

HELSINGIN YLIOPISTO

Maallikkotulkin roolit terveydenhoidossa

Vesa Tyynilahti
Pro gradu -tutkielma
Saksan kääntäminen
Kielten osasto
Helsingin yliopisto
Maaliskuu 2019



Tiedekunta/Osasto – Fakultet/Sektion – Faculty Humanistinen tiedekunta		Laitos – Institution – Department Kielten osasto	
Tekijä – Författare – Author Vesa Tynnilahti			
Työn nimi – Arbetets titel – Title Maallikkotulkin roolit terveydenhoidossa			
Oppiaine – Läroämne – Subject Saksan kääntäminen			
Työn laji – Arbetets art – Level Pro gradu -tutkielma		Aika – Datum – Month and year Maaliskuu 2019	Sivumäärä– Sidoantal – Number of pages 76 sivua + saksankielinen lyhennelmä 12 sivua
Tiivistelmä – Referat – Abstract			
<p>Tämän haastattelututkimuksen tarkoituksena on selvittää, millaisia kokemuksia maallikkotulkeilla on tilanteista, joissa he ovat olleet sukulaisensa tai muuten läheisen henkilönsä tulkkina tai muuna apuna, kun tämä on tarvinnut lääketieteellistä hoitoa. Tutkimuksen metodologisena perustana on etnografia. Tutkimusta tehtäessä huomiota on kiinnitetty tutkimuseettisiin seikkoihin, kuten tietoiseen suostumukseen, henkilötietojen suojaan ja henkilötietojen anonymisointiin.</p> <p>Tutkimusmateriaalina on viisi puolistrukturoitua haastattelua, jotka on tehty Suomessa, Espanjassa ja Kanadassa vuosina 2014 ja 2017. Haastateltavat ovat koulutettuja, kielitaitoisia keski-ikäisiä henkilöitä, jotka ovat toimineet läheistensä maallikkotulkkeina. Tutkimusaineisto koostuu siten erikielisten ja eri kulttuureissa elävien henkilöiden kokemuksista.</p> <p>Tutkimuksessa selviää, että maallikkotulkit toimivat useissa erilaisissa rooleissa. Maallikko voi olla tulkki mutta myös avustamansa henkilön asiamies, sairaanhoitaja tai sosiaalityöntekijä. Maallikkotulkki voi tämän ohella toimia kielenopettajana opettaessaan hoitajille joitakin vieraskielisiä sanoja tai fraaseja, jotta nämä pystyvät kommunikoidaan potilaan kanssa, kun tulkki ei ole paikalla. Maallikkotulkki voi lisäksi toimia tulkin neuvojana opastaessaan ammattitulkkia työssään. Aineistosta havaitaan yhteensä kaksikymmentä erilaista roolia.</p> <p>Tyypillinen piirre maallikkotulkkausessa on roolikasauma. Maallikkotulkki joutuu joskus toimimaan samanaikaisesti esimerkiksi tulkin, sairaanhoitajan ja sukulaisen roolissa. Tutkimuksessa selviää myös, että maallikkotulkkkaus ei ajallisesti rajoitu vain varsinaiseen tulkkauksentilanteeseen vaan alkaa ennen sitä ja jatkuu myös sen jälkeen. Maallikkotulkkauskelle on lisäksi ominaista luottamus, jota potilas tuntee maallikkotulkkiaan kohtaan. Potilas turvautuu maallikkotulkin apuun, koska luottaa tähän.</p> <p>Tässä tutkimuksessa selviää, että Suomen laissa taatut kielelliset oikeudet eivät aina toteudu käytännön elämässä: Kaikki julkisella sektorilla kaksikielisessä kunnassa työskentelevät lääkärit eivät osaa maan virallisia kieliä riittävän hyvin, jotta voisivat palvella potilasta tämän äidinkielellä. Terveydenhoidon asiakas ei myöskään välttämättä tiedä oikeudestaan saada yhteiskunnan kustantamia tulkkauksipalveluita, koska tästä mahdollisuudesta ei aina kerrota hänelle. Ongelmana on lisäksi se, että viranomaiset ovat julkaisseet maallikkotulkkauksista koskevia ohjeita, jotka ovat puutteellisia. Näistä ohjeista ei käy ilmi potilaan oikeuksia koskevan lain, potilaslain, keskeinen periaate, potilaan itsemääräämisoikeus, jonka mukaan potilas itse päättää – ei lääkäri tai muu hoitohenkilökuntaan kuuluva – hoitaako tulkkauksen ammatti- vai maallikkotulkki. Potilas voi myös kieltäytyä tulkin avusta.</p> <p>Tämä tutkimus osoittaa, että maallikkotulkkkaus terveydenhoidossa on vaativaa, koska maallikko joutuu toimimaan monissa erilaisissa rooleissa. Hän joutuu myös joskus toimimaan samanaikaisesti keskenään ristiriitaisissa rooleissa. Tämän vuoksi tulkkauksen terveydenhoidon kontekstissa on maallikkotulkille henkisesti kuormittavaa.</p>			
Avainsanat – Nyckelord – Keywords tulkkkaus, maallikkotulkki, rooli, kielelliset oikeudet, etnografia			
Säilytyspaikka – Förvaringställe – Where deposited Keskustakampanin kirjasto			
Muita tietoja – Övriga uppgifter – Additional information			

Sisällysluettelo

1	Johdanto.....	1
1.1	Tutkimuksen motiivi ja uutuus.....	5
1.2	Tutkimuskysymykset.....	6
1.3	Tutkimuksen suunnittelu ja toteutus.....	7
1.4	Tutkimusmateriaali.....	10
2	Tutkimuksen metodologia ja tutkimusetiikka.....	11
3	Maallikkotulkkkaus – tutkimuksen kehittyminen	15
4	Luonnollinen kääntäminen – terminologian kehittyminen	18
5	Maallikkotulkkkaus ja lainsäädäntö.....	22
5.1	Asiakkaan oikeus käyttää äidinkieltään.....	22
5.2	Asiakkaan oikeus saada tulkki julkisen palvelun käyttämiseen	24
5.3	Asiakkaan oikeus käyttää maallikkotulkkia	26
6	Rooli.....	28
6.1	Käännöstiede ja tulkin rooli	29
6.2	Tulkki – näkymätön vai näkyvä?	31
6.3	Tulkin eri roolit	34
7	Tutkimusaineiston käsittely	36
7.1	Roolikategoriat	38
7.1.1	Roolit.....	39
7.1.2	Muut kategoriat	42
8	Tutkimusmateriaalin analyysi.....	43
8.1	Ensimmäinen haastattelu (M).....	43
8.2	Toinen haastattelu (H)	50

8.3	Kolmas haastattelu (G).....	53
8.4	Neljäs haastattelu (A).....	58
8.5	Viides haastattelu (V).....	63
9	Tutkimuksen tulokset ja johtopäätökset	66
9.1	Maallikkotulkin roolit.....	68
9.2	Luottamus ja tulkkauksen prosessi.....	70
9.3	Henkinen kuormitus	71
9.4	Kielelliset oikeudet.....	72
10	Tulkkauksen eettinen ohjeistus.....	74
	Lähdeluettelo.....	77
	Virallislähteet	81
	Liitteet	82
	Deutsche Kurzfassung.....	87

Taulukkoluetelo

Taulukko 1: Tutkimushavainnot.....	69
------------------------------------	----

1 Johdanto

Tämä on haastattelututkimus maallikkotulkkauksesta. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, millaisia kokemuksia maallikkotulkeilla¹ on tilanteista, joissa he ovat olleet läheisen henkilönsä tulkkina tai muuna apuna, kun tämä on käynyt lääkärissä tai tarvinnut jotain lääketieteellistä hoitoa.

Lääketieteellisessä kontekstissa syntyy vaativia tilanteita, joissa maallikkotulkeilla on monia erilaisia rooleja. Tutkimuksessani haluan selvittää, minkälaisia ovat nämä roolit. Haluan myös tietää, miksi maallikot toimivat läheisensä tulkkina ja miten he kokevat tulkkaustilanteet. Toimiminen läheisen henkilön maallikkotulkkina on tulkille henkisesti kuormittavaa. Tutkimuksessani haluan myös selvittää, millaisia eettisiä ongelmia ja tunteita liittyy maallikkotulkkaukseen lääketieteellisessä kontekstissa.

Maallikkotulkkaukseen liittyy myös oikeudellisia ongelmia. Tutkimuksessani selvitän, millaisia ovat nämä ongelmat, millaisia maallikkotulkkaukseen liittyviä oikeusohjeita on olemassa sekä miten oikeusjärjestelmässä muuten suhtaudutaan maallikkotulkkaukseen.

Kääntämisen ja tulkkauksen tutkimus on Cecilia Wadensjön (1998) mukaan ollut aikaisemmin lähinnä preskriptiivistä. Tulkkauksen tutkimuksessa on keskitytty tutkimaan kolmea aihetta: On ensinnäkin tutkittu, mitkä olisivat oikeita ja tehokkaita tapoja kouluttaa kääntäjiä ja tulkkeja ja mitkä olisivat menet, joilla näitä opetusmenetelmiä voitaisiin arvioida. Toiseksi on tutkittu tulkkauksen laatua ja kääntäjien ammattitaitoa. On esimerkiksi pohdittu, mikä olisi oikea käännösvastine tai tulke. Tällöin on normatiivisesti painotettu lähtötekstin tai puheen sisällön merkitystä ja arvioitu, miten hyvin kääntäjä tai tulkki on onnistunut välittämään lähtökielen merkityksen kohdekielelle. Tutkimuksessa voitaisiin Wadensjön mielestä keskittyä tutkimaan myös sitä, miten hyvin kuulija tai lukija viestin on ymmärtänyt. Huomion keskittäminen vastaanottajan tarpeisiin veisi tutkimuksen painopisteen kommunikaation sujumiseen. Kolmantena käännöstieteen tutkimuskohteena on ollut

¹ Käytän tässä tutkimuksessa termiä *maallikkotulkki* kuvaamaan henkilöä, joka toimii itselle läheisen henkilön – sukulaisen tai ystävän – tulkkina tai muuna kielellisenä apuna tämän käyttäessä terveydenhoidon palvelua. Termillä *maallikkotulkki* tarkoitan henkilöä, joka ei ole saanut tulkin koulutusta, ei ole tehnyt tulkin työtä ammatikseen eikä saa mitään taloudellista korvausta avustaan.

kääntäjän tai tulkin mielessä tapahtuva kognitiivinen prosessi tämän kääntäessä tai tulkatessa jonkin ilmauksen. (Wadensjö 1998, 4–5.) Nämä kaksi ensiksi mainittua kääntämisen ja tulkkauksen tutkimustapaa ovat luonteeltaan preskriptiivisiä: tutkimuksella halutaan saada vastaus esimerkiksi kysymyksiin, miten tulkkeja tulisi kouluttaa ja mikä olisi oikea käännösvastine. Tutkimus, jossa kuvataan tulkin mielessä tapahtuvaa kognitiivista prosessia, on tutkimustavaltaan deskriptiivinen.

Oma tutkimukseni on pääosin deskriptiivinen, koska haluan selvittää haastattelujen avulla, mikä on maallikotulkin oma käsitys tulkkina toimimisestaan. Tutkimukseni keskiössä kuvaan eri rooleja, joissa maallikotulkit toimivat. Preskriptiivistä tutkimukseni on siltä osin, kun selvitän yhteiskunnan sääntöjä ja normeja, joiden puitteissa maallikotulkit toimivat. Aiemman maallikotulkkaututkimuksen ja oman tutkimukseni perusteella esitän tutkimukseni lopussa käsitykseni, millaisia näiden sääntöjen ja normien tulisi olla.

Maallikotulkkkaus on kiinnostanut minua jo pitemmän aikaa. Tein kandidaatintutkimukseni tästä aiheesta, ja tämä maisterintyö on jatkoa aikaisemmalle tutkimukselleni. Maisterintutkimuksessani teen yhteenvedon tuloksista, joita olen saanut analysoimalla maallikotulkkeina toimineiden henkilöiden haastatteluja.

Olen valinnut tämän tutkimusaiheen, koska valtaosa kaikesta maailmassa tehdystä tulkkauksesta on maallikotulkkauksia. Näin on ollut aina, ja tulevaisuudessa maallikotulkkkaus tulee entisestään lisääntymään. Siirtolaisuuden ja pakolaisuuden lisääntyminen, talouden globalisaatio ja matkailun kasvu lisäävät tulkkauksen tarvetta. Tätä tarvetta ammattitulkit eivät pysty täyttämään. Jo pelkästään taloudelliset resurssit asettavat omat rajansa ammattitulkkien käyttämiselle.

Kun kiinnostuin maallikotulkkauksesta, mielessäni heräsi kysymyksiä, joihin halusin löytää vastauksia. Alussa olin kiinnostunut tästä ilmiöstä. Pian kiinnostukseni kasvoi sen verran, että päätin tutkia aihetta. Tällöin pohdin, mikä olisi sopiva tutkimusmenetelmä. Päätin valita tutkimukseni metodologiseksi perustaksi etnografian, joka sopii tutkimusmenetelmäksi tähän tutkimukseen ja jonka avulla voin saada vastauksia tutkimuskysymyksiini.

Maallikotulkit eivät toimi tyhjiössä, vaan heihin vaikuttavat monet eri seikat kuten oikeusjärjestys ja sosiaaliset roolit. Oikeusjärjestys on osa yhteiskuntarakennetta,

jossa yksilöt toimivat eri rooleissa. Oikeusjärjestyksen ohella sosiaaliset rooliodotukset määrittävät näitä rooleja. Vaikka tutkimukseni on pääasiallisesti käännytieteen alaan kuuluva tutkimus, se on osin myös sosiologinen ja oikeustieteellinen. Tähän ovat syynä seuraavat seikat: Tämän tutkimuksen keskiössä ovat maallikotulkin roolit. Roolikäsite ja roolien tutkimus ovat sosiologian, filosofian ja joidenkin muiden tieteenalojen tutkimuskohteita. Toinen syy tutkimukseni monitieteisyydelle on se, että tutkimushaastattelussa ilmeni, etteivät laissa taatut kielelliset oikeudet aina toteudu käytännön elämässä. Tämän vuoksi tarkastelen lyhyesti myös oikeudellista tilaa, jossa maallikotulkki toimii. Näkökulma tässä on maallikotulkin ja terveydenhoitopalveluja käyttävän potilaan.

Oikeudellisia kysymyksiä, joihin tutkimuksessani haen vastauksia, ovat seuraavat: Miksi potilas joutuu turvautumaan maallikotulkin apuun? Onko potilaalla lain mukaan oikeus saada avukseen tulkki terveydenhoitopalvelun käyttämiseen? Tutkimukseni kannalta mielenkiintoinen kysymys on, kuka päättää, toimiko tulkkina ammatti- vai maallikotulkki. Julkista terveydenhoitoa koskevissa ohjeissa esiintyy mainintoja, joiden mukaan palveluntarjoajien ei pitäisi käyttää maallikotulkkeja. Nämä ohjeet liittyvät tähän tutkimukseen, ja sen vuoksi niitä täytyy tässä yhteydessä jonkin verran tarkastella. Tässä tutkimuksessa käsitellään juridisia ja yhteiskuntatieteellisiä seikkoja vain siltä osin, kuin ne liittyvät tämän tutkimuksen ydinalueeseen – maallikotulkkausalueeseen.

Tämän tutkimuksen ensimmäisessä luvussa kerron tutkimukseni motiivista ja siitä, miten tämä tutkimus poikkeaa aikaisemmasta maallikotulkkaututkimuksesta. Tämän jälkeen esittelen alustavat tutkimuskysymykseni ja lopullisen, keskeisen tutkimuskysymykseni: mitkä ovat maallikotulkin roolit terveydenhoidossa? Seuraavaksi kerron, miten tutkimus on suunniteltu ja toteutettu sekä miten olen soveltanut tutkimusmenetelmäni: millaisia haastattelut ovat olleet, miten kysymykset on laadittu ja missä haastattelut on tehty. Tämän jälkeen esittelen tutkimusmateriaalini, viisi puolistrukturoitua haastattelua, jotka on tehty Suomessa, Espanjassa ja Kanadassa.

Toisessa luvussa käsitelen tutkimukseni metodologista perustaa, etnografiaa, joka on käyttämäni tutkimusmenetelmä. Samassa yhteydessä perustelen, miksi olen valinnut

juuri tämän menetelmän. Tässä yhteydessä käsittelen myös tutkimuseettisiä seikkoja, kuten tietoista suostumusta ja henkilötietojen suojaa.

Kolmannen luvun aiheena on maallikkotulkkauksen aikaisempi tutkimus. Lähinnä tarkastelen tutkimusta, jonka kohteena on ollut lasten tekemä tulkkaus terveydenhoidon kontekstissa. Neljännessä luvussa käsittelen kehitystä, joka on tapahtunut alan terminologiassa Suomessa ja eräissä muissa maissa. Aikaisempi tutkimus ja terminologian kehittyminen liittyvät kiinteästi toisiinsa: tutkimuksessa saadut tulokset ovat vaikuttaneet siihen, mitä termejä maallikkotulkkauksen tutkimuksessa on alettu käyttää. Tutustumalla terminologian kehitykseen saa myös käsityksen maallikkotulkausta koskevan tutkimuksen kehittymisestä.

Viidennessä luvussa tarkastelen maallikkotulkausta koskevaa oikeudellista sääntelyä sekä kielellisiä oikeuksia, joka liittyvät maallikkotulkkaukseen. Oikeusjärjestys on osa yhteiskunnan normijärjestelmää ja vaikuttaa siihen, miten ja missä rooleissa maallikkotulkit toimivat. Ensiksi tarkastelen potilaan oikeutta käyttää äidinkieltään ja tämän jälkeen hänen oikeuttaan saada avukseen tulkki. Lopuksi käsittelen terveydenhoidon asiakkaan oikeutta käyttää apunaan – niin halutessaan – maallikkotulkkia.

Kuudennessa luvussa käsittelen ensin sosiologian roolikäsitetä. Tämän jälkeen kerron, miten käänntieteessä on määritelty tulkin roolia. Sen jälkeen tarkastelen tulkin roolin näkymättömyyttä ja näkyvyyttä. Lopuksi esittelen joitakin aikaisemmissa tutkimuksissa havaittuja tulkin rooleja, joissa ilmenee tulkin näkyvyys.

Seitsemännessä luvussa kerron, miten olen käsitellyt tutkimusaineistoani. Tässä yhteydessä esittelen, miten olen luokitellut tutkimusmateriaalista ilmenneet maallikkotulkin roolit ja muut tutkimushavainnot. Kuvailen myös käyttämäni roolikategoriat.

Kahdeksannessa luvussa kerron tutkimusmateriaalini analysoinnista ja saamistani tuloksista. Samalla esittelen, mitä rooleja olen tässä tutkimuksessa maallikkotulkeilla havainnut sekä mitä muita tälle tutkimukselle tärkeitä seikkoja tutkimusmateriaalista on ilmennyt. Tässä yhteydessä esittelen haastatteluista peräisin olevia litteroituja otteita, joista käyvät ilmi tutkimukseni keskeiset tulokset: maallikkotulkkien

moninaiset roolit ja puutteet terveydenhoidon asiakkaan kielellisten oikeuksien toteutumisessa.

Yhdeksännessä luvussa teen synteesin tutkimukseni keskeistä havainnoista ja tuloksista. Saamieni tutkimustulosten pohjalta kommentoin tämän tutkimuksen viimeisessä luvussa joitakin tulkkiin liittyviä rooliodotuksia ja esitän käsitykseni ammatti- ja maallikotulkkaukseen koskevista ohjeista.

1.1 Tutkimuksen motiivi ja uutuus

Maallikotulkkaukseen on yleisin tulkkauslaji, ja sen pitäisi siitä syystä, kuten käännöstieteen tutkija Brian Harris (1973, 1977) on todennut, olla tulkkaus tutkimuksen keskiössä. Vaikka kaikenlainen tulkkaus tutkimus on tärkeää, tutkimuksen kohteena tulisi priorisoida yleisesti esiintyvää ilmiötä verrattuna harvinaiseen ilmiöön.

Minulla on myös henkilökohtainen motiivi tutkimukseeni. Olen kotoisin kaksikielisestä pikkukaupungista, jossa olen lapsena ja aikuisena tulkannut omille sukulaisilleni. Omat kokemukseni ja muistikuvani ovat tässä tutkimuksessa taustalla ja tutkimuseettisistä syistä on tärkeää, että kerron omasta taustastani. Etnografisessa tutkimuksessa tutkija on vuorovaikutussuhteessa tutkimusmateriaalin ja tutkimuksessa mukana olevien henkilöiden, esimerkiksi haastateltavien kanssa. Tutkimusmenetelmään liittyy dialogi tutkijan mielipiteiden ja haastateltavan mielipiteiden välillä (Koskinen 2008, 6). Tämän vuoksi myös sillä, kuka on tutkimuksen tekijä ja mikä on hänen taustansa, on merkitystä. Näin on etenkin silloin, kun tutkijalla on henkilökohtainen suhde tutkimuksen kohteena olevaan ilmiöön. Tällöin voi syntyä epäily tutkimuksen objektiivisuudesta. Sen vuoksi on tärkeää, että tutkija kertoo avoimesti taustaansa liittyvät seikat.

Kolmas seikka, joka on kannustanut minua tehdessäni tätä tutkimusta, on se, että olen onnistunut saamaan tutkimustani varten mielenkiintoista materiaalia.

Aikaisemmassa maallikotulkkaus tutkimuksessa kohteena on usein ollut alaikäisten, maahanmuuttajataustaisten lasten tekemä tulkkaus. Tutkimukseni poikkeaa monesta aikaisemmasta tutkimuksesta siten, että tässä tutkimuksessa materiaalina eivät ole

alaikäisten lasten vaan koulutettujen keski-ikäisten aikuisten kokemukset. Tutkimusmateriaalini ei ole myöskään peräisin vain yhdestä maasta vaan useasta. Tutkimuksessa haastatellut henkilöt ovat lisäksi erittäin kielitaitoisia henkilöitä. Tämän tutkimuksen aineisto poikkeaa siten monen aikaisemman tutkimuksen tutkimusmateriaalista.

Tämä tutkimus on jatkoa aikaisemmin tekemälleni kandidaatin tutkimukselle, joka oli tapaustutkimus. Tutkimuksessani selvitin maallikotulkkina terveydenhoidossa toimineen henkilön kokemuksia kaksikielisessä kaupungissa, jonka asukkaista useimmat toimivat arjessaan kahdella kielellä, suomeksi ja ruotsiksi. Kieltä vaihdetaan sen mukaan, mitä kommunikaation sujuvuus vaatii. Normaaleja arjen palveluja käytettäessä – esimerkiksi kaupassa käytäessä – puhutaan yleensä äidinkieltä, mutta julkisia palveluja käytettäessä, esimerkiksi lääkärissä, puhutaan sitä kieltä, mitä virkamies sattuu osaamaan. Tämä tilanne on johtanut siihen, että esimerkiksi lääkärillä käytäessä etenkin vanhukset ottavat usein mukaansa sukulaisen, joka tarpeen tullessa toimii tulkkina. Tämä todellisuus sai minut kiinnostumaan tästä ilmiöstä: maallikot tulkaavat lääkärin vastaanotolla. Alussa pidin tätä ilmiötä aivan normaalina, asiaan kuuluvana, sitten rupesin kyseenalaistamaan ja pohtimaan sitä.

1.2 Tutkimuskysymykset

Tehdessäni kandidaattitutkimusta minulla ei ollut mielessä vain yhtä varsinaista tutkimuskysymystä, vaan halusin saada lisää tietoa itseäni kiinnostavasta aiheesta. Tämä lähestymistapa on tyypillistä etnografisessa tutkimuksessa, jossa tutkimuksen alussa ei ole vain yksi tutkimuskysymys vaan laaja-alainen tutkimusongelma (Asare 2016, 213). Etnografisen tutkimusmenetelmän perusteita käsittelen tarkemmin tutkielmani seuraavassa luvussa. Tässä yhteydessä haluan kuitenkin tuoda esille, miten eräät tutkijat kuvailevat etnografista tutkimusmenetelmää, koska haluan perustella omia tutkimuskysymyksiäni.

Kaisa Koskisen (2008) mielestä etnografiseen tutkimusmenetelmään liittyy dialogi tutkijan ja haastateltavan näkemysten välillä (Koskinen 2008, 6). Edmund Asare (2016) puolestaan katsoo, että etnografiassa ei testata hypoteeseja, vaan tutkimuksen

alussa on laaja-alainen tutkimusongelma, johon halutaan löytää vastauksia (Asare 2016, 213). David Fetterman (2010) taas on sitä mieltä, että tutkijoiden täytyy pysyä avoimina uusille ideoille ja välttää tuomitsemasta niitä etukäteen (Fetterman 2010, 1). Edellä mainittujen tutkijoiden ilmaisemat käsitykset ovat olleet metodologinen ja filosofinen lähtökohta kandidaatintyössäni ja ovat perustana myös tässä maisterintyössäni.

Tätä tutkimusta edeltävä kandidaatintutkimukseni oli hyvin käytännönläheinen niin haastattelun kuin tutkimusmateriaalin analysoinnin osalta. Sain mielenkiintoisia tuloksia, ja nämä tulokset innostivat minua tutkimaan maallikkotulkkauksia lisää. Tutkimustuloksissa kiinnostavinta olivat monet erilaiset roolit, joissa maallikkotulkit toimivat. Halusin tutkia niitä lisää. Mielessäni oli myös useita ongelmia ja kysymyksiä, joihin halusin saada vastauksia. Alustavat tutkimuskysymykseni olivat seuraavat:

Millaisia ovat maallikkotulkin roolit?

Mitkä seikat vaikuttavat maallikkotulkin roolien muodostumiseen?

Miten maallikkotulkit kokevat ne eri roolit, joissa he joutuvat toimimaan?

Miksi maallikot tulkkavat lääkärin vastaanotolla?

Mitä tulkkauksilanteessa tarkalleen ottaen tapahtuu?

Miten potilas suhtautuu siihen, että hänen sukulaisensa on mukana vastaanotolla?

Miten lääkäri suhtautuu maallikkotulkin läsnäoloon?

Näistä alustavista tutkimuskysymyksistä kiteytyi tämän tutkimuksen lopullinen tutkimuskysymys, joka on seuraava:

Mitkä ovat maallikkotulkin roolit terveydenhoidossa?

1.3 Tutkimuksen suunnittelu ja toteutus

Kandidaatintutkimuksessani ja tässä maisterintutkimuksessani tutkimuksen kohteena ovat maallikkotulkkien kokemukset, kun he ovat tulkanneet läheisilleen terveydenhoitopalveluja käytettäessä. Tästä syystä päätin, että tutkimushaastattelut

olisivat puolistrukturoituja. Puolistrukturoidut haastattelut ovat sopiva tapa saada tietoa tämän tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä. Ne ovat joustava ja tehokas tapa saada tietoa siitä, miten ihmiset ovat kokeneet erilaiset tapahtumat (Rabionet 2011, 563).

Puolistrukturoitu haastattelu voidaan rajata tutkijaa kiinnostaviin seikkoihin, ja näin välttyään tietotulvalta, joka voi seurata haastattelusta, jossa käytetään täysin avoimia kysymyksiä. Toisaalta puolistrukturoidussa haastattelussa haastateltavat saavat kertoa vapaasti kaiken sen, mitä heillä on sanottavaa tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä. Tätä mahdollisuutta ei ole, kun haastattelut ovat täysin strukturoituja. (Rabionet 2011, 564.) Nämä lääketieteen tutkija Silvia Rabionetin käsitykset ovat olleet tärkeitä omalle tutkimukselleni. Silvia Rabionet on keskittynyt tutkimaan arkaluontoisia aiheita kuten mielenterveyden ongelmia. Myös tämän tutkimuksen haastatteluissa on tietoa arkaluontoisista lääketieteellisistä seikoista. Rabionetin tutkimushavainnot ja käsitykset ovat vaikuttaneet tutkimukseni metodologiaan.

Haastatteluja suunnitellessani pohdin eettisiä ongelmia, joita mahdollisesti liittyisi tuleviin haastatteluihin, ja tutkin, millaisia eettisiä periaatteita sovelletaan haastattelututkimuksissa. Nämä edeltävät selvitykset vaikuttivat siihen, miten itse haastattelutilanteissa meneteltiin. Myös tässä minua auttoi Rabionet, joka on ottanut esille seikkoja, jotka liittyvät haastattelijan ja haastateltavan väliseen suhteeseen: tietoisuuden, henkilötietojen suojan ja tietojen anonymisoinnin (Rabionet 2011, 564).

Haastatteluja edeltävät tutkimuseettiset pohdinnat vaikuttivat siihen, millaisia puolistrukturoidut haastattelut olivat. Ne tehtiin niin, että haastattelijat ja haastateltavat keskustelivat kahdestaan. Tarkoitus oli, että haastattelut kestäisivät noin 15 minuuttia, mutta osa niistä kesti huomattavasti pitemmän aikaa, koska joillakin haastateltavilla oli paljon kokemuksia ja he halusivat kertoa niistä kaiken.

Haastattelut tehtiin rauhallisissa ympäristöissä haastateltavien kotona, ja niistä tehtiin äänitallenne lukuun ottamatta yhtä haastattelua, jossa vastaukset kirjoitettiin muistiin. Kun haastattelusta tehdään äänitallenne, tutkimusaineiston aitoudesta on todiste, ja tallenteesta voidaan myöhemmin litteroida otteita haastattelun analysointia varten. Tallentamiseen liittyy kuitenkin usein vaara, että haastateltava jännittää tilannetta

eikä uskalla puhua vapaasti. Tämän riskin vähentämiseksi päätin, ettei haastatteluja videoida vaan ainoastaan äänitetään.

Koska haastateltavat olivat haastattelijan ystäviä tai tuttavina, haastattelijan ja maallikkotulkkinä toimineen henkilön välillä oli jo lähtökohtaisesti luottamuksellinen suhde. Luottamuksellinen suhde haastattelijan ja haastateltavan välillä on edellytys tiedon saamiselle. Luottamuksen rakentamisessa haastattelijan ja haastateltavan välillä on tärkeää, että haastattelun aluksi haastateltavalle kerrotaan avoimesti haastattelun tarkoituksesta sekä siitä, miten haastateltavan tietosuojasta huolehditaan. (Ruusuvuori & Tiittula 2017, 66).

Suunnittelin huolellisesti, mitä kysymyksiä haastateltavilta kysyttäisiin. Jaoin kysymykset kahteen ryhmään: henkilötietokysymyksiin ja varsinaisiin tutkimuskysymyksiin. Haastattelussa oli tarkoitus kysyä aluksi henkilötietokysymykset, joihin vastaamien on haastateltavalle yleensä helpompaa kuin varsinaisiin kysymyksiin vastaaminen. Tällä tavalla haluttiin murtaa jää ja saada haastateltava vastaamaan vapautuneesti varsinaisiin tutkimuskysymyksiin.

Varsinaiset tutkimuskysymykset oli tarkoitus kysyä ennalta määrätystä järjestyksessä, mutta varauduin myös siihen, ettei tätä järjestystä itse haastattelussa noudatettaisi, eikä niin aina tehtykään. Vaikka haastatteluja tehtäessä haastattelijalla oli edessään kysymyspaperi, tilanteessa vältettiin muistiinpanojen tekemistä, jotta keskustelu pysyisi mahdollisimman luontevana. Koska minulla ei ole kokemusta haastattelujen tekemisestä, varauduin siihen, että haastatteluissa olisi erilaisia ongelmia, ja jonkin verran niitä olikin. Koska sain paljon arvokasta tietoa, haastattelut onnistuivat mielestäni hyvin. Kokemukseni mukaan haastattelututkimusta tehtäessä tärkeintä on huolellinen valmistautuminen.

Oli vaikeaa löytää haastateltavia tähän tutkimukseen. Lääketieteelliseen kontekstiin liittyy arkaluontoisia seikkoja, ja tämän vuoksi henkilöt eivät mielellään suostu haastateltaviksi, vaikka olisivat toimineet maallikkotulkkeina. Toisaalta apua tarvinnut potilas on usein osannut sen verran lääkärin puhumaa kieltä, että varsinaista tulkkausta ei ole tarvittu. Sain kuitenkin tutkimusmateriaaliksi joitakin haastatteluja, ja ne olivat tälle tutkimukselle erittäin arvokkaita, koska haastateltavat kertoivat niissä avoimesti kokemuksistaan. Olen erittäin kiitollinen kaikille haastateltaville

saamastani avusta. Ilman heidän apuaan tätä tutkimusta ei olisi tehty. Haastattelukysymykset ovat liitteenä tämän tutkimuksen lopussa.

1.4 Tutkimusmateriaali

Tämän tutkimuksen primäärimateriaalina on viisi haastattelua. Niissä maallikkotulkkeina toimineet henkilöt kertovat tilanteista, joissa he ovat olleet mukana tulkkeina ja muissa rooleissa, kun heidän sukulaisensa tai ystävänsä on käynyt lääkärissä tai käyttänyt jotain muuta terveydenhoidon palvelua. Kaikki haastateltavat ovat koulutettuja aikuisia. He eivät ole toimineet eivätkä toimineet ammattimaisina tulkkeina vaan ovat joutuneet tulkeiksi tai muihin rooleihin, koska heidän sukulaisensa tai ystävänsä heitä siihen on pyytänyt.

Haastattelukysymykset jakaantuivat kahteen ryhmään: henkilötietokysymyksiin ja varsinaisiin tutkimuskysymyksiin. Henkilötietokysymyksillä keräsin tietoa haastateltavasta: hänen koulutuksestaan, osaamistaan kielistä ja muista seikoista, joilla voi olla merkitystä arvioitaessa hänen kykyään toimia tulkkina. Varsinaisilla tutkimuskysymyksillä halusin saada tietoa niistä eri tilanteista, joissa haastateltava on toiminut maallikkotulkkina ja siitä, miten tulkkkaus kulloinkin on sujunut, millaisia ongelmia on esiintynyt, millaisissa rooleissa tulkki on toiminut sekä miten hän nämä tulkkauksilanteet on kokenut.

Haastattelut tehtiin vuosina 2014 ja 2017. Tein itse kaksi ensimmäistä haastattelua, toisen Suomessa ja toisen Espanjassa. Kolme viimeistä haastattelua teki ystäväni, joka vuonna 2017 haastatteli kolme henkilöä Kanadassa. Kanadassa haastattelut tehtiin englanniksi, ja tätä varten käänsin kysymykseni suomesta englanniksi.

Koska haastattelut olivat puolistrukturoituja, valmiit kysymykset olivat vain haastattelujen runko, ja lisäkysymyksillä kerättiin tarkempaa tietoa tutkimusaiheesta. Haastattelujen aikana tehtiin siis tarkentavia lisäkysymyksiä, ja joskus jo aiemmin tehty kysymys saatettiin toistaa, jotta saataisiin lisää tietoa tutkijaa kiinnostavasta tutkimukselle tärkeästä ilmiöstä. Haastatteluissa pyrkimyksenä oli, että haastateltava kertoisi mahdollisimman avoimesti ja omin sanoin tutkimuksen kohteena olevista

seikoista. Edellä mainittujen syiden vuoksi itse haastatteluissa tehdyt kysymykset poikkesivat jonkin verran ennalta laadituista kysymyksistä.

Kysymysten painopiste muuttui jonkin verran tutkimuksen kuluessa, koska mitä pidemmälle tutkimus eteni – tein tutkimusta jo ensimmäisen, vuonna 2014 tehdyn, haastattelun pohjalta – sitä enemmän kiinnostuin joistakin haastatteluissa esiintyneistä seikoista. Ensimmäisessä tekemässäni haastattelussa ilmenivät tässä tutkimuksessa keskeisenä tutkimuskohteena olevat maallikkotulkin roolit, ja myöhemmät haastattelut on tehty, jotta saisin lisää tietoa näistä rooleista. Tämä tutkimuksen tekotapa on ominaista etnografiselle tutkimusmenetelmälle, jossa tutkija, haastateltavat ja tutkimus ovat vuorovaikutuksessa keskenään (Koskinen 2008, 6).

Neljästä haastattelusta on äänitallenne. Kahden tallenteen laatu on erinomainen, mutta kaksi muuta haastattelua on tehty matkapuhelimella ja näissä kahdessa – englannin kielellä tehdyssä – äänitteen tekninen laatu on heikko, mutta puheesta saa kyllä selvää. Yksi haastatelluista henkilöistä ei halunnut, että hänen haastattelunsa nauhoitetaan, mutta suostui siihen, että vastaukset kirjataan muistiin. Olen litteroinut haastattelut osittain. Litterointi on tehty niiltä osin, kuin haastelluissa on ilmennyt tutkimukselle tärkeitä seikkoja.

2 Tutkimuksen metodologia ja tutkimusetiikka

Tämän tutkimuksen metodologisena perustana on etnografia, joka on ihmisten välisen kommunikaation tutkimiseen soveltuva tutkimusmenetelmä. Siitä voidaan tällöin käyttää nimitystä *kommunikaation etnografia (ethnography of communication)*. Edmund Asaren (2016) mukaan tätä termiä käytti ensimmäisenä Dell Hymes vuonna 1964 (Asare 2016, 212). Myöhemmin tutkija James Spradley (1979, 1980) on määritellyt etnografista tutkimusmenetelmää ja kiinnittänyt huomiota siihen, miten tutkimuksen kohteena olevat henkilöt, heidän toimintansa ja toiminnan paikka liittyvät kiinteästi yhteen.

Alussa etnografiaa käytettiin tutkimusmenetelmänä yhteiskuntatieteissä.

Myöhemmin sitä on alettu käyttää tutkimusmenetelmänä muuallakin. Kääntämisen ja tulkkauksen tutkimukseen etnografia soveltuu hyvin, koska menetelmän tavoitteena on lähestyä tutkimusongelmaa sisältä päin (Fetterman 2010, 2). Etnografia on sopiva tutkimusmenetelmä, kun halutaan saada tietoa rooleista, joissa tulkit ja kääntäjät toimivat yhteiskunnassa ja yhteisöissä (Asare 2016, 214). Tästä syystä etnografia soveltuu metodologiseksi perustaksi tähän tutkimukseen, jonka tarkoituksena on saada tietoa maallikkotulkin rooleista.

Etnografisessa tutkimuksessa tutkimusmateriaali koostuu yleensä pienestä joukosta tapauksia. Sen vuoksi tutkimusaineistoa on mahdollista analysoida tarkkaan ja näin saada tietoa tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä (Asare 2016, 213). Asare (2016) käyttää termiä *mikroetnografia (microethnography)* kuvaamaan tutkimusta, jossa tutkimusmateriaali on pieni. Termin vastaparina on *makroetnografia (macroethnography)*. Tätä termiä käytetään tutkimuksesta, jossa materiaali koostuu suuresta joukosta tapauksia. Mikroetnografisessa tutkimuksessa tutkimusmateriaali on pienempi, sitä tutkitaan tarkemmin ja tutkimuksen aikaikkuna on kapeampi kuin makroetnografisessa tutkimuksessa. (Asare 2016, 213.)

Kuten kaikissa tutkimusmenetelmissä myös etnografiassa on omat haasteensa ja rajoitteensa. Tutkimusmenetelmänä etnografia on ensinnäkin subjektiivinen, koska tutkimusentekijän omilla tulkinnoilla on suuri merkitys (Bernard 2006, 22). Etnografia on toisaalta analyttinen tutkimusmenetelmä, jolla pyritään analysoimaan tarkasti rajallista tutkimusaineistoa, joka usein koostuu hyvin pienestä joukosta tapauksia. Koska etnografisessa tutkimuksessa tutkimusmateriaali usein on pieni, yleistysten tekemiseen saaduista tuloksista ja tutkimushavainnoista tulee suhtautua varovaisesti. (LeCompte & Goetz 1982, 32.)

Etnografisessa tutkimuksessa on tärkeä kiinnittää huomiota tutkimuseettisiin seikkoihin, koska tutkimuksessa käsitellään usein luottamuksellisia tietoja (O'Reilly 2012, 70). Tietosuojasta huolehtiminen on erityisen tärkeää tässä tutkimuksessa, jonka tutkimusmateriaali koostuu pienestä joukosta haastatteluja, joissa haastateltavat kertovat arkaluontoisia tietoja läheisistään.

Tässä tutkimuksessa tutkimuseettisiin seikkoihin on kiinnitetty huomiota seuraavalla tavalla: Tutkimusmateriaalina oleviin haastatteluihin on haastateltavilta pyydetty *tietoinen suostumus*. Tässä yhteydessä haastateltaville on ennen haastattelua kerrottu tietoja haastattelusta ja tutkimuksesta, jota varten haastattelu tehdään. Edellä mainitun ohella tutkimusta tehdessäni ja myös sen jälkeen olen huolehtinut haastateltavien tietosuojasta. Haastatteluja litteroidessani ja aineistoa analysoidessani olen toiminut siten, että haastateltavien ja heidän avustamiensa henkilöiden anonymisuus on taattu. Olen myös noudattanut Suomen voimassa olevaa lainsäädäntöä, kuten esimerkiksi henkilötietolakia (523/1999).

Tietoon perustuva suostumus ja *tietoinen suostumus* ovat termejä, jotka liittyvät tieteellisen tutkimuksen tekemiseen. Termit tarkoittavat, että tutkimuksen kohteena oleva henkilö on antanut suostumuksensa tutkimukseen täysin tietoisena mahdollisista riskeistä ja seuraamuksista, joita tutkimuksesta, kokeesta tai haastattelusta aiheutuu tai voi aiheutua. Tutkimuksen kohteena oleva henkilö on myös täysin tietoinen tutkimuksen sisällöstä: missä yhteydessä tutkimus tehdään, mihin tarkoitukseen tutkimus tehdään ja mitä hyötyjä tai haittoja tutkimuksesta on tai voi olla. Termiä *tietoinen suostumus* on käytetty ensiksi lääketieteellisiä tutkimuksia tehtäessä, kun potilailta on pyydetty suostumus lääketieteelliseen toimenpiteeseen. Nykyään termiä käytetään esimerkiksi Suomen Akatemian ohjeissa, kun niissä käsitellään tutkimuseettisistä kysymyksiä (Suomen Akatemia 2018, 2). Myös Suomen voimassa olevassa lainsäädännössä, esimerkiksi laissa lääketieteellisistä tutkimuksista (488/1999), on mainittu *tietoisen suostumuksen* periaatteet.

Tietoinen suostumus ilmenee tässä tutkimuksessa siten, että haastateltaville on ennen haastattelua kerrottu seuraavat seikat:

Haastattelun tarkoitus ja tutkimusmenetelmä

Haastattelun tarkoituksena on selvittää, millaisissa tulkkaustilanteissa lääkärin vastaanotolla haasteltava on ollut. Miten tulkkaus on sujunut? Miten hän on tilanteen kokenut? Haastateltavaa rohkaistaan puhumaan mahdollisemman avoimesti ja omin sanoin kokemuksistaan.

Haastatteluun kuuluva aika

Kysymyksiin vastaamiseen kuuluu aikaa noin 30 minuuttia.

Haastattelun riskit

Haastatteluun ei liity mitään tiedossa olevia fyysisiä, psyykkisiä tai sosiaalisia riskejä.

Tutkimuksen hyödyt

Haastattelusta on hyötyä tutkijalle, ja siitä voi myös olla hyötyä tulkkauksen tutkimukselle. Haastattelu on osa tutkimusta, jossa halutaan saada vastauksia seuraaviin kysymyksiin: Mitä ja millaisia ovat tämän tutkimuksen mukaan maallikkotulkin roolit? Mikä ja millainen on maallikkotulkkauksen prosessi? Onko maallikkotulkkaus eettistä? Mitä on maallikkotulkkauksen eettisyys? Toteutuvatko terveydenhuollon asiakkaan kielelliset oikeudet, joita ovat oikeus saada tulkki ja oikeus käyttää omaa äidinkieltään viranomaisen, esimerkiksi julkisen terveydenhoidon lääkärin luona.

Luottamuksellisuus ja anonymisuus

Kaikkia haastateltavan antamia tietoja käsitellään luottamuksellisesti, ja haastateltavien anonymisuus taataan. Edellä mainittuun kiinnitetään erityistä huomiota, ja tutkimuksessa noudatetaan tarkkaan Suomen lainsäädäntöä, ennen kaikkea henkilötietolakia (523/1999).

Oikeus vetäytyä haastattelusta

Haastateltavalla on oikeus vetäytyä haastattelusta mistä tahansa syystä ja milloin tahansa, eikä tästä aiheudu mitään seuraamusta. Jos haastateltava vetäytyy haastattelusta, hänen antamansa tiedot tuhotaan.

3 Maallikkotulkkkaus – tutkimuksen kehittyminen

Tässä luvussa käsittelen maallikkotulkkaustudkimuksen kehittymistä. Rajaan katsaukseni siten, että käsittelen lähinnä tutkimusta, joka kohdistuu potilaan lasten tai muiden hänelle läheisten henkilöiden tulkkaukseen terveydenhoidon kontekstissa.

Vaikka maallikot ovat tulkanneet niin kauan kuin ihmiset ovat puhuneet eri kieliä, tulkkauksen tutkimuksessa maallikkotulkkkaus on ollut marginaalissa. Viime vuosikymmeninä tilanne on muuttunut ja maallikkotulkkauksesta on tullut uusi, laajeneva käänntieteen tutkimusala. Kiitos tästä kuuluu kanadalaiselle Brian Harrisille (1973) joka on maallikkotulkkauksen tutkimuksen pioneeri. Harris esitti jo varhain väitteen, jonka mukaan kaikilla kaksikielisillä henkilöillä on luontainen kyky tulkata (Harris 1973, 1977). Harris on tutkinut monikielisessä ympäristössä eläneiden lasten tulkkausta. Lapset ovat tulkanneet vanhemmilleen, kun nämä ovat käyttäneet erilaisia yhteiskunnan palveluita. Tutkimuksissa on selvinnyt, että syntymästään monikielisillä lapsilla on luontainen kyky tulkata. Heillä on kyky tulkata, vaikka he eivät ole saaneet siihen mitään koulutusta. (Harris & Sherwood 1978.)

Toinen tärkeä varhaisten tutkimusten tulos oli, että kääntämistä ja tulkkauksista ei esiinny ainoastaan ammattikäntämisen ja -tulkkauksen konteksteissa, vaan monenlaisissa tilanteissa, joissa läsnä on eri kieliä puhuvia henkilöitä (Harris 1977, 1980). Koska tulkkauksista esiintyy kaikkialla ja tulkkauksena toimivat usein maallikot, maallikkotulkkauksista tulisi tutkia ja tämän tutkimuksen tulisi olla tulkkauksen tutkimuksen keskiössä (Harris 1973, 1977). Myös Maria Aguilar-Solanon (2015) mielestä maallikkotulkkauksista tulisi tutkia lisää. Hänen perustelunsa ovat seuraavat: tähän mennessä julkaistu tutkimus tarjoaa vain vähän tietoa siitä, miten maallikkotulkkkaus käytännössä tapahtuu, miten tulkit itse suhtautuvat omaan toimintaansa ja miten viranomaiset siihen suhtautuvat (Aguilar-Solano 2015, 132–133).

Maallikkotulkkaustudkimuksen kohteena voi olla itse tulkkauksitapahtuma. Tällöin voidaan tutkia, miten tulkkauksena on sujunut ja miten maallikkotulkkauksena on tulkkauksena. Toisaalta tutkimuskohteena voi olla se, miten tulkkauksitilanteessa mukana olleet henkilöt tilanteen ovat kokeneet. Esimerkiksi lääkärin vastaanotolla maallikkotulkkauksena tutkittaessa tutkimuksen kohteena voi olla aikaisemmin mainittu tulkin

suoriutuminen tehtävästään mutta myös se, miten tilanteessa mukana olleet tai siihen muuten liittyvät henkilöt – maallikkotulkki, potilas tai lääkäri – tilanteen ovat kokeneet. Tutkia voidaan, minkälaisia ongelmia, tunteita tai vaikeuksia he siinä ovat kokeneet.

Maallikkotulkausta on tutkittu Pohjois-Amerikan ohella myös Euroopassa, esimerkiksi Itävallassa, jossa Franz Pöchhacker (2000) on tehnyt uraa uurtavaa työtä. Pöchhacker on tutkinut tulkaustilannetta ja tällöin sitä, miten maallikon tulkaus on sujunut ja miten maallikkotulkki tehtävässään on suoriutunut. Tapaustutkimuksessa *Ein Kinderspiel* (Pöchhacker 2000) tutkimuskohteena oli tilanne, jossa turkkilainen maahanmuuttajaperheen isä ja äiti olivat parin vuoden ikäisen lapsensa kanssa puheterapeutin vastaanotolla. Tulkkina toimi perheen äidin noin 16-vuotias sukulaistyttö. Tutkimuksessa selvisi, että maallikkotulkki tulkkasi huonosti: hän tulkkasi väärin, jätti osan keskustelusta tulkaamatta, lyhensi paljon, teki selviä virheitä ja oli välillä vain sivustakatsojan roolissa. Potilaan äiti osasi saksaa niin huonosti, että saattoi osallistua keskusteluun vain vähän. Kaikki tämä aiheutti sen, että kommunikaatio potilaan äidin ja puheterapeutin välillä ei sujunut. Maallikkotulkki otti myös välillä hallitsevan roolin: hänestä tuli keskustelun osapuoli. Lääkäri reagoi tähän keskusteluroolin haltuunottoon torjuvasti. Vaikka maallikkotulkki tässä tapauksessa osasi kumpaakin puhuttua kieltä hyvin, hänen ei onnistunut ylittää moninaisia kulttuuriesteitä. (Pöchhacker 2000, 178.) Tutkimus osoitti, että vaikka kaksikielisellä henkilöllä on synnynnäinen kyky tulkata, kuten aikaisemmissa tutkimuksissa on havaittu (Harris & Sherwood 1978), tulkaustaito ja -kyky voi olla hyvin vajavainen (Pöchhacker 2000).

Toisessa tapaustutkimuksessa Franz Pöchhacker ja Mira Kadrić (1999) tutkivat tilannetta, jossa tulkkina toimi serbiaa ja saksaa puhunut sairaalan siivoaja. Kommunikaatiossa oli seuraavia ongelmia: Kouluttamaton "luonnollinen tulkki" ei pysynyt tulkin roolissa. Huolimatta siitä, että tulkkina toiminut oli saanut ohjeen tulkata kaiken heti, hän ei tulkannut kaikkea (Pöchhacker & Kadrić 1999, 174). Tulke poikkesi sekä muodoltaan että sisällöltään alkuperäisestä viestistä, koska maallikkotulkki teki poistoja ja lisäyksiä. (Pöchhacker & Kadrić 1999, 176–177.) Tulkki otti myös tehtäväkseen rauhoitella potilasta ja ohjata keskustelua, niin että potilas vastasi ”oikein” terapeutin kysymyksiin. Tulkki otti lähes terapeutin roolin

antamalla potilaalle ohjeita ja johdattamalla keskustelua. (Pöchhacker & Kadrić 1999, 175.) Vakava ongelma oli myös se, että puheterapeutit eivät huomanneet kommunikaation puutteita ja sen vuoksi menettivät hallinnan omasta työstään ja sen laadusta (Pöchhacker & Kadrić 1999, 177). Kaikista ongelmista huolimatta puheterapeutit olivat sen verran tyytyväisiä tulkkaukseen, että pysyivät tulkkina toiminutta henkilöä mukaan myös seuraavalle terapiatapaamiselle (Pöchhacker & Kadrić 1999, 176).

Edellä kuvatut tutkimukset osoittavat, mitä voi tapahtua, kun tulkkina terveydenhoidossa toimii kouluttamaton maallikotulkki. Kun myöskään lääkäreillä ei ole koulutusta toimia vieraskielisten potilaiden kanssa, annettavien terveydenhoitopalveluiden laatu kärsii, kun kulttuurien välinen kommunikaatio ei suju. Nämä tutkimukset ovat tärkeitä, koska ne paljastavat karun todellisuuden: sairaanhoitopalvelujen laatu on heikkoa, kun tulkkauspalvelu on vajavaista. (Pöchhacker & Kadrić 1999, 177.)

Maallikotulkin käyttö aiheuttaa kommunikaatio-ongelmia hoitotilanteessa, minkä vuoksi luottamus lääkäriin heikkenee, potilastyytyväisyys vähenee, tehdään vääriä diagnooseja ja vääriä tai vajavaisia hoitotoimenpiteitä: lääketieteellisen hoidon taso laskee (Jacobs ym. 2001, 469). Maallikotulkin käytöstä voi olla myös suoranaista vaaraa potilaalle (Flores 2006, 229–231).

Maallikotulkkien käyttöä on kuitenkin perusteltu sillä, että se säästää yhteiskunnan varoja. Näin ei välttämättä ole. On huomattu, että kun tulkkina toimii ammattitulkki, potilas saa nopeammin oikeanlaista hoitoa, kuin jos tulkkina olisi maallikko. Sen vuoksi yhteiskunnan kokonaiskustannukset sairauksien hoidosta jäävät pienemmiksi, kun tulkkina toimii alusta alkaen ammattitulkki verrattuna siihen, että tulkkina olisi maallikko. (Bernstein ym. 2002.)

Maallikotulkin käyttö aiheuttaa selvästi ongelmia, jopa vaaratilanteita (Flores 2006, 229–231). Miksi maallikkoja kuitenkin käytetään tulkkeina? Maallikotulkin käytöstä on monesti se hyöty, että ilman hänen apuaan potilas ei ehkä saisi mitään hoitoa (Pöchhacker & Kadrić 1999, 176). Kun tulkkeina toimivat potilaan sukulaiset ja ystävät, potilaat ovat myös usein tyytyväisiä. Joissakin kulttuureissa turvaudutaan myös mieluummin itselle läheisen henkilön tulkkausapuun kuin tuntemattoman

henkilön palveluksiin (Kuo & Fagan 1999, 549). Kun potilaan sukulainen toimii tulkkina, siitä voi olla hyötyä myös muulla tavalla. Tämän toteavat David Baker, Risa Hayes ja Julia Puebla Fortier (1998), jotka viittaavat *Massachusetts Medical Interpreter Associationin* tulkkausohjeisiin. Näissä ohjeissa mainitaan, että kun tulkkina toimii potilaan sukulainen, tämä voi auttaa potilasta myös monella muulla tavalla: Maallikkotulkki voi välittää tietoa potilaasta ja auttaa kommunikaation sujumisessa. Hän voi auttaa potilasta myös kaikessa siinä, mitä pitää tehdä lääkärin vastaanotolla käynnin jälkeen, esimerkiksi kuljetuksen ja kontrollikäyntien järjestämisessä. (Baker, Hayes & Fortier 1998.)

Maallikkotulkkauksen tutkimus on viime vuosina lisääntynyt, ja vuodesta 2012 on järjestetty kansainvälisiä maallikkotulkkauksen tutkimuksen konferensseja. Ensimmäinen konferenssi pidettiin Bolognan yliopistossa Forlín kaupungissa Italiassa (First International Conference on Non-Professional Interpreting and Translation, 2012). Tämän jälkeen konferenssi on pidetty Saksan Germersheimissa vuonna 2014 ja Sveitsin Zürichissä vuonna 2016. Vuonna 2018 konferenssi järjestettiin ensimmäistä kertaa Euroopan ulkopuolella Stellenboschissa Etelä-Afrikassa (Fourth International Conference on Non-Professional Interpreting and Translation, 2018).

4 Luonnollinen kääntäminen – terminologian kehittyminen

Tätä tutkimusta tehdessäni törmäsin terminologiseen ongelmaan, kun mietin, mitä termiä käyttäisin tämän tutkimuksen kohteena olevista tulkeista. Käyttäisinkö termiä *amatööritulkki*, *ei-ammattillinen tulkki*, *kielen välittäjä*, *luonnollinen tulkki*, *maallikkotulkki* vai jotain muuta termiä? Sen vuoksi, vaikka tämä ei ole terminologinen tutkimus, käsittelen tässä jonkin verran maallikkotulkkaukseen liittyvää terminologiaa. Maallikkotulkkauksen terminologian kehittyminen kuvaa hyvin myös sitä, miten maallikkotulkkauksen tutkimus on kehittynyt ja mitä uusia tuloksia tutkimuksessa on saatu. Maallikkotulkkauksen termit kuvaavat usein myös niitä monia erilaisia rooleja, joissa maallikkotulkit toimivat. Sen vuoksi lyhyt katsaus maallikkotulkkauksen terminologiaan toimii johdatuksena tässä tutkimuksessa oleviin maallikkotulkin rooleja käsitteleviin lukuihin.

Aikaisemmassa – englannin-, ranskan- ja saksankielisessä – tutkimuksessa maallikkotulkkauksesta ja maallikkotulkeista on käytetty monia eri termejä. Yksi syy tähän on se, että maallikkotulkkaukset on hyvin monimuotoista ja tapahtuu monissa erilaisissa tilanteissa (Pilke ym. 2015, 326). Tämän vuoksi tästä toiminnasta voidaan käyttää ja on käytetty eri termejä. Valittu termi on kuvannut sopivasti sitä roolia, jossa maallikkotulkki on toiminut. Toinen syy monien eri termien käytölle on se, että maallikkotulkkausten tutkijat ovat tutkimuksissaan tehneet havaintoja ja näiden havaintojensa ja muiden tutkimustuloksiansa perusteella ovat halunneet nimetä maallikkotulkkausten tai -tulkin uudella termillä, joka heidän mielestään kuvaa hyvin tätä ilmiötä tai henkilöä. (Pilke ym. 2015, 325–328.)

Maallikkotulkkausten pioneeri Brian Harris (1973) otti käyttöön termin *la traduction naturelle*. Tällä termillä hän halusi kuvata syntymästään kaksikielisten lasten kääntämistä. Harrisin (1977) mukaan näillä lapsilla on kielitaidon ohella kolmas taito, luonnollinen kyky kääntää (Harris 1977, 99). Harris määritteli termin *natural translation* olevan kääntämistä (translating), joka tapahtuu arkipäivän tilanteissa ja jota tekevät henkilöt, joilla ei ole siihen mitään koulutusta (Harris 1977, 99).

Maallikkotulkkaustudkimuksen lisääntyessä tutkijat ovat ottaneet käyttöön aina uusia termejä, jotka kuvaavat niitä erilaisia rooleja, joissa maallikkotulkit toimivat. Näitä termejä voidaan käyttää, kun analysoidaan rooleja, joissa maallikkotulkit toimivat. Käytössä ovat aiemmin jo mainittujen termien ohella olleet esimerkiksi termit *non-professional interpreting*, *language brokering* ja *ad-hoc interpreting*. Brian Harris (2009) on myös itse esittänyt vaihtoehtoja keksimälleen termille *la traduction naturelle* ja sen englanninkieliselle käännökselle *natural translation*. Uusia termejä voisivat hänen mukaansa olla esimerkiksi termit *native translation*, *intuitive translation*, *untrained translation* tai *natural interpreting*. (Harris 2009.)

Saksankielisessä tulkkausten tutkimuksessa maallikkotulkkauksesta ja -tulkista on käytetty useita eri termejä. Franz Pöchhacker (2000) on käyttänyt maallikkotulkkauksesta termiä *natürliches Dolmetschen* (Pöchhacker 2000, 178). Annelie Knapp-Potthoff ja Karlfried Potthoff (1985) ovat käyttäneet maallikkotulkista termiä *Sprachmittler*. Maallikkotulkista on Saksassa ja Itävallassa käytetty myös termiä *Laiendolmetscher* (BDÜ Infoservice 2018, Universität Innsbruck 2014).

Termistä *non-professional interpreting and translation (NPIT)* on vähitellen muodostunut käsite, joka on vakiinnuttanut asemansa käännöstieteessä maallikkotulkkauksesta ja -kääntämistä kuvaavana terminä. Tämä termi sisältää kaikki maallikkotulkkausten ja maallikkokääntämisen eri muodot. Se, että tulkki tai kääntäjä on *non-professional*, tarkoittaa ensinnäkin, että henkilöllä ei ole koulutusta alalle. Toinen perusedellytys on, että tulkin tai kääntäjän kielitaito johtuu olosuhteista eikä koulutuksesta. Maallikkotulkki on esimerkiksi kotoisin kaksikielisestä perheestä. Se, että tulkki on *non-professional*, ei kuitenkaan tarkoita, että henkilö olisi kykenemätön tehtäväänsä. (Antonioni ym. 2017, 4–8.)

Suomenkielisen termin valinnalle oman ongelmansa aiheuttaa se, että maallikkotulkkauksesta on Suomessa tutkittu hyvin vähän ja tutkimukset käännöstieteessä myös täällä julkaistaan yleensä englanniksi. Joitakin maallikkotulkkausten opinnäytteitä, tutkimuksia ja tieteellisiä kirjoituksia on kyllä julkaistu myös suomen kielellä. Kotikielen seuran lehdessä *Virittäjä*ssä (3/2015) on julkaistu artikkeli, jossa esitellään maallikkotulkkauksesta suomen kielessä käytettyjä termejä, joita ovat esimerkiksi *luonnollinen kääntäminen*, *kielenvälitys* ja *ad hoc-tulkkaus*. Samassa lehdessä olevassa kirjoituksessaan Tuija Kinnunen (2015) on käyttänyt termejä *maallikkokääntäminen* ja *maallikkotulkkaus* kuvaamaan ei-ammattimaista kääntämistä ja tulkkausta (Kinnunen 2015, 315–316).

Maallikkotulkista on suomen kielessä käytetty myös termiä *ei-ammattillinen tulkki* (Hokkanen 2010). Itse olen omassa kandidaatintyössäni käyttänyt termiä *amatööritulkki*.

Tieteen termipankissa ei ole mainittu termiä *luonnollinen kääntäminen* eikä myöskään termejä *ei-ammattillinen tulkkaus*, *amatööritulkkaus* tai *maallikkotulkkaus*. Yleisessä suomalaisessa asiasanastossa (YSA) ei siinäkään ole luonnollista kääntämistä tai maallikkotulkkauksesta kuvaavaa termiä. (Tieteen termipankki 2018, Yleinen suomalainen asiasanasto 2018.)

Termi *luonnollinen kääntäminen*, joka on suora käännös Brian Harrisin (1973) jo 1970-luvulla käyttämästä termistä *la traduction naturelle*, on ongelmallinen. Luonnollista kääntämistä kuvaava termi *natural translation* on myös englannin kielessä monimerkityksinen ja alan tutkijat, myös Harris, ovat ehdottaneet käytettäväksi muita termejä (Harris 2009).

Suomen kielen termi *luonnollinen kääntäminen* ei mielestäni ole sopiva käsite kuvaamaan tätä toimintaa, koska tämä termi on monimerkityksinen ja hämärä. Tieteellisen termin pitäisi olla selkeä ja yksiselitteinen, ja sen tulisi kertoa myös maallikolle, mitä termi merkitsee. Luonnollisessa kääntämisessä ei myöskään ole kyse kääntämisestä, vaan – ainakin pääasiassa – tulkkaamisesta. Siksi ilmiötä kuvaavasta termistä pitäisi selvästi käydä ilmi, että kyse on tulkkaamisesta eikä kääntämisestä. Suomen kielessä käytetään tulkkaamisesta hyvin johdonmukaisesti yhdyssanoja, joiden määriteosalla tarkennetaan, millaisesta toiminnasta on kyse. Hyviä esimerkkejä yhdyssanatermeistä, jotka selkeästi kuvaavat tulkkausta, ovat esimerkiksi termit *asioimistulkkkaus*, *oikeustulkkkaus* ja *konferenssitulkkkaus*.

Suomen kielessä ei siis ole vakiintunutta termiä kuvaamaan kouluttamattomien tulkkien tulkkausta. Vaikka englannin kieli on saavuttanut aseman tieteellisten tutkimusten julkaisukielenä, tutkimuksia on tärkeää kirjoittaa ja julkaista myös suomeksi. Sen vuoksi vieraskielisille termeille täytyy keksiä ja vakiinnuttaa suomenkieliset vastineensa. Olen sen verran pohtinut luonnollista kääntämistä, että rohkenen esittää käsitykseni, mitä suomenkielisiä termejä tästä toiminnasta voitaisiin käyttää. Mielestäni sopivia suomenkielisiä käsitteitä ovat jo aikaisemmin käytetyt termit *maallikkotulkkkaus* ja *maallikkotulkki*. Perusteluni ovat seuraavat:

Maallikkotulkki on terminä melko neutraali ja merkityssisällöltään laaja eikä korosta mitään yksittäistä maallikkotulkin ominaisuutta. Lisäksi tämän termin merkityksen niin käännöstieteen tutkija kuin myös maallikko ymmärtää. Termi sopii hyvin suomen kieleen, koska sanaa *maallikko* on jo pitkään käytetty suomen kielessä. Tästä sanasta muodostettuja termejä käytetään yhdyssanoina esimerkiksi oikeustieteessä, jossa oikeuden lautamiehiä voidaan kutsua *maallikkotuomareiksi* ja teologiassa, jossa kouluttamattomia sananjulistajia kutsutaan usein *maallikkosaarnaajiksi*. Termi *maallikkotuomari* on mainittu Tieteen termipankissa ja termi *maallikkosaarnaajat* Yleisessä suomalaisessa asiasanastossa, mutta termiä *maallikkotulkki* ei ole mainittu kummassakaan (Tieteen termipankki 2018, Yleinen suomalainen asiasanasto 2018).

Yllä selostetuilla perusteilla olen päättänyt käyttämään tässä tutkimuksessa termiä *maallikkotulkki* kuvaamaan henkilöä, joka toimii itselle läheisen henkilön – sukulaisen tai ystävän – tulkkina tai muuna kielellisenä apuna tämän käyttäessä terveydenhoidon palvelua. Termillä *maallikkotulkki* tarkoitan henkilöä, joka ei ole

saanut tulkin koulutusta, ei tee tulkin työtä ammatikseen eikä saa mitään taloudellista korvausta antamastaan avusta.

5 Maallikotulkkkaus ja lainsäädäntö

Tässä luvussa käsittelen tulkkauksen oikeudellista sääntelyä ja erityisesti maallikotulkkaukseen liittyviä kielellisiä oikeuksia. Syynä ovat seuraavat seikat: Terveystieteiden palvelua tarvitseva asiakas on osa oikeusjärjestelmää, josta johtuvat säännöt, periaatteet ja ohjeet vaikuttavat terveydenhoidon asiakkaan ja häntä mahdollisesti avustavan maallikotulkin toimintaan ja rooleihin. Toinen syy käsitellä maallikotulkkausta koskevaa lainsäädäntöä ovat seikat, jotka käyvät ilmi tutkimusaineistostani. Tällainen seikka on esimerkiksi lain takaamien kielellisten oikeuksien puutteellinen toteutuminen. Kolmas syy pohtia oikeudellista tilannetta on se, että terveydenhoidon palveluntarjoajat ovat julkaisseet ohjeita maallikotulkin käytöstä. Tässä yhteydessä on aiheellista perehtyä hieman näihin ohjeisiin ja niiden oikeudelliseen merkitykseen.

Ensiksi kerron potilaan oikeudesta puhua äidinkieltään terveydenhoitopalveluita käyttäessään. Toiseksi käsittelen terveydenhoidon asiakkaan oikeutta saada tulkkauspalveluita. Kolmanneksi kerron potilaan oikeudesta valita itse se henkilö, jonka haluaa toimivan tulkkinaan. Potilaan oikeutta valita tulkkinsa käsittelen suhteessa erilaisiin ohjeisiin, joita terveydenhoidon palveluntarjoajat ovat julkaisseet. Kaikkea tätä käsittelen Suomen voimassa olevan oikeuden pohjalta paitsi siltä osin, kuin kyse on terveydenhoitopalvelujen asiakkaan oikeudesta saada avukseen asioimistulkki. Tällöin mainitsen Suomen tilanteen ohella lyhyesti, mikä oikeudellinen tilanne on Kanadassa, Saksassa ja Espanjassa.

5.1 Asiakkaan oikeus käyttää äidinkieltään

Terveydenhoitopalvelujen järjestämistä Suomessa sääntelee terveydenhuoltolaki (1326/2010), jonka 6 §:n 1 momentin mukaan yksikielisen kunnan terveystieteiden palvelut järjestetään kunnan kielellä. Kaksikielisen kunnan on järjestettävä

terveydenhuoltopalvelunsa suomen ja ruotsin kielellä niin, että asiakas tai potilas saa palvelut valitsemallaan kielellä – suomeksi tai ruotsiksi. Potilaan tai asiakkaan oikeudesta käyttää suomen tai ruotsin kieltä ja hänen oikeudestaan tulkkaukseen näitä kieliä viranomaisissa käytettäessä säädetään kielilaissa (423/2003). Kielilain mukaan kaksikielisessä kunnassa jokaisella on oikeus käyttää suomea tai ruotsia, kun asioi kunnallisen viranomaisen luona (kielilaki 10 §). Myös kunnalliset terveydenhoitopalvelut ovat palveluita, joita tämä kielilain vaatimus koskee. Kaksikielisissä kunnissa julkisen sektorin terveyspalvelut tulee saada maan kummallakin virallisella kielellä.

Eduskunnan oikeusasiamies (2011) on katsonut, että kaksikielisessä kunnassa potilaan oikeus käyttää valitsemaansa kieltä ei ole riippuvainen siitä, kumpi kieli – suomi tai ruotsi – on merkitty väestökisteriin tämän äidinkieleksi. Myös äidinkieleltään suomenkielinen potilas voi valita ruotsinkielisen terveyspalvelun ja tulla palveluksi tällä kielellä. (Eduskunnan oikeusasiamies 2011.) Julkisen terveydenhoidon asiakas siis valitsee kaksikielisessä kunnassa itse kumpaa kieltä – suomea vai ruotsia – käyttää asioidessaan esimerkiksi terveyskeskuksessa, ja palvelu tulee myös saada asiakkaan valitsemalla kielellä. Ongelmia voi aiheutua siitä, että terveyskeskuksissa on myös maahanmuuttajalääkäreitä, ja näiden kielitaito ei ole aina riittävä. Noin 60 prosenttia maahanmuuttajalääkäreistä on kotoisin Virosta tai entisen Neuvostoliiton alueelta (Lääkäriliito 2012). On ymmärrettävää, että kaikki Suomeen muuttaneet lääkärit eivät osaa sekä suomea että ruotsia.

Oikeusministeriössä on tehty useita tutkimuksia siitä, miten kielilakia on sovellettu Suomessa. Näissä tutkimuksissa on selvitetty, miten hyvin lain takaamat kielelliset oikeudet ovat toteutuneet käytännön elämässä. Vuoden 2006 kielikertomuksesta lähtien on seurattu, miten oman kielen käyttäminen on toteutunut sosiaali- ja terveydenhuollon asiakaspalvelutilanteissa. Juuri näissä tilanteissa oman kielen käyttäminen on koettu erityisen tärkeäksi. Selvitysten mukaan kaikki muut kieliryhmät paitsi suomenkieliset ovat olleet tyytymättömiä tilanteeseen. Kuitenkin alueilla, joissa vähemmistökielen puhujien osuus on melko suuri, kielelliset oikeudet toteutuvat selvityksen mukaan kohtuullisen hyvin. (Oikeusministeriö 2017.)

5.2 Asiakkaan oikeus saada tulkki julkisen palvelun käyttämiseen

Suomessa julkista palvelua käyttävällä henkilöllä on tarvitessaan oikeus saada avukseen asioimistulkki. Lakeja, jotka turvaavat tämän oikeuden, ovat esimerkiksi laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) ja laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta (493/1999). Tämän ohella viranomaisen velvollisuudesta huolehtia tulkkauksesta ja kääntämisestä säädetään hallintolaissa (434/2003) ja hallintolainkäyttölaissa (586/1996).

Julkisen terveydenhoidon palvelut ovat edellä mainituissa laeissa mainittuja julkisia palveluita, joita käyttäessään tulkkauksesta tarvitsevilla henkilöllä on oikeus saada avukseen asioimistulkki. Laissa potilaan asemasta ja oikeuksista säädetään, että ”jos terveydenhuollon ammattihenkilö ei osaa potilaan käyttämää kieltä taikka potilas ei aisti- tai puhevien vuoksi voi tulla ymmärretyksi, on mahdollisuuksien mukaan huolehdittava tulkitsemisesta” (potilaslaki 5 §). Mikäli lääkäri ei puhu asiakkaan kieltä, tälle tulisi siis järjestää tulkki.

Kanadassa potilaalla on tarvitessaan oikeus saada avukseen tulkki terveydenhoitopalvelujen käyttämiseen. Tämä oikeus perustuu tulkintoihin, joita on tehty Kanadan perusoikeuksia koskevista laeista. Näitä lakeja ovat esimerkiksi Canadian Charter of Rights and Freedoms, Canadian Human Rights Act, Canada Health Act sekä Kanadan eri provinssien vastaavat lait. (Government of Canada, Health Canada 2001.)

Saksassa terveydenhoitopalveluja antavan henkilön, esimerkiksi lääkärin, tulee kertoa potilaalle kaikista hoitoon liittyvistä seikoista, jotta tämä voi antaa suostumuksensa hoidolle. Seikkoja, jotka potilaalle tulee kertoa, ovat toimenpiteen laatu ja laajuus, sen toteutustapa sekä odotetut seuraukset ja riskit. Tämän lisäksi potilaalle tulee kertoa esimerkiksi hoidon kiireellisyydestä ja vaihtoehdoista. Edellä mainitut seikat tulee selostaa potilaalle siten, että hän ymmärtää ne. (Bürgerliches Gesetzbuch § 630e Aufklärungspflichten.) Jos potilas ei puhu saksaa tai kieltä, jota lääkäri ymmärtää, paikalla täytyy olla henkilö, joka hoitaa tulkkauksen. Usein tulkkina toimii tällöin potilaan sukulainen, mutta tulkkauksen voi hoitaa myös ammattitulkki. Ainoastaan kiireellistä hoitoa voidaan antaa, vaikka potilas ja lääkäri

eivät ymmärtäisi toisiaan. Potilaan kannalta ongelmallista on se, että mikäli tulkkauksen hoitaa ammattitulkki, potilas joutuu kustantamaan tulkin, eikä hänellä tällöin ole lakiin perustuvaa oikeutta saada sairaskassasta korvausta tulkkauskustannuksistaan. (Franzki, Dominik 2014, 131–135.) Saksassa maan kieltä osaamaton potilas on siis huonommassa asemassa kuin Suomessa tai Kanadassa.

Espanjassa maan kieltä osaamaton ulkomaalainen voi tarvitessaan saada avukseen tulkin. Tämä oikeus on rajattu koskemaan eräitä oikeudenkäytön tilanteita. Espanjan laissa ei sen sijaan ole säännöstä, jonka mukaan ulkomaalaisella olisi oikeus tulkin apuun tarvitessaan sitä julkisessa terveydenhoidossa. Espanjan laissa on säädetty, että maassa vakinaisesti asuvilla ulkomaalaisilla on oikeus saada terveydenhoitopalvelut samoin perustein kuin espanjalaisilla, mutta laissa ei ole mainittu, että ulkomaalaisella potilaalla olisi oikeus saada avukseen tulkki. (Ley Orgánica 8/2000, Real Decreto 2393/2004.) Tässä yhteydessä voidaan mainita, että Espanjassa on yli 800 000 maassa laittomasti oleskelevaa henkilöä, joilla ei ole samoja oikeuksia terveydenhoitopalveluihin kuin muilla maassa asuvilla. Espanjan hallitus on luvannut parantaa näiden nk. paperittomien asemaa, niin että he tulevaisuudessa saisivat kiireellisen hoidon lisäksi myös perusterveydenhoidon palvelut samoin ehdoin kuin maan muut asukkaat. (Rejón 2018.)

Vaikka vierasta kieltä puhuvalla potilaalla ei Espanjassa ole lakiin perustuvaa oikeutta saada avukseen tulkki, tilanne voi joskus olla sellainen, että tulkin apuun joudutaan turvautumaan, jotta ulkomaalaiselle voidaan antaa tarvittava hoito samoin perustein kuin espanjalaiselle. Jos potilas ja lääkäri eivät pysty kommunikoimaan keskenään ilman ulkopuolista apua, paikalle voidaan kutsua tulkki. Tilanne Espanjassa on joka tapauksessa huono verrattuna Suomeen tai Kanadaan. Tämän ovat todenneet käännöstieteen tutkijat Anne Martín ja Isabel Abril Martí (2002), joiden mukaan Espanjan tilanne terveyden- ja sosiaalialan tulkkauksessa on kaoottinen niin toiminnan järjestämisen kuin annettavien tulkkauspalveluiden suhteen. Tulkkauksen laadusta ei ole takeita kuten ei myöskään siitä, että maahanmuuttajat voisivat käyttää julkisia palveluita. Tulkkeja ei myöskään arvosteta. (Martín & Abril Martí 2002, 58.)

5.3 Asiakkaan oikeus käyttää maallikotulkkia

Tämän tutkimuksen tutkimusmateriaali koostuu haastatteluista, joissa maallikko on ollut potilaan tulkkina lääkärin vastaanotolla. Onko potilaalla oikeus käyttää tulkkinään maallikkoa? Jotta tähän kysymykseen saataisiin vastaus, käsittelem lyhyesti lainsäädäntöä ja oikeusperiaatteita, joita sovelletaan terveydenhoidossa, ja tässä yhteydessä arvioin, miten tulee soveltaa maallikotulkkaukseen koskevia ohjeita, joita Suomen viranomaiset ovat laatineet. Edellä mainittua käsittelem Suomen voimassa olevan oikeuden pohjalta.

Oikeusnormit voidaan jakaa oikeussääntöihin ja oikeusperiaatteisiin.

Oikeussäännöille on ominaista, että niitä on noudatettava kaikissa niiden soveltamisalaan kuuluvissa tilanteissa. Sen sijaan oikeusperiaate saattaa väistyä toisen, painavamman periaatteen tieltä. Joskus huomioon täytyy ottaa samanaikaisesti useita eri oikeusperiaatteita, ja tällaisessa tilanteessa heikompi oikeusperiaate joutuu väistymään ratkaisua toiseen suuntaan ohjaavan painavamman periaatteen tieltä. (Tuori K. & Kotkas, T. 2016, 179.)

Keskeisin terveydenhoidon asiakkaan oikeuksia koskeva laki on potilaslaki, jonka mukaan potilasta on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan (potilaslaki 6 §). Tämä lainkohta lausuu julki oikeusperiaatteen, jonka mukaan yksittäisistä hoitotoimenpiteistä päätettäessä on kunnioitettava *potilaan itsemääräämisoikeutta*, joka on potilaslain keskeinen oikeusperiaate. *Potilaan itsemääräämisoikeuden* perusta on ihmisoikeuksissa ja perusoikeuksissa (Tuori K. & Kotkas, T. 2016, 209). Jo lääkärinvastaanotto on potilaan hoitoa, johon tulee soveltaa tätä oikeusperiaatetta.

Suomen oikeusjärjestyksessä ei ole lain tasoista normia, joka kieltäisi sukulaisen, esimerkiksi lapsen, käyttämisen tulkkina. Toisin on Yhdysvalloissa, Kalifornian osavaltiossa, jossa lapsen käyttäminen tulkkina on kielletty eräissä julkista rahoitusta saavissa yksiköissä. Lapsi on oikeussäännössä määritelty henkilöksi, joka on iältään alle 15-vuotias. Kaliforniassa on pidetty ongelmallisena lapsien käyttämistä tulkkeina, koska tästä toiminnasta voi olla haittaa lapsen kehitykselle. Lapsi joutuu esimerkiksi kuulemaan asioita, jotka eivät ole sopivia hänen kehitystasolleen tai lapsen koulunkäynti voi häiriintyä. (California legislative information 2003.)

Vaikka Suomen laissa ei ole lain tasoista normia, joka kieltäisi sukulaisen käyttämisen tulkkina terveydenhoidossa, myös Suomessa on normistoja, jotka kehottavat välttämään maallikkotulkin käyttöä. Seuraavalla tavalla asia ilmaistaan tulkin käyttöä koskevassa oppaassa nimeltä *Opas tulkin käyttämisestä viranomaiselle*, jonka on julkaissut Rannikko-Pohjanmaan sosiaali- ja perusterveydenhoidon kuntayhtymä:

”Käytä tulkkina, jos mahdollista, vain **ammattitulkia**, älä asiakkaasi sukulaista, tuttavaa äläkä **koskaan lasta!** Et osaa arvioida heidän kielitaitoaan. He eivät myöskään toimi puolueettomasti eikä heillä ole vaihtoehtoisuutta.” (Rannikko-Pohjanmaan sosiaali- ja perusterveydenhuollon kuntayhtymä.)

Myös oppaassa *Vältä väärinkäsityksiä – käytä tulkkia* suhtaudutaan kielteisesti maallikkotulkin käyttöön seuraavilla perusteilla:

”Tulkkinä ei asioimistulkkauksessa lähtökohtaisesti tule käyttää asiakkaan sukulaisia, ystäviä tai lapsia. Asiakkaan voi olla vaikea keskustella henkilökohtaisista asioistaan rehellisesti, jos tulkkina toimiva henkilö on hänelle liian tuttu. Tulkkina toimiva lapsi taas voi saada tietoonsa asioita, jotka eivät normaalioloissa kuulu lapsen tiedettäväksi. Lapsen käyttö tulkkina voi myös väärin suhteuttaa perheen sisäisiä valtasuhteita.” (Vastaanottava Pohjois-Savo -hanke 2011.)

Kielteistä suhtautumista alaikäisen maallikkotulkin käyttöön perustellaan edellä mainituissa ohjeissa samoilla perusteilla kuin aiemmin mainitussa Kalifornian lainsäädännössä. Mielenkiintoista on myös se, miten näissä suomalaisissa oppaissa suhtaudutaan tulkkauskeskusteluun. Oppaiden mukaan *viranomais* käyttää tulkkia. Oppaat on kyllä suunnattu viranomaisille, mutta lähtökohdan tulisi olla, että tulkki on asiakkaan apuna terveydenhoidossa ja että *asiakas* siis käyttää tulkkia. Tulkki auttaa asiakasta saamaan sen terveydenhoidon palvelun, joka hänellä lain mukaan on oikeus saada.

Miten edellä mainittuihin ohjeisiin tulisi suhtautua? Koska ne eivät ole lain tasoisia normeja, potilaslaki syrjäyttää ne *lex superior-periaatteen* vuoksi. *Lex superior-periaate* on normieriarvojen ratkaisuperiaate, jonka mukaan silloin, kun kaksi

oikeusnormia on ristiriidassa keskenään, korkeamman asteinen normi – tässä tapauksessa potilaslaki – syrjäyttää alemman asteisen normin. *Potilaan itsemääräämisoikeus* heijastaa myös Suomen perustuslaissa mainittuja perusoikeuksia, joten edellä mainittuja ohjeiden soveltamien vastoin potilaan tahtoa olisi myös Suomen perustuslain vastaista.

Edellä mainittuja ohjeita ei siis voi soveltaa vastoin potilaan tahtoa. Niillä on kuitenkin merkitystä, ja niitä tulee soveltaa siten, ettei ohjeiden soveltaminen ole ristiriidassa lain säännösten kanssa. Ohjeita voidaan soveltaa esimerkiksi silloin, kun palveluntarjoaja valitsee ammattitulkkia, ja tällöin tulisi välttää tilannetta, jossa ammattitulkkina toimii potilaan sukulainen. Viime kädessä potilas itse valitsee, toimiko tulkkina ammatti- vai maallikkotulkki, ja potilas voi myös kieltäytyä kokonaan tulkin käyttämisestä, aivan kuten potilas voi kieltäytyä lääketieteellisestä hoidosta. Poikkeuksia edellä mainitusta ovat jotkin potilaan mielenterveyteen liittyvät tilanteet. Potilaan tahdosta riippumattomasta hoidosta säädetään mielenterveyslaissa (1116/1990).

6 Rooli

Tässä luvussa käsittelen tulkin roolia lähtien roolikäsitteen määrittelystä sosiologiassa. Tämän jälkeen kerron, miten käännytieteessä on määritelty tulkin roolia siirtyen sen jälkeen käsittelemään ammattitulkin roolia – sen näkymättömyyttä ja näkyvyyttä. Lopuksi kerron aikaisemmassa tutkimuksessa havaituista tulkin rooleista.

Yhdysvaltalainen antropologi Ralph Linton (1965) kuvaa teoksessaan *The Study of Man* yksilön käyttäytymistä yhteiskunnassa käsiteillä *status* ja *rôle*. Termi *status* tarkoittaa ensinnäkin niitä erilaisia sosiaalisia asemia, joita yksilöllä on yhteiskunnassa. Henkilö voi olla esimerkiksi tulkki, aviopuoliso tai partiolainen. Hänellä voi samanaikaisesti olla kaikki nämä asemat ja myös monia muita sosiaalisia asemia. Sosiaaliseen asemaan liittyy erilaisia oikeuksia ja velvollisuuksia. Termillä *status* voidaan tarkoittaa kutakin yksittäistä henkilölle kuuluvaa sosiaalista asemaa

mutta toisaalta myös kaikkien näiden yhdelle yksilölle kuuluvien sosiaalisten asemien summaa: termi on kaksimerkityksinen. (Linton 1965, 113.)

Termi *rôle* kuvaa käsitteen *status* dynaamista puolta. Kun yksilö käyttää oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan, jotka muodostavat *statuksen*, hän toimii sosiaalista asemaansa vastaavan roolin mukaisesti. Termejä *status* ja *rôle* ei voi erottaa toisistaan. Aivan kuten termi *status* myös termi *rôle* on kaksimerkityksinen: se tarkoittaa ensinnäkin kaikkia erillisiä yksilön sosiaalisia rooleja ja toisaalta kaikkien näiden eri roolien summaa. (Linton 1965, 114.)

Kanadalais-yhdysvaltalaisen sosiologin Erving Goffmanin (1972) mukaan yksilön käyttäytymistä kuvaava rooli voidaan teoreettisesti jakaa kolmeen osaan: *normatiiviseen rooliin (the normative aspects of role)*, *tyypilliseen rooliin (typical role)* ja *yksilön roolisuoritukseen (a particular individual's actual role performance)*. (Goffman 1972, 82.)

Suomessa voimassa olevissa asioimistulkin eettisissä ohjeissa kuvataan tulkin *normatiivista roolia*. Ohjeissa mainitaan normit, joiden mukaisesti asioimistulkin tulisi toimia työssään. Tämä *normatiivinen rooli* poikkeaa tulkin *tyypillisestä roolista*, joka ottaa huomioon ne eri tilanteet, joissa roolisuoritus tyypillisesti suoritetaan. *Tyypillistä roolia* määrittävät rutiinit ja toimintatavat, jotka tyypillisesti esiintyvät tulkin työssä. Tulkin *roolisuoritus* puolestaan on sitä, miten hän toimii kussakin yksittäisessä tulkkaustilanteessa. Tähän *roolisuoritukseen* voivat vaikuttaa ulkoiset tekijät – läsnä olevat henkilöt, valaistus, melu ja tila, missä toiminta tapahtuu – sekä tulkin henkilökohtaiset ominaisuudet – ikä, kokemus ja henkilökohtainen tyyli. (Wadensjö 1992, 62–63; Wadensjö 1998, 83.)

6.1 Käännöstiede ja tulkin rooli

Toisen maailmansodan jälkeen tapahtunut globalisaatio ja maailman monimutkaistuminen ovat vaikuttaneet siihen, miten käännöstieteessä on määritelty tulkin *normatiivista roolia*: mikä se on ja millainen sen pitäisi olla. Uldis Ozolinsin (2015) mukaan tulkin roolin määrittelyssä on kahdenlaisia haasteita: *Sisäiset eettiset haasteet ('internal' ethical challenges)* syntyvät tulkkauslalla toimivien –

esimerkiksi tulkkien – ristiriitaisista käsityksistä siitä, mikä on tulkin rooli ja millaisia eettisiä sääntöjä tulkin pitäisi noudattaa. Tulkin roolin määrittelyssä on myös *ulkoisia eettisiä haasteita* (*'external' ethical challenges*), jotka syntyvät tulkkausalalan ulkopuolisten henkilöiden – esimerkiksi tulkkausapua tarvitsevien asiakkaiden – odotuksista ja käsityksistä siitä, millainen tulkin roolin pitäisi olla. (Ozolins 2015, 320.)

Tulkin rooliin kohdistuneiden rooliodotusten johdosta on toisaalta kehittynyt ja toisaalta myös aktiivisesti laadittu eettisiä ohjeita, joiden tavoitteena on ollut selkeyttää tulkkausalalan omaa käsitystä tulkin roolista. Eettisten ohjeiden tarkoituksena on myös ollut lisätä tulkkia käyttävien – tulkkausalalan ulkopuolisten – henkilöiden tietoa tulkin roolista. Laaditut eettiset ohjeet ovat heijastaneet sosiaalisia eroja. Erot, joita on tulkkauspalveluita käyttävissä instituutioissa, ovat niin ikään vaikuttaneet laadittuihin eettisiin ohjeisiin. (Ozolins 2015, 322.)

Sandra Hale (2007) on tehnyt maailmanlaajuisen tutkimuksen periaatteista, joita esiintyy asioimistulkkauksen eettisissä ohjeissa. Tutkimuksen mukaan yleisimmin esiintyvät periaatteet ovat *luottamuksellisuus* (*confidentiality*) ja tulkkauksen *tarkkuus* (*accuracy*), jotka molemmat mainitaan 81 prosentissa eettisiä ohjeita. Kolmanneksi yleisin eettisissä ohjeissa mainittu periaate on *puolueettomuus* (*impartiality*), joka esiintyy 68 prosentissa. (Hale 2007, 117–123.) Tutkimuksessa selvisi myös, että eettisten ohjeiden mukaan tulkki ei saa toimia esimerkiksi asioiden hoitajana tai neuvojana. Tulkin täytyy ainoastaan tulkata. (Hale 2007, 120.)

Eettisten ohjeiden mukaan tulkin pitää työssään toimia neutraalisti ja välittää viesti kieleltä toiselle mitään siitä muuttamatta ja mitään siihen lisäämättä. Tämä ohjeiden ilmaisema käsitys, jonka mukaan tulkki on ainoastaan väline, joka siirtää viestin kieleltä toiselle (*conduit model of interpreting*), on osoitettu aitoihin tulkkauksitilanteisiin kohdistuneissa tutkimuksissa paikkaansa pitämättömäksi. Tämän vuoksi lukuisat käännöstieteen tutkijat (Angelelli 2004, Bot 2003, Clifford 2004, Metzger 1999, Roy 2000, Rudvin 2007, Tate & Turner 2002 ja Wadensjö 1998) ovat kritisoineet käsitystä, että tulkki olisi puolueeton, neutraali ja näkymätön. (Ozolins 2015, 327–328).

6.2 Tulkki – näkymätön vai näkyvä?

Ammattitulkin työtä ja roolia määrittävät eettiset ohjeet, joissa kerrotaan, miten tulkin pitäisi toimia ammatissaan. Eettisiä ohjeita ovat esimerkiksi konferenssitulkkien kansainvälisen järjestön, AIIC:n julkaisemat *konferenssitulkin eettiset ohjeet* ja Suomessa Kääntäjien ammattijärjestön, KAJ:n julkaisemat *asioimistulkin eettiset ohjeet* (AIIC 2018, Käännösalan asiantuntijat KAJ ry 2013).

Suomessa asioimistulkin tulisi noudattaa työssään eettisiä ohjeita, joiden mukaan ”tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hän on esteellinen” (kohta 3); ”tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hänellä ei ole riittävää pätevyyttä” (kohta 4); ”tulkki on puolueeton viestinvälittäjä eikä anna tunteidensa, asenteidensa ja mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä” (kohta 7) ja ”tulkki ei toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä eikä toimeksiantonsa aikana ole velvollinen hoitamaan muita kuin tulkkaustehtäviä” (kohta 8). Asioimistulkin tulee siis olla tehtävässään *esteetön, pätevä, puolueeton ja hänen tulee toimia ainoastaan tulkin roolissa*. (Käännösalan asiantuntijat KAJ ry 2013.)

Asioimistulkin eettiset ohjeet lausuvat julki *normatiivisen roolin*, jonka mukaisesti asioimistulkin tulisi käyttäytyä työssään. Keskeinen ohje on, että tulkin tulee olla työssään puolueeton. Tämä ilmaistaan ohjeissa selkeästi:

”Tulkki on puolueeton viestinvälittäjä” (Käännösalan asiantuntijat KAJ ry 2013).

Tämän saman puolueettomuusperiaatteen lausuvat julki Saksassa ja Itävallassa voimassa olevat tulkkauksen eettiset ohjeet. Saksassa siirtolais- ja pakolaisasioiden tulkin täytyy olla ehdottoman puolueeton:

„Sprachmittler wahren bei ihrer Tätigkeit – insbesondere beim Dolmetschen des gesprochenen und bei der Übersetzung des geschriebenen Wortes sowie im Umgang mit allen am Verfahren beteiligten Personen – absolute Neutralität, Objektivität und Unparteilichkeit.” (Bundesamt für Migration und Flüchtlinge 2017).

Itävallassa oikeustulkkausta koskevien eettisten ohjeiden mukaan oikeustulkin tulee olla puolueeton:

„Der allgemein beeidete und gerichtlich zertifizierte Dolmetscher (Gerichtsdolmetscher) hat seinen Beruf nach bestem Wissen und Gewissen unvoreingenommen und unparteiisch auszuüben.“ (Österreichischer Verband der allgemein beeideten und gerichtlich zertifizierten Dolmetscher 2017).

Eettiset ohjeet – esimerkkinä edellä mainitut ohjeet – määrittävät *normatiivisen roolin*, jonka mukaisesti ammattitulkin tulisi toimia: tulkin tulisi olla neutraali, puolueeton viestinvälittäjä. Tämä tarkoittaa, että tulkin tulisi olla näkymätön viestinvälittäjä. Todellisuudessa tulkin rooli on toisenlainen: tulkki on hyvin näkyvä, Claudia Angelelli (2008) on todennut tutkittuaan ammattitulkkien työtä aidoissa tulkkaustilanteissa. Angelelli kritisoi perinteistä käsitystä, jonka mukaan tulkin pitäisi olla neutraali ja näkymätön. Hänen mukaan tämä tulkin neutraalisuus ja näkymättömyys ei ylipäättään ole mahdollista, eikä se ole myöskään ideaali tilanne. Miten tulkki voi olla näkymätön? Angelelli kysyy. (Angelelli 2008, 2.)

Kuva 1: Näkymätön tulkki (Angelelli 2008, 8).



Figure 1 The invisible interpreter (adapted from AHC 2002; Seleskovitch and Lederer 1989; and Weber 1984)

Kuvassa 1 tulkki ei ole keskustelun varsinainen osapuoli vaan ainoastaan kääntää ja välittää viestin kahden keskustelun osapuolen välillä, niin että viestin merkityssisältö ei muutu: tulkki on näkymätön viestinvälittäjä. Tämä käsitys tulkin näkymättömyydestä on peräisin konferenssitulkkauksesta ja sen mukaan kutakin kielessä esiintyvää ilmausta vastaa toisessa kielessä yksi, ainoa oikea ilmaus (Angelelli 2008, 7). Tämä teoreettinen käsitys tulkin näkymättömyydestä edellyttää, että tulkki ja keskustelun osapuolet eivät kommunikoi muuten kuin tulkin välityksellä. Keskustelun varsinaiset osapuolet eivät kommunikoi keskenään millään tavalla – eivät esimerkiksi ilmeilläänkään – toistensa kanssa. Tulkattu keskustelu tapahtuu myös sosiaalisessa ja kulttuurisessa tyhjiössä (Angelelli 2008, 8). Tämä

muistuttaa teoreettista kommunikaatiotilannetta konferenssissa, jossa puhuja puhuu ja kuuntelija, joka ei näe puhujaa, kuuntelee kuulokkeilla tulkin tulkausta.

Kuva 2: Tulkki keskustelun osapuolena (Angelelli 2008, 8).

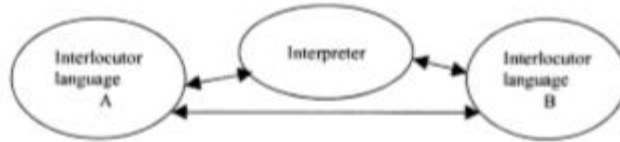


Figure 2 The interpreter as a co-constructor (adapted from Berk-Seligson 1990; Metzger 1999; Roy 2000; and Wadensjö 1998)

Kuva 2 esittää tilannetta, jossa keskustelun osapuolet kommunikoivat myös keskenään ilman tulkin välitystä. Tulkki ei tällöin vain välitä viestiä kieleltä toiselle vaan toimii myös keskustelun osapuolena. Tulkin osallistuminen ilmenee siten, että hän auttaa monella eri tavalla keskustelun sujumisessa. Keskustelun osapuolet ovat tässä tilanteessa myös keskenään kommunikaatioyhteydessä, jos eivät muuten, niin ainakin eleidensä ja ilmeidensä avulla. (Angelelli 2008, 8.)

Kuva 3: Näkyvä tulkki (Angelelli 2008,10).

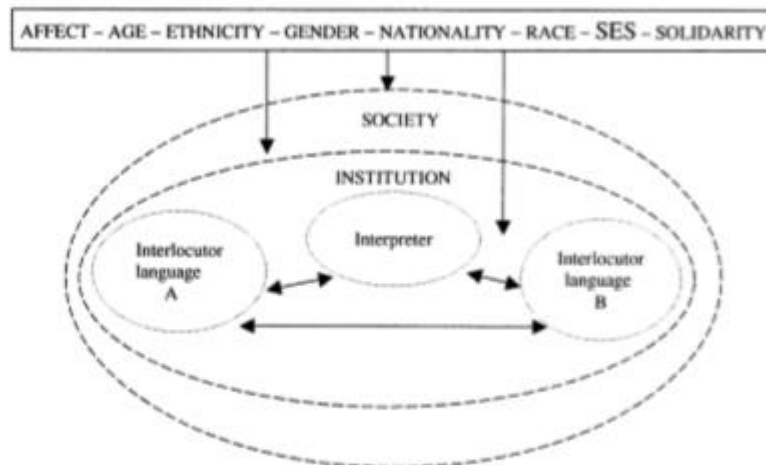


Figure 3 The visible interpreter (Angelelli 2001)

Kuvassa 3 on tilanne, jossa huomioon on otettu myös tulkaustilanteessa mukana oleviin henkilöihin vaikuttavat seikat, esimerkiksi kulttuuri ja asenteet. Angelelli (2008) päätyy tutkimuksessaan siihen, että tulkki on näkyvä. Tulkin näkyvyys ilmenee ensinnäkin siten, että hän ottaa aktiivisesti osaa kommunikaatiotilanteeseen.

Tämän lisäksi tulkin näkyvyys ilmenee siten, että tulkilla on valtaa kommunikaatio-tilanteessa: Tulkki ei ole näkyvä ainoastaan kielellisesti, vaan tulkki on näkyvä myös yhteiskunnallisten ja kulttuurillisten seikkojen osalta, koska tulkki on mukana muodostamassa todellisuutta yhdessä muiden kommunikaatio-tilanteen osanottajien kanssa. Tulkki tuo mukaan kommunikaatio-tilanteeseen omat näkemyksensä vallasta, solidaarisuudesta, sukupuolesta, iästä, rodusta, etnisestä alkuperästä, kansallisuudesta ja yhteiskunnallisesta asemasta. Tämän lisäksi tulkin käsitys kulttuurin normeista, joita sovelletaan kommunikaatio-tilanteessa, kohtaa muiden tilanteessa mukana olevien normikäsitteiden. Tulkki ei ainoastaan välitä viestiä kielestä toiseen, vaan tulkilla on valtaa, jolla hän voi vaikuttaa keskustelun kulkuun johtamalla keskustelua ja päättämällä siitä, kuka saa tietää eri asioista: tulkki on näkyvä ja hänellä on valtaa. (Angelelli 2008, 9.)

6.3 Tulkin eri roolit

Tulkki ei siis ole näkymätön vaan näkyvä, kuten ovat todenneet Claudia Angelelli (2008) ja Cecilia Wadensjö (1992, 1998), jotka ovat tutkineet ammattitulkki-työskentelyä. Tulkki on näkyvä, koska hän ei pysy objektiivisessa, eettisten ohjeiden määräämässä viestinvälittäjän roolissaan.

Tulkin näkyvyys ilmenee monina erilaisina rooleina, joissa tulkki toimii. Aivan kuten henkilön sosiaalinen rooli voidaan jakaa useiksi eri rooleiksi (Linton 1965, 114), tulkin rooli voidaan jakaa eri rooleiksi. Seuraavassa esittelen joitakin aikaisemmassa tutkimuksessa havaittuja tulkin rooleja ja niistä käytettyjä nimityksiä.

Joseph Kaufert ja William Koolage (1984) ovat tutkineet Kanadassa creen- ja saulteaunkielisten tulkki-työskentelyä kahdessa sairaalassa, jotka tarjosivat lääketieteellistä hoitoa Kanadan alkuperäisasukkaille. Tutkimuksessa selvisi, että tulkit joutuivat rooliristiriitihin, koska he toimivat työssään useissa eri rooleissa. Tulkit toimivat tyypillisessä tulkin roolissa, jossa he käänsivät viestejä kieleltä toiselle, mutta he toimivat myös kulttuurin selittäjinä, kulttuurin välittäjinä ja potilaan asiamiehinä. (Kaufert & Koolage 1984, 283.) Nämä roolit voidaan määrittellä seuraavalla tavalla:

Tulkki (*Translator*)

Tulkki välittää viestin kieleltä toiselle. Tulkin rooli voi olla melko näkymätön, jolloin terveydenhoidon ammattihenkilö yksin johtaa keskustelua. Tulkin rooli voi myös olla näkyvämpi, ja tällöin hän voi olla keskustelussa aktiivinen osallistuja. Tulkki voi esimerkiksi haastatella potilasta käyttäen apunaan lääkärin etukäteen laatimia kysymyksiä. Tällöin tulkki ja terveydenhoidon ammattihenkilö osallistuvat yhdessä keskusteluyhteyden luomiseen potilaan kanssa. (Kaufert & Koolage 1984, 283–284.)

Kulttuurin selittäjä (*Culture Informant*)

Tulkki selittää hoitohenkilökunnalle jonkin, potilaan omaan kulttuuriin tai kieleen liittyvän seikan. Tulkki voi esimerkiksi kertoa, että jotain seikkaa on mahdoton tulkata sananmukaisesti potilaan kulttuurin vuoksi. Tulkki voi myös selittää, että jotakin hoitoa on mahdoton toteuttaa potilaan kotiseudulla. (Kaufert & Koolage 1984, 284.)

Kulttuurin välittäjä (*Culture Broker*)

Tulkki toimii kulttuurin välittäjänä ja auttaa kommunikaation sujumisessa. Sen ohella, että hän selittää terveydenhoitohenkilökunnalle jonkin, potilaan kulttuuriin liittyvän seikan, hän toimii myös muuten siten, että kommunikaatio toimii potilaan ja hoitohenkilökunnan välillä. Tulkki on eräänlainen välimies. Tällöin hän voi esimerkiksi neuvoa potilasta sairaalan käytännöistä ja toisaalta voi pyrkiä vaikuttamaan siten, että potilas omaksuu sairaalan arvot, jotka voivat poiketa potilaan omista arvoista. (Kaufert & Koolage 1984, 284.)

Asiamies (*Advocate*)

Tulkki toimii potilaan asiamiehenä. Tällöin tulkki ei ole enää lojaali terveydenhoidon ammattilaiselle, vaan potilaalle ja tämän kulttuuritaustalle: tulkki on potilaan puolella. (Kaufert & Koolage 1984, 284–285.) Asiamiehenä toimivan tulkin roolin on määritellyt Jan Cambridge (2003) seuraavasti: asiamies on potilaan puolella, esittää kysymyksiä tämän puolesta, neuvoo potilasta ja esittää oman käsityksensä asioista, joita on käsitelty lääkärin vastaanotolla. Tämä asiamiesrooli perustuu siihen, että kielitaidoton potilas tarvitsee samanlaista tukea ja turvaa kuin henkilö, joka on

henkisistä syistä kyvytön tekemään päätöksiä omasta hoidostaan. (Cambridge 2003, 57.)

Tulkki voi toimia edellä mainituissa rooleissa ja myös monissa muissa rooleissa. Tulkki toimii joskus samanaikaisesti useissa eri rooleissa, jolloin hän voi toimia esimerkiksi kulttuurin selittäjän, kulttuurin välittäjän ja asiamiehen rooleissa. Tällöin potilaan, joka pitää tulkkia asiamiehenään, ja terveydenhoidon ammattihenkilön rooli-odotukset voivat joutua keskenään ristiriitaan. Erityisen vaikea ristiriitatilanne voi syntyä silloin, kun tulkki on potilaan sukulainen tai läheinen. (Kaufert & Koolage 1984, 285.)

7 Tutkimusaineiston käsittely

Tässä luvussa kerron, miten olen analysoinut tutkimusaineistoani ja millaisiin roolikategorioihin olen jaotellut tutkimusaineistossa havaitsemani maallikkotulkin roolit ja muut maallikkotulkkaukselle ominaiset seikat.

Tutkimusmateriaalin analyysi on ollut jatkuva, pitkäaikainen prosessi. Tähän ovat olleet syynä seuraavat seikat: Haastattelut on tehty melko pitkän ajanjakson kuluessa ja olen analysoinut materiaalia koko sen ajan, kun olen tehnyt haastatteluja ja tätä tutkimusta. Materiaalin analyysi on alkanut jo silloin, kun olen ollut tekemässä ensimmäistä haastatteluani. Jo ensimmäisten haastattelukysymysten vastauksia kuunnellessani – haastattelua tehdessäni – aloin mielessäni analysoida kuulemiani vastauksia. Nämä ensimmäiset vastaukset ja niiden analysointi ovat vaikuttaneet siihen, millaisia lisäkysymyksiä mieleeni on tullut ja mitä olen seuraavaksi kysynyt. Valmiit kysymykset ovat aina olleet vain eräänlainen haastattelutilanteen pohjarakenne, jota olen täydentänyt uusilla haastattelutilanteessa keksityillä kysymyksillä.

Tutkimusmateriaalia olen analysoinut haastatteluja kuuntelemalla, kiinnostavia kohtia litteroimalla ja muistiinpanoja tekemällä. Olen kuunnellut haastatteluja lukuisia kertoja, koska lähes jokaisella uudella kuuntelukerralla olen huomannut jotain uutta, tutkimukselle tärkeää. Tutkimusta tehdessäni minulla on ollut lehtiö, johon olen tehnyt muistiinpanoja haastatteluista ja muista tutkimukseen liittyvistä seikoista. Kun olen kuunnellut haastatteluja, olen tehnyt lehtiöni merkintöjä, aina

kun haastattelussa on tullut esiin jotain tutkimuksen kannalta tärkeää. Tällöin olen merkinnyt muistiin, mistä haastattelusta on ollut kyse ja missä kohtaa haastattelua muistiin merkitty seikka on mainittu. Haastattelunäytteet olen merkinnyt minuutein ja sekunnein, esimerkiksi merkintä H1 7:10 tarkoittaa, että kyseessä on ensimmäisen haastateltavan vastaus kohdassa seitsemän minuuttia ja kymmenen sekuntia tallennuksen alusta laskettuna.

Ensimmäisen Suomessa tehdyn haastattelun olen litteroinut kokonaisuudessaan. Muut neljä haastattelua olen litteroinut siltä osin, kuin niissä on esiintynyt tutkimuksen kannalta merkittäviä seikkoja. Olen litteroinut haastattelut aina sillä kielellä, jota keskustelussa kulloinkin on käytetty. Nämä kielet ovat olleet suomi, englanti ja saksa. En ole kääntänyt litterointeja suomeksi, koska käytetyt kielet, suomea lukuun ottamatta, eivät ole eksoottisia kieliä.

Olen litteroinut suomenkieliset otteet puhekielellä mutta vieraskieliset otteet pääosin kirjakielellä helpottaakseni sisällön ymmärtämistä. Tällöin olen käyttänyt myös välimerkkejä. Jotkut puhekielen piirteet, esimerkiksi sanojen toistot ja puhekielen pronominit, olen yleensä jättänyt näkyviin. Joskus olen lisännyt kaksoissulkeisiin tekstin ymmärtämistä auttavan selityksen, joka on samalla kielellä kuin muu teksti. Litteroinnissa olen soveltanut tapaa, joka on esitetty teoksessa Haastattelun analyysi (Ruusuvoori, J. & Nikander, P. & Hyvärinen, M. 2010, 436–438). Litteroinnissa olen käyttänyt soveltuvilta osin litterointimerkkejä, jotka ovat samassa teoksessa (Ruusuvoori, J. & Nikander, P. & Hyvärinen, M. 2010, 460–461).

Tutkimusraportissa ja siinä esitetyssä litteroinnissa olen ottanut huomioon henkilötietojen suojan. Haastateltavat olen anonymisoinut kertomalla heidän kotipaikastaan, koulutuksestaan, ammatistaan, kielitaidostaan ja muista henkilötiedoista vain yleisluonteisesti ja vain siltä osin, kuin sillä on merkitystä arvioitaessa heidän kykyään toimia maallikkotulkkeina. Otteet haastatteluista olen litteroinut siten, että henkilötiedot sekä tiedot sairauksista ja hoitopaikoista on anonymisoitu. Tällöin olen merkinnyt kaksoissulkeisiin tehdyn anonymisoinnin.

Uutta tekstiä kirjoittaessani olen mielessäni analysoinut haastattelumateriaalia, sen perusteella tekemääni tutkimusta ja edellä mainitun perusteella jo aiemmin kirjoittamaani tekstiä. Kun olen huomannut eri haastateltavien kokemuksissa

toistuvia piirteitä, olen pohtinut niitä ja samalla etsinyt lähdekirjallisuudesta vastaavia kokemuksia, niiden kuvauksia sekä niistä tehtyjä johtopäätöksiä, ja olen yrittänyt liittää omat tutkimushavaintoni aikaisempaan tutkimustraditioon. Tutkimusmateriaalin analysointi ja sen lopputulos, tämä teksti, on ollut prosessi, jossa varsinaista analyysia ei voi erottaa tutkimuksen muusta teosta.

7.1 Roolikategoriat

Tutkimusmateriaalia analysoidessani havaitsin haastateltavien kokemuksissa maallikkotulkkaukselle ominaisia piirteitä ja heidän toimineen erilaisissa rooleissa. Nämä havaitsemani roolit ja muut seikat olen jaotellut eri kategorioihin. Aikaisemmassa ammattitulkkaus- ja maallikkotulkaustutkimuksessa on havaittu, että tulkit toimivat erilaisissa rooleissa. Nämä aikaisemmat tutkimushavainnot ovat auttaneet, kun olen pohtinut, miten luokittelisin tutkimushavaintojani. Vaikka olen käyttänyt apunani aiemmassa tutkimuksessa tehtyjä havaintoja, roolijaotteluni perustuu pääosin omiin havaintoihini, joita olen tehnyt tutkimusmateriaalistani. Rooleista olen käyttänyt termejä, jotka kuvaavat kutakin roolia. Esimerkiksi termi *väliintulija* kuvaa mielestäni hyvin tätä roolia.

Määritellessäni tässä tutkimuksessa maallikkotulkin rooleja olen kiinnittänyt huomiota ennen kaikkea tulkin käyttäytymiseen ja toimintaan. Myös sillä, millaisena hän itse on pitänyt omaa rooliaan, on ollut merkitystä. Henkilö pyrkii usein käyttäytymään rooliodotusten ja omien roolikäsitystensä mukaisesti, ja nämä molemmat vaikuttavat henkilön käyttäytymiseen. Olen omassa roolianalyysissäni kategorioita luodessani kiinnittänyt huomiota nimenomaan maallikkotulkin käyttäytymiseen, mutta olen ottanut huomioon myös sen, miten maallikkotulkki itse on kokenut oman roolinsa.

Osa jaotteluni kategorioista ei kuvaa varsinaista roolia vaan jotain maallikkotulkkaukselle ominaista seikkaa, joka on ilmennyt analysoidessani tutkimusaineistoani. Tällaisia kategorioita ovat *prosessi*, *kielelliset oikeudet*, *henkinen kuormitus* ja *tulkkauksen vaikeus*. Nämä kategoriat ovat omana ryhmänänsä varsinaisten roolikategorioiden jälkeen. Kustakin luokittelussa käyttämästäni

kategoriasta olen esittänyt määritelmäni. Samassa yhteydessä on esimerkki, joka on peräisin tutkimusaineistosta.

7.1.1 Roolit

TULKKI: Henkilö toimii suurin piirtein sillä tavalla, kuin ammattitulkkin tulisi toimia eettisen ohjeistuksen mukaan ja jopa valmistautuu etukäteen tulkkauksilanteeseen.

Esimerkki (H2 7:47): No minä nyt katsoin etukäteen jo kääntäjällä ja sanakirjasta, että mitä sanoja voi tulla vastaan.

VÄLIINTULIJA: Henkilö puuttuu lääkärin ja potilaan väliseen kommunikaatioon.

Esimerkki (H1 8: 40): Ja sitten mä huomaan, että ne puhuu ihan eri asiasta liittyen jotenkin tietysti kylläkin ((sairauteen)), ((eri sairauteen)). Elikkä lääkäri puhu ((sairaudesta)) ja mun äiti puhu tästä ((eri sairaudesta)), mikä hänellä oli ollu ((ruumiinosaassaan)). Ja siinä vaiheessa, mul on vielä, kummatkin puhu aivan hirveesti ja paljon ja mun piti niiku mennä siihen väliin sit sanomaan et, että tota mun äiti puhuu tästä ja te puhutte, tai lääkäri, tästä asiasta.

SAIRAAHOITAJA: Henkilö suorittaa jonkin lääketieteellisen toimen, esimerkiksi antaa lääkkeen potilaalle.

Esimerkki (H3 11:20): So, what do I have to do? I have to open her eye. And stand there while this needle is going...It's like I'm part of the medical profession.

LUOTETTU HENKILÖ: Luotettu henkilö on läheinen ihminen, jonka potilas kutsuu mukaansa lääkärin vastaanotolle, koska luottaa häneen.

Esimerkki (H2 9:32): Mies on niin hyvä tuttu minulle, että myös tietysti olin tuki ja turva siinä.

KIELELLINEN AVUSTAJA: Henkilö toimii kielellisenä avustajana. Hän auttaa potilasta ja lääkärinä löytämään oikean ilmaisun käyttämällä kielellä.

Esimerkki (H1 5:45) Ja muutaman kerran mä niinku tavallan oikeastaan en niinkään tulkaannu mun äidille, vaan mä niinku tavallaan halusin selventää mun äidin selostusta tai kysymystä sille lääkärille päin.

HAASTATTELIJA: Henkilö esittää kysymyksiä joko lääkärin tai potilaan puolesta.

Esimerkki (H1 4:48): Se lääkäri istu pöydän yhdellä puolella ja minä ja mun äiti istuttiin pöydän toisella puolella. Ihan niikun tavallaan meillä oli ihan sama katsekontakti olis ollu tähän lääkäriin. Tää lääkäri istu siellä toisella puolella eikä puhunut...se puhu, lääkäri puhu vaan suomea ja hän ei puhunu mulle eikä mun äidille, vaan hän puhu niiku pöydälle tai papereille koko sen ajan. Elikka silloin mä siinä jossain vaiheessa myöskin tietysti kysyin suomeksi näit kysymyksiä, mitä mun äitin, mitä tähän nyt ((sairauteen)), kuului.

SELOSTAJA: Henkilö selostaa tai selittää hoitohenkilökunnalle jonkin potilasta koskevan seikan tai selostaa tai selittää potilaalle jonkin tätä koskevan seikan.

Esimerkki (H1 7:33): Mutta että nimenomaan eniten sen lääkärin puhetta, koska mä osasin jo itse asiassa selostaa, mitä mun äidille oli tapahtunu, siinä että mun äiti ei siinä tilanteessa sitä selostanut, vaan minä selostin sen.

AVUSTAJA: Henkilö auttaa jollain tavalla potilasta. Hän esimerkiksi avaa ovia, työntää pyörätuolia, toimii korvina ja silminä.

Esimerkki (H1 3:25): Et mä oon odottanu siellä odotushuoneessa, mutta että sit kun hän tuli vanhemmaksi, niin hän sitten koki, että se on oikein ihan hyvä, että mä oon mukana siellä. Että on kaksi korvaakin kuulemassa, mitä lääkäri sanoo.

SEURALAINEN: Seuralainen on mukana lääkärin vastaanotolla lähinnä seurana, hänen tarkoituksenaan ei lähtökohtaisesti ole avustaa potilasta millään tavalla.

Esimerkki (H1 3:21): No siis kyllä mä lähinnä varmaan kuitenkin olin niin ku taustalla, et jos ois tarvittu tulkkia. Että olen mä joskus ollu myöskin hänen kanssaan lääkärissä sillä tavoin, että on vaan, kun hän on ollut paikkakunnalla esimerkiksi mun kanssa, niin me ollaan oltu lääkärissä.

PERHEEN TULKKI: Henkilö on mukana lääkärissä ja selittää kotona tai muualla oleville perheenjäsenille, mitä lääkärissä tapahtui, mitä lääkäri sanoi, mitä hoitoja määrättiin ja mitä seuraavaksi tapahtuu.

Esimerkki (H3 12:16): And then I get to explain it to my brothers. When you explain it to your brothers, when and where does that take place?

Oh, probably that same night.

OK. And that's at home?

Or I just call them, and tell them. This is what happened.

SUKULAINEN/LÄHEINEN: Henkilö kokee asiat ja toimii niin kuin sukulainen.
Hän myötäelää, suree ja huolestuu.

Esimerkki (H3 10:56): I'm her daughter. It breaks my heart every time I go there. It REALLY gets tough. Because I have to stay in the room with her, while this needle is being put in her eyes.

KIELENOPETTAJA: Maallikkotulkki opettaa lääkärille tai hoitajalle joitakin vieraskielisiä ilmaisuja, jotta nämä ymmärtävät potilasta, kun tulkki ei ole paikalla.

Esimerkki (H5 05:57): So, when he went to a more permanent place, both my mother and I taught the nurses some basic German expressions. So that they would understand if he had to go to the washroom, or if he wanted to lie down, they could understand what he meant by that, to make it easier for the staff, for when we're not there.

TULKIN NEUVOJA: Maallikkotulkki neuvoo tulkkia tai määrää, miten tämän pitää tehdä työnsä.

Esimerkki (H3 22:29): So, I said to her ((the aunt)), "So, do you want to die then?! If you want to die, then not (sic) do it. And then the lady ((the interpreter)) said to me, she understood what I was saying to her ((the aunt)) – she ((the interpreter)) said "Well, I didn't put it THAT, in THOSE terms. I said "Well, you ((the interpreter)) have to be very blunt, in a nice way: Die, or do it ((the surgery)) And then she ((the aunt)) did it!

ASIAMIET: Asiamies ei ole puolueeton vaan pyrkii aktiivisesti toimimaan potilaan puolesta, niin että tämä saa lääketieteellistä tai muuta apua.

Esimerkki (H5 05:57): I didn't really participate in any doctor visits, but I did converse a lot with nurses. And mostly about x's ((his name)) wishes.

SOSIAALITYÖNTEKIJÄ: Maallikkotulkki toimii, niin kuin olisi sosiaalityöntekijä.
Hän hoitaa niin kodinhoitajan työt kuin myös potilaan raha-asiat.

Esimerkki (Neljäs haastattelu): Well, obviously I was taking care of everything on the homefront: cooking, cleaning, shopping, laundry. And I already was the 'go to guy' for my parents with their banking, and money matters.

ASIOIDEN HOITAJA: Maallikkotulkki hoitaa avustamansa henkilön puolesta erilaisia käytännön asioita, esimerkiksi varaa ajan lääkärille.

Esimerkki (H1 6:42) Varasin tätä aikaa mun äidille, mä toivoin, että hän ois saanu ruotsinkielisen lääkärin, niin siellä keskuksessa sanottiin, ettei ole.

7.1.2 Muut kategoriat

PROSESSI: Tällä termillä kuvaan sitä, että maallikotulkin rooli poikkeaa ammattitulkin roolista siten, että maallikotulkki on mukana avustamansa henkilön elämässä pitkän aikaa ja monella eri tavalla. Maallikotulkkauksen prosessi voi alkaa esimerkiksi jo silloin, kun potilaalle varataan lääkärinaikaa ja jatkua siihen asti, kun lääkäriissäkäynnistä keskustellaan joskus myöhemmin, jopa kuukausien tai vuosien kuluttua.

Esimerkki (H1 11:07): Joo, kyllä mä näissä kaikissa koin, että siitä oli hyötyä, koska itse asiassa mun äiti halusi kuitenkin tavallaan jutella niistä asioista sit myöhemmin kotonakin. Niin mullakin oli ihan tarkkaa tietoa, mitä lääkäri oli sanonut.

KIELELLISET OIKEUDET: Tutkimusmateriaalissa on ilmennyt oikeudellinen seikka, joka liittyy maallikotulkkaukseen.

Esimerkki (H1 6:28): Silloin täällä paikkakunnan terveyskeskuksessa oli lääkärinä ainoastaan tämmönen ulkomaalainen mies, joka puhui ainoastaan ja vain suomea. Ja mä itseasiassa puhuin tästä, varasin tätä aikaa mun äidille, mä toivoin, että hän ois saanu ruotsinkielisen lääkärin, niin siellä keskuksessa sanottiin, ettei ole. Et he on ihan tyytyväisiä, et heillä ylipäätään on joku lääkäri. Ja siinä tapauksessa mä tulkkasin täysin ja kaiken, mitä se lääkäri sanoi mun äidille.

TULKKAUKSEN VAIKEUS: Maallikotulkki ei pysty tulkkamaan esimerkiksi sen vuoksi, että lääkäri käyttää jotain erikoiskielen termiä tai potilas puhuu murretta, jota tulkkina toimiva ei ymmärrä.

Esimerkki (H3 6:55) You know, it's difficult when you are trying to interpret the medical part of it, into a language when you ((yourself)) don't know all the medical terminology, so it's very, very difficult.

HENKINEN KUORMITUS: Maallikotulkki kokee tilanteen henkisesti kuormittavaksi, koska hän joutuu olemaan läsnä ja tulkkamaan tilanteessa, jossa hänen sukulaisensa on hoidettavana.

Esimerkki (H3 10:56): I'm her daughter. It breaks my heart every time I go there. It REALLY gets tough. Because I have to stay in the room with her, while this needle is being put in her eyes.

8 Tutkimusmateriaalin analyysi

Tässä luvussa kerron, mitä tutkimustuloksia olen saanut analysoidessani haastatteluja. Esittelen erikseen kustakin haastattelusta saamani tulokset. Aluksi kuvailen haastateltavan, koska maallikkotulkkina toimineen henkilön ominaisuuksilla voi olla vaikutusta siihen, miten hän on tulkkauksilanteessa toiminut ja miten tilanteet kokenut. Olen kiinnittänyt huomiota esimerkiksi maallikkotulkin koulutukseen, kielitaitoon sekä siihen, miten läheinen suhde hänellä on avustamansa henkilön kanssa. Tämän jälkeen kerron haastattelusta: missä ja milloin se on tehty ja mitä kieliä siinä on käytetty. Samassa yhteydessä kerron haastateltavan toiminnasta maallikkotulkkina: miksi hän on toiminut tulkkina, miten usein, missä kontekstissa ja minkälaisissa rooleissa hän on toiminut. Tietosuojasyistä en kerro haastateltavan nimeä, tarkkaa ikää tai työpaikkaa enkä myöskään paikkakuntaa, jossa haastattelu on tehty. Seuraavaksi teen yhteenvedon tekemistäni tutkimushavainnoista ja kerron havaituista rooleista ja muista tutkimushavainnoista. Lopuksi esittelen litteroituja otteita haastattelusta, ja tässä yhteydessä esitän oman kommenttini tutkimushavainnoista. Olen litteroinut haastatteluotteet ja niissä olevat selitteet haastatteluissa käytetyillä kielillä. Litteroinnissa olen käyttänyt seuraavia merkkejä:

H1	ensimmäinen haastateltava
K1	kyselijä ensimmäisessä haastattelussa
5:3	viisi min. kolme sekuntia haastattelun alusta
EI (isoilla kirjaimilla)	painokkaasti sanottu
((sairaus))	kommentti, selvennys tai tietosuojasyistä käytetty yläkäsite
... (kolme pistettä)	tauko

8.1 Ensimmäinen haastattelu (M)

Haastateltava

Haastateltava on suomalainen nainen, joka oli yli 80-vuotiaan äitinsä apuna, kun tämä kävi lääkärissä. Haastateltavalla on tutkinto yliopistosta, jossa hän opiskeli kieliä. Hän on työskennellyt lähinnä toimistotehtävissä. Hänen äitinsä oli

ruotsinkielinen ja isänsä kaksikielinen (suomi ja ruotsi). Kotona puhuttiin sekä suomea että ruotsia. Haastateltava on lapsuudestaan asti ollut kaksikielinen. Suomenkielisessä koulussa haastateltava opiskeli suomea, ruotsia, englantia, saksaa ja ranskaa. Hän on koulutettu, kielitaitoinen henkilö.

Haastattelun yleinen kuvaus

Haastattelu tehtiin suomen kielellä haastateltavan kotona Suomessa marraskuussa vuonna 2014. Haastattelu kesti 16 minuuttia 12 sekuntia. Haastattelussa maallikkotulkki kertoi neljästä eri kerrasta, jolloin hän oli mukana tulkkina ja muissa rooleissa, kun hänen iäkäs äitinsä kävi lääkärissä. Äidillä oli erilaisia vanhuuteen liittyviä sairauksia. Äiti kävi sairauksiensa vuoksi sekä kunnallisessa terveyskeskuksessa että yksityislääkärissä.

Yhteenveto tutkimushavainnoista

Haastattelussa selvisi, etteivät Suomen laissa taatut kielelliset oikeudet toteudu tässä tapauksessa. Potilaalla on kaksikielisessä kunnassa oikeus asioida julkisessa terveydenhoidossa valintansa mukaan suomeksi tai ruotsiksi. Maallikkotulkin apuun turvauduttiin, koska tämä lain takaama oikeus ei toteutunut. Tilanne oli lainvastainen, koska kaksikielisessä kunnassa julkiset palvelut tulee saada maan molemmilla virallisilla kielillä. Jos se ei muuten ole mahdollista, asiakkaille tulee järjestää tulkkauspalveluja. Haastateltava kertoi käsityksensä olevan, että vaikka terveydenhoitopalvelua käyttävälle potilaalle olisi tarjottu ammattitulkin apua, hän ei olisi halunnut, vaan olisi mieluummin turvautunut sukulaisensa apuun.

Maallikkotulkki koki jotkin tilanteet epämiellyttäväksi, koska lääkärin kielitaito oli niin huono, että kommunikaatio potilaan ja lääkärin välillä ei toiminut. Tällöin maallikkotulkki puuttui keskusteluun, koska asiat hoitotilanteessa eivät sujuneet sillä tavalla, kuin niiden hänen mielestään pitäisi sujua.

Maallikkotulkki toimi useissa eri rooleissa: Hän toimi tulkkina, jolloin hän tulkkasi lähes kaiken. Kerran hän oli mukana lääkärin vastaanotolla kielellisenä avustajana, jolloin hän auttoi kommunikaation sujumisessa selventämällä ruotsinkielisen äitinsä selostusta suomenkieliselle lääkärille. Maallikkotulkki toimi kerran selostajan roolissa, kun hän selosti äitinsä puolesta tämän oireet lääkärille, ja kerran hän toimi

kyselijänä, kun hän esitti äitinsä puolesta kysymyksiä lääkärille. Maallikkotulkki toimi siis tulkkina, kielellisenä avustajana, selostajana, kyselijänä ja väliintulijana, ja joskus hän oli mukana vain varmuuden vuoksi. Tässä haastattelussa ilmeni maallikkotulkkaukselle tyypillinen piirre: luottamus, jota tulkkaukseen tarvitseva tuntee tulkkina toimivaa kohtaan. Myös toinen maallikkotulkkaukselle leimallinen piirre esiintyi tässä haastattelussa: maallikkotulkkaus ei ajallisesti rajoitu varsinaiseen tulkkauksitilanteeseen vaan alkaa paljon aikaisemmin ja loppuu paljon myöhemmin kuin varsinainen tulkkauksitilanne.

Havaitut roolit ja muut tutkimushavainnot

KIELELLISET OIKEUDET

a. Oikeus hoitoon omalla äidinkielellä

Haastateltava kertoi tilanteesta, jossa potilas olisi halunnut päästä ruotsin kieltä puhuvan terveyskeskuslääkärin vastaanotolle. Pyyntö vastasi kielilain kirjainta ja henkeä eikä ollut muutenkaan kohtuuton, ottaen huomioon, että kyseisen kunnan asukkaista noin puolet puhuu äidinkielenään ruotsia. Puhelimessa aikaa varattaessa potilaan tyttärelle ilmoitettiin, että lääkäri, joka voisi ottaa potilaan vastaan, ei puhuisi ruotsia. Puhelimessa sanottiin suoraan, että potilaan tulisi olla tyytyväinen, että kunnan terveyskeskuksessa ylipäätään on lääkäri, joka voi ottaa potilaan vastaan. Potilaalla ei siis ollut muuta vaihtoehtoa – jos halusi päästä välittömästi lääkäriin – kuin mennä lääkärille, joka puhuisi hänelle suomea. Niinpä potilas pyysi mukaan tyttärensä, joka voisi tarvittaessa toimia tulkkina. Haastateltava kertoi asiasta seuraavalla tavalla:

H1 6:28 Silloin täällä ((paikkakunnan nimi, jota ei tietosuojausyistä tässä litteroida)) terveyskeskuksessa oli lääkärinä ainoastaan tämmönen ulkomaalainen mies, joka puhui ainoastaan ja vain suomea. Ja mä itseasiassa puhuin tästä, varasin tätä aikaa mun äidille, mä toivoin, että hän ois saanu ruotsinkielisen lääkärin, niin siellä keskuksessa sanottiin, ettei ole. Et he on ihan tyytyväisiä, et heillä ylipäätään on joku lääkäri. Ja siinä tapauksessa mä tulkkasin täysin ja kaiken, mitä se lääkäri sanoi mun äidille.

b. Oikeus käyttää maallikkotulkkia

Mikäli potilaalla olisi ollut mahdollisuus käyttää ammattitulkkia, hän ei tyttären käsityksen mukaan sitä olisi halunnut, vaan mieluummin olisi turvautunut tyttärensä tulkkausapuun. Vaikka potilaalla olisi oikeus ja mahdollisuus saada avukseen asioimistulkki, hän tai hänen läheisensä eivät aina sitä halua, vaan pyrkivät pärjäämään omin avuin. Itsemääräämisoikeuden mukaan potilas itse viimekädessä päättää, käyttääkö apunaan ammattitulkkia. Itsemääräämisoikeus on vahva oikeusperiaate terveydenhuollossa. Periaate on kirjattu myös potilaslakiin, jonka mukaan potilasta on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan (Potilaslaki 6 §). Haastateltava kertoi asiasta seuraavalla tavalla:

K1 13:21 Mitä sä oletat, miten äitisi olisi ajatellut, olisiko hän ottanut mieluummin ammattitulkin?

H1 13:26 EI ((lausuttu painokkaasti)).

Myös tulkkina toiminut tytär kykeni omasta mielestään hyvin toimimaan tulkkina, eikä siis mitään ammattitulkkia tarvittu:

K1 13:11 Olisiko sinusta ollut parempi, jos joku ammattitulkki ois ollu äitisi tukena sinun sijastasi?

H1 13:17 Ei, kyllä mä koin, että mä pystyn ihan hyvin.

AVUSTAJA, SEURALAINEN

Maallikkotulkin rooli on hyvin laaja. Kun esimerkiksi potilaan sukulainen tulee mukaan tulkkausavuksi lääkäriin, hän ei aina etukäteen tiedä, mikä hänen roolinsa siellä tulee olemaan. Usein maallikkotulkki tulee mukaan vain varmuuden vuoksi, jos hänen apuaan satuttaisiin tarvitsemaan. Ammattitulkkiin verrattuna maallikkotulkin rooli on erittäin laaja ja ennalta arvaamaton. Tämä on maallikkotulkkaukselle luonteenomainen piirre. Juuri se tekee maallikkotulkin roolista haastavan. Haastateltava kertoi asiasta seuraavalla tavalla:

K1 3:16 Olitko sitten mukana muutenkin kuin tulkin ominaisuudessa?

H1 3:21 No siis kyllä mä lähinnä varmaan kuitenkin olin niin ku taustalla, et jos ois tarvittu tulkkia. Että olen mä joskus ollu myöskin hänen kanssaan lääkärissä sillä tavoin, että on vaan, kun hän on ollut paikkakunnalla ((paikkakunnan nimi, jota ei tietosuojausyistä tässä

litteroida)) esimerkiksi mun kanssa, niin me ollaan oltu lääkärissä. Et mä oon odottanu siellä odotushuoneessa, mutta että sit kun hän tuli vanhemmaksi, niin hän sitten koki, että se on oikein ihan hyvä, että mä oon mukana siellä. Että on kaksi korvaakin kuulemassa, mitä lääkäri sanoo.

TULKKI

Haastateltava toimi kahdella eri lääkärinkäynnillä tulkkina, jolloin hän tulkkasi kaiken. Maallikkotulkki kertoi tilanteesta, jossa hän toimi lähinnä tulkin roolissa. Hän oli jopa fyysisesti lääkärin ja potilaan välissä:

H1 7:15: Siinä tapauksessa me oltiin vielä semmosessa jännässä niiku järjestyksessä, että ensin oli lääkäri, ja lääkärin jälkeen tavallaan niiku mä seisoin niiku mun äidin ja lääkärin välissä, ja sit sieltä päin niiku tulkkasin kumpaankin suuntaan.

TULKKI, SELOSTAJA

Maallikkotulkin rooli ei ollut aina pelkkä tulkin rooli, vaan hän myös selosti lääkärille potilaan oireita. Kun potilaan ja lääkärin välissä on tulkki, tulkin tulisi tulkata se, mitä potilas ja lääkäri sanovat toisilleen. Lääkärin tulisi siis osoittaa sanansa potilaalle, ei tulkille. Haastateltava kertoi lisäksi, ettei lääkäri kysynyt potilaalta tämän oireita, vaan hän kertoi lääkärille äitinsä oireet. Tytär puhui muutenkin äitinsä suulla, mutta tulkkasi äidilleen sen, mitä lääkäri sanoi:

H1 7:33 Mutta että nimenomaan eniten sen lääkärin puhetta, koska mä osasin jo itse asiassa selostaa, mitä mun äidille oli tapahtunu siinä, että mun äiti ei siinä tilanteessa sitä selostanut, vaan minä selostin sen.

HAASTATTELIJA

Tulkkina toiminut tytär käyttäytyi, aivan kuin olisi itse ollut potilaana. Hän esimerkiksi kysyi potilaan puolesta kysymyksiä lääkäriltä. Tässä tilanteessa lääkärillä ja potilaalla ei ollut edes varsinaista katsekontaktia keskenään, koska lääkäri puhui papereille:

H1 4:48 Se lääkäri istu pöydän yhdellä puolella, ja minä ja mun äiti istuttiin pöydän toisella puolella. Ihan niikun tavallaan meillä oli ihan sama katsekontakti olis ollu tähän lääkäriin. Tää lääkäri istu siellä toisella puolella eikä puhunut...se puhu. Lääkäri puhu vaan suomea, ja hän ei puhunu mulle eikä mun äidille, vaan hän puhu niiku pöydälle tai papereille koko sen ajan.

Elikka silloin mä siinä jossain vaiheessa myöskin tietysti kysyin suomeksi näit kysymyksiä, mitä mun äitin, mitä tähän nyt ((sairauteen)) kuului.

KIELELLINEN AVUSTAJA

Maallikkotulkki ei usein etukäteen tiedä, mikä hänen roolinsa itse tulkkauksilanteessa tulee olemaan; usein hän on mukana vain varmuuden vuoksi. Tällöin hän saattaa osallistua keskusteluun auttamalla kommunikaation sujumisessa. Tässä tapauksessa suomenkielinen lääkäri puhui ruotsia, vaikka ei osannut sitä täydellisesti. Lääkäri kuitenkin yritti parhaansa ja kommunikaatio sujui haastateltavan mielestä hyvin. Välillä lääkäri käytti puheessaan englanninkielisiä ilmauksia, ja tulkkina toimiva tytär auttoi tällöin jonkin verran kommunikaation sujumisessa. Kokonaisuutena ottaen tästä lääkäriissäkäynnistä jäi tulkkina toimineelle tyttärelle myönteinen kuva, koska lääkäri puhui potilaalle tämän äidinkieleltä ja teki parhaansa kommunikaation sujumiseksi:

H1 5:45 Siinä tapauksessa nimenomaan lääkäri puhui mun äidille, ja mä istuin siellä sivussa. Ja muutaman kerran mä niinku tavallan oikeastaan en niinkään tulkaannu mun äidille, vaan mä niinku tavallaan halusin selventää mun äidin selostusta tai kysymystä sille lääkärille päin.

VÄLIINTULIJA, HENKINEN KUORMITUS

Joskus maallikkotulkki joutuu lääkärin vastaanotolla toimimaan roolissa, jota voidaan kutsua väliintulijaksi. Näin voi käydä silloin, kun potilaan ja lääkärin välinen kommunikaatio ei suju kielitaidon puutteen vuoksi. Ongelmana voi olla se, että lääkäri ei osaa potilaan kieltä tai että lääkäri yliarvioi oman kielitaitonsa.

Haastateltava kertoi tällaisesta tapauksesta seuraavasti:

H1 8: 40: Silloin lääkärinä oli venäläinen lääkäri, joka puhui ruotsia, mut et tää tilanne oikeastaan oli must kaikkein... oikeastaan niiku pahin. Siinä sitten tää ruotsinkielinen, tai siis venäläinen lääkäri ja mun äiti puhu ruotsia keskenänsä. Ja ne kovasti kummatkin puhui. Ja sitten mä huomaan, että ne puhuu ihan eri asiasta liittyen jotenkin tietysti kylläkin ((sairauteen)), ((eri sairauteen)). Elikkä lääkäri puhu ((sairaudesta)) ja mun äiti puhu tästä ((eri sairaudesta)), mikä hänellä oli ollu ((ruumiinosassaan)). Ja siinä vaiheessa, mul on vielä, kummatkin puhu aivan hirveesti ja paljon, ja mun piti niiku mennä siihen väliin sit sanomaan. Joka must tuntu jotenkin, must se oli inhottava se tilanne, ja sit mä niiku meen siihen väliin sanomaan, et hei, nyt te puhutte eri asiasta. Et, että tota mun äiti puhuu tästä, ja te puhutte, tai lääkäri, tästä asiasta. Et no sitten, sitten ne jatko sitten puhumista siitä samasta asiasta, et sen jälkeen ne ymmärsi sit, tai et sen jälkeen he puhui

samasta asiasta eikä kuvitellu sit, et ne ois tavallan puhunu eri asiasta. Et ne kuvitteli kumpikin, että ne puhuu samasta asiasta.

Haastateltavan mielestä potilaan ja lääkärin kommunikaatiossa ongelmana oli nimenomaan lääkärin huono kielitaito:

K1 10:03 Johtuko tää siitä, että, että, että nää tämmöset termit oli niin vaikeita vai olikohan se, että lääkärin ruotsin kielen taito kuitenkin...?

H1 10:12 MINUSTA se oli kyllä lääkärin ruotsin kielen taidosta, koska MINÄ ymmärsin ihan hyvin, mistä mun äiti silloin puhui.

Lääkäri ja potilas eivät aina ymmärrä toisiaan. Tällöin he usein itse huomaavat väärinymmärryksen ja voivat selvittää tilanteesta tarkentavilla kysymyksillä. Kun väärinymmärrys johtuu huonosta kielitaidosta, kommunikaation osapuolet eivät aina huomaa sitä, ja väärinymmärrys voi tällöin johtaa vaaralliseen tilanteeseen. Tämän tilanteen tulkkina toiminut koki inhottavaksi.

PROSESSI

Maallikkotulkin rooli poikkeaa ammattitulkin roolista, koska maallikkotulkki toimii myös asioiden hoitajana ja on mukana ”asiakkaansa” elämässä. Maallikkotulkki oli tulkkauksessa mukana jo lääkärinaikaa varattaessa:

H1 6:42 Varasin tätä aikaa mun äidille, mä toivoin, että hän ois saanu ruotsinkielisen lääkärin, niin siellä keskuksessa sanottiin, ettei ole. Et he on ihan tyytyväisiä, et heillä ylipäätään on joku lääkäri.

Tässä tapauksessa maallikkotulkki varasi lääkärinajan ja teki potilaan puolesta päätöksen, otetaanko tarjottu aika vastaan vai miten menetellään. Maallikkotulkki voi toimia myös toisina silminä ja korvina. Näin on tilanne etenkin silloin, kun potilas on iäkäs:

H1 3:38 Mut sit kun hän tuli vanhemmaksi, niin hän sitten koki, että se on oikein ihan hyvä, että mä oon mukana siellä. Että on kaksi korvaakin kuulemassa, mitä lääkäri sanoo.

Maallikkotulkin työ ei pääty varsinaiseen tulkkaukseen, vaan tulkkauksittomien tilanteiden tapahtumiin palataan usein myöhemmin:

K1 10:59 Miten sä koit tämän tilanteen. Oliko se mielestäsi hyvä asia, että olit mukana, ja oliko vai ei, oliko siitä hyötyä?

H1 11:07 Joo, kyllä mä näissä kaikissa koin, että siitä oli hyötyä, koska itse asiassa mun äiti halusi kuitenkin tavallaan jutella niistä asioista sit myöhemmin kotonakin. Niin mullakin oli ihan tarkkaa tietoa, mitä lääkäri oli sanonut.

LUOTETTU HENKILÖ

Tyypillinen piirre maallikkotulkkausessa on, että tulkkausapua tarvitseva luottaa johonkin henkilöön ja tämän luottamuksen vuoksi pyytää tämän mukaan lääkäriin:

K1 3:47 Pyysikö äitisi sinut mukaan lääkärille itse, vai tarjouduitko tulemaan?

H1 3:51 Nää tilanteet oli semmosia niinkun, oikeastaan mä varmaan kysyin, kun hän kävi niissä ((ruumiinosa)) lääkäreissä, et haluiks hän, että mä tuun mukaan. Mä olin kuitenkin siis mukana hänen kanssaan itse siellä lääkärikeskuksessa, niin mä kysyin, et haluiks hän, että mä tuun kanssa sinne lääkärinvastaanottoon. Niin hän tykkäsi, että tule vaan. Ja sitten siinä myöhäsemmässä vaiheessa, kun oli näitä ((muita sairauksia)), niin silloin se oli niin kuin itsestään selvää, että mä olen mukana, kun oon kerran paikkakunnalla ((paikkakunnan nimi)).

8.2 Toinen haastattelu (H)

Haasteltava

Haastateltava on suomalainen nainen, joka on asunut vuosia Espanjassa, jossa hänellä on laaja tuttavapiiri. Suomessa hän on työskennellyt lähinnä toimistotehtävissä. Hän osaa äidinkieltänsä suomen lisäksi englantia, ruotsia ja espanjaa, jota hän on oppinut nykyisessä asuinmaassaan.

Haastattelun yleinen kuvaus

Maallikkotulkkaa haastateltiin suomeksi hänen kotonaan Espanjassa tammikuussa 2017. Haastattelu kesti 17 minuuttia ja 15 sekuntia. Henkilöt, joiden tulkkina haastateltava on toiminut, eivät ole hänen sukulaisiaan vaan hänen ystäviään tai tuttaviaan. Tässä suhteessa hän poikkeaa muista haastatelluista, jotka ovat tulkanneet sukulaisilleen. Tulkkina toiminut henkilö on avustanut muutamia eri henkilöitä. Hänet on pyydetty mukaan lääkärille, jotta hän toimisi siellä nimenomaan tulkkina. Haastateltavan mukaan hänet on pyydetty mukaan tulkiksi, koska paikkakunnalla,

jolla hän asuu, ei ole ammattitulkkia, joka voisi tulkata kieliparissa suomi – espanja. Toinen syy on haastateltavan käsityksen mukaan ollut se, että hän ei ole pyytänyt työstään mitään palkkiota.

Yhteenveto tutkimushavainnoista

Espanjassa asuvilla ulkomaalaisilla ei ole oikeutta yhteiskunnan kustantamiin asioimistulkkauspalveluihin, ja tämän vuoksi kielitaitoiset henkilöt toimivat tulkkeina, kun ammattitulkkeja ei ole saatavilla. Haastateltava on auttanut ystäviään, koska nämä ovat luottaneet häneen. Luottamus, jota tulkkausta tarvitseva henkilö tuntee maallikotulkkia kohtaan, on tyypillinen piirre maallikotulkkauksessa. Haastateltava on kertomansa perusteella kokenut roolinsa olleen lähinnä tulkin roolin, ja hän on pyrkinyt toimimaan, niin kuin tulkki hänen käsityksensä mukaan toimii. Hän on esimerkiksi valmistautunut tulkkaukseen tutustumalla etukäteen tulkkaustilanteessa tarvittavaan sanastoon. Haastatellun maallikotulkin toiminta muistuttaa ammattitulkin toimintaa. Eräs syy tähän voi olla se, että hänen auttamansa henkilöt eivät ole hänen sukulaisiaan vaan ystäviään ja tuttaviaan. Maallikotulkki on toiminut tulkin ja luotetun henkilön rooleissa.

Havaitut roolit ja muut tutkimushavainnot

KIELELLISET OIKEUDET

Espanjassa asuvilla ulkomaalaisilla ei ole lakiin perustuvaa oikeutta saada avukseen tulkki lääkärissä käyntiä varten. Paikkakunnalla, jolla haastateltava asuu, kaupunki ei tarjoa vakituisesti siellä asuville suomalaisille asioimistulkkauspalveluita. Jos potilas tarvitsee tulkkia käydessään julkisen palvelun terveysasemalla, hän joutuu itse hankkimaan tulkin:

K2 4:44: Tiedätkö, jos joku suomalainen asuu täällä, niin onks täällä mitään semmosta viranomasten tarjoamaa tulkkausapua, esimerkiksi jonkinäköstä asioimistulkkausta kuten Suomessa voi saada, että yhteiskunta tarjoaa? Tiedäksä, onks täällä semmosta suomalaisille?

H2 5:00 Ei, ei, ei.

K2 5:03 Et, ei oo ilmeisestikään ole, vai sä et tiedä?

H2 5:04 Ei, ei, ei ole siis täällä sellasta, että yksityinen tulkki pitää hankkia PAITSI yksityisillä lääkäriasemilla on suomenkieliset tulkit.

Koska paikkakunnalla ei ole ammattitulkkeja, tulkkeina toimivat maallikot. Toinen seikka, miksi haastateltava pyydettiin tulkiksi, oli haastateltavan mielestä mahdollisesti se, että hän teki tulkkauksen korvauksetta:

K2 13:57 Minkä takia ne muuten on valinnu sitten niiku sinut, eikä esimerkiks ehkä jotakin ammattitulkkiä, ammattitulkkiä, koska täällähän kuitenkin on kai ihan ammattitulkkejakin, vai onko, et onks?

H2 14:14 Siis eihän täällä oo suomenkielistä ammattitulkkiä lainkaan.

K2 14:18 Ai tääl ei ole, siis okei.

H2 14:20 Eli vaan yleensä tulkkeina toimii tämmöset, jotka on asuneet kymmeniä vuosia täällä.

K214:26 Joo, joo, että se on sen takia, joo okei.

H2 14:31 Ja se, minkä takia ne on pyytäne minua, niin on ... ((pitkä tauko)). Emmä tiedä, onks se rahakysymys, koska minä en ota palkkiota.

TULKKI

Haastateltava toimi, niin kuin olisi ammattitulkki. Hän esimerkiksi valmistautui tehtävänsä etukäteen samalla tavalla kuin ammattitulkki:

H2 7:47 Ja tota. No minä nyt katsoin etukäteen jo kääntäjällä ja sanakirjasta, että mitä sanoja voi tulla vastaan.

Maallikkotulkki myös asennoitui tehtävänsä, niin kuin se olisi tulkkauseikka:

H2 8:10 Se oli sinänsä, se oli sinänsä aika positiivinen keikka, koska se lääkäri oli, se lääkäri suostu puhumaan ensinnäkin niin hitaasti, että niin tota minä ymmärsin ja pystyin hänelle vastaamaan.

Maallikkotulkki myös koki toimineensa tulkkina:

K2 29:20 Mikä omasta mielestä, minkälainen sun tavallaan rooli tai tehtävä? Olitsä niiku tulkki, vai niiku tulkkasitsä niinku koko ajan siinä niiku potilaan ja lääkärin välillä?

H2 9:29 Tulkkaisin joo.

K2 9:31 Et sä lähinnä olit tulkkina.

H2 9:32 Joo tulkkina.

LUOTETTU HENKILÖ

Tyypillinen piirre maallikotulkkausessa on, että tulkkausapua tarvitseva luottaa johonkin henkilöön ja pyytää tämän mukaan tulkiksi tai muuksi avuksi. Myös tässä tapauksessa maallikotulkki oli mukana sen vuoksi, että potilas luotti häneen:

H2 9:32 Ja tietysti, no he oli, he ovat, tai mies on niin hyvä tuttu minulle, että myös tietysti olin tuki ja turva siinä, että.

8.3 Kolmas haastattelu (G)

Haastateltava

Haastateltava on kanadalainen nainen, jolla on tutkinto yliopistosta ja joka työskentelee esimiestehtävässä. Hän puhuu sujuvasti englantia, italiaa ja ranskaa. Lapsuudenkodissaan hän puhui italiaa vanhempiensa kanssa mutta englantia sisarustensa kanssa. Hän on lapsuudestaan asti ollut kaksikielinen.

Haastattelun yleinen kuvaus

Haastattelu tehtiin haastateltavan kotona Kanadassa heinäkuussa 2017. Haastattelu kesti 27 minuuttia 50 sekuntia. Haastateltava kertoi tilanteista, joissa hän on ollut italiantielisen äitinsä ja isänsä maallikotulkkina, kun nämä ovat käyttäneet terveydenhoitopalveluita. Tämän lisäksi hän on toiminut italiantielisen tätinsä tulkkina vastaavanlaisissa tilanteissa. Hänen vanhempansa puhuivat äidinkieltensä italian ohella englantia, mutta heidän englannin kielen taitonsa heikkeni vähitellen vanhuuden ja sairauksien vuoksi. Hänen isänsä puhui nuorempana englantia paremmin kuin hänen äitinsä. Kun äiti sairastui vakavasti, tämä ei enää sen jälkeen puhunut eikä ymmärtänyt englantia. Myös isän englannin kielen taito heikkeni sitä mukaa, kun hänen sairautensa eteni.

Yhteenveto tutkimushavainnoista

Haastateltu toimi lukuisissa eri rooleissa. Syynä tähän oli se, että hänellä oli hyvin läheinen suhde avustettaviinsa, koska he olivat hänen lähisukulaisiaan. Italialaisilla on yleensä hyvin läheinen suhde perheeseensä. Haastateltavan vanhemmilla oli vakavia sairauksia, ja tämän vuoksi he tarvitsivat lääketieteellisiä hoitoja useiden

vuosien ajan. Haastateltava toimi tulkin roolissa mutta tämän ohella tulkkaustilanteessa myös esimerkiksi sairaanhoitajan roolissa ja tulkin neuvojana. Hän toimi myös perheen tulkkina. Hän joutui tulkatessaan usein tilanteisiin, jotka koki henkisesti raskaiksi. Haastateltava kertoi, kuinka henkisesti raskasta oli toimia tulkkina omille vanhemmilleen lääketieteellisessä kontekstissa. Vanhempien sairaudet olivat vakavia, ja maallikotulkkina hän joutui usein olemaan tulkkina tilanteissa, joissa suoritettiin kipua aiheuttavia lääketieteellisiä toimenpiteitä, ja joskus hän jopa joutui avustamaan toimenpiteen suorittamisessa.

Toimiessaan maallikotulkkina hänen oli joskus vaikea tulkata. Haastateltava kertoi tilanteista, joissa hänellä oli kahdenlaisia tulkkausvaikeuksia: Hän ei ensinnäkään aina ymmärtänyt lääkärin puhetta, koska tämä puhui ammattikieltä. Hän ei myöskään aina tiennyt, mikä olisi englanninkielisen lääketieteellisen termin käännösvastine italian kielellä.

Maallikotulkki puuttui joskus ammattitulkin tai jonkun muun tilanteessa läsnä olevan toimintaan. Haastattelussa hän kertoi tilanteesta, jossa hän keskeytti tulkin työn tuodakseen julki mielipiteensä siitä, miten tulkin pitäisi toimia työssään. Näin tapahtui, kun hän kävi katsomassa tättiään sairaalassa. Tällöin hän puuttui tulkin työhön keskeyttämällä sen omilla välihuomautuksillaan, joilla hän antoi ohjeita ja käskyjä tulkille. Hän oli sitä mieltä, että tulkin ei pitäisi olla puolueeton, vaan tämän tulisi toimia niin, että potilas saadaan suostumaan tarpeelliseen hoitotoimenpiteeseen.

Maallikotulkki toimi välillä myös sairaanhoitajan roolissa, jotta tarpeellinen lääketieteellinen toimenpide voitiin suorittaa. Tällöin syntyi roolikasautuma, jossa henkilö toimi samanaikaisesti tulkin, sairaanhoitajan ja sukulaisen roolissa.

Maallikotulkki toimi myös perheen tulkkina. Tällöin hän selosti kotona tai puhelimitse muille perheenjäsenille, mitä lääkärissä oli tapahtunut. Tämä on yksi esimerkki maallikotulkkauksen prosessissa, joka on ajallisesti pitkäkestoisempi kuin ammattitulkkauksen prosessi. Maallikotulkin työ ei pääty, kun tulkkaustilanne päättyy, vaan jatkuu vielä pitkään sen jälkeen.

Havaitut roolit ja muut tutkimushavainnot

TULKKAUKSEN VAIKEUS

Maallikkotulkki kertoi tilanteista, joissa hänellä oli kahdenlaisia tulkkausvaikeuksia: Hän ei ensinnäkään aina ymmärtänyt lääkärin puhetta, koska tämä puhui ammattikieltä. Maallikkotulkki ei myöskään aina tiennyt, mikä on englanninkielisen lääketieteellisen termin käännösvastine italian kielellä:

H3 6:55 You know, it's difficult when you are trying to interpret the medical part of it, into a language when you ((yourself)) don't know all the medical terminology, so it's very, very difficult.

H3 8:08 And then he's giving me all the medical stuff, and I'm trying to interpret to her ((mother)) and of course he ((the doctor)) is long-winded, and then I can't hear what she says, and then he says 'that', and then I said "Well, I don't know the medical terms in Italian".

Joskus ammattitulkki ja potilas eivät ymmärtäneet toisiaan. Ammattitulkki puhui kirjakieltä ja potilas murretta:

K3 22:50 And you mentioned your dialect. So, the interpreter was speaking standard Italian?

H3 22:55 Standard Italian, so I don't think she ((the aunt)) really even understood.

HENKINEN KUORMITUS

Maallikkotulkki kertoi tilanteista, jotka hän koki henkisesti raskaiksi. Hän joutui toimimaan tulkkina äidilleen ja isälleen tilanteissa, joissa näille tehtiin tuskallisia lääketieteellisiä toimenpiteitä:

H3 10.56 I'm her daughter. It breaks my heart every time I go there. It REALLY gets tough. Because I have to stay in the room with her, while this needle is being put in her eyes.

H3 11.24 It turns my stomach, you know, it breaks my heart every time. But I have to be strong ((pause)).

H3 11.34 I have to detach myself for that, temporary, 30 seconds.

H3 11.38 ((Interview suspended as interviewee was upset and crying))

H3 11.43 ((First she cries, and then I get emotional))

H3 24:31 It's a pain to do it, it's not fun, when it's a relative...

SUKULAINEN/LÄHEINEN

Maallikkotulkki kertoi roolistaan sukulaisena seuraavalla tavalla:

K3 10:48 It sounds, though, like your role, like you have more than one role...

H3 10:54 Yes, as a daughter.

H3 10:56 I'm her daughter. It breaks my heart every time I go there. It REALLY gets tough. Because I have to stay in the room with her, while this needle is being put in her eyes.

SAIRAAHOITAJA

Maallikkotulkki toimi välillä myös sairaanhoitajan roolissa, jotta tarpeellinen lääketieteellinen toimenpide voitiin suorittaa:

H3 4:58 We had to do, medication that he had to take, because he was on very high dosages of ((medicine)), which did not do much for him, and we basically took turns going to the doctors and interpreting, what we needed to do.

H3 11:20 So, what do I have to do? I have to open her eye. And stand there while this needle is going...

H3 11:32 It's like I'm part of the medical profession.

PERHEEN TULKKI

Maallikkotulkki toimi monesti myös perheen tulkkina. Tällöin hän selosti kotona tai puhelimitse muille perheenjäsenille, mitä sairaalassa oli tapahtunut:

H3 12:16 And then I get to explain it to my brothers.

K3 12:20 When you explain it to your brothers, when and where does that take place?

H3 12:25 Oh, probably that same night.

K3 12:30 OK. And that's at home?

H3 12:33 Or I just call them, and tell them, "This is what happened".

TULKKI

Maallikkotulkki tulkkasi aivan kuten ammattitulkki:

H3 4:53 Interpreting for him, how many ((therapy)) treatments.

H3 5:37 Basically we made sure that one of us was home when the nurse came, when the nurse changed his bandages, and interpret for him ((nurse)).

H3 5:46 Or early in the morning, or late at night, basically the dosage of medication, because he ((father)) wouldn't understand, and so that he would understand, it got near the end that he was hard of hearing, because he couldn't even hear what the nurse was saying... what was the nurse's name?... ((the name)), he couldn't hear what ((the nurse)) was saying to him, so that was with my dad... and then he passed away.

SELOSTAJA/TULKKI

Maallikkotulkki selitti tai selosti potilaalle tai hoitohenkilökunnalle jotain potilaan hoitoon liittyvää. Hän ei tällöin varsinaisesti tulkannut vaan auttoi kommunikaation sujumisessa:

H3 8:18 "I'm trying to tell you, you need these needles done in order to reduce, you know, the swelling in your ((parts of the body))", because that's what it basically is.

H3 9:40 And then I say to her, you know, "This is what they're saying. We have to come back in 6 weeks."

SEURALAINEN

Maallikkotulkki oli mukana seurana ja saattajana:

H3 6:19 My mother, besides her ((illness)) and related issues, and it has got to her ((part of the body)), so she has to go every 6 weeks, so every 6 weeks I have to go to ((the hospital)).

KIELELLISET OIKEUDET

Haastateltavan käsityksen mukaan potilas kertoo avoimemmin asioistaan silloin, kun tulkkina ei ole ammattitulkki vaan sukulainen. Maallikkotulkin käsitys on siis vastakkainen sille, mitä esitetään oppaassa *Vältä väärinkäsityksiä – käytä tulkkia*, jonka mukaan ”asiakkaan voi olla vaikea keskustella henkilökohtaisista asioistaan rehellisesti, jos tulkkina toimiva henkilö on hänelle liian tuttu”. Haastateltava kertoi asiasta seuraavasti:

K3 20:50 Do you think if your father and/or mother could have had a professional interpreter, someone certified... would they have wanted to go for that option, instead of using you, the daughter?

H3 21:05 Ummm... They have interpreters at the hospitals.

K3 21:09 They have?

H3 21:11 They have them, they have them at the hospitals, and, I, um.

H3 21:13 I find that they ((the patients)) don't open up to them as much as, um, as they do to their own family members.

TULKIN NEUVOJA

Maallikkotulkki määräsi, miten ammattitulkin pitäisi tehdä työnsä. Hänen mukaansa tulkin ei pitäisi ainoastaan tulkata, vaan tulkin pitäisi toimia niin, että potilas suostuu lääkärin haluamaan toimenpiteeseen:

H3 22:29 So, I said to her ((the aunt)), "So, do you want to die then?! If you want to die, then not (sic) do it".

H3 22:34 And then the lady ((the interpreter)) said to me, she understood what I was saying to her ((the aunt)) – she ((the interpreter)) said "Well, I didn't put it THAT, in THOSE terms".

H3 22:42 I said "Well, you ((the interpreter)) have to be very blunt, in a nice way: Die, or do it ((the surgery)) And then she ((the aunt)) did it!

8.4 Neljäs haastattelu (A)

Haastateltava

Haastateltava on kanadalainen mies, joka on kaksikielinen: äidinkiellensä englannin lisäksi hän puhuu saksaa. Sen lisäksi hän puhuu sujuvasti hollantia ja ranskaa. Haastateltava on asunut monessa Euroopan maassa sekä Kanadassa, minkä vuoksi hänellä on laaja tuntemus eri kulttuureista. Hänellä on yliopistosta kaksi loppututkintoa. Haastateltava on työskennellyt esimiestehtävissä. Hänen äitinsä äidinkieli oli saksa, isänsä äidinkieli oli hollanti; perheen kotikieli oli saksa.

Haastattelun yleinen kuvaus

Haastattelu tehtiin haastateltavan kotona Kanadassa elokuussa 2017. Haastattelu kesti noin 40 minuuttia. Tämä oli tutkimuksen haastatteluista vaativin, koska haastateltava hermostui yllättäen kesken haastattelun ja kieltäytyi haastattelun tallentamisesta. Haastattelua jouduttiin jatkamaan siten, että haastatteliija teki muistiinpanot kirjoittamalla. Muistiinpanot kirjattiin hienovaraisesti, jotta haastateltava pystyisi puhumaan vapautuneesti, omaa tahtiaan. Haastatteliija oli haastattelun jälkeen muutamia kertoja sähköpostitse yhteydessä haastateltavaan, koska halusi tarkentavia tietoja joistain haastateltavan vastauksista.

Toinen haaste tämän haastattelun tekemisessä oli se, että haastateltava koki haastattelun aiheen ahdistavana. Haastattelutilanne oli haastateltavalle ensimmäinen kerta, kun hän saattoi puhua kokemuksistaan maallikkotulkkina ja henkisestä paineesta, jota hän tällöin oli joutunut kestäämään. Haastateltava puhui pitkään kestäneessä haastattelussa avoimesti kokemuksistaan, koska haastatteliija oli hänen ystävänsä, johon hän saattoi luottaa. Haastattelussa ilmeni, että haastateltava oli hyvin kriittinen Kanadan terveydenhoitojärjestelmää kohtaan. Hän oli myös vihainen sekä veljelleen että äitinsä saksalaisille sukulaisille, koska he eivät haastateltavan mielestä olleet tukeneet häntä tarpeeksi, kun hän auttoi äitiään tämän sairastuttua vakavasti.

Haastateltava toimi useita kertoja saksankielisen äitinsä tulkkina, kun tämä tarvitsi terveydenhoitopalveluita. Äidin sairastuttua vakavasti, tämän englannin kielen taito heikkeni sairauden edetessä, minkä vuoksi haastateltava toimi äitinsä tulkkina ja apuna, kun äiti kävi lääkärissä, eri hoidoissa ja kun äiti oli sairaalassa. Mitä sairaammaksi äiti tuli, sitä enemmän hän puhui vain saksaa. Haastateltava toimi äitinsä tulkkina siihen asti, kunnes tämä kuoli. Koska haastateltavan isä oli kuollut muutamaa vuotta aiemmin, haastateltava koki roolinsa maallikkotulkkina henkisesti raskaaksi ja monimutkaiseksi. Haastattelu tehtiin englannin ja saksan kielillä.

Yhteenveto tutkimushavainnoista

Maallikkotulkin henkinen kuormitus oli suuri, kun hän joutui toimimaan äitinsä tulkkina tämän sairastuttua. Henkisen kuormituksen aiheutti ensinnäkin se, että äiti sairasti vakavaa kuolemaan johtanutta sairautta ja että haastateltava joutui olemaan

äitinsä tulkkina ja muuna apuna tämän tehdessä kuolemaa. Toisaalta maallikkotulkin sukulaisten – niin Kanadassa kuin Saksassa asuvien – käytös loukkasi tulkkina toiminutta, koska nämä eivät tukeneet eivätkä auttaneet häntä vaan päinvastoin arvostelivat hänen toimintaansa.

Maallikkotulkki toimi monissa eri rooleissa. Erityinen piirre oli roolikasautuma, johon maallikkotulkki joutui. Tämä johtui siitä, että hän joutui ottamaan yksin vastuun lähes kaikesta äitinsä hoitamiseen kuuluvasta: hän toimi esimerkiksi tulkkina, sosiaalityöntekijänä ja perheen tulkkina. Maallikkotulkin kokema henkinen kuormitus johtui osin juuri siitä, että hän joutui samaan aikaan toimimaan monissa erilaisissa rooleissa. Erityisen merkittävää tämän maallikkotulkin toiminnassa oli hänen toimisensa perheen tulkkina, kun hän piti Kanadassa asuvien sukulaisten ohella yhteyttä myös Saksassa asuviin sukulaisiin, joille hän kertoi äitinsä sairauksista ja selitti, mitä englanninkieliset lääketieteen termit ovat saksan kielellä. Perheen tulkkina toimiminen jatkui myös sen jälkeen, kun äiti oli jo kuollut.

Havaitut roolit ja muut tutkimushavainnot

SUKULAINEN

Haastateltavalla oli läheinen suhde äitiinsä, ja tämän vuoksi päävastuu äidin auttamisesta lankesi hänelle, vaikka äidillä oli myös muita sukulaisia. Haastateltava kertoi, miten hänen äitinsä halusi selvitä omin avuin ja turvautui poikaansa vasta, kun oli pakko, mikä on tyypillistä sota-ajan sukupolven kuuluville:

A: Aber Du weißt ja selbst, wie es ist, mit den Eltern, mit unsern Eltern. Mit dieser Kriegsgeneration. Einerseits sind die äußerst unabhängig, die können nie zugeben, dass die Hilfe brauchen. Nee, das wäre für sie irgendwie ein Eingeständnis der Schwäche. Schwäche zuzugeben, das muss unbedingt vermieden werden. Das ist leider etwas, was ihnen nach dem Zweiten Weltkriege übrig blieb. Und dann ist es zu spät, die müssen...sie befinden sich in der Notlage, ich meine, es ist schon ein echt medizinischer Notfall. Im Nachhinein weiß ich, ich hätte vieles, manche Sachen, anders machen sollen. Ich muß es auch gestehen, ich war, bin immer, ofters sogar böse. Wenn meine Mutter nur zum Arzt gegangen wäre, wenn sie mir nur etwas von ihrem Unwohlsein etwas gesagt hätte, wenn sie doch nur medizinische Hilfe aufgesucht hätte – und sie hätte diese Hilfe aufsuchen sollen. Aber das sind die Fakten, meine Mutter bat mich um Hilfe nur an Endstufen ihrer Krankheit, wenn alles schon so intensiv war.

Vaikka haastateltava toimi monissa eri rooleissa, hän koki pääroolikseen sukulaisen roolin:

A: And you know, we've talked about this, the two of us, how we really hate it when people say: "you're the parent now, and you have to care for her, because now she is like your child". I know you hate that as much as I do, because even if I was wearing all these different hats, translator, banker, cleaner, nurse, whatever, the one hat, I was wearing all the time, was that of her son. Because no, it's not like I am the father. She was my mother. No matter how sick, or how much I was doing for her, always the mother, never my child.

TULKKI, PERHEEN TULKKI, TULKKAUKSEN VAIKEUS, HENKINEN KUORMITUS

Maallikotulkki kertoi tilanteista, joissa hänellä oli vaikeuksia kertoa saksankielisille sukulaisilleen äitinsä sairauksista, koska lääketieteelliset termit olivat ammattikieltä, jota hän ei hallinnut. Vaikka tulkkina toiminut puhui sujuvasti saksaa, lääketieteelliset termit olivat hänelle outoja, ja tämä aiheutti kiistaa Saksassa asuvan sukulaisen kanssa:

Interviewer: Did you ever have to interpret between German and English for anybody other than your mother?

A: Yes, definitely. Upon my mother's death, I did discuss the ((disease)) in German with our relatives in Germany. This was on the phone, and this was very hard, because although I am fluent in German, I realized that I did not have all the specific vocabulary ready to hand, and you know how Germans love technical terms, that we do not normally bother with in English. Well, not unless someone is a doctor or nurse or such. But my family expected me to use really technical terms.

Interviewer: Can you think of any specific examples, like where that came up?

A: Well it came up a few times during these phone calls. Oh, yeah, one example I can remember had to do with the German word for anaesthesia. I mean, I knew the word for Anaesthetist was basically almost the same as in English, 'Anästhesist', but I just used the word 'Anästhesie', which I thought I had heard before. But my cousin, I mean even though she clearly understood me, and in that context, somehow she felt the need to correct me and used the word 'Betäubungsmittel'. Obviously anybody who speaks German can understand, and anyway, this was ancient history. I was telling her ((my cousin)) about some tests that were done on my mother. And I remember that I was quite upset, actually really pissed off, because here my mother had just died, and my cousin is giving me German lessons on the

phone. And especially because her English is crap, which is why I had to explain everything to her in German. Talk about biting the hand that's feeding you.

PERHEEN TULKKI, HENKINEN KUORMITUS

Maallikkotulkki toimi perheen tulkkina pitämällä puhelimitse yhteyttä Saksassa asuviin sukulaisiin. Puhelut olivat maallikkotulkille usein henkisesti kuormittavia, koska kaukana asuvat sukulaiset eivät ymmärtäneet, millaisessa tilanteessa paikan päällä asioita hoitava henkilö joutui toimimaan:

A: But when I was speaking with her ((a relative in Germany)) I remember I did get quite angry, because she also seemed to be pointing out what I should have done, or could have done, or done differently. I mean, what good does that do? Here we're on the phone, I am trying to help her, to share intimate, family information, which is painful for me, because it's still quite recent. And here I'm getting, you know. „Du hättest vorrausschauend sein sollen. Bevor der akute Pflegefall Deiner Mutter eintrat, hättest Du mal mit Deinem Bruder bereits darüber sprechen sollen, wie ihr damit klarkommt.“ I mean, what a bitch! She knows that my brother and I do not get along, I mean we are civil, but that's about it, and here she is telling me, you know, 'so gönnerhaft!' You know. „Wenn du noch nur vernünftiger gewesen wärest, so hätte es dich viel geholfen, besonders in so einer Krise, mit kühlem Kopf zu reagieren. Das hätte das Konfliktpotenzial reduzieren können.“

PERHEEN TULKKI

Maallikkotulkki toimi perheen tulkkina kahdella tavalla. Hän ensinnäkin kertoi sukulaisille, mitä oli tapahtunut ja sen lisäksi tulkkasi asioita saksaksi:

A: Yes, well, after my mother passed away, I was speaking to a number of mainly cousins on the phone, and for the most part, they were OK. They were expressing condolences, and asking for explanations in German, but if anything, my other cousins were appreciative of my explaining to them in German what had happened.

ASIAMIEN, HENKINEN KUORMITUS

Maallikkotulkki toimi potilaan asiamiehenä. Tällöin hän ei ainoastaan tulkannut äidilleen vaan myös taisteli tämän oikeuksien puolesta. Samassa yhteydessä hän arvosteli veljeään, joka ei haastateltavan mielestä ottanut tarpeeksi osaa äidin auttamiseen. Hän koki tilanteen henkisesti kuormittavaksi:

A: But then there were times when I had to advocate on behalf of my mother, when it was more than just interpreting for her in the hospital, but when I had

to fight for her. And, you know, now, in hindsight, I can't help but wonder about my brother who only came to the hospital a handful of times. He never would have been there sticking up for my mother, for her rights. He's bloody useless. And that was hard, because it was emotional, and at the same time, there is such a steep learning curve. All at once you have to learn about all sorts of medical procedures, and tests, and medications, and side-effects. And you're doing all this while you're watching your own mother in discomfort, in pain, in real, horrible pain.

ASIOIDEN HOITAJA, SOSIAALITYÖNTEKIJÄ

Haastateltava hoiti niin äitinsä kotityöt kuin myös raha-asiat:

A: Well, obviously I was taking care of everything on the homefront: cooking, cleaning, shopping, laundry. And I already was the 'go to guy' for my parents with their banking, and money matters.

8.5 Viides haastattelu (V)

Haastateltava

Haastateltava on kanadalainen nainen, joka työskentelee opettajana. Hänellä on kolme maisterintutkintoa, joista yksi on kasvatustieteistä. Hän puhuu äidinkieltään englannin ohella saksaa ja ranskaa ja joitakin muita kieliä.

Haastattelun yleinen kuvaus

Haastattelu tehtiin haastateltavan kotona Kanadassa elokuussa 2017. Haastattelussa, joka kesti 28 minuuttia 30 sekuntia, haastateltava kertoi tilanteista, joissa hän oli ollut tulkkina äitinsä puolisolle sairaalassa ja hoitokodissa, johon tämä oli sijoitettu. Haastateltavan äiti on englanninkielinen ja äidin nykyinen puoliso on Saksassa syntynyt mies, joka muutti aikuisena Kanadaan. Mies puhui aikaisemmin sujuvasti sekä englantia että saksaa, mutta sairastuttuaan vakavasti, hänen kykynsä kommunikoida englannin kielellä heikkeni, minkä johdosta haastateltava joutui toimimaan miehelle tulkkina sekä sairaalassa että hoitokodissa.

Yhteenveto tutkimushavainnoista

Maallikotulkki toimi erilaisissa rooleissa ja joskus samanaikaisesti useissa eri rooleissa, joita on vaikea erottaa toisistaan. Hän toimi tulkkina potilaan ja

sairaanhoitajien välillä sekä myös potilaan ja oman äitinsä välillä. Mielenkiintoinen tässä haastattelussa havaittu rooli oli kielenopettajan rooli: maallikotulkki opetti sairaanhoitajille joitakin saksan kielen fraaseja, jotta nämä ymmärtäisivät potilasta, silloin kun paikalla ei ole ketään saksan kielen taitoista. Myös tässä haastattelussa ilmeni, etteivät laissa taatut kielelliset oikeudet aina toteudu käytännön elämässä, koska missään vaiheessa ei tarjottu ammattitulkin apua.

Havaitut roolit ja muut tutkimushavainnot

ASIAMIES, KIELENOPETTAJA

Maallikotulkki toimi potilaan apuna tämän toiveiden mukaisesti. Hän esimerkiksi opetti hoitajille joitakin saksankielisiä ilmaisuja, jotta nämä ymmärtäisivät potilasta, silloin kun sukulaiset eivät ole paikalla tulkkina:

H5 05:57 I didn't really participate in any doctor visits, but I did converse a lot with nurses. And mostly about x's ((his name)) wishes. He wished something would happen and would direct it to a nurse – but in German. And the nurse, the nursES ((intonation and pronunciation stress plural form)) didn't know what he was saying, but didn't then bother to find out what he was saying. And they were usually simple requests, "I'd like this", or "Can I have that?", "I would like to lie down", "I am thirsty", something like that. So, when he went to a more permanent place, both my mother and I taught the nurses some basic German expressions. So that they would understand if he had to go to the washroom, or if he wanted to lie down, they could understand what he meant by that, to make it easier for the staff, for when we're not there.

TULKKI, PERHEEN TULKKI

Maallikotulkki tulkkasi kotona äidilleen sen, mitä potilas oli sanonut tälle hoitopaikassa. Äiti ei ollut ymmärtänyt puolisonsa puhetta, mutta oli painanut mieleensä tämän sanat, jotka hän kykeni toistamaan – sana sanalta – tyttärelleen:

H5 07:10 Yes, and that would be early on. My mother's German is a lot weaker than mine. So, very often my mother would ask me, or say he said this to me, and repeat word-for-word and then I would translate that for my mother.

H5 07:24 It also was useful for me to translate when x ((his name)) wanted to say something very complicated, but didn't know or couldn't remember at hand the English vocabulary. So, he would be using words my mother wasn't that familiar with in German.

Maallikkotulkki koki tulkkausavusta olevan hyötyä sekä potilaalle että sairaanhoitajille:

K5 10:42 What was it like for you interacting with the nurses?

H5 10:48 Actually quite easy. They were quite relieved that somebody could tell them what he was saying. So it was a very positive interaction, and even letting the nurses know if he says this or this, that's what he wants. Very positive. So it was a win-win.

ASIAMIET

Maallikkotulkki teki valituksen potilaan lääkityksestä hoitopaikan toimitusjohtajalle, mistä seurasi sisäinen tutkinta:

H5 20:30 I didn't have a lot of involvement with medication in the hospital. My mother, though, has Power of Attorney ((a written authorization to represent or act on another's behalf)) we didn't really have a choice in the medications, because we didn't understand some. Hindsight is always 20/20 ((completely seeing the truth of a situation)). Later on we did ((understand about the medication)) and we would have refused something like ((medicine)), for instance, which is a very heavy drug. It basically knocks you out. We did have an issue, at one of the hospitals, which ended up with me writing to the CEO up there, and as a result there was an internal investigation. So... But that had nothing to do with language, that just had to do with one of the nursing staff, and the treatment patients were getting at her particular hands, and that was solved. But again, we hadn't been in the hospital system, for someone elderly, for an ((illness)) victim. Nobody we know has had an ((illness)), in that sense, so it was all a learning curve. So, now we would have done things differently, but you don't know, and you just go with the flow.

KIELELLISET OIKEUDET

Kanadassa potilaalla on lain mukaan oikeus saada avukseen asioimistulkki. Tästä huolimatta potilaalle ei tarjottu mahdollisuutta saada tulkkausapua:

K5 27:21 Let me ask one other question, in your experience, do you remember – um, how would I put it? THE MEDICAL ESTABLISHMENT OFFERING interpreting support?

H5 27:32 No, that was never offered. Even at the facility he is at (sic), he is in a double room and the other gentleman is Hungarian and basically only speaks Hungarian, which no one understands, so, and unfortunately that man's family doesn't come to visit very often. So, he's talking in Hungarian and we have no idea what's on his mind, or whatever. He can SOMETIMES

speaks English, but apparently he's like 96% Hungarian, and nobody understands him.

9 Tutkimuksen tulokset ja johtopäätökset

Tutkimukseni ensimmäinen tulos on jo aikaisemmissa tutkimuksissa todetun tilanteen verifiointi: Maallikkotulkkauksista tehdään eri puolilla maailmaa. Maallikot toimivat tulkkina vapaaehtoisesti ja joskus myös siitä syystä, että muuta vaihtoehtoa ei joko ole tarjolla tai sen käyttö ei taloudellisesti ole järkevää tai mahdollista.

Toinen tutkimustulos on, että potilaan kielelliset oikeudet eivät aina toteudu käytännön elämässä: Potilas ei aina saa hoitoa omalla äidinkielellään. Myöskään mahdollisuudesta saada avuksi asioimistulkki ei aina kerrota potilaalle, niin että tällä olisi todellinen mahdollisuus asioida omalla äidinkielellään tarvitsematta turvautua läheisen henkilön tulkkaukseen.

Tässä tutkimuksessa on myös selvinnyt, että maallikkotulkin rooli poikkeaa ammattitulkin roolista: Maallikkotulkki toimii monissa hyvin erilaisissa rooleissa ja monesti yhtä aikaa eri rooleissa. Hän ei voi pitäytyä vain varsinaisessa tulkin roolissa, niin kuin ammattitulkki voi.

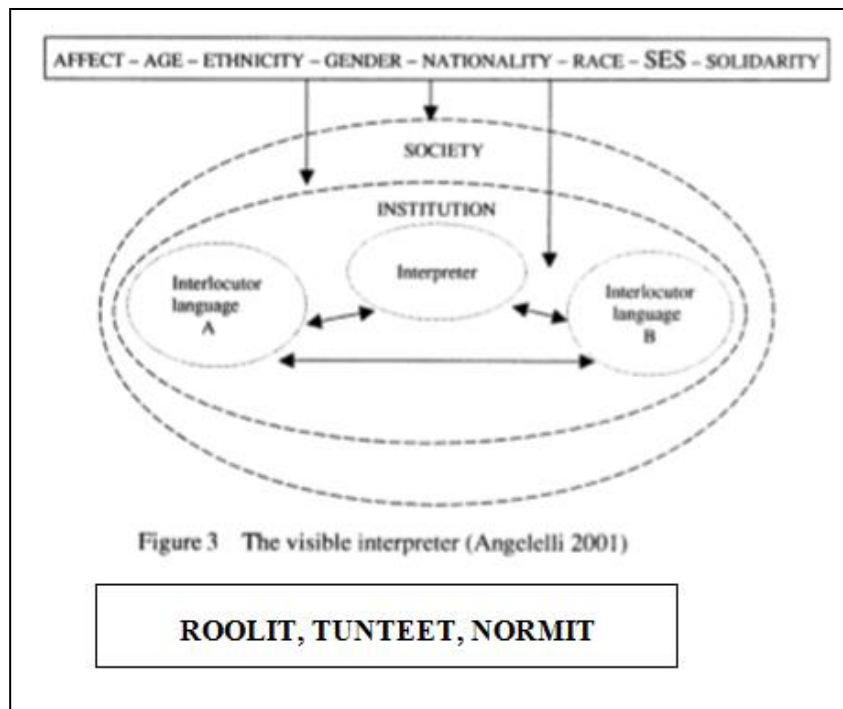
Tyypillinen piirre maallikkotulkkausissa on luottamus, jota tulkki tarvitseva tuntee tulkkinäkökulmasta kohtaan. Maallikkotulkkaus on lisäksi ajallisesti pitkäkestoisempaa kuin ammattimainen tulkkaus, koska maallikkotulkkaus ei rajoitu ainoastaan varsinaiseen tulkkaus tilanteeseen.

Maallikkotulkin rooli on yhtä lailla näkyvä kuin ammattitulkin rooli. Aikaisempi tulkkaus tutkimus on osoittanut, että ammattitulkki ei toimi neutraalissa, näkymättömässä viestinvälittäjän roolissa, vaan hänen roolinsa on näkyvä. Myös maallikkotulkin rooli on näkyvä ja tämä näkyvyys saa ilmiänsä monina erilaisina rooleina, joissa maallikkotulkki toimii.

Maallikkotulkin käytökseen vaikuttavat häneen kohdistuvat rooliodotukset ja tunteet, joita maallikkotulkki kokee ollessaan tulkkaamassa sukulaiselleen tai ystävälleen. Myös oikeus- ja muut normit vaikuttavat maallikkotulkin käyttäytymiseen. Claudia

Angelellin (2008, 10) kaavakuvaan olen lisännyt kuvion alaosaan tässä tutkimuksessa tekemäni havainnot: roolit, tunteet ja normit.

Kuva 4: Näkyvä maallikotulkki.



Seuraavaksi käsittelem yksityiskohtaisemmin tutkimukseni tuloksia. Ensiksi teen yhteenvedon tässä tutkimuksessa havaituista maallikotulkin rooleista ja pohdin, missä suhteessa nämä roolit ovat luvussa 6 esiteltyyn Erving Goffmanin (1972) rooli-aotteluun. Tämän jälkeen käsittelem lyhyesti kahta maallikotulkkauselle tyypillistä piirrettä: luottamusta, jota tulkkausapua tarvitseva tuntee tulkkina toimivaa kohtaan ja maallikotulkkausprosessia. Sitten kerron tutkimuksessa havaitusta henkisestä kuormituksesta, jonka kohteeksi maallikotulkki joutuu. Lopuksi kerron tässä tutkimuksessa havaituista seikoista, jotka liittyvät potilaan kielellisiin oikeuksiin. Tutkimukseni viimeisessä kymmenennessä luvussa käsittelem tulkkausprosessin eettistä ohjeistusta, jota ei voi erottaa tässä luvussa käsiteltävistä potilaan kielellisistä oikeuksista.

9.1 Maallikkotulkin roolit

Erving Goffmanin (1972) mukaan yksilön käyttäytymistä kuvaavat roolit voidaan teoreettisesti jakaa kolmeen ryhmään: *normatiiviseen rooliin*, *tyypilliseen rooliin* ja *yksilön roolisuoritukseen* (Goffman 1972, 82). Ammattitulkin *normatiivista roolia* kuvaavat eksplisiittisesti eettiset ohjeet, jotka ovat syntyneet ja joita on aktiivisesti laadittu, kun on haluttu selkeyttää tulkkausalan omaa käsitystä tulkin roolista (Ozolins 2015, 322). Eettisiissä ohjeissa on mainittu normit, joiden mukaisesti tulkin tulisi toimia työssään. Tämä normatiivinen rooli poikkeaa ammattitulkin *tyypillisestä roolista*, joka ottaa huomioon ne eri tilanteet, jossa roolisuoritus tyypillisesti suoritetaan. *Tyypillistä roolia* määrittävät rutiinit ja toimintatavat, jotka tyypillisesti esiintyvät tulkin työssä. Ammattitulkin *roolisuoritus* puolestaan on sitä, miten hän toimii kussakin yksittäisessä tulkkausilanteessa. (Wadensjö 1992, 62–63; Wadensjö 1998, 83.)

Tässä tutkimuksessa on analysoitu maallikkotulkin roolia. Myös se voidaan jakaa maallikkotulkin *normatiiviseen rooliin*, *tyypilliseen rooliin* ja *roolisuoritukseen*. Toisin kuin ammattitulkin *normatiivista roolia*, maallikkotulkin *normatiivista roolia* ei ole ilmaistu eksplisiittisesti eettisissä ohjeissa, vaan sitä joudutaan etsimään muualta. Maallikkotulkit ovat tässä tutkimuksessa kertoneet toiminnastaan, minkä perusteella voidaan hahmotella, mikä tai mitkä seikat voisivat kuvata maallikkotulkin *normatiivista roolia*. Keskeisin maallikkotulkin *normatiivista roolia* kuvaava seikka on käsitykseni mukaan maallikkotulkin pyrkimys toimia eettisesti oikein. Tähän maallikkotulkin eettiseen asennoitumiseen vaikuttaa ennen kaikkea tulkkausapua tarvitsevan henkilön tuntema luottamus maallikkotulkkia kohtaan, mikä on tässä tutkimuksessa havaittu maallikkotulkkausprosessin luonteenomainen piirre.

Maallikkotulkin *tyypillistä roolia* kuvaavat lukuisat erilaiset roolit, joissa tämän tutkimuksen maallikkotulkit ovat toimineet, maallikkotulkin roolikasaumat sekä pitkäkestoinen maallikkotulkkausprosessi. Maallikkotulkin *roolisuoritus* puolestaan on se, kun hän auttaa kussakin yksittäisessä tilanteessa tulkkausapua tarvitsevaa. Maallikkotulkin *roolisuoritus* tapahtuu varsinaisen tulkkausilanteen ohella lukuisissa muissa konteksteissa, joissa hän avustaa läheistään.

Seuraavassa taulukossa ovat luettelona ne eri maallikkotulkin *tyypilliset roolit* ja muut maallikkotulkkauksen liittyvät seikat, jotka tutkimusaineistossa olen havainnut:

Taulukko 1: Tutkimushavainnot

- a: tulkki
- b: väliintulija
- c: sairaanhoitaja
- d: luotettu henkilö
- e: kielellinen avustaja
- f: haastattelija
- g: selostaja
- h: avustaja
- i: seuralainen
- j: perheen tulkki
- k: sukulainen/läheinen
- l: kielenopettaja
- m: tulkin neuvoja
- n: asiamies
- o: sosiaalityöntekijä
- p: asioiden hoitaja
- q: prosessi
- r: kielelliset oikeudet
- s: tulkkauksen vaikeus
- t: henkinen kuormitus

Luettelosta huomaa, että maallikkotulkki voi toimia monissa eri rooleissa.

Tutkimusaineistoni viidestä haastattelusta olen analysoinut parikymmentä erilaista roolia.

Seuraavaan taulukoon olen merkinnyt, mitkä roolit tai muut tutkimushavainnot liittyvät kuhunkin eri maallikkotulkkiin:

maallikkotulkki 1 (M): a, b, d, e, f, g, h, i, q, r, t

maallikkotulkki 2 (H): a, d, r

maallikkotulkki 3 (G): a, c, g, i, j, k, m, r, s, t

maallikkotulkki 4 (A): a, j, k, n, o, p, s, t

maallikkotulkki 5 (V): a, j, l, n, r

Taulukosta voi havaita, että useimmat maallikkotulkit ovat toimineet hyvin monissa eri rooleissa. Poikkeuksen muodostaa maallikkotulkki 2, joka on toiminut ainoastaan kahdessa eri roolissa, minkä lisäksi hän toi julki kielellisiin oikeuksiin liittyviä seikkoja. Maallikkotulkki 2 poikkesi muista haastatelluista maallikkotulkeista siten, että hän ei ollut tulkattaviensa lähisukulainen vaan ystävä. Hän koki itse oman roolinsa olleen lähinnä tulkin roolin. Tulkki 5 ei myöskään ole toiminut kovin monessa eri roolissa. Hänen toimiessaan maallikkotulkkina potilaana oli hänen äitinsä uusi puoliso, joka ei siis ole hänen verisukulaisensa. Muut haastatellut maallikot tulkkasivat lähisukulaisilleen ja ovat toimineet lukuisissa eri rooleissa. Maallikkotulkin ja avustettavan suhteen läheisyydellä tai sen laadulla näyttää olevan merkitystä sille, miten lukuisissa ja minkä laatuissa rooleissa maallikkotulkki toimii.

9.2 Luottamus ja tulkkauksen prosessi

Maallikkotulkkaus eroaa monella tapaa ammattitulkkauksesta. Edellä olen kertonut niistä monista eri rooleista, joissa maallikkotulkki toimii. Sen ohella, että maallikkotulkki toimii monissa eri rooleissa, tässä tutkimuksessa on ilmennyt kaksi maallikkotulkkauskelle tyypillistä piirrettä, jonka perusteella maallikkotulkkaus eroaa merkittäväällä tavalla ammattitulkkauksesta. Seuraavassa käsittelen lyhyesti näitä kahta seikkaa, joita olen tutkimuksessani kutsunut termeillä *luottamus* ja *prosessi*.

Luottamus, jota tulkkausta tarvitseva henkilö tuntee maallikkotulkkiin kohtaan, on tyypillinen piirre maallikkotulkkauksessa. Asioimistulkin valitsee viranomainen eikä tulkki tarvitsevalla henkilöllä ole yleensä mitään henkilökohtaista luottamukseen perustuvaa suhdetta tulkkiinsa. Toisin on maallikkotulkkauksessa, jossa potilas pyytää itselleen läheisen henkilön mukaansa tulkkausavuksi, koska luottaa tähän. Tässä tutkimuksessa on selvinnyt, että tulkkausapua tarvitsevat potilaat ovat ottaneet avukseen maallikkotulkin, koska ovat luottaneet tähän.

Maallikkotulkin rooli poikkeaa ammattitulkin roolista myös siten, että maallikkotulkkauksessa varsinainen tulkkaustilanne on vain osa laajempaa kanssakäymistä, jossa maallikkotulkki ja tulkkausapua tarvitseva henkilö ovat keskenään. Tutkimuksessa olen nimittänyt tätä ilmiötä termillä *prosessi*, jolla tarkoitan sitä, että maallikkotulkkaus ei rajoitu ajallisesti vain varsinaiseen tulkkaustilanteeseen vaan alkaa ennen tulkkausta ja jatkuu myös sen jälkeen.

Tulkkauksen laatua tutkittaessa huomio saatetaan kiinnittää vain itse varsinaiseen tulkkaustilanteeseen. Maallikkotulkkauksessa varsinainen tulkkaustilanne on vain osa laajempaa kokonaisuutta. Kun maallikkotulkkausta tutkitaan, huomio täytyy kohdistaa koko prosessiin, josta varsinaisen tulkkaustilanne on vain pieni osa. Tämä prosessi voi alkaa siitä, kun henkilö päättää hakeutua lääkärin vastaanotolle ja turvautuu maallikkotulkin apuun ja voi päättyä siihen, kun lääkäriä käynnistä keskustellaan joskus myöhemmin potilaan ja tulkkiin toimineen välillä. Itse varsinainen tulkkaustilanne on keskeinen osa tulkkausprosessia, mutta vain osa sitä. Huomio tulee kiinnittää koko kommunikaatioprosessiin, ja se, onko henkilö saanut tarvitsemansa, oikeanlaisen palvelun ja hoidon, ja miten nopeasti, tehokkaasti ja edullisesti hän sen on saanut, on keskeistä, kun arvioidaan maallikkotulkkausta ja sen laatua. Viime kädessä ratkaisevaa on se, onko potilas, joka on turvautunut maallikkotulkkiin lääkäriä käydessään, saanut hyvää hoitoa vai ei.

9.3 Henkinen kuormitus

Tulkkaus terveydenhoidossa voi olla ammattitulkiin henkisesti kuormittavaa. Hän voi tällöin saada apua työnantajansa järjestämästä työnohjauksesta. Maallikkotulkille

tämä ei ole mahdollista, vaikka myös maallikot kokevat tulkkauksen terveydenhoidossa henkisesti kuormittavaksi.

Tämän tutkimuksen haastatteluissa maallikotulkkit ovat kertoneet tilanteista, jotka he ovat kokeneet henkisesti kuormittaviksi. Maallikotulkki on esimerkiksi kokenut hoitotilanteen, jossa hän on ollut läsnä, henkisesti kuormittavaksi, koska asiat eivät ole sujuneet, niin kuin niiden hänen mielestään olisi pitänyt sujua. Tämä on johtunut siitä, että lääkäri ja potilas eivät ole ymmärtäneet toisiaan tai että paikalla ollut ammattitulkki ei muuten ole menetellyt työssään sillä tavalla kuin maallikotulkin mielestä olisi tullut menetellä.

Maallikotulkki joutuu myös joskus olemaan läsnä hoitotilanteessa, jossa potilaalle tehdään tuskallinen toimenpide. Tässä tutkimuksessa haastateltava kertoi tilanteista, joissa hän oli läsnä, kun hänen sukulaiselleen suoritettiin tällainen kivulias lääketieteellinen toimenpide. Pelkästään se, että maallikotulkki joutuu olemaan läsnä silloin, kun hänen läheiselleen suoritetaan jokin kivulias toimenpide, on henkisesti kuormittavaa. Kun henkilö maallikotulkkina joutuu lisäksi auttamaan tilanteessa tulkkina tai jossain muussa roolissa, hän voi kokea olevansa osasyllinen kivun aiheuttamiseen. Hän voi tällöin tuntea syyllisyyttä tai voi muuten kokea tilanteen ahdistavana.

Miten maallikotulkkia voisi tukea ja auttaa? Parasta olisi, ettei maallikko joutuisi henkisesti kuormittaviin tilanteisiin. Sen vuoksi sairaaloissa ja terveysasemilla tulisi aina olla saatavilla ammattitulkkeja, ja mahdollisuudesta turvautua ammattitulkin apuun pitäisi myös kertoa potilaalle ja tämän läheiselle. Potilas ei aina halua käyttää apunaan ammattilaista, joten maallikotulkki ei aina voi jäädä odottamaan toimenpidetilän ulkopuolelle. Tällöin lääkärin ja muun hoitohenkilökunnan tulisi ottaa huomioon, että tulkkina toimii maallikko. Apuna voisivat tällöin olla ohjeet, joista hoitohenkilökunta saisi tietoa, miten tulisi menetellä tällaisessa tilanteessa.

9.4 Kielelliset oikeudet

Tässä tutkimuksessa on selvinnyt, että lain takaamien kielellisten oikeuksien toteutumisessa on puutteita: Julkisella sektorilla kaksikielisessä kunnassa

työskentelevä lääkäri ei aina osaa maan virallisia kieliä riittävän hyvin, jotta hän voisi palvella potilasta tämän äidinkielellä. Terveystieteiden asiakas ei myöskään aina tiedä oikeudestaan saada yhteiskunnan kustantamia tulkkauspalveluita, koska tästä mahdollisuudesta ei kerrota hänelle. Vaikka potilaalla olisi mahdollisuus saada avukseen ammattitulkki, hän ei ehkä halua käyttää sitä, vaan turvautuu mieluummin maallikkotulkin apuun.

Oikeusministeriön selvitysten mukaan alueilla, joissa vähemmistökielen puhujien osuus on melko suuri, kielelliset oikeudet toteutuvat kohtuullisen hyvin. (Oikeusministeriö 2017.) Tilanne voisi kuitenkin olla parempi. Tässä tutkimuksessa on selvinnyt, etteivät Suomen lain takaamat kielelliset oikeudet aina toteudu käytännön elämässä. Kielilain mukaan kaksikielisessä kunnassa julkiset palvelut tulee tarjota molemmilla Suomen virallisilla kielillä. Kuitenkaan näitä palveluita ei aina saa äidinkielellä, ei ainakaan heti. Joskus asiakas voi odottaa saadakseen tarvitsemansa palvelun omalla äidinkielellään. Etenkään terveydenhoitopalvelua asiakas ei aina pysty tai halua odottaa, ja tällöin hän joskus joutuu turvautumaan maallikkotulkin apuun, jotta saisi heti tarvitsemansa palvelun. Tilanne ei vastaa kielilain henkeä. Potilaan tulisi kunnassa, jonka asukkaista noin puolet puhuu vähemmistökieltä, pystyä asioimaan terveyskeskuksessa suomen tai ruotsin kielellä aina niin halutessaan.

Toinen tässä tutkimuksessa havaittu ongelma on se, että kaksikielisessä kunnassa julkisella sektorilla työskentelevät lääkärit eivät aina osaa Suomen molempia virallisia kieliä niin hyvin, että voisivat palvella potilasta tämän äidinkielellä. Koska lääkärin kielitaito ei aina ole riittävän hyvä, julkisen terveydenhoidon asiakkaalle tulisi aina tarjota mahdollisuus saada avukseen ammattitulkki, puhuipa asiakas mitä kieltä tahansa. Terveystieteiden asiakkaille pitäisi myös tiedottaa tästä mahdollisuudesta. Tulkkeja pitäisi myös olla riittävästi saatavilla kohtuullisessa ajassa, niin että kielilain takaamat oikeudet myös käytännössä toteutuisivat.

Vaikka potilaalla olisi mahdollisuus saada avukseen ammattitulkki, hän ei ehkä halua käyttää tätä, vaan turvautuu mieluummin sukulaisensa tulkkausapuun.

Tutkimuksessa haastatellun maallikkotulkin käsityksen mukaan potilas, jonka tulkkinä hän toimi, ei olisi halunnut ammattitulkkia avukseen, vaikka sellainen olisi ollut saatavilla. Itsemääräämisoikeusperiaatteen vuoksi ei nykyään voida

kategorisesti kieltää sukulaisen tai muun läheisen henkilön toimimista tulkkina, kun potilas ehdottomasti niin vaatii. Jotta näin voitaisiin tehdä, voimassa olevaa lainsäädäntöä täytyisi muuttaa.

Julkisia palveluja käyttävillä on monissa tapauksissa oikeus saada avukseen asioimistulkki. Tässä tutkimuksessa on selvinnyt, että terveydenhoitopalvelun asiakkaat eivät aina tiedä tästä oikeudestaan. Jotta kielelliset oikeudet toteutuisivat, asiakkaiden täytyisi tietää omista oikeuksistaan. Tämän vuoksi potilaan oikeudesta tulkkauspalveluihin pitäisi tiedottaa nykyistä paremmin. Viranomaisilla on julkisia palveluita koskeva tiedonantovelvollisuus (laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 20§). Tiedonantovelvollisuus tarkoittaa, että viranomaisen on tiedottava palveluista esimerkiksi kertomalla niistä sekä laatimalla oppaita ja julkaisuja eri palveluista. Kun potilas tarvitsee julkisen terveydenhoitopalvelun käyttämiseen tulkin apua ja tuo mukanaan maallikkotulkin, viranomaisen pitäisi tällöin mainita potilaalle mahdollisuudesta saada – jos ei sillä kertaa, niin ainakin tulevaisuudessa – yhteiskunnan kustantamia tulkkauspalveluita.

10 Tulkkauksen eettinen ohjeistus

Eri maiden tulkkausta koskevissa eettisissä ohjeissa on lueteltu periaatteita, joita tulkin pitäisi työssään noudattaa. Nämä ohjeet velvoittavat tulkkina toimivaa henkilöä. Ohjeiden keskeinen tulkin työtä ohjaava periaate on puolueettomuus: tulkin pitää työssään olla puolueeton. Tämä eettisissä ohjeissa mainittu tulkin puolueettomuusperiaate on kyseenalaistettu (Angelelli 2008, Wadensjö 1998). Tutkimuksissa, joissa tutkimusmateriaalina ovat olleet aidot tulkkaustilanteet, tulkin puolueettomuuden on osoitettu olevan paikkansapitämätön myytti. (Angelelli 2008, Wadensjö 1998.) Todellisuudessa esimerkiksi asioimistulkin rooli on kompleksinen: tulkki tulkkaa, toimii keskustelun koordinaattorina ja auttaa keskustelun sujumista toimimalla eräänlaisena puhujien keskellä olevana välittäjänä (Wadensjö 1992, 273).

Vaikka tulkit työskentelisivät eettisten ohjeidensa määrittämällä tavalla puolueettomasti ja neutraalisti, olisiko se paras mahdollinen tapa toimia? Cecilia Wadensjö on kyseenalaistanut tämän vallitsevan käsityksen, jonka mukaan tulkin

paras tapa toimia työssään on vain tulkata ja tulkata kaikki. (Wadenjö 1998, 285–286.)

Suomessa asioimistulkki, jonka pitäisi työssään noudattaa asioimistulkin eettisissä ohjeissa mainittua puolueettomuusperiaatetta, voi joutua tulkkaamaan poliisiasemalla, peruskoulussa tai sairaalassa. Tällöin kaikissa näissä paikoissa tulkin pitäisi noudattaa yksiä ja samoja asioimistulkin eettisiä ohjeita. Miten nämä ohjeet ja niissä lausutut eettiset periaatteet sopivat sovellettaviksi kovin erilaisiin tilanteisiin, joita esiintyy poliisiasemalla, koulussa tai sairaalassa? On selvää, että poliisiasemalla tapahtuvassa kuulustelussa tulkin tulee pyrkiä olemaan mahdollisimman puolueeton. Jotta oikeudenkäynti olisi oikeudenmukainen, jo sitä edeltävän kuulustelun täytyy olla oikeudenmukainen. Klassinen käsitys tulkin objektiivisuudesta sopii ehkä oikeustulkkaukseen ja tulkkaukseen poliisiasemalla, mutta esimerkiksi lääketieteellisessä kontekstissa henkilökohtaisempi – ei välttämättä neutraali tulkkaus – voi olla parempi toimintatapa sekä potilaan että palveluntarjoajan kannalta. Tulkit, jotka ovat läsnä hoitotilanteessa, voidaan nähdä myös voimavarana, kun he yhdessä terveydenhoidon asiantuntijoiden kanssa keskittyvät hoitamaan potilasta parhaalla mahdollisella tavalla. (Leanza, Yvan ym. 2014, 92.)

Jotta tulkin puolueettomuusperiaatetta voisi perustella asioimistulkkauksessa, periaatteen soveltamisen hyödyllisyys pitäisi osoittaa tutkimuksilla, joiden aineisto koostuu aidoista asioimistulkkaustilanteista. Missä ovat tutkimukset, jotka osoittavat, että potilas saa parempaa hoitoa, kun tulkki toimii mahdollisimman puolueettomasti eikä toimi potilaan asiamiehenä? Tulkkausta koskevan eettisen ohjeistuksen tulisi olla sellainen, että se auttaa terveydenhoidon asiakasta saamaan mahdollisimman hyvää hoitoa. Erilaisiin tulkkauskonteksteihin tulisi tämän vuoksi laatia erilaiset eettiset ohjeet, jotka sopisivat kuhunkin eri tulkkaustilanteeseen.

Vaikka maallikotulkkausta varten Suomessa ei ole laadittu vastaavanlaisia eettisiä ohjeita, kuin on laadittu asioimistulkkaukseen, viranomaiset ovat julkaisseet joitakin maallikotulkkausta koskevia ohjeita. Nämä ohjeet ovat puutteellisia, koska niistä ei aina käy selkeästi ilmi potilaslain keskeinen periaate: potilaan itsemääräämisoikeus. Tämän periaatteen mukaan potilas itse päättää – ei lääkäri tai muu hoitohenkilökuntaan kuuluva – hoitaako tulkkauksen ammattitulkki vai maallikotulkki. Ajatus, että maallikotulkin käyttöön terveydenhoidossa

suhtaudutaan aina kielteisesti, on outo ja käsittämätön. Maallikkotulkit tekevät arvokasta työtä, ja sen vuoksi heitä tulisi tukea.

Tässä tutkimuksessa haastatellut maallikkotulkit ovat toimineet tulkkeina terveydenhoidossa, jossa ammattitulkkiä työtä Suomessa ohjaavat asioimistulkin eettiset ohjeet. Nämä eettiset ohjeet eivät sido millään tavalla maallikkotulkkeja, eikä maallikkotulkkeja varten ei ole olemassa vastaavanlaisia eettisiä ohjeita.

Maallikkotulkausta varten on kuitenkin laadittu ohjeita, joissa ei varsinaisesti kielletä julkisen palvelun tarjoajia käyttämästä maallikkotulkkeja mutta kehoitetaan välttämään sitä. Onko tällainen ohjeistaminen järkevää? Tämä tutkimus osoittaa, että maallikkotulkit tekevät arvokasta työtä auttaessaan sukulaisiaan ja läheisiään.

Yhteiskunta myös hyötyy maallikkotulkin työstä. On vaikea ymmärtää, että maallikkotulkkaus nähdään ainoastaan kielteisenä ilmiönä. Suhtautumisessa maallikkotulkkaukseen olisi tehtävä asennemuutos ja nähdä se toimintana, josta on myös hyötyä.

On selvä, ettei maallikkotulkkaus sovi kaikkiin tilanteisiin, mutta on myös tilanteita, joissa maallikkotulkkaus on arvokasta, ja tämän vuoksi maallikkotulkkeja tulisi tukea. Yksi tapa tukea maallikkotulkkeja olisi laatia ohjeet, joissa kerrottaisiin, miten viranomaisen, esimerkiksi lääkärin tulee menetellä, kun tulkkina toimii potilaan sukulainen. Maallikkotulkausta koskevien eettisten ohjeiden tulisi poiketa muista tulkkausten eettisistä ohjeista siten, että maallikkotulkkausten eettiset ohjeet eivät velvoittaisi tulkkeja, vaan viranomaisia. Ohjeissa neuvottaisiin viranomaisia – esimerkiksi lääkäreitä – miten heidän tulisi menetellä, kun tulkkina toimii maallikko. Toisin kuin nykyisin käytössä olevissa maallikkotulkkausohjeissa, joissa kehoitetaan välttämään maallikkotulkausta, uusissa maallikkotulkkausten eettisissä ohjeissa neuvottaisiin viranomaisia tilanteissa, joissa tulkkina toimii maallikko. Maallikkotulkaavat joka tapauksessa, kuten tämän tutkimuksen tulokset osoittavat, ja tämä vallitseva tilanne tulisi hyväksyä ja siihen sopeutua.

Lähdeluettelo

- Aguilar-Solano Maria 2015. Non-professional volunteer interpreting as an institutionalized practice in healthcare: a study on interpreters' personal narratives. *Translation & Interpreting.org: The International Journal of Translation & Interpreting Research* 7:3. 132–148. Saatavissa: <http://trans-int.org/index.php/transint/article/view/422/213>.
- AIIC 2018. Code of professional ethics: Version 2018. [WWW-dokumentti]. <https://aiic.net/page/6724/code-of-professional-ethics-2018-version/lang/1>. Luettu 4.8.2018.
- Angelelli, C. V. 2001. *Deconstructing the invisible interpreter: a critical study of the interpersonal role of the interpreter in a cross-cultural/linguistic communicative event*. PhD diss. Stanford University.
- Angelelli, C. V. 2004. *Revisiting the Interpreter's Role*. Amsterdam: Benjamins.
- Angelelli, C. V. 2008. *Medical Interpreting and Cross-cultural Communication*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Antonioni, R. & Cirillo, L. & Rossato, L. & Torresi, I. (toim.) 2017. *Non-professional Interpreting and Translation: State of the art and future of an emerging field of research*. Amsterdam: Benjamins.
- Asare, Edmund 2016. Ethnography of Communication. Angelelli, Claudia V. & Baer, Brian James (toim.), *Researching Translation and Interpreting*. London: Routledge. 212–219.
- Baker, David & Hayes, Risa & Fortier, Julia Puebla 1998. Interpreter use and satisfaction with interpersonal aspects of care for Spanish-speaking patients. *Medical Care* 36:10. 1461–1470.
- BDÜ Infoservice 2018. Laiendolmetscher im Gesundheits- und Gemeinwesen: Angebote zur Basis-Sensibilisierung. [WWW-dokumentti]. http://www.bdue.de/fileadmin/files/PDF/Publikationen/BDUe_Basisensibilisierung_Laiendolmetscher.pdf. Luettu 3.7.2018.
- Berk-Seligson, S. 1990. *The Bilingual Courtroom: Court Interpreters in the Judicial Process*. Chicago: University of Chicago Press.
- Bernard, H. Russell 2006. *Research Methods in Anthropology* (4. painos). Lanham, NY: Rowman & Littlefield Publishers Inc.
- Bernstein, J. & Bernstein, E. & Dave, A. & Hardt, E. & James, T. & Linden, J. & Mitchell, P. & Oishi, T. & Safi, C. 2002. Trained medical interpreters in the emergency department: effects on services, subsequent charges, and follow-up. *Journal of Immigrant Health* 4:4. 171–176.
- Bot, H. 2003. The myth of the uninvolved interpreter in mental health and the development of a three-person psychology. Brunette, L. ym. (toim.), *The Critical Link 3: Interpreters in the Community*. Amsterdam: Benjamins. 27–35.
- Bundesamt für Migration und Flüchtlinge 2017. Verhaltenskodex für Sprachmittler. [WWW-dokumentti]. http://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Downloads/Infothek/DasBAMF/verhaltenskodex-dolmetscher.pdf?__blob=publicationFile. Luettu 3.7.2018.

- Cambridge, Jan 2003. Unas ideas sobre la interpretación en los centros de salud. Valero Garcés, Carmen (toim.), *Traducción e interpretación en los servicios públicos: Contextualización, actualidad y futuro*. Granada: Editorial Comares. 51–69.
- Clifford, A. 2004. Is fidelity ethical?: The social role of the healthcare interpreter. *TTR: traduction, terminologie, rédaction* 17:2. 89–114.
- Fetterman, David M. 2010. *Ethnography Step by Step* (3. painos). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- First International Conference on Non-Professional Interpreting and Translation 2012. [WWW-dokumentti]. <http://npit1.sitlec.unibo.it/>. Luettu 19.12.2018.
- Flores, Glenn 2006. Language Barriers to Health Care in the United States. *The New England Journal of Medicine* 355:3. 229–231.
- Fourth International Conference on Non-Professional Interpreting and Translation 2018. [WWW-dokumentti]. <http://conferences.sun.ac.za/index.php/NPIT4/npit4>. Luettu 19.12.2018.
- Franzki, Dominik 2014. *Der Behandlungsvertrag: Ein neuer Vertragstypus im Bürgerlichen Gesetzbuch*. Göttinger Schriften zum Medizinrecht, Band 19: Universitätsverlag Göttingen.
- Goffman, E. 1972. *Encounters: Two studies in the sociology of interaction*. Harmondsworth: Penguin.
- Hale, S. B. 2007. *Community Interpreting*. Basingstoke, Hampshire: Palgrave Macmillan.
- Harris, Brian 1973. La traductologie, la traduction naturelle, la traduction automatique et la sémantique. McA’Nulty, Judith ym. (toim.), *Problèmes de sémantique: Cahier de linguistique 3*. Montréal: Presses de l’Université du Québec. 133–146.
- Harris, Brian 1977. The importance of natural translation. *Working Papers on Bilingualism* 12. 96–114.
- Harris, Brian 1980. How a three-year-old translates. Afendras, Evangelos A. (toim.), *Patterns of bilingualism*. Singapore: National University of Singapore Press. 370–393.
- Harris, Brian 2009. Essential definitions. *Unprofessional Translation*. Saatavissa: <http://unprofessionaltranslation.blogspot.com/2009/07/essential-definitions.html>.
- Harris, Brian & Sherwood, Bianca 1978. Translating as an innate skill. Gerver, David & Sinaiko, Wallace H. (toim.), *Language Interpretation and Communication*. New York: Plenum Press. 155–170.
- Hokkanen, Sari 2010. *Simultaanitulkkaus palvelemisena – etnografinen tutkimus*. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto, käänöstiede (englanti).
- Jacobs, E. A. & Lauderdale, D. S. & Meltzer, D. & Shorey, J. M. & Levinson, W. & Thisted, R. A. 2001. Impact of interpreter services on delivery of health care to limited-English-proficient patients. *Journal of General Internal Medicine* 16:7. 468–474.
- Kaufert, Joseph M. & Koolage, William W. 1984. Role conflict among ‘culture brokers’: The experience of native Canadian medical interpreters. *Social Science & Medicine* 18:3. 283–286.
- Kinnunen, Tuija 2015. Suunvuoro. *Virittäjä: Kotikielen seuran aikakauslehti* 119:3. 315–316.

- Knapp, Karlfried & Knapp-Potthoff, Annelie 1985. Sprachmittlertätigkeit in der interkulturellen Kommunikation. Rechbein, Jochen (toim.), *Interkulturelle Kommunikation*. Tübingen: Gunter Narr Verlag. 450–463.
- Koskinen, Kaisa 2008. *Translating Institutions: An Ethnographic Study of EU Translation*. Manchester: St. Jerome.
- Kuo, D. & Fagan, M. J. 1999. Satisfaction with Methods of Spanish Interpretation in an Ambulatory Care Clinic. *Journal of General Internal Medicine*. 14:9. 547–550. Saatavissa: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1496734/>.
- Käännösalan asiantuntijat KAJ ry 2013. Asioimistulkin ammattisaännöstö. [WWW-dokumentti]. http://www.kaj.fi/files/548/asioimistulkin_ammattisaannosto_2013.pdf. Luettu 2.4.2018.
- Leanza, Yvan & Miklavcic, Alessandra & Boivin, Isabelle & Rosenberg, Ellen 2014. Working with Interpreters. Kirmayer, Laurence & Guzder, Jaswant & Rousseau, Cécile. (toim.), *Cultural Consultation: Encountering the Other in Mental Health Care*. New York: Springer. 89–114.
- LeCompte, Margaret D. & Goetz, Judith P. 1982. Problems of Validity and Reliability in Ethnographic Research. *Review of Educational Research* 52:1. 31–60.
- Linton, Ralph 1965. *The Study of Man: An Introduction*. London: Owen.
- Lääkäriliitto 2012. Lääkäri työvoima: Tietoja ulkomaalaisista lääkäreistä Suomessa. [WWW-dokumentti]. https://www.laakariliitto.fi/site/assets/files/1268/tietoja_ulkomaalaisista_laakareista_suomessa.pdf. Luettu 10.4.2018.
- Martín, Anne & Abril Martí, Isabel 2002. Los límites difusos del papel del intérprete social. Valero Garcés, C. & Mancho Barés, G. (toim.), *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos: Nuevas necesidades para nuevas realidades / Community Interpreting and Translating: New Needs for New Realities*. Alcalá de Henares: Servicio de Publicaciones de la Universidad. 57–62.
- Mertzger, M. 1999. *Sign Language Interpreting: Deconstructing the Myth of Neutrality*. Washington, DC: Gallaudet University Press.
- O'Reilly, Karen 2012. *Ethnographic Methods* (2. painos). London: Routledge.
- Ozolins, U. 2015. Ethics and the role of the interpreter. Mikkelsen, H. & Jourdenais, R. (toim.), *The Routledge Handbook of Interpreting*. London: Routledge. 319–336.
- Pilke, Nina & Kolehmainen, Leena & Penttilä, Esa 2015. Luonnollinen kääntäminen, kielenvälitys vai ad hoc -tulkkaukset?: Terminologinen näkökulma käännöstieteen reuna-alueille. *Virittäjä: Kotikielen seuran aikakauslehti* 119:3. 318–341.
- Pöchlner, Franz 2000. Dolmetschen – ein Kinderspiel?: Eine klinische Fallstudie. *Textcontext* 14:2. 153–179.
- Pöchlner, Franz & Kadrić, Mira 1999. The Hospital Cleaner as Healthcare Interpreter: A Case Study. *The Translator* 5:2. 161–178.
- Rabionet, Silvia E. 2011. How I Learned to Design and Conduct Semi-structured Interviews: An Ongoing and Continuous Journey. *The Qualitative Report* 16:2. 563–566.

- Rannikko-Pohjanmaan sosiaali- ja perusterveydenhuollon kuntayhtymä: Opas tulkin käyttämisestä viranomaisille. [WWW-dokumentti]. <http://www.kviisi.fi/attachments/article/483/Tulkkausopas.pdf>. Luettu 3.7.2018.
- Rejón, Raúl 2018. Carmen Montón, ante el desafío de recuperar la financiación del sistema público y devolver la sanidad universal. *eldiario.es*. 5.6.2018. [WWW-dokumentti]. https://www.eldiario.es/sociedad/nueva-politica-sanidad_0_779022456.html. Luettu 23.8.2018.
- Rejón, Raúl 2018. El Gobierno pone en marcha la recuperación de la sanidad universal. *eldiario.es*. 5.6.2018. [WWW-dokumentti]. https://www.eldiario.es/sociedad/Gobierno-derogara-exclusion-sanitaria-inmigrantes_0_782522215.html. Luettu 23.8.2018.
- Roy, C. 2000. *Interpreting as a Discourse Process*. New York: Oxford University Press.
- Rudvin, M. 2007. Professionalism and ethics in community interpreting: The impact of individualist versus collective group identity. *Interpreting* 9:1. 47–69.
- Ruusuvuori, J. & Nikander, P. & Hyvärinen, M. 2010. *Haastattelun analyysi*. Tampere: Vastapaino.
- Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa 2017. Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Hyvärinen, M. & Nikander, P. & Ruusuvuori, J. (toim.), *Tutkimushaastattelun käsikirja*. Tampere: Vastapaino. 46–83.
- Seleskovitch, D. & Lederer, M. 1989. *Pédagogie raisonnée de l'interprétation*. Bruxelles: Didier Erudition Opoce.
- Spradley, James P. 1979. *The Ethnographic Interview*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Spradley, James P. 1980. *Participant Observation*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Suomen Akatemia 2018. Tutkimussuunnitelman rakenne – akatemiahanke. [WWW-dokumentti]. http://www.aka.fi/globalassets/10rahoitus/rahoituspaatoksen-maksatus/tutkimussuunnitelman_rakenne_ah_19-09-2018.pdf. Luettu 24.10.2018.
- Tate, G. & Turner, G. H. 2002. The code and the culture: Sign language interpreting – in search of the new breeds ethics. Pöchhacker, F. & Shlesinger, M. (toim.), *The Interpreting Studies Reader*. London: Routledge. 372–383.
- Tieteen termipankki 2018. [WWW-dokumentti]. <http://tieteentermipankki.fi/wiki/K%C3%A4%C3%A4nn%C3%B6stiede>. Luettu 13.4.2018.
- Tuori, K. & Kotkas, T. 2016. *Sosiaalioikeus* (5., uudistettu painos ed.). Helsinki: Talentum Pro.
- Universität Innsbruck 2014. Universitätskurs für Laiendolmetscher. [WWW-dokumentti]. <https://www.uibk.ac.at/ipoint/fotoblog/universitaetskurs-fuer-laiendolmetscherinnen/>. Luettu 25.8.2018.
- Vastaanottava Pohjois-Savo -hanke 2011. Vältä väärinkäsityksiä – käytä tulkkiä: Tulkin käytön lyhyt oppimäärä. [WWW-dokumentti]. <http://www.iisalmi.fi/loader.aspx?id=129702b2-64a4-4f0f-87a8-3329b0f15349>. Luettu 3.7.2018.
- Wadensjö, C. 1992. *Interpreting as interaction: On dialogue-interpreting in immigration hearings and medical encounters*. Linköping: Linköping University.
- Wadensjö, C. 1998. *Interpreting as interaction*. London: Longman.

- Weber, W. 1984. *Training Translators and Conference Interpreters*. New York: Harcourt Brace Jovanovich, Inc.
- Yleinen suomalainen asiasanasto. [WWW-dokumentti]. <https://finto.fi/ysa/fi/>. Luettu 13.4.2018.
- Österreichischer Verband der allgemein beeideten und gerichtlich zertifizierten Dolmetscher 2017. Berufs- und Ehrenkodex. [WWW-dokumentti]. <http://www.gerichtsdolmetscher.at/index.php/de/ehrenkodex>. Luettu 3.7.2018.

Virallislähteet

- Bürgerliches Gesetzbuch § 630e Aufklärungspflichten. Saatavissa: https://www.gesetze-im-internet.de/bgb/_630e.html
- California legislative information 2003. AB–292 Interpreters: prohibition on use of children. Saatavissa: http://leginfo.legislature.ca.gov/faces/billNavClient.xhtml?bill_id=200320040_AB292.
- Eduskunnan oikeusasiamies 2011. Ratkaisu Dnro 661/4/10. Saatavissa: <https://www.oikeusasiamies.fi/fi/ratkaisut/-/eoar/661/2010>.
- Government of Canada, Health Canada 2001. Language Barriers in Access to Health Care. Saatavissa: <https://www.canada.ca/en/health-canada/services/health-care-system/reports-publications/health-care-accessibility/language-barriers.html>.
- Hallintolainkäyttölaki 586/1996.
- Hallintolaki 434/2003.
- Henkilötietolaki 523/1999.
- Kielilaki 423/2003.
- Laki lääketieteellisistä tutkimuksista 488/1999.
- Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta 493/1999.
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999.
- Ley Orgánica 8/2000. Saatavissa: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2000-23660>.
- Mielenterveyslaki 1116/1990.
- Oikeusministeriö 2017. Hallituksen kertomus kielilainsäädännön soveltamisesta. Saatavissa: <https://valtioneuvosto.fi/delegate/file/35456>.
- Real Decreto 2393/2004. Saatavissa: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2005-323>.
- Terveystieteiden tutkimuskeskus 2010. Laki 1326/2010.

Liitteet

Liite 1

HAASTATTELUKYSYMYKSET

Haastateltavan nimi

Aika (kellonaika ja päivä) ja paikka (paikkakunta)

Henkilötietokysymykset:

1. Milloin olet syntynyt, minä vuonna?
2. Mikä on äidinkielesi tai vahvin kielesi?
3. Mitkä ovat kielet, jotka olet oppinut kotona ennen seitsemää ikävuotta?
4. Mitä kieliä olet oppinut koulussa?
5. Oletko oppinut työssäsi vielä lisäksi joitain kieliä?
6. Osaatko vielä joitain muita kieliä? Missä, miten ja milloin olet ne oppinut?
7. Mikä on koulutuksesi ja työkokemuksesi?
8. Mikä on kansalaisuutesi?
9. Ketkä asuvat samassa taloudessa kanssasi, vai asutko yksin?
10. Aviosäädyltäsi olet?

Tutkimuksen varsinaiset kysymykset:

1. Kuinka usein käytät x-kieltä? Millaisissa tilanteissa?
2. Kuinka usein käytät y-kieltä? Millaisissa tilanteissa?
3. Kuinka usein käytät muita kieliä, mitä kieliä? Millaisissa tilanteissa?

4. Mikä on oma äidinkieleni? Tai mikä on vahvin kieleni?
5. Mikä oli äitini äidinkieli/vahvin kieli?
6. Mikä oli isäni äidinkieli/vahvin kieli?
7. Mitä kieltä puhuitte kotona, siis vanhempani keskenään? Entä mitä kieltä sinä puhuit isäni kanssa ja mitä kieltä äitini kanssa?
8. Millä paikkakunnalla sukulaiseni asui viimeiset vuotensa?
9. Missä asuit silloin itse, asuitko lähellä sukulaistasi?
10. Miten kauan on siitä, kun sukulaiseni kuoli?
11. Millaisia terveysongelmia sukulaisellani oli, voitko kertoa niistä hieman?
12. Muistatko miten usein olit sukulaiseni kanssa lääkärissä tai jossain muussa terveydenhoidon tilanteessa, kun jouduit tulkkamaan ainakin jonkin verran tai olemaan jonkinlaisena kielellisenä apuna tai muuna apuna?
13. Kerro minulle omin sanoin, mahdollisimman paljon, niistä eri kerroista, kun olit sukulaiseni mukana lääkärissä tai muussa terveydenhoidon tilanteessa, kun jouduit esimerkiksi tulkkamaan sukulaiselleni? Miksi kävitte lääkärissä? Miten asiat tapahtuivat? Miten sukulaiseni käyttäytyi? Miten lääkäri tai muu terveydenhoidon ammattihenkilö käyttäytyi? Miten sinä itse käyttäydyit? Voit kertoa kustakin tilanteesta omana eri kertomuksenaan. Siis kerro kustakin lääkärinkäynnistä oma erillinen tarina, jos muistat ja pystyt.
14. Mikä oli edellä mainituissa tilanteissa mielestäni oma roolisi? Olitko mukana tulkkina vai jossain muussa roolissa (tulkki, avustaja, henkinen tuki jne.)?
15. Jos olit mukana muutenkin kuin tulkin ominaisuudessa, toimitko samalla lääkärinkäynnillä useissa erilaisissa rooleissa? Vaihteliko roolisi eri lääkärillä käynneillä?
16. Koitko, että lääkäri puhui pääasiallisesti sinulle vai sukulaiselleni?

17. Jos lääkäri puhui sinulle eikä sukulaisellesi, mistä lääkärin käytös mielestäsi johtui?
18. Käyttäytyikö lääkäri mielestäsi niin, kuin hän käyttäytyisi tilanteessa, jossa potilas olisi tilanteessa yksin, ilman tulkkia? Miten lääkärin käytös mielestäsi erosi? Miten lääkäri käyttäytyi?
19. Pyysikö sukulaisesi sinut mukaan lääkärille, vai tarjouduitko itse tulemaan mukaan?
20. Miksi päätit lähteä sukulaisesi avuksi? Eikö hän olisi pärjännyt yksin? Eikö hänen kielitaitonsa olisi riittänyt?
21. Oliko vielä jotakin muita lääkäriellä käyntejä tai tilanteita, joissa sukulaisesi tarvitsi terveydenhoidon palvelua, ja sinä olit mukana esimerkiksi tulkkina? Mitä tilanteissa tapahtui? Miten lääkäri käyttäytyi, entä sukulaisesi? Miten sinä itse toimit? Mikä tai mitkä olivat roolisi?
22. Miten sinä itse koit nämä tässä haastattelussa mainitut tilanteet kokonaisuutena? Oliko mielestäsi hyvä asia, että olit mukana lääkäriellä, ja oliko siitä hyötyä sukulaisesi? Millaista hyötyä?
23. Oliko siitä hyötyä sinulle itsellesi, että olit sukulaisesi mukana? Millaista hyötyä?
24. Olivatko jotkut tilanteet mielestäsi epämiellyttäviä, kun olit tulkaamassa sukulaisellesi?
25. Voisitko kertoa niistä tapauksista?
26. Koitko itsellesi henkisesti raskaaksi sen, että jouduit olemaan sukulaisesi apuna terveydenhoitopalveluita käytettäessä?
27. Olisiko sinusta ollut parempi, että joku ammattitulkki olisi ollut sukulaisesi tukena sinun sijastasi.
28. Mitä oletat, mitä sukulaisesi olisi ajatellut, olisiko hän ottanut avukseen mieluummin ammattitulkin?

29. Puhuttiinko näistä lääkärikäynneistä myöhemmin kotona, siis lääkäriä käynnin jälkeen?

30. Mikä käsitys sinulla on, millainen yleisesti ottaen lääkäreiden vieraiden kielten taito on tässä maassa?

31. Onko tässä maassa mahdollista saada ilmainen asioimistulkki, kun käyttää julkisia terveydenhuollon palveluita? Oletko tietoinen tästä mahdollisuudesta? Onko helppoa saada käyttöönsä tällainen tulkki?

31. Onko mielessäsi jotakin muuta, jonka haluaisit lisätä? Tuleeko mieleesi jotain muuta, jota haluaisit kertoa?

Liite 2

TIETOINEN SUOSTUMUS

Haastattelun tarkoitus ja tutkimusmenetelmä

Haastattelun tarkoituksena on selvittää, millaisissa tulkkaustilanteissa lääkärin vastaanotolla haasteltava on ollut. Miten tulkkaus on sujunut? Miten hän on tilanteen kokenut?

Haastattelut ovat puolistrukturoituja. Haastateltavaa rohkaistaan puhumaan mahdollisemman avoimesti ja omin sanoin kokemuksistaan.

Haastatteluun kuluva aika

Kysymyksiin vastaamiseen kuluu aikaa noin 30 minuuttia.

Haastattelun riskit ja hyödyt

Haastatteluun ei liity mitään tiedossa olevia fyysisiä, psyykkisiä tai sosiaalisia riskejä. Haastattelusta on hyötyä tutkijalle ja siitä voi myös olla hyötyä tulkkauksen tutkimukselle.

Tutkimuksen hyödyt

Haastattelu on osa tutkimusta, jossa voidaan saada vastauksia seuraaviin kysymyksiin: Mitä ja millaisia ovat tämän tutkimuksen mukaan amatööritulkin roolit? Mikä ja millainen on amatööritulkkauksen prosessi? Onko amatööritulkkaus eettistä? Mitä on amatööritulkkauksen eettisyys? Toteutuvatko terveydenhuollon asiakkaan kielelliset oikeudet, joita ovat oikeus saada tulkki ja oikeus käyttää omaa äidinkieltään viranomaisen, esimerkiksi julkisen terveydenhoidon lääkärin, luona.

Tietoinen suostumus

Tietoinen suostumus tarkoittaa tässä sitä, että haastateltavalle on selvitetty haastattelun sisältö ja menetelmä, niin että hän ymmärtää sen ja että haastateltava suostuu täysin vapaaehtoisesti osallistumaan haastatteluun. Kaikille haastateltaville kerrotaan ennen haastattelun alkua haastattelun tarkoitus ja sisältö, vastaamiseen kuluva aika ja aikataulu, samoin kuin vastaajan rooli tässä tutkimuksessa. Haastateltava voi vetäytyä haastattelusta milloin tahansa, eikä hänen tarvitse kertoa mitään syytä vetäytymiselleen.

Luottamuksellisuus ja anonymius

Kaikkia haastateltavan antamia tietoja käsitellään luottamuksellisesti, ja haastateltavien anonymius taataan. Edellä mainittuun kiinnitetään erityistä huomiota, ja tutkimuksessa noudatetaan tarkkaan Suomen lainsäädäntöä, ennen kaikkea henkilötietolakia (523/1999).

Oikeus vetäytyä haastattelusta

Haastateltavalla on oikeus vetäytyä haastattelusta mistä tahansa syystä ja milloin tahansa, eikä tästä aiheudu mitään seuraamusta. Jos haastateltava vetäytyy haastattelusta, hänen antamansa tiedot tuhotaan.

Deutsche Kurzfassung

Institut für Sprachen
Universität Helsinki
Translation Deutsch

Vesa Tyynilähti: Die Rollen von LaiendolmetscherInnen in der Gesundheitspflege
Masterarbeit, 76 Seiten + Anhänge, 5 Seiten + deutschsprachige Kurzfassung, 12
Seiten
März 2019

1 Einleitung

Das Ziel dieser Masterarbeit ist die Erfahrungen von LaiendolmetscherInnen in medizinischem Bereich zu erforschen. In diesem Bereich treten anspruchsvolle Situationen auf, in denen LaiendolmetscherInnen viele verschiedene Rollen übernehmen. Diese Studie zielt darauf ab, einen Einblick in die Natur dieser verschiedenen Rollen zu gewinnen, die wichtigen Beweggründe und Absichten herauszufinden, warum solche Laien als DolmetscherInnen für Angehörige fungieren, und ein möglichst getreues Bild deren individuellen Erfahrungen wiederzugeben.

Das Laiendolmetschen ist ein Unternehmen, das von großer rechtlicher Tragweite ist, denn es bringt mit sich auch juristische Probleme. Neben der Fragestellung der Rollen, untersucht diese Studie auch diese rechtlichen Probleme und stellt fest, welche Vorgaben für LaiendolmetscherInnen es gibt. In dieser Studie wird auch untersucht, wie sich das Rechtssystem mit Laiendolmetschen befasst.

Wie der Forscher Brian Harris (1973, 1977) beobachtete, sollte das Laiendolmetschen im Mittelpunkt der Translationswissenschaft stehen, zumal es die gebräuchlichste Art von Dolmetschen ist. Frühere Studien über das Laiendolmetschen konzentrierten sich oft auf Minderjährige, insbesondere auf Kinder mit Migrationshintergrund. Diese Studie unterscheidet sich von früheren Studien insofern grundlegend, da das Material für diese Studie nicht aus Erfahrungen von Minderjährigen besteht, sondern aus Erfahrungen von gebildeten Erwachsenen. Ebenfalls bemerkenswert ist das Forschungsmaterial, das nicht aus einem Land stammt, sondern aus mehreren Ländern. Darüber hinaus sind die Befragten sprachlich sehr begabt.

2 Untersuchungsdesign, Forschungsimplementierung und Material

Bei dieser Studie handelt es sich um eine biographisch-qualitative Interviewstudie, in der teilstrukturierte Interviews geführt wurden, wobei sowohl offene als auch geschlossene Fragen aufgegriffen wurden. Ein teilstrukturiertes Interview bietet den ForscherInnen eine flexible und effektive Methode, Primärdaten zu erhalten, darüber wie Menschen verschiedene Ereignisse erlebt haben (Rabionet 2011, 563). Wenn die ForscherInnen sowohl offene als auch geschlossene Fragen verwenden, können sie das Interview meistern. Entsprechende Fragen können eine Informationsüberflutung vermeiden, was nicht der Fall ist, wenn ForscherInnen nur offene Fragen stellen. Andererseits dürfen die Befragten über ihre Erfahrungen frei erzählen.

Die Fragen in den Forschungsinterviews wurden hauptsächlich in zwei Gruppen unterteilt. Der erste Teil des Interviews beinhaltete Fragen, die sich auf demografische Informationen und persönliche Daten konzentrierten. In den meisten Fällen sind solche sachlichen Fragen emotionslos und deshalb viel einfacher zu beantworten. Der zweite Teil des Interviews beinhaltete offene Fragen.

Die Interviews waren Einzelgespräche zwischen dem Befrager und den Befragten. Voraussichtlich hätte die Länge der Interviews nur ungefähr 15 Minuten sein sollen, aber einige dauerten deutlich länger, da die Befragten ausführlich über bestimmte Ereignisse und ihre Erfahrungen erzählen wollten. Die Interviews wurden in vertrauter Umgebung zu Hause bei den Befragten geführt. Alle außer einem dieser Einzelinterviews wurden aufgezeichnet, und nachher transkribiert.

Die Forschungsprimärdaten bestehen aus fünf Einzelinterviews. Die zwei ersten wurden 2014 in Finnland und Spanien durchgeführt, die drei letzten Interviews fanden 2017 in Kanada statt. Während der Interviews erzählen die LaiendolmetscherInnen von ihren Erfahrungen. Sie sprechen über die Situationen, in denen sie als DolmetscherInnen fungierten und verschiedene Rollen übernahmen, als ihre Angehörigen zur Ärztin/zum Arzt gingen oder sonst einer medizinischen Behandlung bedurften.

3 Forschungsmethoden und Ethik

Die methodologische Grundlage für diese Studie ist die Ethnographie. Diese Methode ist für Forschungsarbeiten auf dem Gebiet von menschlicher Kommunikation gut geeignet. Deswegen kann diese Forschungsmethode als Ethnographie der Kommunikation (*ethnography of communication*) bezeichnet werden. Laut Edmund Asare (2016) wurde dieser Begriff erstmals 1964 von Dell Hymes verwendet (Asare 2016, 212). Später hat James Spradley (1979, 1980) diese ethnographische Forschungsmethode definiert und die enge Verbindung zwischen den untersuchten Menschen, ihren Aktivitäten und ihren Aktivitätsorten hingewiesen. Die Ethnographie der Kommunikation ist eine passende Forschungsmethode, um Informationen über die Rollen von DolmetscherInnen und ÜbersetzerInnen in der Gesellschaft und in den Gemeinschaften zu erhalten (Asare 2016, 214).

Ebenso wie bei allen Forschungsmethoden hat die Ethnographie ihre eigenen Vor- und Nachteile. Als Forschungsmethode ist die Ethnographie subjektiv, denn die persönliche Interpretation der Forscherin/des Forschers ist von großer Bedeutung (Bernard 2006, 22). Da das Material in einer ethnographischen Studie oft gering ist, ist es oft schwierig auf Grund der Ergebnisse allgemeine Schlussfolgerungen zu ziehen (LeCompte & Goetz 2018, 32).

In einer ethnographischen Studie ist es höchstwichtig, die Forschungsethik zu beachten. Dies ist besonders wichtig, weil ethnographische Untersuchungen häufig streng vertrauliche Informationen enthalten (O'Reilly 2012, 70). Die Beachtung des Datenschutzes ist besonders wichtig in digitalen Zeiten. Darüber hinaus sind die Vertraulichkeitserfordernisse für eine Studie, die aus so wenigen Interviews besteht, besonders wichtig, denn die Befragten geben sensible Informationen über ihre Angehörigen preis und erzählen von ihren eigenen persönlichen Erfahrungen. Das Vertrauen ist das Herzstück der Beziehung zwischen Befragter und seinen Befragten, und folglich sind die Einwilligungserklärung, die Beachtung des Datenschutzes, und die Anonymisierung von Daten Grundsteine der ethischen Prinzipien in so einer Untersuchung.

In dieser Studie haben alle Befragten eine Einwilligungserklärung gegeben, nachdem am Anfang alle Einzelheiten umfassend erläutert wurden; auf den Datenschutz der Befragten wurde geachtet; und die Anonymität der Teilnehmer gewährleistet.

4 Laiendolmetschen – Forschungsentwicklung

In den letzten Jahrzehnten hat sich das Laiendolmetschen zu einer neuen Fachrichtung der Translationswissenschaft entwickelt. Der Wissenschaftler Brian Harris (1973) aus Kanada gilt als Pionier im Bereich der Forschung von Laiendolmetschen. Schon 1973 hat Harris behauptet, dass zweisprachige Menschen eine natürliche Fähigkeit haben zu dolmetschen (Harris 1973, 1977). Harris (1978) hat in seiner Forschung gezeigt, dass mehrsprachige Kinder von Geburt an eine natürliche Fähigkeit haben zu dolmetschen. Wenn sie auch keine Dolmetscher-ausbildung erhalten, können solche Kinder dolmetschen (Harris & Sherwood 1978). Eine weitere wichtige Beobachtung von Harris (1977, 1980) war, dass sich Übersetzen und Dolmetschen nicht nur im beschränkten professionellen Zusammenhang vollzieht, sondern in manchen Situationen, wo Menschen verschiedene Sprachen sprechen (Harris 1977, 1980).

Auch in Europa wurden Studien über Laiendolmetschern durchgeführt. In Österreich hat Franz Pöchhacker (2000) in seinen Forschungen entdeckt, dass LaiendolmetscherInnen oft falsch dolmetschen. Sie können einen Teil der Konversation unübersetzt lassen und offenkundige Fehler machen. Zwar beherrschen LaiendolmetscherInnen beide Sprachen, gleichwohl stehen im Weg vielfältige kulturelle Barrieren, die sie trotzdem nicht immer überwinden können (Pöchhacker 2000, 178). Pöchhacker (2000) hat bewiesen, dass obwohl eine zweisprachige Person eine angeborene Fähigkeit besitzt, zu dolmetschen, wie Harris und Sherwood (1978) in früheren Studien entdeckten, kann ihre Dolmetschfähigkeit aber unzureichend sein.

Durch die Verwendung von LaiendolmetscherInnen können andererseits viele Kommunikationsschwierigkeiten in medizinischen Situationen entstehen. Folglich nimmt das Vertrauen in die Ärztin/den Arzt ab, und die Patientenzufriedenheit sinkt. Eine noch beunruhigendere Folge ist, dass das Laiendolmetschen zu falschen Diagnosen und zu falschen oder unvollständigen Behandlungen führt. Das Niveau

der medizinischen Versorgung nimmt ab (Jacobs ua. 2001, 469). Die Verwendung von LaiendolmetscherInnen kann auch ein direktes Risiko für den Patienten/die Patientinnen darstellen (Flores 2006, 229-231).

Andererseits kann die Verwendung von LaiendolmetscherInnen auch nützlich sein – ohne ihre Hilfe erhalten die Patienten/Patientinnen keine Behandlung (Pöchhacker & Kadrić 1999, 176). Wenn Angehörige als DolmetscherInnen fungieren, sind die Patienten/Patientinnen häufig zufrieden. In einigen Kulturen bevorzugen die Patienten/Patientinnen die Hilfe von bekannten Personen. Die Patienten/Patientinnen möchten lieber, dass ihre Angehörigen dolmetschen, auch wenn eine professionelle DolmetscherIn zu Verfügung steht. (Kuo & Fagan 1999, 549).

5 „Natural Translation“ – die Entwicklung der Terminologie

Der obengenannte Forscher Brian Harris (1973) führte den Begriff „la traduction naturelle“ ein. Mit diesem Begriff wollte Harris das Dolmetschen von zweisprachigen Kindern bezeichnen. Nach Brian Harris (1977) haben diese Kinder noch eine dritte Fähigkeit, denn sie besitzen mehr als Sprachkompetenz in zwei Sprachen, sondern auch eine natürliche Übersetzungsfähigkeit (Harris 1977, 99). Harris definierte den Begriff „natural translation“ als Übersetzung, die in Alltagssituationen vorkommt und von Personen gemacht wird, die keine Dolmetscherausbildung haben (Harris 1977, 99). Im Deutschen werden folgende Begriffe benutzt: „natürliches Dolmetschen“ (Pöchhacker 2000, 178), „Sprachmittler“ (Knapp-Potthoff & Potthoff 1985), und „Laiendolmetscher“ (BDÜ Infoservice 2018).

Der Begriff *non-professional interpreting and translation*, eher bekannt unter der Kurzform „NPIT“, hat sich im Englischen allmählich als Begriff für Laiendolmetschen und Laienübersetzung etabliert. Dass DolmetscherInnen oder ÜbersetzerInnen „nicht professionell“ seien, bedeutet, dass die betreffenden Personen nicht auf diesem Gebiet ausgebildet sind. LaiendolmetscherInnen können z. B. aufgrund seiner Familie oder persönlichen Hintergrund zweisprachig sein. Wie dem auch sei, wenn DolmetscherInnen „nicht professionell“ sind, können sie jedoch dolmetschen.

6 Laiendolmetschen und Gesetzgebung

Finnland ist ein offiziell zweisprachiges Land. In jeder zweisprachigen Gemeinde sollten öffentliche Gesundheitsdienste sowohl auf Finnisch als auf Schwedisch verfügbar sein, d.h. die Kundin/der Kunde wählt, welche Sprache in seinem Falle verwendet wird, wenn sie/er sich z.B. in einem städtischen Gesundheitszentrum behandeln lässt.

Auch Leute, die weder Finnisch noch Schwedisch sprechen, haben in Finnland das Recht, ihre Muttersprache zu sprechen, wenn sie öffentliche Gesundheitspflege erhalten. Sollte die Ärztin/der Arzt die Sprache der Patientin/des Patienten nicht sprechen können, so muss eine Dolmetscherin/ein Dolmetscher zur Verfügung gestellt werden, und die dazugehörigen Kosten werden von der Gemeinde getragen.

In Deutschland muss ein Leistungserbringer, wie z. B. eine Ärztin/ein Arzt, einer Patientin/einem Patienten erklären, welche Behandlung sie/er durchführen wird, damit sie/er ihre/seine Zustimmung zur Behandlung geben kann. Wesentlich ist, dass die Patientin/der Patient diese Informationen versteht. (Bürgerliches Gesetzbuch § 630e Aufklärungspflichten.) Wenn sie/er kein Deutsch spricht, oder wenn es keine gemeinsame Sprache zwischen der Ärztin/dem Arzt und der Patientin/dem Patienten gibt, muss eine Person für das Dolmetschen verantwortlich und anwesend sein. Wenn diese anwesende Person ein professioneller Dolmetscher oder eine professionelle Dolmetscherin ist, ist dies ein potenzielles Problem für die Patientin/den Patienten, denn sie/er muss diese Kosten tragen, und hat nicht das gesetzliche Recht, eine Erstattung von der Krankenkasse zu verlangen (Franzki, Dominik 2014, 131–135). Wenn eine Patientin/ein Patient in Deutschland kein Deutsch kann, befindet sie/er sich daher in einer schwächeren Position als eine ähnliche Person in Finnland.

Nach dem finnischen Gesetz muss die Patientin/der Patient mit seiner Behandlung einverstanden sein. Das Selbstbestimmungsrecht des Einzelnen muss bei der Bestimmung der Behandlung beachtet werden. Das bedeutet, dass in Finnland die Patientin/der Patient entscheidet, wer dolmetscht, LaiendolmetscherIn oder BerufsdolmetscherIn, und die Patientin/der Patient kann auch die Verwendung einer Dolmetscherin/eines Dolmetschers insgesamt ablehnen.

7 Die Rolle der DolmetscherInnen

In seinem Werk *The Study of Man* (1965) beschrieb der amerikanische Anthropologe Ralph Linton das Verhältnis zwischen dem Individuum und der Gesellschaft durch die Begriffe *Status* und *Rolle*. Der Begriff *Status* bezieht sich auf die verschiedenen gesellschaftlichen Positionen, die ein Individuum in der Gesellschaft hat. Der Begriff *Status* bezeichnet den sozialen Status, der einer Person innewohnt, und auch die Summe der sozialen Positionen eines Individuums (Linton 1965, 113).

Der Begriff *Rolle* spiegelt die dynamischen Seiten des Begriffs *Status* wider. Die zwei Begriffe *Status* und *Rolle* sind voneinander abhängig. Ebenso wie der Begriff *Status* ist der Begriff *Rolle* von einer doppelten Bedeutung. Auf der einen Seite umfasst der Begriff *Rolle* alle sozialen Rollen eines Individuums. Andererseits bedeutet *Rolle* auch die kollektive Summe all dieser verschiedenen Rollen (Linton 1965, 114).

Laut dem Soziologen Erving Goffman (1972, 82) lassen sich diese unterschiedlichen Rollen des Individuums in drei Gruppen einteilen: die normative Rolle (*the normative aspects of role*), die typische Rolle (*the typical role*) und das Rollenspiel (*a particular individual's actual role performance*).

Die normative Rolle der professionellen DolmetscherInnen wird durch ethische Regeln eindeutig. Diese Regeln wurden erstellt und werden ständig verfeinert, um die Rolle der DolmetscherInnen zu erläutern (Ozolins 2015, 322). Die typische Rolle der DolmetscherInnen wird durch Routinen und Praktiken bestimmt, die normalerweise in der Arbeitssituation auftreten. Die eigentliche Rolle der DolmetscherInnen wird bei dem beruflichen Alltag in jeder Interpretationssituation festgelegt. (Wadensjö 1992, 62–63; Wadensjö 1998, 83.)

Laut dem Translationswissenschaftler Uldis Ozolins (2015, 320) stellt die Aufgabe, die Rolle der DolmetscherInnen zu definieren, zwei unterschiedliche Arten von Herausforderungen dar. „Interne“ ethische Herausforderungen (*'internal' ethical challenges*) ergeben sich aus der widersprüchlichen Wahrnehmung der Rolle der DolmetscherInnen und den ethischen Regeln, die die DolmetscherInnen befolgen sollten. Es gibt auch „externe“ ethische Herausforderungen (*'external' ethical challenges*). Diese ergeben sich aus den Erwartungen und Wahrnehmungen von

Nicht-DolmetscherInnen, z. B. Kunden oder Kundinnen, denn sie haben ihre eigenen Vorstellungen, wie sich DolmetscherInnen verhalten sollten. (Ozolins 2015, 320).

Die Translationswissenschaftlerin Sandra Hale (2007) hat eine weltweite Studie durchgeführt, zufolge deren die häufigsten Prinzipien der ethischen Richtlinien für DolmetscherInnen lauten Vertraulichkeit (*confidentiality*) und Genauigkeit (*accuracy*). Beide Prinzipien erschienen in 81% der ethischen Richtlinien. Das dritthäufigste Prinzip war Unparteilichkeit (*impartiality*), die bei 68% der ethischen Richtlinien vorkamen (Hale 2007, 117–123). Auch ergab Hales Studie (2007), dass die DolmetscherInnen sich auf das Dolmetschen beschränken sollten. Mit anderen Worten, die DolmetscherInnen dürfen nicht als BeraterInnen oder sonst VerwalterInnen fungieren, nur als DolmetscherInnen (Hale 2007, 120).

Gemäß den ethischen Richtlinien müssen die DolmetscherInnen neutral handeln, sie sollten die Information von einer Sprache in eine andere Sprache übertragen, ohne sie zu ändern, noch sollten sie was hinzufügen. Dieses Interpretationsmodell (*conduit model of interpreting*), wobei die DolmetscherInnen nur lediglich ein Medium sind, der eine Nachricht von einer Sprache in eine andere Sprache überträgt, ist unzureichend. Forschungen zeigen, dass dieses Modell nicht in echten Interpretationssituationen gilt. Gerade aus diesem Grunde haben viele TranslationswissenschaftlerInnen (Angelelli 2004, Bot 2003, Clifford 2004, Metzger 1999, Roy 2000, Rudvin 2007, Tate & Turner 2002 ja Wadensjö 1998) diese Vorstellung der DolmetscherInnen kritisiert, denn die DolmetscherInnen seien doch nicht unparteiisch, neutral oder unsichtbar (Ozolins 2015, 327–328).

Die Rolle der DolmetscherInnen kann weiter in verschiedene Rollen unterteilt werden, ebenso wie die soziale Rolle einer Person in mehrere Rollen aufgeteilt werden kann (Linton 1965, 114). Frühere Studien erwähnen einige Beispiele der verschiedenen Rollen der DolmetscherInnen. Diese umfassen die Rolle des *translator*, *culture informant*, *culture broker*, ebenso wie *advocate* (Kaufert & Koolage 1984, 283–284; Cambridge 2003, 57).

8 Analyse und Forschungsergebnisse

Bei der Analyse des Forschungsmaterials habe ich bemerkt, dass die Interviewten verschiedene Rollen übernahmen. Diese Rollen und andere Beobachtungen habe ich

in verschiedene Kategorien unterteilt. Für jede Rolle habe ich einen Begriff ausgewählt, der die Rolle beschreibt. Einige Kategorien in meiner Einteilung beschreiben nicht eine Rolle, sondern eine Besonderheit des Laiendolmetschens, die bei meiner Untersuchung auftritt. Zu diesen Kategorien gehören „sprachliche Rechte“, „mentale Belastung“ und „Schwierigkeiten bei der Interpretation“. Als Nächstes folgen die Ergebnisse meiner Studie.

8.1 Die Rollen der LaiendolmetscherInnen

Diese Studie hat gezeigt, dass sich die Rolle der LaiendolmetscherInnen von der Rolle der professionellen DolmetscherInnen deutlich unterscheidet.

LaiendolmetscherInnen übernehmen viele verschiedenen Rollen, und manchmal erfüllten sie verschiedene Rollen sogar gleichzeitig. Deutlich hat diese Studie gemacht, dass LaiendolmetscherInnen weit mehr tun als nur dolmetschen, denn neben der Unterstützung von Patienten/Patientinnen, helfen die LaiendolmetscherInnen beispielsweise als AgentIn, SozialarbeiterIn oder sogar PflegerIn. In der Tat stellte diese Studie fest, dass es zwanzig solcher verschiedenen Rollen gab. Auf je enger die Beziehung der LaiendolmetscherInnen zu den Patienten/der Patientinnen ist, desto unterschiedlicher sind diese Rollen. Die drei wichtigsten von den zusätzlichen Forschungsergebnissen sind unten zusammengefasst.

8.2 Das Vertrauen

Das Vertrauen, dass Patienten/Patientinnen zu LaiendolmetscherInnen haben, ist ein typisches Kriterium in dieser Beziehung. Im Falle von Kommunaldolmetschen wird die Dolmetscherin oder der Dolmetscher in der Regel von den Behörden ausgewählt, d.h. es existiert kein persönliches Vertrauensverhältnis zwischen der Person, die die Dolmetschdienste braucht, und der Dolmetscherin oder dem Dolmetscher. Beim Laiendolmetschen ist der Gegensatz der Fall, da die Patientin oder der Patient die betreffende Person bittet, zu dolmetschen, weil die Patientin oder der Patient genau in sie/ihn ihr/sein Vertrauen setzt.

8.3 Mentale Belastung

Im Verlauf von dieser Studie haben die befragten LaiendolmetscherInnen mir anvertraut, dass sie Situationen erlebt haben, die sie als anstrengend empfanden. Während des Dolmetschauftrages wurde zum Beispiel festgestellt, dass sich die Ärztin/der Arzt und die Patientin doch nicht verstanden, oder wiederum, dass sich die anwesende professionelle DolmetscherIn sich nicht so verhielt, wie die Laiendolmetscherin es erwartete. In einigen Fällen war die Laiendolmetscherin auch dabei, als sich die Patientin einem schmerzhaften Eingriff unterziehen musste.

8.4 Sprachliche Rechte

Diese Studie machte deutlich, dass es Mängel bei der Durchsetzung sprachlicher Rechte gibt, obwohl diese Rechte gesetzlich verankert sind. In Finnland hat die Ärztin/der Arzt nicht immer ausreichende finnische oder schwedische Sprachkenntnisse, um ihre Patienten/Patientinnen zu behandeln, auch wenn die Ärztin/der Arzt im öffentlichen Sektor in einer zweisprachigen Gemeinde arbeitet. Ein weiteres Problem ist, dass die Patienten/Patientinnen nicht immer seine/ihre Rechte kennen. Dass ihnen die Behörden Dolmetscherdienste anbieten müssten, wissen die Patienten/Patientinnen nicht, weil sie nicht immer auf diese Rechte aufmerksam gemacht werden.

9 Schlussfolgerungen

Die Grundsätze und Handlungswesen, die das Verhalten der DolmetscherInnen bestimmen und sie verpflichten, sind in verschiedenen Ländern durch ihre ethischen Richtlinien dargelegt. Der zentrale Bezugspunkt dieser Arbeit ist Unparteilichkeit, die sich dennoch als unrichtiger Mythos erwiesen hat (Angelelli 2008, Wadensjö 1998). Viel komplexer ist diese Rolle in der Realität, denn DolmetscherInnen fungieren als Kommunikationskoordinatoren/-Innen, die Mitte im Gespräch zwischen den Sprechern stehen und den Informationsfluss erleichtern (Wadensjö 1992, 273).

Die Translationswissenschaftlerin Cecilia Wadensjö (1998, 285–286) hat die gesamte ideale Vorstellung, dass DolmetscherInnen am besten nur dolmetschen, und alles dolmetschen sollen, problematisiert. DolmetscherInnen arbeiten in sehr

unterschiedlichen Situationen, denn ihre Dienste können in einem Polizeikommissariat, in einer Grundschule oder in einem Krankenhaus benötigt werden. Es ist daher nicht angemessen, dass dieselben ethischen Richtlinien für alle solche unterschiedlichen Situationen gelten.

9.1 Ethische Richtlinien

Das Prinzip einer gewissen klassischen Objektivität kann für GerichtsdolmetscherInnen geeignet sein, und auch für das Dolmetschen im Polizeikommissariat. Im medizinischen Bereich kann jedoch zum Beispiel ein persönlicher Ansatz sowohl für Patienten/Patientinnen als auch für GesundheitsdienstleisterInnen besser geeignet sein. In der Behandlungssituation können anwesende DolmetscherInnen auch als eine Ressource betrachtet werden, denn zusammen mit Gesundheitsexperten können sie sich auf die bestmögliche Versorgung der Patienten sorgen (Leanza, Yvan et al., 2014, 92).

Ethische Richtlinien sollten einer Person, die Dolmetscherdienste benötigt, helfen, um die bestmögliche Versorgung zu erhalten. Eben deshalb sollte es unterschiedliche ethische Richtlinien für verschiedene Zusammenhänge geben, d.h. sie sollten für unterschiedliche Dolmetschen Kontexte geeignet sein.

9.2 Anweisungen für LaiendolmetscherInnen

In dieser Studie haben die Befragten als LaiendolmetscherInnen in Gesundheitsfürsorge fungiert. In gleichen Situationen sind professionelle DolmetscherInnen in Finnland durch verbindliche Richtlinien gebunden. Diese ethischen Richtlinien gelten aber nicht für LaiendolmetscherInnen. Für sie gibt es keine ähnlichen ethischen Richtlinien. Es gibt jedoch einige Anweisungen für LaiendolmetscherInnen. Nach denen ist die Verwendung von LaiendolmetscherInnen für öffentliche DienstleisterInnen nicht verboten. Die besagen jedoch, dass dies zu vermeiden sei. So kann man die folgenden Fragen stellen: „Ist solch eine Einstellung überhaupt eine sinnvolle Anleitung? Sollten wir nicht stattdessen LaiendolmetscherInnen unterstützen?“

Eine Möglichkeit, LaiendolmetscherInnen zu unterstützen, wäre eine Anleitung für Behörden zu entwickeln, wie sich zum Beispiel ein Arzt/eine Ärztin mit

LaiendolmetscherInnen verhalten soll, wie ein Arzt/eine Ärztin reagieren soll, wenn ein Patient/eine Patientin auftaucht, und daneben auch ein Verwandter oder eine Verwandte steht, der/die als LaiendolmetscherIn fungiert.

9.3 Ethischen Richtlinien für LaiendolmetscherInnen

Die ethischen Richtlinien für das Laiendolmetschen sollten sich von ethischen Richtlinien für das berufsmäßige Dolmetschen unterscheiden. Ethische Richtlinien sollten eher für Behörden als für Dolmetscher gelten. Die Richtlinien sollten der Behörde Ratschläge geben, wie sie sich verhalten sollte, wenn LaiendolmetscherInnen auftreten. Es sollte ethische Richtlinien geben, die z. B. eine Ärztin/ein Arzt beraten, wenn sie/er sich in Situationen befindet, in denen LaiendolmetscherInnen fungieren. Solche Anweisungen sollten die aktuellen Anweisungen ersetzen, wonach das Laiendolmetschen zu vermeiden ist. Wie diese Studie zeigt, ist das Anwenden LaiendolmetscherInnen eine Realität. Daher sollte diese vorherrschende Situation akzeptiert werden, und wir müssen uns an diese Situation anpassen.