



Munira Rashid
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Humanistisen alan YAMK- tutkinto
Tulkki YAMK
Opinnäytetyö, 2021

PUHUTTUJEN KIELTEN TULKKIEN AMMATIL- LINEN OSAAMINEN

TIIVISTELMÄ

Munira Rashid
Puhuttujen kielten tulkkien ammatillinen osaaminen
Sivut 62 ja 1 liite
Syksy 2021
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Humanistisen alan YAMK-tutkinto
Tulkki (YAMK)
Tulkaustoiminnan kehittäminen



Tässä opinnäytetyössä tutkitaan puhuttujen kielten tulkkien ammatillista osaamista. Tarkoituksena oli selvittää asioimistulkkausalalla työskentelevien puhuttujen kielten tulkkien ammatillista osaamista tarkastelemalla tulkkien spesifisiä taitoja, työelämätaitoja ja metataitoja. Tavoitteena oli selvittää tulkkien osaamista asioimistulkkausalalla toimintaympäristöissä sekä sitä, miten osaaminen näkyy tulkaustilanteissa sekä mitä osaamista tulkit kokevat tarvitsevansa työssään.

Ammatillinen pätevyys koostuu kolmesta osatekijästä: ammattiin liittyvistä spesifisistä tiedoista ja taidoista, yleisestä työelämäosaamisesta ja omatoiminnan säätelämisen taidoista. Ammattitaito hankitaan kouluttautumalla ja tulkin työtä tekemällä. Ammatillinen kasvu tapahtuu vaiheittain.

Tutkimuskysymykset olivat:

1. Mitä osaamista tulkeilla on?
2. Miten tulkin osaaminen näkyy tulkaustilanteessa?
3. Mitä osaamista tulkit kokevat tarvitsevansa työssään?

Laadullisen tutkimuksen aineisto hankittiin Webmail Forms -kyselyllä, joka lähetettiin 553 tulkitille ja vastaukset saatiin 50 tulkitilta. Aineisto analysoitiin teemotteleamalla.

Ammatillista osaamista tarkasteltiin kaikkien kyselyyn vastanneiden tulkkien vastauksista. Tutkimuksen tuloksena oli, että kuusi tulkkiä oli tulkin työssään itseoppineita tulkkeja ilman tulkin koulutusta ja kuusi tulkkiä ei ollut suorittanut asioimistulkkausksesta muuta koulutusta kuin tulkkitoimistojen lyhytkursseja sekä neljällä tulkilla oli kääntämisen ja tulkkaamisen koulutus yliopistosta. Kaikilla tulkeilla oli hyvä koulusivistys ja pitkä työkokemus tulkkina. Tutkimuksessa tuli esiin, että tulkin työssä toimitaan eritasoisella koulutuksella ja kokemuksella. Tulkit kokivat tarvitsevansa lisää suomen kielen koulutusta ja tulkkausalalla liittyvää täydennyskoulutusta. Ammattitaitoisella osaamisellaan tulkit palvelevat tassa-arvoisemmin asiakkaita ja sitä kautta vaikuttavat yhteiskunnan kehittämiseen.

Avainsanat: ammatillinen osaaminen, ammatillinen pätevyys, asioimistulkkaamisen ammattitutkinnon perusteet, yleiset työelämätaidot, oman toiminnan säätelämistä

ABSTRACT

Munira Rashid

Vocational competence of spoken language interpreters

62 pages, 1 appendix

Autumn 2021

Diaconia University of Applied Sciences

Master's degree in humanities

Master's degree in the Development of Interpreting Practices



This final thesis studies the vocational competency of spoken language interpreters. The objective of this study was to investigate the vocational competency of community interpreters by assessing their specific skills, working life competence and meta-skills. The aim of the study was to elucidate the vocational competency of community interpreters in their operational environment and how their skills reflect on interpretation situations and which skills interpreters feel that they require in their field of work.

Vocational competency consists of three factors: specific profession-related knowledge and skills, general working life competencies and ability to regulate and integrate one's skills in practice. Vocational competence is achieved by education and working as an interpreter. Professional growth happens in stages.

The research questions were:

1. What competencies do interpreters have?
2. How does vocational competence reflect on interpretation situations?
3. Which skills do interpreters feel the need to have in their job?

The materials and methods of this qualitative study were obtained by Webmail Forms surveys that were sent out to 553 interpreters of which 50 replied. The results were analyzed by categorizing the answers to the survey. Vocational competencies of interpreters were analyzed by looking at the answers of the surveys. The results of the study concluded that six interpreters were self-taught interpreters that had not obtained a degree in interpretation, six interpreters had only completed short courses provided by interpretation agencies and four interpreters had university degrees in translation and interpretation. All the interpreters had a good education and an extensive work experience as interpreters. In this study, it was noted that there are discrepancies in terms of work experience and levels of qualifications amongst interpreters. Interpreters in the study found that they require more training in Finnish and additional education in interpretation. With vocational competence, interpreters can provide services that are more equal to customers and therefore impact the progression of society in a positive manner.

Key words: vocational competence, vocational qualification in community interpreting, general working life competence, meta-skills

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 TULKKIEN AMMATILLINEN OSAAMINEN	6
2.1 Asioimistulkkauksen ammattitutkinnon perusteet.....	6
2.2 Ammatillinen osaaminen, yleiset työelämätaidot ja oman toiminnan säätämisen taidot.....	8
2.3 Asiantuntijuuden kehittyminen aloittelijasta asiantuntijaksi	9
3 TULKKAUSALAN KOULUTUKSET.....	11
3.1 Koulutusten kehittyminen – kahden kielen osaamisesta asiantuntijaksi	11
3.2 Asiantuntijaksi asioimistulkkausalan koulutusten kautta	12
4 TULKKIEN AMMATILLINEN OSAAMINEN ALAN KIRJALLISUUDEN JA TUTKIMUSTEN VALOSSA.....	14
4.1 Osaaminen kirjallisuuden näkökulmasta	14
4.2 Osaaminen tutkimusten näkökulmasta	15
5 PUHUTTUIJEN KIELTEN TULKKIEN TOIMIJUUS TOIMINTAYMPÄRISTÖISSÄ	18
5.1 Tulkkien toimijuuden haasteet osaamiselle	18
5.2 Osaaminen tulkkien toimintaympäristöissä.....	19
6 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN.....	21
6.1 Työn lähtökohdat	21
6.2 Tavoite ja tarkoitus	22
6.3 Tutkimuskysymykset.....	22
7 AINEISTON KERUU, AINEISTO JA ANALYYSI	23
8 TULOSTEN TARKASTELUA	25
8.1 Vastaajien taustatiedot	25
8.2 Ammatillinen osaaminen asioimistulkkausalan tutkinnonperusteiden mukaan	25
8.3 Ammatillinen osaaminen koulutusten ja työkokemuksen kautta	30
8.4 Ammatillinen osaaminen työelämässä.....	34
8.5 Aloittelijasta asiantuntijaksi kehittyminen.....	37

8.6 Tulkkien lisäkoulutuksen/täydennyskoulutuksen tarve	41
9 YHTEENVETO TULOKSISTA	43
10 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISET NÄKÖKOHDAT	48
11 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	51
LÄHTEET	57
LIITEET	62
LIITE 1. Kysely saatekirjeineen	62

1 JOHDANTO

Puhuttaessa tulkkien osaamisesta monet ajattelevat, että tulkin osaaminen on vain kahden kielen osaamista, mikä on osittain totta, mutta kielitaito ei yksin riitä. Tulkin työ on vaativaa – tulkilla tulee olla monenlaista osaamista. Tulkilla olisi hyvä olla myös sellaisia ominaisuuksia, jotka sopivat tulkin ammattiin. Muu ammattiin liittyvä osaaminen pitää hankkia kouluttautumalla. Puhuttujen kielten tulkit tulkkauvat maahanmuuttaja-asiakkaan ja viranomaisen välillä erilaisissa toimintaympäristöissä. Tulkin tehtävänä on tulkata vuoropuhelut ammattimaisesti lähes virheettömästi kielestä toiseen. Tulkin ammatillinen osaaminen on erittäin tärkeää viranomaisille ja asiakkaalle, koska tulkkauksessa usein käsitellään asiakkaan tärkeitä ja henkilökohtaisia asioita. Tulkkauksessa korostuu ammatillinen osaaminen ja hyvä työkielten taito.

Asioimistulkkeja on tarvittu Suomessa 1960 -luvulta lähtien, jolloin kansainvälisyys ja maahanmuutto alkoivat lisääntyä ja pakolaisia ja turvapaikanhakijoita alkoi saapua. Tulkkien tarve kasvoi merkittävästi, kun vuonna 2015 Suomeen saapui Maahanmuuttoviraston (2016) mukaan 32476 turvapaikanhakijaa, jotka eivät puhuneet suomea ja viranomaisten oli tarjottava heille laillinen tulkkaukspalvelu. Tulkkeja tarvittiin silloin paljon ja tulkkauksia jouduttiin järjestämään nopeasti ja ammattitaitoisten tulkkien lisäksi jouduttiin käyttämään kahta kieltä osaavia ihmisiä tulkkeina. Tulkkien määrä alalla lisääntyi ja tulkkausalalle tuli paljon freelance-tulkkeja ja pieniä tulkkipalveluyrityksiä. Ajan myötä huomattiin, että kahden kielen taito ei riitä tulkkien työssä, tulkkauksessa tarvitaan paljon muutakin osaamista.

Asioimistulkkauksen ammattitutkinto on tulkkausalalla peruskoulutus tulkin ammattiin. Asioimistulkkien ammattitaito on määritelty asioimistulkkauksen ammattitutkinnon perusteissa. Puhuttujen kielten tulkkien ammatillinen osaaminen on herättänyt keskustelua viime aikoina. Työ ja elinkeinoministeriön (2020, s. 49) tekemän kyselytutkimuksen mukaan puolella kyselyyn vastanneista tulkeista on viranomaisen myöntämä asioimistulkkauksen koulutus, ja osa on suorittanut tulkkitoimiston järjestämiä kursseja ja 23 % vastanneista on itseoppineita. Tulk-

kien ammatillisen osaamisen tärkeys antoi aiheen tutkimukselliselle kehittämistyölleni.

Opinnäytetyössä tarkastelen asioimistulkkausalalla työskentelevien puhuttujen kielten tulkkien ammatillista osaamista. Tavoitteena on selvittää tulkkien osaamista ja sitä, miten osaaminen näkyy toimintaympäristöissä toimimisessa sekä mitä osaamista tulkit tarvitsevat. Kehittämistyöni tarkoitus on tuoda esiin puhuttujen kielten tulkkien osaamista, joka on hankittu koulutuksen ja työkokemuksen kautta. Julkaisemalla tuloksista nousevaa tietoa on tarkoitus herättää viranomaisten huomio tulkkien ammatillista osaamista kohtaan. Käyttämällä ammattitaitoisia osaavia tulkkeja säästyy aikaa ja resursseja. Tutkimus hyödyttää viranomaisia, tulkkien asiakkaita sekä tulkkeja. Viranomaisen tilaa tulkin ja tulkin työstä tiedottaminen on tulkin tehtävä.

2 TULKKIEN AMMATILLINEN OSAAMINEN

2.1 Asioimistulkkauksen ammattitutkinnon perusteet

Puhuttujen kielten tulkit tulokkaavat asioimistulkkausosalalla erilaisissa asioimistilanteissa maahanmuuttajan ja viranomaisen välillä. Tulkeilta vaaditaan erinomaista lähtö- ja kohdekielen osaamista, kulttuurituntemusta sekä lisäksi hyvää yleissivistystä ja kiinnostusta ajankohtaisiin aiheisiin. Tärkeää on myös hyvä tietotekniikkaosaaminen ja teknologian kehityksen seuraaminen. Tiedonhankintataidot ovat tulkille tärkeitä. Tulkin työssä on tärkeää valmistautua huolellisesti kuhunkin tulkkaustehtävään perehtymällä aihealueen sisältöön ja sanastoon äidinkielellä ja muilla tilanteessa tarvittavilla työkielillä. (SKTL, Alan vaatimukset, i.a.)

Asioimistulkkausalan peruskoulutus tulkeille on asioimistulkkauksen ammattitutkinto, jonka laajuus on 150 osaamispistettä. Tutkinto muodostuu 5 pakollisesta (135 osaamispistettä) ja yhdestä valinnaisesta (15 osaamispistettä) tutkinnon osasta. Tutkinto on suoritettu kokonaisuudessaan, kun kaikki 6 tutkinnonosaa ovat hyväksytysti suoritettu. Opiskelija osoittaa osaamisensa näytöissä käytännön työssä työskentelemällä tulkkina asioimistulkkausalan toimintaympäristöissä asioimistulkin ammattisäännösten ja alan toimintaperiaatteiden mukaan. Tutkinnon suorittaneella on ammattitaito tulkata viranomaisen ja asiakkaan välillä erilaisissa asiointitilanteissa niissä toimintaympäristöissä, jotka on mainittu tutkinnonperusteissa. (Opetushallitus, 2018.) Tutkinnon perusteissa käytetään opiskelija- nimitystä. Kun opiskelija eli tutkinnonsuorittaja suorittaa hyväksytysti kaikki tutkinnon osat, niin hän on asioimistulkkauksen ammattitutkinnon suorittanut asioimistulki.

Asioimistulkkauksen tutkinnonperusteissa tulkin työkielten osaaminen määritellään seuraavasti:

Asioimistulkkauksen ammattitutkinnon suorittanut hallitsee kaksi työkieltä, joista toinen on suomi tai ruotsi. A-työkieli on yleensä asioimistulkin äidinkieli tai koulusivistyskieli, jossa tulkilla on eurooppalaisen viitekehityksen (EVK) taitotasoa C2 eli Yleisten kielitutkintojen (YKI) taitotasoa 6 vastaava kielitaito. Toisessa eli B-työkielellä hänellä on asioimistulkaustilanteiden kannalta riittävän hyvä aktiivi-

nen kieli- ja viestintätaito, joka vastaa vähintään eurooppalaisen viitekehysten (EVK) taitotasoa B2 eli Yleisten kielitutkintojen (YKI) taitotasoa 4. Tutkinnon suorittaneen tulee osata tulkata kahdella työkielellä erilaisissa asioimistulkkaustilanteissa ja hallita tulkkaustilanne ja – prosessi kokonaisvaltaisesti. Hänen pitää osata tulkata lähi- ja etätulkkaustilanteessa puheenvuoroja molempiin suuntiin konsekutiivisesti eli peräkkäistulkkauksena tai simultaanisesti eli samanaikaistulkkauksena. Hänen pitää hallita myös prima vista -tulkkaus, jossa toisella työkielellä kirjoitettu asiakirja tulkataan toiselle työkielelle. (Opetushallitus, 2018.)

Asioimistulkin ammattitaito määritellään Asioimistulkkauksen ammattitutkinnon tutkinnonperusteissa (Opetushallitus, 2018, s. 1–19), samoin toimintaympäristöt, missä asioimistulkki toimii. Pakolliset tutkinnon osat ja ammattitaitovaatimukset kuten tutkinnonperusteissa on esitetty:

1. Ammatillinen toiminta asioimistulkkausalalla -osassa ammattitaitovaatimukset ovat seuraavat: opiskelija osaa toimia alan lainsäädännön, ammatillisten ja eettisten periaatteiden mukaisesti, osaa toimia tulkkausalalla joko yrittäjänä tai toisen palveluksessa, osaa toimia alan käytäntöjen mukaan tulkkausprosessin kaikissa vaiheissa ja ottaa huomioon työkielensä yhteiskunnan keskeisiä rakenteita ja toimintaperiaatteita sekä kulttuurisia ja sosiaalisia normeja asioimistulkin toimintaympäristöissä sekä osaa arvioida ja kehittää toimintaansa ja seurata alan kehitystä
2. Tulkkaus kasvatus- ja koulutusalan toimintaympäristön -osassa ammattitaitovaatimukset ovat seuraavat: opiskelija osaa käyttää kasvatus- ja koulutusalan ammattikieltä, osaa valmistautua tulkkaustilanteeseen, osaa tulkata ja toimia kasvatus- koulutusalan toimintaympäristöissä, osaa valita ja käyttää tulkkaustehtävän kannalta tarpeellisia tulkkausmenetelmiä ja niihin liittyviä tekniikoita.
3. Tulkkaus sosiaalialan toimintaympäristöissä -osassa ammattitaitovaatimukset ovat seuraavat: opiskelija osaa käyttää sosiaalialan ammattikieltä, osaa valmistautua tulkkaustilanteeseen, osaa tulkata ja toimia sosiaalialan toimintaympäristöissä ja osaa valita ja käyttää tulkkaustehtävän kannalta tarpeellisia tulkkausmenetelmiä ja niihin liittyviä tekniikoita
4. Tulkkaus terveysalan toimintaympäristöissä -osassa ammattitaitovaatimukset ovat seuraavat: opiskelija osaa käyttää terveysalan ammattinimikkeitä, valmistautua tulkkaustilanteeseen, tulkata ja toimia terveysalan toimintaympäristöissä sekä valita ja käyttää tulkkaustehtävän kannalta tarpeellisia tulkkausmenetelmiä ja niihin liittyviä tekniikoita
5. Tulkkaus maahanmuuttoasioissa sekä poliisi- ja oikeusalan toimintaympäristöissä osassa ammattitaitovaatimukset ovat seuraavat: opiskelija osaa käyttää maahanmuuttoasioihin liittyvää sekä

poliisi ja oikeusalan ammattikieltä, osaa valmistautua tulkkaustilanteeseen, osaa tulkata ja toimia maahanmuuttoasioissa sekä poliisi- ja oikeusalan toimintaympäristöissä sekä osaa valita ja käyttää tulkkaustehtävän kannalta tarpeellisia tulkkausmenetelmiä ja niihin liittyviä tekniikoita

Valinnaiset tutkinnon osat ja ammattitaitovaatimukset tutkinnon perusteiden mukaan:

1. Asioimistulkkausalan toimintaympäristöön syventyminen -osassa ammattitaitovaatimukset ovat: opiskelija osaa perehtyä valitseman- sa toimintaympäristön osa-alueeseen asioimistulkkauksen näkökulmasta, osaa vertailla valitsemaansa osa-alueeseen liittyviä käytänteitä ja periaatteita molempien työkieltensä yhteiskunnissa sekä käsitellä valitsemansa aiheen sanastoa ja fraseologiaa.

2. Kääntäminen osana asioimistulkin työtä -osassa ammattitaitovaatimukset ovat: opiskelija osaa eritellä kääntämisen ja tulkkauksen eroja ja yhtäläisyyksiä, osaa ottaa huomioon käännösalan yleiset toimintaperiaatteet, osaa käyttää tarkoituksenmukaisia menetelmiä ja työkaluja käännösprosessissa ja perustella käännösratkaisunsa sekä osaa kääntää asioimistulkin työhön keskeisesti liittyviä tekstejä.

Opiskelija voi halutessaan valita valinnaiseksi tutkinnon osaksi tutkinnon osan toisesta perus-, ammatti- tai erikoisammattitutkinnosta.

2.2 Ammatillinen osaaminen, yleiset työelämätaidot ja oman toiminnan säätelemisen taidot

Ammatillinen pätevyys eli kompetenssi eli kelpoisuus muodostuu kolmesta osasta: ammatillisesta osaamisesta, yleisistä työelämätaidoista ja oman toiminnan säätelemisen taidoista. Ammatillinen osaaminen tarkoittaa ammatissa tarvittavia keskeisiä tietoja ja taitoja. Se on koulutuksen ja työkokemuksen kautta syntynyttä osaamista, joka liittyy omaan ammattiin ja työhön. Tulkki tarvitsee muutakin osaamista. Ammatillista pätevyyttä voidaan Häggin (2010) mukaan tarkastella kolmesta näkökulmasta eli ammatillisen osaamisen (ammattispesifiset tiedot ja taidot), yleisten työelämätaidojen ja oman toiminnan säätelemisen taitojen osaamisen (meta-tason) kautta. Ammattispesifiset tiedot ja taidot ovat omaan ammattiin liittyvää asiantietoa, käytännön tietoja ja taitoja omasta työstä. Yleiset työelämätaidot ovat taitoja, jotka ovat siirrettävissä ammatista ja tehtävästä toiseen. Niitä ovat

tietotekniikantaidot, vuorovaikutustaidot, kielitaito, kuuntelutaito, suullinen ja kirjallinen viestintätaito, verkostoitumistaidot, projektien hallintataidot ja liiketoiminnan perusteiden tuntemus. Oman toiminnan säätelemisen taitoja ovat oppimaan oppimisen taidot, ajattelun taidot, taito hallita persoonallisuuden piirteitään, oman toiminnan suunnittelu ja arviointi sekä toiminnan tavoitteiden asettelu ja tiedon hankintataidot. Näistä kolmesta muodostuu ammatillisen osaamisen kokonaisuus kaikissa ammateissa – niin myös tulkin ammatissa.

2.3 Asiantuntijuuden kehittyminen aloittelijasta asiantuntijaksi

Noviisista asiantuntijaksi -näkökulmaa voi soveltaa myös tulkin asiantuntijuuden kehittymiseen. Asiantuntijaksi kehittyminen edellyttää Koiviston ja Serlon (2017) mukaan vahvaa teoreettista tietopohjaa ja pitkäaikaista suuntautumista keskeisiin aihealueisiin. He kuvaavat Benneriin (1989) viitaten, että asiantuntijuus kehittyy vaiheittain seuraavasti: noviisi eli aloittelija, edistynyt aloittelija, pätevä ongelmanratkaisija, taitava suorittaja ja asiantuntia eli ekspertti. Aloittelijasta asiantuntijaksi kasvaminen näkyy ajattelun ja toimintavalmiuksien kehittymisenä sekä itsereflektion hyödyntämisenä ja persoonallisuuden kasvuna.

Dreyfus ja Dreyfusin (1986, s. 17–36) sekä Bennerin (1989, s.33–43) mukaan noviisi eli aloittelija ratkaisee ongelmia sääntöjen ja toimintaohjeiden perusteella. Hänen toimintansa perustuu sääntöihin ja on erittäin rajoittunutta ja joustamatonta. Edistynyt aloittelija osaa jo ottaa huomioon tilannetekijöitä, mutta hänellä ei vielä ole tietoista tavoitteenasettelua. Pätevä ongelmanratkaisija perustaa toimintaansa tietoiseen tavoitteenasetteluun, tuloksellisuuteen ja huomioi valikoivasti tilannetekijöitä. Taitava suorittaja pyrkii ymmärtämään toimintaympäristöä, hahmottamaan tilanteita kokonaisuuksina ja luottaa kokemukseensa. Ekspertti toimii kokemuksensa perusteella, käyttää intuitiivista päätöksentekoa ja on syvästi sitoutunut. Hänen toimintaansa on vaikea kuvailla, koska hän toimii kokonaistilanteen syvällisen ymmärtämisen pohjalta.

Tynjälän (1999, s. 160–162) mukaan asiantuntijuuden merkkinä on pidetty korkeaa koulutusta ja pitkää työkokemusta. Monissa tutkimuksissa on kuitenkin havaittu, että kaikki korkean koulutuksen omaavat eivät toimi työssään samalla tavalla: toisille on tärkeää jatkuva kehittyminen ja toiset pysyttelevät tutuissa

rutiineissa. Todelliset ekspertit eroavat kokeneista ei- eksperteistä siinä, että he jatkuvasti kehittävät toimintaansa ja tehtäviään. He eivät rutinoitu, vaan uusi haaste tehdään korkeammalla tasolla. Kun asiantuntijuus nähdään näin, niin kaikkia pitkän työkokemuksen omaavia ei voida nimittää eksperteiksi. Kun rutinoitunut työntekijä vain tekee työnsä niin aito ekspertti käyttää aina henkisiä resurssejaan uusiin haasteisiin. Asiantuntijuus on jatkuvaa uuden oppimista ja jatkuvaa itsereflektiota.

3 TULKKAUSALAN KOULUTUKSET

3.1 Koulutusten kehittyminen – kahden kielen osaamisesta asiantuntijaksi

Suomessa alettiin tarvita tulkkausta enemmän 1960-luvulla kansainvälisten yhteyksien lisääntyessä. Silloin ei ollut tulkkikoulutuksia ja tulkkamaan päätyivät sattumalta kielitaitoiset henkilöt ja he oppivat työn käytännön kautta. Kun Euroopassa alettiin tarvita tulkkausta yhä enemmän, ryhdyttiin kehittämään tulkkikoulutusta ja ensimmäinen nykyaikainen tulkkikoulu perustettiin Geneveen vuonna 1941. Suomessa ryhdyttiin suunnittelemaan tulkkikoulutusta Saksasta saatujen esikuvien ja kokemusten mukaan. Vuonna 1965 annettiin laki kieli-instituuttien valtionavustuksesta ja kieli-instituutteja perustettiin Turkuun, Tampereelle, Savonlinnaan ja Kouvolaan. Kolmivuotinen koulutus alkoi kieli-instituuteissa. Tulkkikoulutus oli kääntäjäkoulutuksen lisäkurssina. Silloiset tulkit olivat diplomikielenkääntäjän tutkinnon suorittaneita. Kun kieli-instituutit liitettiin 1980-luvulla yliopistoihin, tulkkikoulutus alkoikin laajentua ja vakiintua Suomessa. (Sunnari, 2006, s.173–174.)

Isolahden (2015, s. 203–206) mukaan asioimistulkkausalalan varsinaisen koulutuksen aloittaminen tuli tarpeelliseksi, kun Suomi alkoi vastaanottaa pakolaisia 1970-luvulta lähtien ja kun maahanmuutto lisääntyi 1990-luvulla. Kotouttamistoimenpiteissä tarvittiin paljon tulkkauspalveluja ja siksi tuli tarpeelliseksi järjestää tulkkien koulutusta, joka oli alkuaikoina lyhytmuotoista pikakoulutusta. Varsinaista asioimistulkkien koulutusta on järjestetty Suomessa vuodesta 1996 lähtien. Ensimmäiset asioimistulkin ammattitutkinnon näyttökokeet järjestettiin vuonna 1998. Tutkintoon valmistavaa koulutusta alettiin järjestää muun muassa Helsingin yliopiston Kymenlaakson kehittämis- ja koulutuskeskuksessa sekä Tampereen Aikuiskoulutuskeskuksessa ja sitten myös muiden paikkakuntien koulutuskeskuksissa. Asioimistulkin ammattitutkinnon uudet perusteet tulivat voimaan 1.8.2018 ja samalla tutkinnon nimi muuttui asioimistulkkauksen ammattitutkinnoksi. (Choroszewicz ym. 2018, s. 257).

3.2 Asiantuntijaksi asioimistulkkausalan koulutusten kautta

Nykyisin asioimistulkkeja koulutetaan ammatillisissa aikuiskoulutuskeskuksissa ja ammattikorkeakouluissa. Tilastojen mukaan Suomessa käytetään tällä hetkellä kotimaisten kielten lisäksi noin 150:tä äidinkieltä ja tulkkeja tarvitaan monessa kielessä. Kääntäjiä ja tulkkeja koulutetaan suurten eurooppalaisten kielten ja suomen tai ruotsin kielen välisen viestinnän ammattilaisiksi sekä keskeisimpien maahanmuuttajakielten kuten arabia, somali, kurdi, persia, farsi, urdu, thai ja suomen kielen tulkeiksi. Näiden maahanmuuttajakielten asioimistulkkausta voi tai on voinut opiskella Diakonia-ammattikorkeakoulussa. Tulkkaus- ja käännösviestintää voi nykyisin opiskella yliopistoissa. Yliopistojen ja muiden oppilaitosten koulutusohjelmien kielivalikoima on suppea. Siksi monissa harvinaisemmissa kielissä joudutaan turvautumaan tulkkeihin, joilla ei ole asioimistulkin koulutusta. (Kinnunen ja Hirvonen 2020, s. 325–326.)

Asioimistulkkauksen ammattitutkinto -koulutus soveltuu Tampereen Aikuiskoulutuskeskuksen (TAKK, i.a.) mukaan koulutukseksi tulkin työtä tekeville asioimistulkeille, jotka haluavat vahvistaa osaamistaan ja suorittaa ammattitutkinnon. Koulutus sopii myös asioimistulkin ammatista kiinnostuneille, joilla on sujuva suullinen ja kirjallinen kielitaito suomessa ja toisessa työkielessä sekä hyvät viestintätaidot ja soveltuvuus ammattiin. Koulutukseen hakijoille järjestetään kartoitusjakso, jossa testataan soveltuvuutta ja kielitaitoa molemmissa kielissä. Asioimistulkkauksen ammattitutkinnon suorittaneita oli 56 vuonna 2018 ja 37 vuonna 2019 (Opetushallitus, i.a.).

Diakonia-ammattikorkeakoulu järjestää tulkkien korkean asteen koulutuksia, joiden opetusohjelmassa painottuu asioimistulkkaus. Tulkki (AMK) asioimistulkkauskoulutuksen laajuus on 210 opintopistettä ja koulutus antaa valmiudet toimia tulkkaus- ja käännöstehtävissä. Tulkkaustoiminnan kehittäminen YAMK -koulutus on humanistisen ja kasvatustieteiden YAMK-tutkinto, jota Diak ja Humanistinen ammattikorkeakoulu toteuttavat yhteistyössä. Koulutus on tarkoitettu tulkki (AMK) -tutkinnon suorittaneille ja opintojen laajuus on 90 opintopistettä. Koulutuksesta valmistuu tulkkaustoiminnan kehittämisen asiantuntijoita kehittämis- ja johtotehtäviin. Molempiin koulutuksiin pitää

hakukelpoisuusehtojen täytyä. Koulutukseen hakijoille järjestetään valintakokeet (Diak/Hakeminen, i.a.). Diakonia ammattikorkeakoulusta valmistui tulkki (AMK), asioimistulkkaus 6 opiskelijaa kevätlukukaudella 2021 (Diak 28.5.2021). Isolahden (2015, s. 205) mukaan yliopistoissa opetetaan konsekutiivistulkausta ja tulkaustekniikoita, mutta siellä ei käsitellä varsinaisia asioimistulkkauksen toimintaympäristöihin, erikoissanastoihin ja -tilanteisiin liittyviä aihealueita. Yliopistoissa voi opiskella kielten kandidaatiksi ja kääntämisen ja tulkkauksen maisteriksi. Kääntämisen ja tulkkauksen yliopisto-opetusta annetaan nykyisin Helsingin, Tampereen, Turun sekä Itä- Suomen yliopistoissa (SKTL, Kääntäminen ja tulkkaus i.a.).

4 TULKKIEN AMMATILLINEN OSAAMINEN ALAN KIRJALLISUUDEN JA TUTKIMUSTEN VALOSSA

4.1 Osaaminen kirjallisuuden näkökulmasta

Asioimistulkkauksen asiantuntijat käsittelevät tulkkausalan kirjallisuudessa tulkkien osaamista. Lehtisen (2008, s. 151–153, 163) mukaan tulkin työssä yhdistyvät erinomaisen kielen hallinnan lisäksi tulkin psyykkiset ominaisuudet, fyysinen kunto sekä sosiaaliset taidot. Tulkkaustekniikoiden hallinta ja niiden käytön osaaminen eri tilanteissa on tärkeää tulkeille samoin kuin hyvä kulttuurien tuntemus. Tärkeää on, että tulkit ovat esiintymiskykyisiä ja omaavat hyvät puhetaidot. Tulkkien pitää olla kiinnostuneita ajankohtaisista asioista ja seurata niitä tiedotusvälineistä. Tulkin ominaisuuksiin kuuluu myös hyvä paineensieto- ja keskittymiskyky sekä hyvät tiimityötaidot. Tulkkausta oppii opiskelemalla, tekemällä tulkin työtä ja tiedostamalla tulkkauksen teoreettiset lähtökohdat. Tulkilta vaaditaan myös hyvää yleissivistystä, hyvää koulusivistystä.

Kielitoimiston sanakirjan (2018) mukaan yleissivistys on pohjasivistystä, joka muodostuu kasvatuksen antamista ja koulussa opituista tiedoista, taidoista ja hyvistä tavoista. Yleissivistys tarkoittaa sitä tieto- ja taitomäärää, joka kansalaisen pitää hallita voidakseen toimia ja vaikuttaa yhteiskunnassa.

Tulkin taidoista tärkein on suullinen viestintätaito, joka on tilannetajua ja kuuntele- ja analysointitaitoa sekä asiasisältöjen oivaltamistaitoja. Tulkin tulee olla hyvä puhumaan ja hänen pitää osata ottaa huomioon toinen ihminen sekä kunnioittaa hänen mielipiteitään. Luontainen soveltuvuus on tärkeä tulkin työstä haaveilevalle. Soveltuvuus on kuitenkin vaikeasti määriteltävissä käsite. Koulutuksella voidaan kehittää keskinkertaisia ja hyviä ominaisuuksia paremmiksi tulkkaustyöhön sopiviksi. Työkielten ja niitä vastaavien kulttuurien hallinta on keskeisellä sijalla tulkin työssä. Varsinainen tulkin ammattitaito hankitaan kouluttautumalla (Hietanen, 2008, s. 277–279.)

Asioimistulkki on välittäjä eri kieliä puhuvien ja eri kulttuureista tulevien ihmisten välisessä viestinnässä. Tulkkauksesta ei tule ymmärrettävää, jos tulkki ei osaa

käsitellä ja välittää kulttuurien välisiä eroja. Useimmat maahanmuuttajat tulevat kollektiivisesta eli yhteisöllisestä itämaisesta kulttuurista länsimaiseen eli individualistiseen yksilökeskeiseen kulttuuriin. Kulttuurin ohella myös aikakäsitys on erilainen: suomalainen ja eurooppalainen aikakäsitys on lineaarinen eli ajankäyttö on suunnitelmallista. Syklisessä aikakäsityksessä ajalla ei ole samanlaista merkitystä (Korhonen 2013, s. 59–60; Rätty 2002, s. 57–65.)

Koskisen (2018, s. 11) mukaan osaava ja ammattitaitoinen tulkkaus edistää viranomaisten työn sujuvuutta, luotettavuutta ja mielekkyyttä, ja edistää sitä kautta koko yhteiskunnan demokratiaa, oikeusturvaa ja tasa-arvoa. Tulkkaus on tämän näkemyksen mukaan yhteiskunnallisesti merkittävä asia. Tommolan (2006, s. 173–174) mukaan monissa tulkkauspalveluiden käyttäjille suunnatuissa kyselytutkimuksissa tulkkauksen kuuntelijat ovat pitäneet tärkeimpänä laatuksena lähdetekstin olennaisen informaation tarkkaa välittymistä eli tulkin tuottaman kohdetekstin täsmällisyyttä. Asioimistulkin eettisissä ohjeissa (SKTL, 2021) todetaan, että tulkki tulkkaa kattavasti, ei jätä mitään pois eikä lisää mitään asiaankuulumatonta.

4.2 Osaaminen tutkimusten näkökulmasta

Lehtinen (2008, s. 153) toteaa, että tulkkaustilanteet ovat luottamuksellisia ja siksi ne ovat ongelmallisia asioimistulkkauksen tutkimukselle. Tutkimuksia on tehty sellaisista asioimistulkkaukseen liittyvistä aiheista, joissa salassapito- ja luottamuksellisuus eivät ole esteenä. Olen tutustunut alla esittelemiini tutkimuksiin ja olen saanut niistä selkeän kuvan mitä on tutkittu ja mitä tuloksia on saatu.

Leinonen on pro gradu -tutkielmassaan (2013, s. 62–67) selvittänyt tietoja ja taitoja, joita tulkin ammatti edellyttää. Hän on haastatellut kahdeksan pitkän työuran tehnyttä tulkkiä. Tulosten perusteella ammattitaitoisena tulkkiä pidetään tulkkiä, jolla on erinomainen työkielitaito, hyvä yleissivistys, stressin- ja paineensietokyky ja kyky sopeutua erilaisiin muuttuviin tilanteisiin. Tulkki tarvitsee laaja-alaista osaamista ja ammattitaidon ylläpidon kannalta jatkuva

uuden omaksuminen ja tiedon kartuttaminen on tärkeää. Ammattitulkit pitivät työkokemusta tärkeänä ammattitaidon ylläpitämisessä ja kehittämisessä. Vain neljäsosa tulkeista piti koulutusta tärkeänä tulkin pätevyyden hankkimisessa.

Ehrsten ym. (2017, s. 29–65) ovat tutkineet tulkkien työtä osaamisen näkökulmasta terveydenhuollossa. Tutkimus on toteutettu ryhmähaastatteluna A-Tulkkaus Oy:n kahdeksalle vapaaehtoiselle tulkille teemahaastatteluna, jossa oli kolme teemaa: osaaminen, yhteistyö ja kulttuuri. Tulkit olivat toimineet tulkkina keskimäärin 22 vuotta. Tulosten mukaan tulkkien tulee hallita perustiedot tulkkauksessa ja heidän pitää osata vähintään kahta kieltä erinomaisesti. Heidän pitää osata kuunnella sekä analysoida kuulemaansa ja osata kääntää oikein sekä myös tulkata oikein. Tulkeilta odotetaan perussanaston ja erikoissanaston laajaa tuntemusta. Heidän tulee tuntea kulttuuri ja siitä johtuvat mahdolliset erot esimerkiksi vuorovaikutustilanteissa. Haastattelussa tulkit korostivat, että tulkkaustaito on eri asia kuin kielitaito.

Pyökkimies (2011, 59–66) on pro gradu –tutkielmassaan haastatellut Keski-Suomen tulkkeskuksen 11 asioimistulkkia. Tulosten perusteella viestintäosaamisen tärkeimpiä tekijöitä ovat kielitaidon lisäksi motivaatio jatkuvaan kehittymiseen, ammattieettisten sääntöjen tunteminen ja noudattaminen sekä kontekstiherkkyys ja kokemus aidoista tulkkauksilanteista. Merkittävimpinä haasteina tulkit pitivät kuitenkin kulttuurien välistä viestintää, etätulkkaukseen liittyviä haasteita sekä tulkkeihin liittyviä odotuksia.

Työ- ja elinkeinoministeriön Selvityksessä asioimistulkkauksen nykytilasta muodostetaan kokonaiskuva kotoutumisen yhteydessä käytettävän tulkkauksen nykyisestä tilanteesta. Selvityksen viranomaiset ovat pääosin tyytyväisiä asioimistulkkien ammatilliseen osaamiseen. Asioimistulkkeina toimii kuitenkin paljon tulkkeja, jotka eivät ole saaneet tutkintokoulutusta. Tulkkauksen laatua tulee kehittää tulkkien ammatillisen osaamisen lisäämisellä ja kouluttautumisen kehittämisellä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2020, s. 52–63.)

Rainò ja Vik ovat selvittäneet (2020, s. 59–60) tulkkausalalan tulevaisuuden näkymiä ja toteavat, että viranomaisten käyttämille tulkeille ei ole säädetty

kelpoisuus- tai koulutusvaatimuksia. Tulkkeina pitäisi toimia aina ammattitaitoisten, koulutettujen tulkkien ja viranomaisten pitäisi pitää koulutetun tulkin käyttöä normaalina ja itseoppineen tulkin käyttöä poikkeuksena. Heidän näkemyksensä mukaan Suomessa ei ole sellaista viranomaistahoa, joka antaisi viranomaisille ohjeita tulkkien käytöstä. Rainò ja Vikin (2020, s. 60–61) mukaan tulkkauksessa olevat tulkit tarvitsevat tulkkauksosaamisensa päivittämistä ja laajentamista, asiakaspalveluosaamista, yrittäjyyskoulutusta ja työmarkkinaosaamista.

Asioimistulkit tarvitsevat osaamistaan täydentämään lisäkoulutusta kuten Rainò ja Vik (2020, s. 60–61) toteavat. Tulkkien työ on tullut heidän mukaansa nykyisin entistä haasteellisemmaksi ja tulkit tarvitsevat koulutusta eri ammattialojen sanastoista, terveysalan ja mielenterveystyön toimintaympäristössä tulkkauksesta, kristinuskosta, ja monien eri alojen viranomaisten tulkkaustehtävistä. Tulkkien työ koetaan psyykkisesti ja fyysisesti rasittavaksi ja he tarvitsevat koulutusta myös omaan jaksamiseen liittyen. Asioimistulkeista monet ovat yrittäjiä, ja tulevaisuudessa yrittäjien osuus todennäköisesti kasvaa. He tarvitsevat lisää yrittäjyyskoulutusta ja työmarkkinaosaamista. Tulkkien työnantajien mukaan tulkit tarvitsevat lisää myös asiakaspalveluosaamista, sillä vaikka koulutettujen tulkkien ammatillinen osaaminen voi olla hyvätasoista, asiakaspalveluosaamista ei aina välttämättä ole. Hyvän tulkin pitää ymmärtää oma roolinsa, ja hänen tulisi pitää itseään oman alansa asiantuntijana. Silloin hänellä voi myös olla aktiivinen rooli, mikä edistää viestin välittymistä tulkatussa tilanteessa.

5 PUHUTTUJEN KIELTEN TULKKIEN TOIMIJUUS TOIMINTAYMPÄRISTÖISSÄ

5.1 Tulkkien toimijuuden haasteet osaamiselle

Toimijuudessa on kyse henkilön kyvystä vaikuttaa omaan työhönsä ja organisaatioonsa (SKTL, 2021). Toimijuus asettaa monenlaisia haasteita tulkin osaamiselle. Tulkin työ on työtä viranomaisten ja tulkikeskusten aikataulujen mukaan. Se, miten ja missä tulkkaus tapahtuu, vaikuttaa tulkin työhön. Tulkki ei itse voi vaikuttaa siihen, tapahtuuko tulkkaus läsnäolo- vai etätulkkauksena ja sillä on suuri merkitys tulkin työhön, sillä tulkkaukset vaativat erilaista osaamista. Tulkit saattavat saman tilanteen aikana joutua tulkkamaan spontaanisti, tulkkamaan paperista luettua puhetta sekä kääntämään kirjoitettua tekstiä suullisesti. Tulkit tulkkavat työpäivänsä aikana monissa toimintaympäristöissä ja eri kaupungeissa, jolloin aikaa kuluu matkoihin tulkkauspaikasta toiseen. Aikataulujen noudattaminen tuo haasteita työhön (Määttä ym. 2014, s. 91–94.)

Tulkin työtä tai työpäivää ei voi ennakoida, sillä hyvin usein tulkkauksia perutaan ja läsnäolotulkkaus saattaa muuttua puhelintulkkaukseksi ja uusia toimeksiantoja tulee hyvinkin lyhyellä varoitusajalla tai asiakas ei saavu sovittuun viranomaistapaamiseen. Tulkkauksilanteet ovat usein psyykkisesti rasittavia osallistujien välisten jännitteiden ja ahdistavien asiakokonaisuuksien vuoksi (Määttä ym. 2014, s. 94.) Etä- ja videotulkkaus lisäävät tulkin fyysistä ja psyykkistä kuormitusta ja siitä seuraa, että tulkki väsy nopeammin ja hänen keskittymiskykynsä herpaantuu nopeammin kuin läsnäolotulkkauksessa. (Pouttu & Tenhonen-Lightfoot, 2020, s. 69). Tulkin toimijuuteen kuuluu toimeksiantoon valmistautumista ja sanaston opettelua kotona omalla vapaa-ajalla ja tästä ajasta ei yleensä makseta palkkaa. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2020, s. 42).

5.2 Osaaminen tulkkien toimintaympäristöissä

Asioimistulkkaukseen tarvitaan arkisessa elämässä tavallisissa tilanteissa kuten neuvoloissa, päiväkodeissa, vanhempainilloissa, lääkärissä tai muissa asiointitilanteissa, jotka vaikuttavat ihmisen elämään (Pouttu & Tenhonen-Lightfoot 2020, s. 58.) Asioimistulkkausten tutkinnonperusteiden mukaan asioimistulkin toimintaympäristöjä ovat kasvatus- ja koulutusalan, sosiaalialan, terveysalan, maahanmuuttoasioiden, poliisin ja oikeusalan toimintaympäristöt, joissa vaaditaan alaan liittyvien sanastojen hallintaa (Opetushallitus 2018.) Asioimistulkkaus on viranomaisen, yhteiskunnan ja maahanmuuttajan, pakolaisen tai muun ulkomaalaisen henkilön välistä keskustelun, neuvottelun tai kuulustelun tulkkaukseen (Leinonen, 2008, s. 294; SKTL, 2021). Jos yhteistä kieltä ei ole, viranomaisella on velvollisuus tilata tulkki ja viranomaisen vastaa näissä tilanteissa tulkkauksesta aiheutuneista kustannuksista (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2020, s. 24).

Viranomaiset edustavat suomalaista yhteiskuntaa ja kuuluvat usein, mutta ei aina, valtaväestöön. Maahanmuuttaja-asiakkaat kuuluvat erilaisiin etnisiin vähemmistöihin ja asioimistilanteissa on kyse heidän asiointistaan viranomaisen luona (Koskinen ym. 2018, s. 11–12.) Etnisiin vähemmistöihin kuuluvilla vieraskielisillä asiakkailla on asioimistulkkauksissa vähemmän valtaa kuin muilla tilanteeseen osallistuvilla, sillä tulkkaustilanteessa he tarvitsevat kielellistä apua ja kysymyksessä on heidän elämäänsä liittyvien asioiden hoito. Viranomaiset ovat usein syntyperäisiä suomalaisia ja heillä on tilanteessa vahva asema. Tulkin tulee olla puolueeton, mutta maahanmuuttaja-asiakkaat saattavat pitää tulkkia viranomaisiin kuuluvana ja sitä kautta puolueellisena. Viranomaisen saattaa tulkita etniseltä ja kielelliseltä taustaltaan vähemmistöön kuuluvan tulkin maahanmuuttaja-asiakkaan kanssa samaan ryhmään kuuluvaksi kuin asiantuntijana toimivaksi ammattilaiseksi. Se saattaa vaikuttaa monella tavalla tulkkien asemaan, työskentelyolosuhteisiin ja kokemuksiin tulkkaustilanteissa (Koskinen ym. 2018, s. 12.) SKTL (2021) mukaan tulkki on puolueeton vietinvälittäjä eikä anna asenteidensa ja mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä.

Maahanmuuttajan oikeus tulkkaukseen pohjautuu Suomen perustuslakiin (L731/1999), jolla taataan samat oikeudet kaikille maassa asuville riippumatta siitä, ovatko he virallisesti Suomen kansalaisia vai eivät (Koskinen ym., 2018, s. 10). Asioimistulkki tulkkaa erilaisissa toimintaympäristöissä ja kaikkien toimintaan liittyy Suomessa lakeja, jotka turvaavat maahanmuuttajalle oikeuden saada tulkkauspalveluita kuten esimerkiksi kielilaki (L423/2003). (Pouttu & Tenhonen-Lightfoot, 2020, s. 60). Laki ei määrittele tulkin osaamista eikä laissa ole määritelty Työ- ja elinkeinoministeriön (2020, s. 18) mukaan tulkkauksen laatua tai sitä kuka voi toimia tulkkina. Laki määrittää vaatimuksen siitä, että tulkki ei saa olla esteellinen. Laki ei nykyisellään varmista tulkin pätevyyttä. Tulkin ammattinimikettä ei ole Suomessa suojattu ja kuka tahansa kahta kieltä osaava voi toimia tulkkina ilman koulutusta ja kutsua itseään tulkkiksi. (Rainò & Vik, 2020, s. 59). Asioimistulkkauksen alalta puuttuvat yhtenäiset koulutusta, tulkkauksen laatua, etiikkaa ja palkkioita koskevat standardit sekä yhteinen määritelmä (Knowledge Center on Interpretation, i.a.). Oikeustulkkauksen alalla Opetushallitus pitää oikeustulkkierekisteriä, joka auttaa sekä viranomaisia että yksityisiä henkilöitä löytämään ammattitaitoisen oikeustulkin oikeudellisten asioiden tulkkaukseen (L1590/2015).

Asioimistulkausta voidaan hankkia järjestämällä tulkkaus itse tai ostamalla tulkkauspalveluita. Suomessa on kahdeksan kunnallista tulkkeskusta, joiden palvelut on tarkoitettu viranomaisille, jotka tekevät työtä maahanmuuttajien ja heidän asiointinsa kanssa. Tulkkeskukset hankkivat palveluitaan yksityisiltä palveluntarjoajilta tarjouskilpailun kautta. Tulkkausalalla toimii paljon erikokoisia tulkkauspalveluita tarjoavia yrityksiä sekä monia yksityisiä ammatinharjoittajia ja freelancetulkkeja. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2020, s. 20.) Viranomainen tilaa tulkkauspalvelusta tulkin, mutta Maahanmuuttovirasto tilaa tulkkausyritykseltä aina kieltä, ei tiettyä tulkkia. Maahanmuuttoviraston tulkkauksiin tulkit ovat vähimmäisvaatimukset täyttäviä tulkkeja ja heille tehdään turvallisuuslain (726/2014) mukainen henkilöturvallisuus selvitys. (Maahanmuuttovirasto, 2020, s. 2.)

6 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

6.1 Työn lähtökohdat

Työni tilaajana toimii Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän Perhe- ja sosiaalipalveluiden Lahden seudun tulkkikeskus, joka tarjoaa asioimistulkkaus ja -käännöspalveluita ensisijaisesti pakolaisten ja turvapaikanhakijoiden kanssa työskenteleville sosiaali-, terveys- ja kotouttamisviranomaisille. Tilaajan mielestä opinnäytetyön aihe on ajankohtainen ja kiinnostava.

Teoreettisia lähtökohtia tässä työssä ovat asioimistulkkauksen ammattitutkinnon tutkinnonperusteet, tulkkien ammatillinen osaaminen, yleiset työelämätaidot, oman toiminnan säätelemisen taidot, asiantuntijuuden kehittyminen noviisista ekspertiksi, asioimistulkkien koulutus osaamisen hankkimisessa sekä puhuttujen kielten tulkkien osaaminen toimintaympäristöissä ja toimijuuden haasteet osaamiselle sekä tulkkialan kirjallisuuden ja joidenkin tutkimusten näkemykset tulkkien osaamisesta. Keskeisenä asiana ovat asioimistulkkauksen ammattitutkinnon perusteet samoin kuin Häggin (2010) näkemykset tarkastella ammatillista pätevyyttä kolmesta näkökulmasta sekä Dreyfus ja Dreyfusin noviisista ekspertiksi -näkökulma.

Ojasalo ym. (2014, s. 32–34) mukaan tehtävän tekijän pitää tuntea tutkimukseensa liittyvä aihealue hyvin sillä tutkimuksellista kehittämistyötä ohjaavat teoriaan pohjautuvat käytännölliset tavoitteet ja siksi teoreettiset lähtökohdat ovat tutkimuksen tärkeä tietoperusta ja se muodostaa kehittämistyölle perustan, joka sisältää olennaisen kehittämiseen liittyvän jo olemassa olevan tiedon. Ja he toteavat, että siinä pitää kuvata aihealueeseen liittyvät keskeiset teoriat ja tuoreimmat tutkimustulokset, jotka ohjaavat tutkijaa etsimään ja jäsentämään uutta tietoa.

6.2 Tavoite ja tarkoitus

Opinnäytetyön tutkimuskohteena on puhuttujen kielten tulkkien ammatillinen osaaminen. Tavoitteena kehittämistyössä on selvittää tulkkien osaamista asioimistulkkausalalan toimintaympäristöissä sekä sitä, miten ammatillinen osaaminen on hankittu ja miten osaaminen näkyy toimintaympäristöissä toimimisessa ja mitä osaamista tulkit tarvitsevat. Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä on tarkoituksena selvittää asioimistulkkausalalla työskentelevien puhuttujen kielten tulkkien ammatillista osaamista tarkastelemalla tulkkien spesifisiä taitoja, työelämätaitoja ja metataitoja.

6.3 Tutkimuskysymykset

Mitä osaamista tulkeilla on?

Miten tulkin osaaminen näkyy tulkkaustilanteessa?

Mitä osaamista tulkki kokee tarvitsevansa työssään?

Kerättävän aineiston pohjalta pyrin saamaan tietoa asioimistulkkausalalla työskentelevien puhuttujen kielten tulkkien ammatillisesta osaamisesta ja löytää keinoja informoida viranomaisia tulkkien ammatillisen osaamisen tärkeydestä. Tutkimalla tulkkien ammatillista osaamista on tarkoitus herättää kiinnostusta tulkkien ammatillista osaamista kohtaan. Työn kautta tulkeille tarjoutuu mahdollisuus oman osaamisensa arviointiin ja havaittujen kehittämistarpeiden kehittämiseen. Ammattitaitoisten tulkkien käytöllä tulkkauksissa voidaan tehostaa ajan ja resurssien käyttöä.

7 AINEISTON KERUU, AINEISTO JA ANALYYSI

Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä oli kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusmenetelmä ja aineisto hankittiin Webmail Forms kyselyllä. Kvalitatiivinen tutkimusote sopii tähän opinnäytetyöhön, koska tässä kuvataan ja pyritään ymmärtämään tulkkien ammatillista osaamista ja pyritään antamaan siitä mielekäs tulkinta sanojen ja lauseiden avulla. (Kananen 2012, s. 29–30).

Aineisto kerättiin kyselyllä, koska työn tarkoitus oli tutkia mahdollisimman monen tulkin ammatillista osaamista ja saada vastaukset opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin. Kyselytutkimuksen aineistoa pidetään pinnallisena. Kyselyn kysymysten tarkalla suunnittelulla voidaan tehostaa tutkimuksen onnistumista. Kysymysten pitää olla helposti ymmärrettäviä ja niiden pitää rakentua tutkimuksen tavoitteiden ja tutkimuskysymysten mukaan. (Hirsjärvi ym. 2009, s.193–195; Valli 2018, s. 93.) Kyselyn kysymysten laatiminen vaati paljon pohtimista ja suunnittelua sekä testaamista.

Kyselymenetelmä on myös tehokas ja se säästää tutkijan aikaa ja vaivannäköä, mutta siihen liittyy myös heikkouksia, koska ei ole mahdollista varmistua siitä, kuinka huolellisesti vastaajat vastanneet (Hirsjärvi ym. 2016, s. 195.) Tämän kehittämistyön kysymyslomakkeessa oli 26 kysymystä. Kysely koostui taustakysymysten lisäksi kuudesta osasta. Ensimmäinen osa käsitteli perustietoja eli kysymykset 1–3 olivat taustakysymyksiä. Toinen osa (kysymykset 4–8) selvitti monivalintakysymysten avulla tulkkien koulutusta (kysymykset 4–6). Kysymyksessä 7 kysyttiin suomen kielen koulutuksen tarvetta ja kysymyksessä 8 kysyttiin tulkkausalaan liittyvää lisäkoulutuksen tarvetta. Kysymykset 7 ja 8 olivat asteikkoihin perustuvia kysymyksiä, kumpikin kolmella vaihtoehdolla. Kyselyn kolmannessa osassa kysyttiin tulkkien työkokemusta (kysymykset 9–11). Kysymys 9 oli asteikkokysymys. Kysymys 10 oli avoin kysymys ja kysymys 11 oli monivalintakysymys varustettuna avoimella muu –osalla. Neljännessä osassa tutkittiin vastaajien ammatillista osaamista (kysymykset 12–22). Tämän osan kysymyksistä kysymykset 12–18 olivat asteikkokysymyksiä, joissa kussakin oli vaihtoehtoja 4. Kysymyksessä 19 vaihtoehtoja oli 5. Kysymys 20 oli monivalintakysymys. Kysymys 21 oli avoin

kysymys ja kysymys 22 oli asteikkokysymys, jossa oli kolme vastausvaihtoehtoa. Kyselyn viidennessä osassa selvitettiin tulkkien yhteiskuntarakenteen ja kulttuurien tuntemista/osaamista tulkin työssä (kysymykset 23–24) ja molemmat kysymykset olivat monivalintakysymyksiä. Kuudennessa osassa selvitettiin vastaajien yleisiä työelämätaitoja (kysymys 25) monivalintakysymyksen avulla ja seitsemännessä osassa keskityttiin metataitoihin eli oman toiminnan säätämisen taitoihin työelämässä kysymyksen 26 ollessa monivalintakysymys.

Ennen varsinaisen kyselyn lähettämistä kyselylomake testattiin lähettämällä se muutamille (noin 4–6) tulkeille testattavaksi, jotta siitä saatiin korjattua mahdolliset ongelmakohdat ja virheet. Tulkkien palautteen pohjalta kyselylomaketta muotoiltiin toimivammaksi. Lähetin sähköpostitse linkin Webmail Forms -kyselyyn opinnäytetyöni tilaajalle Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän Perhe- ja sosiaalipalveluiden Lahden seudun tulkkikeskukselle sekä Monetran Oulun Tulkkipalvelulle eli entiselle Pohjois-Suomen tulkkipalvelulle ja kahdelle tulkkien WhatsApp- ryhmälle. Kysely välittyi 553 tulkkille.

Kysely lähetettiin 553 tulkkille ja vastauksia kyselyyn saatiin 50. Kyselyn vastaukset muodostavat aineiston. Kyselytutkimuksessa kerätty aineisto litteroitiin ja aineisto analysoitiin kysymyslomakkeen (Liite 1) kysymysten pohjalta laadittujen teemojen mukaisessa järjestyksessä. Aineiston analyysissä aineisto järjestetään sellaiseen muotoon, että sen perusteella tehdyt johtopäätökset voidaan irrottaa yksittäisistä asioista ja siirtää teoreettiselle eli käsitteelliselle tasolle. (Metsämuuronen 2008, s. 48; Tuomi ja Sarajärvi 2018, s. 98, 104–107.) Tulokset esitettiin esittelemällä vastaajien taustatiedot ja kukin teema ja niiden sisällöt ja vastausmäärät tutkimuskysymysten mukaisessa järjestyksessä.

Tuloksia tarkastellaan kaikkien 47 kyselyyn vastanneen tulkin näkökulmasta sekä tulkkitoimistojen lyhytkursseja suorittaneiden kuuden tulkin sekä kuuden itseoppineen tulkin ja neljän kääntämisen ja tulkkauksen maisteriohjelman yliopistossa suorittaneiden tulkkien näkökulmasta.

8 TULOSTEN TARKASTELOUA

8.1 Vastaaajien taustatiedot

Kyselyyn vastasi 50 tulkkia, mutta todellisuudessa kyselyyn vastasi 47 tulkkia. Kun tarkastelee vastauksia, niin Webmail Formsista havaitsee, että kolme tulkkia oli avannut kyselyn, mutta he eivät olleet vastanneet kysymyksiin.

Kyselyyn vastanneista 35 oli naisia ja 12 miestä. Tulosten perusteella puhuttujen kielten tulkkausala on naisvaltainen ala.

Kyselyyn vastanneista tulkeista 46 tulkkia oli ilmoittanut ikänsä. Tulkkien ikäjakauma oli 28 vuodesta 68 ikävuoteen. Naistulkkien ikä oli 28 – 68 vuotta ja miestulkkien ikä oli 28 – 61 vuotta. Naistulkeista 7 oli yli 60 -vuotiaita ja miehistä 2 tulkkia oli yli 60 -vuotiaita. Alle 28 -vuotiaita tulkkeja ei kyselyyn vastanneissa ollut.

Suomessa asumisajan oli ilmoittanut 46 tulkkia. Tutkimukseen osallistuneilla tulkeilla lyhin asumisaika Suomessa oli 6 vuotta ja pisin 68 vuotta. Kyselyyn vastanneista tulkeista 4 tulkilla oli ikä ja Suomessa asumisaika yhtä pitkä Heidän ikänsä ja Suomessa asumisaikansa olivat 53 – 68 vuotta.

8.2 Ammatillinen osaaminen asioimistulkkausalan tutkinnonperusteiden mukaan

Tulkeilta kysyttiin kysymyksessä 12 kuinka hyvin he tuntevat asioimistulkin toimintaympäristöihin kuuluvaa sanastoa yleisellä tasolla. Tulkkien vastauksista näkyy, että 31 tulkkia tuntee sanastot erittäin hyvin, 14 tulkkia tuntee sanastot hyvin ja yksi ei osannut arvioida sanaston tuntemistaan. Vähän sanastoa tuntevia ei ollut lainkaan. Kysyttäessä sosiaalialan (kysymys 13) toimintaympäristön sanaston osaamista, vähän ja en osaa arvioida -vaihtoehtoja ei ollut yhtään ja 35 tulkkia koki hallitsevansa sosiaalialan sanaston erittäin hyvin ja 11 tulkkia hyvin.



Kuvio 1. Ammatillinen osaaminen tulkkausalun toimintaympäristössä.

Terveysalan toimintaympäristön (kysymys 14) sanaston osaamisessa vastausjakauma oli, että 2 tulkkia osasi sanastoa vähän, 3 tulkkia hyvin vähän ja 38 tulkkia hallitsee sanaston erittäin hyvin ja kolme ei osannut arvioida osaamistaan. Maahanmuuttoasioiden, poliisi- ja oikeusalan toimintaympäristön (kysymys 15) sanastoa osaa 4 tulkkia hyvin vähän, 2 tulkkia vähän ja 33 erittäin hyvin ja seitsemän ei osannut arvioida osaamistaan. Prima-vista – tulkkausosaamista kysyttiin kysymyksessä 16 ja 21 tulkkia ilmoitti osaavansa sitä erittäin hyvin, 16 tulkkia hyvin ja 3 vähän. 6 tulkkia ei osannut arvioida osaamistaan prima-vista -tulkkauksessa. Toimintaympäristöihin liittyvissä vastauksissa oli useita ”en osaa arvioida ”-vastauksia.

Tulkkitoimistojen lyhytkursseja suorittaneiden tulkkien toimintaympäristöiden sanastojen osaaminen: tulkit tuntevat asioimistulkin toimintaympäristöön kuuluvaa sanastoa yleisellä tasolla hyvin (5 tulkkia) ja yksi tulkki erittäin hyvin ja sosiaalialan sanastoa hyvin (3 tulkkia) ja erittäin hyvin (3 tulkkia), terveysalan sanastoa 1 tulkki tuntee hyvin vähän ja 5 tulkkia erittäin hyvin, maahanmuuttoasioiden ja poliisi- ja oikeusalan sanaston 2 tulkki tuntee hyvin vähän ja 4 tulkkia erittäin hyvin. Prima-vista -tulkkausta osaa vähän yksi tulkki, 2 tulkkia osaa hyvin ja erittäin hyvin osaa 2 tulkkia ja yksi ei osannut arvioida osaamistaan.

Itseoppineista tulkeista yksi osaa prima-vista tulkkausta hyvin ja 5 ei osannut arvioida prima-vista tulkkausosaamistaan.

Kääntämisen ja tulkkauksen maisteriohjelman suorittaneista tulkeista kolme osaa prima-vista tulkkausta erittäin hyvin ja yksi ei ollut vastannut tähän kysymykseen.

Olennaista on, että tulkit kokevat hallitsevansa erittäin hyvin eri toimintaympäristöihin kuuluvan sanaston. Heillä on ammatillista osaamista eri toimintaympäristöissä toimimisesta. Koulutusten ja täydennyskoulutusten näkökulmasta ovat tärkeitä tulkit, jotka ovat vastanneet toimintaympäristöä koskeviin kysymyksiin vähän, erittäin vähän tai ei osaa arvioida osaamistaan.

Tulkeilta kysyttiin kysymyksessä 17 heidän kääntämisosaamistaan keskeisissä tulkin työhön liittyvissä teksteissä. 2 tulkkia ilmoitti osaavansa kääntämistä hyvin vähän, 2 vähän ja 36 tulkkia erittäin hyvin. 6 tulkkia oli vastannut, että ei osaa arvioida kääntämisosaamistaan. Niistä tulkeista, jotka vastasivat, että osaavat hyvin vähän tai vähän tulkin työhön kuuluvia tekstejä tai eivät osaa arvioida osaamistaan, suurimmalla osalla oli asioimistulkkausalan koulutus ja kolmella oli tulkkausalan lyhytkursseja suoritettuna.

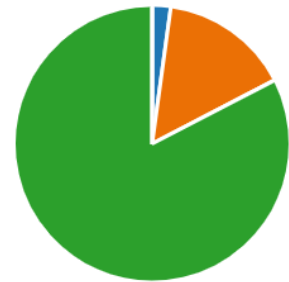
Tulkkitoimistojen lyhytkursseja suorittaneista kuudesta tulkista yksi ei osannut arvioida kääntämisen osaamistaan ja loput arvioivat kääntämisen osaamisensa erittäin hyväksi.

Itseoppineista tulkeista kolme osaa kääntää erittäin hyvin, yksi vähän ja kaksi ei osannut arvioida osaamistaan.

Kääntämisen ja tulkkauksen maisteriohjelman suorittaneista tulkeista kaksi osaa kääntää erittäin hyvin ja yksi ei osannut arvioida osaamistaan.

Kysymyksessä 18 kysyttiin ovat tulkkausalan käytännöt tulkkausprosessissa tuttuja.

● Vähän	1
● Hyvin	7
● Erittäin hyvin	38
● En osaa sanoa	0



Kuvio 2. Tulkkausalan käytännöt tulkkausprosessissa.

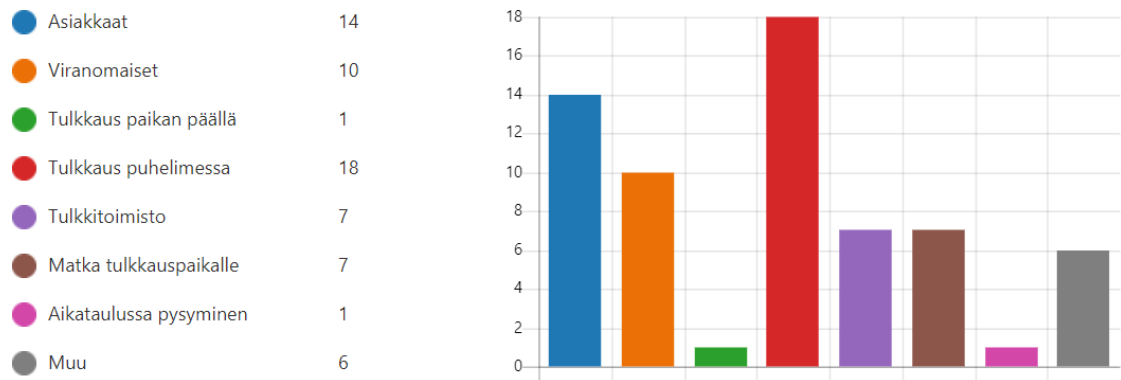
Tulkkausalan käytännöt tulkkausprosessissa ovat erittäin tuttuja 38 tulkille ja 7 tulkkia ilmoitti, että käytännöt ovat hyvin tuttuja ja vain yhdelle tulkille käytännöt ovat vähän tuttuja.

Tulkkitoimistojen lyhytkursseja suorittaneille tulkeille käytännöt ovat erittäin hyvin tuttuja neljälle tulkille, yhdelle hyvin tuttuja (tulkannut 5–10 vuotta) ja yhdelle tulkille (tulkannut yli 10 vuotta) vähän tuttuja.

Itseoppineille tulkeille tulkkausalan käytännöt ovat erittäin hyvin tuttuja kolmelle tulkille ja kolmelle hyvin tuttuja.

Kääntämisen ja tulkkauksen maisteriohjelman suorittaneille kolmelle tulkille tulkkausalan käytännöt ovat erittäin tuttuja ja yksi heistä ei ollut vastannut kysymykseen.

Kysymyksessä 11 kysyttiin, mitkä seikat tulkkausympäristössä tuovat tulkkien työhön eniten haasteita. Kuviosta 3 selviää, että eniten haasteita näyttää tuovan puhelintulkkaus ja toiseksi eniten haasteita tuovat asiakkaat ja kolmannella sijalla ovat viranomaiset. Muita kysymyksessä mainittuja haasteita tuovia tekijöitä ovat tulkkitoimisto ja matkat tulkkauspaikalle sekä aikataulussa pysyminen ja tulkkaus paikan päällä. Yksi vastausvaihtoehto oli muu ja siihen oli vastannut 6 tulkkia, mutta, koska siinä ei ollut mahdollisuutta vastata sanallisesti, niin on vaikea tietää, mitä se muu on.



Kuvio 3. Tulkkauksen haasteet tulkeille.

Tulkkitoimistojen lyhytkursseja käyneille tulkeille haasteita tuo kahdelle tulkille tulkkaus puhelimessa, kahdelle tulkille viranomaiset ja kahdelle matka tulkkauspaikalle. Yhdelle tulkille asiakkaat ja yhdelle tulkkitoimisto.

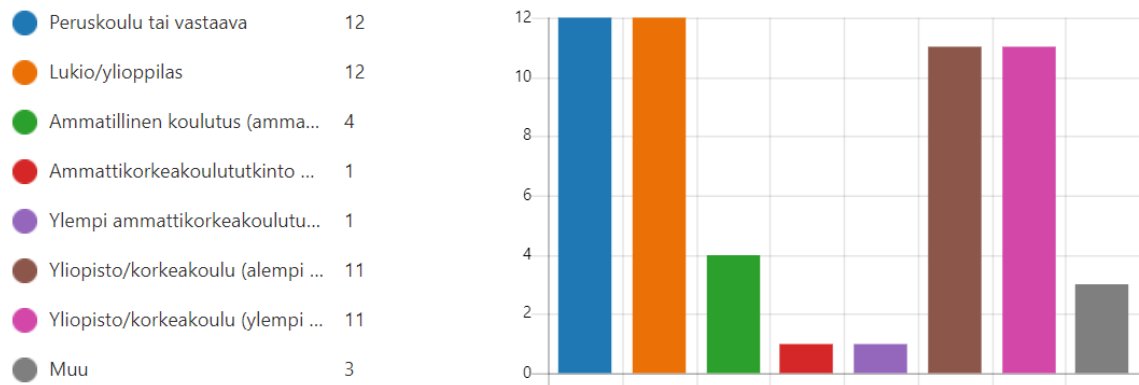
Itseoppineista tulkeista 3 koki tulkkauksen puhelimessa haasteelliseksi. Haasteita tuovat yhdelle tulkille asiakkaat ja yhdelle tulkkaus paikan päällä ja yksi tulkki oli vastannut muu.

Kääntämisen ja tulkkauskoulutuksen maisteriohjelman suorittaneet tulkit kokivat haasteelliseksi matkat tulkkauspaikalle, asiakkaat, viranomaiset ja tulkkauksen puhelimessa.

Kysymysten 11. kysymyksissä ei kysytty, minkälaisia ja minkä tyyppisiä haasteet ovat. Tulkin työ on yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa ja siinä saattaa olla yllättäviä haasteita tuovia tekijöitä.

8.3 Ammatillinen osaaminen koulutusten ja työkokemuksen kautta

Kysymyksessä 4 kysyttiin perus- ja ammattikoulutusta muualla kuin Suomessa.



Kuvio 4. Perus- ja ammattikoulutus muualla kuin Suomessa.

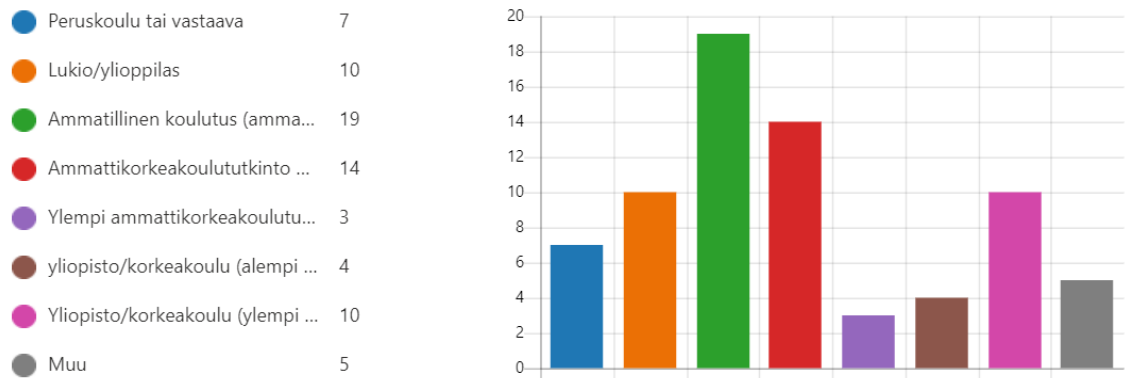
Kuviosta 4 näkyy, että 12 tulkkia on suorittanut peruskoulua vastaavan koulutuksen jossakin muussa maassa kuin Suomessa. Lisäksi kuviosta voi havaita, että 12 tulkilla on lukiokoulutusta (lukio/ylioppilas), neljällä ammatillista koulutusta (ammattikoulu, opisto tai muu vastaava) sekä yhdellä tulkilla ammattikorkeakouluopintoja (AMK ja YAMK) ja 11 tulkilla yliopisto-opintoja (alempia ja ylempiä yliopisto-opintoja). Kolme tulkkia oli vastannut muu.

Tulkkitoimistojen lyhytkursseja suorittaneista tulkeista kahdella on ylempi korkeakoulututkinto ja kahdella alempi korkeakoulututkinto, yhdellä on lukio/ylioppilas- koulutus ja yhdellä on peruskoulu tai vastaava suoritettuna.

Itseoppineista tulkeista kahdella on korkeakoulututkinto, kolmella tulkilla ei ole koulutusta muualta ja yksi oli merkinnyt muu -vaihtoehdon.

Kääntämisen ja tulkkauksen maisteriohjelman suorittaneilla tulkeilla kahdella on ylempi korkeakoulututkinto, yhdellä alempi korkeakoulututkinto ja yksi ei ollut vastannut tähän kysymykseen.

Kysymyksessä 5 kysyttiin mitä perus- ja ammattikoulutusta tulkit ovat suorittaneet Suomessa.



Kuvio 5. Perus- ja ammattikoulutus Suomessa.

Kuviosta 5 näkyy, että 10 tulkkia on suorittanut lukiokoulutuksen ja ovat ylioppilastutkinnon suorittaneita ja 19 tulkilla on ammatillinen koulutus suoritettu Suomessa. 14 tulkkia on suorittanut ammattikorkeakoulussa AMK ja YAMK -tutkintoja ja alempi korkeakoulututkinto on neljällä ja ylempi korkeakoulututkinto 10 tulkilla yliopistossa suoritettuna. Viisi tulkkia on merkinnyt muu -vaihtoehdon, josta ei tiedä, mitä se tarkoittaa, koska kysymyksessä ei ollut avointa kohtaa vastausta varten.

Tulkkitoimiston lyhytkursseja suorittaneista tulkeista yhdellä on ylempi korkeakoulututkinto, kahdella on alempi korkeakoulututkinto, yhdellä on alempi ammattikorkeakoulututkinto, yhdellä ylempi ammattikorkeakoulututkinto ja yhdellä on ammatillinen koulutus (ammattikoulu, opisto tai muu vastaava).

Itseoppineilla tulkeilla kolmella on ylempi korkeakoulututkinto, kahdella alempi korkeakoulututkinto, yksi tulkki on ylioppilas.

Kääntämisen ja tulkkauksen maisteriohjelman suorittaneilla tulkeilla kahdella on ylempi korkeakoulututkinto, yhdellä ylempi ammattikorkeakoulututkinto ja yhdellä alempi korkeakoulututkinto.

Kyselyn 6. kysymyksessä kysyttiin tulkkien suorittamaa asioimistulkkausalaa koulutusta. Asioimistulkkauksen ammattitutkinto on peruskoulutus tulkiksi haluaville.



Kuvio 6. Asioimistulkkausalaa koulutus.

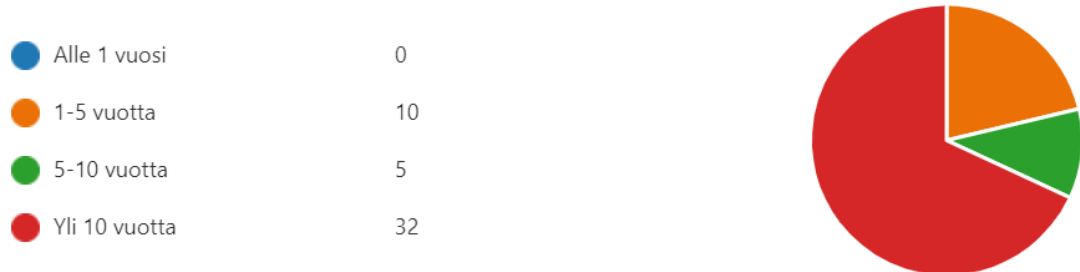
Kuviosta 6 näkyy, että kyselyyn vastanneista 47 tulkista 23 oli suorittanut asioimistulkkauksen ammattitutkinnon ja kaksi tulkkiä oli suorittanut osan tai osia ko. tutkinnosta. Tulkeista yhdeksän oli suorittanut asioimistulkkkaus AMK - tutkinnon ja neljällä tulkilla oli tulkkaus- ja kääntäjäkoulutuksen opinnot yliopistosta/korkeakoulusta.

Tulkkitoimistojen järjestämiä lyhytkursseja on suorittanut 11 tulkkiä. Heistä 5 tulkilla on tulkkitoimiston lyhytkurssien lisäksi asioimistulkkauksen ammattitutkinto suoritettuna. 11 tulkista kuudella tulkilla on tulkkausalan koulutuksena tulkkitoimistojen järjestämiä lyhytkursseja ja heistä yhdellä tulkilla oli kääntämisen ja tulkkauksen koulutus yliopistosta suoritettuna ja muilla samaan ryhmään kuuluvilla kolmella on alempi korkeakoulututkinto, yhdellä ylempi ammattikorkeakoulututkinto ja yhdellä ammattikoulu tai opisto suoritettuna.

Kyselyyn oli vastannut kuusi tulkkiä toimivaa, joilla oli työkokemusta tulkkiina, mutta he eivät olleet suorittaneet tulkkausalan koulutusta eli he ovat työssään itseoppineita tulkkeja. Heillä kuten muillakin kyselyyn vastanneilla tulkeilla on hyvä yleissivistys- ja koulusivistyspohja.

Kyselyyn oli vastannut neljä sellaista tulkkiä, joilla on kääntämisen ja tulkkauksen maisteriohjelma yliopistossa suoritettuna.

Kysymyksessä 9 tulkeilta kysyttiin työkokemusta tulkkeina. Vastausvaihtoehdoissa ensimmäisenä oli vaihtoehto alle 1 vuosi. Kukaan kyselyyn vastanneista tulkeista ei ollut toiminut tulkkina niin lyhyttä aikaa. 10 tulkkia oli työskennellyt tulkkina 1 – 5 vuotta, 5 tulkkia oli toiminut tulkkina 5 – 10 vuotta ja 32 tulkkia ilmoitti, että työkokemusta tulkkina on yli 10 vuotta.



Kuvio 7. Työkokemus tulkkina.

Tulkkitoimiston lyhytkursseja suorittaneista tulkeista kaksi tulkkia on työskennellyt tulkkina 5 – 10 vuotta ja neljä tulkkia yli 10 vuotta.

Itseoppineista tulkeista kolme oli työskennellyt tulkkina 1 – 5 vuotta ja kolme yli 10 vuotta.

Kääntämisen ja tulkkauksen maisteriohjelman suorittaneet tulkit olivat työskennelleet tulkkina yli 10 vuotta.

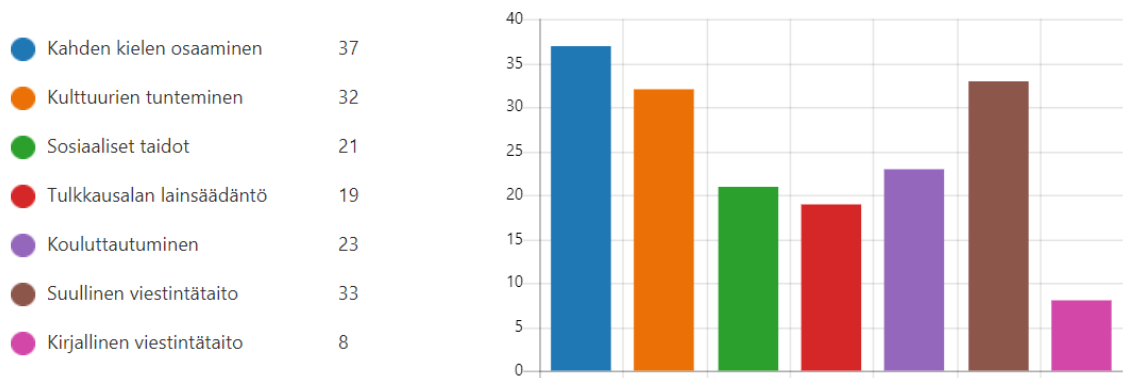
Kysymys 10 oli avoin kysymys ja siinä haluttiin tietää, kuinka monta tuntia viikossa tulkeilla on tulkkaustehtäviä. Kysymykseen saatiin 44 vastausta. Kahdella tulkilla oli tulkkausta keskimäärin 1 tunti viikossa ja yhdellä tulkilla tulkkausta oli keskimäärin 49 tuntia viikossa. Pienimmät tuntimäärät olivat 1–7 tuntia tulkkausta viikossa ja suurimmat tuntimäärät olivat 35–49 tuntia tulkkausta viikossa.

Tulkkitoimiston lyhytkursseja suorittaneiden tulkkien tulkkaustuntimäärä viikossa on 1–40 tuntia.

Itseoppineiden tulkkien tulkkaustuntimäärä viikossa on 4–16 tuntia ja kääntämisen ja tulkkauksen maisteriohjelman suorittaneiden tulkkien tulkkaustuntimäärä viikossa on 10–35 tuntia.

8.4 Ammatillinen osaaminen työelämässä

Kysymyksessä 20 haluttiin selvittää, mitkä taidot nousevat eniten mieleen, kun puhutaan tulkkauksen osaamisesta. Kuvion 8 mukaan 37 tulkkia oli sitä mieltä, että kaikkein tärkein taito on kahden kielen osaaminen. Suullinen viestintätaito oli 33 tulkin mielestä tärkeä ja kolmannelle sijalle nousi 32 tulkin mielestä kulttuurien tuntemus. 23 tulkkia piti kouluttautumista tärkeänä. 21 tulkkia piti suullista viestintätaitoa tärkeänä. Tulkkausalain lainsäädännön osaamista piti tärkeänä 19 tulkkia. Kahdeksan tulkkia piti kirjallista viestintätaitoa tärkeänä.



Kuvio 8. Taidot, joita tulkit kokevat tarvitsevänsä tulkkauksen osaamisessa.

Tulkkitoimistojen lyhytkursseja suorittaneiden tulkkien vastauksista tärkeimmäksi nousi suullisen viestintätaidon osaaminen viiden tulkin mielestä. Kahden kielen osaaminen ja kulttuuriosaaminen olivat kumpikin neljän tulkin mielestä tärkeitä. Kouluttautuminen oli kahden tulkin mielestä tärkeä, tulkkausalain lainsäädäntöosaamista piti tärkeänä kaksi tulkkia ja sosiaaliset taidot tulkin osaamisessa ovat yhden tulkin mielestä tärkeitä.

Itseoppineiden tulkkien mielestä sosiaaliset taidot ovat tärkeitä kolmelle tulkille, kulttuurien tunteminen on viidelle tulkille tärkeä, kahden kielen osaaminen on tärkeä viidelle tulkille. Suullista viestintätaitoa piti tärkeänä neljä tulkkia ja

kirjallista viestintätaitoa piti tärkeänä yksi tulkki. Tulkkauksen lainsäädäntö on tärkeä yhdelle tulkille ja sosiaalisia taitoja piti tärkeänä kolme tulkki. Kouluttautuminen on tärkeää yhdelle tulkille.

Kääntämisen ja tulkkauksen maisteriohjelman suorittaneille tulkeille kouluttautuminen on tärkeää kahdelle tulkille, yhdelle on tärkeää suullinen viestintätaito ja kahdelle kahden kielen osaaminen ja kulttuurien tunteminen.

Kysymys 21 oli avoin kysymys ja siinä selvitettiin sitä, mitä osaamista tulkeilta vaaditaan, että tulkkaukset toteutuvat hyvin. Tähän kysymykseen vastasi 35 tulkki omin sanoin. 5 tulkin vastaukset:

”Tietää ja kunnioittaa työnsä ja uskaltaa keskeyttää tarvittaessa ja osaa tehdä tarkentavia kysymyksiä.”

”Sisältöjen tulkkaminen tarvittaessa mahdollisimman sanatarkasti, tulkin ammattietiikka.”

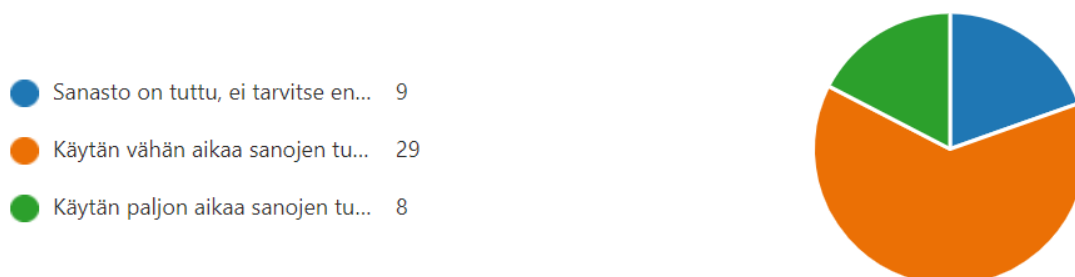
”Valmistautuminen hyvin. Ymmärtää oma rooli tulkkina. Muistiinpano välineitä tulkkauksessa. Tarkkuus ja kattavuus.”

”Hyvää kieli- ja kommunikaatiotaitoa, hyvää kulttuurituntemusta, erilaisten sanastojen hallintaa, asiakkaan kieli- ja koulutustason ymmärtämistä.”

”Koulutus.”

Tulkkien vastauksista tuli osaamisesta hyvässä tulkkauksessa selkeästi esiin ammattietiikka ja tulkin rooli, hyvä kieli- ja kommunikaatiotaito sekä kulttuurien tunteminen, selkeä ja rauhallinen viestiminen tulkkauksilanteissa, tarkkuus tulkkauksessa, hyvä valmistautuminen tulkkauksilanteeseen sekä koulutus ja erilaisten sanastojen hallinta. Asiakkaan kieli- ja koulutustason ymmärtäminen on tärkeää.

Kysymyksessä 22 kysyttiin, miten tulkki valmistautuu tulkkaukseen. Sanasto on tuttu yhdeksälle tulkille eikä heidän tarvitse käyttää enää aikaa opetteluun. 29 tulkkia ilmoitti käyttävänsä vähän aikaa sanojen tutkimiseen ja opetteluun. Kahdeksan tulkkia ilmoitti käyttävänsä paljon aikaa sanaston opetteluun.



Kuvio 9. Tulkkauksilanteeseen valmistautuminen.

Tulkkitoimistojen lyhytkursseja suorittaneista tulkeista kolme tulkkia ilmoitti käyttävänsä vähän aikaa sanojen tutkimiseen ja opetteluun, kolmelle tulkille sanasto on tuttu, ei tarvitse enää käyttää aika siihen.

Itseoppineista tulkeista kaksi käyttää paljon aikaa sanojen tutkimiseen ja opetteluun ja neljälle sanasto on tuttu eikä tarvitse käyttää aikaa siihen.

Kääntämisen ja tulkkauksen maisteriohjelman suorittaneille tulkeille sanasto on tuttu yhdelle tulkille eikä tarvitse käyttää aikaa siihen ja kaksi käyttää vähän aikaa sanojen tutkimiseen ja opetteluun.

Kysymyksessä 23 kysyttiin yhteiskuntarakenteiden ja kulttuurien tuntemista tulkin työssä tulkkauksosaamisessa. Tulkin tulee tuntea suomen yhteiskuntarakenne ja kulttuuri sekä myös äidinkiелensä maan yhteiskuntarakenne ja kulttuuri. Suomalainen yhteiskuntarakenne on tuttu 41 tulkille ja suomalainen kulttuuri on tuttu 38 tulkille. Tulkkien äidinkiелен maiden yhteiskuntarakenne on tuttu 28 ja kulttuuri 29 tulkille.

Tulkkitoimistojen lyhytkursseja suorittaneista tulkeista yksi tulkki ei tuntenut suomalaista eikä äidinkiелensä maan yhteiskuntarakennetta, joka oli vieras myös neljälle muulle. Suomalainen kulttuuri oli tuntematon kolmelle tulkille ja äidinkiелensä maan kulttuuri oli vieras neljälle tulkille. Tulkeilla on osaamista

yhteiskuntarakenteiden ja kulttuurien tuntemisessa, mutta tulokset näyttävät, että yhteiskuntarakenteiden ja kulttuurien tuntemisen osaamista ja koulutusta tarvitaan.

Kysymyksessä 24 tulkeilta kysyttiin, miten he seuraavat ajankohtaisia- ja kulttuuriasioita. 40 tulkkia ilmoitti lukevansa sanomalehtiä ja 39 katsoo uutisia televisiosta ja 24 tulkkia kuuntelee radiota. 27 tulkkia seuraa ajankohtaisia- ja kulttuuriasioita muilla tavoilla. Tähän kohtaan olisi pitänyt olla täsmennyskysymys millä tavoilla, että tulkit olisivat voineet sanallisesti vastata, mitä ne muut tavat ovat. Monet tulkit lukevat aikakauslehtiä, käyvät teatterissa, elokuvissa ja konserteissa.

Tulkkitoimistojen lyhytkursseja käyneistä tulkeista kaikki kuusi katsovat uutisia televisiosta, viisi lukee sanomalehtiä, neljä kuuntelee radiota, yksi käy konserteissa ja yksi seuraa ajankohtaisia asioita muilla tavoilla.

Itseoppineista tulkeista neljä katsoo uutisia televisiosta, kaksi kuuntelee radiota, viisi lukee sanomalehtiä, yksi käy teatterissa ja neljä seuraa ajankohtaisia- ja kulttuuriasioita muulla tavoilla.

Kääntämisen ja tulkkauksen maisteriohjelman yliopistossa suorittaneet tulkit seuraavat ajankohtaisia- ja kulttuuriasioita katsomalla televisiota, kuuntelemalla radiota, lukemalla sanomalehtiä ja aikakauslehtiä sekä myös muilla tavoilla. Kaksi käy teatterissa ja elokuvissa ja yksi tulkki käy myös konserteissa.

8.5 Aloittelijasta asiantuntijaksi kehittyminen

Kysymyksessä 19 kysyttiin tulkkien näkemystä omasta työssä osaamisen tasostaan. Kukaan tulkeista ei katsonut itseään noviisiksi eli aloittelijaksi. Edistyneitä aloittelijoita oli 3, päteväksi itsensä katsoi 12 tulkkia ja taitavia suorittajia oli 16 ja ekspertiksi itsensä arvioi 15 tulkkia. Jos tarkastellaan kysymyksen 6 vastauksia asioimistulkkialan koulutuksista, niin havaitaan, että 23 tulkkia on suorittanut asioimistulkkialan ammattitutkinnon, 9 tulkkia on suorittanut Tulkki, asioimistulkkiala AMK -tutkinnon ja 4 tulkkia

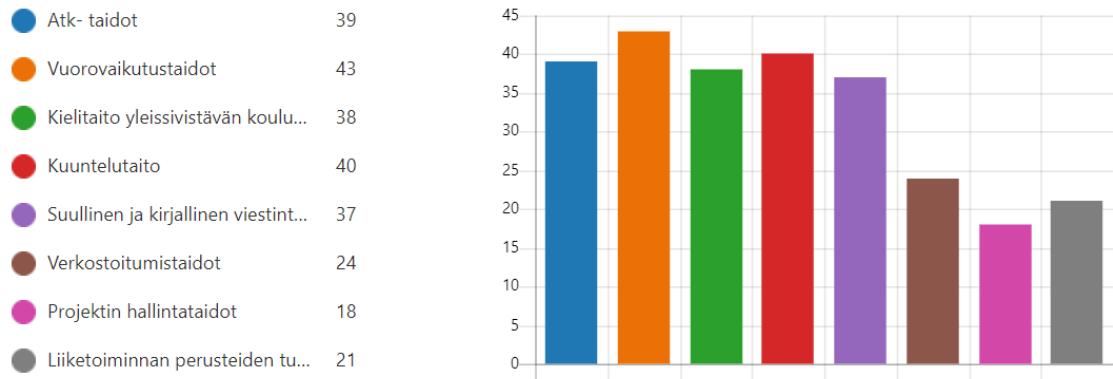
yliopistossa/korkeakoulussa tulkkaus- ja kääntäjäkoulutuksen, kahdella on asioimistulkkauksen ammattitutkinnosta tutkinnon osia ja 11 on suorittanut tulkkausalan lyhytkursseja. Kuvion 7 mukaan tulkeilla on työkokemusta seuraavasti: 10 tulkkiä on työskennellyt tulkkina 1–5 vuotta, viisi tulkkiä on toiminut tulkkina 5–10 vuotta ja 32 tulkkiä ilmoitti, että työkokemusta yli 10 vuotta.

Tulkkitoimistojen lyhytkursseja suorittaneista kuudesta tulkista yksi piti itseään asiantuntijana eli eksperttinä, yksi taitavana suorittajana, kaksi pätevänä ja kaksi edistyneenä aloittelijana. Kukaan heistä ei pitänyt itseään aloittelijana eli noviisina. Yhdellä heistä oli takanaan peruskoulu ja muilla oli yliopisto/korkeakouluopintoja ja työkokemusta tulkkina kahdella oli 5–10 vuotta ja neljällä tulkkina yli 10 vuotta.

Itse oppineista tulkeista neljä tulkkiä arvioi itsensä päteväksi (työkokemusta tulkkina kahdella on 1–5 vuotta ja kahdella yli 10 vuotta), yksi edistyneeksi aloittelijaksi (työkokemusta 1–5 vuotta) ja yksi arvioi itsensä taitavaksi suorittajaksi (työkokemusta yli 10 vuotta).

Kääntämisen ja tulkkauksen maisteriohjelman suorittaneista tulkeista kolme arvioi olevansa asiantuntijoita eli ekspertejä (työkokemusta yli 10 vuotta). Yksi tulkki ei ollut antanut arviota osaamisentasostaan. Työkokemusta hänellä on yli 10 vuotta.

Kuten kuviosta 10 näkyy, niin yleisistä työelämätaidoista tulkeilla on hyvin hallinnassa vuorovaikutustaidot, kuuntelutaito, Atk- taidot sekä kielitaito yleissivistävän koulun kautta sekä suullinen ja kirjallinen viestintätaito. Verkostoitumistaidot, projektin hallintataidot ja liiketoimintaosaaminen eivät näytä olevan niin hyvin hallinnassa.



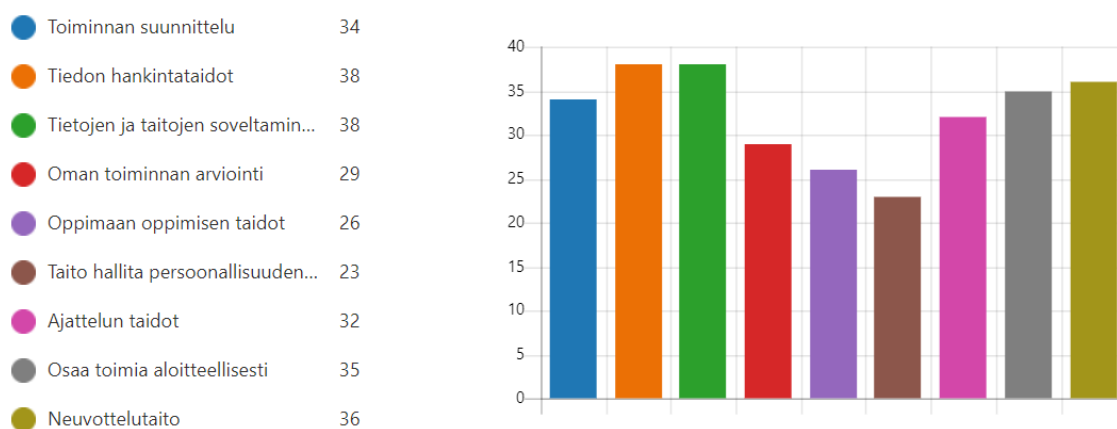
Kuvio 10. Tulkeilla hallinnassa olevat yleiset työelämätaidot

Tulkkitoimistojen lyhytkursseja suorittaneilla tulkeilla kaikilla on kuuntelutaito hyvin hallinnassa, neljällä on vuorovaikutustaidot hallinnassa, kolmella on suullinen ja kirjallinen viestintätaito hallinnassa, kahdella on kielitaito yleissivistävän koulun kautta hallinnassa, yhdellä on Atk- taidot, yhdellä verkostoitumistaidot ja yhdellä projektin hallintataidot ovat hallinnassa.

Itseoppineilla tulkeilla yleisistä työelämätaidoista ovat Atk- taidot ja vuorovaikutustaidot hallinnassa kaikilla kuudella tulkilla. Kuuntelutaito ja suullinen ja kirjallinen viestintätaito ovat hallinnassa viidellä tulkilla, kielitaito yleissivistävän koulun kautta on neljällä tulkilla hallinnassa, kaksi tulkia hallitsee verkostoitumistaidot ja yksi projektin hallintataidot. Liiketoiminnan perusteiden tuntemista ei ollut kukaan heistä maininnut.

Kääntämisen ja tulkkauksen maisteriohjelman suorittaneilla tulkeilla kuuntelutaito ja suullinen ja kirjallinen viestintätaito ovat hallinnassa kolmella tulkilla. Atk- taidot, vuorovaikutustaidot ja liiketoiminnan perusteiden tunteminen ovat hallinnassa kahdella tulkilla. Verkostoitumistaidot ja projektin hallintataidot ovat hallinnassa yhdellä tulkilla.

Kysymyksessä 26 kysyttiin metataitoja eli oman toiminnan säätelämisen taitoja työelämässä.



Kuvio 11. Tulkkien metataidot

Kun tarkastellaan kaikkia vastauksia, niin tulkeilla ovat kuvion 11 mukaan erittäin hyvin hallinnassa tiedon hankintataidot, tietojen ja taitojen soveltaminen, neuvottelutaito, osaa toimia aloitteellisesti, toiminnan suunnittelu sekä ajatteluntaidot. Oppimaan oppimisen taidot, taito hallita persoonallisuuttaan ja oman toiminnan arviointi ovat hallinnassa, mutta ei niin hyvin kuin nuo edellä mainitut.

Tulkkitoimistojen lyhytkursseja suorittaneilla 6 tulkilla parhaiten näyttää olevan hallinnassa tietojen ja taitojen soveltamisen taidot, 5 tulkilla on hallinnassa tiedon hankintataidot, 4 tulkilla toiminnan suunnittelun taidot, samoin 4 tulkilla on ajattelun taidot ja 4 tulkilla neuvottelutaidot hallinnassa. Oman toiminnan arviointitaidot hallitsee kaksi tulkkia ja yhdellä tulkilla on oppimaan oppimisen taidot hallinnassa ja samoin yhdellä tulkilla on taito hallita persoonallisuuttaan – taito. Kun katsoo kuvion 7 profiilia, niin muita alemmalla tasolla on taito hallita persoonallisuuden piirteitään -taito.

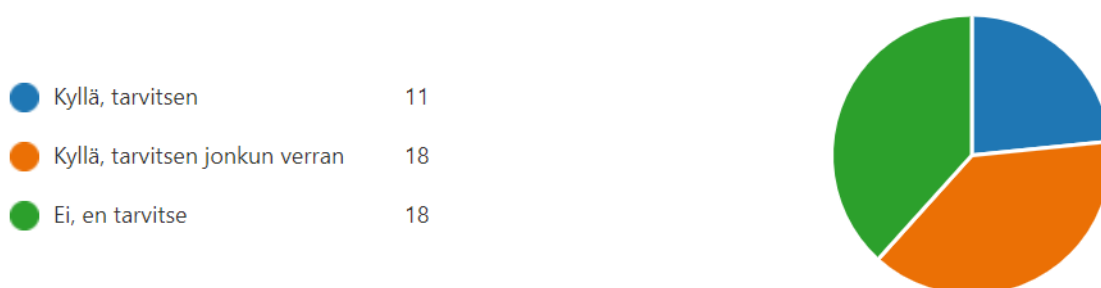
Itseoppineista tulkeista viidellä on hallinnassa tietojen ja taitojen soveltaminen eri tilanteissa sekä neuvottelutaito. Neljällä tulkilla on hallinnassa toiminnan suunnittelu, tiedonhankintataidot ja aloitteellisen toiminnan taidot. Kolmella tulkilla on hallinnassa oman toiminnan arviointitaidot, taito hallita

persoonallisuuden piirteitään sekä ajattelun taidot. Yksi tulkki hallitsee oppimaan oppimisen taidot.

Kääntämisen ja tulkkauksen maisteriohjelman suorittaneista tulkeista kolmella on hallinnassa tietojen ja taitojen soveltamisen taidot. Kaksi tulkkia hallitsee toiminnan suunnittelun ja tietojen hankintataidot sekä oman toiminnan arviointi- ja oppimaan oppimisen taidot. Yksi tulkki hallitsee neuvottelutaidot sekä aloitteellisen toiminnan taidot.

8.6 Tulkkien lisäkoulutuksen/täydennyskoulutuksen tarve

Tulkeilta tiedusteltiin kysymyksessä 8 tulkkialaan liittyvää lisäkoulutuksen/täydennyskoulutuksen tarvetta. Kuten kuvioista 4 näkyy, kyselyyn vastanneista tulkeista 18 tulkkia koki tarvitsevansa lisäkoulutusta jonkun verran ja 11 tulkkia ilmoitti tarvitsevansa lisäkoulutusta. 18 tulkkia oli sitä mieltä, että eivät tarvitse täydennyskoulutusta. Koulutukselle on tarvetta, mutta kysymyksessä ei tiedusteltu, mitä koulutusta tulkit kaipaavat.



Kuvio 12. Tulkkialan lisäkoulutuksen/täydennyskoulutuksen tarve

Tulkkitoimistojen lyhytkursseja suorittaneet tulkit ilmoittivat tarvitsevansa tulkkialan lisäkoulutusta seuraavasti: kaksi vastasi kyllä tarvitsee, kaksi vastasi kyllä tarvitsen jonkun verran.

Itseoppineista tulkeista kolme ilmoitti, että ei tarvitse lisäkoulutusta ja kolme ilmoitti tarvitsevansa jonkun verran.

Kääntämisen ja tulkkauksen maisteriohjelman suorittaneista tulkeista kaksi koki tarvitsevansa lisäkoulutusta ja kaksi koki, että ei tarvitse lisäkoulutusta.

Kysymyksessä 7 kysyttiin kokevatko tulkit tarvitsevansa suomen kielen koulutusta. 6 tulkkia ilmoitti tarvitsevansa, 8 tulkkia tarvitsee jonkun verran ja 33 tulkkia koki, että ei tarvitse suomen kielen koulutusta.

Tulkkitoimistojen lyhytkursseja suorittaneista tulkeista 1 koki, että tarvitsee lisää suomen kielen koulutusta.

Kaikki itseoppineet tulkit kokivat, että eivät tarvitse lisää suomen kielen koulutusta.

Kääntämisen ja tulkkauksen maisteriohjelman suorittaneista tulkeista kaksi koki tarvitsevansa suomen kielen koulutusta ja kaksi ilmoitti, että ei tarvitse.

9 YHTEENVETO TULOKSISTA

Tässä opinnäytetyössä kyselyyn vastanneiden tulkkien ammatillinen osaaminen keskittyi koulutukseen ja käytännön kokemukseen. Tietojen keräämiseen käytetyssä sähköisessä kyselyssä tarkasteltiin tulkkien koulutusta viidellä kysymyksellä ja tulkin kokemusta kolmella kysymyksellä. Kyselystä saadun aineiston mukaan tulkeilla on hyvä koulusivistys. Kuvioista 4 ja 5 on nähtävissä, että heillä on peruskoulu tai sitä vastaava koulutus sekä lukio/ylioppilastutkinto sekä paljon ammattikorkeakoulu- ja yliopisto-opintoja. Aineistosta ilmeni, että kyselyyn ei ollut vastannut yhtään ilman koulusivistystä olevaa tulkkia. Tulkkausalan kirjallisuuden mukaan tulkeilla tulee olla hyvä yleissivistys eli hyvä koulusivistys kuten SKTL:n alan vaatimuksissa todetaan.

Tulkkauksen osaamisesta puhuttaessa kyselyyn vastanneiden tulkkien mielestä kahden kielen osaamisen taito osoittautui tärkeimmäksi taidoksi suullisen viestintätaidon ohella. Asioimistulkkauksen ammattitutkinnon perusteissa onkin määritelty tulkin työkielten osaaminen (Luku 2.1). Tietoperustassa myös tulkkausala käsittelevässä kirjallisuudessa ja pro -gradu tutkielmassa esitetään, että puhuttujen kielten tulkeilla tulee olla erinomainen lähtö- ja kohdekielen osaaminen, hyvä kielitaito. Noin ¼ kyselyyn vastanneista tulkeista koki tarvitsevana jonkin verran lisää suomen kielen koulutusta.

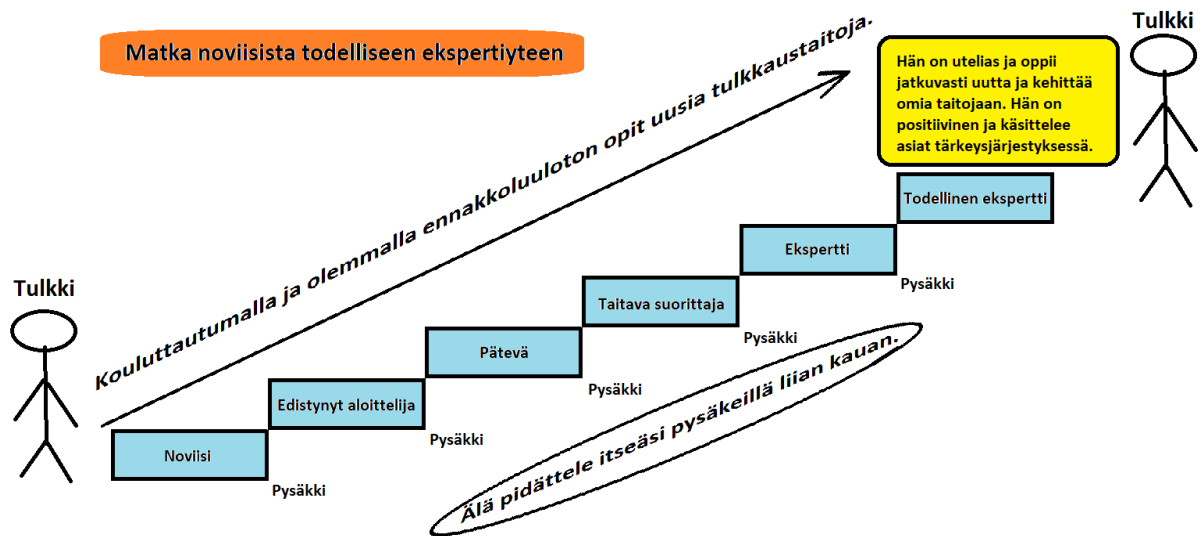
Kyselyyn vastanneilla tulkeilla on runsaasti asioimistulkkausalan koulutusta, kuten kuvioista 6 on nähtävissä. Heidän ammatillinen osaamisensa näkyy heidän vastauksissaan muihin kyselyn kysymyksiin: asioimistulkkauksen tutkinnon perusteissa mainittuihin toimintaympäristöihin kuuluvat sanastot tulkit kokivat hallitsevansa erittäin hyvin ja hyvin. Myös tulkkausalan käytännöt tulkkausprosessissa ovat erittäin tuttuja suurimmalle osalle kyselyyn vastanneelle tulkille ja kääntäminen onnistuu erittäin hyvin 36 tulkilta. Prima -vasta tulkkauksen osaamisessa on hajontaa: ei osaa arvioida -tasosta aina erittäin hyvin osaamisen tasoon. Tulkkaustilanteeseen valmistautuminen on suurimmalle osalle tulkeista tuttua. Kaikki nämä antavat viitteitä, että koulutetut tulkit ovat ammattitaitoisia ja alansa asiantuntijoita. Yli puolet tulkeista koki tarvitsevana tulkkausalaan liittyvää lisäkoulutusta.

Kyselyn aineistosta selvisi, että kuudella tulkkitoimistojen lyhytkursseja käyneellä tulkilla ei ollut muuta asioimistulkkausalan koulutusta kuin lyhytkurssit. Itseoppineita ilman tulkkausalan koulutusta olevia tulkkeja on kuusi ja neljällä tulkilla on kääntäjä- ja tulkkaus koulutus yliopistosta. Asioimistulkin ammattisäännöstyössä tulkilla tarkoitetaan koulutettua ammattilaista ja tulkkauksen asiantuntijaa (SKTL, 2021). Myös tulkkausalan kirjallisuudessa ja tutkimuksissa todetaan, että tulkki tulee olla ammattitaitoisia ja koulutettuja ja että tulkin ammattitaito hankitaan kouluttautumalla. Koulutuksesta puhutaan, mutta minkälaista tulkkaukseen liittyvää koulutusta sillä tarkoitetaan. Asioimistulkkauksen ammattitutkintoon valmistava koulutus on peruskoulutus tulkin ammattiin ja tutkinnon perusteissa on määritelty mitä tutkinnon suorittaneen tulee osata ja todetaan, että tutkinnon suorittanut on ammattitaitoinen toimimaan tulkkiin erilaisissa asiointitilanteissa (Luku 2.1). Aineiston mukaan kyselyyn vastanneilla tulkeilla on myös runsaasti työkokemusta, kuten kuviossa 7 on nähtävissä. Samoin työkokemusta on runsaasti lyhytkursseja käyneillä ja itseoppineilla sekä kääntäjä- ja tulkkaus koulutuksen suorittaneilla tulkeilla. Työkokemusta pidetäänkin tärkeänä ammattitaidon ylläpitämisessä ja kehittämisessä kuten Leinonen toteaa luvussa 4.2.

Kyselyssä käsiteltiin tulkkiin ammattillista osaamista ja tuloksia tarkasteltiin kolmesta näkökulmasta, jolloin koko ammattillinen osaaminen määritettiin kokonaisuutena. Kyselyn aineistosta ilmenee, että tulkeilla on ammattispesifisiä tietoja ja taitoja tulkkausalan koulutusten ja työkokemuksen kautta. Yleisistä työelämä taidoista tulkeilla on kuvion 10 mukaan parhaiten hallinnassa vuorovaikutustaidot ja kuuntelutaito sekä atk-aidot. Myös muut taidot ovat hallinnassa. Metataidoista tulkeilla on kuvion 11 mukaan parhaiten hallinnassa tietojen ja taitojen soveltamisen taidot sekä tiedonhankintataidot ja neuvottelutaito. Muut metataidot ovat keskinkertaisesta paremmin hallinnassa. Nämä taidot ovat kehittyneet koulutusten ja työkokemuksen kautta kuten edellisessä kappaleessa on kuvattu. Tietoperustassa esitettiin Häggin näkemys, jossa ammattillista pätevyyttä tarkastellaan kolmesta näkökulmasta (Luku 2.2) eli kokonaisuutena eikä pelkästään ammattispesifisinä taitoina.

Ammatillinen kasvu tapahtuu vaiheittain noviisista ekspertiksi eli asiantuntijaksi kuten Benner ja Dreyfus & Dreyfus esittävät luvussa 2.3. Kyselyssä tulkeilta kysyttiin millä tasolla he kokevat osaamiseltaan olevansa. Kyselyn aineistosta

selvisi, että 15 tulkkia arvioi itsensä ekspertiksi. Ekspertiys korreloi korkean koulutuksen ja pitkän työkokemuksen kanssa. Tulkeilla on pitkä yli 10-vuoden työkokemus ja koulutusta asioimistulkkaudesta (asioimistulkkauden ammattitutkinto, tulkki, AMK asioimistulkkaus sekä muita ammattikorkeakouluopintoja ja yliopisto-opintoja). Asiantuntijoita on pidetty perinteisesti korkeasti koulutettuina ja pitkän työkokemuksen omaavina. Nykyään asiantuntijuus nähdään eri tavalla, kuten alla olevasta kuviosta selviää.



Kuvio 13. Matka noviisista eksperttiteen

Luvussa 2.3 Tynjälä esittää, että ekspertejä on kahdenlaisia eli on todellisia ekspertejä ja ekspertejä, jotka pysyvät tutuissa rutiineissa. Kuvion 13 mukaan todelliset ekspertit ovat uteliaita, oppivat jatkuvasti uutta ja kehittävät omia taitojaan. Todellinen ekspertti on positiivinen ja käsittelee asiat tärkeysjärjestyksessä. Todelliseen eksperttiteen pääsee kuuden pysäkin kautta, kun taas perinteisessä noviisista ekspertiksi mallissa asiantuntijuus kehittyy viiden vaiheen kautta vaatiessa teoriataitua ja pitkäaikaista kokemusta alasta. Nykyään työelämä odottaakin työntekijöiltään todellista eksperttiteyttä. Todellisia ekspertejä tässä tutkimuksessa lienevät neljä kääntäjä- ja tulkkauskoulutuksen yliopistossa suorittanutta ja yli 10 vuoden työkokemuksen omaavaa tulkkia.

Tulkeilta kysyttiin miten yhteiskuntarakenteet ja kulttuurit ovat heille tuttuja ja aineistosta ilmeni, että suomalainen yhteiskuntarakenteet ja kulttuuri ovat tulkeille

tutumpia kuin heidän äidinkielensä maan yhteiskuntarakenne ja kulttuuri. Tulkkien näkemyksen mukaan tulkkauksen osaamisessa tarvitaan kuvion 8 mukaan kahden kielen osaamisen ja suullisen viestintätaidon lisäksi paljon kulttuurien tuntemista sekä kulttuureista johtuvien erojen tuntemista vuorovaikutustilanteissa. SKTL:n alan vaatimusten mukaan tulkeilta vaaditaan kulttuurituntemusta ja samaa todetaan tulkkausalan kirjallisuudessa luvussa 4.1. Tulkeilla tulee olla kiinnostusta ajankohtaisiin asioihin ja niitä tulee seurata mediasta ja heiltä kysyttiin kysymyksessä 24 mistä he seuraavat niitä ja vastauksista ilmeni, että keskimääräistä enemmän seurataan uutisia sanomalehdistä, televisiosta, radiosta ja joillakin muilla tavoilla.

Tulkkien työhön liittyviä haasteita selvitettiin kysymyksessä 11 ja kuviosta 3 selviää keskeisemmät haasteet tulkeille. Haasteet liittyvät tulkkien toimijuuteen ja toimintaympäristöihin, joita on selvitetty luvuissa 5.1 ja 5.2. Haasteellisimmaksi osoittautui tulkkaus puhelimessa ja asiakkaat, mutta haasteita tuovat myös viranomaiset, tulkkitoimisto, matka tulkkauspaikalle ja aikatauluissa pysyminen. Tulkeilta kysyttiin avoimella kysymyksellä, kuinka monta tuntia viikossa heillä on tulkkausta. Vastausjakauma oli 1 tunnista 49 tuntiin viikossa. Tähänkin liittyi haasteita. Tulkkausalan kirjallisuudessa kerrotaan tulkin työn haasteista osaamiselle ja kuvaavaa on, että tulkin työtä tai työpäivää ei voi ennakoita (Määttä ym., 2014; Työ- ja elinkeinoministeriö, 2020). Tulkkausalan kirjallisuudessa todetaan tulkin tarvitsevan psyykkisiä ominaisuuksia ja fyysistä kuntoa sekä paineensieto- ja keskittymiskykyä ja luontaista soveltuvuutta ammattiin kuten Lehtinen ja Hietanen luvussa 4.1 toteavat.

Kyselystä saadun aineiston perusteella voidaan todeta, että kyselyyn vastanneilla tulkeilla on yleissivistävä koulutus ja suurella osalla asioimistulkkauksen koulutus sekä suomen kielen osaamista ja runsaasti työkokemusta. Aineiston perusteella voidaan todeta, että tulkkien ammattispesifiset taidot, yleiset työelämätaidot ja metataidot muodostavat tulkkien ammatillisen pätevyyden. Monet kokivat olevansa osaamiseltaan ekspertejä ja päteviä suorittajia. Kukaan ei katsonut itseään noviisiksi. Itseoppineilta tulkeilta ja pelkästään lyhytkursseja käyneiltä tulkeilta puuttui asioimistulkkausalan varsinainen koulutus, mutta kaikilla oli runsaasti työkokemusta. Hyvin korkeasti koulutettuja olivat kääntäjä – ja

tulkkauksen koulutuksen yliopistossa suorittaneet tulkit, joilla on yli 10 vuoden työkokemus tulkkina.

10 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISET NÄKÖKOHDAT

Opinnäytetyöni aihetta pohtiessani minulla oli useita aiheita, mutta lopulta ymmärsin rajata aiheen puhuttujen kielten tulkkien ammatilliseen osaamiseen sen kiinnostavuuden, ajankohtaisuuden ja tärkeyden vuoksi. Opinnäytetyöni tilaajan Lahden tulkkikeskuksen edustajan mielestä opinnäytetyöni aihe oli ajankohtainen ja kiinnostava. Olen pyrkinyt löytämään opinnäytetyöni tietoperustaan olennaiset asioimistulkkauksista ja tulkkien osaamista käsittelevät teokset sekä tulkkien ammatillista osaamista käsitteleviä opinnäytetöitä ja selvityksiä. Laaja kirjallisuuskatsaus sekä mahdollisuus päivittäin keskustella tulkkien toimintaympäristöön kuuluvien ihmisten kanssa tulkkaukseen liittyvistä asioista ovat laajentaneet ja syventäneet asiantuntijuuttani. Opinnäytetyön tekeminen on ollut opettavainen prosessi aina lähdekirjallisuuteen tutustumisesta lähtien raportin kirjoittamiseen saakka. Lähdekirjallisuuden valinnassa keskeisenä näkemyksenä oli löytää kirjallisuutta, joka monipuolisesti käsitteli ammatillista osaamista ja oli sovellettavissa myös tulkkien osaamiseen. Käyttämäni kirjallisuuden lähdeviitteet olen pyrkinyt merkitsemään asianmukaisesti.

Käytin tässä opinnäytetyössä aineistonhankintamenetelmänä kyselyä, koska halusin saada mahdollisimman monen tulkin näkemykset ammatillisesta osaamisestaan esille ja koska kvalitatiivisessa tutkimuksessa voidaan käyttää kyselyä tiedonhankintamenetelmänä. Sähköinen kysely lähetettiin Lahden tulkkikeskukseen sekä Monetran Oulun tulkkikeskukseen tulkeille ja kahdelle tulkkien WhatsApp -ryhmälle. En ole kummankaan tulkkikeskuksen yhteistyökumppani enkä myöskään kuulu Tulkkien WhatsApp -ryhmiin. Kyselyyn liittyvässä saatekirjeessä kerron opinnäytetyöni aiheen, tavoitteen ja tarkoituksen ja myös, että noudatan salassapitovelvollisuutta ja että käytän vastauksia vain opinnäytetyöhöni. Vastaukset tulivat opinnäytetyön tekijälle anonyymeinä. Yksittäisiä vastaajia ei voi tunnistaa. On myös tärkeää eettisesti, että tutkija hävittää tutkimuksessa saadut tiedot tutkimuksen valmistuttua asianmukaisesti.

Aineiston analyysissä teemat muotoutuivat tutkimuskysymysten ja kysymyslomakkeen kysymysten mukaan. Tulosten tarkasteluosassa tarkastelen teemoja tutkimuskysymysten mukaisessa järjestyksessä ja kaikki

kyselyn kysymysten vastaukset tulee käsiteltyä. Tulosten tarkastelussa tuloksia selventää Webmail Formsin kyselyn tulosten yhteenvetokuvioiden käyttö osassa teemoja. Kysymyksen 21 vastauksista olen poiminut 5 tulkin sanalliset vastaukset tekstiini tulosten tarkasteluosassa selventämään tulkeilta vaadittavaa osaamista hyvässä tulkauksessa. Ne tuovat esiin tulkkien omaa näkemystä ja tuovat vahvistusta tulkkien osaamisesta tulosten tarkasteluun. Kyselyllä saadut vastaukset olivat tulkkien omia subjektiivisia näkemyksiä omasta ammatillisesta osaamisestaan ja sain aineistosta vastaukset tutkimuskysymyksiin. Tulokset olen esittänyt saadun aineiston mukaisesti. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa luotettavuuden arviointi kohdistuu aineiston keräämiseen, analysointiin ja tutkimuksen raportointiin. Niin myös tässäkin tutkimuksessa.

Tutkimuksen tuloksia olen arvioinut suhteessa aikaisempiin tietoperustassa esittelemiini tutkimuksiin, ja tuloksia olen tarkastellut asioimistulkkauksen ammattitutkinon, Häggin (2010) näkemysten, Dreyfus ja Dreyfus (1986, s.17–36; Benner, 1989) noviisista ekspertiksi -näkemysten mukaan. Tutkimuksen tulosten tarkastelussa on myös hyödynnetty asioimistulkkausalaa käsittelevässä kirjallisuudessa esitettyjä tulkkien osaamista käsitteleviä näkemyksiä. Tulokset ovat yhteneväisiä tulkeille kirjallisuudessa esitettyjen ammattitaitovaatimusten kanssa. Tässä tutkimuksessa oli vastaajien joukossa vähemmän itseoppineita tulkkeja kuin Työ- ja elinkeinoministeriön tutkimuksessa (Luku 1).

Kaikissa tieteellisissä tutkimuksissa, niin myös opinnäytetyössä, tulosten ja johtopäätösten tulisi olla oikeita, uskottavia ja luotettavia. Tieteellisyys tarkoittaa kaikkia hyviksi ja varmoiksi koettuja menetelmiä, joilla tuotetaan uutta ja luotettavaa tietoa. Olen pyrkinyt tässä opinnäytetyössä lisäämään luotettavuutta huolellisella dokumentaatiolla sekä perustelemaan menetelmävalintani. Luotettavuus tarkoittaa tutkimuksen kaikkien vaiheiden ja tulosten tarkkaa dokumentointia, jolla näytetään toteen mitä ja miten on toimittu. Tämän opinnäytetyön kysely on toistettavissa ja tulokset voivat olla samansuuntaisia. Litteroinnin tein kaksi kertaa eli toinen kerta oli tarkistuslitterointi ja silloin aineistosta löytyi itseoppineita tulkkeja, joita en ollut ensimmäisellä kerralla huomannut. Tulosten yhteenvedossa kokoan tulokset yhteen tulkkien koulutuksista, työkokemuksesta ja ammatillisesta osaamisesta. Tieteen luotettavuuskäsitteet ovat

reliabiliteetti ja validiteetti. Reliabiliteetti tarkoittaa, että jos tutkimus toistetaan, saadaan samat tulokset. Validiteetti tarkoittaa, että tutkitaan oikeita asioita ja sen tärkein alalaji on ulkoinen validiteetti, joka mittaa tutkimustulosten yleistettävyyttä, mikä tarkoittaa, että tulokset ovat päteviä samanlaisessa tilanteessa. (Leinonen, 2018; Kananen, 2012, s. 161–169; Hirsjärvi ym. 2016, 231 – 233.)

11 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyön tutkimuskohteena oli puhuttujen kielten tulkkien ammatillinen osaaminen. Tavoitteena oli selvittää tulkkien osaamista asioimistulkkausalaa toimintaympäristöissä sekä sitä kuinka ammatillinen osaaminen on hankittu ja miten osaaminen näkyy tulkkauksilanteissa sekä mitä osaamista tulkit kokevat tarvitsevansa työssään. Opinnäytetyön tulokset pohjautuvat aineistoon, joka hankittiin tulkeille osoitetulla kyselyllä. Kyselylomake lähetettiin 553 tulkille ja vastaus saatiin 50 tulkilta. Kolme vastausta oli tyhjää, joten 47 tulkista vastaukset olivat tarkastelun kohteena. Kysymysten laatimisessa ajatuksena oli, että kaikki tulkit ovat maahanmuuttajia ja siksi kysymykset oli suunnattu heille sopiviksi. Aineiston hankinnan yhteydessä selvisi, että näin ei ole. Eräs kyselyyn vastannut tulkki otti sähköpostitse yhteyttä ja antoi palautetta, että kaikki tulkit eivät ole maahanmuuttajia. Se on totta ja se olisi pitänyt huomioida kysymyksiä laadittaessa.

Ensimmäisessä tutkimuskysymyksessä kysyttiin, mitä osaamista tulkeilla on. Tutkimuksen tulosten mukaan tulkeilla on hyvä koulusivistys, joka on hankittu muualla kuin Suomessa ja myös Suomessa tai sitten pelkästään Suomessa. Tulkeilla on ammattikorkeakouluopintoja ja yliopisto-opintoja kuten kuvioista (4, 5) on nähtävissä. Asioimistulkkausammattitutkinto on peruskoulutus tulkin ammattiin. Noin puolet kyselyyn vastanneista tulkeista on hankkinut ammatillisen osaamisensa suorittamalla asioimistulkkausammattitutkinnon. Tulkki, asioimistulkkaus AMK-tutkinto on yhdeksällä tulkilla ja neljällä tulkilla on tulkkaus- ja kääntäjäkoulutuksen kandidaatti- tai maisterikoulutusohjelma suoritettuna yliopistossa (Kuvio 6). Kuudella tulkilla oli ainoana tulkkausalaa koulutuksena tulkkitoimistojen lyhytkursseja ja itseoppineita ilman tulkkausalaa koulutusta oli kuusi tulkkia. Tämän kyselytutkimuksen tulos on verrattavissa Työ- ja elinkeinoministeriön (2020, s. 49) tutkimukseen, jossa puolella kyselyyn vastanneista tulkeista on asioimistulkkausammattitutkinnon koulutus ja osalla tulkkitoimistojen lyhytkursseja ja 23 % vastanneista on itseoppineita.

Tulkkien ammatillisesta osaamisesta kertoo myös se, että he eivät enää käytä aikaa sanastojen opetteluun, sillä tulkkaukstyöhön valmistautuminen on niin tuttua. Tulkit myös kokivat hallitsevansa tulkkauksiensa kielten maiden yhteiskun-

tarakenteet ja kulttuurien tuntemisen. Kulttuurien tunteminen on tulkeille tärkeää, kuten SKTL:n alan vaatimuksissa todetaan. Myös Pyökkimiehen (2011, s. 60–61) tutkimuksen mukaan kulttuurien tunteminen on tärkeää eri kulttuureista tulevien ihmisten välisessä viestinnässä. Lehtisen (2008, s. 151) mukaan tulkin työhön ja osaamiseen kuuluu myös olla kiinnostunut ajankohtaisista asioista ja seurata niitä tiedotusvälineistä. Tähän tutkimukseen osallistuneet tulkit seuraavat ajankohtaisia asioita televisiosta uutisista sekä lukemalla sanomalehtiä, käymällä teatterissa ja konserteissa.

Tulkkien osaamista tarkasteltiin näkökulmasta, jossa ammatillinen pätevyys muodostuu kolmesta osasta eli ammatillisesta osaamisesta, yleisistä työelämätaidoista ja oman toiminnan säätelämisen taidoista. Häggin näkemys on yleiseltä tasolta, mutta sitä voidaan soveltaa mihin tahansa ammattiin. Ammatillisen osaamisensa tulkit ovat hankkineet kouluttautumalla sekä tulkin työtä tekemällä eli osaaminen on syntynyt koulutuksen ja työkokemuksen kautta. Suurimmalla osalla tulkeista on tulkkausalan työkokemusta yli 10 vuotta ja muutamalla tulkilla 5–10 vuotta ja jotkut ovat työskennelleet tulkkina 1–5 vuotta. Yleiset työelämätaidot tulkeille ovat kehittyneet koulutusten ja tulkin työn kautta samoin kuin oman toiminnan säätelämisen taidot. Kuviossa 10 näkyy tulkkien hallinnassa olevat yleiset työelämätaidot, joista parhaiten ovat hallinnassa vuorovaikutustaidot, kuuntelutaito, Atk-taidot ja kielitaito. Kuviossa 11 näkyy tulkkien metataidot, joista parhaiten on hallinnassa tiedonhankintataidot, tietojen ja taitojen soveltaminen sekä tiedonhankintataidot. Johtopäätös on, että tulkeilla on osaamista kaikista ammatillisen pätevyyden kolmesta osasta.

Tulkin ammatillista osaamista lähestyttiin tutkimuksessa aloittelijasta asiantuntijaksi – näkemyksen kautta. Asiantuntijaksi kehittyminen tapahtuu vaiheittain pitkällä aikavälillä kuten Benner (1989), Dreyfus ja Dreyfus (1986, s. 17–36) sekä Koivisto ja Serlo (2017) näkevät. Näkemys sopi myös tulkkien ammatillisen kasvun tarkasteluun. Osaamistasoltaan tulkit arvioivat olevansa ekspertejä, taitavia suorittajia, päteviä ja edistyneitä aloittelijoita. Kukaan tulkeista ei arvioinut itseään noviisiksi. Tulkeilla on ammatillista koulutusta ja työkokemusta ja heidän ammatillinen kasvunsa on tapahtunut niiden myötä. Asiantuntijoissa eli eksperteissä on eroa, kuten luvussa 9 kuviossa 13 esitetään.

Tutkimuksen toisessa kysymyksessä kysyttiin, miten tulkkien osaaminen näkyy tulkkauksilanteessa. Tulkkien osaaminen näkyy tuloksista siinä, että tulkit ilmoittivat tuntevansa toimintaympäristöihin kuuluvaa sanastoa suurin osa erittäin hyvin ja osa hyvin. Kunkin toimintaympäristön (Luku 2.1) sanastoa tulkit kokivat tuntevansa erittäin hyvin. Tulkkien osaaminen tulkkauksilanteessa näkyy myös siinä, että suurimmalle osalle tulkkialan käytännöt tulkkauksprosessissa ovat osalle erittäin tuttuja ja osalle hyvin tuttuja. Osaamisestaan huolimatta tulkit kokivat, että eniten haasteita heidän osaamiselleen toimintaympäristöissä tuo tulkkauks puhelimessa ja asiakkaat sekä viranomaiset. Joidenkin tulkkien mukaan haasteita tuo myös tulkkitoimisto ja matka tulkkauksipaikalle. Tulkkauks paikalla ja aikataulussa pysyminen olivat myös haasteellisia tulkeille. Tulos on yhteneväinen Määtän ym. (2014) sekä Rainon ja Vikin (2020) saamien tulosten kanssa.

Kolmannessa tutkimuskysymyksessä kysyttiin, mitä osaamista tulkit kokevat tarvitsevansa työssään. Tulosten mukaan osa tulkeista koki tarvitsevansa suomen kielen koulutusta sekä tulkkialaan liittyvää lisäkoulutusta/täydennyskoulutusta. Lyhytkursseja käyneillä tulkeilla oli tarvetta tulkkialan lisäkoulutukseen ja suomen kielen koulutukseen. Itseoppineista tulkeista puolet koki tarvitsevansa lisäkoulutusta, mutta suomen kielen koulutusta he eivät kokeneet tarvitsevansa. Kääntämisen ja tulkkauksen maisteriohjelman suorittaneista tulkeista puolet koki tarvitsevansa lisäkoulutusta ja suomen kielen koulutusta kuten luvussa 8.6 esitetään. Tulkkialaa käsittelevissä opinnäytetöissä luvussa 4.2 Pyökkimiehen mukaan motivaatio jatkuvaan kehittymiseen on tulkeille tärkeää ja noviisista ekspertiksi näkemyksessä luvussa 2.3 osaava työntekijä ei voi rutinoitua vaan hänen pitää koko ajan kehittää ja haastaa itseään. Tulkin ammattitaito hankitaan kouluttautumalla ja tulkin työtä tekemällä kuten Hietanen ja Leinonen luvussa 4.1 esittävät. Tulkkialan tulevaisuuden näkymissä Rainon ja Vikin mukaan tulkit tarvitsevat lisäkoulutusta, koska tulkkien työ on tullut haasteellisemmaksi (Luku 4.2).

Tämän opinnäytetyön kyselyyn vastanneet tulkit ovat tulosten mukaan koulutuneita ja pitkän työkokemuksen omaavia, mutta kokivat että tarvitsevat jonkin verran lisäkoulutusta. Leinonen (2013) ja Pyökkimies (2011) sekä Ehrsten ym. (2017) ovat tutkineet tulkkien ammattitaitoa ja tulkkien osaamista ja kaikki

ovat tutkimuksissaan tulleet tulokseen, että tulkeilla pitää olla hyvä tai erinomainen työkielitaito, hyvä yleissivistys, työkokemus tulkkinä on tärkeä, perustiedot tulkkauksesta pitää olla hallinnassa ja kulttuurituntemus on tärkeä, samoin kuin ammattieettisten sääntöjen noudattaminen ovat tärkeitä.

Kyselyn kysymysten suunnittelussa olisi tarvinnut laajempaa ja syvempää tietämystä puhuttujen kielten tulkkiensa ammatillisesta osaamisesta. Oli vaikea alkuun hahmottaa, mitä ja miten kysyä. Vasta analyysivaiheessa huomasi, että miten olisi pitänyt kysyä. Joissakin kysymyksissä olisi voinut olla lisäkysymys miksi sellaisen vaihtoehdon kohdalla, jossa luki Ei, en osaa arvioida tai ei, tarvitse. Miksi –kysymyksellä vastaaja olisi voinut tarkentaa vastaustaan. Joissakin kysymyksissä oli vaihtoehtona muu. Kuka valitsi sen vaihtoehdon, niin hänellä olisi pitänyt olla mahdollisuus tarkentaa mitä se muu tai muu vaihtoehto on. Tulosten tarkastelussa se olisi selventänyt asiaa huomattavasti. Kysymysten määrä kyselyssä olisi voinut olla pienempi. Toisaalta osaaminen on niin laaja aihe ja vaatii monenlaisia kysymyksiä. Haastattelu olisi ollut intensiivisempi ja henkilökohtaisempi tapa aineistonhankintaan. Kyselyllä sain kuitenkin laajemman näkökulman. Kyselyyn vastaajien määrä jäi kuitenkin pieneksi ja tulokset eivät ole yleistettävissä.

Puhuttujen kielten tulkkiensa ammatillista osaamista tutkittiin kysymällä tulkkiensa omaa käsitystä omasta osaamisestaan. Mittarina käytettiin asioimistulkkauskunnan ammattitutkinnon perusteita ja Häggin ammatillisen osaamisen kokonaisuutta sekä Bennerin noviisista ekspertiksi viisiportaista asteikkoa sekä tulkkausalan kirjallisuudessa ja tutkimuksissa esitettyjä vaatimuksia tulkkiensa osaamiselle. Mittaristo antoi tietoa tulkkiensa ammatillisesta osaamisesta mutta täytyy huomata, että tieto on tulkkiensa omia näkemyksiä ja käsityksiä osaamisestaan. Jos viranomaisilta tai asiakkailta kysyttäisiin näkemyksiä ja kokemuksia kyselyllä tulkkiensa ammatillisesta osaamisesta niin tulos voisi olla toisenlainen ja herättäisi kysymyksiä ovatko asiakkaat ja viranomaiset päteviä arvioimaan tulkkiensa osaamista. Tämän tutkimuksen tulokset ovat kuitenkin yhteneväisiä luvussa 4.2 esiteltyjen tutkimustulosten kanssa.

Opinnäytetyöprosessi on laajentanut ja syventänyt tulkkien ammatilliseen osaamiseen liittyvää tietämystäni, jota voin hyödyntää työelämässä. Prosessin myötä olen oppinut etsimään tietoa ja suhtautumaan uuteen tietoon kriittisesti. Myös sekä objektiivisuuden että subjektiivisuuden näkökohtien ymmärtäminen on ollut erityisen tärkeää. Työ on tuonut uutta tietoa tulkkien ammatillisesta osaamisesta. Opinnäytetyölläni oli kolme tutkimuskysymystä, joihin kaikkiin työ antoi vastauksen. Työn kautta halusin tuoda esiin tulkkien ammatillista osaamista. Viestimällä työstä ja työni tuloksista työni tilaajaa ja Monetran Oulun tulkkikeskusta sekä kyselyyn vastanneita tulkkien WhatsApp –tulkkiryhmiä toivon syntyvän keskustelua tulkkien ammatillisesta osaamisesta tulkkialalla. Työn pohjalta syntyy kehittämissuhteita, joilla voi lisätä tulkkien ammatillista osaamista ja osaamisen arvostamista.

Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä tuli esiin, että tulkin työssä toimitaan eritasoisella kokemuksella. Kun vertailee tulkkien osaamista keskenään ja haluaa tietää, mikä tästä osaamisesta voisi palvella tulkin asiakkaita paremmin ja sitä kautta vaikuttaa yhteiskunnalliseen kehittymiseen. Tästä työstä tulee esiin, että koulutettujen puhuttujen kielten tulkkien osaaminen on laajempi kuin itseoppineiden tulkkien. Koulutuksella voidaan Hietasen mukaan (Luku 4.1) kehittää keskinäisiä ja hyviä ominaisuuksia paremmiksi tulkkaukseen sopiviksi. Koulutetut tulkit ovat opiskelleet tiedot ja taidot koulutuksissa ja asioimistulkkialan koulutuksiin hakeuduttaessa hakukelpoisuusehtojen pitää täytyä ja koulutuksiin hakeutuville järjestetään valintakokeet. Itseoppineet tulkit ovat ryhtyneet tulkiksi ja oppivat työssään tulkkauksella ja novitiivisista ekspertiksi kasvamisen on pidempi prosessi.

Opinnäytetyöni vahvistaa käsitystä, että tulkin ammattiin tulee kouluttautua ja pitää ymmärtää tulkkien ammattitaito kokonaisuutena eikä pelkästään kahden kielen osaamisena. Tämän tutkimuksen myötä syntyneitä kehittämissuhteita, joilla voi lisätä tulkkien ammatillista osaamista ja osaamisen arvostusta, ovat: tulkeille haasteita tuovat tekijät voi muuttaa täsmäkoulutuksen aiheiksi eli etätulkkausosaamisen kehittäminen, asiakaspalvelutaitojen ja yhteistyötaitojen osaamisen kehittäminen. Ja kokeneille tulkeille, joilla ei ole asioimistulkkausosaamista, voi järjestää täsmäkoulutusta. Itseoppineita eli ei tulkkausosaamista

saaneita tulkkeja olisi saatava koulutukseen eli heille pitäisi markkinoida asioimistulkkauksen ammattitutkintoa ja sen joustavuutta.

Kun aloitin opinnäytetyöni tekemisen ja rajasin opinnäytetyöni aiheen puhuttujen kielten tulkkien ammatilliseen osaamiseen, ajattelin, että ammatilliset taidot ovat vain ammattispefisiä taitoja, kunnes perehdyin aiheeseen tarkemmin. Tutkimuksessa selvisi, että ammatillinen osaaminen on paljon laajempi käsite kuin oletin. Tulkkien ammatillinen osaaminen on ammatillisen osaamisen kokonaisuus (Luku 2.3). Tutkijana olen oppinut paljon matkan varrella ja parasta mitä olen oppinut, on käsitys ammatillisesta osaamisesta pakettina siitä, mitä se on. Tämän opinnäytetyön myötä toivon, että tulkit ja viranomaiset ymmärtävät sen.

Opinnäytetyöni perusteella syntyi kehitysidea: puhuttujen kielten tulkkausalalla koulutus -käsitettä tulisi tarkentaa esimerkiksi tulkkausalalla kirjallisuudessa ja tiedottamisessa tarkoittamaan, että koulutetulla tulkilla tarkoitetaan vähintään asioimistulkkauksen ammattitutkinnon suorittanutta tulkkia ja että asioimistulkin ammatillinen osaaminen on laaja käsite eikä tarkoita ainoastaan ammattispefistä osaamista, vaikka se on tärkeä. Tulkkien ammatillisen osaamisen kokonaisuus on voimavara tulkikeskuksille, tulkkausalalla yrittäjille ja koko yhteiskunnalle. Lyhyempiä koulutuksia kuten asioimistulkkauksen tutkinnon yhden osan suorittaneista tai lyhytkursseja käyneistä voisi käyttää nimitystä lyhyitä koulutuksia suorittaneet tulkit.

LÄHTEET

- Benner, P. (1989). *Aloittelijasta asiantuntijaksi*. WSOY, Juva 1989.
- Choroszewicz, M., Hildèn, T. , & Tsavro, E. (2018). Asioimistulkkien koulutus ammatillisena sosialisatona. Teoksessa K. Koskinen, J. Vuori, & Leminen, A-K. (toim.), *Asioimistulkkaus. Monikielisen yhteiskunnan arkea* (s. 257–258). Vastapaino, Tampere.
- Diakonia ammattikorkeakoulu (Diak). *Tulkki (AMK) asioimistulkkaus*. Saatavilla <https://www.diak.fi/hakeminen/koulutukset/amk/tulkki-asioimistulkkaus/#27d359b9>
- Diakonia ammattikorkeakoulu (Diak). YAMK- koulutus tulkkaustoiminnan kehittäminen. Saatavilla <https://www.diak.fi/hakeminen/koulutukset/yamk/tulkkaustoiminnan-kehittaminen/#27d359b9>
- Diakonia ammattikorkeakoulu (Diak). (28.5.2021). Diakista valmistuu 394 opiskelijaa kevätlukukaudella. Saatavilla <https://www.sttinfo.fi/tiedote/diakista-valmistuu-394-opiskelijaa-kevatlukukaudella?publisherId=69818205&releaseId=69910629>.
- Dreyfus, H., & Dreyfus, S. (1986). *Mind over machine. The power of Human Intuition and Expertise in the Era of the Computer*. Bell an Bain Ltd, Glasgow.
- Ehrsten, M. ,Kajanne, A. , Käyhkö, M. , Pitkäranta, K-M. ,Rantamäki-Varonen, E. , Siltala, T. , & Sykkö, H. (2017). Tulkkaus ammattina – tulkit keskiössä. Tutkimusraportissa S. Ollila (toim.) *Tulkkaus terveydenhuollossa: ” Lähtökohtana asiakkaan ymmärrys”* (s. 29–65). Vaasan yliopiston raportteja 2. Saatavilla https://www.univaasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-734-7.pdf
- Hietanen, K. (2008). Tulkkausviestintä ammattina. Teoksessa R. Oittinen, & P. Mäkinen (toim.), *Alussa oli käännös* (s. 277–278). Tampereen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print.
- Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. (2009). *Tutki ja kirjoita*. (15. uud. p.). Kariston Kirjapaino Oy, Hämeenlinna.
- Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. (2016). *Tutki ja kirjoita*. (21. uud. p.). Bookwell Oy, Porvoo.
- Hägg, O. (2010). *Ammatillisen osaamisen hahmottaminen ja kehittäminen*. Saatavilla <https://www.tyonhakuveturi.fi/filearchive/sefeesitysoutihagg9.pdf>

- Isolahti, N. (2015). Asioimistulkkaus eilen ja nyt. Teoksessa S. Aaltonen, N., Siponkoski, & K. Abdallah (toim.), *Käännetyt maailmat. Johdatus käännösviestintään* (s. 197–198, 203–208). Gaudeamus Oy.
- Kananen, J. (2012). Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.
- Kielitoimiston sanakirja 2018. Saatavilla <https://www.kielitoimistonsanakirja.fi/#/>
- Kinnunen, T., & Hirvonen, M. (2020). Saavutettava viestintä ja osallisuuden kokemus. Teoksessa M. Hirvonen & T. Kinnunen (toim.), *Saavutettava viestintä. Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä* (s. 325–326). Gaudeamus.
- Koivisto, K., & Serlo, K. (2017). Erikoistumiskoulutuksella asiantuntijaksi. Teoksessa K. Koivisto, A. Henner, & L. Kiviniemi (toim.) *Hoitotyön koulutus ja tutkimus- ja kehittämistoiminta – ajankohtaisia ja tulevaisuutta ennakoivia haasteita*. ePooki. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 43. Saatavilla <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe2017101350097>
- Knowledge Center on Interpretation. Asioimistulkkaus – määritelmä ja taustaa. Saatavilla 3.5.2021. <https://ec.europa.eu/education/knowledge-centre-interpretation/public-service-interpreting/public-service-interpreting-definition-and-context.fi>.
- Korhonen, V. (2013) Haasteena monikulttuuriset ohjaustilanteet – sosiokulttuurisen oppimisen ja kulttuurienvälisen viestinnän näkökulmia. Teoksessa V. Korhonen, & S. Puukari (toim.), *Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö* (s. 59–60). Bookwell Oy.
- Koskinen, K., Vuori, J., & Leminen, A-K. (toim.). (2018). Asioimistulkkaus. Monikielisen yhteiskunnan arkea. Kustannusosakeyhtiö Vastapaino Oy, Tampere.
- L1590/2015. Laki oikeustulkkierekisteristä. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20151590>
- L726/2014. Turvallisuuslaki. Saatavilla <https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20140726>
- L423/2003. Kielilaki. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030423>
- L 731/1999. Suomen perustuslaki. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

- Lehtinen, S-T. (2008). Tarua ja totta tulkkauksesta. Teoksessa I. Helin, & H. Yli-Jokipii (toim.), *Kohteena käänös. Uusia näkökulmia kääntämisen ja tulkkauksen tutkimiseen ja opiskelemiseen* (s.149,151–153, 163). Yliopistopaino.
- Leinonen, M. (2013). *Tulkin ammattitaito: tiedot, taidot ja valmiudet ammatinharjoittamisessa*. [Pro gradu -tutkielma, Tampereen yliopisto]. Saatavilla <https://trepo.tuni.fi/handle/10024/84409>
- Leinonen, S. (2008). Asioimistulkkaus – paljon muutakin kuin asioimisen tulkkausta. Teoksessa R. Oittinen ja P. Mäkinen (toim.), *Alussa oli käänös*. (s. 294). Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.
- Maahanmuuttovirasto. (2020). Opas tulkeille. Saatavilla [https://migri.fi/documents/5202425/6164491/Opas+tulkeille+\(fi\).pdf/6a44b5a3-48d8-433e-778f-dd668d1d1f80/Opas+tulkeille+\(fi\).pdf?t=1598360531351](https://migri.fi/documents/5202425/6164491/Opas+tulkeille+(fi).pdf/6a44b5a3-48d8-433e-778f-dd668d1d1f80/Opas+tulkeille+(fi).pdf?t=1598360531351)
- Maahanmuuttovirasto. Migri (2016). Maahanmuuttovirasto purkaa turvapaikkajonon vuoden loppuun mennessä. Saatavilla <https://migri.fi/-/maahanmuuttovirasto-purkaa-turvapaikkajonon-vuoden-loppuun-mennessa> (Saatavilla 26.9.2021)
- Metsämuuronen, J. (2008). Laadullisen tutkimuksen perusteet. Metodologia-sarja 4. International Methelp Ky. Gummerrus kirjapaino Oy, Jyväskylä. (3. uud. p.).
- Määttä, S., Kinnunen, T. , & Rautavuoma, V. (2014). Asioimistulkkauksen toimijuudet. Saatavilla <https://researchportal.helsinki.fi/fi/publications/asioimistulkkauksen-toimijuudet>
- Opetushallitus (2018) Asioimistulkkauksen ammattitutkinnon tutkinnon perusteet, määräys 16/02/2018. Saatavilla <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/tutkintojen-perusteet>
- Opetushallitus (2020) Tulkkauksen työelämätoimikunnan tilannekuva 2018–2019. Saatavilla <https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/tulkkauksen-tyoelamatoimikunnan-tilannekuva-2018-2019-paiv.-14.7.2020.pdf>
- Ojasalo, K., Moilanen, T., & Ritalahti, J. (2014). Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan (3.uud. p.). Sanoma Pro Oy.
- Pouttu, P., & Tenhonen- Lightfoot, E. (2020) Yhteistyö puhuttujen kielten asioimistulkkiensa kanssa sosiaali- ja terveysalan vuorovaikutustilanteissa. Teoksessa A-L. Karjalainen. , & K. Wallenius-Penttilä (toim.), *Eritavoin kommunikoivien kohtaaminen*

sosiaali- ja terveystyössä (s. 58, 66). Diakonia-ammattikorkeakoulu, Helsinki.

Pyökkimies, I-L. (2011). *Asioimistulkkauksen viestintähaasteet*. [Pro gradu - tutkielma, Jyväskylän yliopisto]. Saatavilla <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/36922?show=full>

Rautavuoma, V. (2018). Kohtauksia eräästä tulkkikeskuksesta. Teoksessa K. Koskinen, J. Vuori, & A-K, Leminen (toim.) *Asioimistulkkaus. Monikielisen yhteiskunnan arkea 2018* (s. 335–336). Kustannusosakeyhtiö Vastapaino Oy, Tampere.

Rainò, P. , & Vik, G-V. (2020). Tulkkausalan tulevaisuuden näkymät. Asioimistulkkauksen, viittomakielen ja kirjoitustulkkauksen sekä puhevammaisten tulkkauksen koulutustarpeista ja alan tulevaisuuden näkymistä. Suomen humanistinen ammattikorkeakoulu. Saatavilla <https://www.humak.fi/wp-content/uploads/2020/10/Raino%CC%80-ja-Vik-tulkkausalan-tulevaisuudennakymat-2020-humak-diak.pdf>

Räty, M. (2002). *Maahanmuuttaja asiakkaana*. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Sunnari, S. (2006). Tulkkaus ja tulkkauksen opetus Suomessa. Teoksessa J. Tommola, & Y. Gambier: Translation and interpreting – training and research. Traduction et interprétation – formation et recherche. Kääntäminen ja tulkkaus – koulutusta ja tutkimusta. (s. 147–153). Painosalama Oy.

Sunnari, S. (2015). Katsaus tulkkauksen ja tulkinkoulutuksen historiaan. Teoksessa S. Aaltonen, N. Siponkoski, & K. Abdallah (toim.), *Käännetyt maailmat. Johdatus käännösviestintään* (s. 196). Gaudeamus Oy.

SKTL Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto. (2021). Asioimistulkin ammattisäännöstö. Saatavilla <https://www.sktl.fi/@Bin/764367fe39847d3efdf3001bfb23da5a/1615214260/application/pdf/2533049/Asioimistulkin%20ammattisa%CC%88a%CC%88no%CC%88sto%CC%88%202021.pdf>

SKTL Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto. Alan vaatimukset. Saatavilla https://www.sktl.fi/kaantaminen_ ja_tulkkaus/alalle-toihin/alan-vaatimukset/

SKTL Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto. Kääntäminen ja tulkkaus. Saatavilla https://www.sktl.fi/kaantaminen_ ja_tulkkaus/opiskelu/

Tampereen aikuiskoulutuskeskus (TAKK). Asioimistulkkauksen ammattitutkinto.

Saatavilla <https://www.takk.fi/fi/koulutus/id/asioimistulkkauksen-ammattitutkinto/>

Tommola, J. (2006). Tulkkaus tutkimuskohteena. Teoksessa J. Tommola, & Y. Gambier: Translation and interpreting – training and research. Traduction et interprétation – formation et recherche. Kääntäminen ja tulkkaus – koulutusta ja tutkimusta. 2006 (s. 173–174). Painosalama Oy.

Tuomi, J., Sarajärvi, A. (2018). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. (uud.p.). Kustannusosakeyhtiö Tammi, Helsinki.

Tynjälä, P. (1999). Konstruktivistinen oppimiskäsitys ja asiantuntijuuden edellytysten rakentaminen koulutuksessa. Teoksessa A. Eteläpelto & P. Tynjälä (toim.), *Oppiminen ja asiantuntijuus. Työelämän ja koulutuksen näkökulmia*. (1. p.). WSOY–Kirjapainoyksikkö, Juva.

Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja, 2020. *Selvitys asioimistulkkauksen nykytilasta*. Saatavilla <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/162434>

Valli, R. (2018). Aineiston keruu kyselylomakkeella. Teoksessa R. Valli: Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. *Metodin valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*. (s. 93). (5., uud. p.). Otavan Kirjapaino, Keuruu.

LIITEET

LIITE 1. Kysely saatekirjeineen

PUHUTTUJEN KIELTEN TULKKIEN AMMATILLINEN OSAAMINEN

Olen tulkki Munira Rashid ja opiskelen Diak-ammattikorkeakoulussa tulkkaustoiminnan kehittäminen -koulutuksessa (YAMK-tutkinto) ja teen opinnäytetyötä liittyen tulkkien osaamiseen. Tutkimuksen kohteena tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä on asioimistulkkialalla työskentelevien tulkkien ammatillinen osaaminen. Kehittämistyöni tarkoituksena on tarkastella tulkkien ammatillista osaamista ammattispesifisten, yleisten työelämätaitojen ja omaa toimintaa säätelevien taitojen kautta.

Kehittämistyöni tavoitteena on selvittää tulkkien osaamista. Aineiston opinnäytetyöhöni kerään kahdesta isosta tulkkikeskuksesta lähettämällä kyselyn tulkkikeskusten johtajille ja he ovat lupautuneet lähettämään kyselyn tulkeilleen sähköpostitse. Kysely tehdään nimettömänä. Opinnäytetyöntekijänä olen velvollinen noudattamaan salassapitovelvollisuutta ja käytän vastauksianne vain opinnäytetyöhöni. Vastaamalla kyselyyn, annat luvan vastauksesi käyttämiseen opinnäytetyöhöni. Kyselyssä on 26 kysymystä. Kyselyyn vastaaminen kestää 20 minuuttia. Olisin kiitollinen, jos jaksatte vastata kaikkiin kysymyksiin. Kun saatte kysymykset, toivon että vastaatte niihin kahden viikon sisällä.

Jos sinulla on kysyttävää, ota yhteyttä sähköpostitse: munira.rashid65@gmail.com

Ystävällisin terveisin
Munira Rashid

Perustiedot

1.Sukupuoli

- Nainen
 Mies

2.Ikäsi

3.Kuinka kauan olet asunut Suomessa?

Osa 2

Koulutus

4.Perus- ja ammattikoulutus muualla kuin Suomessa

- Peruskoulu tai vastaava

- Lukio/ylioppilas
- Ammatillinen koulutus (ammattikoulu, opisto tai muu vastaava)
- Ammattikorkeakoulututkinto AMK
- Ylempi ammattikorkeakoulututkinto YAMK
- Yliopisto/korkeakoulu (alempi korkeakoulututkinto)
- Yliopisto/korkeakoulu (ylempi korkeakoulututkinto)
- Muu

5.Perus- ja ammattikoulutus Suomessa

- Peruskoulu tai vastaava
- Lukio/ylioppilas
- Ammatillinen koulutus (ammattikoulu, opisto tai muu vastaava)
- Ammattikorkeakoulututkinto AMK
- Ylempi ammattikorkeakoulututkinto YAMK
- yliopisto/korkeakoulu (alempi korkeakoulututkinto)
- Yliopisto/korkeakoulu (ylempi korkeakoulututkinto)
- Muu

6.Asioimistulkkausalan koulutus

- Lyhyitä tulkkausalan kursseja
- Tutkinnon osia tai tutkinnon osan asioimistulkkauksen ammattitutkinnosta
- Asioimistulkkauksen ammattitutkinto
- Tulkki, asioimistulkkaus AMK
- Yliopisto/korkeakoulu tulkkaus- ja kääntäjäkoulutus

7.Koetko tarvitsevasi lisää suomen kielen koulutusta?

- Kyllä, tarvitsen
- Kyllä, tarvitsen jonkun verran
- Ei, en tarvitse

8.Koetko tarvitsevasi tulkkausalaan liittyvää lisäkoulutusta/täydennyskoulutusta?

- Kyllä, tarvitsen
- Kyllä, tarvitsen jonkun verran
- Ei, en tarvitse

Osa 3

Työkokemus tulkkina

9.

- Alle 1 vuosi
- 1-5 vuotta
- 5-10 vuotta
- Yli 10 vuotta

10. Kuinka monta tuntia viikossa sinulla on tulkkausta keskiarvoisesti?

11. Mitkä näistä vaihtoehtoista tuovat sinulle eniten haasteita tulkkaukseen?

- Asiakkaat
- Viranomaiset
- Tulkkaus paikan päällä
- Tulkkaus puhelimesta
- Tulkkitoimisto
- Matka tulkkauspaikalle
- Aikataulussa pysyminen
- Muu

Osa 4

Ammatillinen osaaminen

12. Kuinka hyvin tunnet asioimistulkin toimintaympäristöihin kuuluvaa sanastoa?

- Vähän
- Hyvin
- Erittäin hyvin
- En osaa arvioida

13. Sosiaalialan sanasto

- Vähän
- Hyvin
- Erittäin hyvin
- En osaa arvioida

14. Terveysalasan sanasto

- Vähän
- Hyvin vähän
- Erittäin hyvin
- En osaa arvioida

15. Maahanmuuttoasioiden, poliisi- ja oikeusalan sanasto

- Vähän
- Hyvin vähän
- Erittäin hyvin
- En osaa arvioida

16. Kuinka hyvin osaat prima-vista tulkkausta?

- Vähän
- Hyvin
- Erittäin hyvin
- En osaa arvioida

17. Kuinka hyvin osaat kääntää tulkin työhön keskeisesti liittyviä tekstejä?

- Vähän
- Hyvin vähän
- Erittäin hyvin
- En osaa arvioida

18. Ovatko tulkkauksen käytännöt tulkkauksen prosessissa sinulle tuttuja?

- Vähän
- Hyvin
- Erittäin hyvin
- En osaa sanoa

19. Oletko tulkin työssäsi osaamiseltasi?

- Aloittelija eli noviisi
- Edistynyt aloittelija
- Pätevä
- Taitava suorittaja
- Asiantuntija eli ekspertti

20. Mitkä taidot nousevat eniten mieleen, kun puhutaan tulkkauksen osaamisesta?

- Kahden kielen osaaminen
- Kulttuurien tunteminen
- Sosiaaliset taidot
- Tulkkauksen lainsäädäntö
- Kouluttautuminen
- Suullinen viestintätaito
- Kirjallinen viestintätaito

21. Mitä osaamista tulkilta vaaditaan, että tulkkauksen toteutus on hyvin?

Kerro omin sanoin

22. Miten valmistaudut tulkkauksilanteeseen?

- Sanasto on tuttu, ei tarvitse enää käyttää aikaa siihen.
- Käytän vähän aikaa sanojen tutkimiseen ja opetteluun.
- Käytän paljon aikaa sanojen tutkimiseen ja opetteluun.

Yhteiskuntarakenteen ja kulttuurien tunteminen/osaaminen tulkin työssä

23. Miten yhteiskuntarakenteet ja kulttuurit ovat sinulle tuttuja?

- Suomalainen yhteiskuntarakenne on minulle tuttu.
- Suomalainen kulttuuri on minulle tuttu.
- Äidinkieleni maan yhteiskuntarakenne on minulle tuttu.
- Äidinkieleni maan kulttuuri on minulle tuttu.

24. Miten seuraat ajankohtaisia- ja kulttuuriasioita?

- Katson uutisia televisiosta
- Kuuntelen radiota
- Luen sanomalehtiä
- Luen aikakauslehtiä
- Käyn teatterissa tai elokuvissa
- Käyn konserteissa
- Muilla tavoilla
- En seuraa

Osa 6

Yleiset työelämätaidot

25. Alla luetellut ovat yleisiä työelämätaitoja. Mitkä taidot sinulla on hyvin hallinnassa?

- Atk- taidot
- Vuorovaikutustaidot
- Kielitaito yleissivistävän koulun kautta
- Kuuntelutaito
- Suullinen ja kirjallinen viestintätaito
- Verkostoitumistaidot
- Projektin hallintataidot
- Liiketoiminnan perusteiden tuntemus

Osa 7

Metataidot eli oman toiminnan säätämisen taidot työelämässä.

26. Mitkä taidot sinulla on hyvin hallinnassa?

- Toiminnan suunnittelu
- Tiedon hankintataidot
- Tietojen ja taitojen soveltaminen eri tilanteissa
- Oman toiminnan arviointi

- Oppimaan oppimisen taidot
- Taito hallita persoonallisuuden piirteitään
- Ajattelun taidot
- Osaa toimia aloitteellisesti
- Neuvottelutaito