Suomen kansainvälistyessä on tärkeää turvata myös vieraskielisten oikeudet. Suomessa asui reilu 458 000 vieraskielistä henkilöä vuoden 2021 lopussa, joilla on 161 eri äidinkieltä. (Tilastokeskus). Palveluiden saavutettavuuden kannalta ydinasiassa on edellytys, että palveluiden tarjoajalla on riittävä yhteinen kieli palvelun vastaanottajan kanssa. Mikäli yhteistä kieltä ei ole, tulee yhdenvertaisten palveluiden ja kielellisen tasa-arvon mahdollistamisen vuoksi turvautua tulkkaukseen. (Rautavuoma & Turtiainen, 2018, s. 146.) Hallintolaki velvoittaa viranomaisia järjestämään tulkkausta tarpeen mukaan. Hallintolain 26 § mukaan ”viranomaisen on järjestettävä tulkitseminen ja kääntäminen asiassa, joka voi tulla vireille viranomaisen aloitteesta, jos romani- tai viittomakieltä taikka muuta kieltä käyttävä asianosainen ei osaa viranomaisessa käytettävää suomen tai ruotsin kieltä”. (Hallintolaki 434/2003, 5:26 §).

Asioimistulkkaus määritellään Suomen kääntäjien ja tulkkien liiton ammattisääntöön (2021) mukaan viranomaisten, yhteiskunnan virallisen instituution tai jonkun toisen tahon, yksikön tai pienen ryhmän välisen dialogin tulkkaukseksi. Rautavuoman (2018, s. 335) mukaan asioimistulkkaus on viranomaisen ja asiakkaan välisen keskustelun tulkkausta, jota tuottavat sekä koordinoivat niin tulkkeskukset kuin myös kielipalveluyritykset. Asioimistulkkaus on kehittynyt Suomessa 1990-luvun alusta lähtien, jolloin kiintiöpakolaisia alettiin sijoittamaan kuntiin, jonka myötä pyrittiin turvaamaan palveluiden saavutettavuus myös niissä tilanteissa, joissa asiakkaalla ja viranomaisella ei ollut käytettävissä yhteistä kieltä. Koskinen ym. mukaan (2018, s. 7–8) asioimistulkkaus voidaan määritellä olevan asiakkaan ja viranomaisen tai muun pal-

veluntarjoajan välisen vuorovaikutuksen tulkkausta silloin, kun osapuolilla ei ole yhteistä kieltä, jolla he voivat kommunikoida asian hoitamisen kannalta riittäväällä tavalla.

Asioimistulkkausta toteutetaan viranomaiskohtaamisissa, joissa viranomainen ja asiakas tapaavat toisen aloitteesta. Viranomainen voi olla sosiaalityöntekijä, etuuskäsittelijä, terveydenhuollon henkilöstö, opettaja, poliisi tai oikeuslaitoksen edustaja. (Mäntynen, 2013, s. 102.) Tyypillisesti asioimistulkkausta tarvitaan maahanmuuttajan ja suomalaisen viranomaisen välisen keskustelun tulkitsemiseen. Asioimistulkkaukselle on tarve niin arkielämän tavallisissa tilanteissa, kuten koulujen vanhempainilloissa sekä neuvoloissa, kuin myös tilanteissa, jotka voivat vaikuttaa yksilön elämään ratkaisevalla tavalla. Asioimistulkkaustilanteissa viranomaiset voivat tehdä päätöksiä, jotka ovat asiakkaan kannalta merkittäviä. (Pouttu & Tenhonen-Lightfoot, 2020, s. 58.)

Tulkkauksen tavoitteena on ilmaista tapaamiseen liittyvät viestit selkeästi ja siten, että kielellinen yhdenvertaisuus toteutuu. Tämä tarkoittaa asioimistulkin kannalta sitä, että hänen tulee toimia asiantuntevasti ja puolueettomasti, jotta laadukas tulkkaus toteutuu. (Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto, 2021.) Asioimistulkin työkenttä on laaja, joten tulkin tulee hallita eri osa-alueiden käytäntöjä sekä niihin liittyvää sanastoa vähintään kahdella kielellä, koska tulkki hoitaa viranomaisen ja asiakkaan välistä viestintää molempiin suuntiin. Tulkin työtehtävien hoitamisen edellytyksenä on niin kielellisten, kuin myös viestinnällisten taitojen omaaminen. Myös ammatillisen roolin sisäistäminen sekä tilannetajun, kuten myös neuvottelutaitojen omaaminen on tärkeää työtehtävien suorittamiseksi. (Mäntynen, 2013, s. 102.) Asioimistulkkausta voidaan toteuttaa joko etä- tai lähitulkkauksena. Etätulkkausta käytetään silloin kun tilanne on kiireellinen sekä/tai kun lähialueella ei ole saatavilla tulkkeja. (Pouttu & Tenhonen-Lightfoot, 2020, s. 68.) Suomen kääntäjien ja tulkkien liiton ammattisäännösten mukaan (2021) tulkin ei tulisi vastaanottaa toimeksiantoja, joihin hän on estynyt tai mikäli hänellä ei ole toimeksiantoon riittävää pätevyyttä tai erityisosaamista. Tulkilla on velvollisuus ja oikeus keskeyttää puhuja, mikäli tulkkauksen laatu uhkaa vaarantua pitkän puheenvuoron, päällekkäisyyden tai etätulkkauksen tietoteknisten ongelmien vuoksi.

Asioimistulkkauksen vaativuus ja konteksti vaihtelee eri toimintaympäristöjen mukaan. Tässä tutkielmassa olen ensisijaisesti keskittynyt sosiaalityön asioimistulkkausta koskeviin lähteisiin ja tutkimuksiin, mutta olen myös sisällyttänyt jonkin verran tutkimuksia ja kirjallisuutta koskien asioimistulkkausta myös muissa toimintaympäristöissä. Tämä siksi, että vaikkakin käsiteltävät aiheet vaihtelevat toimintaympäristön mukaan, pidän kuitenkin itse asioimistulkkauksen ydintä melko samana viranomaisten toimintaympäristöstä riippumatta. Useat aiemmat tutkimukset ja teoriat ovat tutkineet useissa eri toimintaympäristöissä tapahtuvia asioimistulkkauksia, joten

tämän vuoksi ei myöskään ole mielekästä sulkea jotain tiettyä viranomaistoimintaympäristöä tutkimuksen ulkopuolelle.

Tulkin ammattinimike ei ole Suomessa suojattu, joka on puolestaan johtanut siihen, että vaikkakin tulkkien kouluttautumismahdollisuuksia on useita, ovat osa asioimistulkeista itseoppineita. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että periaatteessa kuka tahansa voi toimia tulkkina. (Pouttu & Tenhonen-Lightfoot, 2020, s. 65–66.) Ponnisteluista huolimatta tulkkauspalveluiden laadun takaamiseksi ei ole saatu yleispätevää koulutukseen ja kokemukseen perustuvaa sertifiointia. (Rautavuoma & Turtiainen, 2018, s. 162). Työ- ja elinkeinoministeriön selvitys nostaa esiin tulkkien ammattinimikkeen suojauksen asioimistulkkien ammatillisuuden vahvistamiseksi. Asioimistulkit itse näkevät, että alalla toimii liikaa epäpäteviä tulkkeja, minkä vuoksi he ovat asioimistulkin ammattinimikkeen suojauksen kannalla. (Karinen ym., 2020, s. 45, 61.)

2.3 Maahanmuuttaja

Pohdin pitkään, käyttäisinkö tutkielmassani termiä ”maahan muuttanut” vai ”maahanmuuttaja”. Maahanmuuttaja-termi on yleisesti käytetympi termi kuin maahan muuttanut, mutta toisaalta maahanmuuttaja-termi on saanut joidenkin tutkijoiden mukaan kielteisen sävyn (Haikkola, 2012, s. 26; Anis, 2008, s. 24). Tämän vuoksi pohdin, olisiko ”maahan muuttanut” terminä neutraalimpi. Näkemykseni mukaan termin kielteinen sävy liittyy pikemminkin termin käyttäjään ja kontekstiin eikä niinkään itse termiin. Maahanmuuttaja-termi on pääsääntöisesti käytössä ja termiä käyttävät myös useat viranomaistahot (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos [THL], 2021; Sosiaali- ja terveysministeriö [STM]; Työ- ja elinkeinoministeriö [TEM]). Tämän vuoksi päädyin tutkielmassani käyttämään maahanmuuttaja-termiä.

Käsitteenä ”maahanmuuttaja” on laaja ja moniulotteinen. Käsitettä käytetään yleisesti, kun kuvataan ulkomaalaistaustaisia tai etnisesti muita, kun pohjoismaalaisia. Kovin usein puhutaan ”maahanmuuttajista” ryhmänä, vaikkei aina ole selvää, kenellä termillä viitataan. (Rapo, 2011). Maahanmuutosta keskusteltaessa kiinnittyy huomio yleensä turvapaikanhakijoihin ja kiintiöpakolaisiin. Maahanmuuttajat saatetaan arkikielissä rinnastaa pakolaisiin, jotka ovat kuitenkin vain yksi ryhmä maahanmuuttajien heterogeenisessä joukossa. (Anis, 2008, s. 24). ”Maahanmuuttaja” on yleiskäsite henkilölle, joka on muuttanut jostakin maasta toiseen. Käsitteellä viitataan usein ulkomailla syntyneisiin henkilöihin. Maahanmuuttajilla viitataan kaikkiin eri perusteiden Suomeen muuttaneita, ulkomailla syntyneitä henkilöitä. Perusteita ovat esimerkiksi perhesyyt, opiskelu, työ tai lähtömaan tilanteesta johtuva turvapaikanhaku tai pakolaisuus. (THL, 2021.) Suomessa maahanmuutosta on etenkin vuodesta 2015 alkaen

käyty vilkasta poliittista- ja kansalaiskeskustelua. Etenkin kansainvälistä suojelua ha-keviin liittyvät mielikuvat hallitsevat keskustelua, jonka takia usein unohtuu Suo-meen liittyvän maahanmuuton suosituin tausta, eli perhesyiden tai työn vuoksi Suo-meen muuttavat. (Hiitola ym., 2018, s. 6.) Maahanmuuttajaksi luokitellaan usein pu-hekielessä kansainvälistä suojelua hakevat. En aio tässä tutkielmassa kuitenkaan käydä näitä käsitteitä tarkemmin läpi, koska Suomeen muutetaan muistakin lukui-sista eri syistä, ja yhtä lailla perhesyiden tai työnperässä Suomeen muuttava voi jos-sain elämänvaiheessa tulla aikuissosiaalityön asiakkaaksi. Suomeen muuttamisen syy ei myöskään vaikuta siihen, onko asiakkaalla tulkin tarvetta vai ei. Tämän vuoksi ei ole mielekästä korostaa tutkielmassani yhtä tiettyä maahanmuuttajaryhmää.

Näkemykseni mukaan termit ”maahanmuuttaja” sekä ”ulkomaalaistaustainen” ovat lähes synonyymeja. On kuitenkin pohdittava, kuinka pitkään voidaan puhua henki-löstä maahan muuttaneena. Onko mielekästä määritellä henkilö ”maahan muutta-neena”, silloin kun hän on jo asunut Suomessa vuosikautia? Mielestäni ”ulkomaalais-taustainen” on yleisesti sopivampi termi, koska ulkomailla syntyminen on osa henki-löä ja hänen taustaansa, kun taas maahanmuuton, voidaan nähdä olevan vain yksi tapahtuma ihmisen elämässä. Tutkielmassani näen kuitenkin ”maahanmuuttajan” olevan sopivampi termi, koska on todennäköisempää, että vasta maahan muuttanut on tulkkauksen varassa. Ulkomaalaistaustaisella henkilöllä, joka on voinut asua Suo-messa jo vuosikautia, on todennäköisemmin riittävä kotimaisen kielen taitoa, kun vasta maahan muuttaneella. Myös ainakin toistaiseksi maahanmuuttaja-termi on laa-jemmin käytössä niin arki- kuin viranomaiskielessäkin. Yhtenä keskeisenä terminä tutkielmassani voisikin käyttää vieraskielisyyttä. Vieraskielisellä tarkoitetaan henki-löä, joka äidinkielenään puhuu muuta kieltä, kuin suomea, ruotsia tai saamea. (Tilas-tokeskus, 2011). Pidän kuitenkin maahanmuuttaja-termiä sopivampana tutkielmaani, koska vieraskielisyydestä ei voida vetää johtopäätöksiä henkilön kotimaisten kielten taidoista.

Maahanmuuttajan oikeus tulkkauspalveluihin sisältyy Suomen lainsäädäntöön, ku-ten esimerkiksi lakiin kotoutumisen edistämisestä (L1386/2010), ulkomaalaislaki (L301/2004), hallintolaki (L434/2003), hallintolainkäyttölaki (L586/1996), kielilaki (L423/2003), laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoi-mista (L380/1987), laki potilaan asemasta ja oikeuksista (L785/1992) sekä laki sosiaa-lihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (L812/2000). (Pouttu & Tenhonen-Lighfoot, 2020, s. 60.) Oikeus tulkkaukseen on yhdenvertaisuuden ja palveluiden saa-vutettavuuden näkökulmasta keskeisessä asemassa ja on tärkeää, että oikeus tulk-kauspalveluihin taataan useissa laeissa.

2.4 Ammatillinen kohtaaminen monikulttuurisessa ympäristössä

Sosiaalityössä asiakkaiden kohtaaminen on vuorovaikutusta, johon sisältyy samoja vuorovaikutuksen elementtejä kuin yleisestikin ihmisten kohtaamisiin. Kaikilla ihmisillä on erilainen tapa toteuttaa vuorovaikutusta, eikä itse vuorovaikutukseen vaikuta juurikaan yksittäiset sanat tai tekemiset. Sen sijaan vuorovaikutukseen vaikuttaa asenne, jolla toinen ihminen kohdataan. (Mönkkönen, 2018, s. 17.) Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen suhteen rakentumiseen vaikuttavat erilaiset ulottuvuudet, kuten esimerkiksi yhteiskunnalliset, institutionaaliset, ammatilliset sekä vuorovaikutukselliset tekijät. Nämä ulottuvuudet vaikuttavat toisiinsa sekä myös lopulta siihen, minkälaisin edellytyksin sosiaalityöntekijä ja asiakkaat kohtaavat toisensa. Yhteiskunnallinen toimintaympäristö muodostaa ja asettaa velvoitteet sekä odotukset asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kohtaamiselle. (Jokinen 2016, s. 136, 138.) Asiakastyöhön vaikuttavat yhteiskunnalliset ja institutionaaliset rakenteet. (Mönkkönen, 2018, s. 17). Koska sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen suhde on aina lähtökohtaisesti institutionaalinen, tapaavat sosiaalityöntekijä ja asiakas toisensa aina näissä rooleissa. Näihin rooleihin liittyy erilaisia oikeuksia ja velvoitteita. (Jokinen 2016, s. 138.) Näkemykseni mukaan yhteiskunnalliset odotukset ja instituutionaalisissa kohtaamisissa sosiaalityöntekijän rooliodotukset sekä toimintaympäristössä noudatettavat toimintatavat voivat haastaa asiakkaiden yksilöllisen kohtaamisen ja näin ollen vaikuttaa siihen, miten asiakas kokee kohtaamisen ja kohdatuksi tulemisen.

Vuorovaikutukseen voi sisältyä vallankäyttöä, yhteistyötä sekä sosiaalisesti jaettuina sopimuksia ja sääntöjä. Kohtaamisen ulottuvuuteen liittyvät erilaiset tekijät, kuten millä tavalla henkilö on vuorovaikutuksessa läsnä, miten toiset yksilöt nähdään sekä miten toisille annetaan tilaa. Kaikki kohtaamisen muodot eivät ole myönteisiä. (Mönkkönen, 2018, s. 19.) Asiakkaiden arvostavan kohtaamisen ytimessä on kuunteleminen ja kysyminen. Ennako-oletukset muista kulttuureista ovat harvoin tiedostettuja, jotka kuitenkin vaikuttavat siihen, miten asiakasta kuunnellaan ja mitä kuunnellaan. Tietystä kulttuuritaustasta tulevan asiakkaan kuuntelu ilman ennako-oletuksia on aitoa kiinnostusta asiakkaan elämäntilanteeseen ja taustaan. Valtaväestön edustajan tulee ottaa riskejä ja kysyä pelkäämättä liikaa ”väärin sanomisia”. (Tuori, 2012, s. 119.) Arvostava vuorovaikutus, yhdenvertaisuus sekä syrjinnän vastustaminen ja erilaisuuden hyväksyminen kuuluvat sosiaalityön ammattietikan perusteisiin (Talentia, 2017, s. 7). Näitä periaatteita sosiaalialan ammattilaisten tulisi noudattaa myös kohdatessaan eri kulttuuritaustoista tulevia asiakkaita.

Kun viranomainen kohtaa asiakkaan monikulttuurisessa ympäristössä, keskitytään herkästi etnisyyteen ja kulttuuriseen taustaan. Tietyntyyppiset ihmiset nähdään muukalaisina ja vieraina kulttuurin, rodun ja/tai etnisyyden perusteella. (Ahmed, 2000, s.

57–60). Näiden ihmisten ”tunnistaminen” tapahtuu kohtaamisessa, jota puolestaan muokkaavat menneet kohtaamiset, joiden perustella ihmiset kategorisoidaan. (Ahmed & Halttunen-Riikonen, 2018, s. 253). Sosiaalityössä on kuitenkin tärkeää välttää yleistyksiä ja kohdata asiakkaat yksilöinä. Yleinen näkemys länsimaisilla sosiaalityön kentillä on, että maahanmuuttajat nähdään ryhmänä, jotka ovat saapuneet ja asettuneet maahan, mutta he ovat kiintyneitä kulttuurisiin tapoihin sekä uskoihin, jotka ovat erilaisia sekä virheellisiä. (Barn, 2007, s. 1429). Keskinen (2012, s. 296) mukaan tällöin voidaan puhua kulttuuristamisesta. Kulttuuria käytetään tällöin kaiken kattavana selityksenä, jolla kuvataan maahan muuttaneiden elämää. (Ghorashi ym., 2009, s. 2). Kulttuuristamisen ongelmana toimii sosiaalisten, taloudellisten sekä poliittisten tekijöiden kuittaaminen kulttuurisiksi tekijöiksi. (Keskinen, 2012, s. 296). Näkemykseni mukaan asiakkaiden kulttuuristaminen ei asetu sosiaalityön arvoihin, joissa asiakkaat tulisi kohdata yksilökohtaisesti sekä ilman ennakko-oletuksia. Vuori (2012, s. 240–242) toteaa, että työntekijät, jotka pääsääntöisesti kohtaavat maahanmuuttajia ovat oppineet, ettei tieto kuulumisesta johonkin etniseen ryhmään auta työskentelyä, vaan asioiden sujuvoittamiseksi tulee tutustua asiakkaaseen yksilökohtaisesti sekä hänen taustoihinsa tai sidoksiinsa. Suomalaisen yhteiskunnan yhteydessä suomalaisuus on etnisyys, jota vasten maahanmuuttajien taustaa peilataan. Tutkimuksen mukaan maahanmuuttajia työssään kohtaavat pyrkivät tietoisesti eroon liian yleistävistä kulttuurisista luokittelusta. Vaikka työntekijän pyrkimys on avoin kohtaaminen ilman ennakko-oletuksia, on kuitenkin käytännössä mahdotonta täysin välttää kulttuurista kategorisointia ja yleistämistä.

Sosiaalialalla työskentelevät ammattilaiset kohtaavat yhä enenevässä määrin maahanmuuttajataustaisia-asiakkaita, joiden kanssa ei ole yhteistä kieltä käytössä, jolloin voi syntyä väärinkäsityksiä. (Pouttu & Tenhonen-Lighfoot, 2020, s. 58). Asiakkaan osallisuus tulee turvata tilanteissa, joissa asiakkaalla ja viranomaisella ei ole yhteistä kieltä käytettävissä. Mikäli yhteistä kieltä ei ole, tulee huolehtia siitä, että asiakas ymmärtää asiansa tarpeeksi sekä sen merkityksen, kuten myös että hän voi ilmaista oman mielipiteensä. (Rönneberg, 2020, s. 16.) Kielellisten ja kulttuuristen haasteiden ylipääsemiseksi käytetään usein tulkkia. (Pouttu & Tenhonen-Lighfoot, 2020, s. 58). Mikäli tulkkia ei saada paikalle, tulee ymmärtämisestä huolehtia muulla tavalla. Sosiaalipalveluissa tulee muistaa, että tulkkinä tulisi käyttää aina kuin se on mahdollista ammattitaitoista tulkkia. Tulkki on neutraali, häntä sitoo vaitiolovelvollisuus ja hänen tehtävänsä on varmistaa, että kaikilla on mahdollisuus tulla yhdenvertaisesti kuulluksi ja ymmärretyksi. Sukulaiset, puoliso tai lapset eivät saa toimia tulkkeina. (Rönneberg, 2020, s. 16.) Tulkin käyttö on välttämätöntä silloin, kun viranomaisella ja asiakkaalla ei ole yhteistä kieltä käytettävissä. Sosiaalityössä keskustellaan henkilökohtaisista ja usein myös vaikeista asioista, joiden vuoksi on tärkeää käyttää puolueetonta tulkkia läheisten sijaan.

Pitkäsen ja Koukin tutkimuksen mukaan suomalaiset viranomaiset kokevat, ettei heillä ole tarpeeksi koulutusta työskennelläkseen monikulttuurisessa ympäristössä. Haasteita monikulttuuristen asiakkaiden parissa työskenneltäessä aiheuttavat etenkin kielelliset tekijät, mutta myös kulttuurisista eroista syntyy haasteita. (Pitkänen & Kouki, 2002, s. 116.) Tulkkien kanssa työskentelyyn liittyy suuria haasteita, kuten esimerkiksi tulkattujen keskustelujen perusteella tehdyt virheelliset johtopäätökset ja väärinkäsitykset. Huonot kokemukset tulkkauksesta voivat aiheuttaa viranomaisille haluttomuutta työskennellä tulkkien kanssa tulevaisuudessa. (Forsell, 2018, s. 11.) Viranomaisten huonot kokemukset tulkatuista tapaamisista yhdistettynä osaamattomuuden tunteeseen, voivat johtaa haluttomuuteen kohdata maahanmuuttajataustaisia-asiakkaita. Tämä voi poikia sosiaalityön arvojen ja ammattietiikan kannalta ristiriitaisia tilanteita. Forsell (2018, s. 17) toteaa, että suurimmalla osalla eri ammattiryhmiin kuuluvilla on vain vähän, jos lainkaan, koulutusta työskentelystä transkulttuurisessa ympäristössä sekä työskentelystä tulkin kanssa. Ammatilaiset voivat joutua pohtimaan omaa kyvykkyyttään kohdata asiakkaita tulkin välityksellä. Ammatilaiset voivat joutua eettisen dilemman äärelle, jossa he eivät haluaisi tehdä työtehtäviä, johon heillä ei ole riittävä osaamista, mutta he eivät myöskään halua jättää asiakkaita ilman avun saantia virkavastuun velvoittaessa auttamaan asiakkaita.

Tulkatut tapaamiset tulevat olemaan arkipäivää useissa ammateissa ja näiden tapaamisten poisjättämisen myötä jäisi suuri osa asiakkaista asiakkuuden ulkopuolella. (Forsell, 2018, s. 11). Tietyn asiakasryhmän sulkeminen palveluiden ulkopuolelle sosiaalihuollossa ei ole mahdollista, koska Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021, 1:1 §) velvoittaa turvaamaan yhdenvertaiset palvelut jokaiselle. Forsell (2018, s. 11–12) toteaa, että moni ongelma tulkatuissa kohtaamisissa johtuu siitä väärinkäsityksestä, että ajatellaan tulkin hoitavan kieliä, jolloin viranomainen voi toimia totutulla tavalla. On tärkeää muistaa, että kieli on vain yksi ulottuvuus ja itse kohtaaminen on keskiössä tulkatussa keskustelussa. Tulkin tehtävänä on toimia kielellisenä välittäjänä, mutta on edelleen tulkin tilaajaan vastuulla jakaa hetki, jona kohtaaminen tapahtuu ja on ammatilaisen vastuulla löytää tapa käyttää tulkkia saadakseen aikaan merkityksellistä keskustelua.

2.5 Meadin vuorovaikutusteoria

Tutkielmani teoreettiseksi taustaksi olen valinnut George Herbert Meadin vuorovaikutusteorian. Vuorovaikutusteoria sijaitsee kirjassa *”Mind, self and society”*, joka on Meadin tunnetuin teos. Mead pohdiskelee teoksessa kielen asemaa vuorovaikutuksessa, merkityksen muodostumista kommunikaatiossa, minuuden kehittymistä sekä sosiaalisten instituutioiden toimintaa. (Kuusela, 2001, s. 62.) Saatavuuden vuoksi

olen tutkielmassani käyttänyt "Mind, self and society" ruotsiksi käännettyä versiota "Medvetandet, jaget och samhället – från socialbehavioristisk ståndpunkt". Haaste, jonka koin valitessani ruotsinkielisen teoksen, oli löytää sopiva suomennos tietyille termeille, joita Mead käyttää. Olen ratkaissut tämän ongelman tutustumalla Meadin vuorovaikutusteoriaa käsitteleviin suomenkielisiin teoksiin, joita olen vertaillut käytössäni olevaan teokseen. Olen poiminut tutkielmassani käyttämiäni termejä näistä suomenkielisistä teoksista.

Yksilön minuus rakentuu vuorovaikutuksessa, johon sisältyvät muiden ihmisten kohtaaminen sekä myös ajatteluprosessi. Yksilöstä voi ainoastaan tulla kokonaisuus mielen ja tietoisuuden rakentuessa. Jotta tämä on mahdollista, tulee yksilön tarkastella itseään objektiivisesti toisten ihmisten kautta. Minän rakentumisen keskiössä ovat toisten ihmisten odotetut, jaettuihin merkityksiin perustuvat responsit. Näiden omaksumista Mead nimittää yleistyneeksi toiseksi, jonka myötä toisista ihmisistä tulee objekteja itselle. Tätä osaa "minästä" Mead nimittää "objektiminäksi". "Minään" kuuluu myös toinen puoli, jota Mead nimittää "subjektiminäksi", joka on responsi toisten ja yhteisöjen asenteille. (Mead, 1976, s. 111–113, 118, 120–121, 126–128.) Meadin teorian "minä" on kokonaisuudessa prosessi, jossa yksilö jatkuvasti pyrkii sopeuttamaan itseään ennakkoon tilanteisiin (objektiminä), mutta toisaalta myös reagoimaan tapahtumiin impulsiivisesti kyseisellä hetkellä (subjektiminä). (Juhila, 2004, s. 57). Vuorovaikutus, joka käydään suoraan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä voi luoda sekä asiakkaalle että sosiaalityöntekijälle mahdollisuuden subjektiminän responsseihin. Luulen, että silloin kuin keskusteluissa on läsnä tulkki, jonka myötä keskustelu taukoaa kääntämisen ajaksi, ovat osapuolten objektiminät vahvemmin tilanteessa läsnä, jolloin subjektiminä ei pääse vuorovaikuttamaan. Toisin sanoen keskustelu voi olla kaavamaisempaa ja suunnitelman mukaisesti etenevää, mutta myös jäykempää.

Kieli on symboli, mekanismi ja väline, jolla responsit toteutetaan ja jonka tarkoituksena on tuottaa responsseja. Osapuolten tehokkaan yhteistyön edellytyksenä on, että symbolien välittämiseksi käytetty kieli on merkityksellistä. (Mead, 1976, s. 191.) Kieli on keskeisessä asemassa vuorovaikutuksessa. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisissä tulkatuissa tapaamisissa sekä työntekijä että asiakas ovat tulkin varassa. Tämän myötä tulkilla on suuri vastuu vuorovaikutuksen sujumisesta asianmukaisella tulkauksella. Mead näkee ihmisen aktiivisena toimijana, joka ei ole vain passiivinen reagoija. (Mönkkönen, 2018, s. 44). Asiakastapaamisella, jossa on läsnä sosiaalialan ammattilaisen ja asiakkaan lisäksi myös tulkki, voidaan nähdä olevan kahden aktiivisen osapuolen sijasta kolme aktiivista osapuolta.

On olemassa yleistyneitä sosiaalisia suhtautumisia, joka tekee organisoituneen miinuden mahdolliseksi. Yhteiskunnassa vallitsee tiettyjä käyttäytymistapoja, jotka

ovat olennaisesti identiteettisiä ja tämä tapa käyttäytyä herätetään toisessa ryhtymällä tiettyihin toimiin. Näitä kutsutaan yhteisiksi responsseiksi, joita on yhteiskunnassa runsaasti. Näitä yhteisesti jaettuja responsseja voidaan puolestaan kutsua instituutioiksi. Instituutiot edustavat kaikkien yhteiskunnan jäsenten yhteistä responssia tiettyyn tilanteeseen. Tämä yhteinen responssi vaihtelee luonnollisesti yksilön luonteen mukaan, mutta ovat silti yhteisesti jaettuja ja yleisesti ennakoitavissa. Instituutioissa koko yhteiskunta toimii yksilöä kohtaan identtisellä tavalla tietyissä olosuhteissa. (Mead, 1976, s. 128, 186–187.) Responssiodotukset ja käyttäytymismallit ovat tietynlaisia normeja, jotka vallitsevat yhteiskunnassa ja sen instituutioissa. Kun sosiaalialan ammattilainen kohtaa maahanmuuttajataustaisen asiakkaan tulkin välityksellä on läsnä eri kulttuuritaustoista tulevia henkilöitä. Eri kulttuuritaustat voivat vaikuttaa siihen, miten he vastaavat tiettyyn toimintaan. Sosiaalialan ammattilainen, joka on instituution edustaja, tulee kuitenkin kohdella asiakkaitaan yhdenvertaisella tavalla.

Juhila (2004, s. 157) on tulkinnut Meadin teoriaa, niin, että symboliset merkitykset muodostuvat vuorovaikutuksen jatkuvassa tekojen ja näiden responssien ketjussa. Merkitykset voivat ainoastaan muodostua muilta ihmisiltä saadun palautteen avulla. Mead (1976, s. 189–190) toteaa, että on olemassa tietynlainen organisoitunut responssi käytöksemme, joka edustaa tapaa, jolla ihmiset reagoivat meihin tietyissä tilanteissa. Tämänkaltaiset responssit ovat luonnossamme, koska käyttäydymme yhteiskunnan jäsenenä toisia kohtaan. Sosiaalisten responssien organisaatio luo siis mahdollisuuden yksilölle kehittää itseään, ne eivät ole ainoastaan yksittäisiä responsseja toisilta, vaan yhteiskunnalta kokonaisuutena. Tämä luo yksilölle mahdollisuuden kehittää tietoisuuttaan.

Sosiaalisen prosessin eheys on myös yksilön eheyttä. Yksilöä rajoittava sosiaalinen kontrolli on mukana tässä prosessissa, joka erottaa yksilön erityiset funktiot, samalla kun hän kontrolloi reaktionsa. Tässä on kyse henkilön kyvystä asettua toisten ihmisten asemaan, joka puolestaan antaa viitteitä siitä, miten henkilön tulee toimia kyseisessä tilanteessa. (Mead, 1976, s. 192.) Mead toi esille, että vuorovaikutuksessa yksilöt eivät reagoi toisten käyttäytymiseen vaan käyttäytymisen merkitykseen. Mead käyttää käsitettä roolinotto, mikä tarkoittaa vastavuoroista roolin ottoa suhteessa vuorovaikutuksen toiseen osapuoleen. ”Minä” tulee vuorovaikutuksessa tietoiseksi itsestään, mutta tiedostaa omien toimintojen merkitykset vasta ollessaan vuorovaikutuksessa toisten kanssa. Mead kutsuu sosiaalisiksi aktiksi ryhmässä osallistujien mukauttavaa toimintaa muiden toimintaan. (Mönkkönen, 2018, s. 44.) Sosiaalialan ammattilaisen ja maahanmuuttajataustaisen asiakkaan välinen tulkattu kohtaaminen voi vaikuttaa siihen, miten yksilö voi asettua toisen asemaan. Tähän voi vaikuttaa esimerkiksi virheellinen tai epäselvä tulkkaus.

3 AIEMMAT TUTKIMUKSET AIHEESTA

Asioimistulkkaus on herättänyt tutkijoiden kiinnostuksen enenevästi 2000-luvulta alkaen, kun eri maissa on havahduttu monikielisen yhteiskunnan kielellisten oikeuksien toteutumisen tärkeyteen. Tutkimusta on tehty tulkkaustilanteiden vuorovaikutuksesta ja sen laadusta, asioimistulkin ammatin kehittymisestä, tulkkien tehtävistä, rooleista ja työoloista, siitä, minkälaiset ideologiset näkemykset, normit sekä eettiset kysymykset liittyvät tulkin työhön kuten myös asioimistulkkauksen haastavista tilanteista. (Koskinen ym., 2018, s. 13–16.) Tutkielmani lähellä olevat tutkimukset koskevat tulkkaustilanteen vuorovaikutusta, tulkin tarpeen arviointia, tulkkien roolia sekä odotuksia tulkkauksesta. Olen kuitenkin myös pyrkinyt tutustumaan hieman näiden aiheiden ulkopuolella oleviin tutkimuksiin saavuttaakseni laajemman ymmärryksen valitsemastani aiheesta. Keskeisessä asemassa on omassa tutkielmassani ollut tulkkauksen tarpeen arvioiminen, josta en ole juurikaan löytänyt aiempia tutkimuksia. Valitsin tuoda esiin myös aiempia tutkimuksia etä- ja lähitulkkauksen eroista, koska tulkin fyysinen sijainti vaikuttaa oleellisesti tulkkaustilanteeseen.

Valitsemaani aiheetta on tutkittu enemmän kansainvälisesti. Myös suomalaisia tutkimuksia tulkkien käytöstä sosiaalityössä on tehty mutta ei kovin runsaasti. Syynä tähän lienee Suomen melko lyhyt historia maahan muutettavana maana sekä pakolaisten että turvapaikanhakijoiden vastaanotossa. Koskinen ym. toteavatkin, että suurin osa suomalaisista asioimistulkkaustutkimuksista on tehty käännöstieteen ja tulkkauksen kontekstissa. Vaikkakin yhteiskuntatieteilijöiden kiinnostus on 2000-luvulla enenevässä määrin nojannut kohti muuttoliikkeitä ja monikulttuurisuutta, ei tutkijoiden kiinnostus ole juurikaan kohdistunut siihen, minkälainen merkitys tulkkauksella on maahanmuuttajien asemalle ja integraatiolle. (Koskinen ym., 2018, s. 17.) Tutustuessani aiempiin tutkimuksiin käy ilmi, että selvästi suurin osa tutkimuksista koskien sosiaalityötä tulkin välityksellä keskittyy lastensuojeluun ja perhetukipalveluihin. Tämän vuoksi on mielestäni erityisen tärkeää tutkia aihetta myös aikuissosiaalityön näkökulmasta. Maahanmuuton lisääntyessä, myös vieraskielisten asiakkaiden osuus

palveluiden käyttäjinä kasvaa, minkä vuoksi pidän tärkeänä tutkia tulkkien käyttöä eri sosiaalialan toimintaympäristöissä.

3.1 Tulkkien käyttö sosiaalityössä

Kuten olen aiemmin maininnut, on suurin osa tehdyistä kansainvälisistä tutkimuksista kohdistunut perhetukipalveluiden ja lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden sekä näiden palveluiden asiakkaiden kohtaamiseen tulkin välityksellä. Näen kuitenkin, että nämä tutkimukset ovat lähellä omaa aihepiiriäni, koska myös näissä tutkimuksissa tutkitaan sosiaalityötä tulkin välityksellä. On kuitenkin huomioitava, että lastensuojelun ja perhetukipalveluiden työ poikkeaa tietyin osin aikuissosiaalityöstä.

Suomessa tulkkien käytöstä sosiaalityössä on tehty muutamia maisterintutkielmia, joissa aihetta on tarkasteltu hieman eri näkökulmista. Liun (2009) maisteritutkielma lähestyy aihetta tulkkien rooli-odotuksien näkökulmasta. Liu tutkii, minkälaisia rooli-odotuksia sosiaalityöntekijöillä on asioimistulkkien kohtaamiseen ja miten nämä odotukset kohtaavat asioimistulkkien omien roolikäsityksien kanssa. Sosiaalityöntekijät pitivät erityisen tärkeänä tulkin kulttuurintuntemista, vaitiolovelvollisuutta sekä vuorovaikutustaitoja. Sosiaalityöntekijät hyväksyivät tiettyjä poikkeamia tulkin perusroolista tilanteen niin edellyttäessä. Tutkimuksen tuloksena sosiaalityöntekijöillä on pitkälti tulkkien ammattisäädöksen ja ammattitutkinnon mukainen käsitys tulkin roolista. Niittylä (2019) kartoittaa maisterintutkielmassaan aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden kokemuksia tulkin kanssa työskentelystä sekä minkälaisia vaikutuksia tulkin läsnäololla on työntekijöiden näkemyksen mukaan asiakkaiden kanssa työskentelyyn. Tutkimuksen tulosten mukaan tulkin välityksellä toteutettavaan asiakastapaamiseen kuuluu enemmän työaika ja enemmän työvaiheita. Työntekijöiden mielestä on tärkeää käyttää virallista tulkkia, mutta joissain tilanteissa tunnustettiin myös etuja epävirallisen tulkin käytössä. Väyrysen (2019) maisteritutkielma tarkastelee sosiaalityöntekijöiden kokemuksia tulkkien läsnäolosta lastensuojelun asiakastilanteissa. Tutkielmassaan Väyrynen tutkii tulkin läsnäolon vaikutusta asiakkaan ja sosiaalityöntekijän väliseen dialogiseen vuorovaikutukseen sekä vallan epäsymmetrian näyttäytymistä sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välisessä tulkatussa kohtaamisessa. Tutkimuksen tuloksien mukaan sosiaalityöntekijä eivät näe, että itse tulkin läsnäolo vaikuttaisi asiakkaan ja sosiaalityöntekijän väliseen vuorovaikutukseen sekä dialogisuuteen. Tulkkauksen seurauksena vuorovaikutus voidaan kokea jäsenyneemmäksi kuin ei-tulkatuissa tapaamisissa. Yhteisen kielen puuttuminen voi aiheuttaa väärinkäsityksiä sekä jäykempää dialogia asiakkaan ja työntekijän välillä.

Tutustuttuani aiheesta tehtyihin kansainvälisiin tutkimuksiin, vaikuttaisi useiden tutkimuksien mukaan siltä, että sosiaalityöntekijät kohtaavat erilaisia haasteita työkennellessään vieraskielisten asiakkaiden parissa. Kansainvälisiin tutkimuksiin tutustuessani olen keskittynyt brittiläisiin ja ruotsalaisiin tutkimuksiin. Yhtenä syynä näiden maiden tutkimuksiin keskittymisellä on niiden luettavuus. Toisena syynä näen sen, että näiden maiden maahanmuuttajamäärät ovat vuosittain paljon suurempia kuin Suomella ja myös maahanmuuton historia ulottuu pidemmälle kuin Suomessa. (Statista, 2022A; Sturge 2022, s. 5; Tilastokeskus). Tämän vuoksi näkisin, että kansainvälisten lähteiden ja tutkimuksien osalta on mahdollista myös käyttää hieman vanhempia lähteitä kuin suomalaisten tutkimuksien ja lähteiden osalta.

Chandin tutkimus arvioi haasteita, joita liittyy lastensuojelun työntekijöiden ja asiakkaiden väliseen kohtaamiseen tulkin välityksellä. Artikkelissa Chand myös käsittelee lasten käyttämistä tulkkina sekä miten kielimuurit voivat vaikuttaa etnisten vähemmistöjen syrjintään. Chandin kirjallisuuskatsauksen perusteella tekemän johtopäätöksen mukaan sosiaalityön käytännöt etnisten vähemmistöjen ja vieraskielisten asiakkaiden kanssa vaativat selvää parannusta. (Chand, 2005, s. 807, 820.) Kulttuuritaustan perusteella harjoitettu syrjintä ei ole poikkeuksellista sosiaali- ja terveystalveissa. Myös Bredström ja Gruberin tutkimuksessa todettiin, että kulttuuritaustaa käytettiin perusteena joidenkin asiakkaiden sulkemiseen ulos palveluista. (Bredström & Gruber, 2015, s. 62–63).

Monikulttuurisessa ympäristössä toimiminen vaatii asiakkaan yksilökohtaista kohtaamista ja avointa suhtautumista. Tämä ei kuitenkaan aina toteudu viranomaisen kohdatessa maahanmuuttajataustaisen asiakkaan. Näkemykset, jotka korostavat kulttuurieroja, ylläpitävät kulttuuriin perustuvia stereotyyppioita sekä luokittelua. (Alitolppa-Niitamo, 2005, s. 38, 48). Suomessa väestö on etnisesti melko homogeenistä, mikä voi vaikuttaa viranomaisten harjoittamaan asiakkaiden luokitteluun ”suomalaisiin” ja ”muihin”. Hiitola ja Peltola (2018, s. 128, 141) toteavat, että stereotyyppisistä kategorisoinnista on kyse, kun esimerkiksi maahan muuttanutta perhettä tutkitaan ainoastaan oletetun kulttuurin kautta. Heidän tutkimuksessaan todettiin, että perheammattilaiset tulkitsivat maahanmuuttajataustaisten perheiden ongelmat ”vieraaksi kulttuuriksi”, kun taas asiat, jotka sujuivat perheessä hyvin, tulkittiin suomalaisen kulttuuriin sopeutumisenä. On tärkeää, että kulttuuriset erot kyetään erottamaan elämäntilanteista sekä elinolosuhteista johtuvista sosiaalisista ongelmista. (Alitolppa-Niitamo, 2005, s. 50).

Universalismi tavoittelee ihmisten kohtelua yhdenmukaisesti, jolloin kulttuuristamiseen liittyvä yleistäminen ja rodullistaminen poistuu. Universalismia korostavaan näkemykseen liittyy riski, ettei merkittäviä eroja yksilöiden välillä huomioida, joka puolestaan vaikuttaa toimintamalleihin ja -mahdollisuuksiin. (Keskinen, 2012, s. 310.) On

tärkeää, että asiakkaiden väliset eroavaisuudet tunnustetaan sekä erityistarpeet huomioidaan. (Hiitola & Peltola, 2018, s. 135). Pidän tärkeänä, ettei kulttuurieroja lähestytä ongelmakeskeisesti. Kulttuurierojen korostaminen sekä ongelmakeskeinen näkökulma voivat johtaa hätiköityjen johtopäätöksien tekoon sekä toimintatapoihin, joissa on hyväksyttävää luokitella ihmisiä ja tehdä yleistyksiä kulttuuritaustan perusteella. Universalismin näkökulmaan sisältyy kuitenkin ongelmia. Näkemykseni mukaan asiakkaan kulttuurin tulisi olla neutraalissa roolissa. Kulttuuritaustaan ei tarvitse kiinnittää suurempaa huomiota, mutta sitä ei myöskään ole tarvetta täysin sivuttaa, koska se on osa jokaista ihmistä, enkä myöskään näe mielekkäänä kulttuuritaustastaan liittyvän keskustelun stigmatisoitumista. On myös tärkeää tunnistaa yksilöiden välisiä eroavaisuuksia, jotta asiakkaille voidaan suunnitella ja toteuttaa oikeanmukaisia palveluita.

Laanemetsin ym. tutkimus käsittelee sosiaalityöntekijöiden harjoittamaa asiakkaiden kategorisointia. Kategorisointeja voidaan tehdä iän tai lainkuuliaisuuden mukaan mutta myös kategorisoimalla asiakkaat maahanmuuttajiin sekä syntyperältään kotimaisiin. Myöhemmin mainittu kategorisointi herätti epävarmuutta sosiaalityöntekijöissä väärin sanomista tai ennakkoluuloista. (Laanemets ym., 2013, s. 168.) Kun viranomaiset kohtaavat erilaisista taustoista tulevia asiakkaita, kategorisoidaan asiakkaat yleensä erilaisiin luokkiin, kuten esimerkiksi nuori, työtön, riippuvainen tai maahanmuuttaja. Ihmisten kategorisointi on luonnollinen prosessi, jota ihmiset tekevät kohdatessaan tuntemattoman ihmisen. Kaikki kategorisoinnit eivät ole kuitenkaan neutraaleja ja kategorisointi voi synnyttää erilaisia ennakkoluuloja sekä ennako-odotuksia ihmisen käyttäytymisestä. Laanemets ym. (2013) tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijät kokivat vaikeaksi kohdata asiakkaan, joka tarvitsi tulkkausta. Eräs tutkimukseen haastateltu kyseenalaisti oman yksinkertaisen kategorisoinninsa ja pohti, onko asiakkaiden kanssa tosiaan niin haastavaa työskennellä tulkkin välityksellä. Tämän myötä hän päätyi kokeilemaan työmenetelmää, jossa hän pyysi tulkkia kääntämään mahdollisimman sanatarkasti keskustelun. Tunnistaessaan oman yksinkertaistetun kategorisoinnin, ratkaisi haastateltava ongelmansa ja löysi työmenetelmän, joka oli toimiva ja kehitti hänen omaa työskentelyään. (Laanemets ym., 2013, s. 180.) Liian yksinkertaistetut kategorisoinnit voivat aiheuttaa ennakkoluuloja sekä haluttomuutta kohdata tietynlaisia asiakkaita. Asetelma on ongelmallinen sosiaalityössä, jossa sosiaalityön arvojen mukaisesti asiakkaat tulisi kohdata yksilökohtaisesti eikä lain mukaan tiettyä asiakasryhmää voida sulkea asiakkuuden ulkopuolelle. Omia ennakkoluulojaan ja yksinkertaistettuja kategorisointeja tunnistamalla voidaan löytää uusia ja toimivia tapoja työskennellä.

3.2 Tulkkauksen tarpeen arvioiminen

Tulkin tarpeen arvioiminen ei aina ole täysin yksinkertaista. Asiakkailla saattaa olla kohtalainen kotimaisen kielen taito ja asiakas voi haluta pärjätä omatoimisesti tai hän voi kokea häpeällisenä joutua turvautumaan tulkkiin. Osallisuuden näkökulmasta on kuitenkin tärkeää, että asiakas ymmärtää täysin sen, mistä asioista keskustellaan ja että asiakkaalla on yhdenvertainen mahdollisuus osallistua keskusteluun. Sosiaalityössä käsitellään usein myös asioita, joihin liittyy viranomaistermejä, joita voi olla haastavaa ymmärtää, mikäli henkilön kielitaito ei ole riittävä.

Tulkkauksen tarpeen arvioimisesta ei ollut juurikaan saatavilla tutkimuksia. Tämän vuoksi päädyin selvittämään minkälaisia ohjeistuksia muutamassa eri maassa on käytössä tulkkauksen tarpeen arvioimiseksi. Kuten olen asioimistulkausta käsittelevässä luvussa todennut, velvoittaa Suomessa hallintolaki viranomaisia järjestämään tulkausta, jos ei asianosainen ”osaa” kotimaista kieltä. ”Osaa” on laaja termi, joten kielitaidon arvioiminen voi vaihdella arvioijan mukaan. Ruotsin lainsäädäntö puolestaan velvoittaa viranomaisia järjestämään tulkausta ”mikäli sille on tarve” (Förvaltningslag 900/2017, 13 §). Myös tämä on epäselvä käsite, joka voi johtaa erilaisiin tulkintoihin asianosaisen kielitaidosta. Brittiläinen viitekehys ohjeistaa puolestaan hieman tarkemmin. Ohjeistuksen mukaan tulkkia tulisi aina käyttää lasten kanssa, joiden äidinkieli ei ole englanti. Tulkaus järjestetään tarvittaessa perheille heidän äidinkielellään. (Department of Health, 2000, s. 36, 41.) Epäspesifit lainsäädännöt ja ohjeistukset aiheuttavat erilaisia tulkintoja, minkä takia lakia voidaan myös soveltaa eri tavoin eri toimijoiden mukaan.

Viranomaisen tulee huolehtia tulkkauksesta, mikäli asiakkaalla ja viranomaisella ei ole asian eteenpäin viemiseksi riittävää yhteistä kieltä. Turtiaisen mukaan on mahdollista, että asiakas kieltäytyy tulkista, mutta viranomaisen voi silti vaatia tulkin läsnäolon tapaamiselle varmistukseksi asiakkaan oikeuksien toteutumisen kuten myös sen, että viranomaisen saa välitettyä haluamansa tiedon. Kielen hallitsemattomuus voi aiheuttaa häpeän tunteita, minkä takia maahanmuuttaja ei välttämättä ole halukas paljastamaan puutteellista kotimaisen kielen taitoaan. Palveluiden saatavuus voi vaarantua, mikäli viranomaisella ja asiakkaalla ei ole riittävää yhteistä kieltä. Viranomaisen on toiminut lainvastaisesti puutteellisten palveluiden toteuttamisessa, mikäli asiakas ei ole tullut ymmärretyksi. (Turtiainen, 2013, s. 183, 194.) Nämä kaikki ovat tekijöitä, joita viranomaisen joutuu ottamaan huomioon pohtiessaan tulkkauksen tarvetta. Toisaalta on tärkeää toimia asiakaslähtöisesti ja tukea asiakkaan omatoimisuutta, kun taas toisaalta tulee pohtia lainsäädännön velvoittamia tekijöitä ja asiakkaiden osallisuutta.

Bredströmin ja Gruberin analyysi keskittyy tulkkaukseen äitiyshuollossa. Analyysin mukaan tulkkaus on toisaalta maahanmuuttajan oikeus, vaikkakin tämä oikeus on heikosti läsnä instituutioissa. Toisaalta tulkkaukseen liittyy rodullistamisen sekä uus-sulautumisen ulottuvuudet. Näitä ulottuvuuksia pohditaan, kun yritetään ymmärtää minkälaiset rakenteet vaikuttavat tulkkaukseen eri tilanteissa. Tätä paradoksaalista käytäntöä ovat muovanneet ja muovaavat edelleen instituutionaaliset ympäristöt, jossa poliittiset päätökset, rajoitukset sekä kansalaisoikeudet kohtaavat. (Bredström & Gruber 2015, s. 64.) Rautavuoma ja Turtiainen (2018, s. 152–153) toteavat, että on tärkeää pohtia sitä, onko tulkkauksen tarkoituksena ensisijaisesti taata viranomaisten toimintakyky vai onko myös maahanmuuttajien toimijuuden edistäminen yhtä tärkeää. Mikäli tulkkauksen tarpeesta ei päästä yhteisymmärrykseen asiakkaan kanssa, saattaa viranomaisen perustella tulkin tarvetta viranomaisen oikeusturvaan vedoten. Tällöin on kyse viranomaisten toimintakyvyn varmistamisesta, jolloin samanaikaisesti sivutetaan maahanmuuttajan oma toimijuus. Myös Määttä ym. (2014) ovat tulleet siihen johtopäätökseen, että tulkkauksessa on keskeistä se, nähdäänkö tulkin tehtävänä olevan viranomaisten toimijuuden takaaminen vai myös maahanmuuttajien toimijuuden edistäminen. (Määttä ym., 2014, s. 95). Bredströmin ja Gruberin tutkimuksessa tehdyissä haastatteluissa havaittiin instituutioita, joissa asiakkaiden kulttuuri nähtiin ongelmakeskeisesti tai eettistä taustaa korostaen. Toisaalta joissain instituutioissa pyrittiin huomioimaan asiakkaan tilanne kokonaisvaltaisemmin. Tutkimuksen haastateltavien mukaan asioiminen tulkin välityksellä koettiin vaikeaksi ja tulkin tarve nähtiin poikkeuksena tai ”toiseutena” peilaten normaaliuuteen. Tulkkaus näytetään pikemminkin instituution kuin asiakkaiden tarpeiden täyttämisenä. (Bredström & Gruber 2015, s. 64.) Näkemykseni mukaan, viranomaisten toimien takaaminen sekä maahanmuuttajien toimijuuden edistäminen eivät välttämättä sulje pois toisiaan. Nämä kaksi tekijää on mahdollista yhdistää seuraavassa kappaleessa esitetyllä tavalla.

Usein unohtuu, ettei tulkkauksen tarvitse olla joko tai; joko tulkataan kaikki tai tulkkia ei lainkaan kutsuta paikalle. Tulkkaus on mahdollista toteuttaa osin tai tulkki voi olla läsnä varmistamassa, että molempien osapuolet ymmärtävät toisiaan, jolloin tulkki voi tulkata tarpeen mukaan. Rautavuoman ja Turtiaisen (2018, s. 154) tutkimuksessa nousee esiin maahanmuuttajien tahto ja tavoite hoitaa omia asioitaan, jolloin asiakkaat haluavat selvittää sillä suomen kielen taidolla, mikä heillä on. Vaikkakin tulkin läsnäolo olisi tarpeen, ei tulkkauksen tavoitteena ole passivoida asiakasta. Tulkin ei tarvitse mekaanisesti kääntää kaikkea, vaan viranomaisen, asiakas ja tulkki voivat yhteisesti sopia miten tulkkaus hoidetaan. Yhdessä sovitut käytännöt tukevat maahanmuuttajan kokemusta aktiivisesta toimijuudesta, mutta myös varmistaa sekä viranomaisen että maahanmuuttajan oikeusturvan toteutumisen. Mikäli tulkkauksessa keskitytään oikeusturvakeskeisyyden sijaan kielelliseen tasa-arvoon, voidaan tulkki nähdä luon-

tevammin olevan tukena ja resurssina, joka otetaan tarvittaessa käyttöön monikielissä asiakastapaamisissa. Tulkkausta pohdittaessa tulee huomioida se näkökulma, että kielellinen tasa-arvo tarkoittaa myös maahanmuuttajan oikeutta käyttää suomea tai ruotsia silloin kuin se on mahdollista

Maahanmuuttajataustaiset vanhemmat saattavat haluta käyttää mielellään jo uutta kieltä oppineita lapsiaan tulkkina. Tämä on kuitenkin ehdottomasti kiellettyä. Tulkkaustilanteessa lapsi asetetaan mahdollittomaan viestinnälliseen tilanteeseen sekä kielellisesti että kehitystasoonsa nähden. Vastuuta viestinnästä ei saa koskaan siirtää lapselle, vaan viestinnän tulisi hoitaa koulutuksen saaneet asioimistulkit. (Turtiainen, 2013, s. 184.) Vaikkakin viranomaiset yleisesti tiedostavatkin puolueettomien asioimistulkkien käytön tärkeyden, ei koulutettujen asioimistulkkien läsnäolo tapaamisella ole taattua. Pakarisen (2013, s. 267) tutkimuksen kyselyyn vastanneista työntekijöistä 47 prosentin mukaan maahanmuuttajan ja työntekijän vuorovaikutusta vaikeuttaa yhteisen kielen puuttuminen. Vaikkakin tämä tiedostetaan, ei tulkkeja ole kuitenkaan aina mahdollista käyttää ja kyselyyn vastanneista lähes puolet kertoivat, ettei heillä ole aina mahdollista käyttää tulkkia. Myös Gracia-García (2002, s. 3) toteaa, että todellisuudessa riittämättömän kielitaidon omaavat joutuvat joskus turvautumaan naapureihin, lapsiinsa tai jopa tuntemattomiin saadakseen tulkkausapua terveydenhuollon tai sosiaalityön yksikössä vieraillessaan. Ruotsalaisen selvityksen mukaan lasten toimiminen tulkkeina on tunnettu ilmiö. Lasten käyttöön tulkkeina suhtaudutaan pääsääntöisesti kielteisesti, vaikkakin se on joskus välttämätöntä. Tämä tarkoittaa sitä, että lapset aina jossain määrin korvaavat asioimistulkkeja. (Statens offentliga utredningar, 2018, s. 457.)

3.3 Tulkin rooli asiakkaan ja viranomaisen välisessä kohtaamisessa

Rautavuoma ja Turtiainen (2018, s. 149) toteavat, että viranomainen ja tulkki osallistuvat asiakastapaamiseen sekä yksilöinä, että ammattikuntiansa edustajana, jotka toimivat tiettyjen mallien mukaan. Myös maahanmuuttaja-asiakas toimii sekä omien yksilöllisten, että kulttuuristen malliensa mukaan. Yhteistyö on toimivaa, mikäli nämä kolme toimijaa ovat sisäistäneet roolinsa ja tuntevat tarpeeksi hyvin muiden roolit. Miettinen ym. (2013, s. 175) mukaan asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus muuttaa muotoaan tulkin käytön myötä ja tulkin käyttöön liittyy myös kulttuurinen aspekti. Tämä tarkoittaa sitä, että tulkin tulisi olla taitava sanavalinnoissaan sekä kääntämisessä. Viranomaisen huomion tulee tulkkaustilanteessa aina olla asiakkaassa eikä tulkissa.

Kulttuurisilla tulkintamalleilla on vaikutusta kulttuurikuvan muotoutumiseen myös yhteisö- ja organisaatiosalla. Erilaiset kulttuuriset tulkintamallit voivat ruokkia ja

lukita myös yhteisöissä erilaisia käsityksiä, asenteita, stereotypioita sekä ennakkoluuloja vähemmistöryhmiä kohtaan. (Puukari & Korhonen, 2013, s. 19.) Sosiaalityöntekijöiden tulee välttää liian yksinkertaistettuja tulkintoja oman kulttuurin totuttujen tulkintamallien tai muiden asiakkaiden tilanteista tehtyjen yleistysten perusteella. Mikäli tehdään yleistyksiä, saatetaan tarttua liian nopeasti vääriin tai helpolta vaikuttaviin vihjeisiin ja muodostetaan otaksumia, jotka eivät kyseisen asiakkaan tilanteessa pidä paikkaansa. Olettamisen sijaan olisi aina parempi esittää kysymyksiä asiakkaalle. (Miettinen ym., 2013, s. 173–174.) Kuten kaikessa sosiaalityössä, myös maahanmuuttajataustaisia asiakkaita kohdatessa, on tärkeää, ettei sosiaalialan ammattilainen muodosta ennakkokäsityksiä asiakkaiden tilanteissa ja anna ennako-odotuksille valtaa. Työntekijän tulee ottaa huomioon, että vaikkakin asiakkaan sanominen on tulkin avulla helposti käännettävissä, on yhtä olennaista yrittää ymmärtää asiakkaan sanomisien takana olevat ajatukset, odotukset tai kuvitelmat. (Miettinen ym., s. 2013, 174).

3.4 Odotukset tulkkauksesta

Onnistuneen tulkatun asiakastapaamisen keskiössä on laadukas ja oikeanmukainen tulkkaus. Selvityksen mukaan viranomaiset näkevät pääsääntöisesti tulkkauksen laadun hyvänä. Tulkkauksen laadun määrittäminen ei kuitenkaan ole yksiselitteistä, koska tulkkauksen laatua voidaan arvioida esimerkiksi vuorovaikutustilanteen onnistumisen, tulkin eettisten ohjeiden tuntemisen, tulkatun sisällön tarkkuuden sekä asioimistilanteen onnistumisen kautta tai tulkin roolissa pysymisen mukaan. Asiakkaat, viranomaiset ja tulkit saattavat asettaa hieman erilaisia kriteereitä onnistuneelle tulkkaukselle. (Karinen ym., 2020, s. 29.)

Tulkkaustilanne on monin tavoin epäsymmetrinen. Viranomaisasiakkaat edustavat suomalaista yhteiskuntaa, kuten myös sen instituutioita ja he myös vastaavat tulkin tilaamisesta. Näiden tekijöiden vuoksi viranomaisilla on tapaamisella vahva asema. Asioimistulkki on lähtökohtaisesti neutraali, mutta tulkin toimintaa voidaan tarkastella valtaerojen taustaa vasten peilaten. Vieraskielinen asiakas voi nähdä tulkin olevan viranomaistahon edustaja ja siten viranomaisten puolella kun taas viranomaisasiakas voi mieltää kielelliseltä ja etniseltä taustalta vähemmistöön kuuluvan asioimistulkin kuuluvan asiakkaiden kanssa samaan ryhmään. (Koskinen ym., 2018, s. 12.) Rooliodotuksien näkökulmasta tulkkaustilanne sisältää ristiriitoja ja eri osapuolet saattavat kohdistaa erilaisia odotuksia toisiin osapuoliin ja näkevät toisensa eri rooleissa. Rautavuoman ja Turtiaisen (2018, s. 150) mukaan tulkattu vuorovaikutustilanne sisältää erilaisia annettuja ja saatuja rooleja. Viranomainen ja tulkki voivat mieltää maahanmuuttajan ”asiakkaaksi”, mutta toisaalta tulkin toimeksiantaja ja tulkki voi korostaa sitä näkökulmaa, että tulkkaustilanteessa on kaksi asiakasta (toinen on viranomainen ja toinen on maahanmuuttaja-asiakas). Viranomaistapaamisissa

tulkin tilaa ja kustantaa viranomainen, mikä voi luoda ristiriitaisia rooli-odotuksia tulkilta. Tulkki voi olla neutraali kääntäjä, mutta toisaalta palvelun tilaava viranomainen voi nähdä tulkin olevan viranomaisen palveluksessa, jossa viranomainen on maksava asiakas, joka voi sanella mitä käännetään ja mitä ei. Moni asiakas saattaa puolestaan nähdä tulkin avustajana, joka on saapunut tapaamiselle auttaakseen asiakasta. (Forsell, 2018, s. 32). Erilaiset rooli-odotukset voivat aiheuttaa väärinkäsityksiä ja vaikuttaa vuorovaikutukseen asiakastapaamisella. Yhtenä keinona selkeyttää rooli-odotuksia voisi toimia sosiaalialan ammattilaisen alussa pitämä lyhyt esitelmä, jossa hän kertoo asiakkaalle tulkin roolista ja vaitiolovelvollisuudesta. Jotta voidaan välttyä viranomaisen valta-aseman vaikutelman antamiselta, voisi sosiaalityöntekijä kysyä tulkilta sopiiko tämä roolikuvaus tulkin työnkuvaan.

Yksi viranomainen voi odottaa tulkilta pelkkää kääntämistä, kun taas toinen voi odottaa tulkilta hyvinkin runsasta keskustelua ja aktiivista tilanteen tulkitsemista. Viranomainen voi toisaalta kokea tulkin aktiivisen roolin epämukavana. Rautavuoma ja Turtiainen (2018, s. 151) toteavat, että tulkki saattaa huomauttaa jostain kielellisestä tai kulttuurisesta seikasta, jolloin viranomainen saattaa kokea, että tulkki puuttuu viranomaisen työskentelyyn ja kyseenalaistaa viranomaisen ammattitaidon. Angelelli (2004, s. 82, 85) puolestaan toteaa, että ammattilaiset usein odottavat tulkilta näkymättömyyttä. Tulkit itse kuitenkin näkevät roolinsa aina jossain määrin näkyvänä. Tulkit näkevät toimivansa luottamuksen rakentajina, edesauttavan yhteisymmärryksen saavuttamista, kommunikoivan vaikutteita sekä viestejä, selittämällä kulttuurisia eroja, kontrolloiden keskustelun sujuvuutta sekä/tai yhtyvän jonkun vuorovaikutukseen osallistuvan osapuolen kanssa. Toimintaympäristö vaikuttaa siihen, miten näkyvä tulkin rooli on. Myös Kujamäki (2011, s. 3, 13) toteaa, että vaikkakin tulkit yleensä nähdään neutraaleina, objektiivisina ja viattomina on tulkki aina enemmän tai vähemmän valta-asemassa, koska tulkilla on kielellistä ja kulttuurista pääomaa.

3.5 Tulkki etänä vai läsnä

Tulkkauskäytännöt ovat muuttuneet viime vuosien aikana, jolloin on yhä enenevässä määrin siirrytty lähitulkkauksesta etätulkkaukseen. Etä- ja lähitulkkauksen hyvistä ja huonoista puolista on tehty tutkimuksia, joiden tulokset ovat osin ristiriitaisia keskenään.

Vuori (2018, s. 314) toteaa, että tulkkausteknologiaan liittyy puhelintulkkauksen kuten myös muiden etätulkkausmuotojen käytön lisääntyminen. Etätulkkauksesta puhutaan usein yhteyksissä, joissa puhutaan kustannuksista. Etätulkkauksesta keskustellaan myös pienten paikkakuntien tulkkausongelmien yhteydessä. Ruotsalaisen selvityksen mukaan etätulkkausta käytetään laajasti. Monissa kunnissa on haastavaa

saada paikan päälle päteviä tulkkeja, minkä vuoksi puhelintulkkausta käytetään laajalti. (Statens offentliga utredningar, 2018, s. 128). Braun on tutkinut videon välityksellä toteutettua etätulkkausta. Hän toteaa, että tulkkauksen etätoimintamuodosta on tullut suosittu viranomaisten varmistuksessa tulkkien saatavuus sekä vähentääkseen tulkkauksen kustannuksia. (Braun, 2017, s. 165). Puhelintulkkaukseen liittyy hyötyjä, kuten esimerkiksi saatavuuden varmistaminen sekä kustannustehokkuus, mutta useiden ammattilaisten, tutkijoiden sekä ammattitulkkien mukaan puhelintulkkaus voi vaikuttaa tulkkauksen laatuun. (Gracia-García, 2002, s. 4). Todennäköisesti myös digitalisaation vauhdittuminen sekä erilaisten tapaamisten etäosallistumisien suosion lisääntyminen koronapandemian myötä on vaikuttanut etätulkkauksen lisääntyneeseen suosioon viime vuosien aikana.

On tärkeää punnita etä- ja lähitulkkauksen hyötyjä sekä haittoja. (Skinner ym., 2018, s. 21). Kun tulkit ovat fyysisesti tulkkauksessa läsnä, voivat he tehdä päätelmiä vuorovaikutuksen luonteesta sekä keskusteluun osallistuvien suhteesta lauseyhteydellisten vihjeiden avulla. Tulkkien mukaan työpaikan normien ja toimintatapojen tunteminen voi vaikuttaa tulkkaukseen. (Dickinson, 2017, s. 133, 229.) Joidenkin terveydenhuollon tulkkeina toimivien mukaan sairaalaympäristön ulkopuolella olo on poistanut häiriötekijöitä tai paineita, joita tulkit muuten kokisivat mikä on puolestaan johdannut siihen, että tulkit ovat voineet keskittyä tulkkaustehtävään paremmin. (Gracia-García, 2002, s. 8). Kuten terveydenhuollossa, myös sosiaalityössä tulkataan henkilökohtaisista sekä haastavista asioista, minkä vuoksi myös sosiaalityötä tulkaavat voivat kokea henkisen taakan kevyemmäksi, mikäli tulkki on fyysisesti toisessa tilassa. Ruotsalainen selvitys tuo esiin esimerkkejä tulkeista, jotka ovat ryhtyneet tulkatessaan sosiaalihuollon tapaamisia itkemään henkisesti raskaiden keskustelujen aikana tai puuttuneet omatoimisesti keskusteluun. (Socialstyrelsen, 2010, s. 39).

Skinner ym. (2018, s. 21, 23) mukaan etätulkkauksessa väärintulkkaukset lisääntyvät ja tulkki joutuu enemmän turvautumaan arvauksiin relevanttien tietojen puuttuessa, kun tulkilla ei ole mahdollista saada kokonaiskuvaa tulkattavasta tilanteesta. Etätulkkaus voi myös aiheuttaa tulkille tunteen olevansa eristyksissä muista, joka voi puolestaan vaikuttaa tulkin motivaatioon. Braunin (2017) tutkimuksessa todetaan, että etä- ja videotulkkaus on ongelmallinen tulkin kognitiivisen taakan lisääntymisen vuoksi. Etätulkkauksessa tulkki ei pysty samalla tavalla kontrolloimaan omaa suoritustaan kuin lähitulkkauksessa esimerkiksi, koska kamera voi kuvata vain puhujaa, jolloin tulkki menettää kokonaistilanteen hallinnan sekä puhujien reaktioiden havaitsemismahdollisuuden. (Braun, 2017, s. 169, 175.) Roziner ja Shlesingerin tutkimuksen mukaan tulkit kokivat keskittymisvaikeuksia useammin etänä ollessaan (27 %) kuin paikan päällä ollessaan (9 %). (Roziner & Shlesinger, 2010, s. 232).

Etätulkkauksella vaikuttaisi siis olevan runsaasti negatiivisia vaikutuksia etenkin tulkkauksen laatuun. Vaikuttaisi myös siltä, että etätulkkaukseen liittyy enemmän kielteisiä kuin positiivisia seurauksia. Mikäli lähitulkkausta suosittaisiin, olisi kuitenkin vaarana, ettei tulkkeja saataisi paikan päälle lainkaan etenkin pienemmällä paikkakunnilla. Joutuvatko viranomaiset valitsemaan kahden huonon vaihtoehdon väliltä pienemmän pahan turvautuessaan etätulkkaukseen? Tulkkauksen saatavuuden ohella etätulkkauksen kustannustehokkuus nousi keskeiseen asemaan etä- ja lähitulkkauksen hyötyjä punnittaessa. Voidaan myös pohtia, joutuvatko maahanmuuttajataustaiset asiakkaat kärsimään tulkkauksen laadusta viranomaisten säästötalkoissa. Tulkkaus, joka ei ole riittävän laadukasta voi itse asiassa lisätä kustannuksia, mikäli asian selvittämiseksi tämän vuoksi tarvitaan useampia keskusteluja. (Socialstyrelsen, 2010, s. 39). On tärkeää arvioida, saavutetaanko epälaadukkaalla tulkkauksella todellisia säästöjä.

4 TUTKIMUKSELLISET VALINNAT

Tutkielmani aiheeni valinta lähti liikkeelle syksyllä 2021. Reflektoin kokemuksiani harjoitteluajoilta, työkokemustani sekä pohdin, mihin haluaisin suuntautua tulevalla työurallani. Olen aina ollut kiinnostunut muista kulttuureista ja pidän kiinnostavina aiheina globalisaatiota, maahanmuuttoa sekä monikulttuurisuutta. Näitä asioita poh-tiessani mieleeni painuivat harjoittelussani kokemani asiakastapaamiset, joissa tulkki oli läsnä. Tulkin läsnäolo toi mielestäni niin mielenkiintoisen lisän sosiaalityön asia-kastyöhön, minkä perusteella päädyin tutkimaan tulkkien käyttöä aikuissosiaali-työssä. Muistin lukeneeni tutkimuksen, jonka mukaan sosiaalialan ammattilaiset ko-kivat, ettei heillä ole tarpeeksi ammatillista osaamista kohdata monikulttuurisista taustoista tulevia asiakkaita. Tämän vuoksi päädyin tutkimaan aihetta sosiaalialan ammattilaisten näkökulmasta. En halunnut rajata aihettani koskemaan ainoastaan tie-tyyn ammattiryhmän näkemyksiä, joten olen sisällyttänyt tutkielmaani aikuissosiaali-työn asiakastyötä tekevät sosiaalialan ammattilaisia. Näin olen halunnut toimia tasa-puolisuuden vuoksi ja saadakseni mahdollisimman kattavia vastauksia erilaisista asiakastilanteista. Tavoitteenani on, että tutkielmani avulla voidaan tunnistaa kehittä-mistä vaativia käytäntöjä tulkkien kanssa tehtävästä asiakastyöstä sekä tuottaa uutta tietoa ja syvempää ymmärrystä tulkkien käytöstä aikuissosiaalityössä.

Tutkielmani on laadullinen tapaustutkimus. Tutkielmassani aineistona käytän puo-listrukturoiduin haastatteluin keräämäni materiaalia. Haastatteluin keräämäni aineis-ton olen analysoinut sisällönanalyysin keinoin. Esittelen tarkemmin aineistonkeruuta ja aineiston analyysia omine alaotsikkoineen tässä luvussa. Tutkimuksen teossa kes-keisessä asemassa on tutkimuksen eettisyys sekä luotettavuus ja tutkijan on tärkeä pohtia näitä tekijöitä läpi koko tutkimusprosessin. Tutkimuksen luotettavuuden kan-nalta tulee pohtia, onko tutkittu sitä mitä alun perin oli tarkoitus tutkia sekä omaa tutkijapositiotaan. Lopuksi pohdin tutkielmaani eettisestä näkökulmasta ja omaa tut-kijapositiotani omana alaotsikkona.

4.1 Tutkimuskysymykset

Maisterintutkielmani tutkimuskysymykset ovat seuraavanlaiset:

1. Miten aikuissosiaalityön työntekijät arvioivat tulkin tarpeen?
2. Minkälaisia odotuksia aikuissosiaalityön työntekijöillä on tulkkauksesta?
3. Miten aikuissosiaalityön työntekijät kokevat työskentelyn sujuvan asiakkaiden kanssa tulkin välityksellä?

Esittämiini tutkimusongelmiini etsin vastauksia haastattelemalla aikuissosiaalityön ammattilaisia sekä analysoimalla haastatteluista syntyneitä litteraatteja sisällönanalyysin keinoin. Tulkkien käyttö sosiaalityössä on itsessään melko laaja aihe, jota olisi mahdollista tutkia monesta eri näkökulmasta. Tämän vuoksi päädyin rajaamaan tutkimukseni aiheen koskemaan ainoastaan muunkielisten asiakkaiden tulkkausta, mikä tarkoittaa sitä, että rajasin tutkielmani ulkopuolelle viittomakieliset asiakkaat. Haluan tutkielmassani keskittyä tulkkaukseen, joten vaikkakin maahanmuuton ja monikulttuurisuuden teemat ovat läsnä tutkielmassani, en tule tutkielmassani varsinaisesti käsittelemään näitä teemoja aiheiden laajuuden vuoksi.

Tutkimukseni kohderyhmäksi rajasin kuulumaan aikuissosiaalityön asiakastyötä tekevät sosiaalityöntekijät sekä -ohjaajat. Tutkielmassani aion käyttää heistä yhteistä määritelmää ”työntekijät”. Rajasin aiheen koskemaan aikuissosiaalityötä, koska vasta maahan muuttaneiden kanssa työskenteleville tulkkien käyttö on jokapäiväistä ja työntekijöillä on runsaasti kokemusta ja saattaa olla myös koulutusta asiakkaiden kanssa työskentelystä tulkkien välityksellä. Vasta maahan muuttaneiden kanssa työskentelyssä korostuu myös kotoutumiseen liittyvät näkökulmat. Aikuissosiaalityössä työntekijöillä työskentely kohdistuu eri painopisteisiin kuin kotoutumistyössä, eikä tulkkien käyttö ole yhtä yleistä kuin kotoutumispalveluissa. Olen myös tuonut esiin luvussa kaksi aiempia tutkimuksia, joiden mukaan viranomaiset kokevat, ettei heillä ole tarvittavaa monikulttuurista osaamista kohdata eri etnisistä taustoista tulevia asiakkaita. Haluan tutkimuksessani selvittää, säteileekö tämä riittämättömän osaamisen kokemus myös työskentelyyn sosiaalityön asiakkaiden kanssa tulkin välityksellä.

4.2 Yksilö- ja ryhmähaastattelut aineistonkeruuna

Tutkielmani aineistona toimii puolistrukturoidut yksilöhaastattelut sekä kaksi ryhmähaastattelua. Toteutin kaksi yksilöhaastattelua ja kaksi ryhmähaastattelua kesäkuussa 2022. Yhteensä haastattelin seitsemää työntekijää, joista kolme oli sosiaalityöntekijää ja neljä sosiaaliohjaajaa. Kaikki haastateltavat tekivät asiakastyötä. Haastattelun etuna

toimii sen joustavuus. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 85). Haastattelussa ollaan kielellisessä vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa, joka luo mahdollisuuden suunnata tiedonhankintaa itse tilanteessa sekä saada esiin vastausten taustalla olevia motiiveja. (Hirsjärvi & Hurme 2008, s. 34). Valitsin aineistokeruumenetelmäksi haastattelun sen henkilökohtaisuuden ja sen salliman mahdollisuuden saada tutkitusta aiheesta mahdollisimman paljon syvällistä tietoa. Jotta saadaan mahdollisimman paljon tietoa tutkitusta aiheesta, on perusteltua toimittaa haastattelukysymykset etukäteen. On myös eettisesti perusteltua kertoa haastateltaville haastattelun aiheesta etukäteen. Voi myös olla niin, etteivät ihmiset lupaudu tutkimukseen, mikäli he eivät tiedä aihetta etukäteen. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 85–86.) Haastattelukutsujen liitteenä toimitin haastattelukysymykset haastateltaville etukäteen, jotta saisin kerättyä tutkitusta aiheesta mahdollisimman paljon tietoa ja varmistaakseni riittävän kokoisen aineiston.

Puolistrukturoidussa haastattelussa edetään etukäteen valittujen teemojen mukaan ja niihin liittyvien kysymysten varassa. Haastattelun etuna toimii se, että haastattelutilanteessa voidaan tarkentaa ja syventää kysymyksiä haastateltavien antamien vastausten perusteella. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 87–88.) Puolistrukturoiduissa teema-haastatteluissa aion selvittää muun muassa sosiaalialan ammattilaisten kokemuksia tulkin läsnäolosta, miten tulkin läsnäolo vaikuttaa työntekijän ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen, mitä odotuksia työntekijöiltä on tulkkauksesta sekä miten työntekijät arvioivat tulkin tarpeen.

Alun perin tarkoitukseni oli haastatella kaikki haastatteluun osallistuvat yksilöhaastatteluun, mutta 5 haastateltavista ilmaisi toiveensa tulla haastateltaviksi työparensa kanssa. Pohdinnan jälkeen päädyin tutkijana hyväksymään tämän, koska työpareina työskentelevät kohtaavat samoja asiakkaita usein yhdessä. Näin ollen haastattelin yhtä sosiaalityöntekijää ja yhtä sosiaaliohjaajaa parina sekä kolmea sosiaaliohjaajan ryhmänä. Ryhmähaastattelu on tehokas tiedonkeruumuoto ja ryhmä voi auttaa muita jäseniä muistamaan tiettyjä asioita. (Hirsjärvi ym. 2007, s. 205–206). Alun perin pidin ryhmähaastattelua hyvänä ideana, koska haastattelutilanne voi poikia hedelmällistä keskustelua, mutta minua myös mietitytti, pääsevätkö kaikki ryhmässä haastateltavat osallistumaan keskusteluun sekä uskaltavatko he tuoda esiin omia mielipiteitään ryhmässä. Olin kuitenkin luottavainen keskusteluilmapiirin suhteen, koska työpareina työskentelevät työskentelivät tiiviisti yhdessä samojen asiakkaiden parissa ja näin ollen olin luottavainen sen suhteen, että myös ryhmässä haastateltavat kokivat olonsa turvalliseksi uskaltuen tuoda esiin omia ajatuksiaan. Ryhmähaastattelussa entuudestaan tuttujen ihmisten kanssa keskustelu alkaa helpommin kuin tuntemattomien kanssa. (Pietilä, 2017, s. 95). Tutkijan tulee ennen kaikkea itse pohtia, mikä aineistonkeruu menetelmä takaisi todennäköisesti parhaimman tuloksen, jolloin valintaan vaikuttaa keitä haastateltavat ovat ja mikä on tutkimuksen aihe. (Hirsjärvi ym.

2007, s. 205). Myös Hyvärinen (2017, s. 19) toteaa, että haastattelustrategian lukitsemisen sijaan onkin tärkeämpää perustella omat metodiset valinnat.

Haastattelut toteutin työntekijöiden työpäivän aikana kesäkuussa 2022. Haastattelukutsussa olin kertonut mahdollisuudesta toteuttaa haastattelu suomen tai ruotsin kielellä haastateltavan toiveiden mukaan. Haastatteluissa kolmessa keskustelu käytiin suomen kielellä ja yksi käytiin ruotsiksi. Kaikissa haastatteluissa esitin haastattelukysymykset samassa järjestyksessä lisäten välillä tarkentavia kysymyksiä tarpeen mukaan. Olin jakanut kysymykset teemoittain kolmeen eri kategoriaan: tulkin tarpeen arvioiminen, odotukset tulkkauksesta sekä asiakastapaaminen tulkin läsnä ollessa. Yhteensä kysymyksiä oli 10 (ks. liite 1.) Koin kysymysten määrän riittäväksi, vaikkakin monissa haastatteluissa huomasin, että haastateltavat antoivat niin kattavia vastauksia, jonka myötä myöhemmin käsiteltäviä aiheita oli jo joissain määrin käsitelty tai sivuttu aiempien kysymyksien vastauksissa. Uskon saaneeni haastateltavilta hyvin kattavia vastauksia, koska olin toimittanut haastattelukysymykset etukäteen haastattelukutsun liitteenä.

Olin tallentanut haastattelut puhelimeni äänitallenteella. Haastattelujen jälkeen litteroin haastattelut. Nauhoitettujen haastatteluiden kesto oli yhteensä 81 minuuttia, joista syntyi litteroitua tekstiä yhteensä 20 sivua. Litteroinneissa en keskittynyt haastateltavien äänenpainoon, pidettyihin taukoihin tai puhetapoihin. Näen tämän olleen perusteltua, koska tutkielmani tarkoituksena oli analysoida asiasisältöä eikä puhetaapaa tai vuorovaikutusta.

Haastateltavien määrä oli mielestäni riittävä tähän tutkielmaan sen laajuuden ja tutkimustulosten kannalta. Litteroinnissa erotin tarkasti eri puheenvuorot. Olen käyttänyt luvussa viisi joitakin puhevuoroja lainauksena elävöittääkseni tekstiä sekä selvittääkseni tutkimustuloksia. Näistä lainauksista olen luettavuuden vuoksi poistanut täytesanoja, kuten "tuota" ja "niin". Olen joihinkin kohtiin lisännyt sulkuihin käsiteltävän aiheen selkeyden vuoksi ja voidakseni lyhentää haastatteluotteita. Anonymiteetin vuoksi nimesin haastateltavat tittelin ja numeron mukaan (esimerkiksi sosiaalityöntekijä 1, sosiaalihoaja 3). Ruotsin kielellä käydystä haastattelusta käyttämäni lainaukset olen itse suomentanut. Koen että minulla kaksikielisenä, peruskoulun ja lukion ruotsin kielellä käyneenä oli riittävä valmius kääntää ruotsiksi käydyn haastattelun otteet suomeksi.

4.3 Aineiston analyysi

Laadullisessa analyysissä puhutaan usein induktiivisesta ja deduktiivisesta analyysistä. Nämä menetelmät eivät ole kuitenkaan täysin ongelmattomia. Näiden kahden

menetelmän välimaastoon sijoittuu abduktiivinen päättely eli teoriaohjaava analyysi. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 107.) Maisteritutkielmani teoreettisena taustana toimii G.H. Meadin vuorovaikutusteoria, jonka olen esitellyt luvussa kaksi. Tuomi ja Sarajärvi (2018, s. 107) toteavat, että aineistolähtöisen analyysin ongelmia on mahdollista pyrkiä ratkaisemaan teoriaohjaavalla analyysillä. Menetelmässä teoria voi toimia ohjaavana tekijänä ja apuna, mutta analyysi ei suoraan pohjaudu teoriaan. Teoriaohjaavassa analyysissä analyysiyksiköt valitaan aineistosta, mutta taustalla on aikaisempi tieto, joka ohjaa tai auttaa analyysiä. Aikaisemman tiedon vaikutus tunnustetaan, mutta tiedon merkitys ei ole teoriaa testaavaa vain pikemminkin uusia ajatuksia aukova. Valitsin tutkielmani aineiston analyysimenetelemäksi teoriaohjaavan analyysin, koska halusin tutustua kattavasti aiempiin tutkimuksiin ja teorioihin tutkimusaiheestani ja linkittää myös näitä omaan tutkimukseeni. Samalla en kuitenkaan halunnut aiempien tutkimuksien ja teorian olevan liian hallitsevassa roolissa tutkielmassani, mistä syystä näin abduktiivisen päättelyn olevan oikea valinta tutkielmaani.

Päädyin abduktiiviseen menetelmään, koska mielestäni oman tutkimukseni kannalta on luotettavampaa tarkastella tutkimusaihetta teoriaohjaavasti. Laadullisessa tutkimuksessa on olennaista, että tutkija voi kontrolloida analyysin tapahtuvan aineiston tiedonantajien ehdoilla eikä tutkijan ennakkoluulojen saattamana. (Tuomi ja Sarajärvi, 2018, s. 109). Oman käsitykseni ja tietoni aiheesta olen muodostanut pääsääntöisesti tutustumalla aiempiin tutkimuksiin ja teoriaan tulkkien käytöstä sosiaalityössä. Myös oma lyhyt työkokemukseni ja harjoittelussani kokemani asiakastapaamiset tulkin välityksellä ovat vaikuttaneet käsitykseeni tulkkien käytöstä sosiaalityössä. Tutkijalla on aina olemassa jokin näkökulma aineistoon, vaikkakin tutkimuksen teko vaatii omien etukäteisoletusten tunnistamisen ja aineistolle avoimesti suhtautumisen välistä tasapainoilua. (Jolanki & Karhunen, 2010, s. 334–335). Olen analyysiä tehdessäni pyrkinyt tiedostamaan omat ennakkokäsitykseni, kuten myös tutustumaan avoimesti aineistooni.

Päädyin tutkimussuunnitelmaa tehdessäni valitsemaan tutkielmani analyysiin menetelmäksi sisällönanalyysin. Sisällönanalyysin avulla voidaan havainnoida, minkälaisia merkityksiä tutkittavasta ilmiöstä muodostuu tutkimukseen osallistuvilla henkilöillä. Sisällönanalyysin avulla on tarkoitus esittää alkuperäisen aineiston data tiiviisti ja selkeästi. (Tuomi ja Sarajärvi, 2018, s. 122.) Luin haastatteluista muodostuneet litteraatit useita kertoja läpi. Tutustuttuani perusteellisesti aineistoon päädyin luokittelemaan aineiston sisällönanalyysin avulla 10 luokkaan, jotka jakautuvat puolestaan kolmeen teemaan. Nämä luokat ja teemat maalasin Wordissa omine väreineen. Nämä luokat vastasivat esittämiäni haastattelukysymyksiä ja teemat haastattelun kysymyksien aiheita. Tämän jälkeen luin litteraatit kokonaisuudessaan uudelleen, jonka myötä alleviivasin samankaltaiset vastaukset ja ajatukset keskenään ja puolestaan lihavoitin vastakkaiset ajatukset ja vastaukset. Luin litteraatit uudelleen, jonka myötä kursivoitin

merkitykselliset kohdat, jotka halusin nostaa esiin tutkielmassani selkeyttääkseni tutkimustuloksia. Kun olin lukenut litteraatit useita kertoja läpi, eikä viimeisellä lukukerralla enää noussut esiin uusia merkityksellisiä kohtia, kopioin kaikki kursivoidut tekstit uuteen Word-tiedostoon. Olen kuitenkin säästänyt myös tiedoston, joka sisältää kaikki haastattelut litteroituna, jotta voin tarpeen tullen palata takaisin tiedostoon tarkistamaan, mikäli jokin lause tai asiakokonaisuus vaikuttaa epäselvältä. Tämän jälkeen luin kirjoittamani osion Meadin vuorovaikutusteoriasta läpi ja ympäröin tulkauksen kannalta merkitykselliset sanat ja sanaparit. Kun olin ympäröinyt nämä sanat ja sanaparit, luin sanojen sisältämät kokonaisuudet uudelleen ja pohdin miten nämä merkitykset asettuvat haastateltavien antamiin vastauksiin. Tämän myötä löysin yhteyksiä, joiden avulla pystyin tarkastelemaan haastateltavien antamia vastauksia soveltaen Meadin vuorovaikutusteoriaa.

Litteraatteja lukiessani pidin mielessäni esittämäni tutkimuskysymykset. Haastatteluaineistosta nousseista merkityksellisistä lauseista ja puheenvuoroista olen muodostanut tutkimustulokset, jotka esittelen luvussa viisi. Tutkimuksissa tulkintoja voidaan tehdä eri tavalla ja tutkijan tulisikin tuloksia kokonaisvaltaisesti pohtiessaan harkita useampia tulkintoja. (Hirsjärvi ym. 2007, s. 225). Tulkintoja tehdessäni ja tutkimustuloksia muodostaessani olen pyrkinyt huomioimaan useammat eri tulkintatavat. Mitä olen tutkijana valinnut nostaa esiin, voidaan nähdä jossakin määrin ohjanneen aineiston analyysiä, jolla on puolestaan voinut olla vaikutusta tutkimustuloksiin.

4.4 Eettinen pohdinta

Noudatin koko tutkielmani teon aikana Tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimia eettisiä periaatteita ihmistieteisiin luettaville tutkimusaloille. Periaatteiden mukaan tutkittavien itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa, vahingoittamista tulee pyrkiä välttämään sekä tutkimukseen osallistuvien yksityisyyttä ja tietoturvaa tulee suojata. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2009). Tutkittavien itsemääräämisoikeutta olen noudattanut pitämällä osallistumista tutkimukseen vapaaehtoisena. Tutkittavilla oli myös oikeus keskeyttää haastattelu missä vaiheessa tahansa. Kukaan haastateltavista ei käyttänyt oikeuttaan keskeyttää haastattelua. Vahingon välttämäistä olen pyrkinyt varmistamaan suhtautumalla tutkimusaiheeseen mahdollisimman neutraalisti. Tulkien käyttö on yhteydessä maahanmuuttoon, joka herkästi herättää vahvoja tunteita ja mielipiteitä sekä puolesta että vastaan. Tämän vuoksi olen pyrkinyt tutkijana varmistamaan haastattelukysymyksien puolueettomuuden saadakseni mahdollisimman aitoja tunteita ja mielipiteitä esiin haastateltavilta. Tutkittaville tulee antaa myös tietoa tutkimuksen aiheesta ja mitä tutkimukseen osallistuminen tarkoittaa sekä tutkimukseen osallistumisen kesto. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2009). Tutkittavien in-

formoimiseksi kerroin tutkimukseni tavoitteista ja liitin haastattelukutsuun haastattelukysymykset sekä arvion haastattelun kestosta. Yksityisyyden toteutumiseksi toin haastateltaville esiin osallistumisen luottamuksellisuuden ja vastauksien anonymiteetin. Tietosuojan toteutumisen olen varmistanut suojaamalla tutkimusaineiston oikeanlaisella säilytyksellä. Maisteritutkielmassani en aio mainita minkä organisaation tai minkä kaupungin työntekijöistä on kyse enkä myöskään julkaise haastateltavien henkilötietoja. Säilytän kaikki haastattelunauhoitukset ja litteraatit tietokoneellani salasanalla suojattuna.

Haastattelut toteutin yhden kuntayhtymän aikuissosiaalityön työntekijöitä haastatteleamalla. Tutkimukseni vaatii tutkimusluvan, joka oli minulle myönnetty kyseisestä kuntayhtymästä ennen haastattelukutsujen lähettämistä. Jännitin etukäteen, saanko riittävästi haastateltavia osallistumaan varmistaakseni riittävän suuren aineiston. Tämän vuoksi toimitin haastattelukysymykset haastattelukutsun yhteydessä ja arvion haastattelun kestosta. Haastatteluun halukkaita ilmaantui melko helposti. Yksi osallistuja pohti osallistumisestaan ollessaan epävarma siitä, sopiiko hän haastateltavaksi vähäisen tulkkauskokemuksen vuoksi. Kävin hänen kanssaan etukäteen keskustelua tutkimukseni tavoitteista tulkkien käytön kokemuksista, silloin kuin tulkkien käyttö ei ole niin rutiininomaista ja rohkaisin haastateltavaa osallistumaan. Tämän myötä sain riittävän joukon haastateltavia.

Pohdin ennen haastatteluja, josko ulkomaalaistaustainen sukunimeni voisi vaikuttaa haastateltavien vastauksiin. Pohdin tätä erityisesti siitä näkökulmasta, uskaltavatko haastateltavat tuoda esiin haastavia tekijöitä työskentelyssä tulkkien välityksellä ulkomaalaistaustaisen asiakkaiden kanssa, kun haastattelijana toimii henkilö, jolla on läheiset kytkökset ulkomaalaistaustaisiin henkilöihin. Koen kuitenkin saaneeni avoimia ja rehellisiä vastauksia kaikkiin esittämiini haastattelukysymyksiini. Olin etukäteen pohtinut asemaani haastattelijana. En halunnut haastattelijana ottaa liian vahvaa roolia tai kysyä johdattelevia kysymyksiä ja pidin tärkeänä luoda haastattelutilanteeseen turvallisen ja avoimen ilmapiirin, jotta saisin mahdollisimman paljon tietoa haastateltavilta. Yksilöhaastatteluissa huomasin välillä keskustelun vievän mukanaan ja huomasin välillä osallistuvani itsekin keskusteluun. Jouduin muistuttamaan itseäni siitä, että toimin tutkijana enkä saa vaikuttaa omin keskusteluvuoroin tutkimustuloksiin tai haastateltavien vastauksiin. Haastattelutilanteissa huomasin nopeasti toimivani näin, jolloin pystyin palaamaan takaisin haastattelijan ja kuuntelijan rooliin. Ryhmähaastatteluissa oli helpompi seurata keskustelua tutkijana ajautumatta itse keskusteluihin.

Tutkielmani tarkoituksena ei ole leimata maahanmuuttajia ”hankalaksi” sosiaalityön asiakasryhmäksi tulkin tarpeen vuoksi tai tuoda esiin sosiaalialan ammattilaisten en-

nakkoluuloja tai haastavina pitämiä tekijöitä tulkin välityksellä toteutettavassa sosiaalityössä. Tavoitteenani on tunnistaa kehittämistä vaativia käytäntöjä ja löytää ratkaisut haasteisiin, joita sosiaalialan ammattilaiset kohtaavat tulkin välityksellä tehtävässä asiakastyössä.

5 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimustani varten haastattelin yhden kuntayhtymän aikuissosiaalityön työntekijöitä. Haastateltavista kolme oli sosiaalityöntekijää ja neljä sosiaaliohjaajaa. Lähes kaikilla haastatteluun osallistuneista oli useiden vuosien työkokemus aikuissosiaalityöstä ja kaikilla oli omakohtaista kokemusta työskentelystä asiakkaiden kanssa tulkin välityksellä. Kahden sosiaalityöntekijän haastattelut toteutin yksilöhaastatteluin ja loput haastateltavista osallistuivat kahteen eri ryhmähaastatteluun, joissa toisessa kokoonpanona oli yksi sosiaalityöntekijä ja yksi ohjaaja sekä toisessa ryhmässä kolme sosiaaliohjaajaa. Tarkoitukseni oli haastatella kaikkia yksilöhaastatteluin, mutta työntekijät, jotka osallistuivat ryhmähaastatteluihin, ilmaisivat etukäteen halunsa tulla haastateltaviksi yhdessä, koska työntekijät työskentelevät tiiviisti parina/ryhmänä samojen asiakkaiden kanssa. Päädyin tutkijana hyväksymään tämän, koska ajattelin että samojen asiakkaiden parissa työskentelevät tiimit voivat täydentää toistensa ajatuksia ja koska haastateltavat työskentelevät tiiviisti yhdessä, olin luottavainen siihen, että he pystyvät avoimesti keskustelemaan näkemyksistään myös ryhmässä.

Tässä luvussa esittelen haastattelujeni pohjalta rakentamiani tutkimustuloksia. Näistä tutkimustuloksista paljastui osin yhdenmukaisia toimintatapoja, käytäntöjä sekä samankaltaisia kokemuksia asiakkaiden parissa työskentelystä tulkin välityksellä. Nämä tutkimustulokset olivat myös osin yhteneväisiä tutustumieni kirjallisuuslähteiden kanssa. Tutkimustuloksista paljastui myös vaihtelevia käytäntöjä ja kokemuksia sekä yllättäviä seikkoja tulkkien käytöstä aikuissosiaalityössä. Käsittelen tutkimustuloksia eri alaotsikoissa, jotka olen ryhmitellyt tutkimuskysymyksien mukaisesti. Olen myös poiminut otteita haastatteluista tuodakseni vahvemmin esiin haastateltavien näkemyksiä. Otteet ovat suoria lainauksia, joista olen poistanut täytesanoja (esimerkiksi niinku, tuota) tehdäkseni tekstistä luettavampaa. Haastattelujen myötä nousseita merkityksellisiä tekijöitä olen peilannut Meadin vuorovaikutusteoriaan rakentaen tutkimustuloksiani.

5.1 Tulkin tarpeen arvioiminen

Tutkimustuloksien mukaan tulkin tarpeen arvioimiselle ei ollut selkeästi määriteltyä, yhtä tiettyä tapaa. Tulkin tarpeen arvioiminen vaihteli pitkälti tilanteen, käsiteltävien asioiden ja asiakkaan kielitaidon mukaan. Useat haastateltavat totesivat, että usein työntekijöillä on käytössään ennakkotietoa asiakkaasta, jonka perusteella he tekevät päätöksen tulkin tarpeesta. Tällaisiksi tiedoiksi lukeutuivat aiemmat asiakkuudet, kirjaukset tai yhteistyökumppaneilta saatu tieto. Mikäli tällaista tietoa ei ollut käytössä, kertoivat haastateltavat, että he yleensä hyvin nopeasti saivat ”tuntumaa” asiakkaan kielitaidosta esimerkiksi puhelimitse käytävän keskustelun perusteella:

”Se (käytäntö tulkin tarpeen arvioimisesta) hieman vaihtelee. Yleensä saamme tiedon jostain. Joku meistä on joko tavannut asiakkaan aiemmin ja voi etukäteen sanoa, että tulkki tai sitten jos asiakas itse ottaa yhteyttä, saa näppituntuman tulkin tarpeesta.” (Sosiaalityöntekijä 1)

Aikuissosiaalityötä on luonnehdittu ”tulipalojen sammuttamiseksi” (Koponen & Maksimainen, 2019, s. 5). Aikuissosiaalityölle tunnusomaisia akuutteja tilanteita varten ei ollut aina mahdollista järjestää tulkkausta tilanteen vaatiessa nopeaa reagointia viranomaisten toimesta. Näissä tilanteissa työntekijät ja asiakkaat pyrkivät pärjäämään käytettävissä olevilla kielillä. Mikäli tilanne vaati jatkotoimia, varattiin tulkki seuraavalle tapaamiselle mahdollisimman pian:

”Mulle nyt tietysti on sillä tavalla, että kun asiakkaita saattaa tulla tuohon niinkö niin yhtäkkiä ja näin niin se (tulkin tilaaminen) ei ole mahdollista silloin niinku akuutisti, mutta se on ihan tosiasia, että kyllä mä joudun sitten sanomaan asiakkaalle, että nyt me ei saada asioita eteenpäin, koska on ihan selkeästi semmoinen, että ei ymmärrä, niin sitten mahdollisimman äkkiä sitten se seuraava tapaaminen ja siihen sitte tulkki.” (Sosiaaliohjaaja 4)

Muutama haastateltava toi esiin, että tulkin tarpeen arvioinnissa he pohtivat tapaamisella käsiteltävää aihetta ja tekevät päätöksen tulkin tarpeesta sen perusteella:

”Sitten riippuu myös tietty minkälaisesta asiasta on kyse. Jos heillä on semmonen asia, josta heti tietää, et tästä pitää selittää tarkemmin. Vai tarviiko he enemmän käytännön apua, niin sitten pärjätään ehkä ilman tulkkia.” (Sosiaalityöntekijä 1)

Yksi haastateltava nosti esiin, että mikäli asiakas pyytää ottamaan jonkun sukulaisen, lapsen tai tuttavien mukaan tapaamiselle, on se usein merkki riittämättömästä yhteisestä kielitaidosta:

”Se on varmaan yks selvä merkki tulkin tarpeesta, jos asiakas rupeaa ehdottamaan, että hän pyytäisi sukulaisensa tai lapsensa tai perheenjäsen jonku mukaan.” (Sosiaaliohjaaja 2)

Tulkin tilaamisesta tapaamisiin, joissa asiakas puhuu kohtalaisen hyvin suomea tai ruotsia, oli hieman vaihtelevia käytäntöjä. Osa työntekijöistä koki, että tulkin tilaamiselle on korkea kynnyks, jolloin etenkin kiireellisissä tilanteissa yritetään pärjätä hyvin pitkälti yhteisesti käytössä olevilla kielillä:

”Niitä tilanteita on sitten aika vähän ollut tai ne varsinkin tämmöset päivystystyyppiset asiat, niin niissä ei varmaan paljon ole järjestetty (tulkkia). Ne on enemmän sitten pitkäaikaisia asiakkaita mitä saattaa olla. Todennäköisesti jos ajatellaan tämän yleisen aikuissosiaalityön puolella, niin yrittäisin pärjätä sillä ruotsilla tai suomella. Tämä sama koskee myös englannin kieltä, että mä luulen, että näitä on niinku hoidettu niin meillä, että myös englannin kieltä on sitten käytetty, eli jollain tavalla tulkin järjestämiseen on jonkinlaista kynnyks. Se ei ole meillä sellainen niinku arkinen, päivittäinen asia, että ”hommataans tulkki”, että meillä sitä tulkin tarvetta on sen verran vähän, jolloin kynnyks järjestää nousee korkealle.” (Sosiaalityöntekijä 2)

Sosiaalityöntekijän esittämää näkemystä voidaan peilata Meadin vuorovaikutusteorian roolinotto-termiä vasten. Vaikuttaisi siltä, että osalla sosiaalialan ammattilaisista saattaa olla vaikeuksia asettua tulkkausta tarvitsevan asiakkaan asemaan. Tämä voi johtua muun muassa siitä, ettei työntekijä voi keskustella suoraan asiakkaan kanssa, mutta taustalla voi myös olla aiemmin esittämiäni tutkimuksia viranomaisten ennakkoluuloista tai kategorisoinnista. Tämä voi johtaa siihen, etteivät viranomaiset ja/tai tulkki eikä välttämättä myöskään asiakas, tiedä miten toimia kyseisissä tilanteissa. Forsell (2018, s. 21) toteaa, että tulkin läsnäolon myötä, myös viranomaisen tulee muuttaa omia totuttuja työtapoja. Yksilöt haluavat harvoin muuttaa totuttuja toimintatapojaan, mikä voi johtaa haluttomuuteen työskennellä asiakkaiden kanssa tulkin välityksellä.

Muutama haastateltava totesi tilaavansa tulkin matalalla kynnyksellä. Tulkin tilaamisessa tuntui olevan hieman erilaisia ajatuksia työntekijöiden päätöksiensä taustalla. Osa haastateltavista koki, että on parasta tilata tulkki varmuuden vuoksi ja matalalla kynnyksellä, kun taas osa haastateltavista koki, että he halusivat tukea asiakkaiden toimijuutta ja omatoimista pärjäämistä, minkä vuoksi he eivät välttämättä tilanneet tulkkia tavatessaan asiakasta, joka hallitsee osin kotimaisen kielen. Vaihtelevien käytäntöjen taustalla voidaan nähdä olevan aiemmin tulkkauksen tarpeen arvioimista käsittelevässä luvussa esille tuomani näkemys siitä, nähdäänkö tulkkaus ensisijaisesti institutionaalisten tarpeiden täyttämisenä vai asiakkaiden toimijuuden edistämisenä:

” Jos asiakkaalla on haasteellista jutella asioista suomen kielellä, niin ilman muuta sitten pyritään joka kerta varaamaan se tulkki ja sillä myös sitten aina ajattelen, että sillä varmistaa

sen asiakkaan osallisuuden ja hän tulee kuulluksi juuri oikein, että tuota mieluummin vähän matalalla kynnyksellä se tulkki tulisi ottaa, kun että lähtee huonolla kielitaidolla, vaikka itse yrittää siihen vastata siihen asiakkaan tarpeisiin. Jos molemmat puhuu huonoa englantia, niin se on tosi huono asia, kuin että se että meillä on sitten vaikka sieltä jonkun arabian kielen tulkki vaikka mukana, niin varmasti tulee asia paremmin hoidettua.” (Sosiaalityöntekijä 3)

”Jos on kyseessä etuusasia, työttömyyskorvaus, toimeentulotuki, josta tietää, että asiakas on kuukausittain tehnyt tämän ja näin, niin sitte ehkä lopetetaan tulkin käyttö, koska asiakashan joutuu kuitenkin jossai vaiheessa pärjäämään ilman tulkkia ja aattelen, että jos asiakasta on tavannut usein ja on syntynyt luottamus, niin ehkä tää on turvallinen paikka harjoitella asioiden hoitamista ilman tulkkia.” (Sosiaalityöntekijä 1)

Kotoutumisen ja omatoimisuuden näkökulmasta on tärkeää oppia hoitamaan omia asioitaan ja omien asioiden eteenpäin vieminen itse omien kielitaitojen avulla voi lisätä asiakkaan itseluottamusta ja kiinnittymistä yhteiskuntaan. On kuitenkin pohdittava mikä on sovelias tilanne tai sopiva paikka harjoitella uutta kieltä. Turtiaisen (2013, s. 183) näkemyksen mukaan kunnan sosiaali- ja terveystalvet eivät ole soveliaita paikkoja kielen harjoittelulle.

Aikuissosiaalityössä asiakastapaamiset eivät aina mene etukäteen suunnitellun mukaisesti. Asiakkaat voivat tuoda esiin uusia tietoja, jotka vaativat reagointia työntekijältä:

”On käynyt niin, että sitä on ajatellut tapaavansa asiakkaan ilman tulkkia, ku on ajatellut, että asiakkaalla on niin helppo tai tavallinen asia, että tästä selvittää ilman tulkkia, mutta sitten heillä on ollut tapaamisella mukana joku toinen kirje, esim. Migrin päätös tai jotai, niin sitten on kyllä tajuttu, että varataan uus aika tulkin kanssa.” (Sosiaalityöntekijä 1)

Haastateltavan esiin tuoma esimerkki ei ole mitenkään epätavallinen. Miettinen ym. (2013, s. 174) toteavatkin, että työntekijän tulee varautua käymään asiakkaan kanssa läpi esiin nousevia yllättäviäkin asioita. Asiakkaat pyrkivät usein tuomaan esille mahdollisimman paljon mielessä olevia asioita tapaamiselle, jossa tulkki on läsnä. Tämän vuoksi on tärkeää varata tapaamiselle riittävästi aikaa.

Haastateltavat toivat esiin, että vaikka asiakkaalla on hyvä kielitaito arkisissa asioissa, voi aikuissosiaalityössä käytettyä sanastoa ja etuusasioita olla haastavaa ymmärtää ilman tulkkia. On yleistä, että tulkin tarve tulee vasta esille ensimmäisen tapaamisen yhteydessä, koska asiakas saattaa etukäteen ilmaista, ettei tarvitse tulkkia, vaikka tosiasiassa tapaaminen vaatisikin tulkin. (Turtiainen, 2013, s. 183):

”Pystyy ehkä kommunikoimaan arjen asioista, mutta sitten kun puhutaan viranomaiskielellä ja niillä termeillä ja etuuksista ja muista, niin siinä voi tulla se haaste, että niitä ei välttämättä ymmärräkään, että sitten on usein päädytty, että voitais ottaa seuraavaks kerraks

tulkki ja sitten voidaan käydä tarkemmin läpi niille mitä ne oikeasti tarkoittaa. Eli varmistetaan sitä, että ymmärtää ja tietää mistä sovitaan ja mistä puhutaan.” (Sosiaaliohjaaja 1)

Tulkin tarvetta voidaan arvioida koko asiakassuhteen keston aikana, ei ainoastaan asiakkuuden alkaessa. Eräs haastateltava näki, että tulkki voidaan varmuuden vuoksi tilata muutamaksi ensimmäiseksi kerraksi, ja mikäli asiakas pärjää ilman tulkkia, voidaan tulkki jättää tilaamatta seuraaville tapaamisille:

”Mä ajattelen, että useimmiten se on kuitenkin parempi pelata varman päälle, että ehkä ensimmäisillä kerroilla tulkki ja sitten jos näkee, että tulkin tarve jää hyvin vähäiseksi, että asiakas ymmärtää suomea niin hyvin ja pystyy kommunikoimaan, niin sitten ehkei seuraaville kerroille tulkkia.” (Sosiaaliohjaaja 2)

Eräs haastateltava huomioi tulkin tilaamista pohtiessaan logistista näkökulmaa. Tämän voidaan nähdä myös olevan työaikaan optimisoiva ja kustannustehokas näkökulma, pyrittäessä varmistamaan, että käsiteltävät asiat saadaan hoidettua mahdollisimman tehokkaasti:

”Riippuu myös tosi paljon siitä onko asiakkaalla helppo tulla tänne ja onko helppo vaan pistäytyä, niin voin yrittää ilman tulkkia ja sit näkee, jos se toimii tai ei ja sitten tilataan tulkki, jos ei onnistu. Mutta jos pitää lähteä jo pidemmän matkan kotikäynnille tai asiakkaalla on hankala tulla tänne, niin silloin kynnyks tulkin tilaamiselle on matalampi, koska silloin halutaan hoitaa kaikki asiat yhdellä kerralla. ” (Sosiaalityöntekijä 1)

Olen tulkkauksen tarpeen arvioimista käsittelevässä luvussa (luku 3.2) esittänyt erilaisia näkemyksiä tulkkauksen tarkoitusperästä, joka voi olla viranomaisten toimien takaamista tai maahanmuuttajien toimijuuden edistämisestä. Tulkkauksen nähtiin ensisijaisesti olevan asiakkaan toimijuuden edistämistä ja vasta toissijaisesti viranomaisten toimien takaamista. Muutama haastateltava näki näiden asioiden kulkevan käsi kädessä poissulkematta toinen toisiaan. Tulkin käytön nähtiin hyödyttävän sekä asiakasta, että viranomaisia:

”Kyllä mä ajattelen, että ne käsi kädessä menee, että ne täydentää toisiaan, että myös viranomaistoiminta, siis lähtökohtaisesti tarvitsee sen tulkkauksen, mutta se asiakkaan etuhan siinä on tavoitteena ja asiakkaan asioiden meneminen oikein.” (Sosiaalityöntekijä 2)

”Siinä on justinsa sekin, että tulee se varmuus, että on ainakin yritetty esittää asiakkaalle se sillä tavalla, että se menee oikein ja onhan se sun omankin, suluissa niinku selustasi varmistamista, että sinulla on ollut se tulkki siinä ja että sinä olet saanut esitettyä asiat esimerkiksi että lain mukaan mennään näin ja näin ja sitten että asiakas ymmärtää koska se kulttuuriset erot kun meillä on niin tosi isot täällä näin, niin se kulttuurin ymmärtäminen voi olla joskus vaikeita, niin sen takia se on ihan tärkeitä että se toimijuus on siinä myös se tosi tärkeä

asia. Mutta että minä ajattelen, että se on myös niinku kaikkien etu ja mun etukin se, että siinä on tulkki.” (Sosiaaliohjaaja 4)

Eräs haastateltava ilmaisi asiakkaan edun olevan tulkin tarpeen arvioimisen keskiössä. Hän totesikin, ettei hänellä käy edes mielessä, että tilaamalla tulkki tapaamiseen, turvattaisiin oma selusta:

”Kyllä se on aina asiakkaat, niinku tulkin tarve ja se että se asiakas tulee ymmärretyksi, asiakas saa sitä palvelua mitä tarvitsee ja sitten hän saa asiansa hoidettua ja tulee ymmärretyksi ja sitten tulee vasta toisena se viranomaisten tarve. Ei se käy yleensä itsellä ainakaan, että harvemmin tulee edes niinku mieleen, että tässä sen tulkin välityksellä nyt taataan jotenkin tai turvataan sitä omaa taustaa.” (Sosiaaliohjaaja 1)

Haastateltavien ajatukset viranomaisten toimista ja asiakkaiden toimijuudesta ovat yhteneväisiä Mäntysen (2013, s. 102–103) toteamuksen kanssa, jonka mukaan tulkkausta ei ainoastaan tarvita siksi, että maahanmuuttaja saa omat asiansa hoidettua, vaan jotta viranomaisten ja vieraskielisten asiakkaiden väliset asiat saadaan hoidettua. Molemmat tulkkaustilanteen osapuolet tarvitsevat tulkkauspalveluita yhtä paljon suoriutuakseen tehtävästään tai selvittääkseen asiansa. Viranomaisen tarvitsee tulkkausta voidakseen asemansa vaatimalla tavalla palvella asiakasta, saada tietoa asiakkaalta, voidakseen hoitaa virkatehtävänsä asianmukaisesti ja toimimaan tasapuolisesti syrjimättä asiakkaita. Asiakas joko toivoo palveluita viranomaiselta tai on velvollinen vastaamaan viranomaisille heidän esittämiinsä kysymyksiin.

5.2 Odotukset tulkkauksesta

Tulkkien työtä koskeva yhteiskunnallinen keskustelu on vähäistä sekä koulutus puutteellista vaikkakin työ on keskeisessä asemassa viranomaisten ja asiakkaiden kohtaamisessa. Tulkkien rooli on epäselvä ja asiantuntijoiden vaatimukset tulkilta ovat usein ristiriitaisia. (Vuori, 2013, s. 149–150, 152.) Tutkimuksessani haastateltavien odotukset tulkkauksesta olivat melko yhdenmukaisia kaikkien haastateltavien kesken. Tulkilta odotettiin hyvää ja selkeää tulkkausta sekä hyvää kielitaito. Osa haastateltavista odotti, että tulkki kääntää sen mitä sanotaan ottamatta pois tai lisäämättä mitään. Tulkin odotettiin olevan puolueeton osapuoli, joka voi kuitenkin tilanteen vaatiessa selittää aiheesta lisää tai avata tarkemmin käsitteitä pysyessään rajoissa ja kertomalla tästä avoimesti viranomaisille:

”No varmaan se tää on, että se tulkki toimii siinä asiallisesti ja on puolueeton, mutta kyllä mä sitä mieltä olen että ei ole kuitenkaan pelkästään niinku käännskone, vaan voi myös sitten kumpaankin suuntaan todeta asioita siitä tilanteesta, jos tulkin mukaan nyt joku meidän

toiminta, siis viranomaisen toiminta, että tässä mennään nyt jotenkin, että ei ymmärretä jotakin asiaa, niin tulkki voi kyllä meilleepäin kommentoida ja kysyä lisää ja myös toiseen suuntaan sitten että sillä tavalla, tulkki saa olla siinä ihan aktiivisesti osallisena, että ei ehkä pelkästään kääntää, mutta ei sillä tavalla, että se tulkkihan ei tietenkään niin kun, että se on meidän asia antaa ohjaus ja neuvonta tai selittää päätösten perusteet tai ratkaisu tai suunnittelemat, se tulkkihan ei niitä niinku rakenna.” (Sosiaalityöntekijä 2)

Haastateltavan kokemus tulkista aktiivisena osapuolena on yhdenmukainen Meadin näkemykseen yksilöstä aktiivisena toimijana, joka ei ole pelkästään passiivinen reagoija. Eräs haastateltavista kertoi tulkin olevan aktiivinen osapuoli tapaamisessa, jonka tehtävänä on kääntämisen lisäksi tulkata tilannetta ja toimia tilanteen vaatimalla tavalla:

”Se on myös sen asiakkaan etu sitten, että tulkki on kuitenkin siinä asiakastilanteessa sillä tavalla yksi osatekijä, jos me ajatellaan että siinä on nyt se sosiaaliviranomainen ja asiakas niin kyllähän se tulkki kolmantena on siinä niinku henkilö, joka osallistuu, että se olisi eri asia jos olisi koneellinen tulkkaus tai joku tällainen järjestelmä joka vaan kääntäisi sen, niin se tulkki on kuitenkin siinä ja tulkki voi mun mielestä aivan hyvin tehdä meilleepäin lisäkysymystä, tarkentavaa jos esimerkiksi se, mitä me kerrotaan myös sille tulkille on jollain tavalla epäselvää, niin se tulkki sitten kysyy meiltä.” (Sosiaalityöntekijä 2)

Muutamien haastateltavien näkemyksen mukaan tulkin tulisi ainoastaan kääntää se, mitä sanotaan, eikä keskustella muista asioista. Kaikki haastateltavat olivat kuitenkin sitä mieltä, että on sallittua ja suotavaa tulkilta tehdä esimerkiksi tarkentavia kysymyksiä tai avata tarkemmin jotain käsitettä. Työntekijät kuitenkin toivovat, että tulkki kertoisi avoimesti työntekijöille, toimiessaan näin:

”Mun mielestä se olisi tosi suotavaa, että tulkki olisi myös niinku semmoinen, että sillä olisi sitä tilannetajua sen suhteen, että jos hän ymmärtää, tai niinku huomaa, että asiakas ei niinku esimerkiksi sosiaalihuollosta ymmärrä jotakin asiaa, niin että hän vaikka kysyy sitten meiltä, että miten hän selittää jonkun tietyn asian tai jotakin tällaista näin.” (Sosiaaliohjaaja 4)

Sosiaalialan ammattilaiset toivoivat tulkilta muutenkin avoimuutta. Useat haastateltavat toivoivatkin, että mikäli tulkin ja asiakkaan välille syntyy jokin ristiriitatilanne, kerrottaisiin niistä avoimesti myös viranomaiselle:

”Sitten justiiinsa, että jos tulee jotakin tällaisia vähän niinku konfliktityyppisiä tai jotakin muita niin se tulkki kertoisi ne sitten niinku avoimesti.” (Sosiaaliohjaaja 2)”

Asioimistulkeilta odotetaan kääntämisen lisäksi myös kulttuurisen tiedon välittämistä sekä mahdollisten kulttuurierojen selittämistä. Tulkit pääsääntöisesti suhtautu-

vat kulttuurintulkkauksen varauksella, koska he ovat tietoisia asiakaskuntansa monimuotoisuudesta ja koska asiakastilanteeseen tähän ei käytännössä ole mahdollisuutta. (Vuori, 2013, s. 134, 150). Tutkimuksessani haastateltavat suhtautuivat kulttuurintulkkaukseen myönteisesti. Työntekijät pitivät tärkeänä sitä, että mikäli tulkilla on tietoa tai tuntemusta asiakkaan kulttuurista, olisi suotavaa, että tieto myös välittyisi työntekijöille. Kulttuurintulkkauksen vahvuutena haastateltavat näkivät tiedon tavoista välittyvän molemminpuolisesti, jolloin työntekijät pystyisivät sopeuttamaan omia toimiaan asiakkaan kulttuuriin sopien tai perustelemaan miksi työntekijät toimivat tietyllä tavalla:

”Kyllä mä ajattelen, että se poistaa sitten myös semmoisia niinku väärinkäsityksen kohtia, että jos on juuri jotakin esimerkiksi tämmöisiä kysymyksiä he ei heidän kulttuurissaan kyselee ja niihin ei vastata, jos kysytään että tuota, tulkki selittäisi meille, mutta me saadaan sitten sen myötä siihen myös niinku mahdollisuus selventää, että miksi me kysymme tätä ja miksi me nähdään, että se on tarpeellista, että tämmöistä kysytään.” (Sosiaaliohjaaja 2)

Haastateltavien oman toiminnan mukauttamista voidaan peilata Meadin vuorovaikutusteoriaan, jolloin toiminnan voidaan nähdä olevan sosiaalista aktia ryhmässä, jonka tarkoituksena on tehdä tapaamisen vuorovaikutuksesta sujuvaa.

5.3 Tulkin läsnäolo asiakastapaamisella

Tulkatuissa asiakastilanteessa eri toimijat kohtaavat tulkin välityksellä, jolloin tulkkauksen tavoitteena on luoda tasa-arvoa tapaamiseen osallistuneiden välillä. Tulkkauksen avulla yksilöt voivat ilmaista itseään mahdollisimman monipuolisesti omalla äidinkielellään ja tulkkaus myös tukee maahanmuuttajien edellytystä huolehtia omista oikeuksistaan sekä velvollisuuksistaan. (Rautavuoma & Turtiainen, 2018, s. 146.) Haastateltavat näkivät yhtenä tulkin käytön suurimmista hyödyistä olevan asiakkaiden mahdollisuus keskustella asioistaan ja esittää kysymyksiä omalla äidinkielellään:

”Jos se yhteinen kieli puuttuu kokonaan, tai on vaikea, tai tavallaan jos ei ole se tunnekieli, niin jotenkin tuntuu, että ehkä, jos on vaikeita asioita, niin sen asiakkaan on helpompi puhua omalla äidinkielellä.” (Sosiaaliohjaaja 3)

”Asiakkaalle on helpompi esittää kysymyksiä ja vastaavaa ku he saavat tehdä sen omalla äidinkielellä. Mehän annamme tiedon tulkin välityksellä, mutta samalla me voidaan olla vähän varmempia siitä, että asiakas uskaltaa kyseenalaistaa tai esittää jatkokysymyksiä kuhan heillä on tulkki saatavilla.” (Sosiaalityöntekijä 1)

Kaikki haastateltavat toivat esiin, että tapaaminen tulkin välityksellä vie aikaa ja työskentely on hidasta. Eräs työntekijä koki tapaamisen haastavana, koska tapaamisella tulkin välityksellä, joutuu keskittymään enemmän ja tapaaminen vie enemmän energiaa. Haastateltava myös koki, ettei keskustelu ole sujuvaa. Tämä johtunee Meadin vuorovaikutusteorian mukaisesta impulsiivisten vastauksien puutteesta:

”Kyllä se on semmoista, että siinä (tapaamisella tulkin välityksellä) joutuu eri lailla miettimään, et miten sä keskustelet, että se ei ole semmoista jouhevan, semmoista sujuvaa niinkään, kuin sä ootat aina sen vastauksen ja sitten että mitä sieltä tulee sitten sitä vastausta, niin se on enempi semmoista että mennään sitten pala kerrallaan ja se vie enempi aikaa. Niin kyllä se on semmoista, että se myöskin ehkä vaatii itseltä paljon enemmän semmoista energiaa, jopa valmistautumista ja pitää miettiä tai pitäisi keretä miettiä etukäteen jo paljon enempi, miten ne asiat ja kaikki asiat tulisi sitten hoidettua, kun se tulkki siinä on.” (Sosiaaliohjaaja 1)

Tutkijana voisin kuitenkin vetää sen johtopäätöksen, että haastateltavan kuvaama ”mennään pala kerrallaan” merkitsee sitä, että vuorovaikutus asiakkaan kanssa tulkin välityksellä voitaisiin nähdä olevan johdonmukaista. Näkemykseni mukaan järjestelmällisessä keskustelussa Meadin vuorovaikutusteorian mukainen objektiminä on vahvasti läsnä, kun puolestaan subjektiminälle ei jää tilaa. Ruotsalainen selvitys antaa myös viitteitä tälle. Tulkin läsnä ollessa keskustelu on yleensä suorempaa, minkä myötä hienotunteisuudelle sekä huomiokyvylle ei ole samalla lailla tilaa. (Socialstyrelsen, 2010, s. 39).

Useat haastateltavat toivat esiin, että on tärkeää, että tulkki tulkkaa lyhyesti ja lyhyitä lauseita. Eräs haastateltava kertoi muovaavansa omaa toimintaansa ja käyttävänsä lyhyitä lauseita selittäen asiat ytimekkäästi. Meadin vuorovaikutusteoriaan peilaten voidaan nähdä, että haastateltava on sosiaalisten responsien myötä (esimerkiksi kokemusten tulkkaustapaamisista) tunnistanut symbolisia merkityksiä, jotka ovat muodostuneet vuorovaikutuksessa ja sitä mukaan on mahdollistanut työntekijälle kehittää tietoisuuttaan, jonka myötä hän on pyrkinyt kehittämään omaa toimintaansa:

”Se et saa sanottua selkeästi, että itellä on kauhean vaikea välillä niin saada sanottua niinku lyhyesti ja ytimekkäästi, että mikä olisi niinku sitten helppo tulkin tulkita tai tulkata” (Sosiaaliohjaaja 1)

Yhtenä vahvana teemana nousi haastatteluista etätulkkaukseen liittyvät tekijät. Suurimmalla osalla työntekijöistä oli enemmän kokemusta puhelintulkkauksesta, kuin tulkin fyysisestä läsnäolosta tapaamisella. Lähes kaikki haastateltavat toivat esiin erilaisia teknisiä ongelmia, kuten kuuluvuusongelmat, epäselvän puheen tai taustametelein puhelintulkkauksessa. Useat työntekijät kokivat haastavana muistaa puhelintulkkauksessa olla keskittymättä puhelimeen ja muistaa puhua suoraan asiakkaalle:

”Sehän ei ole samanlainen että me keskustellaan vaikka kaksin tai kolmin siinä huoneessa, kyllä se tulkki muuttaa sitä synergiaa siinä, että välillä tuntuu että me kaikki katsotaan vaikka sitä puhelinta ja puhutaan sille puhelimelle, että meidän pitäisi muistaa että me keskustellaan, vaikka puhutaan eri kieliä, niin mä keskustelen hänelle että miten me saataisiin häivytettyä se mistä se tulkkaus tulee, että semmosia niinku pieniä juttuja pitäisi aina jotenkin kiinnittää huomiota siihen, että se asiakas kokee että hänelle jutellaan siinä.” (Sosiaalityöntekijä 3)

Myös Forsell on tehnyt samankaltaisia oivalluksia kuin haastateltava. Ammattilaisen tulisi säilyttää primäärisuhde asiakkaaseen myös tulkin läsnä ollessa. Tämä tarkoittaa puhumista suoraan asiakkaalle pitäen katsekontaktin asiakkaassa. (Forsell, 2018, s. 34.)

Eräällä haastateltavalla oli huonoja kokemuksia puhelintulkkauksesta ja piti tulkkausta, jossa tulkki on fyysisesti läsnä miellyttävämpänä kokemuksena:

”Mä en tiedä sitten, miten siinä koki asiakkaat sen, mutta joskus oli helpompi olla siinä tilanteessa mun mielestä niin, että se tulkki on paikalla, niin siinä ehkä tuli enemmän sitten esille asioita, kuin niin että se on se puhelintulkkaus, jota monesti haittaa sitten ihan semmoiset yhteysohjelmat tai kuuluvuusohjelmat ja sellainen epäselvyys, että esimerkiksi työntekijänä mulle tulee niin kuin ihmettelyä siitä, että mistähän tulkki ja asiakas puhuu keskenään, että semmoisia kokemuksia mulla ei niinku sellaisesta tulkkauksesta ole, jossa tulkki on paikalla päällä, niin silloin me ollaan ehkä enemmän kaikki 3 jotenkin samassa keskustelussa.” (Sosiaalityöntekijä 2)

Eräs haastateltava näki sekä puhelintulkkauksessa että tulkin fyysisessä läsnäolossa niin myönteisiä, kun myös kielteisiä asioita:

”Toisille voi olla helpompi puhua, kuhan saa olla anonymi, ku tulkki on puhelimessa, ettei niinku tarvitse katsoa vielä kolmatta osapuolta silmiin ja kertoa oma historiansa mutta joskus voi olla myös, että asiakkaat ei oikeen tiedä kuka siellä puhelimessa istuu ja kuuntelee.” (Sosiaalityöntekijä 1)

Asiakkaiden huoli omien henkilökohtaisten tietojensa leviämisestä eteenpäin on aiheellinen. Ruotsalaisen raportin mukaan eräs vakava laadun puute on, etteivät jotkut tulkit kunnioita vaitiolovelvollisuuttaan. Huoli henkilökohtaisten asioiden levittämisestä vaikuttaa asiakkaiden luottamukseen, mikä voi johtaa siihen, että asiakkaiden on hankala avautua tapaamisella. (Socialstyrelsen, 2010, s. 39.)

Muutama haastateltava toi esiin kokemukset tulkkauksesta videoyhteyden kautta. Asiakastapaamiset tulkin välityksellä Microsoft Teamsia käyttäen jakoi näiden haastateltavien mielipiteitä:

”Vähemmän onnistunutta on ollu ku oon ollut tapaamisella tulkin kanssa Teamsin välityksellä ja siinä meillä oli kaikilla kuvat näkyvillä ja myös tulkin, ja henkilökohtaisesti olin sitä mieltä, että tulkki olis voinut pitää pois kameransa koska hän istui ja työskenteli ahkerasti, joten kun me puhuimme, istu hän tietysti ja teki muistiinpanoja ja sitte ku hänen piti tulkata, istu hän tietysti ja katto muistiinpanoja, mikä oli vähän enemmän häiritsevämpää ku hän ei yhtään pitänyt katsekontaktia tai mitää, että ku vain hänellä ois ollu kamera pois päältä olis sosiaalityöntekijä ja asiakas voinut pitää enemmän katsekontaktia mutta sitten ku hän puhu, käänty katse automaattisesti häneen.” (Sosiaalityöntekijä 1)

Toinen haastateltava puolestaan kertoi positiivisesta kokemuksesta videovälitteisin tapaamisen myötä:

”Tuota korona-aikana oli hienoa, että oli Teamsin kautta tulkki ja se oli jotenkin kivaa, että oli sitten yhtä lailla siellä kasvona niinku muutkin siinä tapaamisella, koska yhtä lailla sitten pääsi olemaan niitten asiakkaan asioissa tietoinen, niin että me ollaan jotenki siinä niinku kasvokkain, niin se on helpompi sitä asiaa hoitaa joissakin tilanteissa.” (Sosiaalityöntekijä 3)

5.4 Onnistuneen ja epäonnistuneen tulkatun asiakastapaamisen piirteitä

Kaikki haastateltavat toivat esiin tulkin tärkeän roolin yhteisen kielen puuttuessa. Haastateltavilla oli pääsääntöisesti hyviä kokemuksia tulkkauksesta ja työntekijät vaikuttivat olevan tietoisia siitä, kuinka haastavaa asiakastapaamiset olisivat ilman tulkkausta ja tulkeilla nähtiin selkeästi olevan paikka asiakastyössä:

”Kyllä se on selkeä se hyöty siinä tulkin käytössä, että silloin kun sitä tarvitaan, niin sitä ehdottomasti tarvitaan, että se asia saadaan hoidettua, että miten se työskentely sitten tapahtuisi, jos meillä ei olisi tulkkia käytettävissä, niin kyllähän se olisi aika pattitilanne. Ehdottomasti näen kuitenkin tulkkauksen niinku hyvänä asiana ja hienona mahdollisuutena, että mekin voidaan sitä hyödyntää omassa työssä tarvittaessa.” (Sosiaalityöntekijä 3)

Yhtenä onnistuneen asiakastapaamisen tunnuspiirteenä voidaan nähdä tulkin näkyväisyys. Asiakastilanteessa tulkin rooli on suhteellisen huomaamaton niin kauan kuin vuorovaikutus toimii ja asiat etenevät. (Vuori, 2013, s. 129–130). Perinteisesti voidaan kehua tulkkiä tulkkauksen päätteeksi toteamalla, että kaikki sujui niin jouhevasti, ettei tulkin läsnäoloa huomattu. (Rautavuoma, 2018, s. 342). Vuoren ja Rautavuoman ajatukset sopivat myös seuraavassa sitaatissa esitettyyn näkemykseen. Haastateltava piti tulkkauksilannetta epäonnistuneena silloin kun tapaamisella huomio kohdistuu asiakkaan sijasta tulkkiin:

”Jaa, sehän (epäonnistunut asiakastapaaminen) on varmaan se, että fokus menee tulkkiin, osittain tulkin vaihtolovelvollisuuteen tai johonki mutta myös tulkin kielitaitoihin, että puoli asiakastapaamista menee siihen, että kyseenalaistetaan tulkkia, osaako tulkki työnsä ja silleen.” (Sosiaalityöntekijä 1)

Tulkatuissa asiakastilanteissa saattaa esiintyä ymmärtämisvaikeuksia. Näiden vaikeuksien taustalla on erilaisia syitä, kuten erot maahanmuuttajataustaisen asiakkaan ja tulkin hallitsemien kielten välillä. Ymmärtämisongelmat voivat liittyä tulkin ja/ tai maahanmuuttajan käyttämään murteeseen tai muuhun kielen variaatioon. Tulkkausessa myös käytetään yleensä lingua francaa, eli välittävää kieltä, joka ei ole tulkin tai maahanmuuttajan vahvin kieli. Tämä aiheuttaa sen, että tulkilla tai maahanmuuttajalla on rajalliset mahdollisuudet käyttää välittävää kieltä, mikä puolestaan saattaa näyttäytyä varmisteluna, tarkisteluna sekä kielellisten merkitysten neuvotteluina. (Rautavuoman & Turtiainen, 2018, s. 157.) Ymmärtämisvaikeudet ja väärinkäsitykset voivat olla seurauksia heikkolaatuisesta tulkkauksesta, jonka seurauksena asiakkaan tilanteesta voidaan tehdä virhearvioita. Ruotsalaisen selvityksen mukaan tulkkien välityksellä tehtävissä arvioissa voi olla haastavampaa saada käsitys asiakkaiden tarpeista. On esimerkiksi haastavaa arvioida johtuvatko asiakkaan antamat epäjohtonmukaiset vastaukset asiakkaasta itsestään vai siitä, ettei tulkkaus ole laadukasta. (Socialstyrelsen, 2010, s. 40.) Suurin osa haastateltavista nosti yleensäkin esiin tulkin kielitaidon, sen puutteet ja näiden seuraukset asiakastapaamisilla. Haastateltavilla oli kokemusta tulkeista, joilla ei ollut kovin hyvä suomenkielentaito. Työntekijät toivovat tulkilta käännöstyönkuvaan liittyvän ammattisanaston ja etuusturvajärjestelmän hallitsemista:

” Suomi ja tulkattava kieli, että niin ammattitaito löytyy siihen ja nimenomaan se niinku kattava, se alakohtainen osaaminen, että jos on ilmoittautunut, että tulkkaa sosiaali- ja terveystieteiden puolella, että sitten niinku ymmärtäisi tätä palvelujärjestelmää ja sanastoa. ” (Sosiaaliohjaaja 2)

Tulkeilla, joilla ei ole kokemusta sosiaalihuollosta ja sen toimintatavoista, aiheuttavat riskin tulkkauksen laadulle. (Socialstyrelsen, 2010, s. 39). Siitä huolimatta, että työntekijöillä oli huonoja kokemuksia tulkkauksesta, olivat nämä harvinaisempia. Vaikka tulkkaus ei aina sujunut ongelmitta, nähtiin tulkin kuitenkin auttavan yhteisen kielen puuttuessa:

” Joo, kyllähän se yleensä oikeastaan on aika ehdoton, se tulkkaus, että sanotaan näin, että huonokin tulkkaus on parempi kuin ei mitään, siis sillä tavalla, että kyllähän niitä asioita aina jotenkin saa kuitenkin eteenpäin jonkin välityksellä, yleensä tosi hyvin, pääsääntöisesti hän tulkki on ollut hyviä.” (Sosiaaliohjaaja 4)

Epäonnistuneeksi asiakastapaamiseksi luonnehtivat muutamit haastateltavat tilannetta, jossa tulkki ja asiakas tulevat liian läheiseksi. Myös eräs työntekijä kertoi odottavansa tulkilta puolueettomuutta. Tulkki ei myöskään saisi ottaa liian vahvaa roolia asiakastapaamisella:

”Siis kun käytetään tulkkia ja meillä on se lista, niin yleensä jos on niin, että moni viranomainen työskentelee saman perheen kanssa, on tää tulkki ehkä työskennellyt perheen kanssa, ku lastensuojelu on ollut käynnillä, ku perhetukipalvelut on ollut käynnillä ja heillä on ehkä toisenlaista tietoa perheestä mitä meillä on. Joten me ollaan oltu mukana tapaamisilla, jossa tulkki alkaa ehdottamaan asioita, koska he tuntevat perheen tilanteen ehkä paremmin kuin sosiaalityöntekijät, mutta sillon mun mielestä tulkki ylittää omat rajansa, koska sehän on perheen asia kertoa tilanteestaan tarpeeksi, jotta me tiedämme mitä tehdä.” (Sosiaalityöntekijä 1)

Muutamaa haastateltavaa mietitytti vaitiolovelvollisuuteen liittyvät asiat. Työntekijöitä mietitytti niin tulkin, kuin myös oma vaitiolovelvollisuutensa. Tämän epävarman suhtautumisen ja tulkin epäselvän roolin voidaan nähdä Meadin vuorovaikutusteoriaan peilaten johtuvan epäselvistä yhteisesti jaetuista responsseista. Tämä voi näkemykseni mukaan johtua esimerkiksi siitä, ettei tulkki ole osa samaa instituutiota kuin sosiaalialan ammattilainen tai että tulkki ei ole viranomaisasemassa:

”Väistämättä itse miettii joskus sitä, että meillä on tiukka vaitiolovelvollisuus ja niin joskus itseä aina vähän niinku mietityttää, ei ole koskaan tietenkään tullut sitä tilannetta, mutta kun se on se kolmas osapuoli, josta sä et tiedä mitään, se on puhelimen päässä, että me vähän randomisti soitetaan jollekin henkilölle ja hän sitten sieltä vastaa ja me ruvetaan puhumaan hyvinkin ihmisen henkilökohtaisista asioista siinä, niin kyllä mulla käy niinku mielessä, joka kerta tulkin välityksellä, että onko tämä nyt niinku turvallista.” (Sosiaalityöntekijä 3)

Kielitaustan erot sekä tästä mahdollisesti aiheutuvat virhetulkinnat ja epävarmuus ymmärretyksi tulemisesta ovat omiaan aiheuttamaan stressiä viranomaisasemassa olevalle monikulttuurisessa asiakastyössängsä. (Brewis, 2008, s. 122). Epäonnistuneeksi asiakastapaamiseksi kuvailtiin tapaamisia, joissa asiakkaille tai työntekijöille on jäänyt epätietoinen olo, jolloin toista osapuolta ei ollut ymmärretty. Muutamit haastateltavat toivat esiin kokemuksia tilanteista, joissa työntekijä on jäänyt epätietoisuuteen ja tulkkkaus on herättänyt hänessä epäluottamusta ja epätietoisuutta. Työntekijällä ei ole ollut välttämättä tietoa siitä, mistä aiheesta tulkki ja asiakas todellisuudessa ovat keskustelleet:

”Me ollaan oltu tilanteessa, jossa me on jouduttu sanomaan tulkille tai kysymään, että mitä hän kertoo asiakkaalle, kun me ollaan esimerkiksi todettu joku lyhyt lause, että vaikka esimerkkinä voisi olla että me ollaan vasta esitelty itsemme ja mitä varten siinä tilanteessa ollaan, niin tulkki alkaa kertoa pitkää kertomusta sille tulkattavalle ja jolloin me ollaan niinku

ihmeessä, että mitä hän kertoo, koska se meidän viesti tai kertomus oli niin lyhyt niin tällaiset tilanteita. Antoiko tulkki mahdollisesti jotain ohjeita tai jotakin että mitä kertoa tai mitä ei, että me ei tiedetä sitä.” (Sosiaalityöntekijä 2)

Onnistuneen asiakastapaamisen tärkeimmäksi tunnuspiirteeksi nousi osapuolten molemminpuolinen ymmärtäminen, asiakkaan ja työntekijän tulevan suunnan tietäminen sekä yhteisymmärryksen saavuttaminen. Onnistuneen tulkatun asiakastapaamisen keskeisiä tekijöitä voidaan myös peilata Meadin vuorovaikutusteoriaan, jolloin yhteisesti jaetut responsit ja instituutiot ovat kohdanneet toisensa onnistuneesti, kun on ollut selkeää mitä kultakin osapuolelta on odotettu:

” Varmaan että on saatu käsiteltyä se asia, mitä varten tulkkaus on tilattu ja tavallaan että siitä jää hyvä mieli asiakkaalle ja meille jää semmoinen kokemus, että pystyttiin auttaa asiakasta ja saatiin asiaa selvennettyä, ehkä ei ihan valmiiksi ja selväksi vielä mutta että asia lähtee menemään eteenpäin.” (Sosiaalihoaja 2)

”Kyllähän se asiakkaan palaute on sen hyvän tulkkauksen, niinku että se on onnistunut se käynti, että jos asiakas on tyytyväinen ja hänellä on semmoinen tunne, että hän on tullut kuulluksi ja hän ymmärtää mistä nyt puhutaan ja mitä niinku tehdään.” (Sosiaalihoaja 4)

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tutkimukseni perusteella ei voida antaa yksiselitteistä vastausta sille, miten tulkin tarvetta arvioidaan aikuissosiaalityössä. Tulkin läsnäolon tarpeeseen vaikuttivat niin asiakkaiden kielitaito kuin myös asiakastapaamisella käsiteltävät aiheet sekä tulkkien saatavuus. Pääsääntöisesti haastateltavat kertoivat tilaavansa tulkin matalalla kynnyksellä, mutta työntekijät myös pyrkivät asiakkaiden omatoimisuuteen ja rutiininomaisten asioiden hoitamisen harjoitteluun ilman tulkin läsnäoloa. Suomen lainsäädäntö antaa mahdollisuuden viranomaiselle arvioida tulkin tarvetta melko väljästi. Vaikkakin tutkimustuloksieni perusteella tulkkauksen tarvetta arvioitiin vaihtelevasti, mikä puolestaan johti erilaisiin tulkkaukäytäntöihin, ei tutkimustuloksissa paljastunut ongelmia tulkin tarpeen arvioimisen käytännöissä tai niiden seurauksista. Lähes kaikki haastateltavat mainitsivat mahdollisuudesta varata uuden tapaamisajan tulkin kanssa, mikäli asiakastapaamisella jäi jokin asia epäselväksi. Aiheeseen syvemmin perehtyminen vaatisi myös tulkkauksen varassa olevien asiakkaiden sekä tulkkien näkökulman selvittämistä.

Tutkimustuloksissa nousi esiin totutut työskentelytavat sekä miten osa haastateltavista koki hankalana työskennellä tulkkien kanssa, silloin kun työskentely ei ole rutiinomaista. Forsell toteaaakin, ettei ole ihmeellistä, että ammattilaiset kokevat haluttomuutta työskennellä asiakkaiden kanssa tulkin välityksellä, koska tulkin mukanaolo muuttaa totuttua tapaa työskennellä. Mutta yhtä itsestään selvää kuin tämä skeptisyys tulkkausta vaativaa työskentelyä kohtaan on, että moneen ammattiin liittyy työskentely tulkin kanssa. Tämä on yksinkertaisesti realiteetti, johon yhteiskuntamme tulee sopeutua. (Forsell, 2018, s. 21.) Tulevaisuudessa globalisaation ja useiden maailmanlaajuisten kriisien myötä, on todennäköistä, että tulkkien käytön tarve tulee lisääntymään eri viranomaisympäristöissä, eikä sosiaalityö voi sulkea yhtä asiakasryhmää palveluiden ulkopuolelle. Tämän takia voin todeta, että ammattilaisten on sopeuttava ja löydettävä uusia toimintatapoja kohdatakseen tulkkauksen tarpeessa ole-

via asiakkaita. Forsell (2018, s. 11–12, 21) jatkaa toteamalla, että mikäli haluamme kehittää yhteiskuntamme rakenteita, tulee meidän parantaa tapaamme kohdata yli kie-lirajojen. Kohtaaminen ilman yhteistä kieltä on haastavaa, eikä kohtaaminen onnistu automaattisesti tulkin läsnäololla. Ei voida ajatella, että tulkki ratkaisee kieliongelman kääntämisellä ja viranomaisen voi toimia totutulla tavalla. Ammattilaisten tulee löytää uusia toimintatapoja voidakseen kohdata eri taustoista tulevia asiakkaita yhdenvertaisesti.

Sosiaalityössä on pitkään korostettu vuorovaikutuksen merkitystä, joka perustuu vastavuoroisuuteen, läsnäoloon sekä tasapuolisuuteen. On luonnollista, että vuorovai-kutus, jossa tulkki on läsnä, muuttaa tätä totuttua työtappaa, joka vaatii uusien työme-netelmien omaksumista. Ammattilaisten kokemusten karttuessa, kehittyvät myös valmiudet monitulkintaisuudelle, erilaisuuden huomioimiselle sekä hyväksymiseen kasvavat, mikä on puolestaan edellytys kulttuurikuvan laajenemiselle. (Puukari & Korhonen, 2013, s. 19). Forsell (2018, s. 50–53) toteaa, että viranomaisen ja asiakkaan välistä tapaamista tulkin läsnä ollessa voidaan sujuvoittaa muutamain keinoin. Tur-hista asioista puhumista tulisi välttää, viranomaisen tulisi aloittaa mietityllä ja ytimek-käällä esittelyllä, viranomaisen tulisi lukea asiakkaan kehonkieltä ja nonverbaalisia viestejä, tavoitella dialogisuutta asiakkaan kanssa sekä keskittyä tapaamisaiheeseen.

Tutkimustulokseni ovat tietyiltä osin yhdenmukaisia aiempien tutkimuksien kanssa. Kirjallisuuslähteisiin peilaten voin todeta, että tulkkauksen tarvetta arvioidaan tilan-nekohtaisesti viranomaisen toimesta. Tulkilta sallitaan tiettyjä poikkeamia roolistaan, kunhan ne tehdään avoimesti. Tämä on yhdenmukaista useiden aiempien tutkimuk-sien kanssa, joiden mukaan tulkin sallittiin ylittää roolinsa, silloin kun se tehdään avoimesti ja hyödyntäen viranomaisten työskentelyä. Asiakkaan ja sosiaalialan am-mattilaisen välisen vuorovaikutuksen nähtiin tulkin välityksellä toimivan pääsääntöi-sesti hyvin. Vuorovaikutus oli tutkimukseni, kuten myös useiden aiempien tutkimuk-sien mukaan jäykempää mutta jäsentyneempää tulkin välityksellä käytävässä keskus-telussa. Kuten useiden aiempien tutkimuksien mukaan, paljastui omassa tutkimuk-sessani, että asiakastapaaminen tulkin välityksellä vie enemmän aikaa. Etä- vs. lähi-tulkkauksen osalta aiemmat tutkimukset olivat osin ristiriitaisia, kuten myös omat tutkimustulokseni. Osa haastateltavista näki lähitulkkauksessa hyötyjä, kun taas osa etätulkkauksessa. Näkemykseni mukaan molemmissa tulkkaustavoissa on sekä hyö-tyjä että haittoja, riippuu tilanteesta ja yksilöstä, miten toimintatavan näkee.

Useat tutustumani lähteet viittasivat ammattilaisten haluttomuuteen työskennellä tulkkausta vaativien asiakkaiden kanssa. Pohdin aluksi, johtuuko tämä syrjinnästä, mutta vastahakoisuuden taustalla ei kuitenkaan vaikuttaisi olevan diskriminaatio. Asiakkaiden kanssa työskentely tulkin välityksellä nähdään hankalana ja ”toiseutena” peilaten normaaliuuteen. Muita syitä haluttomuuteen työskennellä asiakkaiden

kanssa tulkin välityksellä vaikutti lähteiden ja tutkimukseni tuloksien perusteella olevan epäonnistuneet aiemmat asiakastapaamiset tulkkien kanssa kuten myös ammattilaisten omat kokemukset riittämättömästä osaamisesta. Ammattilaiset voivat kehittää omaa osaamistaan ja epäonnistuneita aiempia kokemuksia voidaan korvata uusilla onnistumisen kokemuksilla. Jotta voidaan varmistaa riittävä osaaminen ja luoda uusia onnistuneita kokemuksia, tulee ammattilaisten pyrkiä luomaan uusia toimintatapoja. Tämän vuoksi olen rakentamieni tutkimustuloksien avulla pyrkinyt tunnistamaan kehittämisen kohteena olevia toimia ja esitän ratkaisuja, joiden avulla voidaan välttää tai ratkaista näitä ongelmia. Esittelen nämä kehittämisehdotukset seuraavassa kappaleessa.

Tutkimukseni tarkoituksena oli kartoittaa aikuissosiaalityön ammattilaisten kokemuksia tulkin käytöstä asiakastapaamisilla. Ammattilaiset pitivät tulkkien työtä erittäin tärkeänä kommunikaation mahdollistajana. Työkäytäntöihin liittyi kuitenkin muutamia kohtaamisia haastavia tekijöitä, joihin olen pyrkinyt löytämään ratkaisuja. Toimintaohjeet on laadittu sosiaalialan ammattilaisten näkökulmasta kartoittaen toimia, joilla työntekijät voivat edesauttaa omalla toiminnallaan vuorovaikutuksen sujuvoittamiseen. Tämä on mahdollista seuraavanlaisin toimin:

- Riittävän ajan varaaminen tapaamiselle
- Etukäteen valmistautuminen ja asioiden kirjaaminen
- Tulkin roolin selkeyttäminen
- Tulkkauksen liittyvien odotuksien esiintuominen
- Tulkkauksen laadun varmistaminen
- Asiakkaaseen keskittyminen ja katsekontaktin pitäminen

Yksi teema, joka nousi esiin haastateltavien puheista sekä aiemmista tutkimuksista, oli että tulkattu asiakastapaaminen vie enemmän aikaa kuin tapaaminen ilman tulkkia. Eräs haastateltava toi myös esille, että asiakkaat saattavat tapaamisella tuoda esiin jonkun uuden asian, jonka käsittely saattaa viedä paljon aikaa. Tämä ilmiö tuotiin myös esiin tutustumassani kirjallisuudessa. Näiden tekijöiden vuoksi on tärkeää varata riittävästi aikaa tulkatuille asiakastapaamisille.

Keskusteltaessa tulkin välityksellä asiakkaiden kanssa, lähtee ajatus helpommin harhautumaan kääntämisen aikana. (Socialstyrelsen, 2010, s. 39). Myös haastattelemani työntekijät kertovat, että he joutuvat käyttämään enemmän voimia keskittyäkseen ja he joutuvat pinnistelemaan tulkin välityksellä tapahtuvissa asiakastapaamisissa. Tämän takia yhtenä kehittämisehdotuksena työn helpottamiseksi tulkin välityksellä voisi toimia etukäteen valmistautuminen ja apusanojen kirjaaminen sekä ennen tapaamista että tarvittaessa tapaamisen aikana. Työntekijä voi etukäteen lyhyesti kirjata

asioita, joita tapaamisella on tarkoitus käydä läpi ja ottaa tämä lista mukaan tapaamiselle. Mikäli tapaamisen yhteydessä nousee uusia asioita mieleen, voi työntekijä kirjata näitä lyhyesti apusanoihin. Tämä voisi helpottaa työntekijöiden ahdistusta siitä, että muistaako hän käydä läpi kaikki olennaiset asiat sekä auttaa työntekijää keskittymään tai keskittymisen harhautuessa, palauttaa mieleen käsiteltävät asiat.

Tulkkiin kohdistetut rooliodotukset eivät tutkimustuloksieni mukaan olleet yhdenmukaisia. Haastateltavilla oli melko yhteneväiset odotukset tulkilta, mutta tutustumieni kirjallisuuslähteiden mukaan tapaamisen eri osapuolet odottivat toisiltaan eri asioita, ja viranomaisen sekä asiakas saattoivat odottaa tulkilta hyvin erilaisia asioita. Yhtenä vaihtoehtona roolin selkeyttämiseksi voisi toimia sosiaalialan ammattilaisen tapaamisen alussa pitämä lyhyt esitelmä, jossa hän kertoo asiakkaalle lyhyesti itsestään, tulkin roolista sekä vaitiolovelvollisuudesta. Välttyäkseen valta-aseman vaikutelman antamisesta, voisi sosiaalialan ammattilainen kysyä tulkilta sopiiko tämä roolikuvaus tulkin työnkuvaan ennen esittäytymistä. On kuitenkin todettava, että olen tutkimuksessani haastattelut ainoastaan sosiaalialan ammattilaisia. Asiakkaiden tulkkiin kohdistamien odotuksien selvittäminen sekä tulkkien oma näkemys roolistaan vaatisi jatkotutkimusta aiheesta.

Sosiaalityön ammattilaisen olisi hyvä, mikäli mahdollista, tapaamisen alussa kertoa muutamilla sanoilla tulkille, mitä hän odottaa tulkilta tapaamisella. Tämän ei tarvitse olla viranomaisen valta-aseman esiin tuomista, vaan viranomaisen voi tuoda esiin, että hän toivoo, että tulkki voisi tunnustella ymmärtäväkö asiakas tai esimerkiksi selittää joitain asioita hieman tarkemmin. Viranomaisen voi esittää toiveen, että hänelle kerrotaisiin, silloin kuin näin tehdään. Tulkki voi myös kertoa asiakkaalle, että viranomaisen toivoo tulkin kertovan jostain asiasta hieman tarkemmin. Näin varmistetaan avoin vuorovaikutus ja tuodaan esiin tulkkiin kohdistuvia odotuksia. Avoimuudella pyritään luomaan luottavainen ilmapiiri, jossa kaikki osapuolet tietävät, mistä aiheista toiset osapuolet keskustelevat, jolloin tapaamisen eri osapuolet eivät joutuisi kokemaan epäluuloisuutta tai epävarmuutta toisia läsnäolijoita kohtaan.

Yhtenä keskeisenä teemana tutkimuksessani nousi tulkkauksen laatu. Tutkimukseen osallistuneet olivat olleet läsnä tapaamisilla, joissa työntekijät olivat saaneet vaikutelman, ettei tulkki hallitse toista/kumpaakaan tulkattavista kielistä riittävän vahvasti. Erilaiset murteet ja puhetyylit voivat vaikeuttaa tulkkausta. Tämän vuoksi olisi tärkeää, että puhujat pitävät lyhyitä puheenvuoroja ja mikäli mahdollista, tulkkia tilatessa pyrittäisiin varmistamaan asiakkaan ja tulkin yhteinen kieli/murteet. Yhtenä ratkaisuna tulkkauksen laadun takaamiseksi voisi olla tulkin ammattinimikkeen suojaus. Esimerkiksi Ruotsissa tulkin ammattinimike on suojattu. On kuitenkin huomiotava, ettei tulkin ammattinimikkeen suojaus ole välttämättä tae laadukkaasta tulkkauksesta kaikissa tilanteissa. Ruotsalaisen selvityksen mukaan Ruotsissa on käytössä

suojattu nimike ”auktorisoitu tulkki” ammattilaiselle, joka on suoriutunut opinnäytteestä. Itse tulkin ammattinimike ei kuitenkaan ole suojattu. Nimikkeen suojauksesta huolimatta tulkkauksen laadun tarkoituksenmukaisuuteen ei voida aina luottaa. (Statens offentliga utredningar, 2018, s. 84, 87, 717.) Tulkin ammattinimikkeen suojauksesta on käyty viime vuosien aikana yhä enenevässä määrin keskustelua ja kuten olen aiemmin todennut, ovat tulkit itse ammattinimikkeen suojauksen kannalla. Toisaalta näen, että nimikkeen suojaus voi johtaa tulkkien saatavuuden heikkenemiseen entistään.

Haastateltavat toivoivat myös tulkilta sosiaalialan sanaston ja etuusjärjestelmän tuntemista. Tämä on tulkkauspalveluita tuottavien yritysten mahdollisuus varmistaa tulkkauksen laatu kouluttamalla eri tulkkeja erikoistumaan esimerkiksi sosiaalialan, terveydenhuollon tai tuomioistuimen sanastoon.

Useat haastateltavat pitivät haastavana muistaa keskittyä asiakkaaseen pitäen katsekontaktia asiakkaan kanssa tulkin sijaan. Myös tutustumissani kirjallisuuslähteissä tunnistettiin tämä ongelma ja katsekontaktin merkitystä korostettiin. Tämän vuoksi on tärkeää pyrkiä pitämään fokus asiakkaassa. Työntekijä voi muistiinpanoihinsa kirjoittaa muistutuksen huomion pitämisen asiakkaassa.

Peilaten haastateltavien vastauksia Meadin vuorovaikutusteoriaan, on ollut havaittavissa, että työntekijöiden toimintatavat kehittyvät tulkattujen tapaamisien myötä. Meadin näkemyksen mukaan ihminen on aktiivinen toimija. Tulkatussa asiakastapaamisessa läsnä on kolme aktiivista osapuolta, mutta tulkilla ei kuitenkaan ole vapautta toimia täysin haluamallaan tavalla. Tutkimustulokset viittaavat siihen, että silloin kun tulkki on keskustelussa läsnä, ovat osapuolten objektiminät vahvemmin tilanteessa läsnä, jolloin subjektiminä ei pääse vuorovaikuttamaan. Tämä näkyy siten, että keskustelu on kaavamaisempaa mutta myös jäykempää. Kokemus jäykemmästä vuorovaikutuksesta voi myös olla yksi taustasy sille, että sosiaalialan ammattilaiset kokevat asiakastapaamisen tulkin läsnä ollessa epämiellyttäväksi. Työntekijöiden kokemusten karttuessa tulkattujen asiakastapaamisien ja uusien toimintatapojen omaksumisen myötä vuorovaikutuksesta tulee onnistuneempaa. Sosiaalisen prosessin eheyden ja roolin oton myötä, rooliodotukset selkeytyvä, jolloin työskentely muuttuu tulka- tuissa tapaamisissa sujuvammaksi.

Tutkiessani aihetta havaitsin, että suurin osa tutkimuksista on toteutettu haastattele- malla viranomaisia, minkä seurauksena voi olla, että aiheen osalta korostuu yksipuolinen näkökulma. Tämän vuoksi voisi olla mielekäästä jatkossa tutkia aihetta havain- nointi- tai toimintatutkimuksena.

Lopuksi haluan todeta, ettei tarkoitukseni ole ollut tätä tutkielmaa kirjoittaessani leimata maahanmuuttajia "haastavaksi" asiakasryhmäksi tulkin tarpeen vuoksi tai kritisoida tulkkien ammattitaitoa. Tarkoitukseni ei myöskään ole ollut tuoda esiin sosiaalialan ammattilaisten mahdollisia ennakkoluuloja maahanmuuttajataustaisia asiakkaita tai tulkkeja kohtaan. Tutkimukseni tavoitteena on ollut tunnistaa niitä tekijöitä, joita työntekijät kokevat vaativan kehittämistä tulkin välityksellä tehtävään asiakastyöhön. Näen, että tutkimuksestani on hyötyä niin tutkimukseen osallistuneille, kuten myös koko sosiaalialalle sekä tulkeille, että tulkkauspalveluiden tuottajille. Siitä huolimatta, että olen rakentanut toimintaohjeeni haastattelemieni aikuissosiaalityön ammattilaisten näkemyksien ja kokemusten perusteella, olen sitä mieltä, että toimintaohjeista hyötyvät muutkin sosiaali- ja terveysalalla toimivat sekä myös muut ammattiryhmät, jotka kohtaavat asiakkaita tulkin välityksellä. Näen myös, että valitsemani tutkimustieto on ja tulee myös tulevaisuudessa olemaan ajankohtaista. Tulkeilla on tärkeä rooli kommunikaation mahdollistajana nyt ja tulevaisuudessa. Näkemykseni mukaan tiedon karttumisen, avoimen vuorovaikutuksen ja uusien toimintatapojen myötä on mahdollista selättää tulkatuissa tapaamisissa vallitsevia haasteita.

LÄHTEET

- Ahmed, S. (2000). *Strange encounters: Embodied others in Post-Coloniality*. Routledge.
- Ahmed, S. & Halttunen-Riikonen, E. (2018). *Tunteiden kulttuuripolitiikka*. niin & näin.
- Alitolppa-Niitamo, A. (2005). Maahanmuuttajataustaiset perheet ja hyvinvoinnin edellytykset. Teoksessa A. Alitolppa-Niitamo, I. Söderling & S. Fågel (toim.), *Olemme muuttaneet. Näkökulmia maahanmuuttoon, perheiden kotoutumiseen ja ammatillisen työn käytäntöihin* (s. 37–52). Väestöliitto. Väestöntutkimuslaitos ja Kotipuu. <https://www.vaestoliitto.fi/uploads/2020/12/18723967-olemme-muuttaneet.pdf>
- Angelelli, C. V. (2004). *Revisiting the interpreter's role : A study of conference, court and medical interpreters in Canada, Mexico and United States*. John Benjamins Publishing Company. <https://doi.org/10.1075/btl.55>
- Anis, M. (2008). *Sosiaalityö ja maahanmuuttajat: lastensuojelun ammattilaisten ja asiakkaiden vuorovaikutus ja tulkinnat*. Väestöliitto. https://www.vaestoliitto.fi/uploads/2020/12/8ee717a1-sosiaalityo-ja-maahanmuuttajat_anis_2008.pdf
- Barn, R. (2007). "Race", Ethnicity and Child Welfare: A Fine Balancing act. *The British journal of social work*, 37(8), 1425–1434. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcm145>
- Blomgren, S. & Kivipelto, M. (2012). *Valtaistus- Valtakunnallinen aikuissosiaalityön kartoitus* (Raportti 27/2012). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. <https://thl.fi/documents/10531/95751/Raportti%202012%2027.pdf>
- Blomgren, S. & Saikkonen, P. (2018). *Toimeentulotukiuudistus haastoi Kelan ja kuntien yhteistyön: kuntakyselyn tuloksia* (Tutkimuksesta tiiviisti 7/2018). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136129/URN_ISBN_978-952-343-093-8.pdf?sequence=1
- Braun, S. (2017). What a micro-analytical investigation of additions and expansions in remote interpreting can tell us about interpreters' participation in a shared virtual space. *Journal of Pragmatics*, 107, 165–177. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2016.09.011>
- Bredström, A. & Gruber, S. (2015). Language, Culture and Maternity Care: 'Troubling' Interpretation in an Institutional Context. *Nordic Journal of Migration Research*, 5(2), 58–66. <https://doi.org/10.1515/njmr-2015-0010>

- Brewis, K. (2008). *Stress in the Multi-ethnic Customer Contacts of the Finnish Civil Servants - Developing Critical Pragmatic Intercultural Professionals* (Doctoral dissertation, University of Jyväskylä). urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-3357-9
- Chand, A. (2005). Do you speak English? Language Barriers in Child Protection Work with Minority Ethnic Families. *The British Journal of Social Work*, 35(6), 807–821. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bch205>
- Department of Health. (2000). *Framework for the Assessment of Children in Need and their Families*. TSO. https://www.basw.co.uk/system/files/resources/basw_123020-9_0.pdf
- Dickinson, J. (2017). *Signed Language Interpreting in the Workplace*. Gallaudet University Press. <https://doi.org/10.2307/j.ctv2rcnf6q>
- Forsell, M. (2018). *Att arbeta med tolk*. Gothia Fortbildning.
- Förvaltningslag 28.09.2017/900. Haettu 29.11.2022 osoitteesta https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/forvaltningslag-2017900_sfs-2017-900
- Ghorashi, H., Hylland Eriksen, T. & Alghasi, S. (2009). Introduction. Teoksessa S. Alghasi, T. Hylland Eriksen & H. Ghorashi (toim.), *Paradoxes of Cultural Recognition – Perspective from Northern Europe* (s. 1–15). Routledge.
- Gracia-García, R. A. (2002). Telephone interpreting: A review of pros and cons. University of Massachusetts Amherst Translation Center – University of Alicante (Spain). Haettu 5.7.2022 osoitteesta [https://www.researchgate.net/publication/242074955 TELEPHONE INTERPRETING A REVIEW OF PROS AND CONS](https://www.researchgate.net/publication/242074955_TELEPHONE_INTERPRETING_A_REVIEW_OF_PROS_AND_CONS)
- Haikkola, L. (2012). *Monipaikkainen nuoruus – toinen sukupolvi, transnationalisuus ja identiteetit* (väitöskirja, Helsingin yliopisto). <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/36449/monipaik.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hallintolaki 6.6.2003/434. Haettu 6.11.2022 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>
- Hiitola, J., Anis, M. & Turtiainen, K. (2018). Johdanto. Teoksessa J. Hiitola, M. Anis & K. Turtiainen (toim.), *Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi – kohtaamisissa kehittyviä käytäntöjä* (s. 6–29). Vastapaino.
- Hiitola, J. & Peltola, M. (2018). Tuettu ja koettu toiseus viranomaisten ja maahanmuuttajataustaisten vanhempien kohtaamisissa. Teoksessa J. Hiitola, M. Anis & K. Turtiainen (toim.), *Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi – kohtaamisissa kehittyviä käytäntöjä* (s. 124–145). Vastapaino.

- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2008). *Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Gaudeamus Helsinki University Press.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2007). *Tutki ja kirjoita*. Tammi.
- Hyvärinen, M. (2017). Haastattelun maailma. Teoksessa M. Hyvärinen, P. Nikander & J. Ruusuvuori (toim.), *Tutkimushaastattelun käsikirja* (s. 9–38). Vastapaino.
- Jokinen, A. (2016). Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa M. Törrönen, K. Hänninen, P. Jouttimäki, T. Lehto-Lundén, P. Salovaara & M. Veistilä (toim.), *Vastavuoroinen sosiaalityö* (s. 136–145). Gaudeamus.
- Jokinen, A. & Juhila, K. (2008). Johdanto. Teoksessa A. Jokinen. & K. Juhila (toim.), *Sosiaalityö aikuisten parissa* (s. 7–13). Vastapaino.
- Jolanki, O. & Karhunen, S. (2010). Renki vai isäntä? Analyysiohjelmat laadullisessa tutkimuksessa. Teoksessa M. Hyvärinen, P. Nikander & J. Ruusuvuori (toim.), *Haastattelun analyysi* (s. 331 – 344). Vastapaino.
- Juhila, K. (2004). Sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimus – Historiaa ja nykysuuntauksia. *Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti*, 12(2), 155–183. <https://journal.fi/janus/article/view/50263/15161>
- Juhila, K. (2008). Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa A. Jokinen & K. Juhila (toim.), *Sosiaalityö aikuisten parissa* (s. 14–47). Vastapaino.
- Kangas, S. (2011). Aikuissosiaalityön asiakkaat tänään. Teoksessa P. Jouttimäki & S. Kangas & E. Saurama (toim.), *Uudistuva ja voimaannuttava aikuissosiaalityö : Visio vahvasta aikuissosiaalityöstä -hankkeen loppuraportti*. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus.
- Karinen, R., Luukkonen, T., Jauhola, L. & Määttä, S. (2020). *Selvitys asioimistulkkausten nykytilasta*. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu 2020:45. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162434/TEM_2020_45.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Keskinen, S. (2012). Kulttuurilla merkityt toiset ja universaalien kohtelun paradoksi väkivaltatyössä. Teoksessa S. Keskinen, J. Vuori & A. Hirsiaho (toim.), *Monikulttuurisuuden sukupuoli : kansalaisuus ja erot hyvinvointiyhteiskunnassa* (s. 291–320). Tampere University Press.
- Kielilaki 6.6.2003/423. Haettu 6.11.2022 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030423>

- Kivipelto, M., Tanhua, H. & Jokela, M. (2019). *Selvitys toimeentulotukiuudistuksen vaikutuksista* (Raportti 11/2019). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138193/URN_ISBN_978-952-343-348-9.pdf?sequence=1
- Koponen E. & Maksimainen M. (2019). *Kuntien aikuissosiaalityön kokemuksia Osallistavan sosiaaliturvan kokeilusta, AVAIN-mittarista ja sosiaalityön tulevaisuudesta* (Tutkimuksesta tiiviisti 37, 2019). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138529/URN_ISBN_978-952-343-393-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Koskinen, K., Vuori, J & Leminen, A-K. (2018). Johdanto. Teoksessa K. Koskinen, J. Vuori & A-K. Leminen (toim.), *Asioimistulkkaus – Monikielisen yhteiskunnan arkea* (s. 7–28). Vastapaino.
- Kujamäki, P. (2011). *Sota, käänöskulttuurit ja toimijuus*. Kääntämisen ja tulkkauksen tutkimuksen symposiumin verkkojulkaisu (5) 2011.
https://www.sktl.fi/@Bin/85378/Kujamaki_MikaEL2011.pdf
- Kuusela, P. (2001). Georg Herbert Mead. Pragmatismi ja sosiaalinen psykologia. Teoksessa V. Hänninen, J. Partanen & O-H. Ylijoki (toim.), *Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjiä* (s. 61–78). Vastapaino.
- Laanemets, L., Mattsson, T. & Nordling, V. (2013). Frikoppling, sammankoppling och besvärliga maktrelationer i socialt arbete. *Socialvetenskaplig tidskrift* 20(3–4), 168–185. <https://lup.lub.lu.se/record/4173945>
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 29.6.2021/612. Haettu 6.12.2022 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210612>
- Liu, M. (2009). *olla läsnä ja olla poissa sehän on hirveen vaikea rooli – asioimistulkin rooli sosiaalitoimistossa – sosiaalityöntekijän näkökulma* [pro gradu -työ, Tampereen yliopisto].
<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/80767/gradu03680.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mead, G.H. (1976). *Medvetandet, jaget och samhället – från socialbehavioristisk ståndpunkt*. Argos.
- Miettinen, J., Jokinen, R. & Mikkonen, M. (2013). Monikulttuurinen ohjaus turvapaikanhakijoiden vastaanotokeskuksessa – työskentelyä välitilassa. Teoksessa V. Korhonen & S. Puukari (toim.), *Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö* (s. 164–179). PS-Kustannus.

- Mäntynen, A. (2013). Asioimistulkkaus maahanmuuttajien terveyspalveluyksikössä Tampereella. Teoksessa K. Koskinen (toim.), *Tulkattu Tampere* (s. 101–120). Tampere University Press.
- Määttä, S., Kinnunen, T. & Rautavuoma, V. (2014). Asioimistulkkauksen toimijuudet. Teoksessa R. Hartama-Heinonen, M. Kivilehto, M. Ruokonen & L. Salmi (toim.), *Kääntämisen ja tulkkauksen tutkimuksen symposiumin verkkojulkaisu 8* (s. 89–103).
https://www.sktl.fi/@Bin/533370/M%C3%A4%C3%A4tt%C3%A4_Kinnunen_Rautavuoma_MikaEL2014.pdf
- Mönkkönen, K. (2018). *Vuorovaikutus asiakastyössä – Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla*. Gaudeamus.
- Niittylä, N. (2019). *Sosiaalityötä tulkin kanssa* [pro gradu -työ, Helsingin yliopisto].
https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/302888/Niittyla_sosiaalityo.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Pakarinen, E. (2013). Monikulttuurinen ohjaus aikuiskoulutuksessa. Teoksessa V. Korhonen & S. Puukari (toim.), *Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö* (s. 262–275). PS-Kustannus.
- Pietilä, I. (2017). Ryhmähaastattelu. Teoksessa M. Hyvärinen, P. Nikander & J. Ruusuvoori (toim.), *Tutkimushaastattelun käsikirja* (s. 88–105). Vastapaino.
- Pitkänen, P. & Kouki, S. (2002). Meeting foreign cultures: A survey of the attitudes of Finnish authorities towards immigrants and immigration. *Journal of Ethnic and Migration studies*, 28(1), 103–118. <https://doi.org/10.1080/13691830120103958>
- Pouttu, P. & Tenhonen-Lightfoot, E. (2020). Yhteistyö puhuttujen kielten ja asioimistulkkien kanssa sosiaali- ja terveysalan vuorovaikutustilanteissa. Teoksessa A. L. Karjalainen & K. Wallenius-Penttilä (toim.), *Eri tavoin kommunikoiden kohtaaminen sosiaali- ja terveysalan työssä* (s. 58–71). PunaMusta Oy.
- Pro Sos. (2019). *Aikuissosiaalityö*. Pro Sos -hanke. <https://www.prosos.fi/wp-content/uploads/2019/06/Aikuissosiaality%C3%B6site.pdf>
- Puukari, S. & Korhonen, V. (2013). Monikulttuurisen ohjauksen lähtökohdat. Teoksessa V. Korhonen & S. Puukari (toim.), *Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö* (s. 10–28). PS-Kustannus.
- Rahkonen, S. & Liukonen, R. (2020). *Toimeentulotukiasioiden oikeudellinen asiantuntijatyöryhmä*. Työryhmän loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriö.
https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162264/STM_2020_09_rap.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Rapo, M. (2011). *Kuka on maahanmuuttaja?* Tieto & trendit-lehti 1/2011, Tilastokeskuksen julkaisuja.
https://tilastokeskus.fi/tup/tietotrendit/tt_01_11.html
- Rauhala, P-L & Vironkannas, S. (2011). Teoksessa A. Pehkonen & M. Väänänen-Fomin (toim.), *Sosiaalityön arvot ja etiikka* (s. 235–255). PS-Kustannus.
- Rautavuoma, V. (2018). Kohtauksia erästä tulkkikeskuksesta. Teoksessa K. Koskinen, J. Vuori & A-K. Leminen (toim.), *Asioimistulkkkaus – Monikielisen yhteiskunnan arkea* (s. 335–346). Vastapaino.
- Rautavuoma, V. & Turtiainen, K. (2018). Toimijuutta tukeva tulkkkaus perhepalveluissa. Teoksessa J. Hiitola, M. Anis & K. Turtiainen (toim.), *Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi – kohtaamisissa kehittyviä käytäntöjä* (s. 146–168). Vastapaino.
- Roziner, I & Shlesinger, A. (2010). Much ado about something remote: Stress and performance in remote interpreting. *Interpreting : international journal of research and practice in interpreting*, 12(2), 214–247.
<https://doi.org/10.1075/intp.12.2.05roz>
- Rönberg, M. (2020). Kielelliset ja kulttuuriset oikeudet yhdenvertaisuuden taustalla. Teoksessa A. L. Karjalainen & K. Wallenius-Penttilä (toim.), *Eri tavoin kommunikoiden kohtaaminen sosiaali- ja terveysalan työssä* (s. 11–26). PunaMusta Oy.
- Skinner, R., Napier, J. & Braun, S. (2018). Interpreting via Video Link: Mapping of the Field Teoksessa J. Napier, R. Skinner & S. Braun (toim.), *Here or There: Research on Interpreting via Video Link* (s. 11–35). Gallaudet University Press.
<https://doi.org/10.2307/j.ctv2rh2bs3.4>
- Socialstyrelsen. (2010). *Interkulturellt socialt arbete*.
<https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2010-6-9.pdf>
- Sosiaali- ja terveysministeriö. (julkaisuaika tuntematon). *Maahanmuuttajien sosiaaliturva, hyvinvointi ja terveys*. Haettu 4.7.2022 osoitteesta
<https://stm.fi/maahanmuuttajien-hyvinvointi>
- Statens offentliga utredningar. (2018). *Att förstå och bli förstådd – ett reformerat regelverk för tolkar i talade språk*. Statens Offentliga Utredningar 2018:83.
<https://data.riksdagen.se/fil/76C06D9D-C0F4-4A23-AC51-A3C29149101B>
- Statista. (7.3.2022). *Immigration to Sweden from 2011 to 2021*.
<https://www.statista.com/statistics/523293/immigration-to-sweden/>

- Sturge, G. (24.11.2022). *Migration Statistics*. The House of Commons Library.
<https://researchbriefings.files.parliament.uk/documents/SN06077/SN06077.pdf>
- Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto (2021). *Asioimistulkin ammattisäännöstö*.
<https://www.sktl.fi/@Bin/5a869a171389d2b6b6110e78bc7a7776/1659341043/application/pdf/2533049/Asioimistulkin%20ammattisa%CC%88a%CC%88no%CC%88sto%CC%88%202021.pdf>
- Talentia. (2017). *Arki, arvot ja etiikka – Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet*.
<https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (2017). *Sosiaalialan tiedonhallinnan sanasto. Palveluihin, palveluprosesseihin ja asiakastietoihin liittyviä käsitteitä (Versio 4.0)*.
https://thl.fi/documents/920442/2940835/Sosiaalialan_tiedonhallinnan_sanasto_4_0.pdf
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (19.11.2021). *Maahanmuutto ja kulttuurinen ominaisuus*. <https://thl.fi/fi/web/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus/tyon-tueksi/kasitteet>
- Tilastokeskus. (2011). *Vieraskielinen on yhä monessa kunnassa harvinaisuus*.
https://www.stat.fi/tup/vl2010/art_2011-06-21_001.html
- Tilastokeskus. (julkaisuaika tuntematon). *Väestö kielen, iän ja sukupuolen mukaan*. Haettu 4.7.2022 osoitteesta
https://pxdata.stat.fi/PxWeb/pxweb/fi/StatFin/StatFin_vaerak/statfin_vaerak_pxt_11rl.px/
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Tuori, S. (2012). Kuunteleminen monikulttuurisuuden mahdollistajana. Teoksessa S. Keskinen, J. Vuori & A. Hirsiaho (toim.), *Monikulttuurisuuden sukupuoli – kansalaisuus ja erot hyvinvointiyhteiskunnassa* (s. 101–120). Tampere University Press.
- Turtiainen, K. (2013). Maahanmuuttajien vastaanotto ja kotouttaminen kunnissa. Teoksessa V. Korhonen & S. Puukari (toim.), *Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö* (s. 180–193). PS-Kustannus.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. (2009). *Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakoarvioinnin järjestämiseksi*.
<https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/eettisetperiaatteet.pdf>

- Työ- ja elinkeinoministeriö. (julkaisuaika tuntematon). *Maahanmuuttajien kotouttaminen edellyttää yhdenvertaisuutta ja yhteistyötä*. Haettu 4.7.2022 osoitteesta <https://tem.fi/maahanmuuttajien-kotouttaminen>
- Valtioneuvosto. (8.12.2016). *Perustoimeentulotuen Kela-siirtoon liittyvät lainmuutokset voimaan 1.1.2017*. <https://valtioneuvosto.fi/-/1271139/perustoimeentulotuen-kela-siirtoon-liittyvat-lainmuutokset-voimaan-1-1-2017>
- Valtioneuvosto. (2021). *Valtioneuvoston selonteko kotoutumisen edistämisen uudistamistarpeista*. Valtioneuvoston julkaisuja 2021:62. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163237/VN_2021_62.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vuori, J. (2012). Arjen kansalaisuus, sukupuoli ja kotouttamistyö. Teoksessa S. Keskinen, J. Vuori & A. Hirsiaho (toim.), *Monikulttuurisuuden sukupuoli – kansalaisuus ja erot hyvinvointiyhteiskunnassa* (s. 235–262). Tampere University Press.
- Vuori, J. (2013). Se on siinä. Asioimistulkit monikulttuurisessa tilassa. Teoksessa K. Koskinen (toim.), *Tulkattu Tampere* (s. 121–155). Tampere University Press.
- Vuori, J. (2018). Joskus näkyy, joskus ei. Teoksessa K. Koskinen, J. Vuori & A-K. Leminen (toim.), *Asioimistulkkaukset – Monikielisen yhteiskunnan arkea* (s. 297–334). Vastapaino.
- Väyrynen, T. (2019). *Tulkattu kohtaaminen – Sosiaalityöntekijöiden kokemuksia tulkin läsnäolosta lastensuojelun asiakastilanteissa* [pro-gradu -työ, Helsingin yliopisto]. https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/306699/Vayrynen_Taru_m_aisteritutkielma_2019.pdf?sequence=2&isAllowed=y

LIITTEET

LIITE 1

Haastattelukysymykset

1. Tulkin tarpeen arvioiminen

Miten arvioit, tarvitaanko tulkkia asiakastapaamiseen?

Mikäli asiakas puhuu tietojesi mukaan kohtalaisen hyvin suomea/ruotsia, valitsetko tulkin käytön tai valitsetko tapaamisen ilman tulkkia? Miksi?

Näkemyksesi mukaan, onko tulkkaus ensisijaisesti viranomaisten toimien takaimista vai asiakkaan toimijuuden edistämistä?

2. Odotukset tulkkauksesta

Mitä odotat tulkilta?

Mitä haluat, että tulkki tekee ja mitä ei?

Mikä tekee tulkista hyvän ja vastaavasti huonon?

3. Asiakastapaaminen tulkin läsnäollessa

Miten koet työskentelyn asiakkaiden kanssa sujuvan tulkin välityksellä?

Mitä vahvuuksia ja mitä haasteita tulkin läsnäolosta voi seurata?

Minkälainen on onnistunut asiakastapaaminen tulkin välityksellä?

Entä minkälainen on epäonnistunut asiakastapaaminen tulkin välityksellä?

Intervjufrågor

1 Utvärdering av behovet av en tolk

Hur utvärderar du behovet av en tolk?

Ifall klienten enligt din vetenskap pratar ganska väl finska/svenska, väljer du då att använda en tolk eller att utföra mötet utan en tolk? Varför?

Enligt din åsikt, ser du att tolkningen i första hand är till för att garantera myndighetens åtgärder eller för att främja klientens aktörskap?

2 Förväntningar av tolken

Vad förväntar du dig av tolken?

Vad vill du att tolken gör och inte gör?

Vad kännetecknar en bra tolk och vad en dålig?

3 Tolkens närvaro under ett klientmöte

Hur anser du att det går att arbeta tillsammans med klienten med hjälp av en tolk?

Vilka förmåner och vilka utmaningar ser du att kan ske under närvaron av en tolk?

Vad kännetecknar ett framgångsrikt klientmöte under närvaron av en tolk?

Vad kännetecknar ett misslyckat klientmöte under närvaron av en tolk?