

**Tulkattu kohtaaminen -
Sosiaalityöntekijöiden kokemuksia tulkin läsnäolosta
lastensuojelun asiakastilanteissa**

Taru Väyrynen
Helsingin yliopisto
Valtiotieteellinen tiedekunta
Sosiaalityö
Maisteritutkielma
Syyskuu 2019



| | | | |
|---|--|--|---|
| Tiedekunta – Fakultet – Faculty Valtiotieteellinen tiedekunta | | Koulutusohjelma – Utbildningsprogram – Degree Programme Sosiaalityönten koulutusohjelma | |
| Tekijä – Författare – Author Taru Väyrynen | | | |
| Työn nimi – Arbetets titel – Title Tulkattu kohtaaminen – Sosiaalityöntekijöiden kokemuksia tulkin läsnäolosta lastensuojelun asiakastilanteissa | | | |
| Oppiaine/Opintosuunta – Läroämne/Studieinriktning – Subject/Study track Sosiaalityö | | | |
| Työn laji – Arbetets art – Level Maisteritutkielma | | Aika – Datum – Month and year Syyskuu 2019 | Sivumäärä – Sidoantal – Number of pages 57 + lähteet ja liitteet |
| Tiivistelmä – Referat – Abstract | | | |
| <p>Tässä maisteritutkielmassa tarkastellaan lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemuksia tulkin läsnäolosta asiakastilanteissa. Aihe on tärkeä, sillä sosiaalityöhön ja asioimistulkkaukseen kiinnittyvää tutkimusta on vain vähän. Aihe on ajankohtainen, sillä tulkien käyttö on nykyään jokapäiväistä sosiaalityön arjessa maahan muuttaneiden asiakkaiden kanssa. Tässä tutkielmassa tarkastellaan sitä, miten tulkin läsnäolo asiakastilanteissa vaikuttaa työntekijän ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen ja miten valta näyttäytyy tulkatuissa asiakaskohtaamisissa. Tutkielmassa käytetään kirjoittajan kehittämää käsitettä tulkattu kohtaaminen. Maisteritutkielma on tehty osana MigraFam –tutkimushanketta.</p> <p>Tutkimuskysymykset ovat: 1) Miten lastensuojelun sosiaalityöntekijät kokevat tulkattun kohtaamisen vaikuttavan asiakkaan ja sosiaalityöntekijän väliseen dialogiseen vuorovaikutukseen? 2) Miten vallan epäsymmetria näyttäytyy sosiaalityöntekijöille tulkatuissa kohtaamisissa? Tutkimusaineisto kerättiin puolistrukturoiduilla ryhmähaastatteluilla. Tutkielmaa varten haastateltiin kymmentä lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijää. Aineiston analyysi toteutettiin sisällönanalyysillä litteroitua haastatteluaineistoa teemoitellen. Tämän jälkeen aineistosta löydetty yleisimmät näkemykset asetettiin dialogiin aiemman tutkimuksen kanssa.</p> <p>Tutkielman teoreettisina lähtökohtina toimivat Erving Goffmanin luoma teoria vuorovaikutuksesta instituutiona sekä kasvotyö, ja keskeisiä käsitteitä ovat maahan muuttanut, asioimistulkkaus ja valtaepäsymmetria. Valtaepäsymmetrioita on läsnä kaikissa institutionaalisisissa kohtaamisissa, ja ne voivat korostua maahan muuttaneiden kohdatessa viranomaisia. Valta voi olla alentavaa tai rajoittavaa sekä toisaalta tuottavaa ja suojelevaa. Nämä valtasuhteet ja valtaepäsymmetriat ilmenevät arjen käytännöissä ja kielenkäytössä, jotka muokkaavat käsityksiä maahanmuutosta ja etnisyydestä.</p> <p>Haastatellut sosiaalityöntekijät kokevat, että itse tulkin läsnäolo ei yleensä vaikuta asiakkaan ja sosiaalityöntekijän väliseen vuorovaikutukseen ja dialogiin. Tulkkauksesta johtuen vuorovaikutus voi olla jopa jäsenyöneempää kuin ei-tulkattussa kohtaamisessa. Yhteisen kielen puuttuminen sekä kommunikaatiokulttuurien erot tosin voivat aiheuttaa väärintäksityksiä sekä jäykempää dialogia asiakkaan ja työntekijän välillä. Tulkin kuuluu olla tapaamisissa neutraali, mutta kulttuurierojen tunnistaminen usein tukee yhteisen ymmärryksen muodostumista. Tulkattussa kohtaamisessa dialogista tuleekin dialogi, jossa kolme osallistujaa luo ja konstruoi jakamaansa tietoa vuorovaikutuksessa. Sosiaalityöntekijän ja tulkin yhtenä tehtävänä on ylläpitää asiakkaan – ja toistensa – kasvoja vuorovaikutustilanteissa.</p> <p>Sosiaalityöntekijä voi käyttää valtaa asiakkaan puolesta tai häntä vastaan. Sosiaalityöntekijät näkevät, että heillä on valtaa ajaa asiakkaansa asiaa sekä viranomaisaseman mukanaan tuoma valta puuttua perheen sisäisiin asioihin. Heillä on valtaa auttaa maahan muuttanutta perhettä saamaan tarvitsemansa tukipalvelut. Sosiaalityöntekijä voi myös siirtää asiakkaalle valtaa antamalla esimerkiksi aikaa pohtia vaihtoehtoja ja päätöksiä ennen kuin asiassa edetään. Maahan muuttaneelle asiakkaalle sosiaalityöntekijä voi varata kalenteristaan enemmän aikaa kuin kantasuomalaiselle asiakkaalle. Tulkilla on haastatteliemiä sosiaalityöntekijöiden mukaan tulkatuissa kohtaamisissa kielellistä valtaa, sillä hän on ainoa, joka ymmärtää sekä sosiaalityöntekijän että asiakkaan kieltä. Asioimistulkin ammattisäännöstössä todetaan, että tulkki on neutraali toimija, joka ei ota kenenkään puolta, ei lisää mitään eikä poista mitään tulkkeesta. Haastatellut sosiaalityöntekijät kertovat kuitenkin sellaisistakin kokemuksista, joissa tulkki oli ottanut itselleen vallan lyhentää tulketta tai esimerkiksi puolustaa asiakkaan toimintaa. Tulkilla on valta päättää, miten hän soveltaa tulkin ammattisäännöstön ohjeita käytännössä.</p> <p>Tulosten perusteella voidaan esittää, että onnistunut tulkattu kohtaaminen sosiaalityöntekijän ja maahan muuttaneen asiakkaan välillä vaatii seuraavia toimenpiteitä: riittävästi aikaa, lyhyitä puheenvuoroja, selkokieltä, yhteisen kielen, tulkki kertoo olevansa puolueeton, työntekijä avaa lastensuojelun ammattitermejä ja prosesseja sekä mahdollisuuksien mukaan lastensuojeluun erikoistuneen tulkin. Haastatteliemiä sosiaalityöntekijät toivoivat, että käytettävissä olisi lastensuojeluun erikoistuneita tulkkeja ja että asioimistulkeille ja lastensuojelun sosiaalityöntekijöille olisi tarjolla yhteinen koulutus.</p> | | | |
| Avainsanat – Nyckelord – Keywords Lastensuojelu, asioimistulkkaus, kohtaaminen, vuorovaikutus, dialogi, maahan muuttanut, valtaepäsymmetria | | | |

Sisällysluettelo

Tiivistelmä

| | |
|--|-----------|
| Sisällysluettelo | 3 |
| 1 Johdanto..... | 4 |
| 2 Aiemmat tutkimukset ja tutkimuskysymys | 6 |
| 2.1 Sosiaalityö ja vuorovaikutustutkimus | 6 |
| 2.2 Asioimistulkin rooli viranomaisen ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa..... | 9 |
| 2.3 Tutkimuskysymys | 11 |
| 3 Teoreettiset ja käsitteelliset lähtökohdat..... | 13 |
| 3.1 Vuorovaikutus instituutiona ja kasvotyö | 13 |
| 3.2 Dialogisuus | 15 |
| 3.3 Maahan muuttanut..... | 16 |
| 3.4 Valtaepäsymmetria..... | 17 |
| 3.5 Asioimistulkkkaus..... | 19 |
| 4 Tutkimukselliset valinnat | 21 |
| 4.1 Aineistona puolistrukturoitu ryhmähaastattelu..... | 22 |
| 4.2 Analyysimenetelmänä sisällönanalyysi | 24 |
| 4.3 Tutkijapositio ja tutkimusetiikka..... | 25 |
| 5 Tulkattu kohtaaminen sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta..... | 28 |
| 5.1 Vuorovaikutukseen vaikuttavia ominaispiirteitä ja haasteita sekä tulkin rooli tulkatussa kohtaamisessa | 28 |
| 5.2 Onnistunut vuorovaikutus ja dialogisuus tulkatussa kohtaamisessa..... | 39 |
| 5.3 Asiantuntijapositiot ja valtaepäsymmetria | 44 |
| 6 Johtopäätökset ja pohdinta | 51 |
| 6.1 Johtopäätökset..... | 52 |
| 6.2 Pohdintaa tutkimusprosessista ja tutkimuksen rajoitukset..... | 56 |
| Kirjallisuus..... | 58 |
| Liitteet | |
| Liite 1: Haastattelukysymykset | |

1 Johdanto

Suomen ja erityisesti pääkaupunkiseudun väestö on etnisesti yhä monimuotoisempaa. Tulkin läsnäolo asiakastapaamisessa on arkipäivää sosiaalityössä. Erilaisten ja erikielisten asiakkaiden kanssa on tärkeää olla toimivassa vuorovaikutuksessa, jolloin vältetään väärinkäsityksiltä, ja yhteistyökin voi olla tuloksellisempaa. Oikein toteutettu tulkkaus lastensuojelussa auttaa maahan muuttanutta perhettä tuntemaan suomalaista palvelujärjestelmää, tietämään omat oikeutensa ja velvollisuutensa sekä saamaan tarvitsemaansa tukea. Laadukas tulkkaus myös tukee sekä asiakkaan että työntekijän oikeusturvan toteutumista.

Maisteritutkielmani käsittelee sosiaalityöntekijöiden kokemuksia tulkin läsnäolosta lastensuojelun avohuollon asiakastilanteissa. Kysyn lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijöiltä, miten heidän mukaansa tulkattu kohtaaminen asiakastilanteissa vaikuttaa työntekijän ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen. Tätä aihetta on tärkeää tutkia, koska lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä tulkatuista asiakaskohtaamisista ei ole vielä tietääkseni Suomessa tutkittu. Tutkimustehtävänäni on tuottaa tietoa tulkatuista asiakastilanteista lastensuojelun sosiaalityössä ja tarkastella, miten vuorovaikutus, dialogisuus ja valtarakenteet tulevat näkyviksi tulkatuissa kohtaamisissa.

Maahan muuttaneiden lukumäärä ja tausta vaihtelevat sen mukaan, arvioidaanko ulkomaalaisia kansalaisuuden, äidinkielen tai syntymämaan perusteella. Suomessa ulkomaalaiset ovat keskittyneet suurimpiin kaupunkeihin ja etenkin pääkaupunkiseudulle. (Väestöntutkimuslaitos, 2018a.) Lapsiperheistä 9,1 % on perheitä, joissa vähintään toinen vanhemmista on vieraskielinen (Väestöntutkimuslaitos, 2018b). Eri maissa tehtyjen tutkimusten mukaan maahan muuttaneiden ja etnisten vähemmistöjen osuus lastensuojelun asiakkaista on keskimäärin valtaväestöä suurempi (Anis, 2008, s. 14). Etenkin pääkaupunkiseudulla lastensuojelussa on asiakkaina yhä enemmän muita kuin suomen-, ruotsin- tai

saamenkielisiä. Osittain tämä johtuu siitä, että maahan muuttaneiden ikärakenne on nuorempi kuin kantaväestön.

Teen tämän tutkielman osana Helsingin yliopiston MigraFam –tutkimushanketta (1.8.2019 alkaen Åbo Akademin tutkimushanke). *Ordering the 'Migrant Family': Power Asymmetry Work and Citizenization in Restructuring Welfare Professional Bureaucracies* (MigraFam) -tutkimushankkeessa tarkastellaan sitä, millä tavoin maahan muuttaneen perhe ja läheissuhteet otetaan huomioon sosiaalipalveluissa tapahtuvassa asiakastyössä ja mitä maahanmuuttajaperheen käsite pitää sisällään. MigraFam –tutkimushanke tutkii, miten vallan epätasapaino sekä kansalaistuminen ilmenevät ja käsitteellistyvät maahan muuttaneiden lapsiperheiden ja sosiaalityöntekijöiden välisissä viranomaiskohtaamisissa, viranomaisten asiakirjoissa sekä julkisessa keskustelussa. Tutkimushankkeessa havainnoidaan maahanmuuttajataustaisten sosiaalityön asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden välisiä tapaamisia, haastatellaan tapaamisiin osallistuneita asiakkaita ja sosiaalityöntekijöitä sekä analysoidaan erilaisia tekstimateriaaleja, kuten oppikirjoja ja lehtikirjoituksia. (Nordberg ym. 2018.)

Aihe kiinnostaa minua siksi, että se yhdistää itseäni kiehtovia aiheita: lastensuojelun ja maahan muuttaneet sekä vastavuoroisen kohtaamisen ja dialogisuuden asiakastyössä. Tässä tutkielmassa pääsen yhdistämään nämä aiheet ja lisäksi luomaan uutta tietoa. Käytän maisteritutkielmassani itse kehittämäni käsitettä *tulkattu kohtaaminen* kuvaamaan asiakastilannetta, jossa työntekijän ja asiakkaan lisäksi paikalla on tulkki. Tulkattu kohtaaminen on tutkimukseni kohteena oleva vuorovaikutustilanne, jossa asiakas ja lastensuojelun sosiaalityöntekijä kohtaavat tulkin välityksellä ja josta sosiaalityöntekijät tässä tutkielmassa kertovat omia kokemuksiaan.

Tutkielman rakenne on seuraavanlainen. Johdannon jälkeen luvussa 2 esittelen tutkimusaiheeseen liittyviä aiempia tutkimuksia sosiaalityön ja asioimistulkkauksen alalta sekä esittelen tutkimuskysymykseni. Luvussa 3 kerron tutkielmani teoreettisesta viitekehyksestä ja avaun tutkielmaani liittyviä keskeisiä käsitteitä. Luvussa 4 kuvaan tutkimuksellisia valintoja ja tutkimuksen toteutuksen: aineiston, analyysin ja tutkimusetiikan. Keskeiset tutkimustulokset esittelen luvussa 5. Luvussa 6 käyn läpi

johtopäätökset sekä tutkimukseni rajoitukset ja esitän pohdintaa tutkimusprosessista. Tutkielman lopussa on kirjallisuusluettelo ja liitteenä aineiston keräämisessä käytetyt haastattelukysymykset.

2 Aiemmat tutkimukset ja tutkimuskysymys

Tutkielmassani tarkastelen tulkin läsnäolon ja tulkatun kohtaamisen merkitystä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän väliseen vuorovaikutukseen lastensuojelun asiakastilanteissa. Tutkimusaiheittani lähellä olevista aiheista on tutkittu erityisesti maahan muuttaneiden asiakaskokemuksia sosiaalityössä sekä sosiaalityöntekijän ja maahan muuttaneen asiakkaan välisiä kokemuksia. Oma tutkielmani ei paneudu muihin maahanmuuttoon liittyviin kysymyksiin kuin yhteisen asiointikielen puuttumisesta johtuvaan tulkattuun kohtaamiseen.

2.1 Sosiaalityö ja vuorovaikutustutkimus

Vuorovaikutus on keskeinen osa sosiaalityön asiakastyötä: kasvokkaista sosiaalityötä toteutetaan vuorovaikutuksen ja dialogin kautta. Puhe ja vuorovaikutus ovatkin Hallin ym. mukaan sosiaalityön selkäranka. (Hall ym. 2014, s. 2.) Tästä lähtökohdasta lähdän tekemään maisteritutkielmaani. Korostan vielä, että en näe vuorovaikutuksen maahan muuttaneiden kanssa sinänsä eroavan vuorovaikutuksesta kantasuomalaisten kanssa. Kiinnostuksen kohteenani on, millä tavoin vuorovaikutustilanne ja dialogi on erilainen, kun mukana on ulkopuolinen kolmas osapuoli, tulkki.

Vuorovaikutus voidaan nähdä toimintana ja työn välineenä, etenkin sosiaalityössä. Hännisen ja Poikelan mukaan (2016, s. 151) sosiaalityössä vuorovaikutus rakentuu työn välineeksi, jonka tavoitteena on tuottaa palvelua, jossa asiakasta kuullaan, johon asiakas osallistuu itse ja jonka hän voi kokea omana prosessinaan. Vuorovaikutus itsessään tuotetaan asiakassuhteessa olevien henkilöiden teoilla, jotka käsittelevät eri

tulkintamaailmojen kohtaamista, merkityksenannon jännitteisyyttä ja näkökulmien ristiriitaisuutta sekä yhteisten merkitysten rakentamista (mt.). Hänninen ja Poikela toteavat myös, että toiminnan välineet, käytetyt työkalut ja symbolijärjestelmät ovat rakentuneet ajallisesti ja paikallisesti tietyssä kulttuurisessa toimintakontekstissa – tässä tilanteessa suomalaisen sosiaalityön kontekstissa. Siten ne kantavat yleistyneitä merkityksiä ja merkitysyhteyksiä (mts. 156). Eri tulkintamaailmojen kohtaaminen tulee esiin myös tässä tutkielmassa.

Maahan muuttaneen asiakkaan ja sosiaalityöntekijän väliseen vuorovaikutukseen liittyvät keskeisesti mm. toimijuus- sekä valtakysymys. Rautavuoma ja Turtiainen (2018, s. 150) toteavat, että toimijuutta määrittävät yhtäältä yksilöiden halu, intentiot ja valinnanmahdollisuudet ja toisaalta toimintaympäristöt organisaatioineen ja määriteltyine valta-asemineen. Rautavuoma ja Turtiainen korostavat myös, että vaikka tulkki on ammattietiikkansa nojalla ensisijaisesti kielellisen tasa-arvon toteuttaja, viranomaisen usein katsoo oikeudekseen määritellä, mitä tulkataan ja mitä jätetään tulkkaamatta – onhan hän maksava asiakas. (Mt.) Tätä väitettä on mielenkiintoista verrata omasta aineistostani esiin nouseviin kysymyksiin vallasta tulkatuissa kohtaamisissa (luku 5). Se, miten toimijuutta määrittävät toimintaympäristöt valta-asemineen, on kiinnostava kysymys.

Vuorovaikutustutkimuksen lähtökohtana on, että asiakas ja työntekijä vaikuttavat toisiinsa *vastavuoroisesti* (Mönkkönen, 2018, s. 51). Mönkkösen tavoin näen dialogisuuden pyrkimyksenä yhteisen ymmärryksen rakentamiseen ja taitona edesauttaa vuorovaikutuksen kulkua siihen suuntaan (mts. 108). Dialogiin pyrittäessä on tavoitteena myös mahdollisimman tasavertaisten osallistujien vuorovaikutus. Vaikka pyrkisimme kaikin tavoin luomaan tasavertaisen ja vastavuoroisen suhteen asiakkaaseen, on Mönkkösen mukaan ammatillinen asiakassuhde kuitenkin lähtökohdiltaan epäsymmetrinen (mts. 50). *Valtaepäsymmetrian* käsite liittyykin ammatillisen asiakassuhteen vuorovaikutukseen, ja sitä käsittelen keskeisissä käsitteissä (luku 3.4) sekä tutkimustulosten analyysissä (luku 5).

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen suhde on aina lähtökohtaisesti institutionaalinen suhde, jossa on asiakkaan ja työntekijän roolit. Näihin rooleihin liittyy sekä oikeuksia että velvollisuuksia. Jos asiakas ei toimi hänelle asetettujen odotusten mukaisesti, hän voi Jokisen mukaan tulla määritellyksi ”hankalaksi asiakkaaksi” tai jopa menettää asiakkuutensa. Institutionaaliseen suhteeseen kuuluu valtanäkökulmasta myös se, että sosiaalityöntekijällä on paitsi määrittelyvaltaa myös valta myöntää tai evätä palveluita tai etuuksia tai tehdä lainsäädännön nojalla asiakkaan elämään merkittäviäkin interventioita. (Jokinen, 2016, s. 140 – 141.)

Tutkimusprosessin aikana ajatteluani on virittänyt Aniksen (2008) väitöskirja ”Sosiaalityö ja maahanmuuttajat: lastensuojelun ammattilaisten ja asiakkaiden vuorovaikutus ja tulkinnat”. Tutkimus tuotti tietoa siitä, mitä maahanmuuttajia koskevat erityiskysymykset suomalaisessa lastensuojelun asiakastyössä ovat, miten näitä kysymyksiä lastensuojelussa käsitellään ja millä eri tavoin sosiaalityöntekijät tulkitsevat maahanmuuttajien kanssa tehtävää sosiaalityötä. Tulkkkaus tai tulkin läsnäolo eivät olleet tutkimuksen keskiössä. Aniksen mukaan suomenkieltä heikommin osaavan tai tulkin avustaman lastensuojeluasiakkaan asema keskusteluissa on kuitenkin väistämättä varsin heikko. Heikolla kielitaidolla tai tulkin avustamana tilanteiden ja merkitysten tulkinta ja viranomaisten kysymyksiin vastaaminen on vaikea tehtävä (mts. 93). Väitöstutkimuksessa selvisi, että maahanmuuttajien erityiskysymyksiä ovat kieleen, kulttuuriin ja valtayhteiskunnan toimintaan liittyvät ymmärtämisvaikeudet, kokemukset arkipäivän rasismista sekä perheen ja yhteisön merkittävä, osin ristiriitainen, rooli (mt.).

Vuorovaikutusta maahan muuttaneiden asiakkaiden kanssa tulkin välityksellä on tutkittu Suomen ulkopuolella. Kriz ja Skivenes (2010) haastattelivat Norjassa ja Englannissa sosiaalityöntekijöitä heidän näkemyksistään siitä, onko lastensuojelun työskentelyssä eroja riippuen siitä, onko asiakas valtaväestöön vai etniseen vähemmistöön kuuluva. Tutkimustuloksena oli, että sosiaalityöntekijöiden mielestä tulkin käyttö on haastavaa maahan muuttaneiden perheiden kohtaamisessa, sillä silloin sosiaalityöntekijät menettävät tietoa, aikaa ja luottamusta. Haastateltujen sosiaalityöntekijöiden mielestä yhteisen kielen puute estää sellaisen vuorovaikutuksen,

joka on välttämätöntä hyvän asiakassuhteen muodostamiseksi etniseen vähemmistöön kuuluvan perheen kanssa. Krizin ja Skivenesin tutkimuksessa ilmeni myös, että etniseen vähemmistöön kuuluva perhe voi jäädä paitsi paikkansapitävästä arvioinnista sekä palveluiden piiristä tulkin käytöstä johtuvista syistä (mt.). Luvussa 5 nähdään, miten sosiaalityöntekijät vastasivat omassa aineistossani samantyyppisiin kysymyksiin.

Sosiaalityön pro gradu –tutkielmissa vuorovaikutusta maahan muuttaneiden kanssa tehtävässä sosiaalityössä ei ole juurikaan tutkittu. Vuonna 2019 valmistui Helsingin yliopistossa Niittylän maisteritutkielma, jossa hän tutki sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä siitä, minkälaiset asiat heidän näkökulmastaan vaikuttavat työskentelyyn ja miten silloin, kun tulkkia tarvitaan aikuissosiaalityössä (Niittylä, 2019). Niittylän tutkimustuloksia vertaan omiini luvussa 6.1.

2.2 Asioimistulkin rooli viranomaisen ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa

Asioimistulkkauksen tutkimuksessa on keskeisenä tutkimuskohteena vuorovaikutus ja se, miten tulkki asemoituu vuorovaikutustilanteessa. Tulkilla kun on esimerkiksi lastensuojelun tulkattavassa asiakastapaamisessa samanaikaisesti kaksi asiakasta: sosiaalityöntekijä sekä lastensuojelun asiakas. Asiakaslapsen lisäksi paikalla on usein hänen perheenjäseniään, esimerkiksi vanhemmat. Koskisen ym. (2018a) toimittama tuore kirja ”Asioimistulkkaus: monikielisen yhteiskunnan arkea” valottaa monipuolisesti viranomaistoiminnan tulkkaustilanteita asioimistulkkien näkökulmasta. Teoksessa käsitellään tulkkausta monessa eri kontekstissa: lääkärin vastaanotolla, oikeudenkäynnissä, puhelintulkkauksessa, seurakunnassa ja sotilastulkkauksessa, mutta ei sosiaalityössä muuten kuin kotouttamistyössä.

Myös asioimistulkkauksen tutkimuksessa on havaittu vuorovaikutustilanteeseen liittyvä valtaepäsymmetria. Koskinen ym. korostavat, että vieraskieliset asiakkaat kuuluvat erilaisiin vähemmistöihin, ja asioimistilanteessa on usein kyse heidän elämäänsä keskeisesti vaikuttavista kysymyksistä, joten heillä on vähemmän valtaa verrattuna valtaväestöön kuuluvaan viranomaiseen, joka edustaa sekä instituutiota että

yhteiskuntaa (Koskinen ym. 2018b, s. 12). Sosiaalityöllä ja tulkkauksella voi toisaalta olla myös yhteinen agenda. Probirskaja (2018, s. 204) toteaa, että tulkkausta voidaan ajatella laajemmin työnä, jossa ihmisiä autetaan kommunikoimaan keskenään ja ymmärtämään toisiaan.

Viljanmaa (2018, s. 121) toteaa artikkelissaan, että lastensuojeluun liittyvät palvelutarpeen arvioinnit, huoltajuuskiistat, poliisikuulustelut, oikeudenkäynnit ja riitaiset avioerotilanteet ovat tilanteita, jotka herättävät asianomaisissa usein voimakkaita kielteisiä tunteita, kuten surua, vihaa tai epätoivoa. Viljanmaa korostaa, että perinteinen näkemys, että tulkki olisi viestintätilanteessa näkymätön tai että hän ei läsnäolollaan vaikuttaisi vuorovaikutustilanteeseen, on kumottu asioimistulkkauksen tutkimuksissa toistuvasti. ”Kyse ei ole enää siitä, vaikuttaako tulkin läsnäolo vuorovaikutustilanteeseen, vaan siitä, miten se vaikuttaa” (mts. 122 – 123). Juuri tähän kysymykseen paneudun maisteritutkielmassani.

Terveystieteiden tutkimuksessa on tutkittu tulkin läsnäolon merkitystä potilaan ja terapeutin väliseen vuorovaikutukseen. Tutkimuksissa oli tullut esille tulkin myötätuntoisen suhtautumisen merkitys potilaan ja terapeutin välisen hoitosuhteen kehittymiselle. Miller ym. (2005, s. 30) korostavat, että mikäli asiakas kokee tulkin olevan välinpitämätön, väheksyvä tai arvosteleva, luottamus vähenee ja parantumisprosessi katkeaa. Tulkit voivat kuitenkin itse olla sitä mieltä, ettei empaattinen käytös kuulu tulkin ammattimaisiin toimintatapoihin (Merlini & Gatti, 2015). Tämä on mielenkiintoinen tieto, jota voi ehkä soveltaa myös sosiaalityöhön. Viljanmaan artikkelissa (2018, s. 136) on tärkeää pohdintaa siitä, missä määrin asioimistulkin tulisi näyttää empatiaa ja muita tunteita tulkkaustilanteessa. Viljanmaan mukaan yhtäältä asioimistulkin ammattimaiseen käytökseen eivät kuulu tunteet, ja toisaalta tulkin omat näkyvät tunteet saattavat osaltaan edesauttaa viestintää. Tulkin tunteiden ilmaisemista ja tunteiden tulkkaamista käsitellään myös omassa aineistossani.

Tutkimusten mukaan tulkatuilla lääkärin vastaanotoilla vastaanoton dynamiikka muuttuu, koska keskustelu edellyttää luottamusta tulkkia kohtaan ja kykyä toimia hänen kanssaan. Tulkin läsnäolo voi kuitenkin johtaa siihen, että lääkäri suuntaa puheensa

tulkille ja potilaan osallistuminen rajoittuu lyhyisiin vastauksiin. (Hudelson ym. 2013.) Tulkatuilla vastaanotoilla potilaat esittävät vähemmän kommentteja, ja nämäkin kommentit sivuutetaan todennäköisemmin kuin niiden potilaiden, joilla on sama äidinkieli kuin lääkärillä (Rivadeneira ym. 2000). Lisäksi tulkatuilta vastaanotoilta voi kokonaan puuttua lääkärin ja potilaan suhdetta rakentava puhe (Aranguri ym. 2006). Pahimmillaan tulkatut vastaanotot voivatkin jakautua kahdeksi erilliseksi keskusteluksi: lääkärin ja tulkin sekä potilaan ja tulkin väliseksi, jolloin osallistujat eivät toimi enää yhdessä (Hale 2007, s. 44). Vaikka tutkimustulokset koskevat lääkärin ja potilaan välistä vuorovaikutusta, voi näitä tuloksia peilata omaan aineistooni.

Periainen (2018) haastatteli pro gradu -tutkielmassaan maahan muuttaneita vanhempia heidän kokemuksistaan lastensuojelun avohuollon palveluista, muun muassa tulkkauksesta. Haasteellisiksi haastatellut olivat kokeneet tulkkien vaihtuvuuden, murre-erot saman kielen sisällä ja sen, että tulkkia ei ollut voinut käyttää perhetyöntekijöiden tapaamisissa (mts. 45). Myönteisenä Periaisen tutkimuksessa näyttäytyivät tutun tulkin saaminen tapaamisiin, omalla äidinkielellä puhuminen, palveluneuvonta ja epäselvien asioiden selvittäminen (mts. 46). Tässä kuten muissakaan aiemmissa asioimistulkkausten tutkimuksissa ei ole tutkittu nimenomaan sosiaalityöntekijöiden näkökulmaa asioimistulkin läsnäolon vaikutuksista vuorovaikutustilanteeseen asiakkaan kanssa.

2.3 Tutkimuskysymys

Maisteritutkielmani tutkimuskysymykset ovat:

- 1. Miten lastensuojelun sosiaalityöntekijät kokevat tulkatun kohtaamisen vaikuttavan asiakkaan ja sosiaalityöntekijän väliseen dialogiseen vuorovaikutukseen?*
- 2. Miten vallan epäsymmetria näyttäytyy sosiaalityöntekijöille tulkatussa kohtaamisessa?*

Näihin tutkimuskysymyksiin etsin vastauksia haastatteleamalla lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijöitä ja analysoimalla teemahaastatteluista kirjoittamiani litteraatteja sisällönanalyysin keinoin.

Tutkielmani toimintaympäristönä toimii lastensuojelun avohuolto. Lastensuojelun avohuollon tukitoimien tarkoituksena on edistää ja tukea lapsen myönteistä kehitystä samoin kuin tukea ja vahvistaa vanhempien, huoltajien sekä lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden toimintakykyä ja -mahdollisuuksia. Avohuollon tukitoimet määritellään lapsen asiakassuunnitelmassa ja niitä toteutetaan mahdollisuuksien mukaan yhteistyössä lapsen ja vanhempien, huoltajien tai muiden lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kanssa. (Lastensuojelulaki, 34 §.) Avohuollon tukitoimiin kuuluvat myös asiakaslapsen sekä vanhempien tapaamiset yhdessä ja kahden kesken. Haastattelukysymyksissä ”lastensuojelun asiakastilanteilla” tarkoitan sekä asiakaslapsen että vanhempien tapaamisia.

Ymmärrän, että maahan muuttaneiden lapsiperheiden asiakkuus ja kohtaamiset sosiaalityössä tarjoavat laajan valikoiman kysymyksiä, joita voisi tarkastella. Pohdin paljon tutkielmani rajaukseen liittyviä kysymyksiä ja pyrin tutkielmani aihepiirin näkökulmasta selkeyteen. Rajaan tutkimuskysymysten ja analyysin ulkopuolelle kulttuuristen ja etnisten erojen määrittelyn, maahan muuttaneiden identiteettikysymykset, maahan tulon syyt, lastensuojelun asiakkuuden syyt, muut viranomaiskontaktit ja rasismin. Ymmärrän näiden asioiden vaikuttavan maahan muuttaneiden asiakkaiden elämäntilanteisiin ja joskus myös asiakastapaamisen tunnelmaan. Tulkkauksen osalta tutkin ainoastaan maahan muuttaneiden lapsiperheiden tarvitsemaa asioimistulkkauksia lastensuojelun avohuollossa. Jätän tutkimukseni ulkopuolelle lastensuojelun perhetyön. On hyvä muistaa myös, että esimerkiksi kantasuomalaiset viittomakieliset ihmiset tarvitsevat tulkkauksia. Tutkielmani fokus on tulkin läsnäolon vaikutuksessa maahan muuttaneen asiakkaan ja sosiaalityöntekijän väliseen vuorovaikutukseen.

3 Teoreettiset ja käsitteelliset lähtökohdat

Maisteritutkielmani teoreettinen tausta perustuu Erving Goffmanin luomaan teoriaan vuorovaikutuksesta instituutiona, joka vahvistuu kohtaamisissa. Goffman on myös kirjoittanut niin sanotusta kasvotyöstä, joka liittyy vuorovaikutukseen ja ihmisten kohtaamiseen. Tutkielmani on abduktiivinen, eli teoriasidonnainen, mikä tarkoittaa, että se on teorialähtöisen (deduktiivisen) ja aineistolähtöisen (induktiivisen) tutkimuksen välimaastossa. Teoriasidonnaisessa laadullisessa tutkimuksessa aineiston analyysi ei suoraan perustu teoriaan, mutta kytkennät siihen ovat havaittavissa (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006a). Keskeisiä käsitteitä tutkielmassa ovat vuorovaikutuksen lisäksi dialogisuus ja maahan muuttanut. Muita tärkeitä käsitteitä ovat valtaepäsymmetria ja asiomistulkkaus. Seuraavaksi tarkennan, mitä tarkoitan näillä teorioilla ja käsitteillä.

3.1 Vuorovaikutus instituutiona ja kasvotyö

Sosiaalityössä asiakastyö perustuu hyvin pitkälti asiakkaan henkilökohtaiselle kohtaamiselle. Ihannetilanteessa asiakkaan kohtaaminen sujuu dialogisen *vuorovaikutuksen* kautta. Asiakastapaamisissa maahan muuttaneen asiakkaan kanssa sosiaalityöntekijät ovat vuorovaikutuksessa asiakkaan sekä tulkin kanssa. Myös haastattelutilanteessa haastattelija on vuorovaikutuksessa haastateltavien kanssa ja haastateltavat ovat keskenään vuorovaikutuksessa. Haastattelut ovat näin ollen vuorovaikutuksen tulos. Vuorovaikutusta on tutkittu sosiaalitieteissä paljon muun muassa keskusteluanalyysin keinoin.

Vuorovaikutus, etenkin kasvokkain tapahtuva vuorovaikutus, on ollut Goffmanin keskeinen kiinnostuksenkohde. Goffman on puhunut vuorovaikutusrituaaleista (*interaction ritual*) ja kasvojen säilyttämisestä tai kasvotyöstä (*face work*) sekä siitä, kuinka ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa on taustalla hyvinkin selkeitä ja vastavuoroisia säännönmukaisuuksia (mm. Manning, 1992). Säännönmukaisuudet

ilmenevät kahdenkeskisessä dialogissa. Tulkkaustilanteessa, jossa keskusteluun tulee taukoja ja viiveitä, samat säännönmukaisuudet eivät välttämättä enää päde.

Goffman kutsuu kasvokkaista vuorovaikutusta vuorovaikutusjärjestykseksi. Sille on tyypillistä rajattu tila ja aika; osallistujien paneutuminen ja sitoutuminen; emotion, mielialan, tietoisuuden, kehollisen suuntautumisen ja lihastoiminnan mukanaan tuomat psykobiologiset ulottuvuudet sekä luontevuus, epämukavuus, itsetarkkailun puute ja epäluuloisuus (Goffman, 2012, s. 307).

Kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa on Goffmanin mukaan erityinen piirre. Hän toteaa, että ”asujen, eleiden ja kehollisen asettautumisen kautta voimme kuvata ja esittää monenlaisia immateriaalisia asioita, joita yhdistää yksinomaan se, että ne ovat meille elämässä merkityksellisiä, vaikka ne eivät olekaan käsin kosketeltavia: merkittäviä menneisyyden tapahtumia, ajatuksia maailmankaikkeudesta ja paikastamme siinä, ihmisten eri kategorioihin liittyviä ihanteita ja tietenkin sosiaalisia suhteita ja laajempia sosiaalisia rakenteita” (Goffman, 2012, s. 326). Kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa erittäin keskeisellä sijalla on Goffmanin mukaan myös vuorovaikutukseen osallistujien kognitiivinen suhde, eli se, mitä kumpikin voi olettaa toisen tietävän (mts. 332). Usein sosiaalityöntekijä tuntee asiakkaan paremmin kuin asioimistulkki, mutta voi olla myös niin, että asioimistulkki tuntee asiakkaan paremmin kuin sosiaalityöntekijä.

Goffmanin mukaan *kasvot (face)* ovat hyväksytyjen sosiaalisten määreiden kautta syntyvä kuva minästä. Kasvoilla Goffman tarkoittaa vuorovaikutuksen osapuolten periaatetta ylläpitää toistensa sosiaalista arvostusta ja vaalia omanarvon tunnetta. Sen perusteella, minkälaisen linjan muut olettavat yksilön tietyissä tilanteessa ottaneen, syntyy positiivinen sosiaalinen arvo, jonka tämä yksilö voi katsoa itselleen kuuluvaksi. Jos tapahtumat antavat hänelle kasvot, jotka ovat paremmat kuin hän osasi odottaa, hänestä todennäköisesti tuntuu hyvältä; jos huonommat, oletamme, että hänestä tuntuu pahalta tai että hän on loukkaantunut. (Goffman, 2012, s. 23 – 24.) Henkilö ei ainoastaan puolusta omia kasvojaan, vaan toimii myös niin, että toisten on mahdollista tai jopa helppoa soveltaa kasvotyötä itseensä ja häneen (mts. 47).

Goffmanin tarkoittamat kasvot ovat ”sekoittuneina kohtaamiseen sisältyvien tapahtumien virtaan ja tulevat ilmi vasta, kun nämä tapahtumat on tulkittu ja luettu niiden arviointien valossa, joita siinä ilmaistaan” (mts. 24). Lastensuojelun sosiaalityössä asiakas voi saada sellaiset kasvot, joista hän ei pidä tai jotka eivät tunnu tutuilta. Jos henkilö on ”tietoinen siitä, että hänellä on väärät kasvot tai että hän on ilman kasvoja, hän on todennäköisesti häpeissään tai tuntee alemmuutta siitä, mitä toiminnalle on tapahtunut hänen vuokseen, ja siitä, mitä voi tapahtua hänen maineelleen osanottajana” (mts. 26). Myös sosiaalityöntekijä voi ylläpitää viranomaisen kasvoja ja tulkki tulkin kasvoja. Henkilökohtaisista tai vaikeista asioista keskusteltaessa on tärkeää, että jokainen vuorovaikutukseen osallistuja voi säilyttää kasvonsa. Goffmanin mukaan itsekunnioituksen ja toisten huomioonottamisen säännöt saavatkin meidät kohtaamisissa käyttäytymään siten, että voimme pitää yllä sekä omia että muiden kasvoja (mts. 29). Joissakin kulttuureissa kasvojen säilyttämisellä toisten edessä on erityisen tärkeä rooli (ks. kappale 5.3).

3.2 Dialogisuus

Vuorovaikutus on käsitteenä hyvin lähellä *dialogisuutta*. Ajattelen, että dialogisuus on yksi vuorovaikutuksen muoto. Kuten Mönkkönen (2007, s. 16), käsittelen dialogisuuden vuorovaikutuksena, jossa on vastavuoroisuuden ja molemminpuolisen ymmärryksen vaatimus. Dialoginen asiakastyö perustuu oletukseen, että vuorovaikutussuhteessa on kaksi tasavertaista osapuolta, jotka yhdessä määrittävät tilannetta ja etsivät asioihin ratkaisua (mts. 18). Dialogiselle vuorovaikutukselle keskeistä on ajatus siitä, että tieto rakentuu vuorovaikutuksessa ja ihminen on omaan elämäänsä aktiivisesti vaikuttava toimija. Mönkkönen (2018, s. 107) esittää dialogisuuden kolmantena vaihtoehtona asiantuntijakeskeisen ja asiakaskeskeisen vuorovaikutuksen rinnalle. Olen kiinnostunut siitä, mitä dialogisuudelle tapahtuu, kun kahdenvälisessä asiakaskohtaamisessa on läsnä kolmantena osapuolena tulkki.

Dialogisuus edellyttää keskustelijoiden välistä luottamuksellista suhdetta ja tasa-arvoista lähestymistapaa. Mönkkösen (2018, s. 115) mukaan ”terapiaa koskevissa

tutkimuksissa on havaittu, että liiallinen tilanteen dominointi luo turhaa vastakkainasettelua, jolloin vuorovaikutuksessa ei synny tilaa dialogiselle kohtaamiselle”. Keskusteluyhteyksien ja tasavertaisen suhteen muodostuminen on dialogisessa näkökulmassa tärkeämpi tavoite kuin pyrkimys ongelmien analysointiin tai asiakkaan ymmärtämiseen (mts. 116). Tasa-arvoisen dialogin vastakohtana asiantuntijavaltaa on kuvattu vuorovaikutuksessa myös monologina (mts. 72). Monologi ei mahdollista moniäänistä asiantuntijuutta, vaan ylläpitää valta-aseman pysymistä asiantuntijalla, esimerkiksi viranomaisella.

Dialogisuus liittyy myös tutkimusprosessiin. Laineen mukaan haastatteluaineisto on tutkittavan puhetta, ikään kuin keskustelukumppani samalla tavoin kuin toinen ihminen silmiäni edessä. Tutkija ryhtyy hänen kanssaan vuoropuheluun, jonka tavoitteena on toisen toiseuden ymmärtäminen. Tieto syntyy vasta tuossa dialogissa. (Laine, 2015, s. 37 – 38.) Myös Juvonen (2015, s. 64) näkee laadullisen tutkimusprosessin dialogiksi, jota tutkija käy aineistonsa kanssa.

3.3 Maahan muuttanut

En halunnut käyttää käsitettä maahanmuuttaja, sillä olen Aniksen kanssa samaa mieltä siitä, että käsite on saanut kielteisiä sävyjä. Maahanmuuttaja-käsite ”kategorisoi hyvinkin erilaisia ihmisiä samaan ryhmään, johon usein liitetään tietynlaisia ominaisuuksia” (Anis, 2008, s. 24). *Maahanmuuttaja* on sanana hierarkkinen, yleistävä ja sisään sulkeva. Maahanmuuttaja-käsite pitää sisällään myös erotuksen ”toisista” suhteessa ”meihin” (mt.). Myös Peltola (2014, s. 16) on sitä mieltä, että maahanmuuttajaksi luokittelu on rodullistava vallankäytön ilmaus, jolla joukko ihmisiä suljetaan etnisyytensä, ihonvärinsä tai oletetun kulttuurinsa vuoksi suomalaisuuden ulkopuolelle ja heidän täysi jäsenyytensä suomalaisessa yhteiskunnassa kyseenalaistetaan. Heinon mukaan maahanmuuttajien katsotaan tarvitsevan erilaisia toimenpiteitä tullakseen osaksi uutta yhteiskuntaa ja saavuttaakseen sosiaalisen aseman, koulutuksen ja työmarkkinakelpoisuuden. Maahanmuuttaja-käsite sisältää myös ajatuksen siitä, että maahanmuuttajuus voi jatkua

pitkään. Etenkin pidempään Suomessa asuneet henkilöt kokevat, että he eivät ole enää maahanmuuttajia, vaan ihmisiä, joiden elämää ja identiteettiä ei määritä ensisijaisesti heidän muuttonsa Suomeen, vaan muut yksilölliset tekijät. (Heino, 2018, s. 17 - 18.)

Maahanmuuttaja -käsitteeseen liittyy myös epätarkkuuksia. Arkipuheessa "toisen polven maahanmuuttajaksi" tai "maahanmuuttajataustaiseksi" voidaan kutsua myös Suomessa syntyneitä lapsia tai Suomen kansalaisuuden saaneita. Tilastokeskus määrittelee *ulkomaalaistaustaiseksi* ihmisen, jonka molemmat vanhemmat tai ainoa tiedossa oleva vanhempi on syntynyt ulkomailla (Tilastokeskus, 2018). Haikkola (2012, s. 22) huomauttaa, että "maahanmuuttajan konstruoitu kategoria ei sinällään viittaa muuttoon, vaan vierauteen, joka ei näytä katoavan sukupolvien mukana". Kuten Haikkola toteaa, maahanmuuttaja voi kuitenkin myös viitata demografisessa ymmärryksessä ulkomaalaiseen, Suomeen muuttaneeseen ihmiseen ja maahanmuuttoon elämänhistoriallisena tapahtumana (mts. 25).

Tässä tutkielmassa käytän maahanmuuttajan sijaan käsitettä *maahan muuttanut*. Myös MigraFam -tutkimushankkeessa käytetään käsitettä maahan muuttanut. Tulkkipalveluita käyttävät pääsääntöisesti melko vähän aikaa sitten maahan muuttaneet henkilöt, jotka eivät vielä osaa riittävästi suomea asioidakseen viranomaisessa itsenäisesti. Poikkeuksen voivat muodostaa kotiäidit, jotka eivät ole päässeet työelämään eivätkä suomen kielen kursseille ja ovat voineet asua Suomessa vuosia osaamatta paljoakaan suomen kieltä. Ymmärrän maahan muuttanut -käsitteen kuvaavan henkilöä, joka on itse tosiasiallisesti muuttanut Suomeen ja jonka Suomeen muutosta ei ole kulunut kovin pitkä aika.

3.4 Valtaepäsymmetria

Valtaepäsymmetria (*power asymmetry*) on käsite, jolla tarkoitetaan sitä, kuinka eri osapuolilla samassa tilanteessa on eri määrä valtaa vaikuttaa asioihin.

Valtaepäsymmetrioita on läsnä kaikissa institutionaalisissa kohtaamisissa, mutta ne voivat korostua maahan muuttaneiden ihmisten kohdatessa viranomaisia.

Valtaepäsymmetria on läsnä myös esimerkiksi valtaväestön ja vähemmistöjen välillä. Valtaepäsymmetrialla tässä tutkielmassa ymmärrän sen, kuinka sosiaalityöntekijöillä on (kantasuomalaisina) viranomaisina enemmän valtaa verrattuna maahan muuttaneeseen lastensuojelun asiakkaaseen, joka ei välttämättä tiedä, mitä lastensuojelun palvelut tarkoittavat ja mitkä hänen oikeutensa ovat.

Hammar-Suutari (2009) on väitöstutkimuksessaan tutkinut suomalaisten viranomaisten valmiuksia kohdata kulttuurisesti erilaisiksi kokemiaan asiakkaita. Hän toteaa tutkimustuloksissaan, että ”kulttuurien välisessä viranomaiskohtamisessa myös valtaan ja aseointiin liittyvät kysymykset tulevat erityisen selvästi esille, koska virkailijat koetaan usein julkisen vallan edustajina. Edelleen viranomaiskohtamisessa aktuaalistuvat kokemukset kuulumisesta ja ei-kuulumisesta, meistä ja muista.” (Mts. 219.) Hammar-Suutarin mukaan ”asiakkaille annetaan tietynlaisia rooleja sen mukaan, miten heidän odotetaan viranomaisten kanssa asioidessaan käyttäytyvän. Asiakkaan keinoiksi jää joko alistua hänelle annettuun rooliin ja pyrkiä toimimaan sen mukaisesti, tai haastaa rooli-odotukset esimerkiksi vastapuheen avulla tai eri tavoin vähemmistöasemaansa hyväksi käyttämällä.” (Mts. 221.)

Tew toteaa, että valta on sosiaalinen suhde, joka voi joko avata tai sulkea yksilöiden ja ihmisryhmien mahdollisuuksia (Tew, 2006, s. 40). Valtaa voi siis käyttää sekä asioiden ja toimintamahdollisuuksien parantamiseen että heikentämiseen. Myös Foucault’lla on ollut samankaltaisia ajatuksia: valta voi olla yhtäältä alentavaa tai rajoittavaa sekä toisaalta tuottavaa ja suojelevaa. Foucault korosti, että tieto on valtaa. (Foucault, 1980.) Asiakaskohtamisissa esimerkiksi juuri maahan saapuneen pakolaisen kanssa sosiaalityöntekijällä on huomattavasti enemmän valtaa kuin asiakkaalla. Tew korostaa, että voidakseen tehdä asiakkaiden kannalta voimaannuttavaa ja vapauttavaa työtä sosiaalityön tulisi kiinnittää enemmän huomiota valtasuhteiden analyysiin (mts. 34).

Bourdieu rinnasti Mooren mukaan erilaiset pääomat, mm. kulttuurisen pääoman, vallan osatekijöiksi. Kulttuurinen pääoma pitää sisällään tietoa, taitoa (asiantuntijuutta), kokemuksia, suhteita, symboleja ja sosiaalisen statuksen. Bourdieun mukaan esimerkiksi kulttuurista (tai taloudellista tai sosiaalista) pääomaa käyttämällä ja

keräämällä yksilö saavuttaa toimintamahdollisuuksia yhteiskunnassa. (Moore, 2014.) Valtaepäsymmetrioita voi olla eri tasoilla. Hiitola ym. toteavat, että makrotason rakenteet sekä mikrotason sosiaaliset kohtaamiset pitävät sisällään ja luovat eriarvoisia valtasuhteita. Nämä valtasuhteet ja –epäsymmetriat ilmenevät arjen käytännöissä ja kielenkäytössä, jotka muokkaavat käsityksiä maahanmuutosta ja etnisyydestä. (Hiitola ym. 2018, s. 7.)

MigraFam –tutkimushankkeessa valtaepäsymmetrian käsite liitetään viranomaiskohtamisiin, kansalaisteoriaan ja yhteiskunnalliseen asemointiin. MigraFam –tutkimushankkeessa tutkitaan, miten valtaepäsymmetriat ilmenevät yhteiskunnallisen asemoinnin malleissa esimerkiksi arkipäiväisissä viranomaiskohtamisissa, ammattikirjallisuudessa ja julkisessa keskustelussa tuotettujen normatiivisten merkitysjärjestelmien kautta. Valtaepäsymmetriatyö – sekä lopulta maahan muuttaneiden kansalaistuminen - nähdään tutkimushankkeessa julkisen keskustelun ja sosiaalityön tietopohjan läpäisevänä käsitteenä. MigraFam –tutkimushankkeen tavoitteena on tarkastella valtaepäsymmetrioita hyvinvoinnin ammattilaisten ja maahan muuttaneiden perheiden välillä yksilöiden välisenä vuorovaikutuksena, jolla on yhteydet hegemonisiin kulttuurisiin skripteihin, sekä teoretisoida valtaepäsymmetriatyön ja kansalaistumisen välistä yhteyttä. (Nordberg ym. 2018, s. 2.) Tässä maisteritutkielmassa pidän aineistoa analysoidessani taustaoletuksena sitä, että valtaepäsymmetria on jollakin tavalla läsnä tulkatussa kohtaamisessa. Aineiston analyysissä (luku 5) selviää, millä eri tavoin valtaepäsymmetria näyttäytyy.

3.5 Asioimistulkkauk

Asioimistulkkauk on viranomaisen, yhteiskunnan virallisen instituution tai jonkin muun tahon ja yksilön tai pienehkön ryhmän välisen dialogin tulkkauk (SKTL, 2013). Rautavuoma ja Turtiainen (2018) kuvaavat asioimistulkin roolia seuraavasti: asioimistulkin rooli on ammattietiikan kannalta puhtaasti viestinnällinen, mutta käytännössä ”puhtaan viestinnän” rajaaminen on vaikeaa. Koska asioimistulkkauksessa sekä instituutiot että dialogisuus ovat avainasemassa, jokaisen toimijan aktiivinen rooli

on merkityksellinen, jopa siinä määrin, että voidaan puhua asiakaskohtaamisen myötä yhdessä luoduista teksteistä. (Mts. 151.) Tämä näkemys on keskeinen myös tutkimusaineistoni kannalta: tulkin rooli viestin välittäjänä sekä vuorovaikutustilanteessa mukana olevana henkilönä.

Asioimistulkki toimintaa säätelee Asioimistulkki ammattisäännöstö. Sen mukaan tulkki ei muun muassa ota vastaan toimeksiantoa, johon hän on esteellinen, esimerkiksi sukulaissuhteen kautta. Hallintolain 65 §:n mukaan tulkkina tai kääntäjänä ei saa käyttää henkilöä, joka on sellaisessa suhteessa asianosaiseen tai asiaan, että hänen luotettavuutensa voi tästä syystä vaarantua (Hallintolaki). Tulkki ei myöskään ota vastaan toimeksiantoa, johon hänellä ei ole tulkkausteknisiä valmiuksia. Asioimistulkin ammattisäännösten mukaan tulkin on perehdyttävä toimeksiannon edellyttämään sanastoon, terminologiaan ja fraseologiaan sekä esille tulevaan aiheeseen tulkkauksen kannalta tarkoituksenmukaisella tarkkuudella. (SKTL, 2013.) Ammattisäännöstöllä ei ole juridista tai määräyksellistä roolia, joten on jokaisen tulkin vastuulla päättää, missä määrin hän noudattaa ammattisäännösten ohjeita.

Tulkin ammattinimikettä ei toistaiseksi ole Suomessa suojattu. Tämä tarkoittaa sitä, että periaatteessa kuka tahansa voi kutsua itseään tulkiksi riippumatta siitä, onko hän tulkkaustaitoinen tai edes tietoinen asioimistulkin ammattieettisistä toimintatavoista. Viranomaisella on kuitenkin tulkkia tai kääntäjää tilatessaan vastuu laadukkaiden ja ammatillisten palveluiden hankkimisesta, ja siksi sosiaalipalveluissa käytetään lähes poikkeuksetta ammatillisten asioimistulkki palveluita.

Sosiaalityöntekijät ja muut viranomaiset joutuvat pohtimaan, milloin on tarpeen hankkia asioimistulkki asiakasta varten. Hallintolain 26 §:n mukaan ”viranomaisen on järjestettävä tulkitseminen ja kääntäminen asiassa, joka voi tulla vireille viranomaisen aloitteesta, jos romani- tai viittomakieltä taikka *muuta kieltä käyttävä* asianosainen ei osaa viranomaisessa käytettävää suomen tai ruotsin kieltä” ja ”asian selvittämiseksi tai *asianosaisen oikeuksien turvaamiseksi* viranomainen voi huolehtia tulkitsemisesta ja kääntämisestä muussakin kuin 1 momentissa tarkoitettussa asiassa” (Hallintolaki, korostus kirjoittajan).

Kielilain 18 §:n mukaan ”jos jollakulla on lain mukaan oikeus käyttää omaa kieltään, mutta viranomaisen kieli tai asian käsittelykieli on toinen, viranomaisen on järjestettävä maksuton tulkkaus, jollei se itse huolehdi tulkkauksesta” (Kielilaki). Viranomaisia ohjeistetaan myös sosiaalihuoltolain 4 §:ssä sekä lastensuojelulain 4 §:ssä asiakkaan kielen huomioon ottamisesta ja tulkkauksen järjestämisestä seuraavasti: asiakkaan/lapsen ”etua arvioitaessa on kiinnitettävä huomiota siihen, miten eri toimintatavat ja ratkaisut parhaiten turvaavat - - kielellisen, kulttuurisen sekä uskonnollisen taustan huomioimisen” (Sosiaalihuoltolaki, Lastensuojelulaki). Kyseessä on asiakkaan oikeusturvan kannalta merkittävä asia.

4 Tutkimukselliset valinnat

Tutkimusaiheen valinta lähti liikkeelle siitä, että oltuani jo jonkin aikaa töissä lastensuojelussa, aloin kiinnostua alasta myös tutkimusaiheena. Olen aiemman maisterintutkintoni jälkeen tehnyt töitä kehitysyhteistyön parissa, joten monikulttuurisuus ja muuttoliikkeet ovat myös olleet kiinnostuksen kohteitani jo pitempään. Pohdin keväällä 2018 mahdollista maisteritutkielman aihetta ja mainitsin tästä työpaikallakin. Esihenkilöni tiesi, että Helsingin yliopistossa on alkamassa MigraFam –tutkimushanke, jossa yhdistyvät maahan muuttaneet lapsiperheet sekä sosiaalityö. Otin yhteyttä Helsingin yliopiston valtiotieteellisessä tiedekunnassa työskentelevään sosiaalityön yliopistonlehtori Maija Jäppiseen, joka on MigraFam –tutkimushankkeessa tutkijana, ja keskustelimme mahdollisesta maisteritutkielman tekemisestä. Sain muutamia tutkimusaiheen aihioita, joista yksi oli tulkin läsnäolon merkitys asiakastilanteissa. Valitsin sen, koska aihe vaikutti merkittävältä sekä ajankohtaiselta ja sen tutkimusmenetelmänä oli haastattelut, joita halusin tehdä.

Tutkielmani on laadullinen ja empiirinen tapaustutkimus. Käytän aineistona puolistrukturoiduissa ryhmähaastatteluissa hankkimaani nauhoitettua materiaalia, jonka olen litteroinut. Litteroidun haastattelun analysoin sisällönanalyysin keinoin luokittelemalla ja teemoittelemalla aineistoa. Laadullisen tutkimukseni tavoitteena on

aiheen syvempi ymmärtäminen. Tutkielma tuottaa uutta tietoa ja lisää ymmärrystä tulkatusta kohtaamisesta sosiaalityössä.

4.1 Aineistona puolistrukturoitu ryhmähaastattelu

Tutkielmani aineisto koostuu puolistrukturoiduista ryhmähaastatteluista. Tein neljä ryhmähaastattelua tammi-helmikuun 2019 aikana. Haastateltuja sosiaalityöntekijöitä oli kymmenen. Kahdessa haastattelussa oli kaksi sosiaalityöntekijää ja kahdessa kolme sosiaalityöntekijää. Pidin kaikki ryhmähaastattelut sosiaalityöntekijöiden työpaikalla työpäivän aikana. Olin itsekin kyseisellä työpaikalla töissä aineiston keräämisen aikaan. Kaikki haastatellut sosiaalityöntekijät olivat etnisesti suomalaisia ja puhuivat suomea äidinkielenään.

Puolistrukturoiduissa teemahaastatteluissa kysyin sosiaalityöntekijöiltä muun muassa heidän kokemuksistaan, miten asioimistulkin läsnäolo vaikuttaa työntekijän ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen ja dialogisuuteen, minkälaisia kokemuksia työntekijöillä on puhelintulkkauksesta, missä asioissa tulkilla on valtaa ja mitä onnistuneeseen vuorovaikutukseen maahan muuttaneen asiakkaan kanssa tarvitaan, kun kohtaamisessa on tulkki läsnä (ks. liite 1).

Puolistrukturoitu ryhmähaastattelu tarkoittaa sitä, että minulla haastattelijana on kysymykset valmiina, mutta haastateltavat voivat vastata niihin vapaasti, ilman annettuja vastausvaihtoehtoja. Haastattelussa tärkeintä on saada mahdollisimman paljon tietoa halutusta asiasta. Siksi annoin haastattelukysymykset haastateltaville sosiaalityöntekijöille jo etukäteen. On myös eettisesti perusteltua kertoa haastateltavalle etukäteen, mitä aihetta haastattelu koskee. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 85 – 86.)

Toteutin ryhmähaastattelun teemahaastattelurungon avulla, jolloin haastattelijana pidin huolen siitä, että kaikki teemat käydään läpi ja pyrin innoittamaan ryhmän jäseniä monipuoliseen keskusteluun. Kysymysten järjestys vaihteli hieman ryhmien välillä. Keskustelussa oli myös tilaa muille ajatuksille.

Haastatteluaineiston hyöty on se, että haastatteleamalla sain parhaiten sosiaalityöntekijöiden näkemykset esiin. Haastattelussa voin myös kysyä tarkentavia kysymyksiä, toisin kuin lomakekyselyssä. Ryhmähaastattelun etuna on, että ryhmän jäsenet voivat auttaa toisiaan muistamaan jotakin, mitä yksin haastattelussa oltaessa ei välttämättä tulisi mieleen. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006c.) Lisäksi ryhmäkeskustelu tuttujen työtovereiden kanssa voi olla mielekäskin kokemus sosiaalityöntekijöille. Kysyin haastateltavilta sosiaalityöntekijöiltä 5 kysymystä (ks. liite 1) sekä mahdollisia lisäkysymyksiä, joiden oli tarkoitus tarjota vastauksia tutkimuskysymykseeni. Haastateltavien sosiaalityöntekijöiden määrä – 10 henkilöä – oli riittävä tähän maisteritutkielmaan sekä tutkielman laajuuden että tutkimustulosten kannalta, sillä aineistossa oli melko pian havaittavissa saturaatiota, eli haastatteluissa samankaltaiset vastaukset alkoivat toistua.

Nauhoitin ryhmähaastattelut ja litteroin ne mahdollisimman pian haastattelun jälkeen. Nauhoitettuja haastatteluita oli yhteensä 140 minuuttia, ja litteroitua tekstiä oli yhteensä 52 sivua. Ryhmähaastatteluiden pituus vaihteli 28 minuutista 45 minuuttiin. Litteroidun aineiston anonymisoin ja nimesin sosiaalityöntekijät numeroilla 1-10. Puhkielellä puhuttu haastatteluaineisto voi olla hankalasti luettavaa. Luettavuuden parantamiseksi lisäsin litteroituun tekstiin pisteitä ja isoja alkukirjaimia sekä muutin joitakin puhekielen ilmaisuja kirjakielelle.

Litteroinnissa erotin tarkasti eri puheenvuorot, mutta en keskittynyt puhujien äänenpainoihin, taukoihin tai puhetapaan. Analysoin ainoastaan sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa esiin tulevan asiasisällön. Jätin litteroimatta joitakin täytesanoja, kuten ”niinku” ja ”tota”. Aineiston luettavuuden parantamiseksi en litteroinut myöskään lauseita, jotka jäivät kesken ilman ymmärrettävää merkitystä enkä litteroinut toisten haastateltavien samanmielisyyttä kuvaavia minimipalautteita, kuten ”mmm” ja ”niin”. Joitakin tutkielmassani olevia sitaatteja olen lyhentänyt niin, että poistetut lauseet on merkitty kahdella katkoviivalla (- -). Tämä on perusteltua sen vuoksi, että keskityn tutkielmassani siihen, miten tulkattu kohtaaminen vaikuttaa asiakkaan ja sosiaalityöntekijän väliseen vuorovaikutukseen asiakaskohtaamisissa, en sosiaalityöntekijöiden väliseen vuorovaikutukseen haastattelutilanteessa.

4.2 Analyysimenetelmänä sisällönanalyysi

Valitsin tutkielman suunnitteluvaiheessa menetelmäksi sisällönanalyysin keinot. Päädyin luokittelemaan ja teemoittelemaan aineistoni käsin luomalla dokumentteja Word -ohjelmassa luokkien mukaan. Luokittelin litteroidun aineiston sisällönanalyysin keinoin 11 luokkaan, jotka perustuivat haastattelukysymyksiini. Nämä luokat jaoin neljään teemaan, joiden pohjalta yhdessä teoreettisen taustan kanssa analysoimalla muodostin tutkimustulokset (ks. luku 5).

Luin litteraatteja useaan kertaan ja alleviivasin merkityksellisiä kohtia sekä aineistossa toistuvia argumentaatioita haastattelukysymysten mukaan. Löydetyistä kategorioista etsin aineistossa yleisiä näkemyksiä. Jolanki ja Karhunen (2010, s. 399) toteavat, että tutkijalla on aina jokin näkökulma aineistoon, ja tutkimus edellyttää tasapainoilua omien etukäteisoletusten tunnistamisen sekä aineistolle avoimena pysymisen välillä. Pyrin tiedostamaan ennakkokäsitykseni ja katsomaan avoimesti, mitä aineistosta nousee esiin lukemalla aineistoa monta kertaa uudestaan.

Luin aineistoa läpi tutkimuskysymys ja haastattelukysymykset mielessäni. Tämä luonnollisesti ohjaa hieman sitä, mitä aineistosta nousee esille. Toisenlaisten ”silmälasiin” lävitse katsellen olisi saattanut löytää toisenlaisia tutkimustuloksia. Ruusuvuori ym. korostavat, että aineiston taakse ei voi piiloutua eikä aineistoa voi jättää puhumaan puolestaan, vaan analyysivaiheen tehtävänä on saada aineistosta järjestelmällisesti läpi käyden irti jotakin, joka suorissa lainauksissa ei sellaisenaan ole läsnä (Ruusuvuori ym., 2010, s. 19). Analyysini eteni Eskolan sanoin ”eräänlaisella lumipallotekniikalla”: ensin rakennetaan kova ydin, jonka ympärille muista haastatteluista pyöritetään lisää materiaalia. Kustakin temasta katsotaan ensin antoisimmaksi arvioitu vastaus ja katsotaan, mitä siitä saadaan irti. Kuvaa täydennetään toiseksi antoisimmalla vastauksella ja niin edelleen, kunnes koko aineisto on käyty läpi. (Eskola, 2015, s. 198.)

4.3 Tutkijapositio ja tutkimusetiikka

Tutkijapositioita on erilaisia. Oma tutkijapositioni oli hieman jännitteinen: olin haastateltaville sekä työtoveri että tutkimushaastattelija. Työskentelin osa-aikaisesti työyhteisössä, jossa keräsin aineiston tähän tutkielmaan. Alun perin tarkoitukseni oli saada ryhmähaastattelut tehtyä ennen kuin aloitan työskentelyn kyseisessä työyhteisössä. Olisin mielelläni tehnyt haastattelut tutkijapositionista ilman kollegan positiota. Aikataulullisista syistä ryhmähaastattelut pidettiin kuitenkin yhtä lukuun ottamatta, kun on olin jo aloittanut työskentelyn kyseisessä työyhteisössä.

Minulla oli siis kahtalainen rooli: olin sekä tutkimushaastattelija että kollega. Yhtäältä ryhmähaastatteluaikojen sopiminen oli huomattavasti helpompaa, kun olin työyhteisön jäsen. Toisaalta pohdin omaa neutraaliuttani tutkimuksen tekijänä, kun haastattelin työtovereitani. Sosiaalityöntekijät tunsivat minut, joten heidän oli helppoa suostua ryhmähaastatteluihin. He saattoivat suhtautua minuun haastattelutilanteessa ehkä enemmän kollegana kuin tutkimushaastattelijana. Täten heidän oli mahdollisesti helpompaa puhua avoimesti haastatteluissa minulle kuin täysin vieraille ihmiselle. Haastattelutilanteissa oli myös rento ja vapautunut tunnelma, eikä alkuun tarvinnut ottaa niin sanottuja lämmittelykysymyksiä.

Haastateltavat olivat ryhmähaastatteluissa sosiaalityöntekijän ja viranomaisen positiossa, he eivät siis edustaneet itseään yksityishenkilöinä. Vaikka haastattelutilanteet olivat melko vapaamuotoisia, ei kyse ollut kuitenkaan ystävien jutustelusta, vaan kollegoiden ammattimaisesta oman työn reflektoinnista haastattelukysymysten mukaisesti. Sosiaalityöntekijät olivat puheliaita ja omaa työtään kohtaan kriittisiä haastateltavia, joita ei tarvinnut erityisesti houkutella vastaamaan. Nähdäkseni he eivät vastanneet kysymyksiin siten kuin olettivat haastattelijan haluavan heidän vastaavan. Sosiaalityöntekijät olivat monessa asiassa samanmielisiä, mutta esittivät toki ajoittain myös eriäviä mielipiteitä.

Haastattelijana oleminen oli mielenkiintoinen ja hieman jännittävä kokemus. Jouduin miettimään omaa rooliani haastattelijana tarkemmin kuin jos olisin ollut täysin

työyhteisön ulkopuolinen haastattelija. Pysin pitämään mielessä, että en johdattelisi haastateltavia, mutta toisinaan se oli vaikeaa. Etenkin kun olin jo litteroinut ensimmäisiä haastatteluita, huomasin hakevani seuraavissa haastatteluissa hieman samankaltaisia vastauksia. Tiedostin myös riskin kysyä johdattelevia kysymyksiä, kun olisi pitänyt antaa haastateltavien puhua vapaasti.

Haastattelututkimuksen tekemiseen tarvitaan aina tutkimuslupa. Olin sikäli onnekkaassa tilanteessa, että pääsin mukaan MigraFam –tutkimushankkeen yhteiseen tutkimuslupaan. Minun ei siis tarvinnut hakea omaa tutkimuslupaa. Kun tutkimuslupa syksyllä 2018 tuli, minun oli helppoa ryhtyä suunnittelemaan maisteritutkielmani käytännön toteutusta.

Noudatan koko maisteritutkielmanprosessin ajan Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2009) yhteiskuntatieteelliselle tutkimukselle määrittelemiä tutkimuseettisiä periaatteita. Haastateltavien itsemääräämisoikeutta kunnioitin niin, että he saivat itse päättää, haluavatko osallistua haastatteluun. Tarjosin heille riittävästi tietoa tästä tutkielmasta päätöksen tueksi. Tutkimuseettikan mukaan tutkittaville tulee kertoa perustiedot tutkimuksesta ja sen toteuttajista sekä tutkittavilta kerättävien tietojen käyttötarkoitus. Lisäksi kerroin, mitä osallistuminen tutkimukseen käytännössä tarkoittaa: kyseessä on kertaluonteinen aineistonkeruu, kuinka paljon tutkimukseen osallistuminen vie haastateltavien aikaa ja että tutkimukseen osallistujien toivotaan osallistuvan mahdollisimman aktiivisesti keskusteluun ryhmähaastatteluissa. (Kuula, 2006, s. 62.)

Haastatteluihin osallistuminen oli sosiaalityöntekijöille täysin vapaaehtoista, ja heillä oli mahdollisuus kieltäytyä osallistumasta niihin. Haastateltavilla oli myös oikeus keskeyttää osallistumisensa tai jättää vastaamatta tiettyihin kysymyksiin haastattelun aikana. Kukaan haastateltavista ei kuitenkaan keskeyttänyt ryhmähaastatteluun osallistumista. Tutkielman valmistuttua annan valmiin tutkielman luettavaksi haastateltaville.

Ryhmähaastatteluihin osallistuneet sosiaalityöntekijät allekirjoittivat ennen haastattelua tutkimusta koskevan suostumuslomakkeen. Säilytän nauhoitettuja haastatteluja omalla tietokoneellani salasanan takana. Maisteritutkielmassani en mainitse, mistä kaupungista tai sosiaalityön yksiköstä haastateltavat ovat enkä luonnollisesti julkaise sosiaalityöntekijöiden henkilötietoja tai sukupuolta. Käytän aineistossa samoja tunnisteita kuin julkaistavissa otteissa sekä poistan mahdolliset murre sanat, joista voisi tunnistaa haastateltavan.

Haastattelunauhauhat tuhoan, kun maisteritutkielma on valmis ja hyväksytty Helsingin yliopiston valtiotieteellisessä tiedekunnassa. Litteroidut aineistot säilytetään mahdollista omaa tai MigraFam –tutkimushankkeen jatkokäyttöä varten. Mikäli haastatteluissa tulee ilmi negatiivisia kokemuksia tiettyyn kieleen tai etniseen ryhmään liittyen, en mainitse kieltä tai etnistä ryhmää nimeltä ennakkoluulojen välttämiseksi. Kuten Kuula toteaa, tutkimuseettisesti olennaisempaa kuin tunnistaminen on usein se, miten tutkija kirjoittaa tutkittavistaan, mistä asioista hän tunnistettavasti kirjoittaa sekä tutkittavaan tutkimuskontekstissa liitetty ominaisuus tai tieto, joka voidaan kokea häpeällisenä tai leimaavana (Kuula, 2006, s. 206 - 207).

On tärkeää huomioida se, että en pyri tällä tutkielmallani osoittamaan, että tulkit hankaloittaisivat asiakastyötä sosiaalityössä tai että maahan muuttaneet olisivat erityisen ”hankala asiakasryhmä”. Päinvastoin, haluan korostaa, että tulkit ovat tämän työn ja hyvän vuorovaikutuksen mahdollistajia. Kuten Anis toteaa, maahan muuttaneiden leimautuminen erilaiseksi tai ”vaikeaksi” asiakasryhmäksi voi pahimmillaan johtaa siihen, että sosiaalityön käytännöt itse asiassa syrjäyttävät asiakkaita palvelujen piiristä. Usein asiakkaat tarvitsevat yksinkertaista ja konkreettista apua, jossa kulttuurisilla tekijöillä ei ole mitään merkittävää osuutta. (Anis, 2008, s. 100.)

5 Tulkattu kohtaaminen sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta

Tässä luvussa kerron tutkielmani tutkimustuloksista. Jäsentelen ryhmähaastattelussa esiin nousseita vastauksia, pohdintaa ja kenties yllättäviäkin huomioita tutkimuskysymyksiin nähden. Aloitan analysoimalla, mitä ominaispiirteitä ja haasteita tulkattuun kohtaamiseen sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta liittyy sekä avaamasi asioimistulkin roolia tulkatussa kohtaamisessa: onko hänen tehtävänsä vain ilmeettömästi tulkata sanoja, vai ottaako hän osaa dialogiin (dialogiin). Luvussa 5.2 käsittelen sitä, miten haastattelemieni sosiaalityöntekijöiden mielestä hyvä vuorovaikutus ja dialogisuus asiakkaan kanssa toteutuu tulkatuissa kohtaamisissa. Lopuksi tarkastelen asiantuntijajäseniä sekä valtaepäsymmetriaa, jotka ovat tulkatuissa kohtaamisissa läsnä.

5.1 Vuorovaikutukseen vaikuttavia ominaispiirteitä ja haasteita sekä tulkin rooli tulkatussa kohtaamisessa

Tulkattuun kohtaamiseen liittyy sekä samoja että erilaisia piirteitä kuin ei-tulkattuun kohtaamiseen. Tässä luvussa käsittelen tulkattun kohtaamisen ominaispiirteitä, haasteita sekä sitä, miten asioimistulkin neutraalius tulkatussa kohtaamisessa toteutuu. Tulkattun kohtaamisen ominaispiirteitä ovat

- jäsentynyt vuorovaikutus ja tiiviit puheenvuorot
- tulkattu kohtaaminen vie enemmän aikaa kuin ei-tulkattu
- tuttujen osallistujien kesken syntyy luottamusta
- harvinaisen kielen puhujalle voi olla vaikeaa löytää tulkkiä, joka ei ole jäävi ja
- lastensuojeluun erikoistunut tulkki on eduksi.

Tulkattun kohtaamisen haasteina nähtiin muun muassa seuraavat seikat: usein aika tuntuu loppuvan ja asioiden käsittely jää kesken; jos tapaamisessa on sekä uusi asiakas että uusi tulkki, voi vuorovaikutus tuntua kankealta; kaikkien osallisten tulisi voida

säilyttää kasvonsa; lastensuojelun ammattisanaston ymmärrettäväksi tekeminen ja käännettävyys toiselle kielelle; puhelintulkkausta pidettiin vuorovaikutuksellisesti haasteellisena, koska keskustelukumppania ei näe eikä puheenvuorojen jako ole aina luontevaa.

Tulkin neutraaliuteen liittyen sosiaalityöntekijät totesivat, että on hyvä käytäntö, että tulkki muistuttaa tulkatun kohtaamisen aluksi kaikille olevansa paikalla puolueettomana henkilönä. Haastattelemani sosiaalityöntekijät pitivät tulkin neutraaliutta realistisena vaatimuksena. Useasti korostettiin, että tulkin ei kuulu ottaa kenenkään puolta. Vuorovaikutukseen kuuluvista tunteista todettiin, että ne välittyvät usein ilman tulkkaustakin. Asioimistulkki ei ole kulttuuritulkki, mutta toisaalta kulttuurintuntemus on yleensä suureksi hyödyksi. Kommunikaatiokulttuurien erot ja kasvojen säilyttäminen tulkatussa kohtaamisessa voivat tuoda mukanaan väärinkäsityksiä. Ammattitaitoinen tulkki osaa tunnistaa kulttuurieroja ja edesauttaa yhteisen ymmärryksen muodostumista.

Edellä mainitut tulokset tulkatun kohtaamisen ominaispiirteistä ja haasteista ovat monelta osin samankaltaisia kuin Periaisen pro gradu -tutkielmassa. Periainen haastatteli maahan muuttaneita äitejä heidän palvelukokemuksistaan lastensuojelun avohuollossa. Periaisen (2018, s. 45 – 46) haastattelemat äidit olivat kokeneet tutut tulkit ja luottamuksen syntymisen hyvänä asiana sekä muun muassa murteiden aiheuttamat ymmärtämisvaikeudet haasteena.

Haastattelemistani sosiaalityöntekijöistä monet olivat sitä mieltä, että tulkattu vuorovaikutus on erilaista, jäsentyneempää, kuin ei-tulkattu. Toisaalta jotkut heistä olivat sitä mieltä, että tulkin läsnäolo ei muuta vuorovaikutusta jäykemmäksi, vaan vuorovaikutuksen jäykkyys tai luontevuus riippuu siitä, miten osallistujat ovat itse tilanteessa läsnä. Keskeinen piirre tulkatussa kohtaamisessa on haastattelemini sosiaalityöntekijöiden mukaan se, että työntekijän tulisi pitää katsekontakti asiakkaassa, ei tulkissa. Sosiaalityöntekijä ja asiakas asemoivat itsensä neuvottelussa niin, että heillä on katsekontakti. Tulkin läsnäolon kaikki toki tiedostavat, mutta häneen ei kohdisteta huomiota.

"Vaikka on tulkki, niin mä yritän jättää huomiotta tulkin siinä. Hän ei tarvitse siinä sellaista kuulluksi tulemisen kokemusta samalla tavalla. - - Sitten se on tosi ikävää mun mielestä, jos molemmat puhuvat tulkille, ja tulkki on siinä myöskin tämmöisen ei-verbaalin viestinnän välittäjänä. Että siinä mennään mun mielestä vikaan silloin. Se tuo sitten sellaisia elementtejä, joita ei ole silloin, kun ei ole tulkkia." (sosiaalityöntekijä 4)

Haastatteleman sosiaalityöntekijät toivat esiin, että tulkin läsnä ollessa *"sitä yrittää käyttää sen tulkin palvelun aika tehokkaasti"*, koska tulkilla on käytössään vain rajattu aika. Keskustelu pidetään silloin melko tiiviinä ja ytimekkäänä. Silti monesti tuntuu siltä, että aika loppuu kesken. Tulkattu kohtaaminen vie noin kaksinkertaisen ajan verrattuna ei-tulkattuun, joten kaikkia suunniteltuja asioita ei ehkä ehditä käydä tapaamisella läpi.

Sosiaalityöntekijät korostivat sitä, että on kaikkien etu, jos tulkki ja työntekijä ovat toisilleen tuttuja. Tällöin molemmat tuntevat toistensa toimintatapoja, ja vuorovaikutus on luontevampaa ja sujuvampaa. Vastaavasti haastatteleman sosiaalityöntekijät pitivät yhtenä tulkatun kohtaamisen haasteena tilannetta, jossa on sekä uusi tulkki että uusi asiakas. Tällöin vuorovaikutus tuntuu jäykältä ja muodolliselta. Tutun tulkin kanssa on jo rakennettu luottamusta ja tapaamiset sujuvat luontevasti.

Luottamus tulkkiin ja luottamus asiakastilanteessa olevien kesken ovatkin keskeisiä tekijöitä onnistuneelle vuorovaikutukselle. Rautavuoma ja Turtiainen toteavat, että joissakin tapauksissa epäluottamus ei kohdistu niinkään tulkkiin henkilöinä, vaan tulkkaukseen ja tulkin läsnäoloon. Tämä voi johtua siitä, että maahan muuttaneella asiakkaalla ei ole aiempaa kokemusta tulkin välityksellä toimimisesta. Jos asiakas kokee menettäneensä kasvonsa tietyn tulkin läsnä ollessa, hän saattaa mieltää tulkin jääviksi, vaikka tämä ei sitä olisikaan. (Rautavuoma & Turtiainen, 2018, s. 161.)

"Esimerkiksi se, että joudutaan... Että ei tehdä sijoitusta, mutta joudutaan pakottamaan vaikka äiti lähtemään turvakotiin lasten kanssa. Se on monelle miehelle niin iso kasvojen menetys siinä kulttuurissa, että siinä ehkä tulee se, kuka tulkki saa asioida ja kuka ei saa asioida, koska se (tieto) saattaa mennä sinne (yhteisöön). Tämän tyyppisiä saattaa tulla." (sosiaalityöntekijä 1)

Sekä tulkin että sosiaalityöntekijän tuttuus on asiakkaan etu, joka edistää toimivaa vuorovaikutusta ja luottamuksen syntymistä. Toisaalta asioimistulkilla ei saa olla sukulaisuus-, tunne- tai riippuvuussuhdetta kumpaankaan osapuoleen, eli hän ei saa olla liian tuttu asiakkaalle siviilissä (SKTL, 2013). Tulkki voi syystä tai toisesta todeta, että ei voi tulla tietyn asiakkaan tapaamiseen mukaan. Jääviys voi olla tuttuutta tai liittyä käsiteltävään aiheeseen. Joitakin kieliä puhuu Suomessa niin harva ihminen, että lähes kaikki samaa kieltä puhuvat, tuntevat tai tietävät toisensa jollakin tavalla. Tällöin asiakkaasta voi tuntua vaikealta ottaa oman kielen tulkkia mukaan neuvotteluun, jossa käsitellään henkilökohtaisia asioita.

”Joo, yksi semmoinen kieli vaikka, että se ainoa tulkki on tämän asiakkaan sukulainen. Se on sitten aika vaikeaa ollut.” (sosiaalityöntekijä 6)

Asioimistulkin eettisten ohjeiden mukaan asioimistulkilla on vaitiolovelvollisuus, tulkki ei käytä väärin mitään toimeksiannon yhteydessä tietoonsa tullutta eikä ota vastaan toimeksiantoa, johon hän on esteellinen (SKTL, 2013). Vaikka asioimistulkeilla on vaitiolovelvollisuus, ovat haastattelemani sosiaalityöntekijät havainneet, että toisinaan asiakkaat hoitavat tapaamiset mieluummin ilman tulkkeja.

”Se siis aika ajoin ihan estää tapaamiset, koska yhteinen kielitaito puuttuu ja tulkki ei kelpaa asiakkaille. Se on aika isokin ongelma näillä pienillä kielialueilla. Ja siihen on syytä suhtautua ihan tosissaan, että jos asiakas sanoo, että ne jutut lähtee kiertämään. Että siellä on sellaisia kuitenkin kulttuureja, joissa tietyt asiat esiin tullessaan voivat vaikuttaa sen perheen asemaan siinä yhteisössä ihan vakavallakin tavalla. Jotkut sanoo, että saattaisi tulla väkivallan uhkaa, jos joku tietäisi, mitä perheessä on tapahtunut, ja just nää perheväkivalta- ja lapsiin kohdistuneet väkivalta-asiat halutaan pitää perheen sisäisinä. Voihan olla, että siinä on osittain – ja varmaan onkin – semmoista vainoharhaakin, joka on ihan ymmärrettävää, mutta kyllä se välillä aiheuttaa isoja ongelmia.” (sosiaalityöntekijä 1)

Yhtä lailla kuin asiakkaalla, myös tulkilla on oikeus kieltäytyä osallistumasta tiettyyn neuvotteluun. Tulkki voi kokea, että hänellä ei ole riittävästi kielitaitoa ammattisanaston osalta tai asiakas puhuu sellaista murretta, jota tulkki ei osaa. Tulkki ja asiakas voivat myös olla kotoisin alueelta, jossa heidän edustamansa etniset ryhmät ovat olleet konfliktissa keskenään. Tilanteen, jossa etnisellä taustalla olisi merkitystä, voi välttää siten, että neuvotteluun otetaan suomalaistaustainen tulkki. Näin tulkki saattaa näyttäytyä neutraalina. On toki olemassa myös riski, että asiakas kokee tulkin olevan sosiaalityöntekijän puolella, koska on suomenkielinen.

Luottamukseen liittyy myös kokemus siitä, että kaikki on tullut käännetyksi oikein. Lastensuojelun ollessa tutkielman ja haastateltujen sosiaalityöntekijöiden toimintaympäristönä, on lastensuojeluun liittyvällä ammattisanastolla keskeinen sija tulkattujen kohtaamisten vuorovaikutuksen onnistumisessa. Suomalaiseen lastensuojeluun liittyy paljon omaa terminologiaa ja toimintatapoja, jotka eivät välttämättä ole selviä kantasuomalaisellekaan. Haastattelemani sosiaalityöntekijät olivat törmänneet usein tilanteisiin, joissa lastensuojelun ammattisanasto ei käänny toiselle kielelle.

Jotkut haastattelemani sosiaalityöntekijät olivat sitä mieltä, että sanoilla ja käsitteillä on usein kulttuurinen konteksti. Jos ei tunne vielä kovin hyvin suomalaista palvelujärjestelmää tai yhteiskunnan rakenteita, on vaikeaa ymmärtää, mitä esimerkiksi huostaanotto tai kiireellinen sijoitus tarkoittavat. Toisaalta korostettiin myös sitä, että lastensuojeluun liittyvä terminologia ja käsitteet tulee avata ja selittää selkokielellä niin maahan muuttaneille kuin kantasuomalaisillekin asiakkaille. Sosiaalityöntekijä ei voi olettaa, että asiakas tuntee lastensuojelun toimintaympäristön samalla tavalla kuin työntekijä itse, oli asiakkaan tausta mikä tahansa.

"En ole törmännyt siihen, että (tulkki) ei olisi osannut termejä, mutta sitten mä ajattelen, että se on aika toissijaista, koska mun mielestä vaikka puhuttaisi suomeksi, niin meidän pitää avata ne termit aina. Että se on tärkeämpää, että puhutaan ymmärrettävästi millä tahansa kielellä. Eihän me vain heitellä termejä ja jatketa, vaan ainahan siitä asiasta täytyy puhua riittävän ymmärrettävällä tasolla ja avata niitä käsitteitä, koska se

asiakaskaan ei ole alan ammattilainen. Eihän me voida silleen olettaa.” (sosiaalityöntekijä 4)

Asioimistulkin ammattitaitoon luotettiin myös paljon. Sosiaalityöntekijät tunnustivat tulkin oman alansa ammattilaisena eikä hänen taitojaan epäilty. Tulkkia tilattaessa kerrotaan, että tulkki halutaan nimenomaan lastensuojelun asiakastapaamiseen. Tällöin tulkkirytyksestä voidaan lähettää sellainen tulkki, joka osaa jo alan sanastoa. Monet haastattelemiini sosiaalityöntekijät kertoivat, että käyttävät tulkatuissa kohtaamisissa selkokieltä ymmärrettävyyden takaamiseksi. Esiin nousi myös ajatus siitä, että lastensuojelun sosiaalityöntekijöille ja asioimistulkeille voisi järjestää yhteistä koulutusta yhteistyön kehittämiseksi.

”Ja kyllähän se itseltäkin vaatii tosi paljon tulkki-neuvottelu. Monesti huomaakin, että tarvitsisi enemmän valmistautua ja miettiä niitä sanavalintoja ja olla selkokieline. Että onhan se omallakin vastuulla se, että ymmärtää sen tulkkauksen siinä välissä. Ja ei olisi joku koulutuskaan pahitteeksi siitä työskentelystä yhdessä tulkkiien kanssa. Mieltisi niitä kehittämisasiota, miten voisi parantaa sitä yhteistyötä. Huomaan ainakin itselle se on monesti vaikeeta, kun nämä on monimutkaisia asioita.” (sosiaalityöntekijä 6)

Kielen lisäksi onnistuneeseen vuorovaikutukseen voivat vaikuttaa osallistujien muut piirteet tai ominaisuudet. Asiakas tai sosiaalityöntekijä saattaa esittää toiveen esimerkiksi siitä, että tapaamiseen saapuva tulkki olisi nainen.

”Jos on ollut tällöinenkin tilanne, missä keskusteltiin siitä, onko isäpuoli käyttäytynyt lasta kohtaan seksuaalisesti epäsojivasti, niin mä mietin pitkään, että kumpaa sukupuolta mä toivon siihen tulkkiia. Mutta sitten mä halusin, että koska siinä se asiakas on tyttö, niin naistulkki. Että kyllä sillä on mun mielestä merkitystä tietyissä asioissa, tosi isokin merkitys.” (sosiaalityöntekijä 10)

Yhtenä haasteena toimivalle vuorovaikutukselle asiakkaan kanssa tulkin läsnä ollessa mainittiin puhelintulkkkaus. Tilanne, jossa tulkki ei ole paikalla samassa huoneessa, nähtiin vuorovaikutuksellisesti hyvin vaikeana, ja haastattelemiini sosiaalityöntekijät

kertoivat välttävänsä sitä niin paljon kuin mahdollista. Lähinnä kiireisissä tilanteissa joudutaan joskus turvautumaan puhelintulkkaukseen, tai jos asiakas itse on jossakin toisessa maassa.

”Sen huomaa kyllä, että melkein jo tulkkin siellä hermostuu siihen, että se, miten hän saa puheenvuoron ja pystyy selittämään. Ja sitten se äänenlaatu meidän kännyköissä, se on niin heikko kun se on kaiuttimella, että se ei tahdo onnistua. Vain jossain äärimmäisessä hätäessä yritetty sitä käyttää, mutta ei ne millään tavalla kyllä palvele sitä tilannetta, että saataisiin eteenpäin, kun lastensuojelussa suurin osa aiheista vielä on tosi... Voi olla semmoisia kipeitä, ja tavallaan vaikeista asioista täytyy pystyä puhumaan, ja sitten vielä joku ulkopuolisena puhelintulkkauksella siinä. Mun mielestä se tekee vielä haastavamman siitä tilanteesta.” (sosiaalityöntekijä 8)

Haastattelemiani sosiaalityöntekijät arvostivat asioimistulkin ammattitaitoa ja pitivät tärkeänä sitä, että tämä on työssään neutraali ja asiakaskeinen. Vaikka asioimistulkin ammattiin kuuluu kulttuurisen kontekstin tunteminen, haastattelemiani sosiaalityöntekijät katsoivat, että varsinainen kulttuuritulkkaus ei kuitenkaan kuulu asioimistulkin työnkuvaan.

”Niin, kulttuuritulkkihan on sinällään ihan tosi hyvä asia, mutta jos hänelle on annettu mandaattina olla vain kielen tulkkinä, niin siinä kohtaa se on täysin asiatonta lähteä semmoista mandaattia sitten hoitamaan.” (Sosiaalityöntekijä 10)

Vuoren (2013, s. 156) näkemyksen mukaan tulkkeja ei voi kieltää välittämästä kulttuurista ja muuta kontekstoivaa tietoa vetoamalla siihen, että tulkkien tulee välittää vain se, mitä eri osapuolet kulloisessakin tilanteessa sanovat. Tulkeilla on vuorovaikutuksellinen rooli, joka mahdollistaa ainakin toisinaan väärinymmärtämisen hetkien tunnistamisen, ja siksi heillä pitää olla ammatillisia keinoja puuttua hienovaraisesti tilanteeseen. Jos tämä rooli kielletään, sekoitetaan Vuoren mukaan kaksi asiaa: tulkin negatiivinen rooli maahanmuuttaja-asiakkaiden puolestapuhujana tai viranomaisen asianajajana ja tulkin positiivinen rooli vuorovaikutuksellisen tilanteen havainnoijana ja ohjaajana. (Mt.)

Toisinaan tulkatuissa kohtaamisissa saatetaan liikkua tulkin ammattieettisten ohjeiden rajalla, mutta aina sosiaalityöntekijöillä ei ollut siitä ainoastaan huonoja kokemuksia. Jos tilanne asiakkaan kanssa on umpikujassa, voi tulkin neuvokkuudesta ja vallan käytöstä asiakkaan hyväksi olla apua.

"Se on hyvä kokemus, mutta tääkin on semmoinen, että se ei nyt mennyt tulkin eettisten ohjeiden mukaan millään tavalla, mutta semmonen ehkä, missä minä ja huoltaja oltiin vähän pulassa, että mitä tässä nyt tehdään tämän lapsen kanssa. Tää tulkki oli miespuolinen ja selkeästi siinä kulttuurissa ehkä on niin, että mies jotenkin... Hänellä on erilainen auktoriteettiasema esimerkiksi poikalapsia kohtaan, niin sitten tää tulkki... Jollain tavalla antoi vähän niin kuin... Ei tulkannut minua, vaan antoi semmoisia omia ohjeita siinä... Hän oli vähän niin kuin kulttuuritulkkina siinä myös, että ei pelkästään kielen tulkkina. Mun mielestä se oli siinä tilanteessa todella hyvä. Mulle jäi todella hyvä mieli siitä tapaamisesta, ja se auttoi se kohtaaminen siinä." (sosiaalityöntekijä 2)

Kulttuuritulkki on kahta kulttuuria tunteva henkilö, joka voi toimia työntekijöiden ja asiakkaiden apuna tukemalla näiden välistä yhteistyösuhdetta tai hän voi tavata asiakkaita ilman työntekijöitä esimerkiksi asiakkaiden kotona ja toimia asiakkaiden tukihenkilönä (Heino ym., 2014, s. 12). Lastensuojelussa kulttuuritulkin tehtäviin kuuluu perheille tarjottava keskusteluapu, palvelujärjestelmää koskevan tiedon välittäminen sekä kielellinen tuki (mts. 19).

Heino ja Kärmeniemi (2013, s. 54) mainitsevat kulttuuritulkkausta käsittelevässä artikkelissa haasteita, joita vieraan kielen tulkkien käyttö sosiaalialalla voi tuottaa. Näitä ovat muun muassa tulkkien vaikea saatavuus erityisesti kiireellisissä tilanteissa, riittämätön aika tulkin välityksellä käytävään keskusteluun sekä asioiden alkuperäisen merkityksen muuttuminen tulkkausprosessin aikana ja lastensuojeluun liittyvän sanaston merkitysten vaihtelut eri kielissä. (Mt.) Kulttuuritulkkitoiminta ei kuitenkaan ole laajalle levinnyttä enkä tarkastele sitä tarkemmin tässä tutkielmassa.

Asioimistulkin ammattisäännösten mukaan tulkin tulee olla puolueeton viestinvälittäjä, joka ei anna tunteidensa, asenteidensa ja mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä (SKTL, 2013). Osa haastattelemistani sosiaalityöntekijöistä piti hyvänä käytäntönä sitä, että asioimistulkki toteaa heti neuvottelun aluksi, että hän on paikalla puolueettomana henkilönä, jonka ainoa tehtävä on tulkkaaminen.

"Mullakin on hyviä kokemuksia niistä, kun joskus tulkit sanoo sen siihen alkuun, että kertoo sen, että hän on neutraali ja näin niin kuin selittää tietyt pelisäännöt. Se kyllä auttaa sitten siinä tapaamisessa, kun se on sanottu ääneen ja asiakaskin ymmärtää sen, että... Koska joskus asiakkaat lähtee hakemaan tulkilta semmoista turvaa, jos he ovat eri mieltä meidän kanssa." (sosiaalityöntekijä 2)

Jäin haastattellessani pohtimaan, onko vuorovaikutustilanteessa läsnä olevan henkilön mahdollista olla täysin neutraali ja tietyllä tavalla tunteeton. Kysyin tästä myös haastattelemiltani sosiaalityöntekijöiltä. Suurin osa oli sitä mieltä, että vaatimus puolueettomuudesta on realistinen ja se toteutuu pääasiassa hyvin. Toki poikkeuksiakin on.

Houni haastatteli asioimistulkkia pro gradussaan tulkkien puolueettomuudesta. Haastatellut tulkit pitivät puolueettomuutta asioimistulkin ammatin perustana sekä ammattisäännösten tärkeimpänä kohtana (Houni, 2012, s. 39). Hounin haastattelemien tulkkien mukaan viranomaisen ja asiakkaan vääränlaiset käsitykset asioimistulkin toiminnasta saattavat vaarantaa tulkin puolueettomuuden (mts. 49). Edellä ehdotettu lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden ja asioimistulkkien yhteinen koulutus voisi käsitellä tätäkin asiaa.

Eräs haastatteleman sosiaalityöntekijä ajatteli tulkattuja kohtaamisia lastensuojelussa tulkin kannalta ja pohti sitä, kuinka raskaita neuvottelut voivat olla henkilölle, joka ei ole lastensuojelun asiantuntija. Monesti lastensuojelun neuvotteluissa käsitellään hyvinkin tunnepitoisia ja vaikeitakin asioita. Näissä tilanteissa täysi neutraalius voi olla haastavaa, ja sosiaalityöntekijä voi joutua tarjoamaan vertaistukea tulkille.

"Vakavat tietysti semmoiset, jos tahallaan... Miten sen nyt osaisi sanoa? Ottaa sitä puolta siinä tämmöisissä tunneperäisissä asioissa, mitä meilläkin käsitellään. Mä ajattelen, että se on inhimillistä, mutta ei ammatillista. Täytyisi ainakin itsessä huomata ne asiat, jos sellaista tapahtuu ja olla tosi hereillä ja reflektoida heidänkin sitä omaa työtä. Ja sitten tietysti se auttaa, jos on.. Voisiko olla esimerkiksi lastensuojelun asioihin erikoistuneita tulkkeja? Mä huomaan monesti, että tulkeille saattaa olla rankkojakin meidän neuvottelut. Itellä on saattanut joku tulkki jäädäkin sen neuvottelun jälkeen silleen, että on saattanut vähän itkettääkin, jos on ollut tosi vaikea neuvottelu ja se asiakkaan tunne siirtynyt sitten." (sosiaalityöntekijä 6)

Viljanmaan mukaan tulkin työ edellyttää tulkilta keskeneräisyyden sietämistä. Seuraavassa tapaamisessa voi olla mukana toinen tulkki, eikä tulkki välttämättä koskaan saa tietää, miten käsiteltävä asia alkoi, jatkui tai päättyi. Tulkin on asetettava nopeasti keskelle käsiteltävää tilannetta ja aistittava eri osapuolista tilanteen tunneilmapiiri, kun taas muut osapuolet tietävät, mitä aiemmin on tapahtunut. Samalla tulkin on pysyttäydyttävä tilanteesta riittävän etäällä, ettei auki jäävä tilanne tai ihmiskohtalo jäisi häntä vaivaamaan. (Viljanmaa, 2018, s. 122.) Viljanmaan haastattelemat tulkit tunnistivat yhtäältä vaatimuksen asiallisesta, kylmästä ja konemaisesta robottitulvista ja toisaalta vaatimuksen tunteellisesta ja myötätuntoisesta tulvista, jonka tehtävä on myös luoda osaltaan viestinnälle suotuisaa ilmapiiriä. (Mts. 154.) Tulkille lankeava vuorovaikutuksellinen rooli ei siis ole aivan yksinkertainen.

Vuori kysyi tutkimuksessaan tulkeilta, mikä on tulkin mielestä työssä keskeistä. Erään tulkin mukaan viestinnän onnistumisen lisäksi ilmapiirin ylläpito oli hänen mielestään tulkin kaikkein tärkein vaatimus. Kyse on siis siitä, että ihminen saisi tuotua esille kaikki ajatuksensa ja tunteensa (Vuori, 2013, s. 135). Haastattelemallani sosiaalityöntekijällä ei ollut pelkästään myönteisiä kokemuksia tulkin toiminnasta hyvän ilmapiirin luomiseksi.

"Jos on käsitelty vaikka perheväkivaltaa ja sitten on ollut vaikka joku... Tulee mieleen vaikka, että tuli Lähi-idästä tää perhe ja oli miestulkki, niin jotenkin tuli semmoinen olo, että hän jollain lailla asettui siihen ymmärtämään isää siinä asiassa. Vähän ehkä turhan paljon hänen tähän ammattirooliin nähden. Toki voi olla, että se oli hänen työtapa luoda

semmoinen miellyttävä tulkkausympäristö siihen. Mutta musta se ei ihan täysin tuntunut oikealta.” (sosiaalityöntekijä 9)

Kysyin haastattelemiltani sosiaalityöntekijöiltä, kuuluuko heidän mielestään asioimistulkin tulkata asiakkaan tunteita. Pääasiassa haastatellut sosiaalityöntekijät olivat sitä mieltä, että asiakkaan tunteet näkyvät, oli kieli mikä tahansa. Toisaalta on ollut myös väärinkäsityksiä, ja oman haasteensa vuorovaikutukseen tuo tulkkauksesta johtuva viive tunteissa ja sanoissa. Tunteiden tuntemisen ja kokemisen subjektiivisuus tunnustettiin myös. Se, miten asiakas kokee jonkin asian, saattaa muuttua, kun tulkki kääntää sen sosiaalityöntekijälle.

”Mutta tietenkin sellaisia pieniä tunteenvivahteita, niitähän me ei... Mutta sitten en mä tiedä, osaako tulkkiakaan sellaisia... Se on aina tavallaan se subjektiivinen näkemys siitä tunteesta. Ellei asiakas ole itse sanoittanut sitä tunnettaan. Se on myös se tulkin subjektiivinen käsitys siitä asiakkaan tunteesta.” (sosiaalityöntekijä 10)

Tulkit ovat tietoisia asiakaskuntansa kulttuurisesta, etnisestä ja yhteiskuntaluokkaan sekä sukupuoleen liittyvästä monimuotoisuudesta. Vuoren mukaan tulkit ovat yksilöinä ponnistelleet monien prosessien kautta nykyiseen työhönsä, eivätkä siksi voi tai halua esiintyä jonkin kulttuurin tai ryhmän edustajina. Siksi asioiden selittäminen kulttuurin nojalla ei tunnu heistä useinkaan toimivalta. (Vuori, 2013, s. 155.) Jotkut haastattelemistani sosiaalityöntekijöistä olivat kuitenkin sitä mieltä, että kulttuurisilla tekijöillä on merkitystä tunteiden tulkitsemisessa. Erityisen haastavana vuorovaikutuksellisesti koettiin kaksoisviestintä, eli tilanne, jossa ilmeet ja eleet ovat ristiriidassa sanojen kanssa.

”Ja toi on itse asiassa semmoinen kulttuurisidonnainen asia. Etenkin kun ihmiset tulee tuolta idän suunnalta. - - Niin heillä on tapana hymyillä ja naureskella todella vakavissa asioissa, eli he saattaa puhua ihan hirveitä asioita ja samaan aikaan hihittelevät ja hymyilevät. Ja näissä tulee niitä sellaisia kummallisia väärinkäsityksiä joskus... - - Että vaikea ymmärtää.” (sosiaalityöntekijä 1)

Edellä olevasta sitaatista käy ilmi, että sosiaalityöntekijä 1 kokee kommunikaatiokulttuurien erojen joskus vaikeuttavan vuorovaikutusta asiakkaan kanssa. Etenkin aasialaisissa kulttuureissa kasvojen säilyttäminen julkisilla paikoilla on hyvin tärkeää. Tällöin saatetaan hymyillä samalla, kun kerrotaan vaikeista asioista. Tämä voi olla hämmentävää suomalaiselle, joka on tottunut siihen, että ilmeet vastaavat puhetta ja emootioita. Maltzin ja Borkerin (2007, s. 165) mukaan kommunikaatiokulttuurien eroihin perustuvat väärinkäsitykset johtuvat yleensä siitä, että ihmiset tulkitsevat merkkejä ja eleitä omista lähtökohdistaan.

Sosiaalityön asiakastyössä empatialla on tärkeä rooli. Empatiaa rakennetaan vuorovaikutuksessa ihmisten kesken, ja se voi näyttäytyä vain viestinnällisessä tekemisessä, eli dialogissa. Asioimistulkkauksen tutkimuksessa korostetaan, että tulkki tarvitsee empatiaa, sillä hyvä tulkkaus käsittää myös puhujan affektin (tunteen) havaitsemista, tulkintaa ja välittämistä. On myös havaittu, että tulkit suhtautuvat asiakkaiden tunteisiin empaattisesti ja sanallistavat sanattomat affektin ilmaukset tulkkeeseen. Toisin sanoen tulkit lisäävät tulkkeeseen tunnepitoisia sisältöjä, jolloin viranomaiselle tarjoutuu mahdollisuus empaattiseen reaktioon. (Määttä, 2018, s. 102 - 104.)

5.2 Onnistunut vuorovaikutus ja dialogisuus tulkatussa kohtaamisessa

Tässä luvussa tarkastelen sitä, miten tulkattu kohtaaminen maahan muuttaneen asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä onnistuu dialogin ja vuorovaikutuksen kannalta. Tulkattu kohtaaminen oli haastattelemieni sosiaalityöntekijöiden mielestä toisaalta samanlainen ja toisaalta erilainen kuin ei-tulkattu kohtaaminen. Yksi toimivaa vuorovaikutusta edistävä keino on kerrata tapaamisen aluksi tulkkauksen säännöt. Myös avoin ja rauhallinen ilmapiiri auttaa hyvän suhteen muodostumisessa, oli yhteistä kieltä tai ei.

"Mä ajattelen, että lähtökohtaisesti ihan samat asiat siihen vuorovaikutukseen (vaikuttaa) kuin suomenkielisenkin kanssa. Että se suhde on jotenkin toimiva ja semmonen arvostava.

Tietysti se tulee usein sitä kautta, että on vähän tutustunut aikaisemmin. Ja sitten kun on tulkki paikalla, niin ehkä se onnistunut vuorovaikutus tulee myös siitä, että me käydään ne säännöt läpi. Ne on ihan hyvä käydä sekä tulkin että työntekijän että asiakkaan kannalta, koska ne kyllä itse kultakin unohtuu välillä ja selvästi ne ei oo myöskään ihan selvät kaikille.” (sosiaalityöntekijä 1)

Haastatteleman sosiaalityöntekijät eivät juurikaan tunnista tulkin läsnäolon vaikuttavan asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä muodostuvaan suhteeseen. Hyväksi tulkatuksi kohtaamiseksi mainittiin tilanne, jossa tulkin läsnäoloa ei oikeastaan edes muistanut jälkikäteen. Myös sellaisessa asiakassuhteessa, jossa on säännöllisesti tapaamisia ja niissä on aina tulkki mukana, vuorovaikutus koettiin luontevana.

”Semmoiset tilanteet, että jos jälkeinpäin ei edes muista, että tulkki on ollut paikalla, niin siitä tietää mun mielestä, että on ollut hyvä tulkki ja hyvä tapaaminen, vaikka tulkki olisi ollut siinä.” (sosiaalityöntekijä 2)

Edellä mainitut puheenvuorot ovat esimerkkejä tavallisuusretoriikasta. Se on tapa, jolla henkilöt – tai toiset heidän puolestaan – puhuvat itsensä ulos jostakin leimatusta identiteetistä, esimerkiksi maahan muuttaneen asiakkaan identiteetistä, korostamalla sitä, kuinka tavallisia he oikeastaan ovat. Tilanteissa, joissa muut näkevät ihmisen leimatun identiteetin läpi, on tärkeää esittää oma (tai toisen) minä tavallisena ja irrottautua sillä tavalla leimasta (Juhila, 2004, s. 30). Tavallisuusretoriikka liittyy läheisesti kasvojen säilyttämiseen (Goffman, 2012). Haastatteleman sosiaalityöntekijät 1 ja 2 halusivat korostaa sitä, että vuorovaikutus maahan muuttaneiden asiakkaiden kanssa on pääasiassa samanlaista kuin kantasuomalaisenkin kanssa, ja että tulkin käyttökin on (onnistuessaan) niin tavallista, että sitä ei jälkikäteen edes muista. Toisaalta pohdin myös sitä, ovatko tulkkia tarvitsevat maahan muuttaneet henkilöt sittenkin maahan muuttaneiden marginaalissa, sillä he eivät tule toimeen viranomaisessa asioidessaan ilman tulkin apua.

Dialogisuudesta asiakkaan kanssa tulkatussa kohtaamisessa oli eri näkemyksiä. Yksi haastatteleman sosiaalityöntekijä oli sitä mieltä, että tulkatussa kohtaamisessa

sosiaalityöntekijällä on jopa paremmin mahdollisuuksia luoda yhteyttä asiakkaaseen kuin ei-tulkatussa. Vuorovaikutukseen kun kuuluu niin paljon muutakin kuin sanoja.

"Mä itse asiassa ajattelen, että kun on tulkki, niin mulle jää enemmän aikaa bondata sen asiakkaan kanssa silleen muilla keinoin. Mun mielestä siinä on paljon enemmän katseita ja hymyjä tai sellaista muuta viestintää. Sillä aikaa, kun tulkki kääntää, niin peilataan sitä molemmin puolin. Se on mun kokemus." (sosiaalityöntekijä 4)

Toiset taas olivat sitä mieltä, että tulkkaminen vaikeuttaa dialogia ja vuorovaikutusta, koska se vie aikaa ja tulkkauksen ajan dialogi on ikään kuin tauolla. Dialogin yksi ominaispiirre on jatkuva mahdollisuus näkökulmien tarkistamiseen. Tätä mahdollisuutta ei tulkatuissa kohtaamisissa välttämättä ole.

"Kyllä se viive tekee... Mun mielestä se on haastavampaa. Sä kerrot jostain sun tärkeästä asiasta ja sitten... Mä en tiedä, mitä hän sanoo, mä en reagoi millään tavalla. Se voi olla asiakkaallekin aika pysäyttävää, että sulla ei ilmekään värähdä tai sä oot aivan neutraali, ja hän kertoo todella vakavastakin asiasta tai surusta tai huolesta, joka hänellä on. Ja sä olet siinä aivan... Ei se ole semmoista dialogisuutta, että sun täytyy jollain tavalla vastata eleillä ja ilmeillä ja sanoa, että sä olet myötätuntoinen tai näin. Sitten se tulee viiveellä. Totta kai siinä se eroaa suurimmalla tavalla. - - Kun ollaan vielä semmoisten asioiden äärellä, että voi olla tosi rankkoja ja kipeitä, arkoja, mistä puhutaan. Mä ajattelen, että siinä on jonkinlainen semmoinen jäykkyys mukana, mitä ei välttämättä ole, kun sitä tulkkia ei ole siinä mukana." (sosiaalityöntekijä 8)

Haastatteleman sosiaalityöntekijät antoivat myös käytännön ratkaisuja dialogisuuden edistämiseen. Tulkatuissa kohtaamisissa ei saisi olla kovin monta ihmistä paikalla. Tulkilla pitää olla mahdollisuus myös rajoittaa asiakkaan tai sosiaalityöntekijän puheen määrää.

"Esimerkiksi oli sellainen neuvottelu tässä samassa tilassa, jossa oli vastaanottoperhehoitajasta perhehoitaja, vastaanottoperhehoitajasta sosiaaliohjaaja, minä, perhetyöntekijä, äiti joka puhuu suomea, isä joka puhuu X-kieltä ja tulkki. Tosi

vaikea tilanne. Sitten me sovittiin siinä aluksi, että tulkki tulkkaa hiljaa sille isälle, mitä me puhutaan. Kun kuitenkin kaikki muut ymmärtää suomea. Mitä isä halusi sanoa, niin sen tulkki suomensi meille. Se toimi ihan hyvin, mutta välillä tuntui, että se oli tosi kaaottinen tilanne, kun oli niin paljon läsnä olevaa porukkaa.” (sosiaalityöntekijä 10)

Onnistunut vuorovaikutus maahan muuttaneiden asiakkaiden kanssa vaatii sosiaalityöntekijöiltä myös kulttuurienvälistä kompetenssia. Katiskon (2016, s. 181) mukaan kulttuurienvälinen kompetenssi voidaan määritellä taidoksi, joka kasvaa vuorovaikutuksessa syntyvästä onnistumisen prosessista ja jonka edellytyksenä on sosiaalisen yhteisön jäsenyys ja ihmisten välinen vuorovaikutus. Toimiva ja luottamuksellinen vuorovaikutus edellyttää kulttuurienvälistä kompetenssia kaikilta osanottajilta.

Hammar-Suutari (2009) on tutkinut väitöskirjassaan kulttuurien välisen viranomaistoiminnan etnografiaa ja sitä, mitkä ovat suomalaisten virkailijoiden mahdollisuudet kohdata kulttuurisesti erilaisiksi kokemiaan asiakkaita. Hammar-Suutarin tutkimusaineistosta nousi esiin, että kulttuurienvälisessä palvelutilanteessa vuorovaikutukseen vaikuttavat seuraavat tekijät: ennakoasenteet, aiemmat kokemukset kulttuurien välisistä kohtaamisista, epävarmuus tai pelko tilannetta kohtaan, kielellisen sekä ei-kielellisen viestinnän lukutaito, oman taustan tunteminen ja tiedostaminen, tahtotila, henkilökemia, viranomaisen ammattitaito, asiakkaan tuntemus yhteiskunnasta sekä viranomaisten kokema stressi (mts. 117 – 119). Näistä tekijöistä moni tuli esiin myös omassa haastatteluaineistossani.

Paananen kirjoittaa osuvasti siitä, mitä itsekin olen pohtinut toimivaa vuorovaikutusta tutkiessani. Monesti keskitytään liiaksi kaikkeen, mikä on haastavaa vieraskielisten kanssa toimimisessa. Lääkäriin, potilaan ja tulkin välistä vuorovaikutusta tutkinut Paananen toteaa, että aiempien tutkimusten virhelähtöinen lähestymistapa on kiinnittänyt huomion ensisijaisesti ongelmiin, jolloin on jäänyt huomiotta kaikki, mikä toimii hyvin, auttaa pääsemään mahdollisten väärinymmärrysten ylitse tai saa aikaan onnistumisia (Paananen, 2018, s. 63). Suurin osa tulkatuista kohtaamisista sujui haastattelemieni sosiaalityöntekijöiden mukaan kuitenkin hyvin.

Rautavuoman ja Turtiaisen (2018, s. 164) aineistossa nousi esille, että tulkkaustilanteet nähdään kolmen osapuolen keskinäisenä vuorovaikutuksena. Käytän tällaisesta vuorovaikutuksesta käsitettä *trialogi*. Trialogi ei ole käsitteenä kovin laajassa käytössä, mutta nähdäkseni se kuvaa hyvin esimerkiksi tulkattua kohtaamista, jossa sosiaalityöntekijä, asiakas sekä tulkki ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Trialogisen oppimisen yhteydessä Honkanen ja Veijola (2015) kuvaavat trialogia kolmiyhteydeksi, jossa käytännön tekeminen, tiedon luominen, konstruointi ja kumuloituminen tapahtuvat vuorovaikutuksessa. Tämä kuvaus sopii hyvin myös tulkattuun kohtaamiseen, jossa kolme osallistujaa luovat ja konstruoivat jakamaansa tietoa vuorovaikutuksessa pyrkimyksenään yhteinen ymmärrys.

Savolainen toteaa lisensiaattityössään, että ”trialogisen tulkkaustapahtuman perusluonne on ristiriitainen. Tulkki koettaa rakentaa tulkkaamaansa tilannetta siten, ettei menettäisi kummankaan osapuolen luottamusta, tasapainoillen kahteen suuntaan kulkevien lojaalisuuden ja samanaikaisen puolueettomuuden vaatimusten välillä.” (Savolainen, 2009, s. 102.) Savolainen näkee tulkin roolina ymmärryksen välittäjän. Tulkin seurattessa, ymmärtävätkö dialogia käyvät toisiaan, hän pyrkii mukauttamaan tulkkaustaan sellaiseksi, että vastaanottaja ymmärtää sen (mts. 106). Savolainen korostaa, että koko yhteiskunnallinen käsitemaailma voi olla maahan muuttaneelle asiakkaalle uutta. Sosiaalityöntekijän ja maahan muuttaneen asiakkaan kohdatessa kohtaavat kokonaiset maailmat, ja tulkin vaikea tehtävä on lähentää noita maailmoja toisiinsa. (Mts. 108.)

Tässä luvussa olen käynyt läpi, minkälaisia ominaistekijöitä kuuluu vuorovaikutukseen ja dialogisuuteen tulkatussa kohtaamisessa. Haastatteluaineiston tulosten perusteella tulkattun kohtaamisen aluksi olisi hyvä kerrata kaikille osallistujille tulkkaus säännöt, koska ei voida olettaa niiden olevan kaikille tutut. Tulkatuissa kohtaamisissa ei pitäisi olla läsnä kovin monta ihmistä, jotta tulkkaus ja vuorovaikutus onnistuisivat sujuvasti. Haastattelemieni sosiaalityöntekijöiden mukaan vuorovaikutus on kaikkien ihmisten kanssa pääasiassa samanlaista, riippumatta henkilön kotimaasta. Vuorovaikutus on yleensä sitä helpompaa ja luontevampaa, mitä paremmin

keskustelukumppanin tuntee. Haastattelemieni sosiaalityöntekijöiden mukaan tulkin läsnäololla ei ole vaikutusta työntekijän ja asiakkaan väliseen suhteeseen.

Ihanteellisessa tapauksessa tulkin läsnäoloa ei oikeastaan edes muista. Yhteisen kielen puuttumisesta ja tulkkauksesta johtuen dialogissa on tulkatuissa kohtaamisissa viiveitä, jotka voivat tehdä dialogista jäykempää tai muodollisempaa kuin ei-tulkattu dialogi.

Tulkin tehtävänä on lähentää sosiaalityöntekijän ja asiakkaan maailmoja toisiinsa.

Tulkatussa kohtaamisessa dialogista muodostuukin triologi, jossa kolme osallistujaa luovat ja konstruoivat jakamaansa tietoa vuorovaikutuksessa pyrkimyksenään yhteinen ymmärrys.

5.3 Asiantuntijapositionit ja valtaepäsymmetria

Tässä luvussa tarkastelen sitä, miten haastattelemani sosiaalityöntekijät kokevan vallan näyttäytyvän tulkatuissa kohtaamisissa, missä asioissa haastattelemani sosiaalityöntekijät kokivat itsellään olevan valtaa ja missä asioissa heidän mielestään asioimistulkilla on valtaa. Asiantuntijavaltaa on tulkatussa kohtaamisessa kaikilla osanottajilla. Sekä sosiaalityöntekijällä että asioimistulkilla on oman alansa asiantuntijuutta, jotka tuovat mukanaan myös mahdollisuuden vallan käyttöön. Toki myös asiakkaalla on asiantuntijapositioni omaan elämäänsä liittyvissä kysymyksissä.

Sosiaalityössä käytettävää *asiantuntijavaltaa* on tutkittu jonkin verran. Juhilan (2006, s. 89) mukaan asiantuntijuudessa on modernissa mielessä kysymys tiedon omistamisesta ja käyttämisestä sekä vallasta. Sosiaalityöntekijällä on viranomaisena enemmän valtaa kuin maahan muuttaneella asiakkaalla, sillä sosiaalityöntekijä edustaa useimmiten kantaväestöä, tuntee palvelujärjestelmän ja hänellä on sosiaaliviranomaisena valtaa puuttua perheen sisäisiin asioihin. Tulkilla taas on *kielellistä valtaa*: hän ymmärtää sekä asiakkaan että sosiaalityöntekijän kieltä ja voi toimia heidän välillään dialogin mahdollistajana.

Sosiaalityön professioon, etenkin kriittiseen sosiaalityöhön, on aina kuulunut vallan siirtäminen asiakkaalle, eli asiakkaan voimaannuttaminen (*empowerment*).

Postmodernin kriittisen sosiaalityön mukaan valta on jatkuvasti läsnä ihmisten kohdatessa toisiaan ja valta tuottaa ja muokkaa ihmisten identiteettejä.

Sosiaalityöntekijä ei ole vuorovaikutustilanteessa ainoa, joka käyttää valtaa, sillä myös asiakas tuottaa ja hyväksyy itselleen ja sosiaalityöntekijälle identiteettejä. (Juhila, 2006, s. 143 – 144.) Juhila toteaa, että kumppanuuteen perustuvassa suhteessa asiakkaalla ja sosiaalityöntekijällä on tasavertainen suhde, jossa olennaista on ihmisten osallistaminen ja valtautuminen. Huolenpitosuhteessa asiakas on enemmän riippuvainen sosiaalityöntekijästä. Huolenpitosuhteessa riskinä on holhoavuus, eli repressiivinen vallankäyttö, jossa asiakkaita pidetään omaan toimijuuteen kykenemättöminä lapsina. (mts. 171.) Jos maahan muuttaneen asiakkaan kanssa ei päästä kumppanuussuhteeseen, on vaarana, että valtaepäsymmetria työntekijän ja asiakkaan välillä jatkuu.

Huolenpitosuhteessa sosiaalityöntekijä voi myös ajaa asiakkaansa asiaa. Asioiden ajon tavoitteeksi voidaan määritellä edustaa valtaa vailla olevia asiakkaita valtaa pitävien yksilöiden ja valtarakenteiden suuntaan (Juhila, 2006, s. 179). Sosiaalityöntekijä voi auttaa asiakastaan toimimaan oikein palvelujärjestelmässä siirtämällä omaa valtaansa asiakkaalle. Rajanveto on tärkeää, sillä maahan muuttaneet asiakkaat luulevat toisinaan sosiaalityöntekijän voivan vaikuttaa sellaisiin asioihin, jotka ovat toisen viranomaistahon vastuulla.

Mönkkösen (2018, s. 63) mukaan valta-asema ilmenee myös sanattomassa viestinnässä, ja asiantuntijavallan paikantamiseksi on tärkeää tunnistaa näitä vallan hienovaraisia muotoja, jotka ilmenevät ei-kielellisenä viestintänä. Tulkatussa kohtaamisessa sanaton viestintä onkin hyvin tärkeää, sillä sanojen kiertäessä tulkin kautta puhujalla ei ole enää täyttä valtaa siihen, miltä oma puheenvuoro kuulostaa toisen korvissa. Asiantuntijavalta saattaa ilmetä siten, että niin sanottu myönteinen kasvotyö jää tekemättä, ja asiakas kokee jollakin tavalla menettävänsä kasvonsa. (Mt.)

Kysyin ryhmähaastatteluissa myös sitä, miten sosiaalityöntekijät määrittelevät, milloin tapaamiseen tarvitaan tulkkia ja milloin ei. Pohdin sitä, onko tulkin tilaaminen tai tilaamatta jättäminen myös vallankäyttöä. Sosiaalityöntekijät kertoivat joko tuntevansa

asiakkaan niin hyvin, että tietävät, tarvitaanko tulkkia tai kysyvänsä asiasta suoraan itse asiakkaalta.

”No, kyllä yleensä on semmoinen näppituntuma, että itse tietää, että jos se asiointi on tosi hankalaa tai jos ei lainkaan osaa suomea, niin ilman muuta niissä tilanteissa. Mutta sitten jossain kohtaa myös kysyy asiakkaalta, että saattaa olla tilanteita, että jotkut asiat, pienet asiat, hoituu ihan suomeksi. Mutta sitten jos on tällaisia neuvotteluita, niin jos on tärkeitä, laillisuuteenkin perustuvia asioita käsitellään, niin musta on tärkeitä, että siinä on tulkki silloin.” (sosiaalityöntekijä 9)

Monet haastattelemistani sosiaalityöntekijöistä korostivat sitä, että haluavat tulkin tapaamiseen mukaan joko oman tai sekä oman että asiakkaan oikeusturvan kannalta. Kun puhutaan merkittävistä lastensuojelulakiin, vakaviin epäilyihin tai esimerkiksi huostaanottoon liittyvistä asioista, on tärkeää, että asiat tulevat selitetyksi niin, että jokainen osanottaja ymmärtää asian oikein.

”Joskus vaikka pystyisikin englanniksi kommunikoidaan, niin ajattelen, että jos on oikeasti semmoisia asioita, mitkä pitää käsitellä tai semmoisia vähän vakavampia tai virallisempia asioita, niin silloin se tulkki pitää olla siinä justiin asiakkaan ja meidän oman oikeusturvan kannalta. Ettei tuu sitten mitään semmoista, että ‘meille ei ole kerrottu’ tai mitään muuta sitten.” (sosiaalityöntekijä 7)

Rautavuoma ja Turtiainen (2018) esittävät artikkelissaan, että tulkkauksen käyttäminen oikeusturvaan vetoamalla näyttäytyy pikemminkin peliliikkeenä, jolla pyritään suostuttelemaan maahan muuttanutta asiakasta. ”Oikeusturvaan vedotessaan viranomainen keskittyy omaan oikeusturvaansa, toisin sanoen pyrkii varmistamaan omaa toimintakykyään ja sivuuttaa samalla maahan muuttaneen asiakkaan toimijuuden”. Tällöin tulkkauksen tehtävä kapenee lakisääteisen minimin täyttämiseen, ja dialogisuus voi olla kaukana, kun maahanmuuttaja-asiakkaaseen kohdistetaan toimenpiteitä. (Mts. 153.) Haastatteleman sosiaalityöntekijät mainitsivat kuitenkin oman oikeusturvansa lisäksi myös asiakkaan oikeusturvan, joka toteutuu, kun tämä kuulee tärkeistä lastensuojeluun ja omiin oikeuksiinsa liittyvistä asioista äidinkielellään.

Monet lastensuojelussa tehtävistä viranomaispäätöksistä puuttuvat ihmisten henkilökohtaiseen elämään: kotiin ja lapsiin. Tämä voi tuntua maahan muuttaneesta asiakkaasta vieraalta ja saattaa herättää epäluottamusta. Palvelujärjestelmää tuntemattomalla asiakkaalla ei ehkä ole käsitystä siitä, missä asioissa sosiaalityöntekijällä on valtaa ja mihin asiakas itse voi vaikuttaa. Lastensuojelun toimenpiteet voivat näyttäytyä maahan muuttaneelle asiakkaalle jopa mielivaltaisina.

"Kyllä mä uskon, että tulee semmoista monille maahanmuuttajataustaisille asiakkaille tulee myös sellaista... Tulee sellainen mielivallan tunne välillä näissä asiakastilanteissa. Mä oon aika varma siitä. Ja sen työstäminen. Se on lastensuojelussa ihan keskeinen asia, sen mielivallan selittäminen pois. Ja siitä huolimatta se tietysti tuntuu usein siltä, koska semmoiset asiat ei oo tuttuja." (sosiaalityöntekijä 1)

Maahan muuttaneiden asiakkaiden aiemmissa kotimaissa kotiin, lapsiin ja kasvatukseen liittyvät kysymykset saattavat olla asia, joka on ollut tapana hoitaa perheen ja suvun kesken. Kun Suomessa näihin asioihin puuttuu viranomainen, joka vielä saattaa toimia yhtäkkiä ja ennalta varoittamatta, on riskinä väärinkäsitysten ja epäluottamuksen syntyminen – tai tunne *mielivallasta*, kuten edellisessä sitaatissa mainittiin. Tällaisessakin tilanteessa voi olla kyse kasvojen säilyttämisestä oman yhteisön sisällä.

"Se näkyy jos on perheen sisäisiä asioita, niin joskus, siis useimmiten ne on maahanmuuttajaperheitä, joissa saatetaan sanoa, että he tämän nyt suvun kesken sopii ja puhuu ja näin, ja sitten kun yrittää sanoa, että se ei nyt tässä riitä. Että suku voi tulla tänne, mutta minä olen siinä mukana sitä asiaa selvittämässä." (sosiaalityöntekijä 2)

Haastattelemiini sosiaalityöntekijät joutuvat välillä neuvomaan maahan muuttaneita asiakkaita muissakin kuin lastensuojeluun liittyvissä asioissa. Etenkin tulkin ollessa läsnä asiakkaat saattavat ottaa esiin myös muita hoidettavia viranomaisasioita, joissa tarvitsevat apua omalla kielellään.

"Ehkä maahanmuuttajat on tarvinneet sitä... Halunneet neuvontaa eri asioissa, mutta useinhan he on asuneet täällä jo pitkään. Riippuu tietysti, miten kauan on ollut Suomessa. Mutta paljon myös semmosta neuvontaa ja vähän selittämistä, että miten joku toimii, jos ei tiedä. Että ihan semmoista normaalia ohjeistamista voi olla. Tarviihan suomalaisetkin.. Että en osaa siihen sanoa, että jotenkin enemmän. Mutta tietysti systeemi voi olla niin semmoinen... No joo, sitten neuvotaan, missä tuntuu, että tarvitsee sitä apua ja ohjausta. Paneudutaan sitten erityisesti siihen semmoiseen kohtaan." (sosiaalityöntekijä 5)

Jotkut haastattelemistani sosiaalityöntekijöistä olivat sitä mieltä, että sosiaalityöntekijän työnkuvaan ei varsinaisesti kuulu palvelujärjestelmässä ohjaaminen. Toisaalta myönnettiin, että sosiaalityöntekijä voi käyttää omaa valtaansa niin, että auttaa perhettä saamaan tarvitsemansa palvelut. Sosiaalityöntekijä voi käyttää valtaansa asiakkaan kannalta positiivisesti myös niin, että hän varaa maahan muuttanutta asiakasta varten enemmän aikaa asioiden selvittämiseen ja pyrkii lisäämään asiakkaan osallisuutta esimerkiksi antamalla riittävästi aikaa pohtia asioita tai päätöksiä.

"On se ristiriita, että se ei ole lastensuojelun sosiaalityöntekijän perustehtävä palvelujärjestelmässä ohjaaminen ja opastaminen. Varmaan siinä yrittää niitä tukipalveluita sitten haalia sen perheen tarpeen mukaan, että se lapsi ja perhe sitä hyvää elämää pystyisivät täällä viettämään. Toivoisi sitten, että saisivat sen tarvitsemansa tuen tähän palvelujärjestelmässä toimimiseen. Että se olisi riittävää ja tarpeeksi vahvaa. Kyllä varmaan sellaista positiivista syrjintää siinä tavallaan haluaakin harjoittaa, että jos käy ilmi, että (asiakas) ei tiedä, niin kyllähän maahanmuuttaja- ja tulkkiasiointiin tarvitsee sitä aikaa, eli resurssia, riittävästi varata. Sillaihan sitä omaa valtaa voi sitten asiakkaan hyödyksi käyttää. Kuitenkin on valta päättää siitä omasta kalenteristaan ja resursseista tiettyyn pisteeseen saakka." (sosiaalityöntekijä 6)

Haastattelemanani sosiaalityöntekijät tiedostivat viranomaisena kantamansa vastuun ja valta-aseman. He toivoivat kuitenkin, että asiakastapaamisessa läsnä oleva valtaepäsymmetria ei olisi esteenä toimivalle vuorovaikutukselle ja luottamuksellisen suhteen muodostumiselle. Eräs haastattelemanani sosiaalityöntekijä kertoi etsivänsä tasa-arvoista suhdetta asiakkaan läsnä ollessa lieventämällä viranomaisen statusta ja

purkamalla valtaeroa. Hänen pyrkimyksenään on olla mahdollisimman helposti lähestyttävä ja tasa-arvoinen sosiaalityöntekijä.

”Kyllä jotenkin tuntuu, että vähän pitää jotenkin itseään koettaa alentaakin välillä. Että on sellainen olo, että kovinkin korkeassa asemassa välillä asiakkaitten näkökulmasta. Se ei ole sellainen, mitä itse haluaisi viestiä. Toki heillä on usein todella niukka toimeentulo, niin on paljon toiveita, mikä on ihan ymmärrettävää. Tällaisen harkinnanvaraisen tuen saamiseksi ja näin. Ei se silti saisi mun mielestä olla niin, että heidän pitäisi siinä nöyristellä ja olla hirveän alisteisessa asemassa. Semmoisessa tilanteessa se ehkä näkyy eri lailla kuin kantasuomalaisten kanssa.” (sosiaalityöntekijä 9)

Sosiaalityöntekijän valta-asema voi olla ristiriitainen käsite maahan muuttaneen asiakkaan näkökulmasta. Myös maahan muuttaneiden asiakkaiden aikaisemmat kokemukset viranomaistyöskentelystä voivat vaikuttaa vuorovaikutukseen ja luottamuksen muodostumiseen sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä. Jos aiemmassa kotimaassa ei ole voinut luottaa viranomaisiin, ei luottamus synny hetkessä suomalaisen viranomaiseenkaan. Tällöin lastensuojelun sosiaalityöntekijä joutuu kenties selittämään ja avaamaan omaa toimintaansa ja toimivaltaansa vielä enemmän. Myös jos asiakas ei ole tietoinen tulkkia koskevasta vaitiolovelvollisuudesta, hänen voi olla vaikeaa täysin luottaa tulkkiinkaan.

”Monilla maahanmuuttajilla, jotka tulee jostain tietystä maasta, voi olla viranomaisiin ehkä semmoista vielä enemmän epäluottamusta. Tai että siellä on toimittu väärin. Se tuo ehkä oman siihen... Että miten osoittaa sitä ja kertoo omasta työstään ja miten toimitaan. Sen lisäksi siinä on se tulkki. Että kyllä se ehkä tuo semmoisen oman lisän siihen vielä, että miten pystyy luomaan semmoista luottamuksellista suhdetta siihen asiakkaaseen.”
(sosiaalityöntekijä 7)

Tulkillakin on asiakastilanteessa valtaa. Hän voi halutessaan päättää, kuinka paljon tulkkaa, tiivistääkö sanottua, ottaako asiakkaan tai sosiaalityöntekijän puolen tai alkaako antaa neuvoja asiakkaalle tai sosiaalityöntekijälle. Nämä ovat vastoin tulkin ammattieettisiä sääntöjä, mutta haastattelemani sosiaalityöntekijät kertoivat

kohdanneensa edellä mainittuja esimerkkejä. Paananen (2018, s. 34) korostaa, että asioimistulkin ydintehtävänä on toimia keskustelun osapuolia yhdistävänä linkkinä, luoda illuusio kahdenvälisyydestä ja huolehtia yhteisymmärryksestä. Suurin osa asioimistulkeista tekeekin näin.

”Jos on semmoinen asiakkaalle tuttu tulkki tai jotakin kautta ystävä tai tuttava, niin kyllähän niissä on joskus tapahtunut niissä tilanteissa, että yhtäkkiä asiakas ja tulkki on minua vastaan siinä tilanteessa. Että tulkki ikään kuin komppaa asiakasta. Se ei ole vain se tulkkaus, mitä hän tekee. Harvemmin, mutta joskus tapahtuu.” (sosiaalityöntekijä 1)

Asioimistulkki voi myös ottaa kommentoivan tai ohjaavan roolin, vaikka se ei hänen tehtäviinsä kuulu. Eräs haastattelemani sosiaalityöntekijä kertoi tilanteesta, jossa tulkki oli alkanut neuvoa asiakasta. Tällaisessa tilanteessa tulkki ottaa itselleen valtaa, joka ei hänen ammattiasemaansa kuulu.

”Kerran, siitä ei ole hirveän pitkä aika, oli yksi vanhempi naistulkki, joka sitten vähän ’ojensi’ tätä asiakasäitiä siinä ja... Mulla oli työpari ja hänenkin kanssa puhuttiin siitä sitten. Tuntui aika kurjalta, että hän asettui sellaiseen moittivaan... Vähän eri tavalla käskytti tätä asiakasäitiä. Jollain tavalla tää oli niin poikkeuksellinen, että jäi mieleen.” (sosiaalityöntekijä 9)

Osalle haastattelemistani sosiaalityöntekijöistä oli jäänyt sellainen vaikutelma, että tulkki ei ole tulkannut aivan kaikkea, mitä on sanottu. Vaikka sosiaalityöntekijä ei ymmärrä kyseistä kieltä, hän huomaa, että käännettävällä kielellä on puhuttu enemmän tai vähemmän kuin suomeksi. Sosiaalityöntekijälle voi tulla epämukava olo, että hän on tulkin ”armoilla”, koska ei pysty itse seuraamaan vieraalla kielellä käytävää keskustelua.

”Ja niitä on aika paljonkin mun mielestä. Että vaikka en sitä kyseistä kieltä puhu, niin mä nyt heti tajuan, että hän ei puoliakaan tulkannut. Tai ehkä tulkkasi jonkun niin kuin pääfaktan siitä mun lauseista, mutta ei sitä koko asiaa siinä. Siinä tulkit käyttää kyllä aika paljon valtaa, ja se on tosi ikävää työntekijälle ja asiakkaalle.” (sosiaalityöntekijä 2)

Tässä luvussa olen tarkastellut sitä, miten valta näyttäytyy tulkatuissa kohtaamisissa. Kaikilla tulkatun kohtaamisen osanottajilla on omassa asiassaan asiantuntijavaltaa. Valta ilmenee paitsi sanavalinnoissa ja kielessä myös erityisesti sanattomana viestintänä. Kun yhteistä kieltä ei ole, on erityisen tärkeää muistaa sanattoman viestinnän tärkeys. Mönkkönen (2018, s. 63) toteaaakin, että ”asiantuntijavalta saattaa ilmetä siten, että niin sanottu myönteinen kasvotyö jää tekemättä, ja asiakas kokee jollakin tavalla menettävänsä kasvonsa”.

Sosiaalityöntekijä voi käyttää valtaa monella eri tavalla tulkatuissa kohtaamisissa. Hän voi ajaa asiakkaansa asiaa palvelujärjestelmässä. Hän voi tilata tai jättää tilaamatta tulkin tapaamiseen. Hänellä on viranomaisena valtaa puuttua perheen sisäisiin asioihin. Hänellä on valtaa auttaa perhettä saamaan tarvitsemansa tukipalvelut. Sosiaalityöntekijä voi antaa asiakkaalle aikaa pohtia käsiteltyjä asioita tai päätöksiä ennen kuin asiassa edetään. Hän voi varata enemmän aikaa kalenteristaan maahan muuttaneelle asiakkaalle kuin muille. Asioimistulkillakin on valtaa tulkatuissa kohtaamisissa. Vaikka häntä sitoo Asioimistulkin ammattisäännöstö, hän voi päättää, kuinka paljon tulkkaa, tiivistääkö sanottua ja käyttääkö omia sanoja vai pyytääkö sosiaalityöntekijää muotoilemaan asian toisin.

6 Johtopäätökset ja pohdinta

Tässä luvussa koostan maisteritutkielmani keskeisimmistä tutkimustuloksista johdetut johtopäätökset. Katson myös taaksepäin koko tutkimusprosessia ja miten se mielestäni onnistui. Lopuksi mainitsen muutamia mielenkiintoisia tutkimusaiheita mahdollisiin tuleviin tutkielmiin ja tutkimuksiin.

6.1 Johtopäätökset

Tässä maisteritutkielmassa olen tarkastellut haastatteluaineistoon pohjautuen sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä siitä, miten vuorovaikutus asiakkaan kanssa onnistuu tulkatuissa kohtaamisissa. Ensimmäinen tutkimuskysymykseni oli: *Miten lastensuojelun sosiaalityöntekijät kokevat tulkattun kohtaamisen vaikuttavan asiakkaan ja sosiaalityöntekijän väliseen dialogiseen vuorovaikutukseen?* Haastattelemani sosiaalityöntekijät kokivat, että itse tulkin läsnäolo ei vaikuta merkittävästi asiakkaan ja sosiaalityöntekijän väliseen vuorovaikutukseen ja dialogiin. Tulkkauksesta johtuen vuorovaikutus voi olla jopa jäsentyneempää kuin ei-tulkatussa kohtaamisessa. Tulkatussa kohtaamisessa on kuitenkin sellaisia piirteitä, jotka puuttuvat ei-tulkattusta kohtaamisesta.

Yhteisen kielen puuttuminen sekä kommunikaatiokulttuurien erot voivat aiheuttaa väärinkäsityksiä sekä jäykempää dialogia asiakkaan ja työntekijän välillä. Vaikka asioimistulkki ei ole kulttuuritulkki, voi tulkin kulttuurintuntemus olla hyödyllistä kohtaamisen onnistumiselle. Tulkin kuuluu olla tapaamisissa neutraali, mutta kulttuurierojen tunnistaminen usein tukee yhteisen ymmärryksen muodostumista. Jos asiakas ja tulkki ovat tuttuja sosiaalityöntekijälle, on vuorovaikutuskin sujuvampaa. Tulkkauksesta johtuva viive tekee dialogista erilaista kuin ei-tulkattusta, mutta se ei yksiselitteisesti ole huono asia. Tulkatussa kohtaamisessa dialogista tuleekin *trialogi*, jossa kolme osallistujaa luo ja konstruoi jakamaansa tietoa vuorovaikutuksessa.

Kaikessa vuorovaikutuksessa ja kohtaamisessa *kasvotyö* on todella tärkeää. Tämä tulee esille muun muassa siinä, että lastensuojelun asiakkuus voi olla asiakkaalle hämmentävä, häpeällinen tai epätoivottu tilanne. Tällöin asiakas saa ”lastensuojelun asiakkaan kasvot”, jotka voivat tuntua hänestä vierailta. Sosiaalityöntekijän ja tulkin tehtävänä on ylläpitää asiakkaan – ja toistensa – kasvoja vuorovaikutustilanteessa. Etenkin tilanteessa, jossa yhteistä kieltä ei ole, myönteisen kasvotyön merkitys on suuri. Joissakin kulttuureissa kasvojen säilyttämisellä julkisessa tilassa on korostuneen tärkeä merkitys. Tämän tunnistaminen sisältyy *kulttuurien väliseen kompetenssiin*, jota sosiaalityöntekijöillä olisi hyvä olla.

Toinen tutkimuskysymykseni oli: *Miten vallan epäsymmetria näyttäytyy sosiaalityöntekijöille tulkatussa kohtaamisessa?* Valtakysymys vuorovaikutuksessa oli sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa hieman vaikea aihe tunnistaa. Kenties sosiaalityöntekijät eivät halua, että heistä muodostuu kuva niin sanotusti ”valtaa pitävinä” tai ”valtaa harjoittavina” viranomaisina. Sosiaalityöntekijät näkivät, että heillä on valtaa ajaa asiakkaansa asiaa sekä viranomaisaseman mukanaan tuoma valta puuttua perheen sisäisiin asioihin. Heillä on myös *asiantuntijavaltaa* auttaa maahan muuttanutta perhettä saamaan tarvitsemansa tukipalvelut. Työntekijä voi myös viime kädessä päättää, tilaako tapaamiseen tulkin vai ei. Asiakkaan oikeusturvan kannalta tulkki yleensä tilataan, jos kielitaito ei ole riittävä suomeksi asioimiseen. Sosiaalityöntekijä voi myös siirtää asiakkaalle valtaa antamalla esimerkiksi aikaa pohtia vaihtoehtoja ja päätöksiä ennen kuin asiassa edetään. Maahan muuttaneelle asiakkaalle sosiaalityöntekijä voi myös varata kalenteristaan enemmän aikaa kuin kantasuomalaiselle asiakkaalle.

Tulkilla on haastattemieni sosiaalityöntekijöiden mukaan tulkatuissa kohtaamisissa *kielellistä valtaa*. Tulkki on ainoa, joka ymmärtää sekä sosiaalityöntekijän että asiakkaan kieltä. Asioimistulkin ammattisäännöstössä todetaan, että tulkki on neutraali toimija, joka ei ota kenenkään puolta, ei lisää mitään eikä poista mitään tulkkeesta. Valtaosa tulkeista toimiikin näin. Haastattelemani sosiaalityöntekijät kertoivat kuitenkin sellaisistakin kokemuksista, joissa tulkki oli ottanut itselleen vallan lyhentää tulketta tai esimerkiksi puolustaa asiakkaan toimintaa. Tulkilla on valta päättää, miten hän soveltaa tulkin ammattisäännöstön ohjeita käytännössä.

Omat tutkimustulokseni ovat osittain samankaltaisia kuin Niittylän (2019) maisteritutkielmassa saamat tutkimustulokset aikuissosiaalityön työntekijöiden haastatteluista. Myös Niittylän aineistossa asioimistulkeilta odotettiin puolueettomuutta, havaittiin, että tulkkeihin kohdistuu ristiriitaisia odotuksia, pohdittiin sellaisen tilanteen riskejä, jossa asiakas ja tulkki tuntevat toisensa, tiedostettiin sosiaalityön ammattisanaston haastavuus sekä pohdittiin, kuinka hyvin työntekijän ja asiakkaan välinen yhteinen ymmärrys muodostuu, kun yhteistä kieltä ei

ole. Niittylän maisteritutkielmassa ei kuitenkaan paneuduttu valtakysymykseen, kasvotyöhön eikä dialogisuuteen/trialogisuuteen.

Kriz ja Skivenes (2010) ovat omassa tutkimuksessaan haastatelleet 53 sosiaalityöntekijää Norjassa ja Englannissa siitä, miten he kokevat työskentelyn asiakkaiden kanssa, jotka eivät puhu maan virallista kieltä äidinkielenään. Krizin ja Skivenesin tutkimustulokset olivat sikäli samankaltaisia kuin omani, että molemmissa sosiaalityöntekijät mainitsivat haasteiksi epävarmuuden tiedon oikeellisessa välittymisessä (sosiaalityön ammattisanasto ei käänny tulkattavalle kielelle, tai tulkki ei ehkä tunne sosiaalityön alaa eikä sosiaalityöntekijän tai asiakkaan viesti välity niin kuin on tarkoitus), ajankäytön (tulkin välityksellä asioiminen vie enemmän aikaa) sekä luottamuksellisen suhteen luomisen (asiakas ei ehkä uskalla kertoa asioistaan rehellisesti tulkin läsnä ollessa). Omassa haastatteluaineistossani sosiaalityöntekijät eivät ilmaisseet pelkoa siitä, että maahan muuttaneet asiakkaat jäisivät paitsi paikkansapitävästä palvelutarpeen arvioinnista tai palveluista, kuten Krizin ja Skivenesin aineistossa. Haastattelemani sosiaalityöntekijät totesivat kuitenkin, että suomalaista palvelujärjestelmää tuntemattomalle asiakkaalle täytyy kertoa enemmän olemassa olevista vaihtoehdoista ja mahdollisuuksista sekä käyttää enemmän aikaa palvelujärjestelmässä ohjaamiseen.

Maisteritutkielmani tutkimustulosten perusteella on mahdollista esittää, miten tulkattun kohtaamisen nykykäytäntöjä voitaisiin edelleen parantaa. Onnistunut tulkattu kohtaaminen lastensuojelun sosiaalityöntekijän ja maahan muuttaneen asiakkaan välillä vaatii seuraavia toimenpiteitä:

- tapaamiseen varataan riittävästi aikaa
- tarkistetaan tulkkiä varattaessa, että asiakas ja tulkki puhuvat samaa murretta
- mahdollisuuksien mukaan pyritään saamaan tapaamisiin tuttu tulkki
- tapaamisen alussa tulkki kertoo olevansa puolueeton ja kerrataan tulkkauksen säännöt
- pidetään lyhyitä puheenvuoroja
- sosiaalityöntekijä ja asiakas puhuvat toisilleen

- puhutaan selkokieltä ja selitetään, mitä erityisesti lastensuojelun ammattitermit sekä prosessit tarkoittavat
- sosiaalityöntekijä kertoo maahan muuttaneelle asiakkaalle, mihin asioihin hänellä on valtaa vaikuttaa ja mihin ei, ja mitä hänen työnsä pitää sisällään
- tulkki ei ota kantaa asioihin eikä ota kenenkään puolta
- mahdollisuuksien mukaan olisi lastensuojeluun erikoistuneita tulkkeja
- tulkeille ja lastensuojelun sosiaalityöntekijöille olisi tarjolla yhteinen koulutus

Pidän tutkimustulosten perusteella tärkeänä, että ainakin pääkaupunkiseudulla olisi lastensuojeluun erikoistuneita tulkkeja. Lisäksi niin aineistossani kuin alan kirjallisuudessa (Savolainen 2009) on tullut esiin tarve asioimistulkkiin ja lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden yhteisille koulutuksille. Näissä koulutuksissa voitaisiin käydä läpi sekä asioimistulkkauksen että lastensuojelun erityispiirteitä, tulkkiin ja sosiaalityöntekijöiden odotuksia ja toiveita yhteistyöstä sekä luoda yhteiset pelisäännöt, joita noudattamalla välttyttäisiin väärinkäsityksiltä sekä edistettäisiin yhteisen ymmärryksen muodostumista.

Sosiaalityöntekijöiden haastatteluun tulkin läsnäolon vaikutuksesta tulkatuissa kohtaamisissa tuotti uutta tietoa ajankohtaisesta ja vähän tutkitusta aiheesta. Haastattamani sosiaalityöntekijät korostivat tulkin neutraaliuden ja riittävän ajan varaamisen tärkeyttä. Kävi myös ilmi, että toisinaan tulkki tilataan asiakastapaamiseen sekä asiakkaan että sosiaalityöntekijän oikeusturvan takaamiseksi. Varsin tarpeelliseksi osoittautui se, että tapaamisissa tulisi käydä läpi tulkkauksen säännöt sekä selittää, minkälainen sosiaalityöntekijän toimivalta on. Toisaalta tiedostettiin selkokielisyyden, elekielen ja *kasvojen* ylläpitämisen merkitys. Asiakastapaamisen dialogista tulee tulkin läsnä ollessa *trialogi*. Näistä tekijöistä syntyy kehittäessäni konsepti *tulkattu kohtaaminen*.

Tutkielman laajuuden huomioon ottaen pidän aineistoani riittävän kattavana, koska sen avulla sain vastauksia asettamiini tutkimuskysymyksiin. Vaikka haastattelin lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä, näen, että tutkimustulokset voi pääosin yleistää koskemaan muitakin sosiaalityön sektoreita. Tämän maisteritutkielman

tutkimustulokset perustuvat vain yhdelle suppeahkolle aineistolle. Tulokset ovat kuitenkin tärkeitä, sillä sosiaalityön asiakkaina tulee aina olemaan ihmisiä, jotka tarvitsevat tulkkipalveluita. Henkilökohtaiset, omaan elämään ja perheeseen liittyvät asiat tulee voida saada hoidetuksi oikein ymmärrettynä ja omalla kielellä. Jos tulkkauskäytännöissä on ongelmia tai toistuvia väärinkäsityksiä, pahimmillaan asiakkaiden perus- ja ihmisoikeudet ovat vaarassa. Siksi pidän tärkeänä, että yhteisen ymmärryksen muodostuminen sosiaalipalveluissa maahan muuttaneiden asiakkaiden kanssa otetaan vakavasti.

6.2 Pohdintaa tutkimusprosessista ja tutkimuksen rajoitukset

Tämä maisteritutkielma on ollut mielenkiintoinen ja opettavainen prosessi. Se on kestänyt noin vuoden, ja olen samanaikaisesti tehnyt muita opintoja sekä ollut töissä. Tutkielmaa tehdessäni olen havainnut uusia aiheita, joita olisi mielenkiintoista tutkia sekä löytänyt kiehtovia teoksia, joihin olisi mukavaa perehtyä syvemmin. Tutkimuksellisiin valintoihin ja tutkimusprosessiin olen tyytyväinen. Koen, että vuorovaikutus instituutiona, kasvotyö ja dialogisuus olivat toimiva viitekehys tälle tutkielmalle. Toki muutkin tutkimukselliset valinnat olisivat sopineet tämänkaltaiseen tutkielmaan. Olen saanut vastaukset asettamiini tutkimuskysymyksiin, ja niiden perusteella on ollut mahdollista esittää tulkattuja kohtaamisia parantavia toimenpide-ehdotuksia.

Ryhmähaastattelut aineistonkeruumenetelmänä olivat mielestäni onnistunut valinta. Ryhmä- ja parihaastatteluissa sosiaalityöntekijöillä oli mahdollisuus keskusteluun kollegoiden kanssa. Paljon oli samanmielisyyttä osoittavia puheenvuoroja, mutta esiin nousi myös eriäviä ja kysymyksiä eri kanteilta pohdiskeltavia näkemyksiä. Lappalainen (2006, s. 32) on väitöstutkimuksessaan havainnut haastatellessaan itselleen tuttuja henkilöitä, että tuttuus voi myös vaikeuttaa esimerkiksi tarkennusta vaativien kohtien huomaamista tai oleellisiin haastattelun aikana esiin tulleisiin seikkoihin tarttumista. Huomasin tämän saman ilmiön ryhmähaastatteluissa haastatellessani itselleni tuttuja henkilöitä. Jälkikäteen ajateltuna olisin voinut tarkentaa ryhmähaastatteluissa

esimerkiksi valtaan liittyviä kysymyksiä, jotka osoittautuivat hieman hankaliksi kysymyksiksi ryhmähaastattelutilanteissa.

Sisällönanalyysi oli toimiva analyysimenetelmä tähän tutkielmaan. Litteroidun aineiston jakaminen teemoihin ja analysoiminen oli mielenkiintoista ja palkitsevaa. Aineiston teemoittelu tutkimuskysymysten mukaan oli yhtäältä aikaa vievää mutta myös tärkeää siten, että aineistoa tuli luettua monta kertaa. Näin se tuli tutuksi, ja uskon löytäneeni aineistosta kaikkein olennaisimman. Analyysiohjelmaa käyttämällä olisin saattanut saada tutkimustulokset nopeammin ja vaivattomammin.

Yksi keskeisistä tukipalveluista lastensuojelun avohuollossa on perhetyö. Olisi mielenkiintoista tietää, miten tulkin läsnäolo vaikuttaa perhetyön asiakastapaamisissa, ja kuinka paljon tulkkausta käytetään perhetyössä. Tulkkaustilanteista on tehty tutkimuksia tulkkien näkökulmasta ja nyt myös sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta. Puuttumaan on jäänyt maahan muuttaneiden asiakkaiden näkökulma. Yksi tärkeä jatkotutkimusaihe onkin se, mitä mieltä maahan muuttaneet asiakkaat ovat tulkin läsnäolosta ja tulkatusta kohtaamisesta lastensuojelun asiakastilanteissa.

Kirjallisuus

Anis, M. (2008). *Sosiaalityö ja maahanmuuttajat: Lastensuojelun ammattilaisten ja asiakkaiden vuorovaikutus ja tulkinnat*. Helsinki: Väestöliitto.

Aranguri, C., Davidson, B. & Ramirez, R. (2006). Patterns of Communication through Interpreters: A Detailed Sociolinguistic Analysis. *Journal of General Internal Medicine* 21:6 (s. 623 – 629).

Burr, V. (2003). *Social Constructionism*. 2nd Edition. London: Routledge. Haettu osoitteesta
<http://web.b.ebscohost.com/ehost/ebookviewer/ebook/bmxLYmtfXzExMTM1Ml9fQU41?nobk=y&sid=80ab5075-63fa-47e0-8f61-1e919407842d@sessionmgr102&vid=3&format=EK&lpid=navpoint-6&rid=0>

Eskola, J. (2015). Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat: Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa R. Valli & J. Aaltola (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. (4. uud.p.) (s. 185 – 206). Jyväskylä: PS-Kustannus.

Foucault, M. (1980). *Power/Knowledge*. Edited by C. Gordon. Brighton: Harvester Press.

Goffman, E. (2012). *Vuorovaikutuksen sosiologia*. Tampere: Vastapaino.

Haikkola, L. (2012). *Monipaikkainen nuoruus. Toinen sukupolvi, transnationaalisuus ja identiteetit*. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Hale, S. (2007). *Community interpreting*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Hall, C., Juhila, K., Matarese, M. & van Nijnatten, C. (2014). Social Work Discourse in Practice. Teoksessa C. Hall, K. Juhila, M. Matarese, C. van Nijnatten (ed.) *Analysing Social Work Communication: Discourse in Practice* (s. 1 – 8). New York: Routledge.

Hallintolaki (434/2003). Haettu osoitteesta
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>

Hammar-Suutari, S. (2009). *Asiakkaana erilaisuus: Kulttuurien välisen viranomaistoiminnan etnografia*. Joensuu: Joensuun yliopisto.

Heino, E. (2018). *Yhteiskunnan jäsenyyden ehdot. Arjen kansalaisuuden rakentaminen ja peruspalvelukokemukset venäläistaustaisten perheiden kertomuksissa*. Väitöskirja. Helsingin yliopisto, sosiaalityö. Valtiotieteellisen tiedekunnan julkaisuja 95. Helsinki: Helsingin yliopisto. Haettu osoitteesta
<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/247090/yhteisku.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Heino, E. & Kärmeniemi, N. (2013). Cultural Interpretation as an Empowering Method in Social Work with Immigrant Families. Teoksessa M. Törrönen, O. Borodkina, V. Samoylova & E. Heino (eds.). *Empowering Social Work: Research and Practice* (s. 88 – 116). Kotka: Palmenia Centre for Continuing Education, University of Helsinki, Kotka Unit. Haettu osoitteesta https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/41105/empowering_social_work.pdf

Hiitola, J., Anis, M. & Turtiainen, K. (2018). Johdanto. Teoksessa Hiitola, J., Anis, M. & Turtiainen, K. (toim.) *Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi. Kohtaamisissa kehittyviä käytäntöjä*. (s. 6 – 29). Tampere: Vastapaino.

Honkanen, H. & Veijola, A. (2015). *Trialoginen oppiminen edistää luovuutta*. AMK –lehti, 22.5.2015. Journal of Finnish Universities of Applied Sciences. Haettu osoitteesta: <https://uasjournal.fi/koulutus-oppiminen/trialoginen-oppiminen-edistaa-luovuutta/#1458134585005-b3f22396-5506>

Hudelson, P, Dao, M. D., Perron, N. J. & Bischoff, A. (2013). *Interpreter-mediated diabetes consultations: A qualitative analysis of physician communication practices*. BMC Family Practice 14:163. Haettu osoitteesta <https://doi.org/10.1186/1471-2296-14-163>

Hänninen, K. & Poikela, R. (2016). Toimintalähtöinen, dialoginen ja kohtaava vuorovaikutus. Teoksessa M. Törrönen, K. Hänninen, P. Jouttimäki, T. Lehto-Lundén, P. Salovaara & M. Veistilä (toim.). *Vastavuoroinen sosiaalityö* (s. 148 – 164). Helsinki: Gaudeamus.

Jokinen, A. (2016). Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa M. Törrönen, K. Hänninen, P. Jouttimäki, T. Lehto-Lundén, P. Salovaara & M. Veistilä (toim.). *Vastavuoroinen sosiaalityö* (s. 138 – 147). Helsinki: Gaudeamus.

Jolanki, O. & Karhunen, S. (2010). Renki vai isäntä? Analyysiohjelmat laadullisessa tutkimuksessa. Teoksessa M. Hyvärinen, P. Nikander & J. Ruusuvuori. *Haastattelun analyysi*. (s. 395—410). Tampere: Vastapaino.

Juhila, K. (2004). Leimattu identiteetti ja vastapuhe. Teoksessa A. Jokinen, L. Huttunen & A. Kulmala (toim.). *Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista*. (s. 20 – 32). Helsinki: Gaudeamus.

Juhila, K. (2006). *Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat*. Tampere: Vastapaino.

Juvonen, T. (2015). *Sosiaalisesti kontrolloitu, hauraasti autonominen: Nuorten toimijuuden rakentuminen etsivässä työssä*. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto: Nuorisotutkimusseura.

Jyväskylän yliopisto (2015). *Tieteenfilosofiset suuntaukset*. Menetelmäpolku, Avoimen yliopiston Koppa. Haettu osoitteesta: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tieteenfilosofiset-suuntaukset>

Katisko, M. (2016). Kulttuurienvälinen kompetenssi sosiaalityössä. Teoksessa M. Törrönen, K. Hänninen, P. Jouttimäki, T. Lehto-Lundén, P. Salovaara & M. Veistilä (toim.). *Vastavuoroinen sosiaalityö* (s. 178 – 188). Helsinki: Gaudeamus.

Kielilaki (423/2003). Haettu osoitteesta
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030423>

Koskinen, K., Paananen, J., Vuori, J. & Leminen, A-K. (toim.). (2018a). *Asioimistulkkaus: Monikielisen yhteiskunnan arkea*. Tampere: Vastapaino.

Koskinen, K., Vuori, J. & Leminen, A-K. (2018b). Johdanto. Teoksessa K. Koskinen, J. Vuori & A-K. Leminen (toim.) *Asioimistulkkaus: monikielisen yhteiskunnan arkea* (s. 7 - 28). Tampere: Vastapaino.

Križ, K. & Skivenes, M. (2010). Lost in Translation: How Child Welfare Workers in Norway and England Experience Language and Difficulties when Working with Minority and Ethnic Families. (s. 1353 – 1367). *British Journal of Social Work* 2010(40).

Kuula, A. (2006). *Tutkimusetiikka: Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys*. Tampere: Vastapaino.

Lappalainen, S. (2006). *Kansalaisuus, etnisyys ja sukupuoli lasten välisissä suhteissa ja esiopetuksen käytännöissä*. Helsingin yliopisto, Kasvatustieteen laitoksen tutkimuksia 205. Helsinki: Yliopistopaino.

Lastensuojelulaki (417/2007). Haettu osoitteesta
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

Maltz, D. N. & Borker, R. A. (2007). A Cultural Approach to Male-Female Miscommunication (s. 161 – 178). Teoksessa Goodman, J. E. & Monaghan, L. F. (2007). *A Cultural Approach to Interpersonal Communication: Essential Readings*. Malden, MA: Blackwell Pub.

Manning, P. (1992). *Erving Goffman and Modern Sociology*. Cambridge; Stanford, California: Polity Press: Stanford University Press.

Moore, R. (2014). Capital. In Grenfell, M. *Pierre Bourdieu* (2nd ed.). Abingdon, Oxon; New York: Routledge. (s. 98 – 113).

Mönkkönen, K. (2007). *Vuorovaikutus: Dialoginen asiakastyö*. Helsinki: Edita.

Mönkkönen, K. (2018). *Vuorovaikutus asiakastyössä: Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla*. Helsinki: Gaudeamus.

Niittylä, N. (2019). *Sosiaalityötä tulkin kanssa*. Helsingin yliopisto, Valtiotieteellinen tiedekunta. Helsingin yliopisto. Haettu osoitteesta
https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/302888/Niittyla_sosiaalityo.pdf

Nordberg, C., Jäppinen, M., Kara, H. & Riitaoja, A-L. (2018). *Ordering the "Migrant Family": Power Asymmetry Work and Citizenization in Restructuring Welfare Professional Bureaucracies, 2017-2021*. Research Plan. Helsingin yliopisto, Svenska social- och kommunalhögskolan.

Paananen, J. (2018). Tulkki yleislääkärin vastaanotolla: tavoitteena potilaskeskeinen, sujuva ja empaattinen keskustelu. Teoksessa K. Koskinen, J. Vuori & A-K. Leminen (toim.) *Asioimistulkkaus: monikielisen yhteiskunnan arkea* (s. 29 – 64). Tampere: Vastapaino.

Peltola, M. (2014). *Kunnollisia perheitä: Maahanmuutto, sukupolvet ja yhteiskunnallinen asema*. Helsinki: Gaudeamus.

Periainen, T. (2018). *Maahanmuuttajien kokemukset lastensuojelun avohuollon palveluista vanhempien kertomana*. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto, Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Haettu osoitteesta <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/103582/1527749472.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Probirskaja, S. (2018). Kielellinen ensiapu arjessa ja kriiseissä. Teoksessa K. Koskinen, J. Vuori & A-K. Leminen (toim.) *Asioimistulkkaus: monikielisen yhteiskunnan arkea* (s. 197 - 218). Tampere: Vastapaino.

Rautavuoma, V. & Turtiainen, K. (2018). Toimijuutta tukeva tulkkaus perhepalveluissa. Teoksessa J. Hiitola, M. Anis, & K. Turtiainen (toim.). *Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi: kohtaamisissa kehittyviä käytäntöjä* (s. 146–168). Tampere: Vastapaino.

Rivadeneira, R., Elderkin-Thompson, V., Silver, R. C. & Waitzkin, H. (2000). Patient-Centeredness in Medical Encounters Requiring an Interpreter. *The American Journal of Medicine* 108:6. (s. 470 – 474).

Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. (2010). Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa M. Hyvärinen, P. Nikander & J. Ruusuvuori. *Haastattelun analyysi* (s. 9 – 36). Tampere: Vastapaino.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. (2006a). *KvaliMOTV – menetelmäopetuksen tietovaranto, 2.3.2 Aineisto- ja teorialähtöisyys*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Haettu osoitteesta https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_3_2_3.html

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. (2006b). *KvaliMOTV – menetelmäopetuksen tietovaranto, 7.3.6 Kielellinen tarkastelu*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Haettu osoitteesta http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_6.html

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. (2006c). *KvaliMOTV – menetelmäopetuksen tietovaranto, 6.3.4 Ryhmähaastattelu*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Haettu osoitteesta https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_4.html

SKTL = Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto (2013). *Asioimistulkin ammattisäännöstö*. Haettu osoitteesta
https://www.sktl.fi/@Bin/280271/Asioimistulkin_ammattisäännöstö.pdf

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014). Haettu osoitteesta
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

Tew, J. (2006). Exclusion and Assimilation: two forms of domination. In M.S. Williams & S. Macedo (Eds.), *Political Domination and Exclusion* (pp. 191 – 229). New York: New York University Press.

THL, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2018). Maahanmuuttajat lastensuojelun asiakkaina. *Lastensuojelun käsikirja*. Haettu osoitteesta
<https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/erityiskysymykset/monikulttuurisuus/maahanmuuttajat-lastensuojelun-asiakkaina>

Tilastokeskus (2018). *Ulkomaalaistaustaiset*. Maahanmuuttajat ja kotoutuminen -> Maahanmuuttajan väestössä. Haettu osoitteesta
<https://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa/ulkomaalaistaustaiset.html>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi* (Uudistettu laitos). Helsinki: Tammi.

Turtiainen, K. & Hiitola, J. (2015). *Varhaisen tuen palvelut maahanmuuttajataustaisille perheille. Ammattilaisten ja perheiden kokemuksia*. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Konserni 68/2015. Haettu osoitteesta
http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74942/TEMjul_68_2015_w eb_17112015.pdf

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2009). *Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakkoarvioinnin järjestämiseksi*. Haettu osoitteesta
<https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/eettisetperiaatteet.pdf>

Viljanmaa, A. (2018). Inhimillinen tekijä: tunteet asioimistulkin työssä. Teoksessa K. Koskinen, J. Vuori & A-K. Leminen (toim.). *Asioimistulkkaus: monikielisen yhteiskunnan arkea* (s. 121 – 156). Tampere: Vastapaino.

Vuori, J. (2013). Se on siinä. Asioimistulkit monikulttuurisessa tilassa. Teoksessa K. Koskinen (toim.). *Tulkattu Tampere* (s. 126 – 160). Tampere University Press.

Väestöntutkimuslaitos (2018a). *Maahanmuuttajien määrä*. Väestöntutkimuslaitos -> Tilastoja -> Maahanmuuttajat. Haettu osoitteesta
http://www.vaestoliitto.fi/tieto_ja_tutkimus/vaestontutkimuslaitos/tilastoja/maahanmuuttajat/maahanmuuttajien-maara/

Väestöntutkimuslaitos (2018b). *Maahanmuuttajaperheet*. Väestöntutkimuslaitos -> Tilastoja -> Maahanmuuttajat. Haettu osoitteesta http://www.vaestoliitto.fi/tieto_ja_tutkimus/vaestontutkimuslaitos/tilastoja/maahanmuuttajat/maahanmuuttajaperheet/

Liite 1

Haastattelukysymykset

RYHMÄHAASTATTELUT

1. Mitä onnistuneeseen vuorovaikutukseen maahan muuttaneen asiakkaan/lapsiperheen kanssa tarvitaan, kun kohtaamisessa on tulkki läsnä? Miten arvioitte sitä, tarvitaanko tapaamiseen tulkkia vai ei?
2. Miten vuorovaikutustilanne, jossa tulkki on läsnä, eroaa tilanteesta, jossa ei ole tulkkia? Miten eroaa tilanne, jossa tulkki on läsnä, tilanteesta, jossa on kyseessä puhelintulkkkaus? Miten vuorovaikutukseen vaikuttavat tulkin puolueettomuus/ puolueellisuus, sukupuoli, etninen tausta, luottamus, tuttuus/tuntemattomuus?
3. Näen asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutukselle keskeisenä dialogisuuden, eli vuorovaikutussuhteen, jossa on kaksi tasavertaista osapuolta, jotka yhdessä määrittävät tilannetta ja etsivät asioihin ratkaisua. Minkälaisia haasteita tulkattuun tapaamiseen liittyy dialogisuuden näkökulmasta? Entä sosiaalityön ammattisanaston näkökulmasta: minkälaiset käsitteet tai asiasisällöt ovat hankalia tulkin välityksellä toimittaessa?
4. Valta liittyy aina kohtaamisiin ja vuorovaikutukseen. Miten sosiaalityöntekijän valta-asema viranomaisena näkyy mielestänne maahan muuttaneen kohtaamisessa? Miten se tulee esille? Voitteko antaa käytännön esimerkkejä? Muuttaako tulkin läsnäolo valtasuhteita? Missä asioissa tulkilla on valtaa?
5. Miten tulkin neutraalius (mm. asioimistulkin eettiset periaatteet vaativat neutraaliutta) toteutuu? Onko neutraaliuden periaate mielestänne realistinen? Miten asiakkaan tunteet välittyvät tulkin kautta?