

HELSINGIN YLIOPISTO

# Tulkki vai avustaja

---

asioimistulkkien haastattelututkimus avustajana  
toimimisen yleisyydestä asioimistulkkauksessa

Natalia Nikula  
Pro gradu -tutkielma  
Venäjän kääntäminen  
Humanistinen tiedekunta  
Helsingin yliopisto  
Toukokuu 2019

Tiedekunta - Fakultet - Faculty Humanistinen		Koulutusohjelma - Utbildningsprogram - Degree Programme Maisteriohjelma	
Opintosuunta - Studieriktning - Study Track Venäjän kääntäminen			
Tekijä - Författare - Author Natalia Nikula			
Työn nimi - Arbetets titel - Title Tulki vai avustaja: asioimistulkkien haastattelututkimus avustajana toimimisen yleisyydestä asioimistulkkauksessa			
Työn laji - Arbetets art – Level Pro gradu -tutkielma		Aika - Datum - Month and year Toukokuu 2019	Sivumäärä- Sidoantal - Number of pages 68s. + liitteet (5s) + venäjänkielinen lyhennelmä (17s.)
<p>Tiivistelmä - Referat – Abstract</p> <p>Tämän tutkielman tarkoituksena on selvittää, kuinka yleistä on se, että asioimistulkki joutuu toimimaan jommankumman asiakkaansa avustajana. Avustajana toimimisella viitataan siihen, kun tulkkia pyydetään tekemään hänen rooliinsa kuulumattomia asioita, kuten täyttämään lomakkeita, saattamaan asiakasta taksille, antamaan kulttuuriin liittyviä neuvoja ja niin edelleen. Periaatteessa avustamisena voidaan pitää kaikkea, mikä ei ole tulkkausta. Väitän, että asioimistulkki joutuu usein sijoittumaan varsinaisen tulkin rooliinsa ulkopuolelle ja toimimaan asiakkaidensa avustajana. Tämä johtuu asioimistulkkausten erikoisesta luonteesta, ympäristöstä ja siitä, että tulkkaustilanteeseen vaikuttavat kaikki tulkatun keskustelun osapuolet. Näin ollen pidän asioimistulkkien ammattisäännöstöä ja sen roolia säätelevää 8. kohtaa ideaalisena, liian normatiivisena ja todellisuuden kanssa ristiriidassa olevana.</p> <p>Tutkimus kohdistuu venäjä–suomi–venäjä -kieliparissa toteutettavaan tulkkaukseen. Tutkimuksessa käytän <i>Asioimistulkkien ammattisäännöstöä</i>. Tämän lisäksi lähteenä on muun muassa Cecilia Wadensjön tutkimuksia asioimistulkin nykyisestä roolista ja Andersonin artikkeli roolin muodostumisesta ja tunnistamisesta vaikeuttavista tekijöistä. Tämän lisäksi hyödynnän tutkielmassa muutamaa samaan aiheeseen liittyvää pro gradu -tutkielmaa, jotka on julkaistu 2000-luvulla, ja näin ollen niissä on tuoretta tutkimustietoa asioimistulkin roolista. Tutkimusmetodina on tutkimushaastattelu, johon osallistuu viisi eri-ikäistä ja -taustaista venäjä–suomi–venäjä -kieliparissa toimivaa asioimistulkkia.</p> <p>Teoriataustan ja haastattelujen tulosten avulla selviää, että avustaminen on kiinteä osa asioimistulkkausta ja tulkit joutuvat usein avustamaan asiakkaitaan. Tämä johtuu siitä, että viranomaiset ovat epätietoisia tulkille kuuluvista tehtävistä ja siitä, että toisinaan olosuhteet pakottavat tulkkeja tarjoamaan apuaan. Toisinaan käy niin, että tulkki on ainoa, joka voi auttaa ja näin ollen suostuu siihen, sillä inhimillisyys on tärkeä tekijä asioimistulkkauksessa. Tämän lisäksi tutkimuksesta selviää, että tulkin venäläinen tausta voi vaikuttaa avustamisen yleisyyteen. Vaikka haastatteluun osallistuneet tulkit pitävät säännöstöä hyödyllisenä, haastatteluista kuitenkin selviää, ettei siihen pysty vetoamaan aina. Näin ollen se ei välttämättä toimi haluamalla tavalla.</p>			

Avainsanat - Nyckelord – Keywords

Asioimistulkkaus, rooli, ammattisäännöstö, asioimistulkki, avustaminen, tulkkaus, kääntäminen, haastattelututkimus, tutkimushaastattelu, tulkki.

Säilytyspaikka - Förvaringställe - Where deposited

Helsingin yliopiston kirjasto – Helda / E-thesis

Muita tietoja - Övriga uppgifter - Additional information

## Sisällysluettelo

1 Johdanto .....	2
2 Tulkkauksen keskeisiä käsitteitä.....	6
3 Asioimistulkkaukset Suomessa .....	9
4 Ammattisäännöstö .....	12
5 Asioimistulkin rooli.....	14
5.1 Aiempia käsityksiä tulkin roolista.....	15
5.2 Asioimistulkin rooli tänä päivänä.....	20
5.3 Rooli ja puolueettomuus.....	27
6 Tutkimusmetodin valinta ja kuvaus.....	33
7 Asioimistulkkihaastattelut.....	35
7.1 Haastatteluaineisto ja haastattelujen toteutus .....	35
7.2 Haastatteluaineiston analyysi .....	36
7.2.1 Avustajana toimiminen .....	37
7.2.2 Ammattisäännöstön toimivuus ja käytettävyys.....	46
7.2.3 Avustaminen ja puolueettomuus .....	51
7.2.4 Muita esille tuotuja seikkoja .....	53
8 Yhteenveto .....	59
9 Pohdintaa.....	63
Lähdeluettelo .....	66
Verkkolähteet .....	70
Liitteet .....	71
Liite 1 .....	71
Liite 2 .....	72
Liite 3 .....	73
Liite 4 .....	75
АВТОРЕФЕРАТ НА РУССКОМ ЯЗЫКЕ.....	76

# 1 Johdanto

On tiedossa, että tulkkausta on käytetty muinaisajoista lähtien (Pöchhacker 2004). Siitä huolimatta tulkkaus akateemisenä alana on verrattain uusi ilmiö, jota alettiin tutkia reilut 50 vuotta sitten. Pitkään tulkkausta pidettiin kääntämisen yhtenä osa-alueena, joten tulkkauksen tutkimusta tehtiin kääntämisen kannalta katsottuna. Vähitellen alkoi kuitenkin selvitä, että tulkkaus voisi muodostaa oman, kääntämisestä erillään olevan erikoisalan, joka tarjoaisi monia kiinnostavia tutkimusaiheita. Tähän vaikutti muun muassa se, että tulkkaus ja erityisesti konferenssitulkkaus saavutti kansainvälistä huomiota tunnettujen, läntisiä yhteiskuntia koskeneiden tapahtumien ansiosta. Kyse on Nürnbergin oikeudenkäynneistä, joissa konferenssitulkkausta käytettiin laajasti. Oikeudenkäyntien jälkeen konferenssitulkkaukseen alettiin kiinnittää entistä enemmän huomiota, mikä johti konferenssitulkkauksen suosion kasvuun ja ammattia säätelevien sääntöjen luomiseen. Nämä säännöt tunnetaan nimellä *code of professional ethics* (AIIC 2018), jonka voisi kääntää konferenssitulkki ammattisäännöksi.

Konferenssitulkkauksen eriytyminen omaksi alakseen oli kuitenkin ensimmäinen askel kohti muiden tulkkauslajien syntyä. Maailman muuttuessa ja maahanmuuton lisääntyessä tulkkauksen tarve kasvoi, eikä konferenssitulkkaus pystynyt yksinomaan siihen vastaamaan. Maahanmuuton ja erityisesti pakolaisuuden kiihtyminen johtivat sosiaalialan muuttumiseen, mikä pakotti päättäjiä suunnittelemaan palvelutarjontaa siten, että se vastaisi myös ulkomailta saapuneiden tarpeisiin. Tämä puolestaan vaikutti tulkkauksen kehittymiseen ja johti Robertsinkin mukaan (1997) asioimistulkkauksen syntymiseen ja eriytymiseen omaksi erikoisalakseen. Voidaan siis olettaa, että maahanmuuttajataustaisten määrän kasvu niin Suomessa kuin muissakin maissa ja siitä johtuva tulkkauspalveluiden kasvava tarve vaikuttivat siihen, että asioimistulkkausta alettiin harjoittaa yhä enemmän. Tämä puolestaan johti erilaisten asioimistulkki koulutuksien perustamiseen, joista valmistuu asioimistulkkeja tänäkin päivänä. Tärkeintä on kuitenkin se, että asioimistulkkauksen tarpeen kasvettua ala sai Suomessa oman ammattisäännönsä, johon kirjattiin normit ammatin harjoittamista varten. Ensimmäinen yleinen tulkin ammattisäännöstö julkaistiin vuonna 1994, minkä jälkeen sitä päivitettiin vuosina 2002 ja 2013 (SKTL). Näin ala tuli näkyvämmäksi yhteiskunnassa, ja samalla ammatinharjoittajat

eli asioimistulkit saivat käyttöönsä normien kokoelman, joihin he pystyivät vetoamaan hankalissa tilanteissa ja joka ikään kuin virallisti asioimistulkin aseman muiden ammattien joukossa. Ammattisäännöstö sisälsi ja sisältää edelleen kohtia koskien asioimistulkin koulutusta, työoloja, käyttäytymistä, vaitiolovelvollisuutta ja roolia, joka on oman tutkimukseni kannalta tärkein tekijä ja johon kiinnitän eniten huomiota, sillä haluan selvittää, millä tavalla se toteutuu käytännössä.

Vaikka ammattisäännöstössä ja erityisesti kohdassa 8 sanotaan, että asioimistulkki vain tulkaa eikä hänen tehtävänä ole hoitaa muita tehtäviä (SKTL), olen venäjän kielen asioimistulkin kokemukseni kautta huomannut, ettei asia ole välttämättä niin yksinkertainen kuin säännöstö antaa ymmärtää. Lisäksi olen asioimistulkkina toimiessani huomannut, että toisinaan ammattisäännöstö ja tulkin kohtaama todellisuus ovat vähintäänkin ristiriidassa toisensa kanssa, sillä asioimistulkkina olen joutunut tilanteisiin, joissa minun olisi pitänyt sijoittua varsinaisen tulkin roolini ulkopuolelle. Tästä sain ajatuksen tälle tutkielmalle. Lisäksi olen lukenut muitakin kyseistä aihetta käsitteleviä pro gradu -tutkielmia ja tutkimuksia ja tullut siihen johtopäätökseen, että asia kiinnostaa myös muita tutkijoita ja että sitä on edelleen hyvä tutkia ja avata kenties hieman eri perspektiivistä.

Tutkielmani otsikko antaa jo hieman osviittaa siitä, mitä olen tutkimassa. Ammattisäännöstön 8. kohtaa mielessä pitäen tarkoitukseni on selvittää, kuinka usein asioimistulkki joutuu tilanteisiin, jossa hänen pitäisi toimia asiakkaidensa avustajana eli toimimaan varsinaisen tulkin roolinsa ulkopuolella. Avustamisen käsitteestä tulee helposti mieleen oikeudessa tapahtuva avustaminen, jolloin puhutaan oikeusavustajana toimimisesta. Käytän tutkielmassani avustamisen ja avustajan käsitteitä tarkoittaen lähinnä niitä asioimistulkin suorittamia toimia, jotka sijoittuvat hänen roolinsa ulkopuolelle. Esimerkkinä tästä voisi olla tilanne tai tilanteet, joissa asioimistulkkia pyydetään vaikkapa täyttämään vieraskielisen asiakkaan lomakkeita asiakkaan puolesta, saattamaan iäkästä asiakasta taksille, olemaan vieraskielisen asiakkaansa henkisenä tukijana, antamaan neuvoja varsinaisen vastaanoton jälkeen ja niin edelleen. Avustamisena pidän myös sitä, kun asioimistulkki joutuu käyttämään selkokieltä, jotta viranomaisen viesti tulisi vieraskieliselle asiakkaalle selväksi. Tulkkaustilanteista puhuessani viittaan tulkkaukseen, joka tapahtuu sairaalan, terveysaseman, koulun, päiväkodin,

sosiaalitoimiston, TE-toimiston ja Kelan kaltaisissa ympäristöissä. Poliisiasemalla ja oikeudessa käytettävä tulkkaus on tästä tutkimuksesta jätetty pois sen erikoisen luonteen vuoksi. Mainittakoon myös, että asioimistulkin asiakkaista puhuessa käytän viranomaisen ja vieraskielisen asiakkaan käsitteitä tehdäkseen eroa virkailijan ja maahanmuuttajataustaisen asiakkaan välillä. Tärkeä on myös mainita, että tutkielmassani analysoin tulkkaustilanteita, joissa käytetään venäjän kielen tulkkausta, eli tutkimukseni keskittyy venäjä–suomi–venäjä -kieliparissa tapahtuvaan tulkkaukseen. Tämä johtuu siitä, että toimin asioimistulkkinä kyseisessä työsuunnassa ja olen kiinnostunut siitä, minkälainen vaikutus venäläisyydellä tai venäläisellä taustalla on mahdollisesti avustamisen yleisyyteen tulkkaustilanteissa. Koska Suomessa asuu paljon kaksikielisiä venäläistaustaisia, tarkoitukseni on myös selvittää, millä tavalla kaksikielisyys ja kenties kaksikulttuurisuus vaikuttaa avustamisen yleisyyteen. Tämän lisäksi pyrin selvittämään, vastaavatko ammattisäännösten 8. kohdan ohjeet ja käytäntö toisiaan.

Yllä mainitut asiat yritän selvittää haastattelun avulla, joka on tutkielman tutkimusmetodi. Haastatteluun olen kutsunut viisi asioimistulkkia, joilla kaikilla työsuuntana on venäjä–suomi–venäjä. Haastatteluehdokkaita etsiessäni käytin yliopistoni ja työpaikkani tietokanavia. Haastateltavilla asioimistulkeilla on kaikilla eri koulutustaustat. Haastateltavien joukossa on eri-ikäisiä mies- ja naistulkkia, joiden keskuudesta löytyy niin hyvin kokeneita kuin aloittelevia tulkkeja. Tämän lisäksi muutama haastateltava toimii asioimistulkkien kouluttajana, joten he tutustuttavat tulevia asioimistulkkia ammattisäännöstöön ensimmäisinä. Tärkeä on myös mainita, että haastatteluun osallistui niin kaksikielisiä asioimistulkkia kuin niitä, joiden äidinkieli on venäjä tai suomi.

Esittelen ensin teoriataustan, minkä jälkeen siirryn tutkimusmetodin kuvaukseen ja siitä haastattelujen tulosten analyysiin ja edelleen pohdintaan. Lopuksi on venäjänkielinen lyhennelmä.

Aloitan teoriataustan esittelyn kappaleesta 2, jossa kerron hieman tulkkauksessa käytettävistä keskeisistä käsitteistä, jotta lukijan olisi helpompi lukea tutkielmaa. Luvussa 3 esittelen asioimistulkkausten Suomessa ja kerron asioimistulkkausten kehityksestä maassamme ja tarjolla olevista koulutuksista. Luvussa 4 keskityn asioimistulkkien ammattisäännöstöön. Esittelen sen joitakin kohtia ja kerron, kuinka

sitä käytetään Suomessa ja ulkomailla. Luvussa 5 siirryn asioimistulkin roolin varsinaiseen käsittelyyn. Kyseisessä luvussa on kolme alalukua. Luvussa 5.1 esittelen asioimistulkin roolin historiallisen kehittymisen ja kerron, minkälaisena se on nähty eri aikakausina. Luvussa 5.2 keskityn nykyaikaan ja esittelen asioimistulkin nykyistä roolia käsitteleviä näkökulmia. Luvussa 5.3 taas puhutaan siitä, millä tavalla asioimistulkin avustajana toimiminen voisi vaikuttaa tulkin puolueettomuuteen. Luvussa 6 esittelen tutkielmassa käytetyn tutkimusmetodin ja tekijät, jotka vaikuttivat sen valintaan. Luvussa 7 keskityn itse haastatteluihin ja niiden tulosten analysointiin. Luvussa on kuusi alalukua, joista neljä kuuluu lukuun 7.2. Luvussa 7.1 kerron haastatteluaineistosta ja haastattelujen toteutuksesta. Luvussa 7.2 siirryn haastatteluaineiston analysointiin. Alaluvussa 7.2.1 esitellään asioimistulkkien näkökulmia avustamisen yleisyydestä. Alaluvussa 7.2.2 puolestaan käsitellään ammattisäännösten toimivuutta käytännössä. Alaluku 7.2.3 sisältää tulkkien ajatuksia avustamisen vaikutuksesta puolueettomuuteen. Alaluvussa 7.2.4 esittelen tulkkien muihin aiheisiin liittyviä näkökulmia ja mielipiteitä. Luvussa 8 on haastattelujen yhteenveto, joka on tehty haastateltavien asioimistulkkien vastausten perusteella. Luvussa 9 on tekijän omaa pohdintaa siitä, miten asioimistulkausta tulisi kehittää ja minkälaista tutkimusta ala mahdollisesti kaipaa.

## 2 Tulkkauksen keskeisiä käsitteitä

Tulkkaus erillisenä ammattialana on melko uusi ilmiö. Vaikka tulkkaustoiminnalla on pitkä historia ja se on syntynyt ennen kirjoitusta (Pöchhacker 2004: 9), sitä on pitkään pidetty kääntämisen yhtenä osa-alueena. Kääntäminen on kirjallisen aineiston siirtämistä toiselle kielelle. Vielä 1960-luvulla tulkkausta tarkasteltiin käännöstoiminnan sääntöjen puitteissa. Juuri siihen aikaan Otto Kade, tunnettu itseoppinut konferenssitulkki ja kääntämisen tutkija Leipzigin yliopistosta, loi tulkkauksen uuden määritelmän, jossa keskeistä oli lähdetekstin viestin ainutlaatuisuus, toistamisen ja korjausten lisäämisen mahdottomuus sekä ajan puute (Pöchhacker 2004: 10). Huomion arvoista on kuitenkin se, että vaikka Otto Kade oli nimenomaan konferenssitulkki eikä kääntäjä, hän silti tarkasteli tulkkausta yhtenä kääntämiseen liittyvänä toimintana. Tähän viittaa myös se, että määritelmässään Kade käytti lähdetekstin käsitettä, joka viittaa kääntämiseen ja jota käytetään alkuperäisestä, vieraalla kielellä kirjoitetusta tekstistä puhuessa. Vajaat kaksikymmentä vuotta myöhemmin ranskalainen konferenssitulkki ja tutkija Danica Seleskovitch julkaisi merkityksenteoriaansa (*theorie de sens*), jonka puitteissa hän määritteli konferenssitulkkauksen omaksi erityisalakseen. Seleskovitchin (1978: 107) mukaan tulkin tehtävänä on ”merkityksen ymmärtäminen ja ymmärrettäväksi tekeminen”, millä hän viittaa merkitykseen, jonka puhuja sanomalleen antaa. Seleskovitch (1978: 9) tarkastelee tulkkausta kommunikaationa, jossa on kolme vaihetta: kuulohavainto, sanoman muuntaminen lähdekielestä kohdekielelle ja alkuperäisen merkityksen muokkaaminen vastaanottajalle ymmärrettävään muotoon. Täten Seleskovitch teoriassaan keskittyy sanomien piilomerkityksiin, joita tulkin on puheesta poimittava, eikä niinkään sanojen vaihtoon, mikä puolestaan viittaa siihen, ettei tulkkausta voida tarkastella tilanteen ulkopuolisena toimintana. Seleskovitchin jälkeen yhä useampi tutkija alkoi tutkia tulkkausta ja siihen liittyviä piirteitä omana alanaan. Konferenssitulkkauksen sijaan Tukholman yliopiston professori Cecilia Wadensjö tutki asioimistulkkausta ja siihen liittyviä erityispiirteitä 1990- ja 2000-luvuilla. Myös Wadensjö korostaa tutkimuksissaan viestintätilanteen merkitystä tulkkausta tarkasteltaessa, mistä lisää asioimistulkin roolia käsittelevässä luvussa.

Käytännössä tulkkausta tarvitaan tilanteissa, jossa osapuolet eivät osaa toistensa kieltä tai osaavat sitä heikosti ja kokevat, etteivät pysty keskustelemaan

omatoimisesti. Tämän tyyppisessä tilanteessa kommunikointi ilman tulkkia olisi haastavaa tai mahdotonta, ja niinpä tulkin läsnäolo on välttämätöntä. Tulkkauksen keskeisimpiä käsitteitä on tulkkaustilanne, joka nimensäkin perusteella viittaa tilanteeseen, jossa tulkkausta tarvitaan ja jossa se tapahtuu. Tästä voidaan myös käyttää käsitettä tulkklauslaji. Tulkkaustilanne tai tulkklauslaji määritellään tulkkauspaikan tai tulkkauksen luonteen mukaisesti. Tulkkaustilanteen perusteella tulkkaukset voidaan jakaa konferenssitulkkaukseen, neuvottelutulkkaukseen, oikeustulkkaukseen, diplomaattitulkkaukseen ja asioimistulkkaukseen. Koska oma tutkimukseni koskee juurikin asioimistulkkaukset, luettelen tässä luvussa asioimistulkkauksen kannalta keskeisiä käsitteitä, jotka ovat toki sovellettavissa muissakin tulkklauslajeissa.

Asioimistulkkauksesta on käytetty muun muassa nimitystä dialogitulkkaus. Tässä nimityksessä ei ole mitään vikaa, sillä asioimistulkkauksessa on todellakin kyse dialogien avulla käytävästä keskustelusta. Englannin kielessä vastaavanlaisesta tulkkaustilanteesta käytetään nimitystä *liaison interpreting*, joka Saresvuon ja Ojosen mukaan (Saresvuo & Ojanen 1988: 35) viittaa kahden armeijajyksikön välillä tapahtuvan yhteistyöhön. Nykyinen asioimistulkkauksen käsite kuitenkin luonnehtii kyseistä toimintaa paremmin. Nimensä perusteella asioimistulkkaus ei viittaa niinkään tiettyyn tilaan, paikkaan tai puhelajiin vaan pikemminkin kyseisen tulkklauslajin luonteeseen. Kyseessä siis on tavanomaista asioimista useimmiten julkista sektoria edustavan viranomaisen kanssa. Asioimistulkkaukset tarvitaan terveysasemilla, poliisilla, oikeudessa, kouluissa, päiväkodeissa ja niin edelleen. Mainittakoon, että oikeustulkkaus on vähitellen kehitymässä omaksi erikoisalakseen, mutta sielläkin toimivat tulkit ovat usein asioimistulkkeja.

Tulkkaukset voidaan myös tarkastella tulkkauksen menetelmän eli tulkkaustavan mukaisesti. Tällöin puhutaan simultaanitulkkauksesta eli samanaikaistulkkauksesta, konsekutiivitulkkauksesta eli peräkkäistulkkauksesta ja kuiskaustulkkauksesta (*chuchotage*). Tähän voidaan myös lisätä kirjoitetun tekstin muuttaminen tulkattavaan muotoon, jota kutsutaan prima vista -tulkkaukseksi. Tulkkauksen menetelmä on usein kiinteässä yhteydessä tulkkaustilanteeseen. Simultaanitulkkaus tapahtuu samanaikaisesti puhujan kanssa tai muutaman sekunnin viiveellä (Saresvuo & Ojanen 1988: 26). Se säästää aikaa, joten se on käytettävissä isoissa konferensseissa,

jossa aikaa on rajoitetusti. Konsekutiivitulkkaus tapahtuu vasta kun puhuja on puhunut, ja sitä voidaan käyttää pienemmissä tilaisuuksissa, jossa puhujia on muutama. Kuiskaustulkkausta eli samanaikaistulkkausta kuiskaten voi taas käyttää näiden kahden tulkkaustavan ohella. Asioimistulkkauksen kannalta keskeinen tulkkausmenetelmä on kuitenkin konsekutiivitulkkaus, joka on kyseisessä tulkkauslajissa vallitseva tulkkaustapa. Koska asioimistulkkaus tapahtuu pienessä tilassa muutaman puhujan kesken, peräkkäistulkkaus on tässä paras tulkkaustapa, jonka avulla välttyään kakofonialta. Asioimistulkkauksessa tulkki voi myös vaikuttaa puheenjakson pituuteen ja säädellä sitä pyytäen osapuolia puhumaan hitaammin. Konsekutiivitulkkauksessa tulkilla on mahdollisuus tehdä muistiinpanoja, mikä helpottaa muistamista ja tulkkaamista. Asioimistulkkauksen tilanteen ainutlaatuisuuden ja tietynlaisen intiimiyden vuoksi kyseisessä lajissa käytetään toisinaan kaikkia olemassa olevia tulkkaustapoja.

Henkilöä, jota tulkataan, kutsutaan tulkattavaksi ja tulkin tuottamaa puhetta taas tulkkeeksi. Asioimistulkkauksessa tulkattavat ovat myös asiakkaita. Tärkeä on huomata, että asioimistulkilla on käytännössä kaksi asiakasta: viranomaisen ja vieraskielinen asiakas. Olennaista on kuitenkin se, että molemmat asiakkaat, sekä viranomaisen että vieraskielinen henkilö, eivät pysty kommunikoimaan ilman tulkkia kielimuurin vuoksi, joten tulkin läsnäolo on tässä tilanteessa välttämätöntä. Vieraskielisen asiakkaan ja viranomaisen merkittävä ero on se, että viranomaisen, joka on samanaikaisesti myös tulkkauksen tilaaja, maksaa tulkin palkkion verovarjoista. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että tulkin olisi oltava maksavalle viranomaiselle lojaali. Asioimistulkin puolueettomuutta käsittelen tarkemmin luvussa 5.3.

### 3 Asioimistulkkaus Suomessa

Vaikka varsinaista ammattimaista tulkkausta on Suomessa ollut 1940-luvulta alkaen, asioimistulkkaus kehittyi omaksi alakseen vasta 1990-luvulla kovan kysynnän johdosta. Ennen sitä tulkkausta tarvittiin lähinnä kansainvälisissä konferensseissa, joihin Suomen edustajia alkoi osallistua 1950-luvun lopulta alkaen, nimittäin Suomen liittyttyä Pohjoismaiden neuvostoon vuonna 1956 (Sunnari 2015: 191). Tämän lisäksi on mainittava, ettei siihen aikaan Suomeen tullut niin paljon maahanmuuttajia eikä pakolaisen tai turvapaikanhakijan käsitteitä tunnettu. Tilanne alkoi kuitenkin vähitellen muuttua, kun Suomi alkoi vastaanottaa pakolaisia muista maista. Ensimmäiset pakolaiset saapuivat Chilestä. Heille tulkkauksen järjestäminen oli helppoa, sillä kyseiset pakolaiset puhuivat espanjaa, ja espanjan ollessa yksi suurimmista maailman kielistä tulkkiensa tilaaminen ei tuottanut suurempia vaikeuksia viranomaisille (Isolahti 2015: 203). Seuraava merkittävä maahanmuuttoaalto koitti 1970–1980 -luvun vaihteessa ja toi mukanaan pakolaisia Vietnamista, joita Suomessa tunnetaan venepakolaisina näiden paetessa kotimaastaan pikkuveneissä. Tulkkauksen järjestäminen vietnamilaisille pakolaisille oli vaikeaa, sillä vietnamin kielen taitajia oli maassa niukasti koulutetuista tulkeista puhumattakaan. Vietnamia ei myöskään siihen aikaan Suomessa opetettu, joten tulkkeja ruvettiin pikakouluttamaan, jotta tulkkaus olisi järjestettävissä (Isolahti 2015: 203). Venepakolaisten saapuminen Suomeen oli merkittävä käännekohta asioimistulkkauksen kehityksessä omaksi tulkkauksen erikoisalakseen. Pakolaisten tultua suomalaiset viranomaiset alkoivat tiedostaa tulkkauksen kasvavaa tarvetta ja sitä, että Suomen valtion olisi siihen pyrittävä vastaamaan. Reilut kymmenen vuotta myöhemmin pakolaisia alkoi saapua lisää, ja maahanmuutto yleisestikin kiihtyi. 1990-luku oli Suomeen kohdistuneen maahanmuuton kannalta merkittävä vuosikymmen, sillä siihen aikaan Suomeen saapui nimenomaan turvapaikkaa hakevia ihmisiä eri puolilta maailmaa, ja turvapaikanhakijan käsitteestä tuli merkittävä termi Suomen maahanmuuttopolitiikassa. Siihen aikaan Suomeen saapui pakolaisia konfliktien repimistä maista muun muassa Somaliasta ja entisen Jugoslavian alueelta. Lisäksi 1990-luvun alussa Suomeen alkoi palata inkerinsuomalaisia Neuvostoliiton alueelta (Isolahti 2015: 204), minkä jälkeen maahanmuutto Venäjältä kiihtyi entisestään. Nykyisin venäläistaustaisista on muodostunut Suomen suurimpia kielellisiä ja kulttuurisia vähemmistöjä virolais- ja

somalitaustaisista koostuvien vähemmistöjen ohella. Tänä päivänä Suomi vastaanottaa eri statuksella tulevia maahanmuuttajia enimmäkseen Lähi-idän maista, kuten Afganistanista, Irakista ja sodan repimästä Syyriasta, joten arabian kielen tulkkausta tarvitaan paljon.

Kaikki yllä mainitut tapahtumat ovat olleet omiaan vaikuttamaan tulkkauspalveluiden kehitykseen Suomessa. Kiihtyvät maahanmuuttovirrat ovat vaikuttaneet ammattinimikkeen muodostumiseen, koulutukseen ja sääntöihin, joita asioimistulkki on työssään noudatettava. Niin kuin jo mainitsin, tulkikoulutuksen puutteeseen havahduttiin jo 1980-luvulla vietnamilaisten pakolaisten saavuttua, jolloin alettiin järjestää pikakoulutuksia. 1990-luvulla, maahanmuuton kiihdyttyä, tulkikoulutus monipuolistui hieman, mutta koulutusta oli vain saatavilla valtakielissä, kuten englannissa, saksassa, ruotsissa ja venäjässä (Isolahti 2015: 205). Nämä koulutukset muistuttivat kuitenkin enemmänkin valmennusta kuin varsinaista koulutusta. Siitä huolimatta jo vuonna 1995 Opetushallitukselta tuli esitys asioimistulkki ammattitutkinnon perusteista, jotka laadittiin kahdessa vuodessa. Perusteissa oli tietoa muun muassa ammattitaidosta, valmiuksista ja tulkkauksen erikoisaloista. Perusteet on uusittu kaksi kertaa, ja niistä alkoi kehitys kohti toimivampia tulkki koulutusratkaisuja. Asioimistulkki koulutus järjestettiin vuonna 1998 muun muassa Tampereella ja Rovaniemellä, minkä jälkeen se otettiin vähitellen käyttöön Helsingin yliopistolla ja Diakonia-ammattikorkeakoulussa. Tällä hetkellä tulkkeja koulutetaan edelleen muun muassa Helsingissä, Tampereella ja Turussa. Mainittakoon, ettei kehitys ole ollut aina positiivista. Nimittäin vuonna 2017 lakkautettiin Helsingin yliopistossa toiminut venäjän kääntämisen oppiaine, jossa kääntämistä ja tulkkausta on saanut opiskella ensimmäisestä opiskeluvuodesta alkaen. Sen tilalle on tullut tulkkauksen maisteriohjelma, joka on yleinen koulutusohjelma ja jossa koulutetaan maisterivaiheen opiskelijoita.

Koulutuksen kehittyminen on kuitenkin ollut olennaisessa roolissa varsinaisten tulkkauspalvelujen tarjoajien eli tulkikeskusten muodostumisessa. Näin alkoi muodostua valtakunnallinen tulkikeskusjärjestelmä, jonka kautta viranomaiset saivat tarvitsemansa tulkkauspalvelut nopeasti ja tehokkaasti. Tulkikeskuksia alettiin perustaa ensiksi Tampereelle ja Turkuun, minkä jälkeen niitä perustettiin 1990-luvulla myös pääkaupunkiseudulle. Vantaalle perustettiin 1990-luvun

puolivälissä Pääkaupungin tulkkikeskus, joka toimii nykyisin nimellä A-Tulkkaus Oy. Sen asiakkaita ovat pääkaupunkiseudulla toimivat terveysasemat, sairaalat, koulut, päiväkodit ja virastot. Tulkkikeskusten määrä nousi ripeästi, ja vuonna 2013 niitä oli Suomessa jo kahdeksan. Tulkkikeskuksissa työskentelevät pyrkivät rekrytoimaan tulkkeja koulutusvaatimukset huomioon ottaen ja vuonna 1955 perustetun Suomen kääntäjien ja tulkkien liiton eli SKTL:n kehittämää ammattisäännöstöä sekä tulkkaukseen liittyvää lainsäädäntöä noudattaen. On tärkeä mainita, että Suomessa kielipalveluiden tarjoamista säätelee laki potilaan asemasta ja oikeuksista, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, kielilaki, hallintolaki ja ulkomaalaislaki. Kaikissa mainituissa laissa on kohtia henkilön oikeuksista asioida omalla kielellään, viranomaisen velvollisuudesta tilata tulkki ja yleisesti asiakkaan oikeudesta saada itseään koskevaa tietoa omalla kielellään. Tulkkikeskukset siis toimivat asioimistulkin ammattinimikkeen niin sanottuina vartijoina SKTL:n ohella, joten niillä on tärkeä rooli ammatin säätelyssä. Seuraavassa luvussa tarkastelen asioimistulkkien ammattisäännöstöjä ja pohdin sen toteutumista käytännössä niin Suomessa kuin ulkomailla.

## 4 Ammattisäännöstö

Asioimistulkeilla ei ole konferenssitulkkien tavoin mitään kansainvälistä ammattisäännöstöä, jossa määriteltäisiin asioimistulkin työn periaatteet valtiosta riippumatta. Konferenssitulkeilla taas on käytössään ammattisäännöstö, joka pätee kaikkiin konferenssitulkkeihin. Sen on kehittänyt vuonna 1953 perustettu konferenssitulkkien liitto AIIC eli *International Association of Conference Interpreters* (AIIC). Siitä huolimatta niissä maissa, jossa asioimistulkkausten tarve on suurta, on kehitetty paikallisia säännöstöjä, jotka ovat tiukasti sidoksissa sen yhteiskunnan normeihin ja käytäntöihin, jossa tulkkaus tapahtuu. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi ammattisäännöstön asioimistulkin roolia ja puolueettomuutta käsittelevät kohdat saatetaan eri maissa tulkita eri tavalla. Esimerkiksi Yhdysvalloissa asioimistulkeilta odotetaan kulttuurin tulkkausta ja potilaan tukemista, vaikka se olisi Suomen sääntöjen mukaisesti kiellettyä. Tällöin erityisesti terveydenhuollossa toimivia asioimistulkkia ohjeistetaan selittämään kulttuuria ja olemaan vieraskielisen asiakkaansa tukena, jos se edistää hänen hyvinvointiaan (Paananen 2018: 34). Italiassa ja Espanjassa tehdyistä tutkimuksista taas käy ilmi (ks. Rudvin 2002 ja Montesdeoca 2006), että näissä maissa asioimistulkeilta odotetaan, että he myös toimivat asiakkaidensa avustajina ja selittävät tarvittaessa kulttuuria viranomaisille.

Sandra Hale on tutkinut 16 ammattisäännöstöä, jotka ovat käytössä eri maissa. Hale on vertaillut muun muassa Yhdysvalloissa, Isossa-Britanniassa ja Australiassa käytettäviä ammattisäännöstöjä. Halen vertailusta (2007: 108) selviää, että suurimmassa osassa säännöstöjä asioimistulkin työn tärkeimmät seikat ovat vaitiolovelvollisuus, tulkkeen tarkkuus ja tulkin puolueettomuus. Tulkin rooli taas määriteltiin kuudessa säännöstössä kuudestatoista eli 37,5 % kaikista vertailussa mukana olleista säännöstöistä (Hale 2007: 108). Suomessa ammattisäännöstön laatijat ovat yksimielisiä siitä, että asioimistulkki vain tulkkaa eikä hoida yllä mainittuja tehtäviä. Suomessa käytettävässä ammattisäännöstössä määritellään tarkasti asioimistulkin tehtävät ja puhutaan muun muassa etiikasta, puolueettomuudesta ja asioimistulkin roolista. Lisäksi siinä on kohtia koulutukseen ja palkkaukseen liittyen. Suomen ammattisäännöstöä on vuosien varrella muokattu, ja uusin versio siitä on ilmestynyt vuonna 2013.

SKTL:n ammattisäännöstö on Suomessa ainoa julkaisu, jossa käsitellään asioimistulkin vastuualueita. Vaikka ammattisäännöstöstä on epäilemättä paljon hyötyä ja apua, sen soveltaminen käytännössä ei ole aivan ongelmaton. Niin kuin edellä mainitsin, ammattisäännöstössä kuvaillaan asioimistulkin tehtävät melko tarkasti, joten se mitä asioimistulkki saa ja ei saa tehdä, on hyvin määritelty. Ammattisäännöstössä ei kuitenkaan kerrota, miten asioimistulkin pitäisi kohdata asiakkaidensa odotukset ja selvittää hankalista tilanteista, siis sellaisista, joissa on uhka, että asioimistulkin rooli vääristyisi tai puolueettomuus rikkoutuisi. Wallmachin mukaan ammattisäännöstön noudattaminen ei ole asioimistulkkausissa itsestänselvyyttä. Wallmach painottaa (2002: 12), että ammattisäännöstö voi jäädä joiltakin asioimistulkeilta käyttämättä tietämättömyyden, koulutuksen puutteen tai sääntöjen tulkitsemisen vaikeuden vuoksi. Myös Halen (2007: 130) asioimistulkkiensa haastattelututkimuksesta käy ilmi, että ammattisäännöstöstä ei ole apua eettisesti vaikeiden tilanteiden ratkaisussa, joten asioimistulkki ratkaisevat ne omaa järkeä käyttäen ja ammattisäännöstöä vapaasti soveltaen. Toisaalta ammattisäännöstö toimii edes jonkinlaisena ohjenuorana, ja asioimistulkki voi siihen vedota hankalissa tilanteissa. Toki on muistettava, että asioimistulkkaus poikkeaa muista tulkkauslajeista merkittävästi, ja siksi ammattisäännöstössäkin se on hyvä ottaa huomioon. Lisäksi on mainittava, että ala muuttuu nopeasti, joten ammattisäännöstöä on muutettava siten, että se pystyisi vastaamaan alalla tapahtuviin muutoksiin.

## 5 Asioimistulkin rooli

Tulkin roolista on aiemmin keskusteltu konferenssitulkkauksen kontekstissa ja konferenssitulkkiä näkökulmasta katsottuna. Tämän on ihan ymmärrettävää, sillä konferenssitulkkauskella on teoriassa pitempi historia kuin asioimistulkkauskella. Vaikka asioimistulkkaukseksi periaatteessa voidaan kutsua kaikkea tulkaustoimintaa muinaisajoista lähtien, sitä on tutkittu vasta viime vuosikymmeninä. Tilanne alkoi kuitenkin vähitellen muuttua niin maailmalla kuin Suomessa. Yhtenä tärkeänä tekijänä voidaan pitää valtionrajojen hämärtymistä sekä ihmisten liikkumisen ja matkustamisen lisääntymistä. Tämä ei pelkästään merkinnyt pakolaisia vaan ihmisten yleistä muuttamista maasta toiseen vaikkapa työn tai opiskelujen perässä. Suomessa asioimistulkkauksen kehityksessä omaksi alakseen tärkeänä käännekohtana oli edellä mainittujen vietnamilaisten venepakolaisten saapuminen, mikä mullisti, muokkasi ja monipuolisti tulkausalaa merkittävästi. Asioimistulkaus rupesi nousemaan konferenssitulkkauksen rinnalle, mikä johti muun muassa oikeustulkkauksen omaksi tulkkauslajikseen kehittymiseen. Asioimistulkaus oli kuitenkin sen verran uusi ala, ettei sille alussa ollut olemassa tulkaustyötä määritteleviä standardeja puhumattakaan ammattisäännöstöstä. Voidaan siis olettaa, että alustava asioimistulkaus oli melko kömpelöä, eivätkä tulkit välttämättä tienneet, mistä heidän työtehtävänsä koostuivat. Vaikka SKTL perustettiin vuonna 1955, asioimistulkeja ei erikseen koulutettu eikä tulkausta ohjaavaa koodistoa ollut olemassa. Kasvava asioimistulkkauksen tarve johti kuitenkin lopulta eettisen ammattisäännöstön laatimiseen vuonna 1994, jonka avulla pyrittiin ohjaamaan ja selkeyttämään asioimistulkin työtä sekä jossain määrin vakiinnuttamaan asioimistulkaus omaksi erikoisalakseen. Ammattisäännöstössä on muun muassa kohtia työoloista, palkkauksesta ja tulkkauksen laadusta (SKTL 2013). Omassa tutkimuksessani keskityn kuitenkin kohtiin 8 ja 7, sillä ne ovat tutkimukseni kannalta tärkeimpiä kohtia, joissa käsitellään tulkin roolia ja puolueettomuutta. Asioimistulkkiä ammattisäännöstö on pro gradu -tutkielmani liitteenä. Seuraavassa luvussa käsitelen tulkin roolia, sen kehitystä ja siihen liittyviä haasteita.

## 5.1 Aiempia käsityksiä tulkin roolista

Yleisesti tulkin rooli on verraten uusi käsite. Tulkin rooli on tekijä, jota alettiin pohtia tulkkauksen noustua esille kansainvälisen toiminnan yleistyttyä. Tällä viitataan yksittäisten henkilöiden ja tahojen keskinäiseen, kansallisia valtioiden rajoja ylittävään yhteistyöhön. Yksi esimerkki tästä on edellä mainitsemani Nürnbergin oikeudenkäynnit, joiden jälkeen erityisesti konferenssitulkkaus tuli tunnetummaksi ja nousi suosionsa huipulle. Ennen niitä tulkkausta ei laajemmin tunnettu eikä tutkittu, joten tulkin etiikasta, käyttäytymisestä ja velvollisuuksista ei osattu myöskään keskustella.

Yleensä ajatellaan, että esimerkiksi konferenssitulkkaus alkoi erottua omaksi alakseen Danica Seleskovitchin tutkimuksen jälkeen, joka julkaistiin 1970-luvulla. Seleskovitch oli itsekin kokenut konferenssitulkki ja teki selvän eron kääntämisen ja konferenssitulkkauksen välillä (Pöchhacker 2006: 218). Seleskovitchin tutkimuksessa käsiteltiin myös tulkin roolia ja siihen liittyviä asioita. Seleskovitch ei kuitenkaan niinkään ottanut kantaa tulkin puolueettomuuteen ja rooliin tulkkaustilanteen aikana vaan pikemminkin tulkin funktioon. Tehdessään eroa kääntämisen ja tulkkauksen välillä Seleskovitch esitteli ajatuksen, jonka mukaan tulkki ei ole kääntäjän tavoin viestin välittäjä vaan pikemminkin viestin uudelleenmuotoilija, eli hän tulkaa viestin siten että siinä on myös järkeä (Pöchhacker 2006: 221). Vaikka kyseinen käsitys ei suoranaisesti liity tulkin rooliin tulkin toimiessa ja ollessa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa, sillä on kuitenkin yhteyttä tulkin käyttäytymiseen ja puolueettomuuteen. Voidaan ajatella, että tulkin mahdollisuus uudelleen muotoilla kuulemansa viestin on merkki osittaisesta itsenäisyydestä ja autonomiasta, joka tulkilla on tulkatessaan. Puolueettomuuden kannalta tämä voidaan tarkastella muun muassa sen kautta, miten tulkki säilyttää puolueettomuutensa, jos hän muotoilee alkuperäisen viestin omalla tavallaan. Viestin eri ulkoasusta huolimatta, sen on kuitenkin oltava tarkka, ettei se väärentäisi puhujan ajatuksia ja mahdollisesti vaarantaisi hänen asemaansa tai asian edistämistä.

Vaikka Seleskovitchin tutkimus oli jossain määrin merkittävä käännekohta konferenssitulkkauksen määrittelemisessä omaksi erikoisalakseen, on häntä ennen ollut ammattilaisia, jotka eivät niinkään ottaneet kantaa viestin sisältöön vaan pikemminkin yrittivät määritellä, mistä kääntäjän rooli koostuu ja mistä työtehtävistä

kääntäjän tulisi kantaa vastuu. Jo 1930-luvulla saksalainen kääntäjä Otto Monien yritti ottaa kantaa siihen, mikä on tulkin rooli, miten se tulisi käsitellä ja mikä olisi sen mahdollinen nimitys. Monien keksi oman käsitteensä kääntäjän roolisuoritukselle, joka oli saksankielinen *Sprachmittler*. Kyseinen käsite tarkoitti kielellistä välimiestä, ja sillä viitattiin kaikkiin vieraiden kielten parissa toimiviin ammattilaisiin kääntäjistä oppaisiin (Pöchhacker 2006: 217). Tämän perusteella voidaan olettaa, että käännöstieteen tutkimuksen, johon kuului myös tulkkaus, ollessa vielä siihen aikaan vähäistä, Otto Monien pohjasi ajatuksensa kääntäjän roolista yleisesti vieraiden kielten taidolle ja osaamiselle varsinaisen tulkaustaidon jäädessä sivuun. Toisaalta täytyy pitää mielessä, että Monienin käsite oli myös käytettävissä oppaina toimivista puhuessa, mikä ei tänä päivänä enää kävisi, sillä opas ja tulkki ovat nykyisin eri ammatteja joistakin samakaltaisuuksista huolimatta.

Vaikka Otto Monien keksi käsitteensä jo 1930-luvulla, ei se ole tämän päivän asioimistulkkaukselle täysin vieras. Ammattisäännöstöihin kirjatut, roolia ja puolueettomuutta käsittelevät kohdat ja niiden toteutuminen käytännössä ovat vähintäänkin kyseenalaisia. Muun muassa Belinda Troger (2007) toteaa pro gradu -tutkielmassaan, että monet asioimistulkkausten ihanteet jäävät toteutumatta tänäkin päivänä. Ihanteista puhuessa Troger viittaa muun muassa asioimistulkin rooliin, sen käsittelemiseen sekä siihen liittyviin viranomaisten ja vieraskielisten asiakkaiden odotuksiin. Myös omieni kokemuksieni perusteella olen huomannut, että kielellisen tai jopa kulttuurisen välimiehen käsite ei ole täysin mahdoton tämän päivän asioimistulkkauksessa.

Otto Monienin ja erityisesti Danica Seleskovitchin tutkimuksen ilmestyessä tulkkausalaan ja erityisesti alan erityispiirteisiin alettiin kiinnittää yhä enemmän huomiota. Kyse ei ollut enää pelkästään kielellisistä tekijöistä, joita toki pidettiin tärkeinä, mutta myös tulkin tehtävistä, vastuualueista ja erityisesti roolista. Erik Hertogin (2010: 51) mukaan tulkkausalan kehityksen alkuvaiheissa tulkin rooli ei herättänyt sen kummempia kysymyksiä, vaan tulkkia pidettiin ruutuna, jonka läpi tieto siirtyy osapuolelta toiselle kielimuurista huolimatta. Näin ollen tulkin rooli oli rajattu ja ohjattu, ja sen tärkeimpänä ulottuvuutena pidettiin puheen tarkkaa kääntämistä. Cynthia Roy (2002) jakaa tulkin roolin kehityksen neljään aikakauteen. Royn (2002: 350–351) mukaan ennen 1960-lukua tulkin ja avustajan välillä ei ollut

selkeää eroa, mutta jo 1960-luvulta lähtien tulkkia alettiin pitää tulkkavaivana koneena, jolloin vastuu mahdollisista tulkkausajan aikana ilmenneistä epäkohdista siirtyi tulkilta alkuperäisen viestin luojalle. 1970-luvulla tulkin rooli muuttui taas hieman, ja tulkkia pidettiin vuorovaikutuksen helpottajana. 2000-luvulla tulkki on kahden kielen ja kulttuurin ammattilainen.

Yksi tärkeimpiä tulkin roolia käsitteleviä artikkeleita on Bruce W. Andersonin kirjoitus, joka ilmestyi vuonna 1976. Kyseinen kirjoitus oli ensimmäisiä asioimistulkin roolia käsitteleviä artikkeleita, jossa pohdittiin muun muassa asioimistulkkauksilannetta, sen osapuolia, tulkkauksilanteen aikana ilmeneviä haasteita, kielitaitoon liittyviä valtakysymyksiä ja ennen kaikkea tulkin roolia ja sen monimuotoisuutta. Huomionarvoista on myös se, että kyseisessä kirjoituksessa ei puhuta niinkään konferenssitulkkausesta, jota siihen aikaan aktiivisesti jo tutkittiin, vaan nimenomaan asioimistulkkausesta, joka pysyi pitkään konferenssitulkkausajan varjossa. Esittelen seuraavaksi oman tutkielmani kannalta Andersonin keskeisimpiä ajatuksia. Keskityn erityisesti tulkin rooliin, sen monitulkintaisuuteen ja siihen, miten tulkkauksilanne itsessään vaikuttaa asioimistulkin roolin muodostumiseen.

Määritellessään tulkin roolia ja siihen mahdollisesti vaikuttavia seikkoja Anderson kiinnittää erityistä huomiota itse tulkkauksilanteeseen, jossa vuorovaikutus tapahtuu. Anderson muun muassa kuvailee artikkelissaan tyypillistä asioimistulkkauksilannetta, jossa on yleensä kolme osapuolta eli viranomainen, asioimistulkki ja vieraskielinen asiakas. On huomionarvoista, että asioimistulkkauksilannetta kuvaillessaan Anderson (2002: 210) ei käytä edellä mainittuja käsitteitä keskustelun osapuolista vaan nimeää heidät *tuottajaksi*, *tulkiksi* ja *kuluttajaksi* (*producer*, *interpreter*, *consumer*). Voidaan olettaa, että asioimistulkkauksilanteessa tuottajana toimii viranomainen eli tulkkausajan tilannut ja tulkin palkkion maksava asiakas, kun taas kuluttajana on vieraskielinen asiakas, joka saa kyseisen palvelun veloituksetta. Mainittakoon tässä vaiheessa, etteivät Andersonin kehittämät käsitteet ole aivan ongelmattomia. Asioimistulkkauksilanteen tarkastelun kannalta keskustelun osapuolten asetelma ei ole aivan näin yksinkertainen, sillä varsinaisessa asioimistulkkauksilanteessa kyse on pikemminkin luonnollisesta ja arvaamattomasta ihmisten välisestä vuoropuhelusta kuin tietyn kaavan mukaan järjestetystä tilaisuudesta. Näin ollen puheen tuottajana voi toimia kuka tahansa keskustelun osapuolista, sillä kaikki he tuottavat puhetta.

Myös tulkki, joka hänkin tuottaa puhetta alkuperäistä viestiä tulkkamalla. Myös kuluttajalla voidaan viitata sekä viranomaiseen että vieraskieliseen asiakkaaseen, sillä molemmat kuluttavat tulkin tarjoamaa palvelua ja keskustelevat toistensa kanssa hänen kauttaan. Toisaalta myös Anderson (2002: 210) itse huomauttaa, että joissakin tulkkauksilanteissa tulkin asiakkaina ovat molemmat keskustelun osapuolet, jotka voivat olla sekä tuottajia että kuluttajia.

Käsitteiden problematiikasta huolimatta on huomattava, että tulkki on kuitenkin näytävästi keskellä. Jos tuottajan ja kuluttajan roolit voivat vaihdella keskenään, tulkkauksesta huolehtii kuitenkin vain ja ainoastaan tulkki. Tämän tapainen asetelma, jossa tulkki on keskellä tekemässä keskustelun mahdolliseksi, vaikuttaa ensisilmäykseltä aika selkeältä: tulkki on keskellä, ja näin ollen molemmat hänen asiakkaansa käyttävät tulkkia välittääkseen viestinsä eteenpäin. Voitaisiin siis ajatella, että tulkin roolin määrittää tulkin asema varsinaisten asiakkaiden välissä ja hänen kieli- ja tulkkauksitaitonsa, joka puuttuu hänen asiakkailtaan. Andersonin mukaan tässä kuitenkin piilee ristiriita tai haaste, joka on vahvasti kytköksissä tulkin asemaan keskellä ja yleisesti kyseisen tulkkauksilanteen ja erityisesti asioimistulkkauksilanteen luonteeseen. Andersonin (2002: 211) mukaan se, että tulkilla on samanaikaisesti kaksi asiakasta, vaikeuttaa tulkin työsuoritusta sekä roolin tiedostamista ja muodostamista. Artikkelissaan Anderson kuvaa tämän tyyppistä tilannetta käsitteellä *role conflict*, joka voidaan suomentaa rooliristiriidaksi. Tällä Anderson viittaa tilanteeseen, jossa tulkilla on kaksi asiakasta, joita hänen tulisi palvella samanaikaisesti ja tasapuolisesti. Tämä aiheuttaa Andersonin (2002: 211) mukaan haasteita, sillä kumpikin asiakas saattaa mieltää tulkin itselleen lojaaliksi edustajaksi, minkä lisäksi tulkillakin saattaa olla vaikeuksia ymmärtää, kummalle asiakkaalle hänen lojaalisuutensa pitäisi kuulua.

Tulkin lojaalisuudesta puhuessa on tärkeä huomata, että Andersonin artikkeli tulkin rooleista ilmestyi vuoden 1970 lopulla, jolloin tulkin ja erityisesti asioimistulkin ammattia säätelevää normistoa ei ollut vielä olemassa, ja sitä oltiin vasta pohtimassa. Nykyisin Suomessa ja muissa Pohjoismaissa ollaan yhtä mieltä siitä, että tulkin lojaalisuus kuuluu vain tulkille itselleen, mikä on myös kirjattu ammattisäännösten kohtaan 7, joka käsittelee puolueettomuutta (SKTL 2013). Toisaalta tulkin asennoituminen keskustelun neutraaliksi osapuoleksi, joka huolehtii vain ja

ainoastaan viestinnästä, tuottaa edelleenkin tulkeille vaikeuksia ja ongelmia. Tulkin mieltäminen puhetta tuottavaksi koneeksi ei käytännössä onnistu, sillä tulkkinen on ihminen, jolle sattuu inhimillisiä virheitä. Tulkin puolueettomuutta käsitellään tarkemmin luvussa 5.3.

Tulkin roolia pohtiessaan Anderson (2002: 211) tulee siihen tulokseen, että se on hyvinkin puutteellinen ja jopa määrittelemätön. 1970-luvulla Andersonin kuvaama tilanne oli ilmeisestikin mahdollinen roolia määrittelevien normien puuttuessa. Toisaalta on tärkeää huomata, että ammattisäännösten laatimisesta ja käyttämisestä huolimatta asioimistulkin rooli ja siihen liittyvä neutraalius puhuttavat asioimistulkkeja ja alalla toimivia ammattilaisia tänäkin päivänä.

Rooliin liittyviä haasteita pohtiessaan Anderson (2002: 211) tuo esille myös käsitteen *role overload* eli niin sanotun roolin ylikuormituksen, jolla hän viittaa siihen, että tulkki on harvoin täysin varma työtehtävistään ja että häneltä odotetaan myös usein asioita, joiden toteuttamiseen hänen mahdollisuutensa eivät välttämättä riitä. Käytännössä tämä tarkoittaa tulkkaustilannetta, jossa osapuolia on monta ja kakofonian riski on suuri, osapuolten puheenvuorot venyvät herkästi liian pitkiksi ja puheenvuorojen johdonmukaisuus kärsii. Andersonin (2002: 212) mukaan juuri tässä kohtaa ilmenee edellä mainittu rooliristiriita, jolloin tulkki ei tiedä, kuinka toimisi: pitäähän keskeyttää puheenvuoro, tulkata kuiskaten, selittää tilanne tai ilmoittaa viranomaisen välillä käydystä keskustelusta vieraskieliselle asiakkaalle. Kyseinen tilanne on aika tyypillinen asioimistulkkaustilanne. Toki ammattisäännösten ja tulkin valan<sup>1</sup> perusteella voidaan todeta, että tulkin on tulkattava tai ainakin pyrittävä tulkkaamaan kaikki. Tämän säännön oletuksena on kuitenkin se, että tulkilla on mahdollisuus tulkata kaikki eikä hänen tarvitse keskeyttää muita tai pyytää puhumaan vuorotellen. On siis huomattava, että toisinaan, kuten Andersonin kuva, tulkin on vaikea pysyä tulkin roolissaan työolojen ollessa sopimattomat.

Edellä mainituista haasteista huolimatta voidaan kuitenkin väittää, että asioimistulkilla on silti enemmän valtaa puuttua tulkkaustilanteeseen verrattuna konferenssitulkkiin, joka tulkaa suhteellisen kauas sijoitetusta tulkkauskohtasta. Asioimistulkkausessa

---

<sup>1</sup> Tulkin valalla tarkoitetaan lyhyttä kuvausta tulkin työn pääperiaatteista. Tulkin vala lausutaan tulkkausalassa. Oma tulkinvalani menee seuraavasti: olen tulkki, olen puolueeton, olen vaitiolovelvollinen ja pyrin tulkkaamaan kaiken.

sekä viranomainen että valtakieltä osaamaton asiakas ovat riippuvaisia asioimistulkista. Täten asioimistulkki saa valta-aseman, jonka ansiosta hän pystyy keskeyttämään tulkkauksen, pyytämään osapuolia puhumaan hitaammin ja esittämään tarkentavia kysymyksiä. Myös tulkin sijoittumien asiakkaiden keskelä korostaa tulkin valta-asemaa, sillä Andersonin mukaan se vain vahvistaa sitä tosiasiaa, että asiakkaat eivät pystyisi keskustelemaan asioistaan ilman tulkkia (2002: 210–211). On kuitenkin mainittava, että vaikka tulkin valta-asema rakentuukin osittain hänen kielitaitonsa ympärille, tulkin valta vähenee merkittävästi, mikäli vieraskielinen asiakas ymmärtää tai jopa osaa valtakieltä edes jonkin verran.

Yllä esittelin muutamia aiempia käsityksiä tulkin roolista ja siihen liittyvistä tekijöistä. Seuraavassa luvussa keskityn nykyaikaan ja yritän selvittää aiempien tutkimusten ja oman kokemukseni avulla, minkälaisena tulkin ja erityisesti asioimistulkin rooli nähdään tänä päivänä ammattisäännöstön ollessa tärkeä normien kokoelma, joka säätelee asioimistulkkien työtä.

## **5.2 Asioimistulkin rooli tänä päivänä**

Nykyisen ammattisäännöstön kohta 8 (SKTL 2013), jonka mukaan asioimistulkki vain tulkkaa eikä tee muuta tulkkauksen ohella, säätelee asioimistulkin roolia ja on melko lailla normatiivinen ja ihanteellinen todellisuuteen nähden. Joka tapauksessa se toimii tietynlaisena ohjeena, johon asioimistulkki voi teoriassa vedota ristiriitaisten tai haastavien tilanteiden syntyessä.

Kohdan 8 normatiivisuudesta ja ihanteellisuudesta on toki apua, mutta se ei ole aivan ongelmatonta, ja siksi sitä onkin kyseenalaistettu ja kritisoitu (ks. Troger 2007, Hale 2007 ja Rosenberg 2002). Ensimmäisten joukossa asioimistulkin roolia ylipäätään ja sen normatiivisuutta arvosteli ruotsalainen asioimistulkki ja tutkija Cecilia Wadensjö, joka on muutenkin tutkimuksissaan keskittynyt asioimistulkkaukseen. Julkaisussaan Wadensjö ei pohdi asioimistulkin roolia niinkään ammattisäännöstön vaan itse tulkkaustilanteen näkökulmasta. Wadensjön (2001) mukaan asioimistulkin roolia tarkasteltaessa on tärkeä ottaa huomioon tulkkaustilanne ja se, miten keskustelun osapuolet sijoittuvat siinä fyysisesti. Wadensjön (2001) mukaan se, että tulkki on näkyvästi esillä, määrittelee osittain hänen rooliaan ja jopa pakottaa hänet toisinaan avustamaan asiakkaitaan eli toimimaan varsinaisen ja virallisen tulkin roolinsa

ulkopuolella. Tällä Wadensjö myös korostaa tulkkaustilanteen merkitystä, jossa asioimistulkki operoi päivittäin. Se, että asioimistulkki on tilanteessa mukana näkyvästi ja osallistuu keskusteluun, vaikuttaa siihen, miten asiakkaat suhtautuvat asioimistulkkiin ja minkälaisia odotuksia heille asioimistulkin työstä muodostuu (Wadensjö 2001: 34). Tämä seikka erottaa asioimis- ja konferenssitulkkauksen toisistaan, sillä konferenssitulkkauksessa ei ole kyse dialogista eikä tulkin ole mahdollista osallistua siihen samalla tavalla kuin asioimistulkkauksessa.

Voidaan huomata, että pohtiessaan asioimistulkin roolin määrittelemistä tulkin fyysisen sijoittumisen kautta Wadensjö on ainakin osittain samalla kannalla edellä mainitun Bruce W. Andersonin kanssa, joka tarkastelee tulkin roolia tulkin sijoittumisen kautta. Tulkin sijoittumisella asiakkaidensa viereen ja osallistumisella keskusteluun on epäilemättä vaikutusta siihen, miten asiakkaat suhtautuvat tulkkiin. Myös oman kokemukseni perusteella olen huomannut, että asioimistulkin osallistuminen keskusteluun vaikkakin tulkkina aiheuttaa sitä, että asiakkaat myös kokevat tulkin olevan mukana vuoropuhelussa. Tulkilta voidaan muun muassa kysyä varsinaiseen asiaan kuulumattomia ja jopa henkilökohtaisia kysymyksiä tai häntä pyydetään avustamaan fyysisesti. Myös se, että asioimistulkki istuu vieraskielisen asiakkaansa viereen, saattaa aiheuttaa sitä, että vieraskielinen asiakas mieltää tulkin edustajakseen tai avustajakseen ja saattaa täten kysyä tulkilta neuvoja sekä tulkattavaan asiaan että muihin aiheisiin liittyen. Tämän lisäksi vieraskielinen asiakas, joka on asunut Suomessa vasta vähän aikaa, saattaa kysyä tulkilta neuvoja ja esittää kysymyksiä muuan muassa Suomen lainsäädännöstä tulkkauksen jälkeenkin.

Cecilia Wadensjö ei suinkaan ole ainoa tutkija, jonka mielestä asioimistulkin rooli on tiiviissä yhteydessä itse tulkkaustilanteeseen. Muun muassa Rosenberg (2002: 222) artikkelissaan korostaa sitä, että tulkki on kiinteä osa tulkkaustilannetta, ja näin ollen tulkin roolia on analysoitava tulkkiin kohdistuvien vaatimusten ja odotusten sekä osapuolten keskinäisten suhteiden ja tulkkausmenetelmän kautta. Samaa ehdottaa myös Franz Pöchhacker, jonka mielestä tulkkausta on tarkasteltava sosiaalisen kontekstin näkökulmasta (2006: 219). Tämä kuulostaa järkevältä, sillä asioimistulkkaustilanne on joka tapauksessa sosiaalinen tilanne, jossa on kyse ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta. Minkä tahansa sosiaalisen tilanteen tavoin asioimistulkkaustilannetta ei voida suunnitella, miettiä ja ennakoida loppuun asti,

sillä tavanomaista dialogia on vaikea strukturoida. On siis täysin luonnollista, että keskustelun osapuolet eli tulkin asiakkaat kokevat asioimistulkin keskustelun kolmanneksi osapuoleksi huolimatta siitä, että tulkki vain tulkkaa. On myös tärkeä muistaa, että asioimistulkkauksilanteessa vieraskieliset asiakkaat ja mikseivät myös viranomaiset eivät välttämättä tiedä asioimistulkin työn luonteesta, periaatteista ja ammattisäännösten olemassaolosta, mikä luo omat haasteensa asioimistulkille. Konferenssitulkkauksessa esimerkiksi konferenssin osapuolet tietävät, mistä konferenssitulkin työtehtävät koostuvat, kun taas asioimistulkkauksessa tulkattu vastaanotto tai tapaaminen saattaa olla vieraskieliselle asiakkaalle hänen elämänsä ensimmäinen, joten hän ei luonnollisestikaan tiedä asioimistulkin ammatista muuta kuin sen, että tulkki tulkkaa. Kokemukseni perusteella jopa viranomainen saattaa yllättyä asioimistulkin lausussa valansa tai siitä, että asioimistulkki noudattaa työssään tiettyjä sääntöjä. Asioimistulkki muun muassa ei saa täyttää vieraskielisen asiakkaansa lomakkeita, mitä sekä viranomainen että vieraskielinen asiakas saattavat ihmetellä.

Sosiaalisen kontekstin lisäksi tulkin roolia saattavat määritellä myös muut tekijät. Rudvinin mukaan (2006: 184) tulkin rooli määräytyy myös kulttuuristen, institutionaalisten, poliittisten ja henkilökohtaisten tekijöiden kautta. Erityisesti kulttuuria on asioimistulkin työn kannalta tärkeä pohtia, sillä se aiheuttaa usein haasteita asioimistulkille. Kulttuuriin liittyvä ristiriita kiteytyy viranomaisasiakkaiden käsitykseen, jonka mukaan asioimistulkki hoitaa varsinaisen tulkkauksen ohella myös kulttuuriin liittyviä asioita eli selittää vieraskielisen asiakkaan kulttuuria siitä tietämättömälle viranomaiselle. Tutkimusten mukaan muun muassa Yhdysvalloissa ja Etelä-Euroopan maissa kuten Italiassa ja Espanjassa asioimistulkilta odotetaan myös kulttuuristen asioiden selittämistä. Mette Rudvinin (2002: 228) tutkimuksesta esimerkiksi käy ilmi, että Italiassa asioimistulkki koetaan myös niin sanotuksi kulttuuriseksi välimieheksi, mikä viranomaisten mielestä helpottaa turvapaikanhakijoiden asioiden käsittelyä. Myös Sanders (1992: 45) kirjoittaa siitä, että asioimistulkin tehtävänä on muun muassa ”paikata” valtaan, kieleen ja kulttuuriin liittyviä aukkoja asiakkaidensa välillä. Pöchhackerin (2000) mukaan itävaltalaiset asioimistulkit suhtautuvat kulttuurin tulkkaukseen positiivisesti. Voidaan siis huomata, että joissakin maissa asioimistulkilta odotetaan tulkkauksensa vieraskielisen asiakkaansa kulttuurin tuntemusta. On yleisesti tiedossa,

että toisinaan tulkki joutuu selittämään kulttuuriin liittyviä asioita, jotka saattavat vaikuttaa keskustelun sujuvuuteen. Myös tätä toimintaa voidaan pitää avustamisena, sillä kulttuuriin liittyvien asioiden tulkitseminen viranomaiselle ennen toimeksiantoa tai toimeksiannon aikana mahdollisesti helpottaa ja nopeuttaa keskustelua. On tärkeä mainita, että Suomessa käytäntö ei ole yleinen, eikä asioimistulkin odoteta toimivan kulttuurisena välimiehenä. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, ettei Suomessa toimiva asioimistulkki joudu tämän kaltaisiin tilanteisiin. Voidaan olettaa, että kyseiseen tilanteeseen jouduttuaan, asioimistulkille ei jää muuta kuin selvittää tilanne, vaikkei hänen edes tarvitse sitä tehdä, sillä asioimistulkki ei periaatteessa vastaa kulttuuriasioista tai ole kulttuurin asiantuntija.

”Kulttuurisesta avustamisesta” ei ole myöskään mainintaa ammattisäännöstössä. Ammattisäännösten 8. kohdan mukaan tulkki vain tulkkaa eikä toimi asiakkaidensa avustajana (SKTL 2013). Jos kulttuurin selittämistä pidetään asiakkaiden avustamisena ja otetaan huomioon ammattisäännösten 8. kohta, voidaan olettaa, ettei se kuulu asioimistulkin työtehtäviin eikä hänen tarvitse kantaa siitä vastuuta. Se, miten tulkki selvittää kyseisen ristiriidan oikeassa tilanteessa asiakkaidensa edessä ollessaan on jo toinen kysymys, johon ammattisäännöstö ei anna vastausta. Kulttuurin huomioon ottaminen asioimistulkkausessa on kuitenkin niitä asioita, joista tutkijat ja ammattitulkkit käyvät jatkuvasti kiivasta keskustelua (ks. Wadensjö 2001 ja Roy 2002). Asioimistulkin työn todellisuus osoittaa, että ammattisäännösten ihanteet eivät välttämättä vastaa todellisia tilanteita, joihin asioimistulkki joutuu päivittäin.

Kulttuurin ohella myös muunlainen avustaminen herättää keskustelua. Tutkijat ja asioimistulkkit pohtivat myös niin sanotun henkisen avustamisen yleisyyttä (ks. Bot 2003). Tällä viitataan siihen, että asioimistulkilta saatetaan odottaa sitä, että hän tukee asiakastaan henkisesti, edustaa häntä ja jopa toimii tietyissä tilanteissa asiantuntijana. Kuten edellä jo mainitsin, asioimistulkkaustilanne muistuttaa vahvasti tavallista ihmisten välistä juttelua, joten on täysin luonnollista, että jotkut asiakkaat hyväksyvät asioimistulkin yhdeksi keskustelun osapuoleksi tai jopa kokevat hänet omaksi edustajakseen. On ymmärrettävää, jos näin tapahtuu vaikkapa turvapaikanhakumenettelyssä, jossa vieraskielinen asiakas ei osaa sanaakaan valtakieltä, on mahdollisesti henkisesti traumatisoitunut ja kokee äidinkieltänsä

osaavan tulkin avustajakseen. Tällöin tilanne muuttuu hyvin haastavaksi tulkille, sillä tämän tyyppisessä tilanteessa tulkin on myös inhimillisistäkin syistä vaikea selittää asiakkaalle, että tämän kaltainen avustaminen ei kuulu tulkin tehtäviin.

Kulttuurin tulkitseminen ja tulkkaaminen ei ole ainoa tehtävä, joka viranomaisten mielestä kuuluu tulkille. Tulkin velvollisuutta tarjota henkistä tukea ja ”läsnäoloa” on myös hyvä pohtia. Toisaalta täytyy pitää mielessä, että vieraskielisen asiakkaan henkinen tukeminen saattaa olla kulttuurisidonnaista. Esimerkiksi venäläisessä kulttuurissa inhimillisyys ja niin sanottu ymmärtäväisyys ovat tärkeä osa ihmisten välistä kanssakäymistä. Joissakin maissa viranomaiset odottavat ja olettavat, että asioimistulkki tukee vieraskielistä asiakastaan henkisesti. Mette Rudvin (2002) on esimerkiksi tutkinut, miten Pohjois-Italiassa sijaitsevan Emlia-Romagnan hallinnollisen alueen lääkärit suhtautuvat asioimistulkkeihin ja mitä he asioimistulkeilta odottavat. Tutkimuksesta selvisi (Rudvin 2002: 229), että lääkärit kokevat asioimistulkit vieraskielisten asiakkaiden henkisiksi ja kielellisiksi tukijoiksi.

Voidaan ajatella, että yksi kielellisen tuen muoto voisi olla selkokieleen käyttö tai alkuperäisen viestin muuttaminen selkeämpään muotoon. Tällaisesta tukemisesta kirjoittaa myös Guillermo R. Navarro Montesdeoca Espanjan Las Palmasin vastaanottokeskuksissa tapahtuvaa asioimistulkkausta tutkiessaan. Montesdeoca (2006: 169) muun muassa kirjoittaa siitä, että viranomaisten kanssa keskustellessa asioimistulkit käyttävät, viranomaisten ohjeiden ja odotusten mukaisesti, niin sanottua selittävää tulkkausta, mikä käytännössä tarkoittaa viranomaisten puheen muuttamista yksinkertaisempaan muotoon paremman ymmärtämisen toivossa. Tällöin asioimistulkki omalla tekemisellään vaikuttaa tulkkauksen kulkuun. Voidaan ajatella, että tämän tyyppinen tulkkaustapa helpottaa viranomaisen ja vieraskielisen asiakkaan vuorovaikutusta ja asioiden eteenpäin ajamista. Näin ollen asioimistulkin auttaessa vieraskielistä asiakastaan kielellisesti, asioimistulkki toimii tämän avustajana eli sijoittuu varsinaisen tulkin roolinsa ulkopuolelle tai pikemminkin saa uuden roolin. Montesdeocan kuvaama tilanne on mielenkiintoinen siinäkin mielessä, että tulkkaaminen selkokielellä tai viranomaisen alkuperäisen viestin muuttaminen yksinkertaisemmaksi on Suomen ammattisäännösten vastaista. Sääntöjen mukaan tulkin on pysyttävä asiakkaidensa kielirekisterissä, vaikka se toisinaan tarkoittaa jopa

kirosanojen käyttämistä. Voidaan ajatella, että Montesdeocan kuvaamassa tilanteessa asioimistulkki ikään kuin toimii selkokielen asiantuntijana, joka varmistaa sen, että vieraskielinen asiakas on varmasti ymmärtänyt viranomaisen viestin. Onkin hyvä kysyä, onko tämä sallittua. Ainakin Suomessa käytettävän ammattisäännösten mukaan viestin selkeyttäminen ei kuulu tulkin tehtäviin. Jotkut tutkijat ovat kuitenkin asiasta eri mieltä. Beaugranden (1994) mukaan tulkkaustilanteessa on tärkeintä kommunikaation tukeminen, joten myös selitettävän tulkkauksen käyttö on sallittua. On toki yleisesti tiedossa, että tulkki vastaa kommunikaation sujuvuudesta ainakin siinä määrin, että hänen käyttämänsä ilmaisut ovat keskustelun kaikille osapuolille selkeät. On kuitenkin hyvä muistaa, että tulkin tehtävänä ei ole tulkita viestejä vaan tulkata niitä. Täten alkuperäisen viestin selkeyttämistä voidaan pitää jonkinlaisena tulkitsemisena tai tulkin yrityksenä vaikuttaa alkuperäisen viestin sisältöön. Ei voi myöskään unohtaa mahdollisia virheitä, jotka saattavat tulla viestin selkeyttämisen myötä. Tulkin on mahdotonta muistaa ulkoa kaikkia käsitteitä ja mahdotonta tietää, miten alkuperäisen viestin tuottaja on suunnitellut viestin mielessään.

Vaikka edellä mainitut tilanteet ovat tyypillisiä Yhdysvalloissa ja Etelä-Euroopan maissa, eivät ne ole Suomellekaan täysin vieraita. Suomen näkökulmasta mielenkiintoista on se, että melko selkeän ja yksiselitteisen ammattisäännösten olemassaolosta huolimatta suomalaisilla viranomaisilla on erilaisia tulkkiin kohdistuvia odotuksia. Muun muassa Anna Mäntynen omassa pro gradu -tutkielmassaan (2003) tuo esille sen, että suomalaiset viranomaiset odottavat asioimistulkkiin olevan inhimillisiä ja kiinnostuneita. Myös se on mielenkiintoista, kuinka Suomessa toimivat viranomaiset suhtautuvat kulttuurin tulkkaamiseen. Mäntynen kysyessä asiasta viranomaiset tuovat esille, että sille olisi tarvetta, muttei oikein ole keskustelun aikana tilaa. Keskustelun jälkeen se on taas hyödytöntä (Mäntynen 2003). Mäntynen ja muiden pro gradu -tutkielmien pohjalta sekä oman kokemuksen kautta vaikuttaa siltä, että Suomessa on yleisempää avustaminen, jossa asioimistulkin täytyy avustaa asiakastaan fyysisesti. Tällaisia tilanteita voivat olla iäkkään asiakkaan saattaminen taksille, lomakkeiden täyttäminen, terveysaseman infopisteellä käyminen asiakkaan kanssa varsinaisen vastaanoton jälkeen ja niin edelleen. Myös Belinda Trogerin (2007) ja Jenni Hounin (2013) pro gradu -tutkielmissa asioimistulkit kertovat tämän tyyppisestä avustamisesta.

Vaikka ajatuksesta, jonka mukaan tulkki on vain tulkkamiseen tarkoitettu kone, on jo kauan sitten päästy eroon, asia on kuitenkin saanut uusia näkökulmia. On päästy tilanteeseen, jossa asioimistulkin rooli saa uusia ulottuvuuksia ja on selvästikin paikoin jopa ristiriidassa ammattisäännöstöön kirjattujen normien kanssa. Tämä tilanne on saanut jotkut tutkijat jopa vaatimaan asioimistulkin roolin uudelleen tarkastamista ja muuttamista joustavammaksi. Muuan muassa Şebnem Bahadır (2010) kritisoi tulkin normatiivista roolia ja pitää sen toteuttamista käytännössä mahdottomana. Niinpä Bahadır (2010, sit. Houni 2013) ehdottaa, että asioimistulkin roolia on laajennettava, ja asioimistulkille täytyy antaa vapaus toimia vieraskielisen asiakkaan neuvojana esimerkiksi terveydenhuollossa. Tällä Bahadır (2010) myös viittaa siihen, että jokaisella asioimistulkilla olisi oma erikoisalansa, jossa hän voisi neuvoa vieraskielisiä asiakkaitaan. Bahadırin asetelmassa asioimistulkki saisi enemmän vapautta vaikuttaa asioihin, mutta samalla asioimistulkin työ muuttuisi entistä vaativammaksi. Voidaan kuvitella, että asioimistulkin neuvoja antaessaan kannattaisi miettiä tarkkaan, minkälaisia seurauksia neuvoilla voi olla. Tällaisessa tilanteessa myös koulutusta pitäisi muuttaa, sillä asioimistulkki olisi mahdollisesti vaikuttamassa asiakkaansa elämäntilanteeseen muillakin tavoilla kuin pelkillä sanavalinnoilla. Bahadırin esitys saattaa järkyttää joitakin, mutta se ei ole kuitenkaan täysin mahdoton. Jos Wadensjö ehdotti asioimistulkin roolin tarkastelua sosiaalisen kontekstin näkökulmasta, voidaan ajatella, että Bahadır on vienyt tämän ajatuksen äärirajoiheen. Toisaalta myös Claudia Angelelli (2003: 16) tutkimuksessaan tuo esille näkemyksen, jonka mukaan asioimistulkki on nimenomaan näkyvä keskustelun osapuoli arvoineen ja näkemyksineen. Angelellin tutkimuksesta (2003: 26) muun muassa selviää, että Yhdysvalloissa toimivat tulkit mielellään osallistuvat viranomaisen ja vieraskielisen asiakkaan välisen luottamuksellisen suhteen muodostumiseen, paikkaavat tarvittaessa kulttuurisia aukkoja ja jopa asettuvat jommankumman asiakkaan puolelle.

Kuten yllä mainituista esimerkeistä käy ilmi asioimistulkin rooli on monitulkintaisempi ja monimutkaisempi kuin ammattisäännösto antaa ymmärtää. Roberts (1997: 12) mielestä avustamisen yleisyyden asioimistulkkausessa selittää kolme tekijää: asioimistulkkausten tarve on kiinteässä yhteydessä sosiaalialaan; asioimistulkkaus pysyi pitkään vapaaehtoistyönä, jota harjoittivat eri kielten kouluttamattomat osaajat; asioimistulkkausta tarvitaan usein

turvapaikkahakumenettelyissä, joissa asiakkaana on usein henkilö, jolla ei ole tietoa uuden kotimaansa laista ja säännöistä. Robertsinkin selitys on oiva kuvaus syistä, jotka johtavat siihen, että asioimistulkit toimivat asiakkaidensa avustajina. Koen, että tärkein syy siihen on asioimistulkkausten yhteys sosiaalialaan, mikä voisi selittää sen, että asioimistulkit joutuvat avustamaan asiakkaitaan ei pelkästään turvapaikkahakumenettelyissä vaan muissakin ympäristöissä.

Royn mukaan (2002: 351) 2000-luvun tulkki on kaksikielinen ja -kulttuurinen ammattilainen. Työssään asioimistulkit kamppailevat asiakkaidensa odotusten ja ammattisäännösten kirjattujen normien kanssa. Myös Halen tutkimuksesta (2007: 130) käy ilmi, että tulkkien mielestä ammattisäännöstö ei tarjoa vaihtoehtoja haastavien ja eettisesti vaikeiden tilanteiden ratkaisemiseen, joten tulkin on ne ratkaistava omaa järkeä käyttäen ja säännöstöä vapaasti soveltaen. Tämän lisäksi tutkimuksesta selviää, että viranomaiset olettavat tulkkien toimivan kulttuurin asiantuntijoina ja antavan kulttuurisia neuvoja (Hale 2007: 135). On myös muistettava, että tulkin rooli kielellisten viestien välittäjänä linkittyy tulkin puolueettomuuteen, joka on monien mielestä ammattisäännösten tärkeimpiä kohtia vaitiolovelvollisuuden rinnalla. Asioimistulkin siirtymisellä varsinaisen roolinsa ulkopuolelle saattaa olla vaikutusta asioimistulkin puolueettomuuteen. Seuraavaksi tarkastelenkin asioimistulkin puolueettomuutta ja sitä, kuinka asioimistulkin roolimutokset voivat siihen vaikuttaa.

### **5.3 Rooli ja puolueettomuus**

Asioimistulkki ammattisäännösten 7. kohdan mukaan ”tulkki on puolueeton viestinvälittäjä eikä anna tunteidensa, asenteidensa ja mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä” (SKTL 2013). Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että asioimistulkin täytyy osata olla neutraali ja muistaa olla asettumatta kenenkään asiakkaan puolelle. Lisäksi tämä tarkoittaa sitä, että asioimistulkin on osattava toimia sillä tavalla, etteivät asioimistulkin omat arvot ja ajatukset vaikuta tulkkausten kulkuun. Tällä ei viitata siihen, että asioimistulkilla ei saisi olla itselleen tärkeitä arvoja. Olennaista on se, etteivät ne vaikuta työhön. Jos asioimistulkilta tuntuu, että jokin asia on liian raskas tulkattavaksi tai on ristiriidassa omien arvojensa kanssa, sellaisesta tulkkauksesta kannattaa kieltäytyä. Toisaalta asioimistulkki ei voi aina kieltäytyä toimeksiannoista, jotka eivät sovi hänen maailmankuvaansa. Muuten asioimistulkki jäisi työttömäksi.

Juuri siksi ammattisäännösten puolueettomuutta käsittelevä kohta onkin tärkeä, ja sitä pidetään tulkkauksen kannalta olennaisena.

Ammattisäännöstyössä kuvatussa neutraaliudessa on kuitenkin oletuksena lähtökohta, jonka mukaan asioimistulkki hoitaa tiettyjä tehtäviä eikä asetu varsinaisen roolinsa ulkopuolelle. On huomattava, että ammattisäännöstyössä asioimistulkin puolueettomuutta käsittelevää kohtaa 7 seuraa kohta 8, jossa puhutaan asioimistulkin roolista ja velvollisuuksista. Voidaan olettaa, että nämä kaksi tekijää linkittyvät toisiinsa, sillä puolueettomuudessa on myös kyse siitä, ettei toimi asiakkaidensa avustajana. On otettava huomioon se, etteivät roolia koskevat ihanteet toteudu sellaisinaan käytännössä, kuten on selvinnyt yllä mainituista esimerkeistä. Rooliin liittyvä epäselvyys ja ristiriitaisuus saattavat vaikuttaa myös siihen, minkälaisena puolueettomuus koetaan. Tämän lisäksi puolueettomuutta on vaikea arvioida yleisestikin, sillä puolueettomuudessa on kyse siitä, että kohtelee kaikkia tasapuolisesti. Tilannetta vaikeuttaa myös se, että arvot ja mielipiteet saattavat tulla esille ihmisen tiedostamatta, ikään kuin alitajunnan kautta.

Täydellisestä puolueettomuudesta ei varmastikaan voida puhua. Sitä kuitenkin odotetaan tulkeilta. Omassa tulkin rooleja käsittelevässä artikkelissaan Anderson kirjoittaa muun muassa tekijöistä, jotka saattavat vaikuttaa tulkin asemaan puolueettomana viestin välittäjänä. Andersonin (2002: 211) mukaan tulkin kaksikielisyydellä ja sillä, minkälaisessa järjestyksessä tulkki on oppinut minkäkin kielen, on vaikutusta siihen, kumman asiakkaan puolelle tulkki asettuu. Tämä on mielenkiintoinen näkökulma, sillä asioimistulkkien keskuudessa on paljon nimenomaan kaksikielisiä tulkkeja, joilla on kaksi äidinkieltä. Tilanne on yleinen erityisesti Suomessa toimivien venäjän kielen tulkkien keskuudessa, joista monet ovat Suomessa syntyneitä tai Suomeen lapsena tulleita venäläistaustaisia henkilöitä. Tätä tutkielmaa varten tehdyssä haastattelututkimuksessa oli mukana pari sellaista henkilöä, ja heidän vastauksissaan oli kiinnostavia näkökulmia. Kaksikieliset tulkit saattavat myös kokea edustavansa kahta kulttuuria tai ainakin tuntevansa molemmat kulttuurit läpikotaisin. Kulttuurisesta ulottuvuudesta kirjoittaa myös Anderson artikkelissaan. Andersonin (2002: 212–213) mukaan tulkin kulttuuri voi vaikuttaa tulkin puolueettomuuteen siinä tapauksessa, jos tulkki kokee edustavansa tiettyä kulttuuria, joko paikallista tai alkuperäisen kotimaansa kulttuuria. Anderson

kuitenkin huomauttaa, että tulkki voi halutessaan ottaa itselleen puolueettoman välimiehen roolin, jolloin tulkki ei liittoudu kenenkään asiakkaan kanssa, mitä Anderson kuvailee käsitteellä *nonpartisanship*. Tällä käsitteellä Anderson (2002: 213) kuvailee tilannetta, jossa tulkin kaksikielisyys ja kaksikulttuurisuus ovat tasapainossa eivätkä vaikuta tulkkauksilanteeseen. Anderson kutsuu tämän tyyppistä puolueettomuutta tahallaan omaksutuksi neutraalisuudeksi.

Asioimistulkkauksessa esiintyy tilanteita, joissa asioimistulkit asettuvat jommankumman asiakkaan puolelle. Sonja Pöllabauer on tutkinut turvapaikanhakijoiden puhuttelujen tulkkauksia. Pöllabauerin (2006: 161) tutkimuksesta käy ilmi, että erityisesti turvapaikkahakumenettelyssä asioimistulkin puolueettomuus voi vaarantua siitä syystä, että asioimistulkki asettuu jommankumman asiakkaan puolelle. Pöllabauerin (2006: 161) mukaan tämän tyyppinen asettuminen johtaa myös asioimistulkin roolin hämärtymiseen. Toisaalta asioimistulkki saattaa asettua turvapaikanhakijan puolelle, jos viranomaisen tulkin mielestä toimii väärin. Tällaisia esimerkkejä tuodaan esille Jenni Hounin pro gradu -tutkielmassa (2013), jossa yksi tulkeista kertoi asettuneensa turvapaikanhakijan puolelle, kun huomasi poliisin kohtelevan tätä halveksien ja vähätellen. Voidaan olettaa, että tämän tyyppisessä tilanteessa poliisin käyttäytyminen oli haastattelussa mukana olleen asioimistulkin arvojen vastaista, jolloin tulkki päätti olla noudattamatta ammattisäännösten ohjeita. Tilanne on hyvä esimerkki siitä, että täydellinen puolueettomuus on vaikeasti saavutettavissa.

Andersonin tavoin myös Wadensjö kuvailee asioimistulkin puolueettomuutta kielen kautta. Wadensjön (1998) mukaan asioimistulkin puolueettomuus on yhtäältä sitä, että ei anna mielipiteidensä vaikuttaa tulkkaukseen, mutta toisaalta myös sitä, että asioimistulkin on käyttäytyttävä tietyllä tavalla ja pysyttävä tietyssä kielirekisterissä. Wadensjö (1998: 240) kokee neutraalin tulkin olevan tiukka ja formaali.

Samanlainen kuva syntyy myös ammattisäännöstöä lukiessa: puolueeton tulkki on asiallinen viestin asiantuntija, joka ei huolehdi muusta kuin tulkkauksesta (SKTL 2013). Kuvaus kuitenkin sopii huonosti asioimistulkkaustilanteeseen, jossa osapuolet eivät pelkästään keskustele tietystä asiasta vaan kommentoivat muutenkin ja käyttävät eleitä ja ilmeitä. Lisäksi on muistettava, että toisinaan itse viranomaiset käyttävät puhekieltä. Jos vieraskielinen asiakas ei tunne asioimistulkin ammattia

hyvin, saattaa hän ajatella, että kyseessä on asioimistulkin oma puhetyyli. Wadensjö (1998) huomauttaakin, että asiakkaat saattavat kokea formaalisti käyttäytyvän asioimistulkin töykeäksi, jolloin vuorovaikutus luonnollisestikin vaikeutuu. Tämän lisäksi Wadensjö (1998: 283) tuo esille, että erityisesti vieraskielinen asiakas saattaa kokea tämän tyyppisen asioimistulkin viranomaisen liittolaiseksi. Itse olen asioimistulkkinä toimieni huomannut saman. Erityisesti se koskee venäläistaustaisia henkilöitä, sillä venäläisessä kulttuurissa on yleistä, että toisilleen tuntemattomat ihmiset juttelevat tai jakavat kokemuksiaan toistensa kanssa.

Samoilla linjoilla Wadensjön kanssa on Hanneke Bot, joka on tutkinut asioimistulkkinä puolueettomuutta mielenterveyspotilaiden terapiakäyntien aikana. Bot (2003) on haastatellut sekä potilaita että terapeutteja, jotka ovat sitä mieltä, että erityisesti mielenterveyspotilaiden parissa toimiessa asioimistulkin on oltava empaattinen, inhimillinen ja välittävä. Botin tutkimuksesta (2003: 27–37) käy ilmi, että terapeutit kokevat asioimistulkkinä empaattisuuden vaikuttavan myönteisesti hoidon kulkuun. Samalla Botin artikkelissa kuvaillaan tilannetta, jossa asioimistulkki oli tapailnut tulkaamansa mielenterveyspotilasta myös terapiakäyntien ulkopuolella, jolloin potilaan ja asioimistulkin suhde syveni ja jopa muuttui ystävyudeksi. Botin (2003: 27–37) mukaan mielenterveyspotilaiden parissa toimiessa tällainen riski on olemassa ja ystävyysuhteen muodostumista pitäisi välttää. Koen tällaisen asetelman vaikeuttavan tilannetta merkittävästi eritoten asioimistulkin näkökulmasta katsottuna. Puolueettomuudessa joustaminen on jo itsessään iso riski. Mielenterveyspotilaiden parissa toimiessa riski vain kasvaa, joten puolueettomuudessa olisi hyvä pitäytyä, ettei ristiriitoja tai väärinkäsityksiä pääsisi syntymään.

Käytännössä siis asioimistulkin kannattaa pitää kiinni ammattisäännösten ohjeista alusta asti, jottei väärinkäsityksiä osapuolten välille pääse muodostumaan. Puolueettomuuteen liittyvistä ristiriidoista kertovat myös Suomessa toimivat asioimistulkit Anu Viljanmaan tutkimuksessa (2018). Viljanmaa oli haastatellut viittä asioimistulkkinä tunteiden vaikutuksesta puolueettomuuteen. Haastatteluissa kävi ilmi, että asioimistulkit noudattavat puolueettomuutta koskevia ohjeita soveltaen ja omiin arvoihinsa nojaten (Viljanmaa 2018). Haastatteluista selvisi muun muassa se, että toiset asioimistulkit näyttävät tunteitaan vapaasti, toiset taas yrittävät pitäytyä neutraalin viestin välittäjän roolissa, sillä se helpottaa työtä ja ehkäisee haastavien

tilanteiden syntyä (Viljanmaa 2018: 121–157). Viljanmaan tulokset ovat kiinnostavia, mutta kaikkia viittä haastatteluun osallistunutta asioimistulkkiä yhdistää kuitenkin se, että heillä kaikilla on tunteita tulkkaustilanteeseen liittyen, joita he enemmän tai vähemmän näyttävät. Myös tämä asettaa asioimistulkin puolueettomuusihanteen kyseenalaiseksi.

Ammattisäännöstöön kirjattu puolueettomuusihanne on tiiviissä yhteydessä myös asioimistulkin rooliin. Kun puhutaan puolueettomuudesta, ajatellaan myös, että puolueettoman henkilön tehtävien pitäisi olla tarpeeksi rajatut. Asioimistulkkiä kohdalla puhutaan roolista, johon sisältyvät asioimistulkin tehtävät. Toisin sanoen puolueettoman asioimistulkin ei pitäisi toimia asiakkaidensa avustajana. Yllä mainittujen esimerkkien perusteella voidaan kuitenkin todeta, ettei asia ole aivan näin yksinkertainen. Tutkimusten mukaan asioimistulkit joutuvat toimimaan asiakkaidensa avustajina, ja heiltä jopa odotetaan sitä (ks. Hale 2007 ja Rudvin 2002). Avustajana toimiminen vaarantaa puolueettomuutta, sillä auttaessaan asiakasta asioimistulkki sijoittuu roolinsa ulkopuolelle ja antaa kuvan, että avustajana toimiminen kuuluu hänen tehtäviinsä. Asiakkaan auttaminen liittyy myös tunteisiin, jolloin puolueettomuudesta ei enää voida puhua.

Puolueettomuutta on myös mielenkiintoista tarkastella asiakkaiden näkökulmasta. Sekä Hanneke Bot (2003) että muutkin tutkijat kirjoittavat tutkimuksissaan viranomaisten toiveista koskien asioimistulkkiä puolueettomuutta, roolia ja käytöstä ylipäätään. Viranomaiset toivovat muun muassa, että asioimistulkki olisi inhimillinen, empaattinen ja halukas osallistumaan keskusteluun. Anu Mäntysen pro gradu -tutkielmasta (2003) käy ilmi, että Suomessa toimivat viranomaiset toivovat asioimistulkkiä olevan kiinnostuneita, mikä jää minulle hieman epäselväksi. Jos oletetaan, että asioimistulkin kiinnostuneisuudella viitataan siihen, että tulkki on kiinnostunut työstään, käsite muuttuu sitäkin epäselvemmäksi. Jokaisella asioimistulkilla on omat motiivinsa toimia asioimistulkkinä, mutta olettaisin, että asioimistulkit ovat ainakin jonkin verran kiinnostuneita työstään. Epäselväksi jää myös se, kuinka työstä kiinnostuneisuuden pitäisi näkyä käytännössä eli varsinaisessa tulkkaustilanteessa. Jos taas ajatellaan, että asioimistulkkiä kiinnostuneisuudella tarkoitetaan tulkin kiinnostusta asiakkaan tilannetta kohtaan, se on ristiriidassa ammattisäännöston kanssa, sillä se vaarantaa tulkin puolueettomuutta.

Lisäksi on tärkeä mainita, että kiinnostuneisuuden osoittaminen voi näyttäytyä eri ihmisille erilaisena eli se on subjektiivista. Toiset hyväksyvät sen sellaisenaan eivätkä näe siinä mitään pahaa, toisten mielestä se voi olla merkki siitä, että tulkki on liian utelias.

Myös Hanneke Botin (2003) tutkimuksessa asioimistulkkien inhimillisyys on tärkeässä asemassa. Tulkin inhimillisyys voi muuttua ongelmalliseksi siinä tapauksessa, jos asiakas kokee inhimillisyyden olevan sama asia kuin hänen asioidensa eteenpäin ajamista, mikä on hyvin mahdollista asioimistulkin joutaessa puolueettomuudessaan. Jos tilanne muuttuu asioimistulkin kannalta haastavaksi, tulkin on siinä tapauksessa vaikeampi vedota eettisiin ohjeisiinsa. Eniten asioimistulkin puolueettomuuden toteutumista vaikeuttaa kuitenkin se, että ammattisäännöstö on ristiriidassa käytännön kanssa. Jos asioimistulkki joutuu tilanteisiin, jossa häntä pakotetaan joustamaan roolissaan tai toimimaan varsinaisen tulkin roolinsa ulkopuolella, puolueettomuuden toteutuminen on vaikeaa tai jopa täysin mahdotonta. Asioimistulkin on mahdoton toimia asiakkaidensa avustajana ja olla täysin puolueeton. Siksi myös ammattisäännöstön on oltava sellainen, että se tarjoaisi ratkaisuvaihtoehtoja tilanteisiin, joista asioimistulkin on vaikea selvittää menettämättä kasvojaan.

## 6 Tutkimusmetodin valinta ja kuvaus

Kuten johdannossa mainitsin, tutkimukseni metodina toimii teemahaastattelu, jonka olen valinnut tutkimustavoitteideni perusteella. Koska tarkoitukseni on ollut selvittää avustamisen yleisyyttä asioimistulkkausessa ja asioimistulkkiä näkemyksiä roolista, tutkimusmetodin pitää olla sellainen, että pystyisin sen avulla saamaan vastauksia edellä mainittuihin kysymyksiin suoraan ammatinharjoittajilta eli tulkeilta. Näin ollen pohdinnan jälkeen päädyin puolistrukturoituun teemahaastatteluun, jossa minulla olisi mahdollisuus esittää varsinaisia kysymyksiä aiheestani ja samalla puhutella haastateltavaa saaden hänet kertomaan lisää ja jakamaan kokemuksiaan. Puolistrukturoitu tarkoittaa tässä tapauksessa haastattelua, jonka kaava ei ole samalla tavalla lukkoon lyöty kuin valmiiksi suunnitellussa haastattelussa. Hirsjärven ja Hurmen mukaan (2000: 47) puolistrukturoidussa haastattelussa jokin tai jotkut näkökohdat on lyöty lukkoon, mutteivät kaikki.

Haastattelussa oli käytössä kysymyspohja, joka koostui asioimistulkin roolia, työtilanteita ja ammattisäännöstöä koskevista kysymyksistä. Sen lisäksi minulla oli haastattelujen aikana mahdollisuus esittää tarkentavia lisäkysymyksiä, mikä oli tutkimuksen kannalta hyödyllistä. Kysymysten joukossa oli vain pari kysymystä, joihin olisi pysynyt vastamaan kyllä tai ei, joten asioimistulkkiä vastaukset olivat laajoja ja sisälsivät tutkimuksen kannalta mielenkiintoista tietoa, mikä oli tarkoituskin. Kehotin asioimistulkkia kertomaan kokemuksistaan vapaasti ja tuomaan esille myös sellaisetkin ajatukset, jotka eivät varsinaisesti liity tutkielmani aiheeseen. Haastattelussa esitetyt kysymykset ovat tutkielmani liitteenä.

Tässä tutkielmassa käytetyn teemahaastattelun tavoitteena oli asioimistulkkiä ajatusten selvittäminen rooliin liittyen, mitä voidaan pitää haastattelun ytimenä. Myös Hirsjärven ja Hurmen mukaan (2000: 48) teemahaastattelussa on keskeistä tiettyihin aiheisiin keskittyminen yksittäisten kysymysten sijaan. Tässäkin tutkimuksessa haastattelu oli jaettu tiettyihin aiheisiin, jotka ovat asioimistulkkiä suhtautuminen avustajana toimimiseen, avustajana toimimisen yleisyys käytännössä sekä ammattisäännöstön toimivuus ja käytännönläheisyys. Lisäksi esitin kysymyksiä puolueettomuudesta ja ammatin kehityksestä. Etenin kokonaisuus kerrallaan, mutta toki haastattelun ollessa puolistrukturoitu en välttämättä esittänyt kysymyksiä alkuperäisessä järjestyksessä vaan haastateltavien vastausten perusteella. Näin

haastattelu muuttui ikään kuin aktiiviseksi keskusteluksi, jossa sai kertoa mielipiteitään vapaasti ja kommentoida halutessaan. Koin myös, että tämän kaltaisen asetelman ansiosta haastatteluihin osallistuneiden asioimistulkkienkin oli helpompi ilmaista mielipiteitään ja jakaa kokemuksiaan.

Valmistauduin haastatteluihin koehaastattelujen avulla, joissa esitin kysymykset ääneen ja vastasin niihin. Tämän lisäksi luin aiheeseen liittyvää kirjallisuutta ja tutustuin muihin pro gradu -tutkielmiin, joissa oli käytetty samaa tutkimusmenetelmää. Koin tutkielmien lukemisen erityisen hyödylliseksi, sillä niistä sai selkeitä esimerkkejä haastattelun etenemisestä, kysymyksistä ja aineiston litteroinnista.

Kaiken kaikkiaan koen, että haastattelut onnistuivat. Mainittakoon kuitenkin, että paikoin tulkkien vastauksissa oli toistoa, mikä puolestaan saattaa johtua kysymyksistäni. Lisäksi on hyvä muistaa, että haastattelujen aikana ei välttämättä aina saa niitä vastauksia, joita odottaa saavansa. Yllättävä oli myös tulkkien sisäinen ristiriita, joka näkyi joidenkin vastausten kohdalla. Sain kuitenkin paljon mielenkiintoisia näkökulmia eri aiheisiin. Oli myös mielenkiintoista huomata, kuinka erilaisia asioimistulkkien mielipiteet olivat työhönsä liittyen.

Seuraavassa luvussa siirrytään itse haastatteluihin. Kerron lyhyesti haastattelujen toteutuksesta, minkä jälkeen on vuorossa haastatteluaineiston analyysi.

## **7 Asioimistulkkien haastattelut**

Tässä luvussa käsitellään varsinaisia asioimistulkkien haastatteluja. Luvussa 7.1 kerron haastatteluaineistosta ja haastattelujen toteutuksesta. Luvussa 7.2 käsitellään haastatteluaineiston analyysia, ja kerron muun muassa siitä, miten analysoin saatuja aineistoja. Tämän jälkeen aineisto puretaan aiheittain. Luvussa 7.2.1 esittelen asioimistulkkien näkemyksiä avustajana toimimisesta. Luvussa 7.2.2 puolestaan esittelen asioimistulkkien mielipiteitä ammattisäännöstöön ja erityisesti sen 8. kohdan toimivuuteen ja tehokkuuteen liittyen. Luvussa 7.2.3 esittelen asioimistulkkien näkemyksiä puolueettomuudesta. Luvussa 7.2.4 esittelen muita asioimistulkkien esille nostamia aiheita, jotka ovat tutkimuksen kannalta mielenkiintoisia.

### **7.1 Haastatteluaineisto ja haastattelujen toteutus**

Kuten edellä jo mainitsin, tutkimukseeni osallistui viisi asioimistulkkia, joita löysin omieni yhteyksieni kautta. Haastateltujen asioimistulkkien joukossa on eri-ikäisiä ja eritaustaisia miehiä ja naisia, joista suurimmalla osalla on yliopistotasoinen tulkikoulutus. Yksi haastateltavista oli valmistunut Kouvolan Palmenian koulutuskeskuksesta. Tämän lisäksi joukossa oli niin aloittelevia tulkkeja kuin hyvin kokeneitakin, joilla on takanaan yli 20 vuotta kokemusta asioimistulkin työstä. Parilla asioimistulkilla on myös laajaa kokemusta opetustyöstä, ja he ovat kouluttamassa tulevia tulkkeja nykyisinkin. Mainittakoon, että haastateltavista asioimistulkeista yksi on kaksikielinen, yksi on suomea äidinkielenään puhuva ja kolme ovat venäjää äidinkielenään puhuvia. Muutama mielenkiintoinen asioimistulkkien kieleen liittyvä seikka tuli tutkimuksen aikana esille, ja kerron niistä lisää haastattelujen analyysia käsittelevissä luvuissa. Yhdistävänä tekijänä tutkimukseen osallistuneilla asioimistulkeilla on kuitenkin, se että he kaikki tulkkaavat suomi–venäjä–suomi -työsuunnassa.

Asioimistulkkeja lähestyttiin sähköpostitse. Ennen haastattelua lähetin heille allekirjoitettavaksi kirjallisen suostumuksen haastatteluun osallistumisesta, jossa oli tietoa tutkielman tekijästä, tutkimuskysymyksistä ja tutkimuksen toteutuksesta. Tämän lisäksi lähetin asioimistulkeille esitietolomakkeen täytettäväksi, jossa kysyttiin osallistujan ikää, äidinkieltä, koulutusta ja työkokemusta. Lomakkeen

avulla kartoitettiin osallistujien taustatietoja. Suostumus ja esitietolomake ovat tutkielmani liitteenä.

Sovin haastatteluajat osallistujien kanssa joko sähköpostitse tai Facebookin kautta. Haastattelut toteutettiin helmi–maaliskuussa 2019 ja ne pidettiin Kaisa-talon eri ryhmätyötiloissa, jotka varasin hyvissä ajoin ennen haastatteluja. Haastattelujen aikana huoneessa oli vain tutkimuksen tekijä ja haastateltava asioimistulkki. Yksi haastattelu pidettiin etänä puhelimen välityksellä, koska haastateltava asuu toisella paikkakunnalla. Tämä ei kuitenkaan aiheuttanut ongelmia, ja haastattelu toteutui samalla tavalla niin kuin muutkin.

Kaikki haastattelut nauhoitettiin tietokoneelle ja puhelimeni nauhurisovellukseen. Loppujen lopuksi haastattelut eivät venyneet kovin pitkiksi, mikä tuli minulle yllätyksenä, sillä kysymyksiä oli 17 lukuun ottamatta lisäkysymyksiä ja tarkentavia kysymyksiä. Jossain vaiheessa mietin, että kysymyksiä on liikaa, mutta käytäntö osoitti, että niitä oli sopiva määrä. Haastattelut kestivät 34 minuutista 53 minuuttiin. Haastatteluajan keskiarvo on 40 minuuttia ja 30 sekuntia. Haastatteluaineisto litteroitiin myöhempää analyysiä varten. Litteroinnissa käytin apunani *Haastattelun analyysi* -teosta, josta on paljon tietoa haastatteluaineiston analyysistä ja litteroinnista.

## **7.2 Haastatteluaineiston analyysi**

Litteroin haastatteluaineiston kuuntelemalla ja purkamalla se kirjalliseen muotoon. Helpottaakseni litterointia käytin siihen tarkoitettua Litti-ohjelmaa. Litteraatissa on merkitty virkerajat mutta ei lauseita. Ennen litterointia luin aiheeseen liittyvää kirjallisuutta ja etsin tietoja verkosta. Koska tutkimusmetodinani on puolistrukturoitu haastattelu, sain joustaa litteroinnissa jonkin verran. Tällä tarkoitan sitä, että en litteroinut nauhoitteita niin tarkasti kuin vaikkapa jossain ihmisten kielenkäyttöä koskevissa tutkimuksissa. Tämä johtuu myös siitä, että tutkimuksessa käytetyt kysymykset on jaettu aiheittain, joten tarkalla litteroinnilla ei ole tässä tapauksessa niin suurta merkitystä. Näin ollen minua kiinnostaa enemmänkin haastateltavan viestin ydinajatus tutkittavasta ilmiöstä kuin itse kirjallinen vastaus. Myös Ruusuvuoren mukaan (2010: 425) kovin yksityiskohtainen litterointi ei ole tarpeen, jos haastattelun painopiste on esiin tulevilla asiasisällöillä eikä niinkään

haastateltavan kielenkäytössä. Seuraavissa luvuissa analysoidaan haastattelujen aikana saatua aineistoa. Luvussa 7.2.1 esitellään tulkkien näkemyksiä avustajana toimimisen yleisyydestä. Luvussa 7.2.2 kerrotaan, mitä mieltä tulkit ovat ammattisäännösten toimivuudesta. Luvussa 7.2.3 pohditaan avustajana toimimisen vaikutusta tulkkien puolueettomuuteen. Luvussa 7.2.4 esitellään tulkkien ajatuksia liittyen muihin aiheisiin.

### **7.2.1 Avustajana toimiminen**

Aloitin asioimistulkin roolin toteutumista koskevan kysymyssarjani esittämällä yleisen mielipidekysymyksen siitä, mistä tulkkien mielestä kulkee tulkkauksen ja avustamisen raja, jos sellainen on ylipäättään olemassa tai jos sellainen on mahdollista vetää johonkin tiettyyn kohtaan. Vastausten perusteella sain vaikutelman, että jokainen tulkki vetää rajan tulkkauksen ja avustamisen välillä itselleen tärkeään kohtaan tai sellaisen tehtävän kohdalle, joka ei mielestään kuulu tulkin varsinaiseen työnkuvaan. Näin asiaa kuvailee Tulkki 02:

(1) Mun mielestä tulkkauksen ja avustajan raja menee siinä että tulkki nimenomaan pyydetään tekemään joitain asioita jotka eivät ole varsinaisesti tulkkaukseen liittyviä Mulla on esimerkkejä siitä...Se pelkästään on jo vähän outo käytäntö kun tulkattavat kertoo tulkkille jotain asioita mitä pitäisi hoitaa ja sitten asiakas ei ees oo välttämättä paikalla silloin ja sitten kun yrittää sanoa että mä en voi tavallaan hoitaa näitä asioita enkä voi sitten myöhemmin kertoa asiakkaalle että pitää olla siinä kanssakäymässä yhdessä. Sit tietenkkin ihan semmoisia että pyydetään lähtemään asiakkaan kaa johonkin tai tekemään jotain ja sit se itse tulkattava ei oo paikalla et kaikki mitkä liittyy siihen että jätetään tulkki kahdestaan sen tulkattavan kanssa.

Tulkki 02 jatkaa:

(2) Mul on ollut sellaisia tilanteita että se sairaanhoitaja tai joku lääkäri ei pystynyt lähettämään tai asiakkaan piti lähteä johonkin laboratorionkokeisiin sen tulkkauksen jälkeen ja hän ei tiennyt missä se laboratorio on nii mä sit tarjouduin tai suostuin siihen että mä meen sit ku me lähetään pois sieltä tulkkauksilanteesta niin samalla kuin me lähetään sieltä rakennuksesta pois nii mä näytän että missä se on se paikka Mutta se ei mun mielestä siltikään kuuluis siihen et se oli avustamista mut välillä sitä tekee.

Niin kuin edellisistä kommenteista huomaa, Tulkki 02 selvästikin pitää avustamisena jo sitä, että asiakkaan kanssa lähdetään vastaanoton jälkeen johonkin toiseen tilaan tai hoitamaan asioita, jotka eivät varsinaisesti kuulu tulkkaukseen. Tämän lisäksi

Tulkki 02 korostaa sitä, ettei mielellään kävisi vieraskielisen asiakkaansa asioita läpi asiakkaan ollessa poissa.

Esitettyäni saman kysymyksen Tulkkille 03 hänkin nimesi tiettyjä asioita tai tehtäviä, joita hän ei mielellään tee tai jotka hänen mielestään erottavat asioimistulkin avustajasta. Tulkki 03 myös korosti vastauksessaan, että kyse on hänen henkilökohtaisesta rajastaan:

(3) Se mun henkilökohtainen raja menee siinä että en keskustele tulkattavien kanssa mistään tulkkauksen jälkeen, en anna neuvoja enkä anna yhteystietojani jos esimerkiksi toinen tulkattava ei viranomainen pyytää jatkoa ajatellen.

Voidaan huomata, että Tulkin 03 esittämät asiat muistuttavat ammattisäännöstössä lueteltuja asioita, joita tulkin on hyvä välttää. Neuvojen antamisesta asiakkaille ollaan yksimielisiä, ja sitä tulkki ei saisi tehdä. Tulkillla 03 on myös oma strategiansa, joka auttaa häntä välttämään vaikeita tilanteita, joihin hän voi joutua ollessaan kahdestaan vieraskielisen asiakkaan kanssa:

(4) En tuu paikalle sanotaan 15 min ennen tulkkausta. Oon siinä jossain lähellä sitä tulkkauspaikkaa mut tulen sinne 5-7 min etukäteen jotta ei olisi sitä ylimääräistä aikaa mitä voi käyttää siihen jutteluun.

Samalla kuin toiset tulkit luettelivat tiettyjä asioita, jotka heidän mielestään erottavat asioimistulkin avustajasta, toiset korostivat joustavuutta ja empaattisuutta. Tulkit muun muassa pohtivat sitä, että tärkeää on ottaa huomioon itse tilanne, tulkin omat henkilökohtaiset toimintatavat ja joustavuus, jota tulkilta aina vaaditaan. Tulkki 04 esimerkiksi korostaa sitä, että jokainen tulkki päättää itse, miten toimii kussakin tilanteessa ja että toisinaan tilanne pakottaa häntä sijoittumaan roolinsa ulkopuolelle:

(5) Olisi hyvä puhua myös itse tulkista. Periaatteessa teoriassa sanotaan että on tulkki ja on niin sanottu kulttuuritulkki. Silloin kun joku elikkä mä tarkoitan asioimistulkki katsoo tarpeelliseksi toimia nimenomaan kulttuuritulkkina mikä tarkoittaa että hän jollain tavalla selittää asiakkaalle. Sovitaan näin että asiakas on tässä tapauksessa nimenomaan se maahanmuuttaja ulkomaalainen. Niin silloin jos esimerkiksi on pakko selittää jotain kulttuurisia asioita ja sellaiset asiat aika usein tulee esille nimenomaan lääkärin vastaanotolla nimenomaan koulussa tai esimerkiksi jossain vaikkapa psykologisessa tutkimuksessa mä voi antaa ihan esimerkkejä niin silloin mä itse joskus toimin nimenomaan kulttuuritulkkina kun taas jos kyse on tulkkauksesta poliisitoimissa niin silloin mä pidän tätä rajaa tosi selkeänä.

Voidaan huomata, että Tulkki 04 korostaa tilanteen tärkeyttä, kun pohditaan tulkin roolia. Tulkin 04 mukaan tilanne määrittää osittain sen, minkä roolin hän omaksuu. Tulkki 05 kertoo vetävänsä rajan tulkkauksen ja avustamisen välille, mutta korostaa kuitenkin empaattisuutta, jota tulkilla on hyvä olla kyseistä ammattia harjoittaessaan. Tulkki 05 kertoo esimerkin auttamastaan kielitaidottomasta asiakkaasta:

(6) Oli lääkärin vastaanotto ja lääkärin jälkeen piti käydä laboratoriossa. Lääkäri pyysi sitten tulkkia opastamaan tulkattavaa paikalle sen takia että se tulkattava oli ihan kielitaidoton, ei osannut suomea sanaakaan sanotaan näin eikä tuntenut meidän Kotkan keskussairaalaan hyvin. Suostuin siihen koska kuitenkin tulkkauksesta on ollut jonkin verran aikaa ja ajattelin että kuitenkin tulkin pitää osoittaa myös empaattisuutta (naurahtaa) ammattimaisella tavalla sanotaan näin. Eikä ollut kovin vaikea. Minä vain saatoin tulkattavan ensimmäiseen kerrokseen missä laboratorio on ja myös näytin missä on vuoronumero ja mitä sitten laboratorion ovesa lukee että Kela-kortti mukana ja se on siinä. Eli sillä tavalla oli avustusta...

Tulkki 05 oli siis päättänyt kyseisessä tilanteessa auttaa kielitaidotonta asiakasta sen sijaan, että jättäisi tämän oman onnensa nojaan. Samalla kyseinen tulkki myöntää, että hän avusti asiakastaan siinä tilanteessa. Näin ollen säännöistä huolimatta tulkilta kuitenkin vaaditaan joustavuutta ja empaattisuutta. Samalla kyseinen tulkki kuitenkin korostaa, ettei esimerkiksi täytä lomakkeita vieraskielisen asiakkaansa puolesta, vaikka tämä olisi kuinka kielitaidoton:

(7) Lomakkeita ei täytetä tulkattavan puolesta. Viranomainen yleensä tekee sen ja meidän Kotkan tai Kymmenlaakson alueella on aika hyvä käytäntö. Tulkki vain tulkkaa niitä kohtia tai kysymyksiä jotka ovat lomakkeessa ja viranomainen itse täyttää yleensä ne. Ja varmasti meidän tulkikeskus on ohjeistanut viranomaisia että tulkki ei täytä mitään. Joskus jos tulkattava ei osaa kirjoittaa jotain sanaa minä voisin omaan muistiinpanovihkoon kirjoittaa sen, näyttää ja hän itse sitten kirjoittaa lomakkeeseen ja näyttää viranomaiselle.

Empaattisuuden ja inhimillisyyden tärkeyttä korostaa myös Tulkki 04, joka kertoo iäkkäistä asiakkaista, jotka ovat usein huonossa kunnossa tai jotka jo pelkästään korkean ikänsä vuoksi tarvitsevat avustusta:

(8) Olen kyllä tulkki ja mä tulkkaan mutta myös mä olen ihminen ja mun mielestäni mä olen semmoinen hyviä tapoja omaava tulkki. Elikkä jos mä todella tulkkaan vanhaa ihmistä joka kävelee vaivalloisesti niin mä en näe mitään pahaa jos mä

vaikkapa autan häntä sitten taksille taikka jopa siis autan siihen taksiin asti tai muuten otan jostain kiinni ja kävelytän.

Tulkki 04 on kyllä tietoinen tehtävästään ja roolistaan, mutta kuitenkin katsoo tarpeelliseksi toimia tietyissä tilanteissa myös tavallisena ihmisenä, joka pystyy auttamaan tarvittaessa. Tulkki 01 on taas sitä mieltä, että alustavasti tulkin ei pitäisi hoitaa muita asioita kuin viestin välittämistä, mutta katsoo, että asiakkaan hyvinvointi ja terveys menevät sääntöjen edelle. Tulkki 01 mainitsee esimerkin, jossa asiakas oli saanut vasta-ainereaktion ja hänet jouduttiin lähettämään jatkohoitoon:

(9) Mun mielestä jos on asioimistulkki niin sitten siinä autetaan asioimistilanteessa nimenomaan välittämällä se viesti ja mun mielestä paperilla siihen ei pidä kuulua yhtään mitään muuta kuin se tällä hetkellä on. Sit totta kai [toimitaan] tilanteen mukaan paikan päällä. Asiakas sai jonkun vasta-ainereaktion ja sit mä ilmoitin et okei mä voin jäädä tänne ei mulla oo tässä tulkkausta tän jälkeen niin venytetään tätä ja katotaan et kaikki on kunnossa et saadaan sit asiakas ambulanssiin niin mä sit tulkkaan niin pitkään et se lähtee jatkohoitoon.

Vastauksen perusteella saa vaikutelman, että asioimistulkit ovat tietoisia tehtävistään ja roolistaan, mutta ovat kuitenkin valmiita joustamaan tilanteen niin vaatiessa. Näyttää siltä, että asioimistulkin työssä joustamisen taito on tärkeä, jos haluaa pärjätä työssään. Kun kysyin sitä, mitä asiakkaat ovat pyytäneet tulkkeja tekemään, sain monipuolisia vastauksia. Mielenkiintoista oli kuitenkin huomata, että tulkkien ajatukset siitä mitä tulkin kuuluu ja ei kuulu tehdä erosivat toisistaan merkittävästi. Tulkit kertovat muun muassa kulttuurin tulkkitsemisestä, henkisestä tukemisesta, asioiden selittämisestä ja asioiden hoitamisesta asiakkaan puolesta. Eroja on kuitenkin siinä, miten tulkit suhtautuvat yllä mainittuihin tehtäviin. Tulkki 02 esimerkiksi kertoo, kuinka oli uransa alussa joutunut käymään viranomaisen pyynnöstä asiakkaan kanssa hoitamassa varsinaiseen tulkkausaiheeseen kuulumatonta asiaa:

(10) [Minua] pyydettiin tulkkaustilanteen loppupuolella lähtemään asiakkaan kanssa Kelaan avustamaan jonkun asian hoitamisessa. Me lähettiin ihan kävelemään, vaihdettiin rakennusta, [oltiin] sosiaalitoimesta siirretty sitten Kelaan ja se oli vähän outo tilanne. Mä suostuin siihen mut mä mietin jälkeenpäin että ei olisi pitänyt suostua siihen koska se ei todellakaan kuulu tulkin rooliin mut mä olin ehkä silloin vähän liian uusi tai aloitteleva tulkki niin se vähän hämärtyi siinä kaikessa mut siis tosiaan sit ku se vielä meni silleen et ku se oli tunnin toimeksianto ja sit hän oli sillei

et hän kirjoittaa sen loppumisajan myöhemmäksi ja sit et mä lähen hoitamaan sen tehtävän. Ja sit ku se oli niin huonosti ittellä et niinku suostui ylipäätään tekemään koska eihän niin voi tehdä et sosiaalitoimi tilaa oman tulkin ja Kela sit tilaa oman tulkin jos se tarvii ja se aika pitää varata erikseen mutta me sit lähdettiin ja otettiin vuoronumero ja sit suurin osa tulkattavasta ajasta mikä mulle myönnettiin ekstrapä oli sit Kelalla odottamiseen... Se muuttui ihan täysin, se oli pelkkää avustamista mun mielestä. Sit sä olet vähän jo ennakkoon puhuit sen asiakkaan puolestakin joitakin asioita muutamia et siitä tuli niinku sellaista kaveritulkkausta vaikka ei oo yhtään niinku kaverisuhdetta (naurahtaa).

Tulkin 02 mielestä hän oli selvästikin toiminut kyseisessä tilanteessa avustajana. Kyseinen tulkki kertoo, että jos samantapainen tilanne olisi tullut vastaan lähiaikoina, hän olisi tehtävästä kieltäytynyt, sillä kokemusta on kertynyt jo jonkin verran, mikä puolestaan on tuonut lisää itsevarmuutta. Tulkilla 03 on asiaan eri näkemys. Hän korostaa asioimistulkin käsitteen *asioimis*-alkuosaa, joka hänen mielestään määrittelee kyseistä ammattia huomattavasti. Kyseisen tulkin mielestä asioimistulkki jo tehtävänsäkin puolesta nimenomaan asioi asiakkaan puolesta. Näin Tulkki 03 kuvaa tilannetta, joka eroaa hieman edellisestä esimerkistä, mutta kuitenkin muistuttaa sitä ainakin jossain määrin:

(11) Sellaista on ollut että lääkäri on vastaanoton jälkeen sanonut et nyt käynte sitten vaikka täyttämässä sen lomakkeen ja sit käynte vaikka siinä ilmoittautumistiskillä varaamassa uuden ajan mut mulle se on tapahtunut yleensä aina niin et siinä oli vielä tulkkausaikaa jäljellä vaikka ei ois ollukaan niin se on mun mielestä sitä asioimistulkkausta. Kyl se mun mielestä kuuluu asiaan koska se uusi aika liittyy samaan tilanteeseen ja multa tavallaan pyydetään sitä mitä mä teen työkseni semmoista just asioimistulkkausta niinkun asioidaan. Kun se ei oo mun aloitteesta tai en mä tiä se on se kokonaisuus. Miten mä sit sanon että ei. Mä en keksi mitään sellaista syytä miksi se olisi outoa tai väärin.

On mielenkiintoista huomata, kuinka Tulkin 02 ja Tulkin 03 näkemykset avustamisesta eroavat. Tulkki 03 ei koe, että olisi esimerkkitalanteessa avustanut asiakastaan. Ilmeisesti hän kokee tulkkauksen olevan enemmän kuin puheen suullinen kääntäminen.

Tulkki 04 kuvaa samanlaista tilannetta. Hänenkin mielestään tämän kaltainen asioiminen on paikallaan varsinkin, jos asiakkaana on vanhempi henkilö:

(12) Kun tullaan sieltä [vastaanotolta] pois niin sitten [lääkäri] on pyytänyt vaikkapa käymään respassa varaamassa seuraavan ajan tai jotain vastaavaa. Totta kai aika usein vanhempi henkilö on pyytänyt muutakin eli selittämään vielä kerran mitä lääkäri on sanonut mutta mun mielestäni se ei ollut ylimääräistä vaan se on liittynyt siitakin huolimatta että mulle ei sitten siitä ylimääräisestä ajasta koskaan maksettu mitään, en mä koskaan ilmoittanut että vielä meni toiset mokomat 20.

Samanaikaisesti Tulkki 04 lisää, että juuri viranomaisilta eli tulkkauksen tilaajilta tulee paljon pyyntöjä, joista jotkut liittyvät varsinaiseen tulkkaukseen ja jotkut puolestaan ei. Tulkki 04 vastauksesta selviää myös, että tulkin oma suhtautuminen vaikuttaa siihen, pitääkö tulkki jotakin tehtävää avunantona ja rooliin kuulumattomana vai ei:

(13) Viranomaisilta tulee aika paljon pyyntöjä just vaikkapa lomakkeiden täytössä että voisitko käydä lomakkeen läpi. En tarkoita nyt sellaista että lomakkeet täytetään ja sitten käydään läpi eli prima vista se on ihan selvä että se on meidän tehtävä. Lääkäriltä tulee että voisitko käydä respassa varaamassa [uuden ajan] ja voisitko selittää esimerkiksi miten kun mennään vaikkapa virtsakokeeseen niin mitä pitää tehdä elikkä annetaan paperi ja pyydetään siten että voisitko sä sitten tämän vastaanoton ulkopuolella sitten lukaista tämän mutta mun mielestäni koska tää liittyy taas tähän tulkkaukseen niin aika usein olen pistänyt senkin ajan ja selittänyt palkkiolomakkeessa että sitten myös tulkannut ne ohjeet.

Yllä mainitut tilanteet tapahtuivat pääosin jommankumman asiakkaan pyynnöstä. Toisinaan tulkit saattavat joutua tilanteeseen, jolloin heitä ei varsinaisesti pyydetä auttamaan tai tukemaan asiakastaan, mutta he kuitenkin katsovat, että se on tarpeellista. Tulkki 01 kertoo tilanteesta, jossa hän koki, että hänen oli ollut pakko tukea asiakastaan henkisesti:

(14) Eilen oli sellainen tilanne et asiakas oli hyvin stressaantunut ennen leikkausta ja siinä hän oli sileen et voisinko mä jollain tavalla vähän helpottaa hänen oloa, tunnetilaa ja totta kai mä nyt siinä sanoin et mä oon ollut täällä monta kertaa ja täällä on nää samat asiat joka päivä, ei mitään huolta ja kaikki on hyvä. Ja asiakkaalla selkeästi helpottui olo ja sit tuli kiitosta että tavallaan tässä mikään viranomainen ei mua käskenyt tätä tekemään mutta nyt koin et se on parempi ja se mun mielestä helpotti sitä koko tilannetta.

Myös tästä huomaa, että tulkki oli päättänyt toimia tietyllä tavalla, vaikka se olisikin ammattisäännösten vastaista. Tulkki kuitenkin koki, että se helpotti kanssakäymistä ja kevensi yleistä tunnelmaa.

Sama tulkki kertoo myös tilanteesta, jossa hän oli joutunut toimimaan kulttuuritulkkina tai kenties jopa Venäjä-asiantuntijana. Tulkki 01 kertoo tilanteesta, jossa hänen oli ollut pakko selvittää viranomaiselle, että lapsen käyttäytymishäiriötä ei tunneta Venäjällä samalla tavalla kuin Suomessa, koska tulkin omasta mielestä Venäjällä ei kiinnitetä lasten mielenterveyteen niin paljon huomiota kuin Suomessa. Tästä johtuen vanhempien vastaukset eivät välttämättä ole niitä, joita viranomaisen odottaa kuulevansa:

(15) On ollut esimerkiksi tällaisia tilanteita jos vaikka mielenterveysasioissa et meillä on joku vaikka käyttäytymishäiriö joka nyt on sanana sellainen mitä ei Venäjällä ihan siinä merkityksessä tunneta et ymmärtää sen eri tavalla ja kyllä mä oon tehnyt niinkin et mä oon sit sanonut et tulkki voisi nyt huomauttaa tässä että asiakas ei nyt välttämättä tajua tätä ihan siinä merkityksessä mitä te haluatte välittää... Puhutaan et onks tällä lapsella käyttäytymishäiriö vaikka näin ja sit asiakas alkaa vastaamaan semmoisia et joo hän niinku riehuu ja huutaa ja semmoista mutta tarkoitetaan nyt niinku diagnosoitua käyttäytymishäiriötä johon on selkeät kriteerit Suomessa... Siinä mä oon sit sanonut silleen että nyt kannattais ehkä selittää tarkemmin et mitä tässä nyt haetaan takaa.

Kyseisessä tilanteessa tulkki päätti puuttua välttääkseen mahdollisen väärinkäsityksen. Voidaan olettaa, että tulkin kommentti sekä helpotti tulkin työtä että edesauttoi asian ymmärtämistä.

Oman auttamishalun ohella pari tulkkia kertoo tilanteista, jolloin heidän pakotetaan avustajan rooliin viranomaisen taholta. Toisin sanoen tulkki joutuu avustamaan asiakastaan siitä syystä, että viranomaisen ei huolehdi omasta osuudestaan kanssakäymisessä tai laiminlyö omat tehtävänsä. Tulkki 02 esimerkiksi kuvaa tilannetta, johon hän oli joutunut sairaalassa tulkatessaan:

(16) Sairaanhoitaja lähetti sairaalan toiselle puolelle ilmoittautumiseen täyttämään jotain yhteystietoja mikä oli kans vähän outo mun mielestä. Kun mun mielestä hänen ois pitänyt saattaa meidät ja olla se aloitteen tekijä siinä. Mut hän loi myöskin sellaisen tilanteen että muistan vielä et mä meinasin sanoa että tää ei ehkä kuulu tulkin rooliin mutta se loi sit semmoisen tilanteen että mulle tuli vähän semmoinen

olo et se vaan lähetti meidät (naurahtaa). Se ei ollut niinkään se hämähä se oma tulkin rooli kun ei siinä ollut mitään semmoista kun asiakas tavallaan meni, mä olin sit vaan hänen tulkkinä mukana ja hän hoiti ne asiat, mä tulkkasin vain hänet. Se tulkin rooli ei siinä ehkä hämähäntynyt mut selkeästi se tilaajan tai sen toisen tulkattavan rooli jäi kokonaan siit pois. Hän ei hoitanut mun mielestä hänen rooliaan ollenkaan tai työtehtävää.

Myös Tulkki 03 kertoo siitä, että toisinaan viranomaisnä käskee tulkkia tekemään jotakin tai käymään jossain, jolloin tulkille ei jää mahdollisuutta kieltäytyä tai puuttua jollakin muulla tavalla tilanteeseen. Tulkin vastauksesta myös käy ilmi, että tällaisissa tilanteissa ammattisäännöstöön vetoaminen on hankalaa:

(17) No just toi tilanne että viranomaisnä käskee käydä jossain niin miten sä sit...  
Sanot sä et en mä käy koska miksi? En tiedä. Koska kohta 8?

Sama tulkki korostaa, että tulkin on arvioitava jokainen tulkkaustilanne erikseen ja tulkilla on oltava tilannetajua.

(18) Lukee sitä tilannetta. Ei lähdetä nyt hoitamaan ihan muita juttuja mut jos kuuluu siihen samaan asiaan, samaan tilanteeseen ja sua käsketään mennä johonkin niin...

Samalla Tulkki 03 kuitenkin toivoo, että viranomaisetkin osaisivat tunnistaa, kun tulkilta ruvetaan pyytämään sellaista, mikä ei varsinaisesti kuulu hänen työnkuvaansa. Kyseinen tulkki kuvaa tilannetta, jossa vieraskielinen asiakas oli pyytänyt tulkin numeron ja tallentanut sen, jotta voisi myöhemmin ottaa yhteyttä, jos tarvitsee tulkkausapua. Kohteliaisuudesta tulkki ei kieltäytynyt kyseisestä tehtävästä, mutta kertoo toivoneensa, että viranomaisnä olisi puuttunut ja ottanut ohjat käsiinsä:

(19) Vieraskielinen asiakas ei muistanut omaa puhelinnumeroaan ja sit hän ehdotti sitä et mitä jos hän soittaa tulkille ja sit tulkki välittää sen numeron sille viranomaiselle ja mä tietysti odotin että se viranomaisnä kun mä tulkkasin sen hänelle niin hän sanoisi että voi soittaa suoraan sille viranomaiselle tai johonkin toiseen puhelimeen et en joutuisi käyttämään sitä omaa puhelinta. Mutta viranomaisnä sanoi sitten okei joo soita vaan sit hän soitti mulle. Välitin sen puhelinnumeron ja sit se vieraskielinen asiakas sanoi että mä muuten tallennan tän sun numeron mun puhelimeen. Jos mulle tulee jotain kääntämistarvetta niin mä voin sit soittaa sulle.

Yllä olevien esimerkkien perusteella voidaan huomata, että tulkki ei välttämättä pysty kontrolloimaan tulkkaustilannetta. Voidaan olettaa, että tämä johtuu osittain siitä, että tulkin lisäksi keskusteluun osallistuu vieraskielinen asiakas ja

viranomainen, jolla saattaa olla omia odotuksia tulkkia ja tulkkaustilannetta kohtaan. Nämä odotukset eivät aina kohtaa tulkin todellisuuden kanssa. Näiden esimerkkien valossa on myös hyvä miettiä, kuinka hyvin viranomaiset tuntevat asioimistulkin ammatin ja ovatko he tietoisia asioimistulkkiensa toimintaa säätelevästä ammattisäännöstöstä.

Kieltäytymisen vaikeus saattaa liittyä omiin kokemuksiin ja tunteisiin. Kaksi tulkkia kertoo, kuinka heidän on vaikea kieltäytyä, kun pyyntö tulee iäkkäältä ihmiseltä. Tulkki 04 selittää ilmiön sillä, että hänellä itsellään on iäkäs kielitaidoton äiti, jonka kanssa hän käy hoitamassa eri asioita. Näin ollen hänen on helpompi samaistua iäkkääseen ja kielitaidottomaan asiakkaaseen, koska hänellä on siitä henkilökohtaista kokemusta. Samalla kyseinen tulkki kuitenkin korostaa, ettei anna neuvoja, jos asiakas niitä pyytää:

(20) Minä ehkä olen todella semmoinen niinkun kulttuuritulkki jolla on mielettömän hyvät tavat että jos vaikkapa joku vanhempi henkilö pyytää jotain minun on tosi vaikea kieltäytyä, miellettämän vaikea kieltäytyä. Ja jos esimerkiksi kyseessä on jokin pieni palvelus niin yritän aina auttaa mutta jos on jotain semmoista että todella joku neuvo tai jotain niin mä en koskaan sano että minä olen tulkki tämä ei kuulu mun toimeksikuvaani mun mielestä tää on törkeää. Mä yritän käyttää aina niin sanottuja eufemismeja eli mä pelkään että en vastaa oikein tai valitettavasti mä en tunne tätä asiaa, en osaa ja niin edelleen.

Myös Tulkilla 05 on samanlaisia kokemuksia. Hänkin on joutunut tilanteeseen, jossa koki, että hänen oli ollut pakko auttaa osittain siitä syystä, että kyseessä oli iäkäs pariskunta. Samalla hänen vastauksestaan myös selviää, että sairaalan henkilökunta ei ollut ollut tilannut tulkkia, joten kyseinen tulkki ikään kuin pakotettiin hoitamaan asia itse, vaikkei hänen tarvinnut sitä tehdä:

(21) Iäkäs pariskunta soitti minulle ja halusivat mut mukaan tulkkaamaan myös lääkärin vastaanotolle koska sairaala jostain syystä ei järjestänyt tulkkia. Minulle aika ei sopinut. He olivat todella harmissaan ja kun he eivät osaa suomea yhtään. Kun puhelu loppui minä mietin koska kuitenkin he ovat vanhoja ihmisiä ja ajattelin että mun on pakko auttaa heitä. Soitin [ja] kysyin sitten yhteystiedot jotka oli kutsussa. Soitin numeroon [ja] ilmoitin että asiakkaat haluavat tulkin paikalle ja sitten sairaala hoiti sen tulkkikeskuksen kautta.

Kaksi yllä mainittua esimerkkiä todistaa, että toisinaan tulkkien auttamishalu kumpuaa omista kokemuksista, mikä jälleen kerran vahvistaa sen tosiasian, että tulkillakin on tunteita tulkkauksilanteeseen liittyen. Tätä asiaa olisi myös hyvä miettiä puolueettomuusvaatimuksen kannalta.

Avustamista koskevan kysymyssarjan päätteeksi kysyin tulkeilta, joutuuko tulkki toimimaan asiakkaidensa avustajan. Melkein kaikki olivat sitä mieltä, että joutuu. Tulkki 03 kuitenkin näkee asian eri tavalla. Hän kokee, että ei toimi asiakkaidensa avustajana, koska ei anna neuvoja eikä ilmaise omia mielipiteitä tulkkauksen aikana:

(22) No suora vastaus ei. Siis en en mä avusta ketään. En mä anna neuvoja enkä ilmaise mitään omia mielipiteitä

Tulkin vastauksessa korostuu jälleen kerran tulkin oma suhtautuminen avustajana toimimiseen. Se, missä tilanteissa toimii avustajana, on sidoksissa tulkin mielipiteeseen siitä, minkälaista toimintaa pitää avustamisena.

### **7.2.2 Ammattisäännösten toimivuus ja käytettävyys**

Seuraavaksi siirryin kysymyksiin, jotka koskevat nimenomaan ammattisäännöstöä ja sen 8. kohtaa, joka säätelee tulkin avustamismahdollisuuksia. Samalla kysyin tulkeilta, onko ammattisäännöstö ylipäätään tehokas ja onko 8. kohta mahdollisesti ristiriidassa käytännön kanssa. Kaikki tulkit olivat tyytyväisiä siihen, että säännöstö on olemassa ja olivat sitä mieltä, että sitä voi käyttää ongelmatilanteissa. Siitä huolimatta tulkkien vastauksissa korostuu tulkin maalaisjärki, tilannetaju ja ammattisäännösten soveltamisen taito.

Tulkin 02 mielestä kohta 8 on hyödyllinen ja sitä pystyy käyttämään työssään, mutta tulkki myös mainitsee tapauksia, jolloin hän vastoin tahtoaan joutuu tilanteisiin, joita on hankala välttää. Tulkin mukaan sellaisissa tilanteissa kieltäytyminen jostakin tietystä tehtävästä saattaa olla vaikeaa siitäkin huolimatta, että säännöstö on olemassa:

(23) Teoriassa toi on hyvä ja se on todella hyvä sääntö jota noudattaa sitten työssään ja mihin voi turvautua myöskin kun tulee tommosia tilanteita. Voi sanoa että ei tämä ei kuulu tulkin työhön mutta jos käytännön tilanteissa välillä tulee semmoisia että joku sit tilaajan tai tulkattavan tahosta tulee semmoisia elementtejä että tulkki joutuu sitten avustajan rooliin tai pakotetaan avustajan rooliin niin sitten välillä niin kuin mä

sanoin niistä on tosi hankala kieltäytyä ja välillä ne on aika lyhyitä ja semmoisia et kestä sen vaan tai ei edes se haittaa ollenkaan et joutuu tekemään kuin yhden, näyttämään missä on joku asia et samalla kuin lähtee pois mutta ne ei siihen sit...Ne on haastavia ne on oikeasti haastavia koska sitten periaatteessa vois aina sanoa ei...

Vaikka Tulkki 02 puhuukin siitä, että tulkki voi aina kieltäytyä, hänen vastauksessaan korostuu asiakkaiden vaikutus tilanteeseen. Toisinaan kieltäytyminen jostakin tietystä tehtävästä saattaa olla vaikeaa asiakkaiden toiminnan vuoksi.

Pari tulkkia kokee sääntöjen tulkitsemisen kannalta ongelmallisena sen, että alalla on niin monta kouluttamatonta tulkkia, jotka saattavat soveltaa säännöstöä väärin tai jotka eivät välttämättä edes tiedä, miten sitä sovelletaan käytännössä. Tulkki 01 esimerkiksi mainitsee sen, että koska tulkattavia kieliä ja kulttuureja on niin paljon, säännöstön tulkitseminen saattaa tuottaa tulkeille vaikeuksia. Samalla tulkki kuitenkin painottaa, että säännöstöön olisi hyvä tutustuttaa kaikkia tulkikoulutuksessa mukana olevia:

(24) Mun mielestä tää on hyvin tärkeä asia koska meillä on hirveästi erilaisia kieliä mitä tässä tulkataan ja erilaisia kulttuuritaustoja ja kyllä mä mun mielestä voin sanoa että tää varmasti tuottaa monelle lähtökohtaisesti vähän haastetta ymmärtää just se että tulkin ei pitäis niinku mitenkään lähteä sen kummemmin mukaan siihen elämään mitä niillä asiakkailla tai viranomaisilla on (naurahtaa) vaan just se viestin välitys on se juttu... Mun mielestä tää on todella hyvä niinku nimenomaan tuoda selväksi kaikille tulkkauskoulutuksessa [että] näin pitää olla.

Myös Tulkki 05 kokee, että koulutettujen tulkkien kohdalla säännöstö ja kohta 8 toimivat ongelmitta ja että koulutettu tulkki pystyy hyödyntämään niitä työssään:

(25) Jos tulkki on käynyt koulutuksen ja tulkilla on tutkinto tulkki pystyy noudattamaan sitä sääntöä ja aika hyvin ja pyrkii siihen mutta jos tulkilla ei ole mitään koulutusta eikä hän ole perehtynyt näihin sääntöihin [hän] voi toimia miten sattuu ja sitten koko tulkkkaus ja koko prosessi voisi kärsiä.

Myös Tulkki 03 kokee haasteellisena sen, etteivät tulkit yleensä tiedä, miten muut tulkit toimivat ja millä tavalla he hyödyntävät olemassa olevaa säännöstöä vai hyödyntävätkö ollenkaan. Siitä huolimatta kyseinen tulkki on sitä mieltä, että itse toimii sääntöjen puitteissa:

(26) Kaikki nää kohdat on kirjoitettu silleen tosi kauniisti ja virallisesti mut loppujen lopuks tässä tarkoitetaan aika perusasioita jotka oikeasti koskee monia muitakin ammatteja et ei jäädä keskustelemaan tulkkauksilanteesta, ei anneta omia neuvoja, omia tarinoita, ollaan vaitiolovelvollisia ja näin. Mun todellisuudessa se on näin mut en tiedä sitten muista ja tää on mun mielestä aika haaste meidän työssä koska me ei tiedetä yhtään miten muut tulkit toimii ja me ei voida tavallaan sijoittaa... Mä en voi sanoa oonko mä hyvä tulkki vai oonko mä huono tulkki, miten muut tulkkaa, minkälainen kielitaito on, miten ne käyttäytyvät. Se mun mielestä tekee tästä ammatista aika hankalan.

On mielenkiintoista huomata, että tulkkien mainitsemat tulkattavien kielten ja kulttuurien runsaus sekä tulkkien välisen yhteyden puuttuminen näkyvät myös heidän vastauksissaan. Kaikki viisi haastattelemani tulkkia suhtautuvat samoihin asioihin eri tavalla, olipa se sitten avustajana toimiminen tai säännöstön soveltaminen. Tulkkeja on paljon, ja yhden kieliparin sisällä toimivien tulkkien toimintatavat saattavat erota huomattavasti.

Tulkki 03 kuitenkin painottaa, että säännöstöstä riippumatta tulkin on kuitenkin osattava lukea ja arvioida tilannetta. Kyseisen tulkin mukaan jotkut tehtävät eivät välttämättä ole niin vakavia, että niistä täytyisi kieltäytyä, tai ne saattavat liittyä tulkin mielestä asiaan:

(27) Kuitenkin mä oon ihan varma et just tollaiset ilmoittautumistiskillä käymiset kuuluu siihen meidän tehtävään eikä se ole säännöstön vastaista. Ja sitä paitsi tässä [säännöstöstä] ei käy ilmi että mitä ohjeita... No just toi tilanne että viranomainen käskee käydä jossain niin miten sä sit... Sanot sä et en mä käy koska miksi? Nn tiedä koska kohta 8? Ehkä just käyttää omaa sellaista... Lukee sitä tilannetta. Ei lähdetä nyt hoitamaan ihan muita juttuja mut jos kuuluu siihen samaan asiaan, samaan tilanteeseen ja sua käsketään mennä johonkin niin...

Myös Tulkin 03 vastauksessa puhutaan tilanteista, joissa viranomainen käskee tulkkia tekemään jotain. Syntyy vaikutelma, että sellaisissa tilanteissa tulkin on hankalampi kieltäytyä tehtävästä tai vedota säännöstöön ylipäätään.

Tulkki 04 puolestaan kokee, että ammattisäännöstöön kootut kohdat ovat enemmänkin suosituksia kuin sääntöjä. Samalla tulkki mainitsee, ettei yhteen kohtaan, kuten 8. kohdan tapauksessa, voida sisällyttää kaikkea. Tulkki kuitenkin kokee, että roolia säätelevä kohta 8 on tärkeä:

(28) Mä olen [sitä] mieltä että ei saa vaatia että tulkki toimisi nimenomaan neuvojana tai esimerkiksi antaisi ohjausta asian hoitamisessa mutta siis yhteen pykälään ei voi laittaa kaikkea. Tästä syystä että tämä on kyllä säännöstössä mutta mä olen ottanut tämän sellaisena niinkun miten mä sen sanoisin suosituksena koska on näitä erilaisia tilanteita mutta myönnän että tämä on kyllä tosi tärkeä kohta näissä säännöstyöissä.

Kun kysyin tulkeilta, onko kohta 8 mahdollisesti ristiriidassa käytännön kanssa, en saanut yhtä yksiselitteistä vastausta. Toisten mielestä kohta on ihan toimiva sellaisena kuin se on nyt, toiset taas kokevat, että se on ristiriidassa todellisuuden kanssa. Toisaalta jo pelkästään tulkkien esittämien esimerkkitalanteiden perusteella, joissa he ovat joutuneet toimimaan asiakkaidensa avustajina, syntyy vaikutelma, että todellisuus ja ammattisäännösten 8. kohta eivät aina kohtaa. Haastattellessani Tulkkia 04 hän tuo esille kiinnostavan näkökulman koskien ammattisäännösten muitakin kohtia. Tulkin 04 mielestä ammattisäännöstössä on muutamia kohtia, jotka ovat ristiriidassa keskenään. Tulkki 04 mainitsee sen, että vaikka kohdassa 8 kielletäänkin kaikki avustaminen ja neuvojen antaminen, kohdassa 9 kuitenkin kehoitetaan toimimaan tilanteen vaatimalla tavalla:

(29) [Tulkki] ymmärtää tosi hyvin että lääkärin vastaanotto kestää vain 20 min ja siinä on sitten kahden vaiheilla joko sitten mä kyselen kaikenlaista siltä lääkäriltä taikka minä just niinkun en ole valaa tehnyt mutta mä olen itelleni jonkun valan tehnyt mä itse otan nämä ohjat käteen ja sitten teen niin kuin parhaaksi näen. Elikkä toisin sanoin että jos me puhutaan vaikkapa säännöstöstä niin se 9 eli tulkki käyttäytyy tilanteen ja toimeksiannon vaatimalla tavalla niin joskus täytyy vain käyttää maalaisjärkeä muuten saattaa tapahtua näin että lääkäri taputtaa selkään ja sanoo anteeksi aika on loppu.

Kohtien 8 ja 9 suhdetta on hyvä pohtia. Tilanteen mukainen käyttäytyminen tarkoittaa sitä, että tulkki mukautuu tilanteeseen. Mukautuminen taas vaatii sitä, että toisinaan täytyy avustaa tulkkauksen ohella. Jos avustaminen on kiellettyä, tulkin on täten mahdotonta toimia tilanteen vaatimalla tavalla. Tulkin 04 vastauksessa korostuu myös työolosuhteiden vaikutus tulkin omaan käyttäytymiseen. On tiedossa, että lääkärit ja terveydenhoitajat ovat yleensä kiireisiä, joten tulkin on paikoin otettava ohjat omiin käsiinsä ja arvioitava tilannetta, jotta potilas saisi tapaamisesta kaiken mahdollisen hyödyn irti.

Myös Tulkki 02 on sitä mieltä, että kohta 8 ei ole niin yksiselitteinen kuin voisi toivoa. Omassa vastauksessaan Tulkki 02 kertoo asioista, joita hänen on täytynyt tulkkauksen ohella hoitaa:

(30) No on se varmasti todellisuuden kanssa [ristiriidassa]. Kyllähän tossa on muutama kohta mikä heti vaikka just niin monesti joutuu tulkkamaan lomaketta ja auttaa asiakkaita vaikka täyttämään jonkun lomakkeen. Kyllähän se käytännössä on neuvomista etenkin kun se tulkattava ei ole paikalla edes monissa niissä tilanteissa et hän niinku jättäytyy sen ulkopuolelle ja asiakas on silleen et mitä tähän nyt vastataan. Sit tulkaat sen mitä siinä on. Sit tavallaan... Kai se on vähän ristiriidassa mutta kun ne rajatkin ei oo... Ei oo yksiselitteisesti tää ei kuulu tää kuuluu...

Tulkki 02 mainitsee, että ammattisäännöstössä ei ole selkeää luetteloa niistä tehtävistä, joita tulkin ei pitäisi hoitaa. Se tekee säännön noudattamisesta vaikeaa.

Tulkki 05 puolestaan kokee, että koulutettujen tulkkien kohdalla 8. kohta vastaa todellisuutta hyvin:

(31) Kyllä oppineiden tai koulutettujen tulkkien kohdalla kyllä se vastaa sanotaan näin kyllä

Tulkin 05 mielipide on mielenkiintoinen. Tutkimukseeni osallistui vain koulutettuja tulkkieja, mutta he kaikki kertovat tilanteista, joissa heidän oli pitänyt sijoittua varsinaisen roolinsa ulkopuolelle.

Tulkki 03 puolestaan kokee, että kohdassa 8 tarkoitetaan vakavampia asioita kuin asiakkaan kanssa ilmoittautumispisteellä käymistä. Toisaalta tässäkin vastauksessa korostuu se, kun viranomainen pakottaa tai kääsee tulkkia käymään jossain asiakkaan kanssa tai tekemään jotakin ylimääräistä:

(32) Jos me verrataan niitä kahta esimerkkiä käydään viranomaisen pyynnöstä tai ehkä jopa käskystä varaamassa uusi aika tai sit et mennään kadun toiselle puolelle johonkin ihan eri systeemiin auttamaan niin siinäkin on iso ero... Tai ehkä mä ymmärrän sen niin et tossa kohdassa 8 tarkoitetaan jotain vähän niinkun isompaa ja vakavampaa.

Tulkki 01 on sitä mieltä, että tulkin on säännöstöstä huolimatta oltava tarkkana ja osattava tunnistaa tilanteet, joissa asiakas yrittää urkkia tulkilta tietoja tai hyödyntää tulkkia omissa tarkoituksissaan:

(33) Kyllä se on ja siis kyllähän tää on nyt ihan selkeä juttu et välillä jotkut venäläiset on sellaisia (naurahtaa) et ne yrittää vähän niinku kalastella että lähtiskö tai kuinka pitkälle voitais päästä jos me nyt kysytään tällainen ja kysytään tällainen ja siinä se on mun mielestä hyvä aina havaita silleen et missä kohtaa asiakas selkeästi yrittää vähän silleen että jos jotain hyötyä saisi...

Kaiken kaikkiaan kaikki haastatteleman tulkit kokevat, että ammattisäännöstö ja sen 8. kohta ovat hyödyllisiä ja niihin voi vedota tilanteissa, joissa tulkin on täsmennettävä rooliaan asiakkaille. Siitä huolimatta tulkit kuitenkin painottavat, että tilanteet ovat erilaisia ja myös avustaminen on erilaista ja tilannesidonnaista. Ilmoittautumispisteellä käyminen asiakkaan kanssa eroaa selvästi tilanteesta, jossa tulkkia pyydetään täyttämään lomakkeita tai käymään ihan eri toimistossa hoitamassa jokin asia asiakkaan puolesta. Samaan aikaan tulkit myös korostavat, että tulkin on käytettävä maalaisjärkeään ja arvioitava jokainen tilanne tapauskohtaisesti. Mielenkiintoista on kuitenkin huomata, että vaikka tulkit kertovatkin tilanteista, joissa he ovat olleet avustajan roolissa, he kuitenkin kokevat ammattisäännöstön ja todellisuuden kohtaavan. Asioimistulkkauksessa ammattisäännöstön soveltaminenkin on taito.

### **7.2.3 Avustaminen ja puolueettomuus**

Halusin selvittää, onko asiakkaiden avustaminen vaikuttanut tulkkien mielestä heidän puolueettomuuteensa. Tarkoituksena oli selvittää, uhkaako asiakkaiden avustaminen tulkkien puolueettomuutta ja mitä mieltä tulkit ovat ylipäätään tulkin puolueettomuuteen liittyvistä odotuksista.

Tulkki 02 kokee, että tulkin on vaikea säilyttää puolueettomuutensa, jos hän joutuu avustamaan asiakastaan. Tulkki 02 osoittaa oman esimerkinsä kautta, että tämän tyyppisissä tilanteissa tulkki ei voi mitenkään olla puolueeton, sillä hänen roolinsa on muuttunut tulkista avustajaksi:

(34) Kai se sit on vaikuttanut. Mä uskon et se on vaikuttanut sit tietenkä koska heti kun sä siirryt tulkin roolista siihen avustajan rooliin niin sulla on heti tavallaan... Se ei mun mielestä, ei se varmaan säily puolueettomana sitten... Etenkin just se esimerkki minkä mä sanoin kun piti lähteä saattamaan asiakas ja sit myöskin hoitamaan jonkun asian hänen kanssa niin eihän silloin voi olla mitenkään enää, ei varmasti voi olla puolueeton siinä et oli asiakkaan puolella tietenkä.

Tulkki 01 puolestaan on sitä mieltä, ettei osaa sanoa, millä tavalla tulkin puolueellisuus näkyisi käytännössä. Samalla Tulkki 01 kuitenkin mainitsee tilanteen, jossa viranomaisen käyttämä kieli oli niin epäselvää, että tulkki ikään kuin huomaamattaan asettui asiakkaan puolelle, joka ei saanut viranomaisen puheesta selvää:

(35) Mulla ei oo sellaista mun mielestä ollut että mä olisin kokenut et mä olisin ollut mitenkään puolueellinen siinä et ehkä mulla on ollut siis sellainen tilanne joidenkin viranomaisten kanssa et sieltä on tullut niinku sellaista just virastokieltä missä ei oo mitään järkeä ja sit on ollut sellainen että mä oon tavallaan kattonut minä ja asiakas ollaan katottu vähän toisiamme sillai että joo että tavallaan molemmat ymmärtää sen että tässä ei ollut mitään järkeä mitä tästä tuli. Ja asiakaskin tajuaa et mun on oikeasti tosi vaikea se tulkata mut et siinä vaiheessahan se on vaan sillai et molemminpuolinen sellainen että ei asiakas edes odota et mä pystyisin sen tulkkaamaan niinku täydellisesti (naurahtaa), asiakaskin ymmärtää sen tilanteen.

Näistäkin esimerkeistä ilmenee, että vaikka tulkki on tietoinen puolueettomuuden tärkeydestä, hänet pakotetaan toisinaan tilanteisiin, jossa puolueettomuus on uhattuna. Tämän kaltaisia tilanteita syntyy muun muassa siitä, että viranomainen ei ole osannut hoitaa tehtävänsä oikein.

Tulkki 03 on hyvin varma niistä asioista, joita hän ei tulkkina toimiessaan saisi tehdä. Hän esimerkiksi pitää tärkeänä sitä, ettei tulkki tulkkaa ystäviään tai tuttujaan, mikä on kyseisen tulkin mielestä merkki tulkin puolueettomuudesta. Samalla Tulkki 03 on varma siitä, ettei anna mielipiteidensä tai asenteidensa vaikuttaa tulkkaukseen. Toisaalta kyseinen tulkki ei koe avustavansa asiakkaitaan, joten hänen on vaikea kuvitella tilanne, jossa avustaminen olisi vaikuttanut hänen puolueettomuuteensa. Näin Tulkki 03 kuvaa puolueettomuutta:

(36) Kyllä mä tunnen sen aina tasan tarkkaan. Siis mikään ei vaikuta siihen mitä mä sanon tai miten mä tulkkaan ja mun työelämän alkuvaiheessa mä olin kauhean huolissani tästä jääviys ja puolueettomuus asiasta mutta sit mä tajusin et se on se oma fiilis, se on se joka loppupeleissä jos ei oteta nyt tilanteita et siinä on joku sukulainen tai hyvä kaveri tai näin se on ihan päivänselvää. Kyl sen pitää tuntea itse ja mä tiedän itsestäni että mä tulkkaan, mä teen sitä työtä ja mikään tavallaan ei vaikuta siihen mitä mä teen.

Myös Tulkki 05 korostaa puolueettomuuden tärkeyttä ja sitä, että kaikesta huolimatta tulkin on kuitenkin yritettävä olla puolueeton. Tulkki 05 kuitenkin toteaa, että tulkkin on ihminen. Tämän lisäksi tulkki huomauttaa, että itse ei olisi pystynyt olemaan puolueeton avustajarooliin joutuessaan:

(37) Tulkkauksen kannalta [on] parempi pysyä puolueettomana mutta kuitenkin tulkkin on ihminen ja välillä tunteetkin on pinnalla mutta onneksi takautuvasti sanotaan näin tulkkauksen jälkeen kun tulkki kuitenkin aina yrittää pohtia tulkkaustilannetta ja mitä vastineita hän on käyttänyt siinä ja miten olisi pitänyt vaikka toisella tavalla ja niin edelleen silloin voisi olla jotain semmoista päässä pyörivää. yleensä tilanteessa on yritettävä pysyä puolueettomana. Kyllä jos olisin avustajaroolissa varmasti en pystynyt tulkaamaan sanotaan kattavasti ja kaikkea. Olisin varmasti lisännyt jotain [ja] selittänyt.

Tulkin 04 mukaan puolueettomuus tarkoittaa hänelle lähinnä sitä, että kohtelee kaikkia asiakkaita tasapuolisesti. Puolueettomuuden käsitteen sijasta Tulkki 04 käyttää mieluummin neutraaliuden käsitettä, johon hänen mielestään kiteytyy puolueettomuuden idea:

(38) Mun mielestä se puolueeton tässä tarkoittaa sitä että jos vaikkapa mä tulkaan jotakuta joka on tehnyt jotain väärin niin mä en näytä että mä inhoan häntä ihmisenä. Mun mielestä se on tämä että mä tulkaan enkä näytä että voi sä oot huono äiti, isä ja niin edelleen kun kerran lapsesi on joutunut sossuun siinä mielessä tai huostaan. Elikkä mä otan tätä 7 kohtaa sellaisena mutta taas ei puolueeton vaan neutraali. Mä puhuttelen kaikkia ihmisinä eli ei ole väliä onko hän murhaaja tai presidentti.

Yhtä oikeaa vastausta puolueettomuutta käsittelevään kysymykseen ei nähtävästi ole. Asiaan vaikuttaa myös se, että tulkit ymmärtävät puolueettomuuden eri tavalla. Samanaikaisesti tulkkien vastauksista selviää, että tulkkien on toisinaan vaikea pitää puolueettomuudesta kiinni, sillä tulkkaustilanteeseen vaikuttaa tulkin lisäksi moni muu tekijä. Toisaalta saattaa olla niinkin, että aloittelevat tulkit eivät vielä ole joutuneet tilanteisiin, joissa puolueettomuus olisi koetuksella. Syntyy vaikutelma, että vaikka kokeneemmat tulkit ymmärtävät puolueettomuuden tärkeyden, he kuitenkin osaavat joustaa tässäkin.

#### **7.2.4 Muita esille tuotuja seikkoja**

Koska tarkoituksenani oli osittain selvittää, vaikuttaako tulkin tausta tulkkaukseen ja avustamisen yleisyyteen, esitin myös tähän aiheeseen liittyviä kysymyksiä.

Muistutan vielä, että haastatteluuni osallistui yksi suomea äidinkielenään puhuva tulkki, yksi kaksikielinen tulkki ja kolme venäjää äidinkielenään puhuvaa tulkkia. Kulttuuria ja kieltä koskeviin kysymyksiin sain eri tulkilta eri vastauksia. Toiset kokevat, ettei venäläisyydellä ole merkitystä tulkkauksilanteessa. Toiset taas ovat sitä mieltä, että venäläinen tausta pakottaa tulkin toisinaan toimimaan avustajana. Mielenkiintoisen näkökulman aiheeseen kuitenkin tuo suomalainen Tulkki 01. Hän on esimerkiksi huomannut, että hänen suomalaisen taustansa ja venäjänkielisessä puheessa esiintyvän aksentin vuoksi venäjänkieliset asiakkaat kokevat hänet viranomaisen liittolaiseksi:

(39) Mun puheesta kuulee hyvin nopeasti että mun äidinkieli on suomi ja venäjä on mulle vieras kieli ja näin ollen asiakkailla on mun suhteen aika varautunut asenne yleensä. Asiakkaat katsoo että jos mä oon jonkun puolella niin mä ehkä todennäköisesti oon viranomaisen puolella. Ja tietenkin jos mietitään tätä työetiikkaa niin eihän tulkki oo kenenkään puolella mutta mä oon niinku havainnut tällaisen asian että asiakkaat jotenki epäilee sitä että onko mä nyt ihan heidän puolellaan näissä asioissa ja ja niinku et kun ilmeisesti jonkun puolella pitäisi olla (naurahtaa).

Voidaan olettaa, että Tulkki 01 hyötyy suomalaisesta taustastaan ainakin siinä mielessä, ettei hänelle tule niin paljon avunpyyntöjä kuin venäläistaustaisille tulkeille. Toisaalta Tulkki 01 kuitenkin lisää, että hänestä toisinaan tuntuu, että vieraskieliset asiakkaat eivät välttämättä kaipaa hänen apuaan vaan haluavat saada muunlaista hyötyä:

(40) Ennen näitä tulkkauksia totta kai tulee tilanteita missä asiakkaat on tajunnut siinä odotushuoneessa et mä oon todennäköisesti se tulkki (naurahtaa) joka heillä on mut et näissäkin tilanteissa hyvin nopeasti yleensä sit alkaa enemmän kyselee vaan mun omasta taustasta että mikä toi aksentti on, kuka sä oot ja näin ja musta tuntuu et siitähän tulee aina vähän jo sellainen että ne vähän analysoi ensin ja silleen että voisko musta olla jotain tällaista hyötyä. Siinä vaiheessa kun heille selviää et mä oon syntyjään täältä niin siinä vaiheessa heillä vähän muuttuu jotenkin... Mä luulen että tässä on mielenkiintoista verrata nimenomaan sitä että jos on toisinpäin tilanne että äidinkieli on venäjä.

Tulkki 02, joka on kaksikielinen, puolestaan on sitä mieltä, että se, kuinka usein tulkki joutuu avustamaan asiakkaita, riippuu asiakkaasta itsestään. Täten avustaminen ei ole venäläiselle kulttuurille ominaista vaan riippuu asiakkaan omista mielikuvista tulkkaukseen liittyen:

(41) En usko et sillä [venäläisellä taustalla] on mitään merkitystä. Voi olla et jossain pienemmissä kieliyhteisöissä se näkyisi mutta näin laajassa kuin venäjän kieli niin kyl se on ihan yksilötasolla eikä kulttuurisidonnaista mun mielestä.

Samalla Tulkki 02 toteaa, että venäläisyys ilmenee hänen mielestään rupatteluna ja small talk -tyyppisenä jutteluna. Tulkki 02 kokee, etteivät asiakkaat yritä sillä tavalla hyötyä hänestä. Samalla tulkki kuitenkin mainitsee, että jos asiakas haluaa rupatella tulkkauksen aikana se tuottaa tulkille vaikeuksia:

(42) Kysytään vaikka et mistä on kotoisin ja milloin on muuttanut Suomeen. Kun ne tulee kesken tulkkauksen niin ne on tosi hankalia tilanteita välillä. Mä yleensä sit tulkkauksen ensimmäisen kysymyksen ja sit vielä toistan sen että ei kuulu tulkin rooliin kertoa hänen henkilökohtaisesta historiasta mut se on yleensä aika viatonta. Se ei oo sillei et he kokis että mitä sa sanoit että he hyötyisi siitä tulkista et käyttäisi tulkkia johonkin vaan se on lähinnä semmoista harmitonta rupattelua vaik just niinku odotustilassa esimerkiksi välissä.

Yllättävää on, että tulkki kokee pystyvänsä vetoamaan tämän tyyppisissä tilanteissa rooliinsa ja ilmoittamaan asiakkaalle, että tämän tyyppisiin kysymyksiin tulkki ei vastaa. Monelle tulkille se saattaa olla vaikeaa, koska he eivät halua olla epäkohteliaita tai töykeitä.

Venäläistaustainen Tulkki 03 on puolestaan sitä mieltä, että avustaminen on osa venäläistä kulttuuria. Hänen mielestään avun kieltäminen ja säännöstöön vetoaminen saa venäjänkieliset asiakkaat ihmettelemään:

(43) Tietysti vedoten meidän [venäläiseen] kulttuuriin niin tiedän että joku saattaa ihmetellä et miks sä et voi auttaa mua jos sä voit auttaa ja mä pyydän apua niin miks sä et voisi auttaa mut mun mielestä nykyään aika moni kuitenkin ymmärtää että se on mun työ josta mulle maksetaan enkä mä niinku voi mitään, et mä en vain voi. Mun mielestä meillä on vähän tapana pyytää apua ja olettaa et sä saat sen avun.

Myös Tulkki 04, joka on venäläistaustainen, on samaa mieltä. Hänkin tuo esille sen, että venäläiselle on turha selittää, että apua ei ole tarjolla. Tulkki kuitenkin painottaa, että ei myönnä sellaisissa tilanteissa vaan käyttää varmasti monelle tulkille tuttua strategiaa eli lähtee kävelemään eri suuntaan tulkkauksen päätyttyä:

(44) Ei venäläinen koskaan usko. Heti totta kai kyselee päälle mutta siinä mä pidin sellaista linjaa että valitettavasti en pysty vastaamaan. Tästä syystä sanotaan että me aina voimme vaikuttaa tilanteeseen ja esimerkiksi mä oon aina yrittänyt toimia näin

että jos vaikka me lähdetään yhdessä jostain työhuoneesta, lääkärin vastaanotosta niin mä aina sanon anteeksi minun täytyy mennä toiseen suuntaan ja lähen vain pois.

Samalla kannalla on myös venäläistaustainen Tulkki 05, joka mainitsee venäläisten avoimuuden. Tulkki painottaa, että sellaisissa tilanteissa on osattava keskeyttää ja saada asiakas ymmärtämään, että nyt ei ole sopiva hetki tämän kaltaiseen jutteluun. Tulkin vastauksesta ilmenee, että omat kokemukset ovat tärkeässä roolissa. Jos asiakas huomaa olevansa tulkin kanssa saman ikäinen ja oivaltaa, että heillä on mahdollisesti samanlaisia kokemuksia tietyistä asioista, tulkin puolueettomuus on koetuksella:

(45) Voisi olla että venäläisten avoimuus tai liikaa avoimuus miten sanoisin että kun he pyrkii kertomaan kaikki taustatiedot ja kaikki mitä on joskus tapahtunut ja mitä hän itse ajattelee ja niin edelleen. Välillä [asiakas] alkaa kysellä myös tulkilta no muistatko kun oli Neuvostoliitto ja oli tämä ja tämä, kuinka hienoa oli tai jotain vastaavaa (naurahtaa). Pitää välillä sanoa että nyt stop kiitos että puhutaan viranomaiselle ja samalla tulkataan. Jotkut kyllä pyrkivät myös sellaiseen vuorovaikutukseen että kommunikoidaan tulkin kanssa kun viranomainen on vieressä.

Näinkin pienen otoksen perusteella syntyy vaikutelma, että tulkin tausta ja se, mitä kulttuuria tulkki kokee edustavansa, vaikuttaa tulkin avunantoon ja hankalista tilanteista selviytymiseen. Syntyy vaikutelma, että mitä ”suomalaisempi” tulkki sitä enemmän hän ”liittoutuu” viranomaisten kanssa ja sitä paremmin hän pystyy kieltäytymään tehtävistä, jotka eivät kuulu hänen rooliinsa. Tämä näkyy suomalaisen tulkin vastauksissa. Jos verrataan suomalaisen ja venäläistaustaisten tulkkien kokemuksia, tuntuu siltä, että suomalainen tausta helpottaa avustamisen kannalta hankalista tilanteista selviytymistä ainakin jossain määrin.

Kaksikielisten tulkkien kohdalla voidaan ajatella, että he edustavat kahta kieltä ja kulttuuria. Loppupeleissä tulkin henkilökohtainen suhtautuminen kaksikielisyyteen ja -kulttuurisuuteen ratkaisee sen, kumpaa kulttuuria tulkki kokee edustavansa vai edustaako samanaikaisesti kahta kulttuuria.

Venäläistaustaiset tulkit tietävät, kumpaa kieli- ja kulttuuriyhteisöä he edustavat. Samalla heidän vastauksistaan selviää, että se paikoin vaikeuttaa suoriutumista, sillä venäläistaustaiset asiakkaat pitävät heitä pikemminkin maanmiehinään kuin tulkkeinaan. Esimerkissä 45 myös korostuu kokemusten tärkeys. Kyseinen esimerkki

on oiva esitys siitä, kun asiakasta ja tulkkia yhdistää kielen lisäksi jokin merkittävä tapahtuma tai seikka, josta asiakas haluaa vaihtaa ajatuksia ja mielipiteitä tulkin kanssa.

Haastattelun lopuksi kysyin, miten tulkkien mielestä viranomaisia tulisi tutustuttaa ja mahdollisesti perehdyttää tulkkauksen käytäntöihin. Kaikki tulkit ovat sitä mieltä, että viranomaisia tulisi tutustuttaa tulkkauksen pääperiaatteisiin. Tulkit ovat kuitenkin erimielisiä siitä, millä tavalla se pitää toteuttaa ja kuinka laaja sen pitäisi olla. Tulkki 03 kokee, ettei varsinaiselle viranomaisten perehdytykselle ole tarvetta, mutta tärkeimmät asiat voisivat olla viranomaisilla näkyvissä:

(46) Mä luulen että ei varmaan mitään perehdytystä tai koulutusta mut ne keskeisimmät asiat saisi varmaan yhteen tuollaiseen pdf-tiedostoon yhdelle sivulle missä on tärkeimmät kohdat ja se voisi olla jossain ilmoitustaululla. Jokainen työntekijä joka työskentelee tulkkien kanssa voisi just sen lukea läpi.

Tulkki 02 on sitä mieltä, että viranomaisia olisi hyvä perehdyttää tulkin työhön. Samalla tulkki arvioi, että perehdytys tulisi toteuttaa tiiviissä yhteistyössä tulkkausammattilaisten ja viranomaisten kanssa:

(47) [Perehdytykselle] on tarvetta. Mun mielestä sitä [perehdytystä] tehdään mut mä en tiedä kuinka hyvin tulkkipalvelujen käyttäjät osallistuu niihin ja missä muodossa se on. Onks se niinku lomake tai jopa vaan semmoinen A4 mihin on laitettu nää ja kuinka hyvin ne sit menee perille kun ne lukee mut ehdottomasti pitäisi. Mut tääkin menee sit eri ammattikuntien välillä et jossain sitä tarvitaan enemmän ja jossain vähemmän. Ja ehdottomasti se pitäisi tehdä yhteistyössä. Ihmiset jotka perehdyttää henkilöitä käyttämään tulkkeja niin niillä pitäisi olla ehdottomasti tulkkauskokemusta mutta myöskin siihen pitää sit osallistua sen ammattikunnan edustajia jotka sit tietää paljon enemmän omasta työstään et miten se käytännössä tapahtuu.

Tulkki 04, joka itsekin kouluttaa tulkkeja, on sitä mieltä, että viranomaisten perehdytykselle on suurta tarvetta. Tulkin mielestä tulevia viranomaisia tulisi tutustuttaa asioimistulkkaukseen jo opiskeluaikana:

(48) Kaikissa näissä koulutuslaitoksissa mun mielestä riittäisi että silloin kun me puhutaan vaikkapa ammattietiikasta niin siinä voisi olla kaksi tai kolme luentoa nimenomaan tästä tulkin etiikasta ja tulkin roolista. Ehkä voisi ihan tehdä semmoisen vaikkapa opetusvideon miten toimin tulkin kanssa. Nykyään nämä videot ovat tosi suosittuja niin ehkä voimme tehdä sellaisen.

Myös Tulkki 05, jolla on kokemusta tulkkien kouluttamisesta, kokee, että tulkkauksen sisällyttäminen muiden alojen opintoihin on hyvä idea:

(49) [Perehdytys] kannattaa sisällyttää kaikkiin opintoihin jotka liittyvät maahanmuuttajien parissa työskenteleviin. Jatkossa tai tulevaisuudessa varmasti on hyvä. Tiedän että poliisilla muistaakseni on jotain vastaavaa ja sitten viranomaisilla jotka toimivat sosiaalipalvelualalla on jotain vastaavaa ollut jos muistan oikein.

Vastausten perusteella syntyy vaikutelma, että tässäkin asiassa tulkit, joilla on paljon kokemusta erilaisista tulkkaustilanteista, puhuvat tulkkausperehdytyksen puolesta. On myös mielenkiintoista huomata, että tulkit, joilla on kokemusta tulkkien kouluttamisesta, ovat sitä mieltä, että tulevia viranomaisia kannattaa tutustuttaa tulkkien työhön varhaisessa vaiheessa. Voisi olettaa, että tässä asiassa joidenkin tulkkien omat kokemukset opetustyöstä tulevat näkyvämmiin esille.

## 8 Yhteenveto

Tulkkien vastausten perusteella tulkit joutuvat toimimaan asiakkaidensa avustajina melko usein. Enimmäkseen tulkit joutuvat tilanteisiin, joissa heitä pyydetään tekemään jotakin ylimääräistä, kuten selittämään asioita, tulkitsemaan kulttuuria tai käymään sairaalan tai terveysaseman ilmoittautumis- tai infopisteellä. Tärkein löydös on kuitenkin se, että näin tapahtuu säännöllisesti, joten voidaan ajatella, että tulkki joutuu toimimaan asiakkaidensa avustajana eli sijoittumaan varsinaisen tulkin roolinsa ulkopuolelle usein. Vastausten perusteella vaikuttaa siltä, että tulkki joutuu tällaisiin tilanteisiin tahdostaan riippumatta, eli tilanteet ovat melko usein viranomaisten aikaan saamia. Monesti tulkit kertovat siitä, että viranomainen pakottaa tai käskee tulkkia käymään jossain, jolloin tulkit kokevat kieltäytymisen vaikeaksi, sillä tilanne muuttuu siinä vaiheessa oudoksi ja epämukavaksi. Tulkit kokevat, ettei tämän tyyppisessä tilanteessa tulkin kieltäytymiselle ole tilaa. Tämä kertoo paljon viranomaisten toiminnasta. Voisi olettaa, että Suomessa, jossa asioimistulkausta käytetään päivittäin, viranomaiset olisivat tietoisia asioimistulkin ammatin periaatteista ja yhteisistä pelisäännöistä. Sen sijaan näyttää siltä, että viranomaisten tiedoissa on edelleen puutteita. Näin ollen on hyvä miettiä, miten viranomaiset suhtautuvat tulkkiin ja missä määrin he pitävät tulkkia vieraskielisen asiakkaan avustajana. Tulkit ovatkin sitä mieltä, että viranomaisia on hyvä ainakin tutustuttaa tulkin työn pääperiaatteisiin. Pari tulkkia ehdotti jo opiskelun aikana järjestettyä perehdytystä, jossa tuleville viranomaisille pidettäisiin muutama luento tulkkien ammattietiikasta. Tämä kuulostaa hyvältä, sillä näin välttyttäisiin väärinkäsityksiltä ja hankalilta tilanteilta. Se olisi hyödyllistä tuleville viranomaisillekin, sillä heillä tulee olemaan ulkomaalaistaustaisia asiakkaita ja tulkattuja vastaanottoja. Mainittakoon kuitenkin, että tulkkien mukaan viranomaiset ovat pääosin asiallisia ja toisinaan jopa välinpitämättömiä.

Monesti tulkkien vastauksissa ilmenee inhimillisuus ja empaattisuus, joita tulkit pitävät tärkeänä ominaisuutena, jos haluaa pärjätä kyseisessä ammatissa. Näin ollen erityisesti kokeneemmat tulkit toteavat, että ovat valmiita avustamaan asiakkaitaan tilanteen niin vaatiessa. Tulkit esimerkiksi kertovat, että usein auttamishalu kumpuaa omista kokemuksista esimerkiksi asioinnista omien iäkkäiden vanhempien puolesta, jolloin tulkit avustavat asiakkaitaan ikään kuin alitajunnan kautta. Tärkeä on mainita,

että vaikka tulkit ovat tietoisia roolistaan ja sitä säätelevästä ammattisäännöstön 8. kohdasta, he ovat silti valmiita auttamaan, jos se on välttämätöntä. Nuoremmat tulkit puolestaan haluavat pitäytyä säännöstössä niin pitkälle kuin mahdollista.

Varsinainen ristiriita ilmenee, kun puhutaan säännöstöstä. Haastatteluun osallistuneista viidestä tulkista neljä on valmistunut yliopistotasoisesta tulkikoulutuksesta ja yksi on korkeasti koulutettu venäjän ja suomen kielen sekä kirjallisuuden ja historian opettaja, joka on tämän lisäksi suorittanut monia tulkkauskursseja ja toiminut tulkkina monia vuosia. Kaikki he ovat hyvin tietoisia ammattisäännöstöstä ja pyrkivät noudattamaan sitä omassa työssään. Tämän lisäksi he ovat tyytyväisiä säännöstön olemassaoloon ja kokevat, että sitä pystyy soveltamaan käytännössä. Samaan aikaan tulkkien kertomista esimerkeistä selviää, että säännöstöön vetoaminen on helpompaa, kun kyse on jostakin vakavammasta pyynnöstä kuten vaikkapa neuvonannosta. Neuvojen antaminen on kiellettyä säännöstössä, ja tulkit eivät halua ottaa vastuuta vääristä neuvoista. Usein käy kuitenkin niin, että tulkin on tässäkin tilanteessa helpompi vedota tietämättömyyteensä kuin itse säännöstöön tai sen tiettyyn kohtaan. Tilanteessa, jossa tulkkia pyydetään käymään asiakkaan kanssa jossakin tai tulkitsemaan muita lomakkeita, säännöstöön vetoaminen on tulkeille vaikeampaa, sillä inhimillisyys astuu peliin. Mielenkiintoista on se, että itse tulkitkin korostavat tilannetajua ja tilanteen ”lukemisen” merkitystä. Säännöstöstä riippumatta tulkit ovat sitä mieltä, että jokainen tilanne on arvioitava aina uudelleen ja arvioinnin perusteella päätettävä, mikä on oikea tapa toimia. Joskus tilanne edellyttää, että tulkki sijoittuu tulkin roolinsa ulkopuolelle ja tekee jotakin ylimääräistä eli käyttäytyy tilanteen vaatimalla tavalla, kuten säännöstön 9. kohdassa kehoitetaan. Näin ollen rikkomalla 8. kohtaa tulkki kuitenkin toimii 9. kohdan mukaisesti, mikä puolestaan on merkki siitä, että jotkin säännöstön kohdat saattavat olla ristiriidassa toisensa kanssa.

Ammattisäännöstön eri kohtien välinen ristiriitaisuus liittyy myös puolueettomuutta säätelevään ammattisäännöstön 7. kohtaan. Avustajana toimimisesta kertovien esimerkkien valossa voidaan katsoa, että tulkeilta ei voida vaatia täydellistä puolueettomuutta. Varsinkin kun kohdassa 9 kehoitetaan käyttäytymään tilanteen vaatimalla tavalla. Toisaalta ongelma piilee myös siinä, miten tulkki käsittää puolueettomuuden, mikä on puolestaan yhteydessä tulkin mielipiteeseen

avustamisesta. Jotkut ovat varmoja siitä, että avustajana toimiminen vaikuttaa heidän puolueettomuuteensa, jotkut taas toteavat, etteivät tiedä, millä tavalla puolueettomuus voisi olla uhattuna. Toisaalta tämä on myös merkki siitä, ettei tulkki välttämättä osaa tunnistaa tilanteita, joissa hänen puolueettomuutensa on koetuksella. Samalla yksi tulkeista huomauttaa, että puolueettomuus on hänen mielestään sitä, että käyttäytyy samalla tavalla kaikkia kohtaan. On hyvä miettiä, miten tulkin puolueettomuus tai neutraalius näkyisi aggressiivisen tai huonokäyttöisen asiakkaan kohdalla. Sellaisessa tilanteessa tulkin on vaikea olla puolueeton.

Tämän lisäksi on hyvä miettiä tulkkien omaa suhtautumista avustamiseen. Se, miten avustamisen käsittää, vaikuttaa myös siihen, kuinka ammattisäännöstöä soveltaa. Yksi tulkeista oli sitä mieltä, että asiakkaan kanssa info- tai ilmoittautumispisteellä käyminen tulkkauksen aikana tai tulkkauksen jälkeen kuuluu tulkin tehtäviin. Näin ollen kyseisen tulkin mielestä kyse ei ole avustamisesta vaan asioinnista, kuten tulkin ammattinimikkeestäkin selviää. Yksi tulkeista taas oli sitä mieltä, että tällaiset tehtävät eivät kuulu tulkille, ja viranomaisen tulisi ottaa niistä vastuu. Yksi oli sitä mieltä, että lähtökohtaisesti tulkin tehtävä on vain viestin välitys. Kaksi olivat sitä mieltä, että tulkilla on tietty rooli, mutta tulkin on tarvittaessa pystyttävä joustamaan. Tulkkien eriävät mielipiteet tekevät arvioinnista haasteellisen ja vain vahvistavat sitä tosiasiaa, että jokainen asioimistulkki toimii omien periaatteidensa mukaisesti yhteisestä ammattisäännöstöstä huolimatta ja päättää viime kädessä itse, missä tilanteissa hän on valmis joustamaan.

Myös tulkin kulttuuritaustalla saattaa olla vaikutusta avustamisen yleisyyteen. Haastatteluun osallistuneen suomalaisen tulkin ajatukset avustamisesta ovat mielenkiintoisia. Tulkin mielestä venäjänkieliset asiakkaat luulevat, että hän on viranomaisten liittolainen tai mahdollisesti venäjää osaava viranomainen. Samaan aikaan tulkki kuitenkin huomauttaa, että venäläiseen yhteisöön kuulumattomuus auttaa häntä tilanteissa, joissa puolueettomuus on koetuksella. Tulkki ei edusta venäläistä yhteisöä eikä täten arvioi asiakkaidensa toimintatapoja. Voisi myös luulla, että suomalainen tausta myös vaikuttaa siihen, kuinka usein tulkkia pyydetään avustamaan asiakkaitaan. Ne tulkit, jotka kokevat olevansa venäläistaustaisia, mainitsevat, että avustaminen kuuluu venäläiseen kulttuuriin. Voisi olettaa, että venäläistaustaisten tulkkien kohdalla avustamisen yleisyys liittyy

vuorovaikutuskäytäntöihin. Täten venäläistaustainen tulkki näyttäytyy venäjänkielisen asiakkaan silmissä helposti maanmieheltä eikä viestinnän ammattilaiselta. Tämän lisäksi venäläistaustaiset asiakkaat peilaavat kokemuksiaan tulkin kokemuksiin, jos huomaavat, että tulkki onkin venäläistaustainen. Tämä myös vaikeuttaa venäläistaustaisten tulkkien työtä. Kaksikielisten tulkkien käytäntöjä on vaikea arvioida, mutta uskoisin, että kaksikielisten tulkkien kohdalla kysymys on siitä, kumpaa kulttuuria tulkki kokee edustavansa. Kaksikielinen tulkki tekee itselleen selväksi, kumpi kulttuuri on hänelle läheisempi. Toisaalta Suomen venäläisten keskuudessa on myös sellaisia, jotka kokevat molemmat kulttuurit läheisiksi ja myös sellaisia, joille venäläinen kulttuuri on tärkeämpi. Mainittakoon, että haastatteluun osallistui vain viisi tulkkia, joten yleisiä johtopäätöksiä ei voida tehdä. Aihe on mielenkiintoinen jatkotutkimusten kannalta, sillä venäjän kielen tulkkien keskuudessa on paljon Suomen venäläisiä.

Tulkit siis joutuvat toimimaan asiakkaidensa avustajina ja kertovat siitä itsekin. Mielenkiintoista on kuitenkin se, että vaikka tulkkien mielestä ammattisäännöstö on hyödyllinen työkalu ja sitä on hyvä käyttää, he kuitenkin soveltavat sitä vapaasti ja valikoivasti. Tulkkien esimerkkien perusteella syntyy vaikutelma, että usein säännöstöön viittaaminen on ongelmallista itse tilanteessa. Neuvojen antamisessa on helpompi sanoa, ettei tiedä, kuin vedota säännöstöön. Samaan aikaan tulkit korostavat, etteivät halua esiintyä avustajan ammattinimikkeellä vaan he ovat nimenomaan tulkkeja. Tämä tulkkien sisäinen ristiriita onkin mielenkiintoinen ja sen syytä on hyvä pohtia jatkossa.

## 9 Pohdintaa

Haastattelujen aikana sain tulkeilta mielenkiintoisia näkemyksiä avustamiseen ja ylipäättään asioimistulkkaukseen liittyen. Toki on muistettava, että haastatteluuni osallistui vain viisi tulkkia, joten yleisten johtopäätösten tekeminen on vaikeaa. Haastatteluissa on suuntaa antavaa tietoa siitä, mitä mieltä tulkit ovat avustamisesta ja säännöstöstä. Tutkimukseni tulokset vahvistavat teoriataustassa esiteltyjä tutkijoiden näkemyksiä siitä, että asioimistulkausta on tarkasteltava tilanteen ja olosuhteiden näkökulmasta. Tilanne ratkaisee sen, millä tavalla tulkki toimii. Asioimistulkkkaus eroaa niin paljon muista tulkkaukslajeista, ettei sille voida asettaa mitään tiettyä teoreettista rajaa. On tärkeä muistaa, että asioimistulkit ovat päivittäin tekemisissä erilaisten ihmisten kanssa, joten jokainen uusi tilanne on uusi haaste, joka vaatii tulkeilta tietynlaista tilannetajua ja joustavuutta. Näin ollen koneenomaisesta tulkkauksesta ei voida puhua, sillä kuten teoriataustassa esitetyistä tutkimuksista ja tästä tutkimuksesta on tullut ilmi, asioimistulkki tarvitsee inhimillisyyttä työssään, ja hänen on luettava jokainen tilanne aina uudelleen. Tutkimuksesta selvisi, että jotkut asioimistulkkauksen ihanteet jäävät edelleen toteutumatta. Hyvä on siis miettiä, ovatko kyseiset ihanteet realistisia asioimistulkkauksessa. Vaikka alalla on tapahtunut paljon muutoksia ja koulutusta on paremmin saatavilla, ala on edelleen kaoottinen, mikä ilmenee muun muassa maallikkotulkkien runsaana määränä ja ammattisäännöstön vapaana soveltamisena. Tulkkien välisen yhteyden ja yhteisten pelisääntöjen puuttuminen tuottaa paljon haasteita niin tulkeille kuin asiakkaillekin.

Tulkkien sisäistä ristiriitaa avustamisesta ja sääntöjen soveltamisesta on hyvä miettiä myös jatkossa. On esimerkiksi hyvä pohtia, miksi tulkit ovat niin kiintyneitä ammattisäännöstöön, jonka käytön he myöntävät ongelmalliseksi. On mahdollista, että ilmiö liittyy siihen, että ammattisäännöstö on ainoa tulkkien toimintaa säätelevä julkaisu, ja ilman sitä ala olisi kaoottinen, kuten se on aikanaan ollut. On kuitenkin muistettava, että tulkattavia kieliä on niin paljon, että kaikkien mahdollisten tilanteiden kirjaaminen yhteen kohtaan on täysin mahdotonta. Kun otetaan huomioon tilanteiden erilaisuus ja se, että asioimistulkkkaus muistuttaa spontaania ihmisten välistä kanssakäymistä, on hyvä miettiä, onko universaalille säännöstölle edes tilaa. Monesti tulkit avustavat omasta tahdostaan, koska kokevat olevansa

tulkkaustilanteessa myös ihmisinä eikä pelkästään tulkkeina. Ammattisäännöstö on teoriassa hyvä asia, mutta todellisuus osoittaa, että harmaita alueita on paljon. Tämän lisäksi ongelma piilee siinä, että jokainen tulkki tulkitsee ammattisäännösten kohdat 7, 8 ja 9 omalla tavallaan ja omien näkemyksiensä valossa, mikä tekee niiden soveltamisesta haasteellisen. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, ettei mitään ole tehtävissä. Lienee helpointa aloittaa viranomaisten perehdytyksestä, jolle on suurta tarvetta. Tosiasia on se, että monet viranomaiset eivät edelleenkään tiedä, miten tulkkien kanssa toimitaan. Eivät he välttämättä tiedä sitäkään, että tulkeilla on olemassa oma ammattietiikkansa. Näin ollen hyvä on lähteä liikkeelle asioimistulkin ammattinimikkeen laillistamisesta. Tällä hetkellä näyttää siltä, että vaikka asioimistulkkausta käytetään paljon, ammatti jää monille tuntemattomaksi. Siksi on tärkeä miettiä, miten asioimistulkkausta ja sen harjoittajia voitaisiin edustaa työmarkkinoilla. Yhtenä ongelmana on se, että asioimistulkeilla ei ole alansa ammattiliittoa. Liiton myötä asioimistulkkauksikin saisi samanlaista painoarvoa kuin konferenssi- ja oikeustulkkauksen.

Tämän lisäksi viranomaisia on hyvä tutustuttaa asioimistulkkaukseen jo opintojen aikana. Ajatus kuulostaa varsin yksinkertaiselta, mutta perehdytystä ei järjestetä systemaattisesti missään korkeakouluissa vaan viranomaisen oppii kokemuksen kautta työpaikallaan. Viranomaisen varhaisella perehdytyksellä helpotettaisiin viranomaisten ja tulkkien työtä sekä ehkäistäisiin tulkkien kannalta vaikeita tilanteita. Perehdytyksessä ei ole pelkästään kysymys tulkkien työn helpottamisesta vaan myös tulevien viranomaisten valmistautumisesta ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden parissa toimimiseen. Viranomaisille on myös hyvä tehdä selväksi se, että asioimistulkkauksitilanne on kiinni hyvästä yhteistyöstä, joten on tärkeä, että jokainen pitää huolen roolistaan. Toki tulkeilla on tulkin valansa, jonka he voivat tarvittaessa lausua, mutta kaikki tulkit eivät ole valasta tietoisia. Lisäksi tulkkien mukaan sille ei aina ole tilaa eikä aikaa ja siitä on toisinaan haittaa, sillä monet viranomaiset ihmettelevät sitä ja jotkut vieraskieliset asiakkaat kokevat, että se on merkki tulkin ylimielisyydestä.

Tutkimusta on hyvä jatkaa. Tulevaisuudessa on hyvä miettiä, miten ammattisäännöstöä tulisi muokata, jos sitä voi muokata. Toisaalta asioimistulkkauksen saatua enemmän näkyvyyttä pohdinta ja ratkaisujen keksiminen

helpottuvat. Lisäksi on hyvä tutkia, miten kulttuuritausta vaikuttaa tulkin roolisuoritukseen. Erityisesti ilmiö on tärkeä venäjän kielen tulkkien kohdalla, joista monet lienevät kaksikielisiä Suomen venäläisiä. Tässäkin tutkimuksessa selvisi, että tulkin taustalla on jossain määrin vaikutusta avustamisen yleisyyteen. Jatkossa suomalaisten, venäläistaustaisten ja kaksikielisten tulkkien kokemuksia voisi verrata keskenään. Siitä saisi mielenkiintoisia näkemyksiä tulkin rooliin ja käyttäytymiseen.

## Lähdeluettelo

Anderson W. Bruce R. 2002: Perspectives on the Role of Interpreter. Teoksessa Franz Pöchhacker & Miriam Shlesinger (toim.) *The Interpreting Studies Reader*, 208–218. Routledge, London and New York.

Angelelli V. Claudia. 2003: The Interpersonal Role of the Interpreter in Cross-Cultural Communication. A Survey of Conference, Court, and Medical Interpreters in the US, Canada, and Mexico. Teoksessa Louise Brunette, Georges Bastin, Isabelle Hemlin & Heather Clarke (toim.) *The Critical Link 3*, 15–27. John Benjamins Publishing Company, Amsterdam/Philadelphia.

Bahadir, Şebnem. 2010: *Dolmetschinszenierungen: Kulturen, Identitäten, Akteure*. Translationswissenschaftliche Bibliothek 5. SAXA, Berlin.

Beaugrande, Robert de. 1994b: Cognition, Communication, Translation, Instruction: The Geopolitics of Discourse. Teoksessa Robert de Beaugrande, Abdulla Shunnaq & Mohamed Helmy (toim.) *Language, Discourse and Translation in the West and Middle East*, 1–22. John Benjamins, Amsterdam and Philadelphia.

Bot, Hanneke. 2003: The Myth of the Uninvolved Interpreter Interpreting in Mental Health and the Development of a Three-Person Psychology. Teoksessa Louise Brunette, Georges Bastin, Isabelle Hemlin & Heather Clarke (toim.) *The Critical Link 3*, 27–37. John Benjamins Publishing Company, Amsterdam/Philadelphia.

Hale, Sandra. 2007: *Community Interpreting*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Hertog, Erik. 2010: Community Interpreting. Teoksessa Luc van Doorslaer & Yves Gambier (toim.) *Handbook of Translation Studies Vol. 1*, 49–55. John Benjamins Publishing Company, Amsterdam/Philadelphia.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena. 2000: *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Yliopistopaino, Helsinki.

Houni, Jenni. 2013: *Asioimistulkin rooli ja puolueettomuus asioimistulkkien näkökulmasta*. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto.

Isolahti, Nina. 2015: Asioimistulkkaus eilen ja nyt. Teoksessa Aaltonen, Sirkku, Siponkoski, Nestori & Abdallah, Kristiina (toim.) *Käännetyt maailmat: johdatus käännösviestintään*, 197–209. Gaudeamus, Helsinki

Montesdeoca, Guillermo R. Navarro. 2006: Interpreting at an Immigration Detention Center in Las Palmas de Gran Canaria: Communication and Power. Teoksessa Anthony Pym, Miriam Shlesinger & Zusana Jettmarová (toim.) *Sociocultural Aspects of Translating and Interpreting*, 163–173. John Benjamins Publishing Company, Amsterdam/Philadelphia.

Mäntynen, Anna. 2003: *Tulkin muotokuva. Asioimistulkin rooli ja toiminta työvoimaviranomaisen näkökulmasta*. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto.

Paananen, Jenny. 2018: Tulkki yleislääkärin vastaanotolla: tavoitteena potilaskeskeinen, sujuva ja empaattinen keskustelu. Teoksessa Kaisa Koskinen, Jaana Vuori & Anni-Kaisa Leminen (toim.) *Asioimistulkkaus – Monikielisen yhteiskunnan arkea*. 29–65. Vastapaino, Tampere.

Pöchhacker, Franz. 2000: The Community Interpreter's Task: Self-Perception and Provider Views. Teoksessa Roda B. Roberts, Silvana E. Carr, Diana Abraham & Aileen Dufour (toim.) *The Critical Link 2: Interpreters in the Community*, 49–67. John Benjamins Publishing Company, Amsterdam/Philadelphia.

Pöchhacker, Franz. 2004: *Introducing Interpreting Studies*. Routledge, London and New York.

Pöchhacker, Franz. 2006: "Going social?" On Pathways and Paradigms in Interpreting Studies. Teoksessa Anthony Pym, Miriam Shlesinger & Zusana Jettmarová (toim.) *Sociocultural Aspects of Translating and Interpreting*, 215–233. John Benjamins Publishing Company, Amsterdam/Philadelphia.

Pöllabauer, Sonja. 2006: "Translation Culture" in Interpreted Asylum Hearings. Teoksessa Anthony Pym, Miriam Shlesinger & Zisana Jettmarová (toim.) *Sociocultural Aspects of Translating and Interpreting*, 151–163. John Benjamins Publishing Company, Amsterdam/Philadelphia.

Roberts, Roda P. 1997: Community Interpreting Today and Tomorrow. Teoksessa Silvana E. Carr, Roda Roberts, Aideen Dufour & Dini Steyn (toim.) *The Critical Link: Interpreters in the Community*, 7–29. John Benjamins Publishing Company, Amsterdam/Philadelphia.

Rosenberg, Brett Allen. 2002: A Quantitative Discourse Analysis of Community Interpreting. Teoksessa Hana Kucerova & Bruce Knowlden (toim.) *Translation: New Ideas for a New Century. Proceedings of the XVI FIT World Congress*, 222–226. International Federation of Translators, Paris.

Roy, B. Cynthia. 2002: The Problem with Definitions, Descriptions, and the Role Metaphors of Interpreters. Teoksessa Franz Pöchhacker & Miriam Shlesinger (toim.) *The Interpreting Studies Reader*, 344–354. Routledge, London and New York.

Rudvin, Mette. 2002: Issues in Community Interpreting: Italians Do It Their Own Way - Traditional Interpreter Training versus Community-Based Training Models. Teoksessa Hana Kucerova & Bruce Knowlden (toim.) *Translation: New Ideas for a New Century. Proceedings of the XVI FIT World Congress*, 227–232. International Federation of Translators, Paris.

Rudvin, Mette. 2006: Negotiating Linguistic and Cultural Identities in Interpreter-Mediated Communication for Public Health Services. Teoksessa Anthony Pym, Miriam Shlesinger & Zisana Jettmarová (toim.) *Sociocultural Aspects of Translating and Interpreting*, 173–191. John Benjamins Publishing Company, Amsterdam/Philadelphia.

Ruusuvuori, Johanna. 2010: Litteroijan muistilista. Teoksessa Johanna Ruusuvuori, Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen (toim.) *Haastattelun analyysi*. 424–432. Vastapaino, Tampere.

Sanders, Marsha. 1992: Training for Community Interpreters. Teoksessa Catriona Picken (toim.) *ITI Conference 6 Proceedings*, 45–50. Aslib, London.

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

Seleskovitch, Danica. 1978: *Interpreting for International Conferences: Problems of Language and Communication*. Pen and Booth, Washington D.C.

Sunnari, Marianna. 2015: Katsaus tulkkauksen ja tulkkikoulutuksen historiaan. Teoksessa Sirkku Aaltonen, Nestori Siponkoski & Kristiina Abdallah (toim.) *Käännetyt maailmat. Johdatus käännösviestintään*. 181–197. Gaudeamus, Helsinki.

Troger, Belinda. 2007: *Asioimistulkkauksen ihanteet ja todellisuus. Asioimistulkkina toimivien näkökulma*. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto.

Wadensjö, Cecilia. 1998: *Interpreting as Interaction*. Addison Wesley Longman Inc., New York.

Wadensjö, Cecilia. 2001: Community Interpreting. Teoksessa Mona Baker (toim.) *Routledge Encyclopedia of Translation Studies*, 33–37. Routledge, London and New York.

Wallmach, Kim. 2002: “Seizing the Surge of Language by Its Soft, Bare Skull”: Simultaneous Interpreting, the Truth Commission and Country of My Skull. *Current Writing*. Special issue on Translation and Power, 14(2), 64–82.

Viljanmaa, Anu. 2018: Inhimillinen tekijä: tunteet asioimistulkin työssä. Teoksessa Kaisa Koskinen, Jaana Vuori & Anni-Kaisa Leminen (toim.) *Asioimistulkkaukset – Monikielisen yhteiskunnan arkea*. 121–157. Vastapaino, Tampere.

## Verkkolähteet

Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto: *Asioimistulkin ammattisäännöstö.*

Saatavissa:

[https://www.sktl.fi/@Bin/280271/Asioimistulkin\\_ammattiss%C3%A4%C3%A4nn%C3%B6st%C3%B6.pdf](https://www.sktl.fi/@Bin/280271/Asioimistulkin_ammattiss%C3%A4%C3%A4nn%C3%B6st%C3%B6.pdf)

[Viittauspäivä 18.4.2019]

The International Association of Conference Interpreters: *Code of Professional Ethics.*

Saatavissa:

<https://aiic.net/page/6724>

[Viittauspäivä 18.4.2019]

## Liitteet

Liite 1

1(1)

### Asioimistulkin ammattisäännöstö

Asioimistulkkaus on viranomaisen, yhteiskunnan virallisen instituution tai jonkin muun tahon ja yksilön tai pienehkön ryhmän välisen dialogin tulkkausta. Tässä säännöstössä tulkilla tarkoitetaan koulutettua ja/tai kokenutta ammattilaista ja tulkkauksen asiantuntijaa, joka on tulkkaustilanteessa täysin puolueeton ja riippumaton. Ammattisäännöstö sitoo, ellei laista tai asetuksista yksittäistapauksissa toisin johdu, sen laadintaan osallistuneiden, tulkkeja edustavien liittojen jäseniä: puhuttujen ja viitottujen kielten tulkkeja, kirjoitustulkkeja ja puhetta tukevien tai korvaavien menetelmien tulkkeja.

1. Tulkilla on salassapitovelvollisuus.
2. Tulkki ei käytä väärin mitään tulkkauksen yhteydessä tietoonsa tullutta.
3. Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hän on esteellinen.
4. Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hänellä ei ole riittävää pätevyyttä.
5. Tulkki valmistautuu tehtäväänsä huolellisesti ja ajoissa.
6. Tulkki tulkkaa kattavasti, ei jätä mitään pois eikä lisää mitään asiaankuulumatonta.
7. Tulkki on puolueeton viestinvälittäjä eikä anna tunteidensa, asenteidensa ja mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä.
8. Tulkki ei toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä eikä toimeksiantonsa aikana ole velvollinen hoitamaan muita kuin tulkkaustehtäviä.
9. Tulkki käyttäytyy tilanteen ja toimeksiannon vaatimalla tavalla.
10. Tulkki ilmoittaa seikoista, jotka vaikeuttavat oleellisesti tulkkausta tulkkaustilanteessa.
11. Tulkki ei toimi ammattikuntaansa haittaavalla tavalla.
12. Tulkki kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan.

Seuraavat liitot ovat hyväksyneet asioimistulkin ammattisäännöstön 30.5.2013: Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto, Käännösalan asiantuntijat KAJ, Suomen Puhevammaisten Tulkit ry, Suomen Viittomakielen Tulkit ry, Suomen kirjoitustulkit ry, Helsingin seudun asioimistulkkip keskus, Keski-Suomen tulkkikeskus, Kuuloliitto ry ja Kuurojen Liitto ry.

## Haastattelukysymykset

Avustajana toimiminen

1. Missä menee tulkkauksen ja avustamisen raja?
2. Mitä mieltä olet tilanteesta, jossa tulkkia pyydetään avustamaan asiakasta fyysisesti, tulkitsemaan kulttuuria, toimimaan asiakkaansa tukijana tai selittämään joitakin vaikeita käsitteitä?
3. Minkälaisissa tilanteissa raja tulkkauksen ja avustamisen välillä hämärtyy?
4. Ymmärtävätkö asiakkaat mielestäsi tulkin roolin?
5. Minkälaisessa tilanteessa sinun oli pitänyt täsmentää asiakkaillesi tulkin rooliasi?
6. Minkälaisia odotuksia viranomaisilla on tulkkia kohtaan?
7. Mitä muuta tulkkauksen lisäksi asiakas on pyytänyt sinua tekemään?
8. Miten annat ymmärtää, että jokin tehtävä ei kuulu rooliisi?
9. Miten asiakas suhtautuu selitykseesi?
10. Kuinka viranomainen suhtautui vieraskielisen asiakkaan avunpyyntöön?
11. Minkälaisia avunpyyntöjä tulee viranomaisilta?

Ammattisäännöstö

12. Missä menee tulkkauksen ja avustamisen raja?
13. Mitä mieltä olet ammattisäännöstön kohdasta kahdeksan?
14. Kuinka hyvin ammattisäännöstön kohta kahdeksan vastaa todellisuutta?
15. Miten sovellat kahdeksannen kohdan ohjeita työssäsi?
16. Millä tavalla viranomaisia voisi tutustuttaa asioimistulkin työhön? Onko sille mielestäsi tarvetta?
17. Pitäisikö ammattisäännöstöä muokata? Jos kyllä, millä tavalla? Jos ei, miksi?

Lisäkysymyksiä

1. Onko täydellistä puolueettomuutta olemassa?
2. Millä tavalla avustajana toimiminen on vaikuttanut puolueettomuuteesi?
3. Onko venäläisyydellä tai venäläisellä taustalla merkitystä avustajana toimimisen kannalta?

Suostumus haastatteluun osallistumisesta

### **Pro gradu -tutkielman nimi**

Tulkki vai avustaja: asioimistulkkien haastattelututkimus avustajana toimimisen yleisyydestä asioimistulkkauksessa.

### **Tutkielman tekijä**

Natalia Nikula. Kääntämisen ja tulkkausten maisterikoulutettava. Helsingin yliopisto.

### **Tutkimuksen kuvaus**

Tutkimukseni tarkoituksena on selvittää, kuinka usein asioimistulkit joutuvat toimimaan asiakkaidensa avustajina eri asioimistulkaustilanteissa. Avustajana toimimisella viitataan tilanteisiin, joissa jompikumpi asiakas pyytää asioimistulkkia tekemään asioita, jotka eivät kuulu hänen varsinaiseen rooliinsa, kuten vaikkapa täyttämään lomakkeita, saattamaan asiakasta taksille, selittämään kulttuuriin liittyviä seikkoja jne. Lisäksi haluan haastattelujen avulla selvittää, mitä mieltä asioimistulkit ovat ammattisäännöstöstä ja erityisesti sen tulkin roolia säätelevästä kohdasta.

Tutkimustani varten haastattelen viittä asioimistulkkia, niin aloittelijoita kuin kokeneitakin. Haastattelua varten olen luonut kysymyspohjan, jossa on 17 kysymystä ammattisäännöstyöhön, asioimistulkin rooliin ja varsinaiseen tulkkaustyöhön liittyen. Ennen haastattelua lähetän haastatteluun osallistuville asioimistulkeille suostumus- ja esitietolomakkeen sähköpostitse. Haastattelun aikana huoneessa on vain tutkimuksen tekijä ja asioimistulkki. Kaikki haastattelut nauhoitetaan ja litteroidaan.

Kaikki esitietolomakkeista ja haastatteluista saatu aineisto käytetään vain kyseiseen tutkimukseen. Haastatteluun osallistuvien asioimistulkkien henkilötiedot pidetään salaisina eikä niitä luovuteta kolmansille osapuolille. Haastattelujen aineisto analysoidaan ja julkaistaan kyseisessä pro gradu -tutkielmassa, minkä jälkeen se hävitetään. Kyseinen pro gradu -tutkielma tehdään Helsingin yliopiston humanistiselle tiedekunnalle.

## **Suostumus**

Minulle on selvitetty tutkimuksen tarkoitus ja toteutustapa. Olen tietoinen siitä, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista, henkilötietojani ei luovuteta kolmansille osapuolille, minua koskevaa tietoa käytetään ainoastaan kyseisessä tutkimuksessa ja tiedot hävitetään, kun tutkielma on valmis.

Suostun siihen, että vastaukseni kerätään talteen ja käytetään kyseisessä tutkielmassa.

Voin halutessani keskeyttää haastattelun millä hetkellä hyvänsä kertomatta siihen syytä.

## **Päiväys**

---

## **Haastateltavan allekirjoitus ja nimenselvennys**

---

Esitietolomake

1. Ikä: \_\_\_\_\_ vuotta

2. Koulutus

Peruskoulutus:

---

Korkeakoulututkinto (pääaine, valmistumisvuosi):

---

Muu koulutus (kurssit, valmennus jne.)

---

---

3. Äidinkieli(et) \_\_\_\_\_

4. Työkielet venäjän ja suomen lisäksi

---

5. Työkokemus asioimistulkkina \_\_\_\_\_ vuotta

Резюме дипломной работы  
на соискание академической степени  
магистра гуманитарных наук  
Хельсинкский университет  
Гуманитарный факультет  
Отделение языков  
Кафедра русского языка и перевода  
Наталья Никула  
Май 2019

## **АВТОРЕФЕРАТ НА РУССКОМ ЯЗЫКЕ**

### **Переводчик или помощник: как часто сопроводительному переводчику приходится выступать в качестве помощника своих клиентов?**

#### **1 Введение**

Несмотря на то, что устный перевод, в общем, активно используется в разных странах, его изучение началось относительно недавно, не более 50 лет назад. Отчасти это связано с тем, что устный перевод долго оставался в тени письменного перевода: считалось, что устный перевод всего лишь маленькая часть письменной переводческой деятельности. Ситуация начала быстро меняться после Второй мировой войны, в период Нюрнбергского процесса, который является одним из самых известных международных судебных процессов в мире. Ключевым словом стало «международный», и, таким образом, люди, владеющие иностранными языками, стали жизненно необходимым ресурсом знаний. Нюрнберг стал отправной точкой для последующего развития как переводческой деятельности в целом, так и для исследований в этой сфере в частности. После судебных заседаний конференц-перевод – перевод, используемый на больших международных конференциях и мероприятиях – образовал свою собственную область деятельности, которую теперь активно начали изучать (см. Seleskovitch 1978).

Отделение конференц-перевода от письменной переводческой деятельности, активная миграция граждан и глобализация во многих странах привели к изменениям в сфере социального обслуживания, что, по мнению Робертс (1997), стало началом развития сопроводительного перевода – перевода, используемого в различных муниципальных учреждениях. Это не обошло стороной и Финляндию, куда с 1970-х годов мигрируют граждане разных стран. Таким образом, стране пришлось пересмотреть свою социальную политику, что привело к активному использованию переводческих услуг. Каждый день в различных финских школах, детских садах, больницах, поликлиниках и учреждениях социального обеспечения задействуется сопроводительный перевод между финским и другими иностранными языками, среди которых русский является одним из самых важных. Огромный спрос и активное использование переводческих услуг привело к появлению Кода профессиональной этики в 1994 году (SKTL), в составлении которого принимал участие Союз письменных и устных переводчиков Финляндии (*Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto*), учрежденный еще в 1955 году. Также за этим последовало образование различных учебных программ, которые по сей день готовят сопроводительных переводчиков.

Наличие профессиональной этики подразумевает, что переводчик следует четким правилам и что у него есть определенные обязанности. Одновременно в правилах поведения переводчиков описано то, чем переводчик не должен заниматься. В соответствии с кодом и его пунктом номер 8 (SKTL 2013), переводчик не должен помогать своим клиентам. Под помощью я подразумеваю заполнение анкет, предоставление консультаций по каким-либо вопросам, моральную поддержку, физическую помощь и так далее. В своем исследовании я попытаюсь выяснить, соответствует ли устав действительности и как часто переводчикам приходится пренебрегать своей официальной ролью и выступать в качестве помощника своих клиентов. Помимо этого, я постараюсь выяснить, влияет ли задействование переводчика в качестве помощника на его нейтралитет. Также я попытаюсь выяснить, влияет ли родной язык переводчика и его культурная принадлежность на его готовность помогать клиентам. В данном случае клиентами являются как иностранные граждане, так и заказчики перевода, то есть должностные лица. Стоит также

отметить, что в исследовании я рассматриваю главным образом сопроводительный перевод в языковой паре русский–финский–русский, поскольку сама работаю с данными языками.

Исследование проведено посредством интервью пяти переводчиков, работающих с русским и финским языками. В теоретической части исследования рассматривается история развития сопроводительного перевода в Финляндии, а также изучаются ранние и современные представления о роли переводчика. В практической части я рассматриваю интервью и его анализ. После анализа следуют выводы из сделанных наблюдений и обсуждаются перспективы для будущих исследований.

## **2 Терминология, используемая в сопроводительном переводе**

Как правило, перевод задействуется в ситуации, в которой коммуникация не представляется возможной из-за языкового барьера. Ситуации могут быть разными, и от них во многом зависит, каким образом будет организован перевод. По ситуации или по мероприятию определяются вид перевода.

Существует, например, конференц-перевод, юридический перевод, дипломатический перевод и сопроводительный перевод. В своем исследовании я делаю акцент на последнем – сопроводительном переводе. Данный вид перевода, как правило, задействуется в муниципальных учреждениях, таких как школы, детсады, больницы и так далее. Как можно понять по названию данного вида перевода, в нем переводчик сопровождает иноязычного клиента на встречах с представителями государственных учреждений.

Сопроводительный перевод может быть также использован в частных клиниках, но чаще всего это происходит в государственных учреждениях, которые и оплачивают услуги переводчика из муниципального бюджета.

Помимо вида, перевод также делится на методы, которые, в свою очередь, определяются видом или ситуацией. Перевод может быть синхронным, то есть происходить в одно время с оригинальной речью или с опозданием в несколько секунд (Saresvuo & Ojanen, 1988: 26). Данный метод перевода задействуется в основном на больших международных конференциях и мероприятиях, сценарий которых заранее спланирован. В некоторых случаях, например, во

время судебных заседаний, используется техника нашёптывания, то есть переводчик переводит шёпотом одновременно с оригинальной речью. Помимо этого, существует последовательный или так называемый консеквтивный перевод, в котором переводчик переводит, прослушав сначала оригинальную речь. В сопроводительном переводе данный метод является наиболее используемым, так как если все собеседники будут говорить одновременно, может возникнуть какофония. При последовательном переводе переводчик имеет возможность влиять на скорость разговора, попросив собеседников говорить помедленнее. Кроме того, у переводчика в таком случае есть возможность делать заметки, что облегчает нагрузку на память. Стоит, однако, отметить, что ввиду специфического характера сопроводительного перевода и его схожестью с обычной человеческой беседой, здесь могут быть задействованы все переводческие методы – от синхронного до последовательного.

У сопроводительного переводчика два клиента – иностранный гражданин и должностное лицо, которое оплачивает перевод. У обоих есть определенные ожидания к переводчику и переводу. Переводчик должен принимать во внимание интересы обоих, но сохранять нейтралитет.

### **3 Сопроводительный перевод в Финляндии**

Несмотря на то, что профессиональным переводом в Финляндии стали пользоваться еще в 1940-е годы, о сопроводительном переводе как о сфере деятельности заговорили только в 1990-е. Само собой, после присоединения Финляндии к Северному совету в 1956 году конференц-перевод стал популярен и в Финляндии (Sunnari 2015: 191). Однако сопроводительный перевод начал развиваться только с приездом иностранных граждан из-за рубежа, первые из которых прибыли из Чили. Поскольку они говорили на испанском – одном из самых распространённых языков в мире – организация перевода не представляла трудностей для государства (Isolahti 2015: 203). Тем не менее уже в 1970-1980 годах финские должностные лица столкнулись с проблемой посерьезнее. Дело в том, что в это время в Финляндию стали прибывать просители убежища из Вьетнама. Тогда никто в Финляндии не говорил на

вьетнамском языке, за исключением некоторых вьетнамцев, которых в то время проживало в стране мало. Проблему необходимо было как-то решать, и муниципалитетами были организованы интенсивные курсы переводчиков (Isolahti 2015: 203). В 1990-х в Финляндию начали прибывать просители убежища из Сомали и бывшей Югославии, в которых шли кровопролитные войны. Так термин «проситель убежища» окончательно закрепился в финской миграционной политике. Примерно в это же время, начиная с 1990 годов, началась репатриация ингерманландцев (Isolahti 2015: 204), закончившаяся с закрытием очереди в наши дни. С ингерманландцами в Финляндию переехало огромное количество россиян, которые сегодня образуют одно из самых больших иноязычных сообществ в Финляндии.

Все эти события существенно повлияли на финское общество в целом и на развитие государственных услуг в частности. Начиная с 1990 годов в стране стали появляться различные переводческие учебные программы, сначала по основным языкам, таким как английский, шведский, русский и немецкий (Isolahti 2015: 205), после чего внимание стало уделяться и другим языкам. В 1995 году Национальное управление образования Финляндии (*Opetushallitus*) выпустило обращение об основах переводческого образования, а уже в 1998 году в Тампере и Рованиemi было организовано обучение переводчиков. В дальнейшем подобные образовательные программы стали появляться во многих университетах и профессиональных вузах, в частности, в Тампере, Хельсинки и Турку. Это, в свою очередь, привело к учреждению переводческих бюро по всей стране – в 2013 году крупных бюро насчитывалось восемь. Стоит также отметить, что предоставление переводческих услуг иноязычным клиентам в Финляндии предусматривается на законодательном уровне.

#### **4 Код профессиональной этики**

Как уже было сказано выше, в Финляндии деятельность сопроводительных переводчиков регулируется Кодом профессиональной этики, в котором есть пункты касаются роли переводчика, конфиденциальности, нейтралитета, условий работы и так далее. Первая версия кода была опубликована в 1994

году, после чего код два раза обновлялся – в 2002 и 2013 годах (SKTL). Можно было бы подумать, что при наличии подобных правил поведения проблем быть не должно. Однако практика показывает, что не все так просто. Проблема кода заключается в том, что он не универсален для всех стран. В каждой стране, где сопроводительный перевод активно используется, есть свой Код профессиональной этики, разработанный с точки зрения норм поведения и порядков общества, в котором он применяется. Так, к примеру, в США врачи ожидают, что переводчики будут морально поддерживать пациентов и интерпретировать культурные аспекты, если это способствует улучшению благосостояния пациента (Paananen 2018: 34). В Финляндии же подобное поведение запрещается кодом и, в частности, его восьмым пунктом, где сказано, что переводчик не должен заниматься ничем, кроме перевода. Несмотря на это, в коде не прописано, как переводчику необходимо поступить, если клиенты просят его о помощи. Стоит также отметить, что описанные в коде ситуации являются образцовыми, и в них не учитываются трудности, с которыми переводчик сталкивается на практике. Поскольку сопроводительный перевод чаще всего напоминает спонтанный разговор нескольких собеседников, это подразумевает, что ситуация может кардинально измениться в считанные секунды, и для следования правилам не остается ни времени, ни места. Того же мнения придерживается Хейл (Hale 2007: 130), которая отмечает, что у переводчиков нет возможности опираться на пункты кода в сложных с точки зрения этики ситуациях и им приходится выходить из них с помощью так называемой смекалки. Валльмах (2002: 12), в свою очередь, отмечает, что некоторые переводчики не пользуются кодом ввиду необразованности, отсутствия необходимой информации и трудностей, связанных с интерпретацией некоторых его пунктов.

## **5 Представления о роли переводчика ранее и сейчас**

О роли переводчика заговорили в 1930 годах. Само собой, в те годы представление о переводческой деятельности было несколько иным. Тем не менее в это время немецкий письменный переводчик Отто Мониен изобрел термин *Sprachmittler*, который в переводе с немецкого означал некоего языкового посредника и распространился на всех, кто владел иностранными

языками, от переводчиков до гидов (Pöchhacker 2004: 217). Очевидно, что сегодня гид и переводчик являются разными профессиями, поэтому использование данного термина не представляется возможным. Тем не менее по мере того, как переводческая сфера развивалась и становилась все более популярной, интерес к ее особенностям и, в частности, к вопросам роли переводчика стал расти. По словам Хертога (2010: 51), на начальной стадии развития устного перевода как отдельной от других области роль переводчика не вызывала ни у кого сомнений, и переводчик считался «экраном», через который информация проходит от одного собеседника к другому, невзирая на языковой барьер. Рой же (2002) делит развитие понятия роли переводчика на четыре периода. По мнению Рой (Roy 2002: 350–351), до 1960-х годов особых различий между переводчиком и помощником не существовало, однако уже в 1960-х переводчик становится «машиной», которая только переводит и, таким образом, переносит ответственность за несостыковки в речи на первоначального оратора. В 1970-х годах переводчика стали рассматривать как специалиста по упрощению коммуникации, а в 2000-х он превратился в профессионала с познаниями в двух языках и культурах. Можно заметить, что в роли переводчика постоянно происходили изменения, которые связаны с трансформацией самой области. Однако несмотря на наличие всевозможных правил поведения переводчиков, ситуация не прояснилась, а скорее стала более запутанной. По мнению Андерсона (2002: 211), это отчасти связано с тем, что сопроводительный переводчик одновременно переводит нескольких собеседников, и все они являются его клиентами, что приводит к трудностям в интерпретации собственной роли.

С ростом миграции и учреждением сопроводительного перевода как отдельной области нормативная и формальная роль стала критиковаться. Шведская исследовательница Сецилия Ваденшо стала задумываться о нормативной роли переводчика еще в 1990-х годах. Стоит отметить, что в Швеции сопроводительный перевод активно применялся в различных учреждениях, и на него был большой спрос. По мнению Ваденшо (2001), роль переводчика должна рассматриваться в контексте самой ситуации, в которой действует переводчик. Таким образом, тот факт, что переводчик во время разговора находится в одном кабинете с клиентами и сидит с ними рядом, определяет его

роль и порой заставляет его выступать в качестве помощника (Wadensjö 2001). Вполне логично, что в подобной ситуации стороны воспринимают переводчика как еще одного собеседника, и представление о его роли у них меняется. По мнению Рудвин (2006: 184), роль переводчика определяется посредством культурных, институциональных, политических и личных факторов. Этот факт также был замечен мною в ходе проведенных интервью. Важно отметить, что переводчик не является оторванной от контекста фигурой и у него тоже есть свои представления о том, как должен происходить перевод. С этой точки зрения, проявляемая со стороны переводчика человечность и эмпатия является в некоторых ситуациях незаменимым атрибутом коммуникации. Это также отмечает Ханнеке Бот (2003), которая подчеркивает важность данных качеств в переводе для пациентов психиатрических клиник.

Таким образом, становится понятно, что о нормативной роли переводчика трудно говорить, когда речь идет о ситуациях таких же спонтанных, как и естественная человеческая беседа. Роль переводчика необходимо рассматривать в контексте общего положения дел, а также с точки зрения факторов, которые влияют на эффективность перевода.

### **5.1 Роль и нейтралитет**

В соответствии с седьмым пунктом Кода профессиональной этики, переводчик должен сохранять нейтралитет и не позволять собственным взглядам или принципам влиять на содержание перевода (SKTL 2013). Нейтралитет также подразумевает, что переводчик занимается только переводом и не несет ответственность за какую-либо другую деятельность, например, помощь клиентам. Тем не менее проблемы с определением роли переводчика влияют и на интерпретацию концепции нейтралитета. Стоит задуматься, способен ли переводчик оставаться нейтральным, если ему все-таки приходится выступать в качестве помощника своих клиентов. Стоит также отметить, что порой собственное мнение или отношение к тому или иному вопросу может проявляться на подсознательном уровне, и это не так легко распознать.

По мнению Андерсона (2002: 211), на нейтралитет переводчика влияют не только внешние факторы, но и то, является ли переводчик билингом, и то, в

какой последовательности он выучил два языка. Данное наблюдение приобретает особое значение, если речь идет о работающих в Финляндии переводчиках русского языка, среди которых, полагаю, много билингов. Такие люди, как правило, не только отлично владеют двумя языками, но и прекрасно понимают особенности обеих культур.

Несмотря на правила, порой переводчик попадает в ситуацию, в которой не может остаться в стороне. Йенни Хоуни в своей дипломной работе (2013) приводит случай, когда переводчик целенаправленно встал на сторону иноязычного клиента, поскольку посчитал отношение полицейского по отношению к тому презрительным. Таким образом, несмотря на имеющиеся правила, переводчик решил действовать вразрез им, защищая не только клиента, но и собственные принципы. Подобный феномен отмечает в своем исследовании и Ану Вильянмаа (2018), которая сообщает, что, несмотря на правила, на практике переводчики действуют, опираясь на собственные принципы и ценности.

Таким образом, на основании указанных выше фактов можно сделать вывод, что ни роль, ни нейтралитет не могут быть до конца сформированы и определены. Отчасти это связано с тем, что переводчики работают с людьми и людскими проблемами, в решении которых простой формальности порой бывает недостаточно.

## **6 Анализ информации, полученной в ходе интервью**

Как было сказано выше, методом данной дипломной работы является интервью. Интервью было взято у пяти переводчиков разного возраста, среди которых есть как мужчины, так и женщины. Все пять работают сопроводительными переводчиками в языковой паре «русский–финский–русский». Кто-то из них работает в данной сфере больше 20 лет, кто-то только начал свою карьеру в качестве переводчика. Стоит отметить, что один из респондентов финн, один – билингв, и трое считают себя русскими. Данное интервью является полустандартизированным, то есть у него нет заранее спланированного сценария. В моем списке 17 вопросов, наравне с которыми у меня была возможность задавать дополнительные вопросы при необходимости.

Предварительно переводчикам было выслано письменное описание исследования с согласием на участие и бланк предварительных данных.

### **6.1 Переводчик в качестве помощника**

В ходе интервью выяснилось, что переводчики часто попадают в ситуации, в которых им приходится брать на себя роль помощника. Как правило, речь не идет о чем-то серьезном, однако эта помощь идет вразрез с существующим пунктом номер 8. По словам переводчиков, их часто просят заполнять анкеты или интерпретировать бланки иноязычного клиента, не относящиеся к делу. Как рассказывают переводчики, им также приходится порой решать дела за своего клиента или же провожать его к стойке регистрации для бронирования последующих приемов, если речь идет о медицинском учреждении. Часто в описаниях переводчиками ситуаций, в которых они брали на себя роль помощника, употребляется фраза «заказчик заставил» или «заказчик распорядился». По словам переводчиков, в подобных случаях у них нет возможности отказаться от роли помощника, несмотря на то, что они прекрасно знают свои обязанности. Приводя подобные примеры, некоторые переводчики отмечают, что иногда заказчики перевода, то есть должностные лица, пренебрегают своими обязанностями, и переводчику приходится самому управлять ситуацией. Также, по мнению переводчиков, есть случаи, когда они не могут отказать в помощи клиенту ввиду, например, его возраста и абсолютного незнания финского языка. Таким образом, человечность и эмпатия являются важными чертами сопроводительного перевода. Кроме того, на взятие на себя роли помощника влияет то, является ли переводчик русским по происхождению. Переводчик финского происхождения отмечает, что ему легче придерживаться нейтралитета благодаря своему происхождению. Переводчики русского происхождения, которых три, отмечают, что русская культура подразумевает взаимопомощь. Интересно отметить, что переводчик-билингв не считает, что русская «открытость» каким-то образом повлияла бы на предоставление помощи. В случае с переводчиками-билингвами, полагаю, имеет значение то, к культуре и обществу какой из двух стран переводчик себя относит.

Стоит, однако, отметить, что многое зависит от того, как переводчик сам воспринимает предоставление помощи. Один из переводчиков посчитал, что, поскольку он не дает советов или консультаций, он не предоставляет помощь. Можно заметить, что у данного переводчика восприятие помощи определяется посредством того, что написано в Коде профессиональной этики.

## **6.2 Эффективность Кода профессиональной этики**

По мнению переводчиков, наличие кода облегчает их работу, и они рады, что подобные правила существуют. Также переводчики отметили, что могут сослаться на него, когда им необходимо уточнить клиенту свою роль. В то же время во многих примерах, приведенных переводчиками, выявляется отсутствие возможности сослаться на правила. Другими словами, во многих ситуациях у переводчиков нет возможности сослаться на правила кода ввиду обстоятельств и других факторов. Также некоторые переводчики подчеркивают, что в случаях, когда иноязычный клиент просит переводчика предоставить ему консультацию в том или ином вопросе, переводчику проще сказать «извините, но я не владею информацией» или даже «извините, я не знаю», чем упомянуть правила. Помимо этого, один из переводчиков отметил противоречивость некоторых пунктов внутри самого кода. По словам переводчика, одновременно с пунктом номер 8, регулирующим поведение переводчика, существует также пункт номер 9, согласно которому переводчик должен вести себя в соответствии с ситуацией. Это, на мой взгляд, еще больше усложняет практику.

## **6.3 Оказание помощи и нейтралитет**

По словам переводчиков, они не заметили, чтобы оказание помощи существенно влияло на их нейтралитет. Тем не менее один переводчик был, наоборот, уверен, что ситуация, в которой он после основного перевода по просьбе должностного лица перешел с клиентом в офис Kela для решения других вопросов, поставила его нейтралитет под вопрос. Другой же переводчик отметил, что не смог бы сохранить нейтралитет при оказании помощи клиенту. По мнению переводчика финского происхождения, тот факт, что он не является представителем русскоязычной этнической группы, помогает ему

сохранить нейтралитет. На основании ответов переводчиков складывается мнение, что каждый из них понимает нейтралитет по-разному. Одни из них понимают это как равное отношение ко всем клиентам, независимо от их поступков. Другой же не представляет, как предвзятое отношение могло бы проявиться на практике.

#### **6.4 Мнение переводчиков по другим вопросам**

Как было указано выше, порой должностные лица не несут полной ответственности за свои действия. По мнению переводчиков, необходимость в ознакомлении будущих врачей и должностных лиц с работой сопроводительного переводчика есть, и она велика. Несмотря на ежедневную практику пользования переводческими услугами, многие должностные лица до сих пор не знают, как вести себя с переводчиками. Также в ходе исследования выяснилось, что многие должностные лица не знают ни о наличии Кода профессиональной этики, ни о клятве переводчика<sup>1</sup>. Таким образом, должностным лицам необходимо предоставлять больше информации о сопроводительном переводе, чтобы в будущем избежать неприятных ситуаций. По мнению нескольких переводчиков, принявших участие в исследовании, обыкновенного файла А4 с главными принципами работы переводчика вполне достаточно. Два переводчика, у которых за плечами многолетний опыт подготовки будущих переводчиков, считают, что будущих врачей и должностных лиц необходимо знакомить с принципами работы сопроводительного переводчика еще в университете. Это не только упростило бы работу переводчиков, но и подготовило бы будущих заказчиков переводческих услуг к работе с иностранными клиентами, что в современной Финляндии является самым обычным явлением.

---

<sup>1</sup> Клятва переводчика – это короткое устное описание главных принципов работы переводчика, которое произносится в начале перевода. Клятва переводчика содержит информацию о нейтралитете и конфиденциальности. Произносимая мной клятва переводчика звучит следующим образом: я переводчика, я не занимаю ничью сторону, не распространяю сказанную здесь информацию и стараюсь перевести все.

## 7 Выводы

Как показали результаты исследования, переводчику приходится заниматься не только переводом, но и брать на себя другие обязанности, например, выступать в качестве помощника своих клиентов. Конечно, стоит отметить, что в исследовании приняло участие только пять переводчиков. Тем не менее это не делает их замечания менее интересными. В своей практике переводчики попадают в ситуации, в которых следование каким-то теоретическим правилам не представляется возможным. В подобных ситуациях переводчикам приходится самим анализировать происходящее и поступать так, как того требуют обстоятельства. Таким образом, Код профессиональной этики часто является неэффективным, и сослаться переводчику на него не представляется возможным. В то же время переводчики рады, что он существует и довольны его содержанием. Здесь я вижу явное внутреннее противоречие, и его причины мне неизвестны. Полагаю, что этот вопрос стоит проанализировать детальнее в последующих исследованиях. Кроме того, часто переводчики берут на себя роль помощника ввиду обстоятельств: клиент может быть в возрасте и ни слова не говорить по-фински. Переводчик, как и любой другой человек, в такой ситуации не сможет остаться в стороне, поскольку речь идет о проявлении естественных человеческих качеств. Также в некоторых случаях принадлежность переводчика к русской этнической группе способствует тому, что он берет на себя роль помощника. В связи со спецификой положения переводчиков русского языка в Финляндии этот вопрос стоит подробнее изучить в последующих исследованиях.

Наравне с более тщательным рассмотрением Кода профессиональной этики и его восьмого пункта важно также уделить должное внимание ознакомлению должностных лиц с переводческой деятельностью. Очевидно, что код изменить не получится, поскольку внесение в него всех возможных ситуаций, с которыми сталкивается переводчик в своей ежедневной практике, невозможно. Тем не менее прояснить ситуацию можно посредством предоставления информации врачам, учителям, социальным работникам, воспитателям и всем тем, кто собирается работать или уже работает с переводчиками. Обмен

информацией и знаниями пошел бы на пользу всем заинтересованным группам. Этому вопросу необходимо уделять внимание уже сейчас.

Также крайне важно придать сопроводительному переводу официальный статус. Несмотря на то, что сопроводительных переводчиков очень много и переводческими услугами пользуются каждый день в разных городах по всей Финляндии, эта профессия все равно остается для многих неизвестной. Таким образом, предоставление информации заинтересованным лицам и даже учреждение профсоюза было бы весьма эффективной практикой. Это отличная тема для последующих исследований, результаты которых, надеюсь, дойдут до заинтересованных лиц и, возможно, до законодательных органов.

## Список литературы

Anderson W. Bruce R. 2002: Perspectives on the Role of Interpreter. Teoksessa Franz Pöchhacker & Miriam Shlesinger (toim.) *The Interpreting Studies Reader*, 208–218. Routledge, London and New York.

Bot, Hanneke. 2003: The Myth of the Uninvolved Interpreter Interpreting in Mental Health and the Development of a Three-Person Psychology. Teoksessa Louise Brunette, Georges Bastin, Isabelle Hemlin & Heather Clarke (toim.) *The Critical Link 3*, 27–37. John Benjamins Publishing Company, Amsterdam/Philadelphia.

Hale, Sandra. 2007: *Community Interpreting*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Hertog, Erik. 2010: Community Interpreting. Teoksessa Luc van Doorslaer & Yves Gambier (toim.) *Handbook of Translation Studies Vol. 1*, 49–55. John Benjamins Publishing Company, Amsterdam/Philadelphia.

Houni, Jenni. 2013: *Asioimistulkkin rooli ja puolueettomuus asioimistulkkien näkökulmasta*. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto.

Isolahti, Nina. 2015: Asioimistulkkaus eilen ja nyt. Teoksessa Aaltonen, Sirkku, Siponkoski, Nestori & Abdallah, Kristiina (toim.) *Käännetyt maailmat: johdatus käännösviestintään, 197–209*. Gaudeamus, Helsinki

Paananen, Jenny. 2018: Tulkki yleislääkärin vastaanotolla: tavoitteena potilaskeskeinen, sujuva ja empaattinen keskustelu. Teoksessa Kaisa Koskinen, Jaana Vuori & Anni-Kaisa Leminen (toim.) *Asioimistulkkaus – Monikielisen yhteiskunnan arkea*. 29–65. Vastapaino, Tampere.

Pöchhacker, Franz. 2004: *Introducing Interpreting Studies*. Routledge, London and New York.

Roberts, Roda P. 1997: Community Interpreting Today and Tomorrow. Teoksessa Silvana E. Carr, Roda Roberts, Aideen Dufour & Dini Steyn (toim.) *The Critical Link: Interpreters in the Community*, 7–29. John Benjamins Publishing Company, Amsterdam/Philadelphia.

- Roy, B. Cynthia. 2002: The Problem with Definitions, Descriptions, and the Role of Metaphors of Interpreters. Teoksessa Franz Pöchhacker & Miriam Shlesinger (toim.) *The Interpreting Studies Reader*, 344–354. Routledge, London and New York.
- Rudvin, Mette. 2006: Negotiating Linguistic and Cultural Identities in Interpreter-Mediated Communication for Public Health Services. Teoksessa Anthony Pym, Miriam Shlesinger & Zisana Jettmarová (toim.) *Sociocultural Aspects of Translating and Interpreting*, 173–191. John Benjamins Publishing Company, Amsterdam/Philadelphia.
- Saresvuo, Johanna & Ojanen, Sirkka-Liisa. 1988: *Tulkin käsikirja*. Gaudeamus, Helsinki.
- Seleskovitch, Danica. 1978: *Interpreting for International Conferences: Problems of Language and Communication*. Pen and Booth, Washington D.C.
- Sunnari, Marianna. 2015: Katsaus tulkkauksen ja tulkikoulutuksen historiaan. Teoksessa Sirkku Aaltonen, Nestori Siponkoski & Kristiina Abdallah (toim.) *Käännetyt maailmat. Johdatus käännösviestintään*. 181–197. Gaudeamus, Helsinki.
- Wadensjö, Cecilia. 2001: Community Interpreting. Teoksessa Mona Baker (toim.) *Routledge Encyclopedia of Translation Studies*, 33–37. Routledge, London and New York.
- Wallmach, Kim. 2002: “Seizing the Surge of Language by Its Soft, Bare Skull”: Simultaneous Interpreting, the Truth Commission and Country of My Skull. *Current Writing*. Special issue on Translation and Power, 14(2), 64–82.
- Viljanmaa, Anu. 2018: Inhimillinen tekijä: tunteet asioimistulkin työssä. Teoksessa Kaisa Koskinen, Jaana Vuori & Anni-Kaisa Leminen (toim.) *Asioimistulkkauksen – Monikielisen yhteiskunnan arkea*. 121–157. Vastapaino, Tampere.

## Электронные источники

<https://www.sktl.fi/>

Союз письменных и устных переводчиков Финляндии: *Код профессиональной этики.*

URL:

[https://www.sktl.fi/@Bin/280271/Asioimistulkin\\_ammattiss%C3%A4%C3%A4nn%C3%B6st%C3%B6.pdf](https://www.sktl.fi/@Bin/280271/Asioimistulkin_ammattiss%C3%A4%C3%A4nn%C3%B6st%C3%B6.pdf)

[Дата обращения 19.4.2019]