UNIVERSITY OF HELSINKI

https://helda.helsinki.fi

Opas tulkkauspalveluiden käyttöön kotoutumista edistävissä palveluissa

Antinjuntti, Kristiina; Gorschelnik, Hanna; Hildén, Tuija; Kalajoki, Saara; Kavén, Jenni ...

2022-06

http://hdl.handle.net/10138/345358

Antinjuntti, K, Gorschelnik, H, Hildén, T, Kalajoki, S, Kavén, J, Kolehmainen, A, Määttä, S K, Penttinen, S, Rannat, R, Soininen, M, Tammenmaa, C, Tavassoli, M, Vik, G-V & von Essen, P 2022, Opas tulkkauspalveluiden käyttöön kotoutumista edistävissä palveluissa. TEM oppaat ja muut julkaisut , Nro 2022:15, Työ- ja elinkeinoministeriö, Helsinki. < http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-763-2 >

Downloaded from Helda, University of Helsinki institutional repository. https://helda.helsinki.fi
This is an electronic reprint of the original article.
This reprint may differ from the original in pagination and typographic detail.
Please cite the original version.

TEM oppaat ja muut julkaisut • 2022:15 FI

Opas tulkkauspalveluiden käyttöön kotoutumista edistävissä palveluissa

Työ- ja elinkeinoministeriö
Arbets- och näringsministeriet



Työ- ja elinkeinoministeriö
Maahanmuutto ja kotouttaminen
PL 32, 00023 Valtioneuvosto
Puh. 029 516 001
www.tem.fi

TEM oppaat ja muut julkaisut 2022:15 FI
ISSN 2342-7922 (verkkojulkaisu)
ISBN 978-952-327-763-2

Suunnittelu ja taitto: TEM, viestintäyksikkö 5/2022

Sisällys

Johdanto **3**

1 Ohjeistuksen taustaa **4**

2 Ohjeistuksen tavoitteet ja periaatteet **5**

Ohjeistus **7**

3 Tulkkauspalvelun tarpeen arvioiminen **8**

4 Tulkkauspalveluiden hankinta ja kilpailutus **9**

5 Tulkkauspalvelun tilaaminen **10**

5.1 Alueelliset erot 10

6 Tulkkauspalveluiden laadun varmistaminen **11**

7 Ennakkotietojen ilmoittaminen **13**

8 Tulkkaustilanteeseen valmistautuminen **14**

9 Tulkkaustilanteessa toimiminen **15**

10 Etätulkkaus **17**

11 Erityistarpeiden huomioiminen **18**

11.1 Lapset ja perheet 18

11.2 Muut erityisiä järjestelyjä vaativat ryhmät 18

12 Haastaviin tilanteisiin varautuminen **20**

13 Laskutus ja maksaminen **21**

13.1 Valtion korvaukset kunnille 21

14 Liitteet **22**

15 Linkkejä muihin ohjeisiin ja materiaaleihin **23**

Johdanto

1 Ohjeistuksen taustaa

Laissa kotoutumisen edistämisestä (1386/2010) säädetään, että viranomaisten on huolehdittava asian tulkitsemisesta tai kääntämisestä, jos maahanmuuttanut ei osaa suomen tai ruotsin kieltä tai hän ei voi tulla muuten ymmärretyksi. Jos yhteistä kieltä ei ole, viranomaistilanteissa käytetään asioimistulkkausta. Asioimistulkki tulkkaa vuorovaikutusta maahanmuuttaneen ja viranomaisen välillä.

Asioimistulkkauksen nykytilan selvityksessä (2020)1 muodostetaan kokonaiskuva kotoutumisen yhteydessä käytettävästä asioimistulkkauksesta. Selvityksessä havaitaan esimerkiksi, että tulkkaukseen liittyvä lainsäädäntö on väljää ja tulkkaukseen liittyy tulkinnanvaraisuutta siitä, milloin tulkkausta tulee järjestää. Tulkinnanvaraisuutta on myös organisaatiotasolla, sillä tulkkauspalveluiden käyttöön on harvoin laadittu selkeitä organisaatiokohtaisia ohjeita. Vaikka ohjeita on ne eivät välttämättä ole muodostuneet systemaattisiksi toimintatavoiksi organisaatioissa.

Asioimistulkkauksen nykytilan selvityksessä annetaan suosituksia, jotka parantaisivat tulkkauksen toimivuutta ja laatua. Yhden suosituksen mukaan asioimistulkkaukseen tulisi laatia kansallinen suositus tai ohjeistus, joka edistäisi viranomaisten omien suositusten laadintaa ja tulkkauksen laatua. Selvityksen mukaan ohjeistus tulisi laatia yhdessä alan toimijoiden kanssa.

Ohjeistuksen tulisi vastata esimerkiksi seuraaviin kysymyksiin:

1. mitä laadukas asioimistulkkaus on?
2. missä tilanteissa voidaan käyttää etätulkkausta ja missä tilanteissa läsnäolotulkkaus on tarkoituksenmukaisempi vaihtoehto?

Selvityksen mukaan suositus helpottaisi eri viranomaisia omien ohjeistustensa laadinnassa. Kansallisen suosituksen laadinnassa tulisi:

1. ohjeistaa hankintojen laatimista eri organisaatioissa.
2. huomioida erilaiset alueelliset tilanteet tulkkauksen saatavuuden ja kustannusten osalta.
3. painottaa ammattitaitoisten tulkkien käyttöä (oikeus- ja asioimistulkkauskoulutus, käännös- ja tulkkausalan koulutus sekä työkokemus).
4. Kansallinen suositus voisi edesauttaa asioimistulkkauksen ammatillisuuden vahvistamisessa. Toimialan toimijoiden (yritykset, tulkit, tulkkien järjestöt, koulutusorganisaatiot ja maahanmuuttajajärjestöt) kanssa tulee jatkaa keskustelua siitä, mitä muuta ammatillisuuden vahvistaminen edellyttää.

1 Karinen, Luukkonen, Jauhola, Määttä: Selvitys asioimistulkkauksen nykytilasta. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2020:45.

2 Ohjeistuksen tavoitteet ja periaatteet

Tulkkauspalvelut muodostavat laajan kokonaisuuden, ja tulkkausta käytetään hyvin erilaisissa tilanteissa. Tämä ohjeistus on laadittu erityisesti kotoutumiseen liittyviin tulkkaustilanteisiin. Ohjeistus pyrkii vastaamaan asioimistulkkauksen nykytilan selvityksessä annettuihin suosituksiin.

Asioimistulkkaus on osa tulkkausta tilaavan organisaation palvelujen toteuttamista. Organisaatioiden tulee kiinnittää huomiota tulkkauspalveluiden laatuun erityisesti palveluiden hankinnassa, mutta myös tulkkauspalveluiden tilaamisessa ja käyttämisessä. Mikäli tulkkaus ei toimi, myöskään organisaation palvelut eivät saavuta tavoitettaan. Laadukas tulkkaus säästää taloudellisia resursseja sekä parantaa kaikkien osapuolten oikeusturvaa ja edistää hyvää hallintoa. Tulkkauksen laadun varmistaminen toteuttaa myös Julkisen hallinnon uudistamisen strategiaa, joka painottaa palvelujen järjestämistä ihmislähtöisesti ja monimuotoisesti.

> **"Organisaatioiden tulee kiinnittää huomiota tulkkauspalveluiden laatuun erityisesti palveluiden hankinnassa, mutta myöstulkkauspalveluiden tilaamisessa ja käyttämisessä.**

Tämä ohjeistus on tarkoitettu erityisesti viranomaisten ja muiden ammattilaisten työn tueksi. Ohjeistuksen tavoitteena on auttaa viranomaisia ja ammattilaisia tulkkauspalveluiden hankkimisessa, tulkkauksen laadun varmistamisessa, tulkkaukseen valmistautumisessa ja tulkkaustilanteessa. Ohjeistus voi toimia myös pohjana organisaatiokohtaisille ohjeille.

Ohjeistus on yleisluontoinen, eikä se ole välttämättä sovellettavissa kaikkiin tilanteisiin. Ammattilaisten on hyvä tuntea myös oman organisaationsa tulkkaukseen liittyvät ohjeet ja käytännöt.

Ohjeistuksen valmistelu on aloitettu asioimistulkkauksen nykytilan selvityksen jälkeen työ- ja elinkeinoministeriössä (TEM). Ohjeistuksen valmistelua koordinoi työ- ja elinkeinoministe-

riön kotoutumisen osaamiskeskuksen johtama epävirallinen työryhmä, jossa oli osallistujia ministeriöistä, järjestöistä ja muista organisaatioista.

Ohjeistuksen laatimisessa ja kommentoinnissa olivat mukana:

- Kristiina Antinjuntti, toiminnanjohtaja, Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry
- Hanna Gorschelnik, toiminnanjohtaja, Kieliasiantuntijat ry
- Tuija Hildén, kouluttaja, Tampereen Aikuiskoulutuskeskus
- Saara Kalajoki, asiantuntija, Opetushallitus
- Jenni Kavén, va. toiminnanjohtaja, Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry
- Anne Kolehmainen, Opetushallitus
- Simo Määttä, apulaisprofessori, Helsingin yliopisto
- Sanna Penttinen, opetusneuvos, Opetushallitus
- Ruta Rannat, tulkkijaoston puheenjohtaja, Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry
- Maria Soininen, hallitussihteeri, Oikeusministeriö
- Corinna Tammenmaa, yksikönpäällikkö, oikeusministeriö
- Mohsen Tavassoli, tulkkausjohtaja, Túlka oy
- Gun-Viol Vik, tulkkauksen yliopettaja, Diakonia-ammattikorkeakoulu, Diak
- Pia von Essen, tulkki, hallituksen jäsen, Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry

Ohjeistus

3 Tulkkauspalvelun tarpeen arvioiminen

Tulkkausta tarvitaan, jos asiakkaalla ja ammattilaisella ei ole kuhunkin tilanteeseen sopivaa yhteistä kieltä asian hoitamiseen tai esimerkiksi vamma tai sairaus vaikuttaa asiakkaan kykyyn tulla ymmärretyksi ja ammattilainen haluaa varmistaa, että hänen viestinsä menee perille. Tulkkaus parantaa kaikkien osapuolten oikeusturvaa ja edistää hyvää hallintoa.

Tulkkauksesta säädetään useissa laeissa. Kotoutumisen edistämisestä annetun lain (1386/2010) 5 §:n mukaan viranomaisen on huolehdittava asian tulkitsemisesta tai kääntämisestä, jos maahanmuuttaja ei osaa kielilain (423/2003) mukaan viranomaisessa käytettävää suomen tai ruotsin kieltä taikka hän ei vammaisuutensa tai sairautensa vuoksi voi tulla ymmärretyksi tässä laissa tarkoitetussa asiassa, joka voi tulla vireille viranomaisen aloitteesta.

Viranomainen voi asian selvittämiseksi tai asianosaisen oikeuksien turvaamiseksi huolehtia tulkitsemisesta tai kääntämisestä muissakin tilanteissa, jos kyseessä on esimerkiksi asianosainen, joka tarvitsee erityisiä toimenpiteitä (HE 185/2010 vp, s. 67. Säännös täydentää hallintolain (434/2003) 26 §:n tulkitsemista ja kääntämistä koskevaa säännöstä). Tulkkaus voidaan tehdä sellaiselle kielelle, jota maahanmuuttanut ymmärtää asian laatuun nähden riittävästi. Viranomaisen velvollisuus huolehtia tulkitsemisesta ja kääntämisestä ei koske aineistoa, joka ei vaikuta asian käsittelyyn.

Viranomaisen tehtävänä on arvioida, tarvitaanko tulkkausta. Tulkkausta kannattaa käyttää, jos viranomaisella ei ole varmuutta asiakkaan kielitaidosta. Tulkkaus on erityisen tärkeää, kun on kyse asiakkaan eduista, oikeuksista, velvollisuuksista tai terveydestä. Kun käytetään ammattitaitoista tulkkia, viestit välittyvät oikein ja virheiden sekä väärinymmärrysten riski on pienempi. Jos paikalla on tulkki, viranomainen voi keskittyä oman työnsä hoitamiseen.

Tulkkausta tarvitaan usein erityisesti kotoutumisen alkuvaiheessa. Viranomaisella on velvollisuus tilata tulkki esimerkiksi alkukartoitusta, kotoutumissuunnitelmaa tai sosiaali- ja terveyspalveluissa asiointia varten. Viranomainen voi tilata tulkkauksen oman etunsa vuoksi, vaikka asiakas ei kokisi sitä tarpeelliseksi. Vaikka asiakkaan arkikieli olisi sujuvaa, voi viranomaisyhteyksissä käsiteltävien asioiden käsittely olla vaikeampaa.

Viranomaisasioinnissa ei saa käyttää asiakkaan perheenjäsentä tai tuttavaa maallikkotulkkina. Alaikäistä ei saa koskaan käyttää tulkkina.

4 Tulkkauspalveluiden hankinta ja kilpailutus

Tulkkauspalveluiden hankintaa ja kilpailutukseen liittyvää vinkkejä löydät paikasta XXX. Niihin toimijoiden kannattaa tutustua, kun he ovat hankkimassa tulkkauspalveluita.

Organisaatiot voivat laatia pidempiaikaisia sopimuksia tulkkipalvelujen tarjoajien kanssa tai hankkia tulkkausta yksittäisin tarpeisiin. Tulkkausta hankitaan pääasiassa kilpailutuksen perusteella.

Tulkkauspalveluiden kilpailutuksessa tulee kiinnittää huomiota sekä tarjouksessa esitettyjen tulkkien osaamiseen että palveluntarjoajan toimintaan. Tilaajan tulisi varmistaa, että palveluntarjoajan tarjoamat tulkit ovat alan koulutuksen saaneita ja että aina kun on mahdollista, tulkkaustoimeksiannon myös suorittavat palvelun tarjoajan tarjouksessaan lupaamat koulutuksen saaneet tulkit. Tämä takaa laadukkaan tulkkauksen. Näin varmistetaan myös, että tulkki tuntee alan ammattietiikan ja hänellä on tarvittava ammatti- ja kieliosaaminen.

> **Tulkkauspalveluiden kilpailutuksessa tulee kiinnittää huomiota sekä tarjouksessa esitettyjen tulkkien osaamiseen että palveluntarjoajan toimintaan.**

5 Tulkkauspalvelun tilaaminen

Kun on kyse viranomaistilanteesta, viranomainen vastaa tulkkauspalvelun tilaamisesta. Tulkkia kannattaa alkaa etsiä heti, kun tulkin tarve ilmenee. Tulkkien tarvetta kannattaa myös ennakoida mahdollisuuksien mukaan. Jos tilanne on akuutti, voi etätulkkaus nopeuttaa tulkin saamista.

Eri toimijoilla on erilaisia sopimuksia yritysten tai tulkkikeskusten kanssa. Selvitä aina ennen tulkin tilaamista, onko organisaatiollasi sopimus jonkin tulkkipalveluita tarjoavan tahon kanssa. Selvitä myös, onko organisaatiollasi ohjeita tulkkauspalveluiden tilaamisesta.

5.1 Alueelliset erot

Asioimistulkkauksen nykytilan selvityksen mukaan tulkkien saatavuus on Suomessa pääosin hyvä. Jos tulkkauspalvelua tarvitaan harvinaisemmalla kielellä, osaavan tulkin löytäminen voi kuitenkin joskus olla haastavampaa.

Tulkkauspalveluiden saatavuuteen vaikuttavat erityisesti kyseisen kieliparin tulkkien määrä, vieraskielisten määrä ja muut tarpeet. Suomessa on merkittäviä alueellisia eroja sekä tulkkien että vieraskielisten määrissä. Suurin osa vieraskielisestä väestöstä asuu suuremmissa kaupungeissa, ja myös tulkkien saatavuus on parempi tiheämmin asutuilla alueilla. Toisaalta esimerkiksi vastaanottokeskus tai kiintiöpakolaisten saapuminen kuntaan voi lisätä tietyn kieliparin tulkkauspalveluiden tarvetta hetkellisesti.

Etätulkkaus voi parantaa tulkkauspalveluiden saatavuutta. Etätulkkauksen käyttöä kannattaa kuitenkin harkita tarkkaan, koska etätulkkaus ei sovi kaikkiin tilanteisiin. Joissakin tilanteissa on suositeltavaa käyttää tulkkauspalvelua paikan päällä. Etätulkkauksesta on lisää tietoa kohdassa 10.

6 Tulkkauspalveluiden laadun varmistaminen

Tulkkauspalvelun hankkijan, tilaajan ja käyttäjän tulisi huolehtia tulkkauksen laadusta. Laadukas tulkkaus parantaa kaikkien osapuolten oikeusturvaa ja yhdenvertaisuutta. Oikein välittynyt tieto edistää viranomaisen tai muun ammattilaisen kykyä tehdä perusteltuja päätöksiä ja toimenpiteitä ja säästää turhilta uusintakäsittelyiltä myöhemmin. Laadukas tulkkaus säästää taloudellisia resursseja.

Tulkin koulutus- ja osaamistason on oltava riittävä tehtävään nähden. Viranomaisten tulee mahdollisuuksien mukaan käyttää koulutuksen saaneita tulkkeja, joilla on valmiudet toimia toimeksiannon ja tilanteen vaatimalla tavalla. Koulutettu tulkki hallitsee molemmat työkielensä ja hänellä on kielenkäyttöön, molempien kielten kulttuuriin ja yhteiskuntaan liittyvää erityisosaamista. Tulkki tuntee myös toimintaympäristöön ja käsiteltävään asiaan liittyviä asioita. Koulutettu tulkki on myös sitoutunut noudattamaan tulkin ammattietiikkaa ja toimii ammattisäännöstön mukaisesti.

Tulkkeja koulutetaan Suomessa tietyissä ammattikorkeakouluissa, yliopistoissa ja aikuiskoulutuskeskuksissa. Asioimistulkkauksen ammattitutkintoa järjestetään Tampereen Aikuiskoulutuskeskuksessa, Sataedussa ja Taitotalossa. Asioimistulkkauksen ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneen henkilön tutkintonimike on tulkki (AMK). Asioimistulkkauksen ammattitutkinnon suorittaneen henkilön tutkintonimike puolestaan on asioimistulkki. Yliopistoissa tulkkausopinnot ovat yleensä osana käännöstieteen opintoja, tutkinnon sivuaineena tai erikoistumisena maisteriopinnoissa. Jotkut ovat suorittaneet lisäopintoina mielenterveystulkkauksen koulutuksen.

Suomessa koulutetaan myös oikeustulkkeja, jotka ovat suorittaneet oikeustulkkauksen erikoisammattitutkinnon tai oikeustulkkauksen erikoistumiskoulutuksen. Oikeustulkkauksen erikoisammattitutkintoa järjestetään Tampereen Aikuiskoulutuskeskuksessa. Suomeen perustettiin vuonna 2016 EU-direktiivin (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2010/64/EU) perusteella oikeustulkkirekisteri, joka on Opetushallituksen ylläpitämä. Oikeustulkkirekisteri auttaa viranomaisia ja yksityishenkilöitä löytämään päteviä oikeustulkkeja.

Aina alan koulutuksen suorittaneita tulkkeja ei ole saatavilla. Silloin tilaajan tulee pyrkiä varmistamaan, että tulkilla on riittävä taito kyseisen kieliparin tulkkaamisesta. Palveluntarjoajan tulee perehdyttää tulkki ja antaa hänelle tarvittaessa koulutusta sekä varmistaa, että tulkki tuntee asioimistulkin ammattisäännöstön ja toimii ammattimaisesti.

Tulkin tilaajan pitää varmistaa, että tulkki ei ole asiakkaan sukulainen tai muuten esteellinen. Esteellisyys voi johtua myös käsiteltävästä aiheesta. Tulkki voi myös itse ilmoittaa mahdollisesta esteellisyydestään. Tulkkien esteellisyys määritellään tarkemmin asioimistulkin ammattisäännöstön kohdissa 3 ja 4. Alaikäistä ei saa koskaan käyttää tulkkina.

Saman asiakkaan kanssa tulee mahdollisuuksien mukaan käyttää samaa tulkkia, mikäli kaikki osapuolet ovat olleet tyytyväisiä tulkkaukseen. Tuttu tulkki voi edistää asian käsittelyä, luottamusta ja laadukasta tulkkausta.

Laadun varmistamisen ja kehittämisen kannalta on tärkeää, että kaikki tulkattavat osapuolet antavat palautetta tulkkauksesta palveluntarjoajalle. Tulkkauspalveluita käyttävien organisaatioiden tulisi huolehtia, että organisaatiolla on toimivat käytännöt palautteen keräämiseen.

7 Ennakkotietojen ilmoittaminen

Kun tulkkauspalvelu on tilattu, toimeksiannon toteuttavalle tai toteuttaville tulkille pitää tarjota riittävät ennakkotiedot ja mahdolliset tulkkaustilanteeseen liittyvät materiaalit.

Ennen tulkkauspalvelun tilaamista pitää selvittää asiakkaan kieli. Pelkkä tieto asiakkaan lähtömaasta ei aina riitä, sillä monissa maissa puhutaan lukuisia eri kieliä ja murteita, jotka eroavat selvästi toisistaan. Tulkki ei välttämättä ymmärrä saman kielen eri murteita riittävästi. Esimerkiksi arabian kieli on erilaista eri maissa. Tiedot asiakkaan lähtömaasta tai murteesta voivat auttaa selvittämään tulkkauskieltä.

Asiakkaan nimi pitää ilmoittaa tulkille etukäteen, jotta tulkki voi varmistua esteettömyydestään. Tulkille on ilmoitettava myös tapaamisen aihe, siihen liittyvät palvelut ja toimenpiteet, jotta hän voi valmistautua tapaamiseen paremmin. Tilaajan tulee varmistaa, että tulkki saa tapaamiseen liittyvää etukäteismateriaalia mahdollisuuksien ja tarpeen mukaan.

Tulkille voi toimittaa mitä tahansa tapaamiseen liittyvää etukäteismateriaalia, sillä tulkki on vaitiolovelvollinen kaiken tulkkauksen yhteydessä tietoonsa saaman suhteen. Materiaalin tietosuojasta tulee kuitenkin huomioida lähetettäessä, ja esimerkiksi luottamuksellisten materiaalien lähettämiseen tulee käyttää suojattua sähköpostia. Valmistautuminen on olennainen osa tulkin työtä, ja se mahdollistaa paneutumisen tarvittavaan terminologiaan, prosesseihin ja mahdollisesti henkisesti vaativiin ja/tai sensitiivisyyttä vaativiin tilanteisiin. Joissakin tilanteissa tulkilta tarvitaan myös erityissanaston osaamista.

Keskustele tulkkauksesta etukäteen myös asiakkaan kanssa. Joskus asiakkaalla voi olla erityistoiveita tulkkaukseen. Asiakas voi esimerkiksi toivoa tiettyä sukupuolta edustavaa tulkkia. Tulkkauspalvelun tilaaja voi ottaa toivomukset huomioon oman harkintansa mukaan.

Kun tilaat tulkkia, ilmoita ja sovi tulkkauksen järjestelyistä:

- tilaajan nimi ja muut yhteystiedot
- tulkkauskieli ja mahdollinen murre
- päivämäärä ja kellonaika
- tilaisuuden arvioitu kesto
- tulkkauksen suoritustapa (etä- tai läsnäolotulkkaus ja välineet)
- osoite, jos läsnäolotulkkaus
- asiakkaan nimi
- tulkkauksen aihe
- mahdollinen taustamateriaali ja sen toimitus
- tulkkauksen erityispiirteet tai toiveet
- laskutustiedot

8 Tulkkaustilanteeseen valmistautuminen

Tulkkiavusteiseen työskentelyyn kannattaa valmistautua ja perehtyä etukäteen. Tulkkipalvelujen käyttäjän pitää tuntea asioimistulkkaukseen ja sen tilaamiseen liittyvät periaatteet ja käytännöt sekä mahdolliset omat organisaatiokohtaiset ohjeet. Työnantajien on hyvä laatia selkeät ohjeet tulkkauspalvelun tilaamisesta ja käytöstä sekä kouluttaa henkilöstöään tulkkiavusteiseen työskentelyyn.

Tulkkiavusteiseen työskentelyyn tulee varata riittävästi aikaa. Kun tilanteessa on tulkki, tapaamiseen voi varata esimerkiksi kaksinkertaisen vastaanottojaan, sillä kaikki sanottava esitetään tilaisuudessa molemmilla tulkattavilla kielillä.

Tulkkaukseen pitää varata mahdollisimman rauhallinen ja muuten tilanteeseen soveltuva tila. Myös etätulkkauksessa kaikkien osapuolten tulee varmistaa, että tila on rauhallinen ja tulkkaustilanne on tietoturvallinen, jotta asiakkaan tietosuoja ei vaarannu.

Etätulkkauksessa taustahälyä tulee olla mahdollisimman vähän ja kaikkien osapuolten on puhuttava mikrofoniin. Jokaisen etätulkkaustilanteen osalta on selvitettävä tilaisuuden luonteen asettamat tekniset vaatimukset, kuten kuvayhteyden tarpeellisuus ja käyttö. Tulkilla on oikeus olla tulkkaamatta, jos hän ei saa riittävän hyvin selkoa puheesta ja tapahtumien kulusta, sillä muutoin kaikkien osapuolten oikeusturva vaarantuu.

Tulkin kanssa työskentely ei ole välttämättä tuttua myöskään asiakkaalle. Jotta tulkkiavusteinen työskentely onnistuu mahdollisimman hyvin, asiakkaan tulee luottaa tulkkiin ja viranomaiseen. Asiakkaalle pitää kertoa etukäteen viranomaisen ja tulkin rooleista, tapaamisen kulusta sekä tulkin puolueettomuudesta ja vaitiolovelvollisuudesta. Tulkattaville tulee kertoa, että tulkin käyttäminen edistää asiakkaan oikeusturvaa.

Asiakkaalle voi tarjota tapaamiseen liittyvää materiaalia etukäteen. Erityisesti omakielinen tai selkokielinen materiaali tukevat asiakkaan ymmärrystä tulkkaustilanteessa.

9 Tulkkaustilanteessa toimiminen

Asiakkaalle tulee kertoa sekä etukäteen että tapaamisen aluksi tulkin roolista, vaitiolovelvollisuudesta ja puolueettomuudesta. Tapaamisen aluksi tulkki esittäytyy asiakkaalle ja viranomaiselle.

Jos tulkkaus hoidetaan läsnäolotulkkauksena, eli kaikki osapuolet ovat samassa tilassa, osapuolten tulee asettua kolmion muotoon tai muuhun neutraaliin asetelmaan. Asiakas ja viranomainen istuvat useimmiten vastakkain ja tulkki kolmion kärkenä heidän välissään esimerkiksi työpöydän päädyssä. Viranomaisen tulee kohdistaa puheensa suoraan asiakkaalle, ei tulkille.

Viranomaisen pitää varmistaa, että tulkkaustilanteessa ei ole ulkopuolisia henkilöitä tai henkilöitä, jotka vaikuttavat asiakkaan tai viranomaisen kykyyn puhua luottamuksellisesti. Viranomaisen tulee olla selvillä tulkkaustilanteessa mukana olevien henkilöiden asemasta ja roolista. Viranomaisen pitää varmistaa, että kaikilla mukana olevilla henkilöillä on oikeus olla tilanteessa.

Tulkkaus tapahtuu usein konsekutiivi- eli peräkkäistulkkauksena. Silloin tulkki tulkkaa puheen kunkin puheenvuoron jälkeen muistin tai muistiinpanojen pohjalta. Joskus käytetään myös simultaani- eli samanaikaistulkkausta, jossa tulkki tulkkaa henkilön puhetta samanaikaisesti. Asioimistulkkauksessa simultaanitulkkaus tehdään kuiskaustulkkauksena: tulkki tulkkaa puhetta kuulijalle samanaikaisesti puheen kanssa. Ammattitaitoinen tulkki osaa valita tilanteeseen sopivan tulkkausmenetelmän. Esimerkiksi kuiskaustulkkaus voi säästää aikaa tilanteissa, joissa useat ihmiset pitävät puheenvuoroja ja tulkkausta kuuntelee vain 1–2 henkilöä.

Tapaamisessa on tärkeää muistaa, että tulkki tulkkaa kaiken, mitä tilanteessa puhutaan. Tulkki ei lisää omia kommenttejaan, mutta ei myöskään voi jättää mitään tulkkaamatta. Tulkki käyttää minä-muotoa, eli tulkkaa kuulemaansa niin kuin kukin osallistuja puhuu. Tulkki ei useinkaan tulkkaa keskustelua sanasta sanaan vaan välittää viestinnän sisältöä kummallakin kielellä luontevasti ja mahdollisimman tarkasti.

Tulkki on tilanteessa välittämässä asiakkaan ja viranomaisen välistä keskustelua. Tulkkia ei tule pyytää tekemään hänen toimenkuvaansa kuulumattomia tehtäviä. Tulkki ei toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä. Tulkki on puolueeton ja vaitiolovelvollinen.

Jos tilanteessa on useita henkilöitä, puheenvuorot tulee jakaa selkeästi. Myös ryhmätilanteissa tulkki tulkkaa useimmiten kahteen suuntaan, eli välittää jokaisen puheenvuoron ennen kuin keskustelua jatketaan.

Tulkki saattaa tehdä tilanteessa muistiinpanoja työnsä helpottamiseksi, mutta hän hävittää muistiinpanot asiaankuuluvalla tavalla heti tilanteen jälkeen. Tulkki saattaa myös esittää tarkentavia kysymyksiä eri osapuolille varmistaakseen ymmärryksensä ennen puheenvuoron tulkkaamista.

Jos haluat esittää tulkkaustilanteessa kirjallista materiaalia, anna tulkin tutustua materiaaliin mieluiten etukäteen. Jos tulkki saa materiaalin tilanteessa, anna tulkille ja asiakkaalle aikaa käydä kirjallinen materiaali suullisesti toisella kielellä läpi.

Tulkkaustilanteessa:

- osoita puheesi asiakkaalle ja katso häntä
- jaksota puhetta ajatuskokonaisuuksiksi, älä puhu liian pitkiä yhtäjaksoisia pätkiä
- anna tulkille aikaa tulkata molempien osapuolien puheet
- puhu selkeästi ja rauhallisesti
- vältä ammattislangia, kielikuvia, murreilmaisuja ja muuta vaikeaa kieltä
- kuuntele tulkin toiveita
- varmista tulkin turvallisuus
- anna tulkin pitää taukoja tarvittaessa
- seuraa toisen osapuolen reaktioita, jotta huomaat, jos viestin ymmärtämiseen liittyy ongelmia

10 Etätulkkaus

Tulkkauksen voi toteuttaa joko läsnäolotulkkauksena tai etätulkkauksena. Etätulkkaus toteutetaan video- tai puhelinyhteyden avulla. Etätulkkausta voidaan käyttää, jos tulkin läsnäolo tilanteessa ei ole välttämätöntä tai jos kyseisen tulkin saaminen paikalle on esimerkiksi aikataulujen tai etäisyyksien vuoksi mahdotonta. Erityisesti harvinaisempien kielten tulkkeja voi olla joskus vaikea löytää, joten etätulkkaus voi helpottaa ja nopeuttaa osaavan tulkin löytämistä.

On hyvä muistaa, että vaikka etätulkkaus voi parantaa tulkkien saatavuutta, ei etätulkkaus sovellu kaikkiin tilanteisiin. Vaikka älylaitteita on kehitetty ja ne ovat tuoneet etätulkkaukseen uusia mahdollisuuksia, etätulkkauksella on omat rajoitteensa, ja sen onnistuminen asettaa teknisiä vaatimuksia kaikille osapuolille. Etätulkkausta käytettäessä käytettävästä välineestä ja käytännön teknisistä järjestelyistä sovitaan tilannekohtaisesti tulkin kanssa.

Tulkin tilaajan pitää harkita tilannekohtaisesti, mikä tulkkausmuoto soveltuu kuhunkin tapaukseen. Joissakin tilanteissa osapuolten läsnäolo on suositeltavaa. Jos esimerkiksi kehonkielen tai tunnetilojen välittyminen on keskeistä, osapuolten on hyvä olla samassa tilassa. Myös isojen ryhmien, lasten ja vanhusten kanssa voi olla suositeltavampaa käyttää läsnäolotulkkausta.

Nykyään käytössä on myös pikatulkkauspalvelu, joka on saman tien ilman ennakkovarausta tehtävää etätulkkausta. Pikatulkkaus sopii vain harvoihin ja äkillisiin tilanteisiin, koska sitä käytettäessä tulkilla ei ole mahdollisuutta valmistautua tilanteeseen normaaliin tapaan.

Etätulkkauksessa pitää esimerkiksi varmistaa, että

- laitteet toimivat
- kaikki osapuolet osaavat käyttää laitteita
- kaikki osapuolet puhuvat mikrofoniin (jos esim. tulkki on etänä ja muut läsnä, on muistettava, että tulkki ei kuule läsnäolijoita, mikäli mikrofonia ei käytetä)
- kaikki osapuolet tietävät, keitä tilanteessa kulloinkin on paikalla
- puhe on selkeää ja tauotettua
- tulkki saa pitää riittävästi taukoja, jos tilaisuus kestää pitkään
- tietoturvasta on huolehdittu
- tapahtuman prosessi ja tavoitteet ovat selviä

11 Erityistarpeiden huomioiminen

11.1 Lapset ja perheet

Lasten tulkkaustilanne ei välttämättä eroa merkittävästi tilanteesta, jossa asiakas on aikuinen. Lasten kanssa luottamuksen muodostaminen kuitenkin korostuu, jos tilanteessa on useita vieraita aikuisia.

Lapsille on hyvä kertoa tulkin tehtävästä selkeästi, jotta lapsi tuntee tilanteen turvalliseksi. Lasten kanssa toimiessa kannattaa kiinnittää erityistä huomiota myös sanattomaan viestintään ja sen tulkitsemiseen.

Lapsen edun toteutuminen vaatii, että lapsi tulee kuulluksi oikein. Vanhemmat tai muut lapsen läheiset eivät saa toimia lapsen puolestapuhujina tai tulkkeina viranomaistilanteissa. Jos tilanteessa on asiakkaana koko perhe, myöskään lapsen ei missään tapauksessa tule toimia tulkkina.

Kun tulkattavana on lapsi
- tilanteeseen pitää varata riittävästi aikaa
- lapselle pitää kertoa, keitä tilanteessa on ja mitkä heidän roolinsa ovat
- tulkin tulee olla tietoinen tapaamisen kulusta ja tapaamisen aiheesta
- viranomaisen pitää käyttää mahdollisimman selkeää kieltä (lapsen iän ja kehitystason mukaan)
- lapselle on hyvä tarjota omankielistä tai selkokielistä materiaalia tilanteesta

Jos asiakkaana on koko perhe, puheenvuorot tulee jakaa selkeästi. Tilanteeseen kannattaa varata vielä tavallistakin tulkkaustilannetta enemmän aikaa. Myös istumisjärjestykseen voi olla syytä kiinnittää erityistä huomiota, varsinkin jos perheenjäsenten välillä on esimerkiksi riitaa tai muita jännitteitä.

11.2 Muut erityisiä järjestelyjä vaativat ryhmät

Kielen lisäksi kommunikaatioon voi vaikuttaa myös jokin vamma tai pitkäaikaissairaus. Maahanmuuttaneet, joilla on esimerkiksi jokin vamma, ovat moninkertaisessa vähemmistössä. Viranomaispalveluissa pitää huolehtia, että nämä henkilöt saavat riittävästi tarvitsemiaan palveluita.

Jos asiakkaalla on tiedossa oleva vamma tai sairaus, tulkkaustilanne voi vaatia erityisjärjestelyitä. Jokainen tilanne on yksilöllinen, ja asiakkaan tarpeet tulee selvittää etukäteen. Esimerkiksi monipuoliset viestintäkeinot ja selko- ja omakielinen materiaali voivat tukea asiakkaan ymmärrystä.

Kuuron maahanmuuttaneen kanssa voidaan tarvita kahta tulkkia, jos henkilö ei osaa suomalaista tai suomenruotsalaista viittomakieltä. Kuuleva tulkki voi tulkata viranomaisen puhuman suomen tai ruotsin kansalliseksi viittomakieleksi ja toinen tulkki tulkkaa sen esim. kansainvälisille viittomille tai mahdollisuuksien mukaan muulle asiakkaan osaamalle viittomakielelle. Kansainvälinen viittominen on keinotekoinen viittomisjärjestelmä, jossa ei ole tarkkaan määriteltyä kielioppia tai sanastoa. Kansainvälinen viittominen nojaa tiettyyn sovittuun sanastoon, kontekstisidonnaisiin eleisiin sekä viittojan äidinkielen sanastoon.

Joskus haasteita tulkkaustilanteeseen voi aiheuttaa myös se, että maahanmuuttanut kommunikoi tulkin kanssa kielellä, joka ei ole hänen parhaiten osaamansa kieli. Myös näissä tilanteissa on tärkeää viestiä erityisen selkeästi ja selittää tilanteen kulku ja osallistujien roolit asiakkaalle mahdollisimman yksinkertaisesti.

12 Haastaviin tilanteisiin varautuminen

Tulkkaustilanteessa voi ilmetä myös yllättäviä haasteita. Tulkattava voi joskus kieltäytyä tulkin käytöstä. Jos asiakas kieltäytyy, häneltä kannattaa heti tiedustella syytä. Kieltäytymisen taustalla voi olla esimerkiksi epäluuloa tai pelkoa. Tilanne voidaan ehkä välttää, jos tulkattavalle kerrotaan tulkin roolista, vaitiolovelvollisuudesta ja muista eettisistä käytännöistä avoimesti etukäteen. Epäluottamus liittyy kuitenkin usein tulkista ja viranomaisesta riippumattomiin seikkoihin.

Tulkkaus saattaa keskeytyä myös, jos tulkki osoittautuu esteelliseksi tai ei muusta syystä pysty jatkamaan tulkkausta. Tulkin pitää ilmoittaa esteellisyytensä heti. Tulkin pitää kertoa myös, jos hän ei ymmärrä tulkattavaa henkilöä tai ei osaa välittää asiaa viranomaiselle tai viranomaisen asiaa asiakkaalle. Jos tulkki ei pysty olemaan ilmaisematta omia mielipiteitään tai maailmankatsomustaan, tulkkaus pitää keskeyttää.

13 Laskutus ja maksaminen

Jos tulkkia käytetään viranomaisyhteyksissä, tulkin tilannut viranomainen maksaa tulkkauksesta aiheutuneet kulut. Sopimuksista riippuen tulkille korvataan myös mahdolliset matkakulut ja päivärahat. Kun tilaat tulkkauspalvelua, tarkista jo etukäteen, miten laskutuksen kanssa toimitaan ja kuka vastaa tulkkauksen kuluista.

13.1 Valtion korvaukset kunnille

Kotoutumislain (1386/30.12.2010) mukaisesti valtio korvaa kansainvälisen suojelun piiriin kuuluvien henkilöiden kotoutumiseen liittyviä kustannuksia. Näihin kuluihin kuuluvat myös tulkkauksesta aiheutuvat kustannukset.

Kunnalle korvataan tulkkauspalvelut, jotka ovat olleet tarpeen
- sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin,
- kotoutumissuunnitelman laatimiseen,
- maahanmuuton alkuvaiheen kotoutumispalveluiden käyttöön,
- perehdyttämiseen kunnassa sekä
- koulun ja päiväkodin väliseen yhteistyöhön.

Valtion korvauksia haetaan KEHA-keskuksesta. Korvauksia haetaan palvelun tuottajan laskutuksen mukaan.

14 Liitteet

Liite 1 Asioimistulkin ammattisäännöstö

Liite 2
Kuvaukset tulkkausalan koulutuksista/tutkinnoista

Asioimistulkkauksen ammattitutkintoon järjestetään tutkintokoulutusta (näyttötutkinto) aikuiskoulutuskeskuksissa. Ammattitutkintoa suoritetaan lukuisilla eri kielillä, myös Suomessa harvemmin puhutuilla kielillä. Toinen työkieli on suomi tai ruotsi. Tutkinnon laajuus on 150 osaamispistettä. Siinä osoitetaan ammatillisen toiminnan hallitseminen, tulkkaustaito kasvatus- ja koulutusalan, sosiaalialan ja terveysalan toimintaympäristöissä sekä maahanmuuttoasioissa ja poliisi- ja oikeusalan toimintaympäristöissä.

Puhuttujen kielten ammattikorkeakoulutasoista asioimistulkkikoulutusta järjestetään Suomessa Diakonia-ammattikorkeakoulussa, Diakissa. Kolme ja puoli vuotta kestävän ja laajuudeltaan 210 opintopisteen koulutuksen tutkintonimike on tulkki (AMK). Diakin asioimistulkkikoulutuksen kielinä ovat niin sanotut Suomessa harvinaiset puhutut kielet.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Diak, ja Humanistinen ammattikorkeakoulu, Humak, kouluttavat viittomakielen tulkkeja ja puhevammaisten tulkkeja (AMK). Nelivuotisen koulutuksen laajuus on 240 opintopistettä.

Yliopistoissa tulkkausopinnot ovat yleensä osana käännöstieteen opintoja, tutkinnon sivuaineena tai erikoistumisena maisteriopinnoissa. Yliopistoissa tulkkausopintojen kielinä ovat perinteisesti olleet lähinnä eurooppalaiset kielet englanti, saksa, ruotsi, ranska ja venäjä. Opintojen tarjonnan laajuus ja sisältö vaihtelevat yliopistoittain. Tulkkauksen opintokokonaisuuksia on Helsingin, Tampereen ja Itä-Suomen yliopistoissa sekä suppeammin myös Turun yliopistossa.

Suomeen perustettiin vuonna 2016 EU-direktiivin (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2010/64/EU) perusteella oikeustulkkirekisteri, joka on Opetushallituksen ylläpitämä. Oikeustulkkirekisterin tarkoituksena on auttaa viranomaisia ja yksityishenkilöitä löytämään pätevä oikeustulkki. Rekisteriin voidaan hyväksyä koulutuksen kautta pätevöityneitä oikeustulkkeja. Laissa oikeustulkkirekisteristä (1590/2015) säädetään, että rekisteriin merkitsemisen edellytyksenä on joko oikeustulkkauksen erikoisammattitutkinto tai sitä vastaava aikaisempi tutkinto tai tehtävään soveltuva korkeakoulututkinto ja vähintään 35 opintopisteen tai sitä vastaavan laajuiset oikeustulkkauksen opinnot. Rekisteri löytyy Opetushallituksen verkkosivuilta.

15 Linkkejä muihin ohjeisiin ja materiaaleihin

- Mitä on hyvä tietää viranomaisen ja tulkin roolista Suomessa? -video
- Työskentely asioimistulkin kanssa -webinaaritallenne
- THL:n ohjeet tulkkiavusteiseen työskentelyyn
- THL:n ohjeet tulkkaukseen lastensuojelussa
- Tulkin käytön ohjeistus maahanmuuttajatyössä
  (Orimattilan kaupungin kotouttamishanke)
- Vältä väärinkäsityksiä – käytä tulkkia -opas
  (Vastaanottava Pohjois-Savo -hanke)
- Tietoa tulkkauksesta InfoFinland.fi -sivustolla
- Selvitys asioimistulkkauksen nykytilasta

Lyhyesti

Tulkkauspalvelut muodostavat laajan kokonaisuuden, ja tulkkausta käytetään hyvin erilaisissa tilanteissa. Opas tulkkauspalveluiden käyttöön kotoutumista edistävissä palveluissa on laadittu erityisesti kotoutumiseen liittyviin tulkkaustilanteisiin.

Opas on tarkoitettu erityisesti viranomaisten ja muiden ammattilaisten työn tueksi. Tavoitteena on auttaa viranomaisia ja ammattilaisia tulkkauspalveluiden hankkimisessa, tulkkauksen laadun varmistamisessa, tulkkaukseen valmistautumisessa ja tulkkaustilanteessa.

Työ- ja elinkeinoministeriö
Arbets- och näringsministeriet