



Reeta Çtır
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Humanistisen alan ammattikorkeakoulututkinto
Tulkki (AMK), asioimistulkkkaus
Opinnäytetyö, 2019

TULKIN KANSSA TYÖSKENTEELY

**Asioimistilanteet tulkin välityksellä
-koulutus tulkkeja käyttäville viranomaisille**



TIIVISTELMÄ

Reeta Çitir

Tulkin kanssa työskentely. Asioimistilanteet tulkin välityksellä –koulutus tulkkeja käyttäville viranomaisille

66 sivua ja 3 liitettä

Syksy, 2019

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Humanistisen alan ammattikorkeakoulututkinto

Tulkki (amk)

Maahanmuuttajataustaiset asiakkaat muodostavat yhä isomman ryhmän kuntien kasvatus- ja koulutus- sekä sosiaalialan palveluiden käyttäjistä. Kielelliset ja kulttuuriset erovaisuudet viranomaisen ja vieraskielisen asiakkaan välillä luovat haasteita asioimistilanteisiin ja usein asioimiseen tarvitaan tulkki avuksi. Kunnan eri sektoreilla työssä olevilla on puutteita niissä tiedoissa ja taidoissa, joita tarvitaan tulkin välityksellä käytävissä asiointitilanteissa. Tarve perehdyttää tulkin kanssa työskentelyyn on tullut esiin työelämässä käytännön tulkkauksitilanteissa.

Opinnäyetyönä tehdyn koulutuksen tilasi Vantaan Tulkkeskus Oy. Opinnäyetyössä on suunniteltu kunnan työntekijöiden perehdyttämiseen sopiva koulutusmateriaali ja raportissa käsitellään sekä koulutusmateriaalin sisältöä ja tuottamista että toteutuneita koulutuksia. Koulutusmateriaalin tarkoitus on selkeyttää tulkin kautta käytävää asioimistilannetta viranomaisasiakkaille. Koulutusmateriaali on suunnattu kasvatus- ja koulutusaloilla sekä sosiaalialalla työskenteleville, mutta sitä voidaan soveltaen käyttää myös muiden alojen, kuten terveystieteiden työkenttelevien viranomaisasiakkaiden perehdyttämiseen.

Koulutusmetodeina on käytetty yhdistelmää luento-opetuksesta ja vuorovaikutteisesta opetuksesta. Koulutuksen tietopohja on luento-osuudessa, ja oppimista tuetaan toiminnallisilla osuuksilla, joissa osallistujat voivat syventää luento-osuuksissa saamiensa tietoja. Koulutusmateriaali koostuu luennon tukena käyteytystä Power Point -esityksestä sekä toiminnallisista osuuksista. Luento-osuus on tehty niin, että sitä voidaan käyttää myös lyhyen perehdytyksen pitämiseen ilman toiminnallisia osuuksia.

Koulutus toteutettiin kahdesti ja toteutuneista koulutuksista kerättiin palaute osallistujilta. Pidettyjen koulutusten pohjalta huomattiin, että tulkin käyttöön ohjaavalle koulutukselle on edelleen tarvetta kunnan työntekijöiden joukossa. Koulutuksesta kerätystä palautteesta tulee ilmi, että koulutukseen osallistuneet kokivat saaneensa käytännön työtä helpottavia toimintatapoja ja selkeyttä tulkin kanssa työskentelemiseen.

Asiasanat: asioimistulkkaus, kasvatus- ja koulutusala, monikulttuurisuus, tulkin kanssa työskentely

ABSTRACT

Reeta Çitir

Working with public service interpreter. Transactions through an interpreter – training for officials who work with public service interpreters.

66 pages and 3 appendices

Autum, 2019

Diaconia University of Applied Sciences

Degree

Public service interpreter (BA)

People with immigrant backgrounds have become an ever bigger customer group in municipal social, care and education services. Differences in language and culture between Finnish officials and immigrant customers present challenges in communication, thus a public service interpreter is usually needed. The officials who work in different units of the municipalities have lacking knowledge and experience concerning working with public service interpreters. There seems to be a need for deeper introduction of a public service interpreter's work and the role of an interpreter.

The educational material included to thesis was commissioned by Vantaan Tulkkikeskus Oy. The aim of this educational material was to clarify the use of public service interpreter to that party who represents the official authority. The training material consists of a Power Point presentation and interactive exercises. The educational material is aimed for especially those who work at social, care and education services. The educational material can also be modified to be used to educate other municipality employees such as health care service workers.

The used educational methods were a combination of lecture-based method and an interactive method. Information is given through lecture parts. Interactive parts, that allow participants to progress new information, support the individual learning process. The lecture part is planned so that, if needed, it can be used as a shorter introduction without interactive exercises.

The educational event was held two times. From both events feedback was collected. After the educational events it can be said that there is a need for giving education to municipality employees about the work and role of a public service interpreter. Form the collected feedback it can be seen, that the participants felt they got information that is useful in their everyday work. It can also be seen from the feedback that the participants understood working with public service interpreters more clearly after the educational event.

Keywords: public service interpreting, care and education service, multiculturalism, working with an interpreter

ÖZET

Reeta Çitir

Kamu hizmet tercümanla beraber çalışmak. Tercümanı kullanarak verilen müşteri hizmet – kamu hizmet tercümanı kullanan resmi çalışanlara verilen eğitim

66 sayfa ve 3 ek

Güz Dönemi, 2019

Diaconia Uygulamalı Bilimler Üniversitesi

Derece

Kamu hizmeti tercümanı (BA)

Göçmen kökenli olan insanlar belediyenin sosyal hizmetlerinde, bakım ve eğitim hizmetlerinde daha büyük bir müşteri gurubu haline gelmiştir. Resmi çalışan ile göçmen kışı arasındaki dil ve kültür farklılıkları iletişimde zorluklar doğurmaktadır, bu nedenle kamu hizmeti tercümanına genellikle ihtiyaç duyulmaktadır. Belediyelerde farklı birimlerde çalışan memurlar, kamu hizmeti tercümanlarıyla çalışma konusunda bilgi ve deneyime sahip değillerdir. Kamu hizmeti tercümanının çalışmaları ve rolünün daha derinlemesine tanınmasına ihtiyaç duyulduğu görülmektedir

Tezde yer alan eğitim materyali Vantaan Tulkikeskus Oy tarafından yaptırılmıştır. Bu eğitim materyalinin amacı, resmi makamı temsil eden kuruma, kamu hizmeti tercümanının kullanımını netleştirmektir. Eğitim, özellikle okul önce yetiştirme, eğitim hizmetleri ve sosyal hizmetleri alanında çalışanlara yöneliktir. Eğitim materyali, sağlık hizmeti çalışanları gibi diğer belediye çalışanlarını eğitmek için de kullanılabilir.

Kullanılan eğitim yöntemleri ders tabanlı eğitim ve etkileşimli eğitim yönteminin bir kombinasyonudur. Bilgiler ders üniteleri aracılığıyla verilmektedir. Katılımcıların yeni bilgiler edinmelerini sağlayan etkileşimli üniteler, bireysel öğrenme sürecini destekler. Ders kısmı, gerektiğinde etkileşimli alıştırmalar olmadan da daha kısa bir tanıtım olarak kullanılabilir şekilde planlanmıştır.

Eğitim etkinliği iki kez düzenlenmiştir. Her iki etkinlikte geri bildirimler alınmıştır. Eğitim etkinliklerinden sonra, belediye çalışanlarına kamu hizmeti tercümanının çalışması ve rolü hakkında eğitim verilmesi gerektiği söylenebilir. Toplanan geri bildirimler sonucunda, katılımcıların, günlük çalışmalarında yararlı olabilecek bilgileri edindikleri kanaati oluşmuştur. Ayrıca, katılımcıların, eğitim etkinliğinden sonra kamu hizmeti tercümanlarıyla çalışmayı daha net anladıkları da geri bildirimlerde görülmüştür.

Anahtar Sözcükler: Kamu hizmeti tercümanı, Bakım ve eğitim servisi, çok kültürlülük, tercüman ile çalışma

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 ASIOIMISTULKKAUKSEN LÄHTÖKOHDAT	10
2.1 Asioimistulkki koulutus Suomessa	10
2.2 Asioimistulkkaus tarve ja oikeudellinen perusta	12
2.3 Asioimistulkkaus tulkkausmenetelmät	12
3 TYÖELÄMÄN YHTEISTYÖKUMPPANI JA KOULUTUKSEN TARVE	14
4 KOULUTUKSEN KOHDERYHMÄN TOIMINTAYMPÄRISTÖJEN KUVAUS	16
4.1 Vieraskieliset asiakkaat	17
4.2 Kasvatus- ja koulutusala	18
4.3 Sosiaaliala	19
5 KOULUTUKSEN TEORIASISÄLTÖ	22
5.1 Asioinnin tulkkaus	23
5.2 Tulkin ammatillinen rooli	26
5.3 Tulkin tilaaminen ja aiheen merkitys tulkin valmistautumisessa	33
5.4 Tulkkaustilanteessa huomioitavat asiat	38
5.5 Puhuminen tulkin välityksellä	42
6 KOULUTUKSEN TOIMINNALLISET OSUUDET	46
7 KOULUTUKSEN TEKEMISEN PROSESSIKUVAUS	50
7.1 Kouluttajana toimiminen	50
7.1.1 Oppiminen käsitteenä	51
7.1.2 Aikuiskouluttajan rooli	52
7.2 Lopullinen koulutuksen rakenne	53
7.3 Koulutusesityksen tekniset ratkaisut	54
8 KOULUTUSTEN TOTEUTUMINEN KÄYTÄNNÖSSÄ	56
8.1 Pilottikoulutus vapaaehtoisille sovittelijoille	56
8.2 Pilottikoulutuksen palaute	56
8.3 Koulutuksen edelleenkehittäminen	59

8.4 Koulutus Nummelan koululla.....	60
9 TULOKSET JA POHDINTA	63
9.1 Tavoitteisiin pääsy ja jatkokehittely	64
9.2 Oma oppiminen ja ammatillinen kehittyminen	65
LÄHTEET	67
LIITE 1: Kahoot! –tietovisan kysymykset.....	74
LIITE 2: Hämeenlinnan koulutuksen palautekysymykset	75
LIITE 3: Tarvekartoituksen koonti	76

1 JOHDANTO

Viimeisen kymmenen vuoden aikana Suomeen on tullut enemmän maahanmuuttajia ja turvapaikanhakijoita kuin aikaisemmin. Maahanmuuttoviraston internetsivuilta löytyvien tilastojen mukaan vuosina 1990–1999 Suomesta haki turvapaikkaa yhteensä hieman yli 18 000 henkilöä. Vastaavasti vuosina 1990–1999 maahanmuuttovirasto myönsi hieman yli 6 500 turvapaikkaa. (Maahanmuuttovirasto. *Palvelut. Vanhat tilastot.*) Huippuvuosi Suomeen tulleiden turvapaikanhakijoiden määrässä kirjattiin vuonna 2015, jolloin Maahanmuuttoviraston mukaan viireille tuli lähes 32 000 turvapaikkahakemusta. Turvapaikanhakijat edustivat eri kieliryhmiä ja heikompien kieliryhmien, eli Suomessa perinteisesti pienien kieliryhmien edustajien määrä oli suurempi, kuin aiempina vuosina. Maahanmuuttoviraston mukaan turvapaikanhakijoiden lisäksi vuonna 2015 Suomessa ensimmäistä kertaa oleskelulupaa hakevien määrä oli yhteensä melkein 23 000. (Maahanmuuttovirasto, 2019. *Tilastot.*) Vaikka niin sanottu ryntäys Suomeen olikin 2015, 2000-luvun aikana Suomesta on tullut entistä monikulttuurisempi ja monikielisempi yhteiskunta.

Suomalaisessa kotoutumisjärjestelmässä sekä muualla kuntasektorilla työskentelevät viranomaiset ovat saaneet oppia kohtaamaan monikulttuurisen ja monikielisen asiakaspalvelun haasteet sekä tekemään yhteistyötä asioimistulkkien kanssa kuluneiden vuosikymmenten aikana. Joidenkin kieliryhmien tulkkien tarve kasvoi erityisesti 2000-luvulla ja tämä aiheutti tilanteen, jossa varsin vähäiselläkin koulutuksella saattoi päästä tulkkiälytystoimistojen listoille. Suuri kysyntä johtikin siihen, että osa asioimistulkkeina toimivista henkilöistä harjoitti ammattia ilman mitään muuta pätevyyttä kuin kahden kielen taito. (Leinonen 2007, 295–296.) Tämän lisäksi myös viranomaisten puolella työskentelevät henkilöt etsivät omaa linjaansa ja käytäntöjensä tulkkien kanssa työskentelyyn.

Olen toiminut asioimistulkkinä useiden eri tulkkiälytystoimistojen kautta yli kaksi vuotta. Työskennellessäni tulkkinä olen saanut tilaisuuden tulkata monenlaisissa tilanteissa oikeustulkkauksesta varhaiskasvatuskeskusteluihin. Työssäni olen

huomannut, että tulkin välityksellä viestimisen koulutusta tai perehdytystä puuttuu sekä koulutus- ja kasvatustalouden, että terveys- ja sosiaalialan työntekijöiltä. Oletukseni perehdyttämiseen liittyvistä puutteista perustuu suurimmalta osin niihin huomioihin, joita olen itse tehnyt toimiessani tulkkina. Olen myös kysynyt suoraan, esimerkiksi tulkkauksilanteen palautevaiheessa, onko viranomaisasiakkaalle tarjottu perehdytystä tulkin kanssa toimimiseen. Jokaisella kerralla vastaus on ollut kielteinen tai on vain viitattu tulkkivälitystoimiston ohjekirjaseen. Lisäksi käymäni keskustelu sekä tilaajana että työelämänyhteistyökumppanin toimineen Vantaan Tulkkikeskus Oy:n kanssa on vahvistanut oletamaani, että kunnallisella puolella töitä tekevät viranomaisasiakkaat ovat joutuneet usein käytännössä oppimaan, miten asioimistulkin kanssa työskennellään.

Opinnäytetyöni on koulutusmateriaali ja koulutustilaisuus tulkkeja käyttäville viranomaisille. Suunnittelemani koulutus sopii erityisesti niille kuntasektorin viranomaisille, joille ei ole aiemmin voitu antaa perehdytystä tulkin kanssa toimimiseen. Koulutuksen luento-osuudessa avaan perustasolla tulkin tilaamiseen, tulkkauksilanteeseen ja tulkin välityksellä puhumiseen liittyviä yksityiskohtia. Koulutus on toiminnallisilta osuuksiltaan suunnattu kasvatustalouden- ja koulutus- sekä sosiaalialoilla työskentelevien kunnan työntekijöiden perehdyttämiseen, sillä koulutuksen tilannut Vantaan Tulkkikeskus Oy. toivoi erityisesti näiden alojen kunnan työntekijöiden huomioimista. Luentomateriaali on sisällöllisesti valittu niin, että luento-osuutta voitaisiin tulevaisuudessa käyttää myös muiden viranomaisalojen työntekijöiden perehdyttämiseen. Toteutuneita koulutustilaisuuksia oli opinnäytetyöprosessin aikana kaksi: pilotti Hämeenlinnan vapaaehtoisille sovittelijoille ja varsinainen koulutus Nummelan koulun henkilökunnalle. Toteutuneet koulutukset olivat kertaluontoisia ja kestoiltaan hyvin eripituisia. Koulutuksen suunnitteluvaiheessa luento-osuus ja toiminnallinen osuus olivat kaksi erillistä osaa, mutta käytännön koulutusten kautta rakentui lopullinen runko, jossa luento-osuudet vuorottelevat toiminnallisten osuuksien kanssa. Pelkkä luento-osuus on mahdollista käsitellä noin 45 minuutissa, mutta mikäli koulutukseen halutaan sisällyttää kaikki toiminnalliset osuudet sekä antaa aikaa osallistujien kysymyksille tulisi koulutukseen varata noin kaksi ja puoli tuntia. Toiminnallisten osuuksien sisällyttämi-

nen koulutukseen on tärkeää, sillä toiminnallisten harjoitusten kautta koulutukseen osallistujat saavat mahdollisuuden pohtia annettua tietoa omakohtaisella tasolla ja tämä tukee tiedon syvempää oppimista.

Kuvaan luvussa kaksi asioimistulkkausta ja siihen liittyviä yleisiä piirteitä sekä asioimistulkkauksen koulutusta Suomessa. Luvussa kolme esittelen koulutuksen tilaajan kanssa tehdyn tarvekartoituksen sekä työelämän yhteistyökumppanin. Luvussa neljä avaan koulutuksen kohderyhmän, eli kasvatus-, koulutus- ja sosiaalialan työntekijöiden toimintaympäristöjä. Käsittelen tarkemmin koulutusmateriaalin sisältöä ja perustelen sisältöön liittyviä valintojani luvussa viisi. Olen liittänyt koulutuksessa käytetyt Power Point -diat osaksi lukua viisi. Kuudennessa luvussa kuvaan luento-osuuden tueksi suunniteltuja toiminnallisia osuuksia ja perustelen niiden tarpeellisuutta. Luvussa seitsämän kuvaan koulutuksen tekemisen prosessia, määrittelen aikuiskouluttajan roolin ja tässä koulutuksessa vaikuttaneen oppimiskäsityksen sekä kerron luentomateriaalin valmisteluun vaikuttaneista teknisistä ratkaisuista. Kahdeksannessa luvussa käsittelen toteutuneita koulutustilaisuuksia sekä koulutuksista kerättyä palautetta. Viimeisessä luvussa pohdin koulutusprosessin tuloksia ja omaa oppimistani kouluttajana sekä opinnäytetyöprosessin aikana tapahtunutta ammatillista kehitystäni. Työn liitteenä ovat toiminnallisena osuutena käyetty Kahoot!-tietovisan kysymykset (liite 1), pilotikoulutuksen palautelomake (liite 2.) sekä tarvekartoituksen keskustelun koonti (liite 3.).

Koulutuksen tavoitteena on lisätä viranomaisasiakkaiden tietoisuutta asioimistulkin roolista ja ammatillisuudesta. Lisäksi tavoitteena on kasvattaa viranomaisasiakkaiden tietämystä tulkin kanssa toimimisesta, antaa käytännön työkaluja yhteistyöhön ja siten parantaa tulkin välityksellä käytävän viestinnän laatua sekä sujuvoittaa asiakkaiden ja tulkin välistä vuorovaikutusta. Kun tieto asioimistulkkauksen ominaispiirteistä lisääntyy, toivon että samalla viranomaiset alkavat paremmin arvostaa asioimistulkin ammatillista pätevyyttä. Oma ammatillista kehitystäni tukevat koulutuksen suunnittelu, koulutusmateriaalin tekoon vaadittava tiedon keruu ja koulutustilaisuuksien toteuttaminen. Lisäksi opinnäytetyöprosessin aikana voin tutustua siihen, miten asioimistulkikoulutuksen antamaa osaamista voi hyödyntää laajemminkin kuin varsinaisten tulkin tehtävien hoitamiseen.

Tulkausta käyttävien asiakkaiden kouluttaminen voi olla tapa hyödyntää niitä viestinnän ammattilaisen taitoja ja tietoja, mitä ammattitaitoisella asioimistulkilla on.

2 ASIOIMISTULKKAUKSEN LÄHTÖKOHDAT

Käsite asioimistulkkaus on Suomessa edelleen uudehko käsite ja sen sisällön rajauksesta käydään tulkkauksen tutkijoiden piirissä jatkuvaa keskustelua. Rajanveto siihen, mitä asioimistulkkaus ja sen toimintaympäristö ovat ja mikä on asioimistulkin rooli tulkkaustilanteissa, on tuntunut olevan etenkin tulkkaukseen perehtyneille vaikeaa. Asioimistulkkauksen sisällön määritelmää onkin muutettu useaan kertaan kuluneen kolmenkymmenen vuoden aikana (Isolahti, 2015). Tulkkauksen eri lajit on pyritty määrittelemään usein sen toimintaympäristön mukaan, missä tulkkaus konkreettisesti tapahtuu (Isolahti 2015). Suomen Kääntäjien ja Tulkkien Liiton (SKTL) asioimistulkkien ammattisäännöstyössä asioimistulkkaus määritellään ”viranomaisen, yhteiskunnan virallisen instituution tai jonkin muun tahon ja yksilön tai pienehkön ryhmän välisen dialogin tulkkaukseksi” (SKTL 2013, 1). Tämä asioimistulkkauksen määritelmä on tällä hetkellä Suomessa yleisesti hyväksytty.

Suomessa tulkkauksen eri lajeiksi erotellaan asioimistulkkaus ja konferenssitulkkaus (Hietanen 2007, 288). Myös siitä, pitäisikö oikeudessa tehtävä tulkkaus nähdä omana tulkkauksen alalajina, käydään jatkuvaa keskustelua. Monissa Euroopan maissa, Yhdysvalloissa ja Kandassa on ollut paljon pohdintaa siitä, olisiko myös terveysalalla tehtävä tulkkaus oma erillinen tulkkauslajinsa ja mikä on asioimistulkin rooli tässä tulkkausympäristössä (Siyu Wu & Rawal, 2017; Valero-Garcés 2014, 34-37). Tässä tekstissä ja koulutusmateriaalissa, tein rajauksen, jossa oikeustulkkaus on oma lajinsa. Oikeustulkkauksen luonne, sen toimintaympäristö sekä oikeustulkeille tehty oma ammattieettinen ohjeistus (SKTL 2016) eroavat mielestäni yleisistä asioimistulkkaustilanteista siinä määrin, että tällainen rajanveto on perusteltua.

2.1 Asioimistulkkien koulutus Suomessa

Asioimistulkkien koulutus on Suomessa, samoin kuin muuallakin maailmassa, vielä suhteellisen nuorta. Suomessa asioimistulkin ammattinimike ei ole suojattu,

toisin kuin esimerkiksi auktorisoidun kääntäjän. Asioimistulkilta edellytetään kuitenkin ammatillista pätevyyttä tehtäviensä hoitamiseen. (Koskinen, Vuori & Leminen 2018, 10.) Suomessa Opetushallitus määritteli ensimmäisen kerran asioimistulkkin ammatillista pätevyyttä koskevia vaatimuksia vuonna 1996, jolloin ensimmäiset asioimistulkkien ammattitutkinnon perusteet tulivat voimaan (Choroszewicz, Hildén & Tsavro 2018, 257). Tällä hetkellä Suomessa toimii useita satoja eri kielten asioimistulkkeja, jotka ovat suorittaneet joko ammatillisen perustutkinnon tai korkeakouluasteen tutkinnon (Choroszewicz ym. 2018, 265–262). Ammatillisen koulutuksen saaneiden asioimistulkkien lisäksi kentällä toimii myös tulkkeja, joilla ei ole koulutusta tehtäviinsä ja jotka ovat oppineet tulkkaukseen vaadittavat taidot käytännön työssä.

Asioimistulkkausta on mahdollista opiskella ammattioppilaitoksissa sekä korkeakoulussa. Diakonia-ammattikorkeakoulussa tarjotaan koulutusta asioimistulkkeina toimiville tai sellaisiksi haluaville. Opintojen laajuus on 210 opintopistettä, opinnot toteutetaan monimuoto-opiskeluna ja valmistuminen kestää keskimäärin 3,5 vuotta. Opinnot on jaettu seitsämään lukukauteen, joissa keskitytään yksittäiseen tulkin toimintaympäristöön kerrallaan. Kunkin toimintaympäristön kohdalla opiskelija saa perehdytystä toimintaympäristöön sen erityispiirteisiin ja toimijoihin, tulkkausmenetelmiin ja siihen erityissanastoon, joka käsiteltävään alaan liittyy. Tällä hetkellä lukukausikohtaiset sisällöt on nimetty seuraavasti: 1. Tulkkauksen ammatilliset lähtökohdat, 2. Tulkkaus kasvatus- ja opetusalaalla, 3. Tulkkaus sosiaalialalla, 4. Tulkkaus terveysalaalla, 5. Tulkkaus maahanmuuttoalalla, 6. Tulkkaus poliisi- ja oikeusalaalla, sekä 7. Asiantuntijuuden syventäminen. (Diakonia-ammattikorkeakoulu. Opetussuunnitelma. Tulkki (amk.) Asioimistulkkaukseen 2019.) Hakijoille järjestetään hakukoe, jossa testataan sekä suomen kielen että toisen työkielen riittävä osaaminen. Kielitaidon lisäksi valintakokeilla pyritään kartoittamaan opiskelijoiksi hakevien henkilöiden soveltuvuutta alalle. (Diakonia-ammattikorkeakoulu. Humanistinen ja kasvatusala. Valintakoe, asioimistulkkaukseen.) Keväällä 2019 yhteishaun työkieliryhmät olivat: suomi, arabia, kiina (mandariini) kurdi (sorani), somali, persia, urdu sekä tigrinja. (Diakonia-ammattikorkeakoulu. Tulkki (AMK) Asioimistulkkaukseen.)

2.2 Asioimistulkkauksen tarve ja oikeudellinen perusta

Asioimistulkkia tarvitaan, kun viranomaisella ja hänen asiakkaallaan ei ole yhteistä asiointikieltä. Oikeus käyttää tulkkia on kirjattu useissa Suomen lain kohdissa kuten esimerkiksi kielilaisissa (L 423/2003), hallintolaisissa (L 434/2003), terveydenhuoltolaisissa (L 1326/2010), laissa oikeudenkäynnistä rikosasioissa (L 689/1997) tai laissa kotoutumisen edistämisestä (L 1386/2010). Yleistäen voidaan sanoa, että asian tullessa viranomaisaloitteesta käsiteltäväksi, on viranomaisen vastuulla toimittaa tieto asiakkaalle kielellä, jota hänen voidaan katsoa ymmärtävän riittävällä tasolla oikeuksiensa takaamiseksi. Asioimistulkausta voidaan pitää osana sekä viranomaisen että vieraskielisen asiakkaan oikeusturvaa (Koskinen ym. 2018, 7–8).

Ammattitaitoinen asioimistulkki kykenee välittämään lähtökielen viestin kohdekielelle. Asioimistulkeilta edellytetään hyvää kielitaitoa ja erityissanaston hallintaa sekä A- että B-kielellä. A-kieli on asioimistulkin natiivikieli ja B-kieleksi sanotaan toista lähes äidinkielen tasoista kieltä. (Valero-Garcés 2014, 4–7.) Opetushallituksen asioimistulkkauksen ammattitutkinnon perusteissa on määritelty tulkille riittäväksi katsottava A- ja B-kielen taito puhutun, kuullun ja kirjallisten tuotosten osalta (Opetushallitus 2018, 1). Pelkän kahden kielen osaamisen ei kuitenkaan voida ajatella riittävän asioimistulkille, sillä viestintään liittyy usein myös monikulttuurisia ulottuvuuksia, jotka asioimistulkin tulisi huomioida tulkkauksessa. (Iso-lahti 2015; Valero-Garcés 2014, 5–6; SKTL 2013.)

2.3 Asioimistulkkauksen tulkkauksen menetelmät

Tulkkauksen nähdään prosessina, joka koostuu alkuperäisen puheen kuuntelusta, sen ymmärtämisestä sekä lopulta puhutun viestin välittämisestä kohdekielelle tulkkeena (Iso-lahti, 2015). Tulkkauksessa syntyvä tulke on puhujan viestistä tulkin kognitiivisen prosessin kautta syntyvä tuote. Tulkausta tutkivien näkemys onkin, ettei tulke saa merkitystään vain yksittäisistä sanoista vaan siitä laajemmasta kontekstista, johon tulkkauksen liittyy (Hietanen 2007, 280; Wadensjö 1998,

153–154). Asioimistulkkauksessa voidaan käyttää useita eri tulkkausmenetelmiä. Konsekutiivitulkkaus voidaan lyhyesti määritellä peräkkäistulkkaukseksi. Konsekutiivisessä menetelmässä tulkin tulkkaus toiselle kielelle seuraa jokaista puhejaksoa. (Hietanen 2007, 287.) Simultaanitulkkauksesta eli samanaikaistulkkauksesta puhutaan silloin, kun tulkki tulkaa puhujan puhetta muutaman sekunin viiveellä kuulijan kielelle (Isolahti 2015; Hietanen 2007, 286). Asioimistulkkaus tilanteissa pyritään käymään dialogimaista keskustelua kahden erikieltä puhuvan henkilön välillä (Hietanen 2007, 287–288). Tulkin välityksellä tapahtuvan vuorovaikutuksen voidaan kuitenkin katsoa poikkeavan tyypillisestä dialogisesta vuorovaikutuksesta ja sitä voidaankin nimittää triadiseksi vuorovaikutukseksi sillä vuorovaikutukseen osallistuu kolme henkilöä. (Kinnunen 2017, 72–73.)

Tulkkaus voidaan tehdä joko läsnäolotulkkauksena, jolloin tulkki on samassa tilassa asiakkaiden kanssa, tai etätulkkauksena, jolloin tulkki on eri tilassa kuin vähintään toinen tulkin asiakkaista. Etätulkkauksessa asioimistulkki tulkaa käytyä keskustelua etäyhteyden kautta usein konsekutiivimenetelmällä. Etätulkkaus voidaan toteuttaa joko puhelin- tai videoyhteydellä. Puhelintulkausta käytettäessä olisi aina hyvä muistaa, että non-verbaali viestinä jää tulkilta täysin näkemättä. (Hietanen 2007, 285; Troger 2007, 23–26).

3 TYÖELÄMÄN YHTEISTYÖKUMPPANI JA KOULUTUKSEN TARVE

Koulutuksen tilaaja oli Vantaan Tulkkeskus Oy ja samalla yritys toimi opinnäytetyöni työelämän yhteistyökumppanina. Vantaan Tulkkeskus Oy on kolmen naisen vuonna 2012 perustama tulkkaus- ja käännöspalveluita välittävä yritys, joka on sen jälkeen huomattavasti laajentanut toimintaansa. Vantaan Tulkkeskus Oy tarjoaa tulkkaus- ja käännöspalveluita yli 80 kielellä ja yrityksen listalla on noin 800 tulkkiä. Kuukausittain tulkkaustoimeksiantoja tekee noin 200 tulkkiä. Tulkkaustoimeksiantojen käytetyimmät kieliryhmät ovat arabia, venäjä, kurdi sorani, dari, englanti, viro ja somalia. Arabian kielen tulkkaukset muodostavat nykyisin noin kolmasosan tulkkaustilauksista. Mukana on myös harvinaisempia kieliiä, mutta niiden tulkkauksia on vähemmän. (Tiia Keskinen, henkilökohtinen tiedonanto 11.10.2019.)

Tulkin kanssa toimimiseen ohjaavan koulutuksen tarpeellisuus oli tullut puheeksi Vantaan Tulkkeskus Oy:n viranomaisasiakkaiden ja tulkkeskusken työntekijöiden palautekeskusteluissa. Sovimme Vantaan Tulkkeskus Oy:n kanssa, että myös muiden tulkkien näkemyksiä koulutuksen tarpeesta ja siinä käsiteltävistä sisällöistä olisi hyödyllistä kuulla. Keväällä 2019 järjestimme vapaamuotoisen tapaamisen Vantaan Tulkkeskus Oy:n tulkiorganisaattoreiden, muutamien eri kieliryhmiä edustavien asioimistulkkien sekä opinnäytetyön tekijän kesken. Tarkoituksena oli selvittää, onko opinnäytetyönä ehdotetulle koulutukselle tulkkien mielestä tarvetta. Lisäksi halusin kerätä tulkeilta huomioita niistä tulkkaustilanteisiin liittyvistä yksityiskohdista tai osa-alueista, mitkä heidän kokemustensa mukaan ovat ongelmallisia siitä syystä, että viranomaisasiakkaalla ei ole riittävästi tietoa tulkkauksen pelisäännöistä.

Laadin tarvekartoituskeskustelun rungoksi opinnäytetyön aiheeseen liittyviä kysymyksiä mutta keskustelimme vapaamuotoisesti ilman strukturoitua haastattelupohjaa. Kirjasin keskustelussa nousseet tulkkaukseen liittyvät huomiot tiivistetynä kunkin kysymyksen alle (liite 3.). Kysymysten pohjalta käyty keskustelu keskittyi kolmeen isompaan aihekokonaisuuteen: 1. Tulkin rooli, 2. Tulkin tilaaminen

ja 3. Viestintä tulkin välityksellä. Keskustelun pohjalta käsitykseni, että tulkit ko-
kevat viranomaisasiakkaiden puuttellisten tietojen ja vähäisen perehdytyksen
ajoittain hankaloittavan tulkin työskentelyä, vahvistui ja tämä osaltaan osoitti kou-
lutuksen tarpeellisuutta. Lisäksi tarveharkinta keskustelussa esille nousseet asiat
antoivat minulle käsitystä siitä, millaista tietoa koulutusmateriaaliin olisi hyödyl-
listä sisällyttää.

4 KOULUTUKSEN KOHDERYHMÄN TOIMINTAYMPÄRISTÖJEN KUVAUS

Tyypillistä tulkatulle asiomistilanteelle on, että vieraskielisellä asiakkaalla tai viranomaisasiakkaalla on jokin asia, joka halutaan saada käsitellyksi tai selvitettyksi. Viranomaisasiakas tarkastelee viestintätilannetta ja käsiteltävää asiaa omasta ammatillisesta näkökulmastaan. Viranomaisella on usein hierarkkinen asema vieraskieliseen asiakkaaseen nähden, sillä viranomainen kuuluu kantaväestön kanssa samaan kieliryhmään sekä hänellä on ammattiasemansa suoma valta tehdä ratkaisuja tai päätöksiä vieraskielisen asiakkaan asioissa. (Hammar-Suutari 2009, 115.) Koska opinnäytetyönä toteutettu koulutusmateriaali on suunnattu kasvatus- ja koulutuslalla sekä sosiaalialalla toimiville viranomaisille, kuvaan lyhyesti niitä erityis- ja yleispiirteitä joita näiden alojen toimintaympäristöihin liittyy.

Julkisella sektorilla työtään tekevä viranomainen joutuu maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa pohtimaan omaa rooliaan monesta eri näkökulmasta. Vaikka virkailijan tehtävä on osata neuvoa ja opastaa vieraskielistä ja eri kulttuuritaustasta tulevaa asiakasta, virkailijan on pystyttävä pitäytymään viranomaisen tehtävässä. Viranomiasasiointiin liittyvässä vuorovaikutuksessa on useita eri tekijöitä, jotka vaikuttavat tilanteen onnistumiseen kuten esimerkiksi osallistujien ennakoasenteet, aikaisemmat kokemukset monikulttuurisista kohtaamisista, viranomaista-paamisen luonne sekä vuorovaikutustilanteeseen osallistuvien tahtotilat ja henkilökemiat. (Hammar-Suutari 2009, 115–123.) Yhteisen kielen puuttuminen sekä vieraskielisen asiakkaan yleinen tietämättömyys julkisen sektorin eri toimijoista ja heitä ohjaavista säännöistä saattaavat myös osaltaan hankaloittaa viranomaisen virkatehtävien hoitamista. (Turtiainen 2013, 198–202; Hammar-Suutari 2009, 83.) Luottamuksellisen ja toimivan vuorovaikutuksen syntymiseen vaikuttaa, millaisesta sosiokulttuurisesta näkökulmasta kukin osallistuja tarkkailee vuorovaikutustilannetta ja kuinka herkästi osallistujat tiedostavat omat ennakoasenteensa ja kulttuurisidonnaiset vuorovaikutukseen vaikuttavat tekijät. (Korhonen 2013, 56–59.)

4.1 Vieraskieliset asiakkaat

Viranomaisten työssään kohtaamat vieraskieliset asiakkaat ovat heterogeeninen ryhmä ja siksi koko tätä asiakasryhmää on vaikea yksiselitteisesti määritellä. Kun tulkkauksessa puhutaan vieraskielisestä asiakkaasta, yleisesti tarkoitetaan sitä yksityishenkilöä tai ryhmää, joka puhuu muuta kuin viranomaisten käyttämää asiantikieltä. Puhekielessä näihin asiakkaisiin viitataan usein myös maahanmuuttajina. Laissa kotoutumisen edistämisestä maahanmuuttaksi on määritelty: Suomeen muuttanut henkilö, joka oleskelee maassa muuta kuin matkailua tai siihen verrattavaa lyhytaikaista oleskelua varten myönnettyllä luvalla tai jonka oleskeluoikeus on rekisteröity tai jolla on oleskelulupakortti (L 1386/2010). Yhteistä tälle vieraskielisten asiakkaiden ryhmälle on, että he tarvitsevat tulkkipalveluita pystyäkseen asioimaan tasavertaisina suomen kieltä puhuvien viranomaisten kanssa.

Vieraskielisten asiakkaiden joukkoa yhdistäväksi tekijäksi voidaan nähdä se, että he edustavat etnistä vähemmistöryhmää ja usein heidän etninen taustansa on eri kuin heidän kanssaan asioivilla viranomaisilla. Joskus viranomaisasiantia hankaloittavat syyt kumpuavatkin vieraskielisen asiakkaan ja viranomaisen välisistä kulttuurillisista tai kielellisistä eroista. (Rautavuoma 2018, 344–345) Asioimistulkin on syytä omassa viestinnässään huomioida mahdolliset kulttuurierot ja hyödyntää omaa kulttuurituntemustaan vuorovaikutuksessaan muistaen kuitenkin, että asioimistulkki ei ole kulttuurillinen neuvonantaja (Rautavuoma 2018, 343–344; SKTL 2013). Vaikka vieraskieliset asiakkaat ovat yksilöitä ja heidän tarpeensa hyvin yksilöllisiä, vieraskielisille asiakkaille tarjottavien palveluiden ja niissä tapahtuvien tulkkausten taustalla on usenmiten yksi yhteinen päämäärä. Viranomaistahon tarjoamat palvelut, ohjaus, neuvonta ja päätökset tähtäävät vieraskielisen asiakkaan onnistuneeseen kotoutumiseen Suomeen ja integroitumiseen suomalaiseen yhteiskuntaan. Selkeimmin kotoutumisen edistäminen näkyy sosiaalialalla tehtävässä maahanmuuttajien ohjaus ja neuvontatyössä, mutta myös kasvatus- ja koulutusaloilla tapahtuvat viranomaiskohtaukset tukevat perheen tai yksilön kotoutumista Suomessa. (Turtiainen & Hiitola 2015, 9–10.)

4.2 Kasvatus- ja koulutusala

Kasvatus voidaan lyhyesti määritellä vuorovaikutukseen perustuvaksi toiminnaksi ja sen tavoitteena on kehittää yksilöstä eettisesti vastuullinen toimija yhteiskuntaamme (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2018, 21). Kasvatus- ja koulutusallalla työskenteleviltä henkilöiltä edellytetään siis tiettyjä tuloksia sekä yksilöiden taholta, että yhteiskunnan puolelta. Oikeus saada kasvatusta ja pedagogista ohjausta on kirjattu muun muassa Suomen varhaiskasvatukseen, perusopetuslakiin sekä yliopistolakiin (L 540/2018; L 558/2009; L 628/1998).

Kasvatus- ja koulutusallalla tyypillisimpiä tulkkaustilanteita ovat huollettavien lasten koulunkäyntiin liittyvät keskustelut, kuten lapsen esiopetuksen suunnittelu (LEOPS) tapaaminen, henkilökohtaisen opetuksen järjestämistä koskeva suunnitelman (HOJKS) tekeminen tai vanhempainillat, joissa kerrotaan koulun ja luokan yleisistä käytännöistä. Nuorten maahanmuuttajien peruskoulussa järjestettävässä ohjauksessa yhteistyö vanhempien kanssa on välttämätön osa kasvatus- ja koulutusaloilla tehtävää ohjaustyötä. Vanhempien ja koulun työntekijöiden välillä ei kuitenkaan aina ole yhteistä kieltä, joten näihin neuvottelu- ja ohjaustilanteisiin tarvitaan usein asioimistulkkia. Vaikka nuori itse osaisikin jo suomen kielen hyvin, ei lasta kuitenkaan koskaan saisi käyttää tulkkinä vaan viranomaisen tehtävä on tilata paikalle ammattitaitoinen asioimistulkki. (Valtonen & Korhonen 2013, 233–234; Turtiainen 2013, 194–195.)

Myös aikuisten maahanmuuttajien koulutuspolkujen suunnitteluun on alettu kiinnittää huomiota ja yhä enemmän on aikuiskoulutukseen liittyviä tulkkaustoimeksiantoja. Omien kokemusteni mukaan on kuitenkin usein niin, että aikuisikään ehtineiden vieraskielisten asiakkaiden kouluttautumiseen liittyvät keskustelut käydään joko soisaalipalveluiden tai työ- ja elinkeinotoimiston puolella. Koska kasvatus- ja koulutusallalla työskentelevät tekevät usein yhteistyötä myös terveys- ja sosiaalipalveluiden kanssa, tapaamisiin saattaa osallistua myös muiden ammattialojen asiantuntijoita. Tällöin usein puhutaan verkostopalaverista tai moniammatillisen työryhmän tapaamisesta. Suomen koulutusjärjestelmässä oppimista ja kouluttautumista ei ole sidottu esikoulun ja peruskoulun jälkeen enää

ikävuosiin, joten käytännössä kasvatus- ja koulutusaloilla työskennellään kaikenikäisten ihmisten kanssa.

4.3 Sosiaaliala

Sosiaalialalla tehtävä ohjaus- ja neuvontatyö perustuu aina asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin. Tulkkina työskennellessäni olen havainnut, että kuntien maahanmuuttajayksiköissä annettava sosiaalityö on luonteeltaan usein vieraskielisten asiakkaiden hakemusten täyttämistä yhdessä virkailijan kanssa tai yleistä neuvontaa suomalaiseen sosiaalijärjestelmään tai yhteiskuntaan liittyvissä asioissa. Toisaalta tapaamisessa saatetaan myös keskustella perheen tarvitsemasta sosiaalitoimen perhetyöstä tai ohjata löytämään lapsille sopivia harrastuspaikkoja. Vieraskielisten asiakkaiden kanssa työskennellessä kielellinen yhdenvertaisuus on tärkeässä asemassa ja osa onnistunutta asiakas-viranomaissuhteen muodostumista (Turtiainen 2013, 194). Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kanssa työskentelyyn liittyy etenkin kotoutumisen alkuvaiheessa paljon erilaisia haasteita työntekijän roolia ajatellen. Vieraskielistä asiakasta ohjaavana viranomaisena työntekijältä odotetaan oman virka-asemansa edellyttämiä päätöksiä, jotka ovat erilaisten sääntöjen kautta kytköksissä lain sosiaalityölle asettamiin vaatimuksiin. Toisaalta vieraskielisellä asiakkaalla saattaa olla sellaisia odotuksia työntekijää kohtaan, joita työntekijä ei voi oman virkansa puitteissa täyttää. Riskinä voi olla myös vieraskielisen asiakkaan riippuvuus hänen asioitaan hoitavia viranomaisia kohtaan. (Turtiainen 2013, 195–201.)

Sosiaalialalla työskentelevät viranomaiset kohtaavat vieraskielisiä asiakkaita hyvin erilaisissa olosuhteissa, joten myös tulkkausta käytetään hyvin monenlaisissa tilanteissa. Sosiaalialalla asiomistulkkausta käyttävät esimerkiksi kuntien maahanmuuttajayksiköiden ohjaus- ja neuvontatyö, lastensuojelu, Kansaneläkelaitos (KELA) sekä työ- ja elinkeinotoimisto. Kaikkiin näihin toimintaympäristöihin liittyy oma erityissanastonsa ja käsitteistönsä, mitkä ammattitaitoisen asioimistulkin olisi syytä hallita mahdollisimman kattavasti. KELA:ssa tehtävät tulkkaukset ovat paljolti erilaisten tukihakemusten tekemiseen tai tukien selvittelyyn liittyviä tulk-

kauksia. Onkin tärkeää, että asiomistulkki tuntee KELA:n tukijärjestelmän vähintäänkin pääpiirteittäin ja on etukäteen miettinyt eri etuuksiin tai tukiin liittyvän sanaston valmiiksi.

Työ- ja elinkeinotoimistoissa (TE-toimistoissa) tehtävä työ keskittyy alussa maahanmuuttaja-asiakkaan kotoutumissuunnitelman tekemiseen ja sen päivittämiseen. Kotoutumissuunnitelman tarkoituksena on tukea vieraskielistä asiakasta kotoutumaan ja työllistymään Suomessa. Kotoutumissuunnitelmaa laatiessa TE-toimiston virkailija kartoittaa vieraskielisen asiakkaan aiempaa koulutusta ja muuta osaamista asiomistulkin tulkkauksen pohjalta. Jokaiselle vieraskieliselle asiakkaalle tehdään yksilöllinen suunnitelma, johon kirjataan kotoutumisen tai työllistymisen tueksi tehtäviä toimenpiteitä kuten kielitason selvittämisen alkutesti, kotoutumiskoulutus, muu koulutus tai suunnitelma tutkinnon rinnastamisen hakemisesta. (Koivumäki & Oinonen 2013, 356–358.) Myös työ- ja elinkeinotoimiston tulkkaustoimeksiannoissa asiomistulkin on tärkeää ymmärtää yleisen toiminnan periaatteet, vuorovaikutukseen osallistuvien roolit ja miettiä etukäteen sopivat vastineet esimerkiksi sellaisille termeille, joiden vastineita ei suoraan toisen työkielen maassa ole (SKTL 2013).

Kuntien lastensuojelu toimii sosiaalitoimen alaisuudessa. Sen ensisijainen tehtävä on taata lasten turvallinen ja ikätasoon sopivan kasvun ja kehityksen edellytykset (Sosiaali ja terveysministeriö 2014, 11; Lastensuojelulaki L 417/2007). Lastensuojelu ei ensimmäiseksi tarkoita huostaanottoa, vaikka moni vieraskielinen asiakas näin pelkääkin. Lastensuojelun kautta perheelle voidaan tarjota perhekohtaisia tukitoimia esimerkiksi perhetyön muodossa. Lastensuojelun palveluiden tarkoitus on ehkäistä mahdollisia huostaan-ottotapauksia ja tukea perhettä toimivaan yhteiseen hyvinvointiin (Sosiaali ja terveysministeriö 2014, 16). Lastensuojeluun tai perhetyöhön liittyvät toimeksiannot ovat tulkeille usein haastavia, sillä vastaavia tukimuotoja ei aina tunneta vieraskielisten asiakkaiden keskuudessa ja vuorovaikutustilanteisiin saattaa liittyä voimakas tunnelataus. Lisäksi monet vieraskieliset asiakkaat pelkäävät lasten huostaanottoa, sillä he eivät ehkä ole täysin sisäistäneet suomalaisen perhetyön tai lastensuojelun tukitoimien tarkoitusta. Toisaalta asiomistulkin tehtävän tekee haastavaksi myös se, että vie-

raskielinen asiakas saattaa pelätä tulkin levittelevän perheen asioita tai paheksuvan vanhempia. Asiomistulkin tulisikin olla erityisen herkkä reagoimaan vieraskielisen asiakkaan ilmaisemaan epäröintiin, kuitenkin ylittämättä omaa rooliaan tulkkina. Tulkin olisi syytä alussa itsensä esitellessään painottaa vieraskieliselle asiakkaalle, että tulkki on salassapitovelvollinen ja puolueeton osapuoli. Joskus tulkin on syytä avata ilmaisua niin, että voidaan olla varmoja vieraskielisen asiakkaan ymmärryksestä.

5 KOULUTUKSEN TEORIASISÄLTÖ

Koulutusta suunniteltaessa pohjana tulisi olla koulutusta tilaavan tahon koulutus-tarpeet (Lepistö 2000, 11). Syyt koulutustarpeen taustalla voivat työelämässä olla moninaiset, mutta kouluttajan on hyvä tiedostaa miksi kyseinen koulutus tarvitaan ja huomioida koulutustarve jo suunnitteluvaiheessa. (Lepistö 2000, 16–17.) Kou-luttajan on syytä miettiä, millaisia tavoitteita koulutuksella on, sillä tavoitteet vai-kuttavat osaltaan siihen millaisia menetelmiä koulutuksessa olisi syytä käyttää ja kuinka koulutus kannattaa jaksottaa (Kupias 2007, 119). Opinäytetyönä suunni-tellun koulutuksen tarpeen määritteli tulkkipalveluita tuottava yritys ja yrityksen kanssa yhteistyössä tehty vapaamuotoinen tarvekartoitus (LIITE 3). Tulkin käyt-täjäkoulutuksen tarpeellisuus on tullut ilmeiseksi totuttujen työtapojen muuttu-essa, kun kunnan sosiaali-, kasvatusta- ja koulutusaloilla työskentelevä henkilö-kunta on alkanut enenevässä määrin käyttää tulkkipalveluita.

Etsiessäni aiempaa tutkimusta asiomistulkkiä käyttäjien koulutuksesta, huoma-sin ettei sellaista juurikaan ole tehty. Monilla tulkkienvälitystoimistoilla on ole-massa tulkkiä käyttäjille suunnattuja perehdytyksiä joko koulutuksen tai kirjalli-sen materiaalin muodossa. Sitä, kuinka näissä materiaaleissa on päädytty kysei-seen sisältöön ei kuitenkaan erikseen mainita. Tulkin ammatillista roolia pohties-sani olen käyttänyt erityisesti Wadensjön (1998) teosta *Interpreting As Interac-tion*, jossa käsitellään asioimistulkkauksessa tapahtuvaa vuorovaikutusta ja tulkin roolia syntyvässä vuorovaikutuksessa. Saadakseni tietoa eri viranomais-toimijoi-den kokemuksista tukkauspäalveluiden käyttäjinä tutustuin muun muassa Ritoran-nan (2013) opinnäytetyöhön *TULKIN AVULLA KÄYTÄVÄ KESKUSTELU MAA-HANMUUTTAJAPERHEEN KANSSA PÄIVÄHOIDOSSA "Kaksi sanaa ymmär-rän, yhtä en ymmärrä"* sekä Liun Pro Gradu-tutkielmaan (2009) **"olla läsnä ja olla poissa sehän on hirveen vaikea rooli"** Asioimistulkin rooli sosiaalitoimis-tossa – sosiaalityöntekijän näkökulma. Molemmissa teoksissa käsitellään viran-omaisasiakkaan näkökulmasta tulkkausta ja maahanmuuttaja asiakkaiden kanssa toimimista. Tutustuessani maahanmuuttajille suunnattuihin palveluihin ja monikulttuurisiin viranomaiskohtaamisiin perehdyin esimerkiksi Hiitolan, Aniksen & Turtiaisen (2018) toimittettuun teokseen *Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi*

sekä Hammar-Suutarin (2009) väitöskirjaan Asiakkaana erilaisuus. Vaikka tekemäni koulutusmateriaali ei ole erityisesti terveysalan viranomaisille suunnattu, olen tietoa etsiessäni lukenut tutkimusta terveysalan käyttäjäkokemuksista. Vaasan Yliopiston (2017) julkaisu Tulkkaus terveydenhuollossa: ”lähtökohtana asiakkaan ymmärrys” oli yksi terveysalan työntekijöiden kokemuksia käsittelevistä teoksista, joita käytin kootessani koulutukseen sopivaa sisältöä. Julkaisussa lähestytään terveydenhuollon piirissä tapatuvaa tulkkausta sekä käytännön läheisestä että teoreettisesta näkökulmasta. Yleisellä tasolla asioimistulkkaukseen liittyvät asiat kuten tulkin tilaaminen, tulkin rooli ja puhuminen tulkin välityksellä, ovat nimittäin samantapaisia tulkkauksen toimintaympäristöstä riippumatta. Koulutuksen suunnittelussa ja toteuttamisessa olen käyttänyt tukena Työturvallisuuskeskuksen julkaisua (2000) Työpaikkakouluttajan käsikirja, Pakkasen (2006) Aikuis-kouluttajan työ sekä Laineen & Malisen (2009) teosta Elävä peilisali.

Koulutuksen tavoitteena on selkeyttää viranomaisasiakkaille tulkin kanssa työskentelyn pelisääntöjä ja näin helpottaa tulkin välityksellä käytävää viestintää ja vuorovaikutusta. Koulutus koostuu luento-osuuksista ja toiminnallisista harjoituksista, jotka tukevat osallistujien omakohtaista oppimista ja luento-osuudessa annetun tiedon sisäistämistä. Koulutusmateriaalia rajatessani halusin sisällyttää koulutukseen sellaista tietoa, josta olisi viranomaisasiakkaille käytännön työssä hyötyä. Toisaalta pidin tärkeänä nostaa esille myös niitä aiheita, joita tulkit tarveharkinnassa toivat esille. Pyrin rajaamaan koulutuksen materiaalin mahdollisimman puhtaasti vain asioimistulkkaukseen liittyviin yksityiskohtiin enkä ole sisällyttänyt muuta monikulttuurisiin kohtaamisiin liittyvää ohjausta materiaaliin.

5.1 Asioinnin tulkkaus

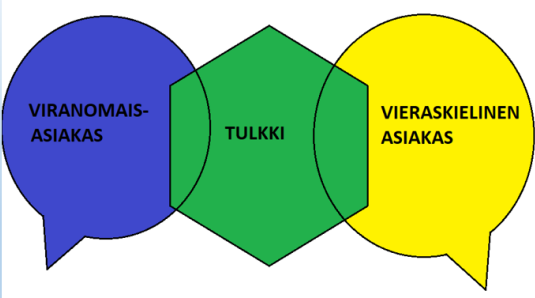
Koulutuksen alussa käsittelen ensimmäisen dian perusteella, mitä asioinnin tulkkauksella tarkoitetaan ja millaisia yleisiä asioita aiheeseen liittyen koulutukseen osallistujan olisi syytä tietää. Lisäksi määrittelen sellaisia termejä, joita koulutuksessa tullaan käyttämään kuten esimerkiksi viranomaisasiakas ja vieraskielinen asiakas. Erityisesti niille viranomaisasiakkaille, joilla ei ole kokemusta tulkin

kanssa toimimisesta, yleistasolla annettu tieto voi auttaa hahmottamaan aihetta paremmin.

ASIOINNIN TULKKAUS

Reeta Citir 9/2019

Tulkki on asiakkaiden kielellisen tasa-arvon takaaja



- Perustuu lakiin
- Vuoropuhelun omaista
- Tulkin ammattinimike EI ole suojattu
- Erilaisia tulkkausmenetelmiä:
 - Etänä / läsnä
 - Konsekutiivi, simultaani

KUVA 1. Luentomateriaalin ensimmäinen opetusdia.

Halusin heti alussa kiinnittää huomion siihen, että asioimistulkilla on aina kaksi asiakasta, joiden välistä kommunikointia tulkki sekä tulkitsee että osaltaan ohjaa (Wadensjö 1998, 106; 150). Toisaalta asioimistulkki on myös molempien asiakkaiden kielellisen tasa-arvon takaaja. Ammattitaitoisen asioimistulkin käytöllä voidaan taata viranomaiselle mahdollisuus keskittyä virkatehtävänsä hoitamiseen ja vieraskieliselle asiakkaalle mahdollisuus tuoda itsensä kuulluksi omaa asiaansa koskien (Rautavuoma & Turtiainen 2018, 146; Wadensjö 1998, 51). Koulutus rohkaisee osallistujia näkemään asioimistulkkauksen ei vain ”välttämättömänä pahana” vaan vieraskielisen asiakkaan kohtaamista helpottavana palveluna. Ensimmäisen dian puhekuplilla pyrin visuaalisesti havainnollistamaan tulkin roolia vuorovaikutuksen ja siihen liittyvien viestien tulkitsijana ja välittäjänä. Koulutusmateriaalissa lähestyn asioimistilanteessa syntyvää vuorovaikutusta kaikkien läsnäolijoiden rakentaman kokonaisuutena. Puhekuplien avulla pyrin havainnollistamaan tätä vuorovaikutukseen ja viestintään liittyvää yksityiskohtaa. Mikäli yksi osapuolista on haluton tai estynyt tekemään yhteistyötä vuorovaikutuksen ja viestinnän sujumiseksi, se vaikuttaa kaikkiin tilanteeseen osallistuviin osapuoliin.

Nämä tulkattuun vuorovaikutukseen liittyvät tekijät vaikuttaa väistämättä myös tulkkaukseen ja se onkin tuotu esille useissa tulkkausta käsittelevissä teksteissä. (Rautavuoma 2018, 341; Paananen 2018, 48–49; Wadensjö 1998, 62–62; 150.)

Sosiaalialalla sekä kasvatus- ja koulutusalailla töitä tekevät viranomaisasiakkaat ovat avainasemassa, kun tarkastellaan vieraskielisten asiakkaiden integroimista ja heidän toimijuuttaan suomalaisessa yhteiskunnassa (Hiitola & Peltola 2018, 126–127). Onkin oleellista, että viranomaisasiakkaat tiedostavat asioimistulkkauksen tarpeen olevan perusteltua eri lain kohdissa, eivätkä kainostelisi tulkin tilaamista (Rautavuoma & Turtiainen 2018, 152–153; Vuori 2013, 131). Asioimistulkkaukselle on tunnusomaista vuoropuhelun omaisuus mutta vuorovaikutustilanteessa on usein hierarkkinen valta-asema viranomaisasiakkaan ja vieraskielisen asiakkaan välillä. Erillaiset valta-asetat tai yhteiskunnalliset statukset väistämättä vaikuttavat asioimistilanteessa syntyvään vuorovaikutukseen. (Koskinen, Vuori & Leminen 2018, 12; Rautavuoma & Turtiainen 2018, 150–151) Vaikka asioimistulkkaus tapahtuu usein hyvin arkipäiväisissä tilanteissa, tulkkaustilanteen aikana käsiteltävillä aiheilla saattaa olla suurikin merkitys vieraskielisen asiakkaan elämään. Tulkatuissa asioimistilanteissa viranomaisasiakkaiden olisikin hyvä tiedostaa vuorovaikutukseen pinnan alla vaikuttava asetelma (Hiitola & Peltola 2018, 124).

Koulutusmateriaalin yleisessä asioimistulkkaukseen liittyvässä osuudessa halusin tuoda selkeästi esille, että Suomessa asioimistulkin ammattinimikettä ei ole suojattu. (Liu 2009, 13.) Tämän yksityiskohdan tiedostaminen on mielestäni tärkeää asioimistulkki ammattialan kannalta. Jos tilaava ja maksava taho eli viranomaisasiakkaat vaatisivat asioimistulkin ammattinimikettä suojattavaksi, tämä nostaisi tulkki ammattialan arvostusta paremmin kuin vain asioimistulkki ammattialan omassa piirissä käytävä keskustelu. Koulutukseen osallistujista moni ilmaisi olleensa läsnä myös sellaisissa tulkkaustilanteissa, joissa tulkkaus ei ollut sujunut ongelmitta. Ammattinimikkeen suojaamattomuudella voidaan selittää asioimistulkki ammattimaisuuden välillä olevia eroja ainakin osittain. (Paananen 2018, 32–33.) Viranomaisasiakkaiden tulisi huomioida, että laadukkaan tulkkeen tuottamiseen tarvitaan paljon muutakin, kuin vain kahden kielen osaaminen ja siksi

on perusteltua väittää, ettei kuka tahansa kahta kieltä taitava voi toimia ammattimaisena tulkkina (Valero-Garcés 2014, 5–7). Hyvän tulkin ominaisuuksia ja tarvittavia taitoja on pohdittu useasti, kun on pyritty määrittelemään tulkin ammatillisuutta (Paananen 2018, 43). Asioimistulkilta edellytetään molempien kielten hallinnan lisäksi esimerkiksi tilannetajua, ihmissuhdetaitoja, yleissivistystä, kulttuuri-sensitiivisyyttä, muistiinpanotekniikoiden hallintaa ja asiakaspalvelutaitoja (Liu 2009, 33–43; Troger 2007, 5). Konkretisoin ammattimaiseen tulkkaukseen tarvittavaa taitotasoa esittelemällä asioimistulkkien ammattikorkeakoulutasoisen koulutuksen sisältöä lyhyesti.

Asioimistulkkauksen yleisistä piirteistä kertovaan materiaaliin on sisällytetty pääpiirteittäin tietoa eri tulkkaustavoista ja menetelmistä. Luentomateriaalissa on mainittu vain tulkkauksen menetelmien nimet, mutta koulutuksen aikana määrittelin osallistujille lyhyesti konsekutiivi- ja simultaanitulkkauksen menetelmät. Simultaanitulkkauksesta puhuttaessa mainitsin simultaanitekniikan edellyttävän tulkilta erilaista kielen- ja viestintäkeinojen hallintaa kuin konsekutiivitulkkauksen (Hieta-nen 2007, 286–287). Viranomaisasiakas ei jokapäiväisessä työssään tarvitse tietoa siitä, käyttääkö asioimistulkki konsekutiivi- vai simultaanitulkkauksen menetelmää. Silti erityistilanteissa, kuten vanhempainiltaan asioimistulkkia tilattaessa, tulkkauksen menetelmien eroavaisuuksien ymmärtäminen on hyödyllistä, jotta voidaan tilata kaikki tulkkauksen menetelmät hallitseva tulkki. Puhuin myös yleisellä tasolla etä- ja läsnäolotulkkauksen eroista. Viranomaisasiakkaan on hyvä huomioida, että etätulkkauksessa tulkkeen muodostamista tukeva non-verbaali viestintä jää tulkilta kokonaan pois käytöstä (Kinnunen 2017, 65–66, 71).

5.2 Tulkin ammatillinen rooli

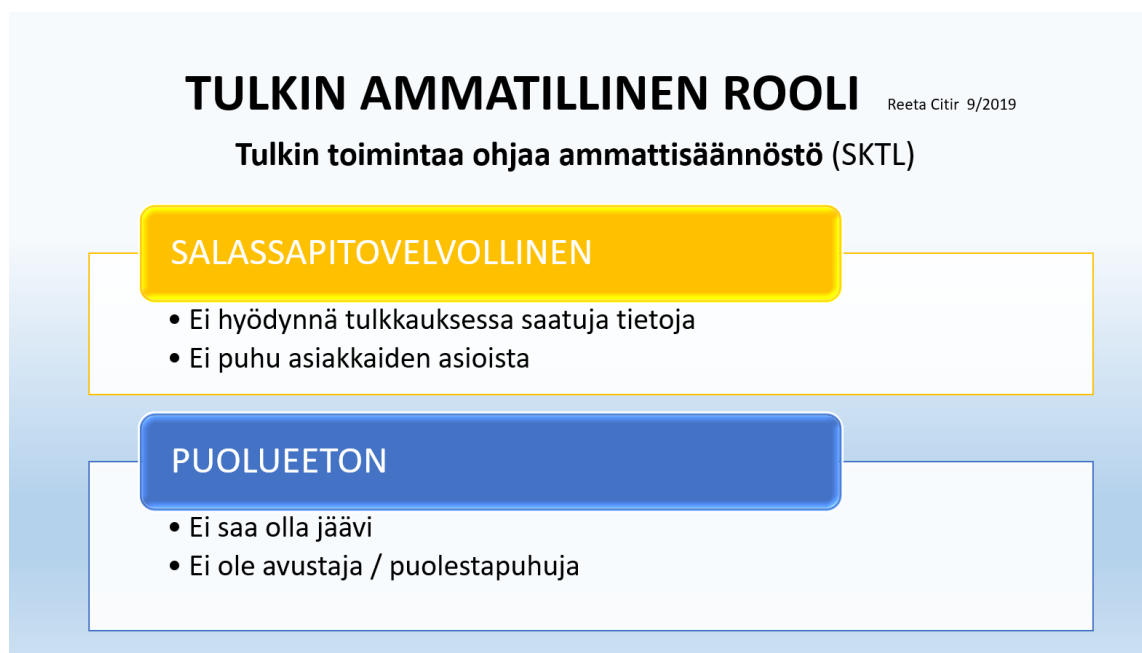
Asioimistulkin ammatillisen roolin selkeyttäminen ei vielä anna konkreettisia työkaluja viranomaisasiakkaille, mutta viestintätilanteeseen liittyvän roolijaon ymmärtäminen kuitenkin selkeyttää viranomaisasiakkaiden tulkkiin kohdistamia odotuksia sekä tulevia tulkattuja vuorovaikutustilanteita. Koulutusmateriaalin osana

onkin oleellista perehtyä yksityiskohtaisemmin asioimistulkin ammatilliseen rooliin sekä niihin ristiritaisiin rooli-odotuksiin, joita asioimistulkit usein työssään kohtaavat (ks. Jokinen ym. 2017, 63; Liu 2009, 7). Viranomaisasiakkaat saattavat lähestyä tulkkausta monologisesta näkökulmasta, jossa sanat ovat ikään kuin yksittäisiä vakiintuneita ilmaisuja ja näin käsittävät tulkkaamisen vain kielen kääntämiseksi kontekstisidonnaisen viestin tulkitsemisen sijaan. Toisaalta vieraskielinen asiakas taas saattavat odottaa asioimistulkilta apua, neuvoja, tukea tai kulttuurillista ohjausta. (Rautavuoma 2018, 338; 343–344.) Vuori (2013, 126–160) kuvaa artikkelissaan, kuinka sekä tulkit että maahanmuuttajien kanssa paljon työskentelevät viranomaisasiakkaat mieltävät asioimistulkin ammatillisen roolin ja siihen sisältyvän ristiriitaisuuden. Vuoren tulkkeille tekemissä haastatteluissa ilmeni, että tulkit pyrkivät teoriassa pitämään kiinni ammattisäännösten mukaisesta mahdollisimman kattavasta ja alkuperäisen puhujan puheen mukaisesta tulkkauksesta. Kuitenkin Vuoren esittämästä materiaalista käy ilmi, että käytännön tulkkaustilanteissa tulkit luovivat viestinnän koordinoijan, kulttuuristen erojen selittäjän ja alkuperäisen puheen tulkkauksen tehtävien välillä.

Tulkkausta ja siinä tapahtuvaa vuorovaikutusta paljon tutkinut Wadensjö (1998) on tuonut esille, ettei kieli koskaan ole viestintä- ja vuorovaikutustilanteesta irrallaan oleva ilmiö vaan sanat ja viestit saavat kussakin tilanteessa tilanne- ja keskustelukontekstiin liittyvän merkityksen. Wadensjön mukaan ajatus, että asioimistulkki voisi olla täysin neutraali ja puolueeton viestijä vuorovaikutustilanteessa, on peruja kielitieteen monologisesta teoriasta. Puhuttaessa asioimistulkin ammatillisesta roolista viestintätilanteissa onkin syytä muistaa, etteivät tilanne-, kieli- ja kulttuurisidonnaiset tekijät suinkaan ole toisistaan irrallisia vaan ne ovat kaikki läsnä tulkatussa vuorovaikutuksessa (Liu 2009, 7–8; Wadensjö 1998, 50). Tulkkauksen tutkimuksessa onkin herännyt keskustelua siitä, mitä ammattisäännöissä mainittu neutraalisuus tarkoittaa ja miten se on käytännön tulkkauksessa toteutettavissa (Wadensjö 1998, 240). Asioimistulkki joutuu jokapäiväisissä vuorovaikutustilanteissa tekemään eettistä pohdintaa esimerkiksi siitä, tulkkaako tulkki mahdollisimman tarkasti kielellisesti sanotun viestin vai mukauttaako alkuperäisen puheen esimerkiksi kuulijalle helpommin ymmärrettävään muotoon. Monissa tulkkausta käsitelävissä kirjoituksissa ja tutkimuksissa onkin tuotu esille,

että tulkeille asetetut eettiset ohjeet ja käytännön tulkkaustyö ovat osittain ristiriidassa toistensa kanssa (Määttä 2018, 118; Rautavuoma 2018, 343–344; Viljanmaa 2018, 150–151; Pöchhacker 2004, 59).

Koulutusmateriaalissa tarkastelen tulkin ammatillista roolia asioimistulkkien ammattieettisen säännösten (SKTL 2013) valossa. Vaikka tätä säännöstöä onkin tulkkauksen tutkimuksen valossa tarkasteltu melko kriittisesti, pidin selkeiden ammattietiikkaan liittyvien ohjeiden esittelyä tärkeänä kolmesta syystä. Ensimmäisenä halusin selkeyttää viranomaisasikkaiden tulkkiin kohdistamia odotuksia kertomalla, millaisen roolin ammattisäännöstö tulkille asettaa. Toiseksi halusin saada viranomaisasiakkaat paremmin ymmärtämään, miksi tulkkienvälitystoimistot tilauksia vastaanottaessaan pyytävät yksityiskohtaistakin tietoa tulkkaustomiksiannoista. Kolmanneksi halusin nostaa ammattisäännöstöstä yksittäisiä kohtia esille, sillä ammattitaitoiset asioimistulkit itse tiedostavat ammattisäännösten tulkille määrittelemän roolin ja pyrkivät tulkatun vuorovaikutustilanteen puitteissa toteuttamaan tätä roolia. Toimiessaan ammattisäännösten mukaisesti tulkki saattaa kuitenkin toimia asiakkaiden odotusten vastaisesti ja tämä saattaa esimerkiksi aiheuttaa hämmennystä vuorovaikutustilanteessa tai epäluottamusta tulkkiä kohtaan.



KUVA 2. Luentomateriaalin toinen opetusdia.



KUVA 3. Luentomateriaalin kolmas opetusdia.

Asioimistulkkina toimivalta henkilöltä edellytetään ammattisäännösten kohdissa yksi ja kaksi toimeksiantoon liittyvien tietojen salassapitoa ja sitä, ettei tulkki saa käyttää saamaansa tietoa omaksi hyödykseen (SKTL 2013). Koulutuksessa painotetaan näitä ammattisäännösten kohtia, sillä käytännön työssä viranomaisasiakkaiden tulkkipalveluihin kohdistama epäluottamus vaikeuttaa asioimistulkin työskentelyä. Jos viranomaisasiakas ei luota asioimistulkin tai tulkkienvälitystojen salassapitovelvollisuuteen ja esimerkiksi kieltäytyy antamasta tilauksen yhteydessä vieraskielisen asiakkaan nimeä tai tulkkauksen aiheita, asioimistulkin on mahdotonta arvioida omaa esteellisyyttään tehtävän hoitamista varten.

Tulkkauksessa vuorovaikutuksen onnistuminen on riippuvainen kaikista osallistujista ja onnistuneessa monikielisessä viestinnässä lähtökohdan tulisi aina olla osallistujien välinen luottamus (Aho ym. 2017, 21; Ehrsten ym. 2017, 39–40, 42; Honkanen ym. 2017, 73–74; Liu 2009, 43–44). Valitettavasti asioimistulkit kohtaavat työssään kuitenkin tilanteita, joissa vuorovaikutustilanteen aikana ilmenee viranomaisasiakkaan epäluottamus tulkin ammattitaitoa kohtaan (Rautavuoma & Turtiainen 2018, 159–165). Tämä saattaa ilmetä esimerkiksi niin, että viranomaisasiakas toistuvasti varmistaa tulkilta kysymällä, tulkkasiko tulkki sanotun asian kokonaan. Tällaisessa tulkkauksessa asioimistulkki joutuu käyttä-

mään voimavaroja sekä tulkkeen muodostamiseen, vuorovaikutustilanteen koodinnoimiseen, oman ammatillisuutensa todisteluun ja ammattimaisen tulkin mielikuvan ylläpitämiseen. Pahimmillaan viranomaisasiakkaan tulkkia kohtaan osoittama epäluottamus saattaa heikentää tulkkeen laatua ja esimerkiksi vaikuttaa niin, ettei tulkki rohkene tehdä tarkentavia kysymyksiä tai tarkistaa epäselviä termejä tai tulkki pyrkii tuottamaan sujuvaa ja varman kuuloista tulketta vaikka asiakkaan puhe olisi hapuilevaa ja epäröivää, koska pelkää ammatillista kasvojen menetystä viranomaisasiakkaan silmissä (Koskinen 2018, 175; Leinonen 2007, 300).

Asioimistulkkien ammattisäännösten kohdat kolme ja seitsämän nivoutuvat osittain lomittain toistensa kanssa puhuessa tulkin esteellisyydestä ja puolueettomuudesta (SKTL 2013). Monikielisissä asioimistilanteissa tulkilla on valta-asema suhteessa muihin vuorovaikutustilanteessa läsnäoleviin, sillä vain asioimistulkki pääsee osalliseksi kaikesta vuorovaikutustilanteeseen liittyvästä viestinnästä (Rautavuoma & Turtiainen 2018, 151-152; Wadensjö 1998, 62–64). Onkin tärkeää, että viranomaisasiakkaat muistavat asioimistulkeille asetetut vaatimukset puolueettomuudesta ja esteettömyydestä (Leinonen 2007, 298). Koulutuksen aikana avasin asioimistulkin jääviyden määritelmää, sillä koulutuksen tilaajan puolelta oli toivottu tämän yksityiskohdan sisällyttämistä materiaaliin. Ammattisäännösten mukaan tulkin on ennen tulkkausta pyrittävä selvittämään onko hän esteellinen eli jäävi hoitamaan tulkkausta (SKTL 2013). Säännöstö määrittelee tulkin esteelliseksi, mikäli hänellä on sukulaisuussuhde, tunneside, riita-asia tai muu riippuvuussuhde asiakkaaseen tai tulkki on itse osallisena käsiteltävässä asiassa. Samalla ammattisäännösten kohdat kolme ja seitsämän edellyttävät tulkin pohtivan, pystyykö hän tulkkaamaan käsiteltävää aihetta objektiivisesti ja puolueettomasti (SKTL 2013). Mainitsinkin koulutukseen osallistuneille, että myös tulkkaamisen aihe saattaa olla syy asioimistulkin esteellisyydelle.

Tarkastelin koulutuksessa asioimistulkkien ammattisäännösten kohtaa kahdeksan, jossa todetaan, ettei tulkki toimi tulkkaamisen aikana kummankaan asiakkaan avustajana tai neuvonantajana (SKTL 2013). Tulkkausta käsittelevissä teksteissä kuitenkin nousee esiin, ettei asioimistulkin rooli ”vain tulkkina” käytännön tilanteissa aina toteudu (Jokinen ym 2017, 63; Liu 2009; 27–28). Viranomaisasiakas

saattaa huomaamattaan odottaa tulkilta myös avustajana toimimista ja pyytää tulkkia esimerkiksi saattamaan asiakkaan oikeaan paikkaan tai auttamaan esitietolomakkeen täyttämässä. Toisaalta vieraskielinen asiakas saattaa kesken asiointin esimerkiksi kysyä tulkin mielipidettä siitä, olisiko perheen lapselle syytä hakea iltapäiväkerhopaikkaa. Tämän kaltaisissa tilanteissa asiomistulkki joutuu uudelleen määrittelemään ammatillisen roolinsa rajat vuorovaikutukseen osallistuville henkilöille ja ohjamaan heidän toimintaansa niin, että tulkin ammatillinen rooli säilyy ammattisäännösten mukaisena.

Asiomistulkki ammattisäännösten kohdassa kuusi sanotaan, että tulkki tulkkaa kattavasti, ei jätä mitään pois eikä lisää mitään asiaankuulumatonta (SKTL 2013). Mikäli asiomistulkki tulkkauksessa osallistuu aktiivisesti vuorovaikutukseen yhtenä keskustelun osapuolena, toiminta voisi asettaa tulkin objektiivisuuden kyseenalaiseksi ja näin vaarantaa vuorovaikutustilanteessa tulkin puolueettomuutta ja tulkkeen kattavuutta kohtaan syntyneen luottamuksen (SKTL 2013). Jotta molemminpuolinen luottamus tulkin puolueettomuuteen säilyisi koko vuorovaikutustilanteen ajan, on tärkeää, että asiakkaat ymmärtävät oikein asiomistulkin tehtävän rajat (Rautavuoma & Turtiainen 2018, 159–164). Asiomistilanteessa tulkki ei voi osallistua omilla mielipiteillään tai persoonallaan keskusteluun ja on velvollinen tulkkamaan kaiken. Tulkin oletetaan kuitenkin huomioivan sellaiset tekijät, jotka vaikuttavat vieraskielisenasiakkaan ja viranomaisasiakkaan vuorovaikutukseen kuten kulttuuri- tai koulutustaustoista johtuvat viestintäerot. (Leinonen 2007, 298; Liu 2009, 31–32; Wadensjö 1998, 172.) Tulkki saattaa esimerkiksi pyytää opettajaa selittämään, mitä tarkoitetaan erityisellä tuella tai läksykerholla, mikäli huomaa ettei vieraskielinen asiakas tunne käsitteiden sisältöä riittävän hyvin.

Koulutusmateriaalissa halusin korostaa tulkin roolia viestin välittäjänä, ei keskustelun aktiivisena osapuolena (ks. Leinonen 2007, 299–300). Nostin koulutuksessa esille tähän odotukseen liittyvän ristiriidan, sillä tulkki ei voi olla vaikuttamatta tilannesidonnaiseen vuorovaikutukseen ja sitä kautta myös viestintään (Wadensjö 1998, 105–106). Vaikka asiomistulkkausessa pyritään dialogimaiseen vuorovaikutukseen, tätä voidaan kuitenkin pitää ammattitaitoisen tulkin luomana illuusiona, sillä vuorovaikutukseen osallistuu väistämättä kolme osapuolta

(Pöchhacker 2004, 59; Wadensjö 1998, 105–106, 153). Pelkkä asioimistulkin läsnäolo tilanteessa ja oman ammatillisen tehtävänsä hoitaminen vaikuttavat syntyvään vuorovaikutukseen ja viestintään (Viljanmaa 2018, 123; Wadensjö 1998, 42). Konkretisoin asiaa kertomalla, kuinka tulkkeen laadun takaamiseksi asioimistulkki saattaa joutua keskeyttämään puhujan tai tekemään tarkentavia kysymyksiä. Tällöin tulkin tekemät ratkaisut muuttavat tilanteen vuorovaikutusta ja viestintää, hän on siis keskustelussa aktiivisesti toimiva, läsnäoleva osapuoli, vaikka ei saisikaan olla. Lisäksi halusin painottaa viranomaisasiakkaille, että tilanteissa, joissa tulkki ei sisällytä molempia asiakkaitaan vuorovaikutukselliseen viestintään - esimerkiksi kun tulkki tarkentaa tai kysyy asiakkaalta jotakin ilmaisua - toisen kielisellä asiakkailla on oikeus kysyä, mistä tulkki keskusteli toisen osapuolen kanssa. Osana ammattitaitoisen tulkin viestintäkompetenssia voidaankin nähdä tulkin kyky jakaa viestintätilanteeseen liittyvää tietoa niin, että kaikki vuorovaikutukseen osallistuvat henkilöt tulevat sisällytetyiksi viestintään (Pyökkimies 2011, 21). Viranomaisasiakkaiden tulisi tiedostaa oikeutensa tulla sisällytetyiksi vuorovaikutukseen ja keskusteluun, sillä he joutuvat tekemään joskus suuriakin ratkaisuja tulkattujen asiakastapaamisten perusteella. (Honkanen ym. 2017, 74; Liu 2009, 31–32.)

Asioimistulkkien ammattisäännösten viidennen kohdan mukaan tulkin tulee valmistautua tehtäväänsä huolellisesti ja ajoissa (SKTL 2013). On tärkeää huomioida ammattisäännösten tulkin valmistautumista edellyttävä kohta puhuttaessa asioimistulkin ammatillisesta roolista. Käytännön työssä ammattisäännösten edellyttämä valmistautuminen saattaa olla mahdotonta, sillä asioimistulkille ei kerrota tulkkauksen aihetta tai tilauksen tiedot välittyvät tulkille samana päivänä toimeksiannon kanssa. Asioimistulkin valmistautuminen palvelee kuitenkin koko viestintä- ja vuorovaikutustilanteen sujuvuutta ja on molempien asiakkaiden etu (Aho ym. 2017, 20). Ammattitaitoisen asioimistulkin valmistautuminen ei ole vain tulkkaustilanteeseen liittyvää sanaston keruuta tai yleistä perehtymistä aiheeseen ja siihen liittyvään toimintaympäristöön, vaan myös tulkin henkistä valmistautumista tulevaan tulkkaustilanteeseen (Viljanmaa 2018, 121–122; 153).

Asioimistulkkien ammattisäännöstöä voidaan pitää asioimistulkin ammattietiikan ohjenuorana. Eri maissa tehdyissä asioimistulkkien ammatillisuutta säätelevissä ohjeissa on yhteneviä kohtia. Tällaisia ovat: oletus tulkin puolueettomuudesta ja neutraaliudesta, vaitiolovelvollisuus, velvollisuus tulkata kaikki sekä tulkin tulkeessa käyttämä yksikön ensimmäinen persoona. (Wadensjö 1998, 58–60). Asioimistulkin roolin määrittely voidaan mielestäni nähdä kytköksissä puhutun kielen määrittelyn kehitykseen. Virittäjä –lehden julkaisussa 4/1999 Mika Lähteenmäki ja Hannele Dufva esittelevät Per Linellin 1998 julkaistun teoksen ”Approaching dialogue. Talk, interaction and contexts in dialogical perspectives”, jossa käsitellään dialogista kielentutkimusta. Aikasemmin hallitsevana lähestymistapana on toiminut monolingvistinen näkökulma, jossa kieli nähdään tiettyinä rakenteina ja sanojen merkityksiä pidetään rakenteeseen liittyvinä melko vakiintuneina osina. Vielä 1900 –luvulla kielitieteissä hallitsi formalistinen lähestymistapa, jossa kielen ajateltiin olevan ensisijaisesti rakenteita ja muotoja. (Lähteenmäki & Dufva 1999, 659–662.) Nykyisen kielitieteiden suuntauksen mukaan kieltä lähestytään kuitenkin funktionaalista näkökulmasta, jossa pääpainona on kielen toiminnallisuus ja kielen rakenteen sijasta oleellista on ymmärtää kielellinen viesti. (Lähteenmäki & Dufva 1999, 663–665.) Kielitieteessä tapahtunut näkökulman muutos on kenties yhteydessä siihen, että asioimistulkin rooli nähdään tulkausta tutkittaessa nykyisin viestien tulkitsijana ja vuorovaikutuksen koordinoijana, ei niinkään vain konemaisena ulkopuolisena, joka kääntää puhutun asian kieleltä toiselle (Pöchhacker 2004, 147–152).

5.3 Tulkin tilaaminen ja aiheen merkitys tulkin valmistautumisessa

Yksi koulutukselle asettamistani tavoitteista on antaa viranomaisasiakkaille käytännön työtä helpottavia vinkkejä ja työkaluja. Siksi valmistelin osaksi koulutusmateriaalia dian ”Tilaaminen”. Tässä osuudessa listataan asioita, jotka viranomaisasiakkaan tulisi muistaa mainita tilausta tehdessään. Koulutuksen aikana avasin käytännön esimerkkien kautta, miten kukin tilatessa mainittu asia vaikuttaa tulkin mahdollisuuteen toimia ammattimaisesti.

TILAAMINEN

Reeta Citir 9/2019

**VIRANOMAINEN ON VASTUUSSA
TULKIN TILAAMISESTA**

**TILAAJAN
MUISTILISTA:**

	tarkka osoite
	aika ja kesto
	asiakkaan nimi
	aihe
	etänä / läsnäolo ja kieli
	erityistoiveet

KUVA 4. Luentomateriaalin neljäs opetusdia.

Lähtökohtana tilaamisessa on, että viranomaisasiakas päättää tarvitseeko asioimistulkki tilata. Vieraskielinen asiakas saattaa itse pitää omaa suomen kielen taitoaan riittävänä, mutta viranomaisasiakas voi omaan oikeusturvaansa vedoten tilata tulkin, mikäli kokee sen tarpeelliseksi (Forell ym. 2017, 89; Hassaan & Parkkinen 2012, 28–29). Viranomaisasiakkaan tulisi muistaa tulkin tilaamisen tarpeellisuutta miettiessään, että natiivikielellään asiakas voi ilmaista asiat, jotka haluaa ja niin kuin haluaa, kun taas vieraalla kielellä kommunikoidessa ilmaistaan vain se, mikä osataan. (Aho ym. 2017, 19–20; Ehresten ym. 2017, 39; Kinnunen 2017, 11–12.)

Vantaan Tulkkikeskus Oy:n tulkkien ja tulkkikordinaattoreiden kanssa käydyssä keskustelussa tuli esille tilatessa ilmoitettaviin osoitetietoihin liittyvä ongelma (liite 3.). Keskustelun aikana tulkit toivat esille, ettei pelkän katuosoitteen saaminen aina riitä oikean paikan löytämiseen. Mikäli samaan osoitteeseen kuuluu useampi toisistaan erillinen rakennus, tulkin saattaa olla vaikeaa löytää oikeaa kohtaamispaikkaa, jos tilauksessa on annettu vain katuosoite. Koulutuksen aikana mainitsin, että on hyödyllistä antaa tulkille etukäteen yksityiskohtainen ohje siitä, minne hänen tulisi saapua odottamaan esimerkiksi: Nummelan koulu, kanslian eteen. Näin moniosaisissakin rakennuksissa tulkin tilannut viranomaisasiakas tietää,

mistä tulkki löytyy eikä varsinaista tulkkausaikaa tarvitse käyttää oikean tilan etsimiseen.

Asioimistulkin työpäivä koostuu yksittäisistä toimeksiannoista ja niiden väliin jäävistä siirtymäajoista (Laalo-Ristilä 2013, 172–174). Monesti tulkki hallinnoi itse omaa kalenteriaan ja siksi onkin tärkeää, että viranomaisasiakas ilmoittaa jo tilausvaiheessa milloin ja kuinka pitkäksi aikaa tulkkia tarvitaan. (Jokinen ym. 2017, 62.) Tulkkaustoimeksiannon saadessaan tulkin velvollisuus on tarkistaa omasta kalenteristaan, mahtuuko tarjottu toimeksianto tulkin työpäivään ja jääkö tulkille riittävästi aikaa siirtyä seuraavaan kohteeseen (Forell ym. 2017, 87, 94). Koska asioimistulkkien ammattisäännöstö (SKTL 2013) edellyttää tulkeilta esteellisyyden arvioimista, asioimistulkin tulisi saada tietää myös vieraskielisen asiakkaan nimi. Mikäli vieraskielisen asiakkaan nimi ei ole tulkille etukäteen tiedossa, tulkki ei pysty arvioimaan onko hän jäävi tulkkaamaan. On kaikkien osallistujien kannalta ongelmallista, jos vasta paikanpäällä havaitaan, että saapunut tulkki onkin esteellinen tulkkaamaan. Ammattitaitoisen asioimistulkin velvollisuus on ilmoittaa viranomaisasiakkaalle olevansa esteellinen tulkkaamaan (SKTL 2013). Ennen tulkin tilaamista viranomaisasiakkaan olisi lisäksi hyvä varmistaa, minkä kielen tulkkia tarvitaan. Joidenkin kieliryhmien sisällä on syytä mainita myös vieraskielisen asiakkaan puhuma murre. (Forell ym. 2017, 95.) On olemassa kieliryhmiä kuten kurdi ja arabia, joissa kielen sisäisten murteiden väliset erot ovat niin suuria, etteivät eri murteita puhuvat henkilöt kykene sujuvasti kommunikoidaan toistensa kanssa. Myös tällaisessa tilanteessa ammattitaitoinen tulkki ilmoittaa asian viranomaisasiakkaalle.

Viranomaisasiakas päättää tilausta tehdessään, haluaako tilata etä- vai läsnäolo-tulkkauksen. Etätulkkauksen tapahtuessa puhelinyhteyden kautta on muistettava, ettei asioimistulkki näe tilannesidonnaista sanatonta viestintään kuten asiakkaiden ilmeitä, eleitä tai liikkeitä. Puhelimen välityksellä tehtävässä tulkkauksessa molempien asiakkaiden kielellisen viestinnän taidot nousevatkin pääosaan ja tulkki voi tehdä tulkkeen vain sen pohjalta, mitä asiakkaat sanoittavat tulkille. (Määttä 2018, 98–99; Pyökkimies 2011, 11–12.) Mikäli vieraskielisellä asiakkaalla on jokin kielellistä viestintää rajoittava tekijä, kuten esimerkiksi ikä (vanhus tai lapsi asiakkaana), kuulovamma tai muu puheen tuottamista tai ymmärtämistä

hankaloittava tekijä, viranomaisasiakkaan tulisi pohtia, voiko vieraskielisen asiakkaan osallisuus häntä koskevan asian käsittelyssä tulla taatuksi puhelimen välityksellä tehdyssä tulkkauksessa. Toisaalta vieraskielinen asiakas saattaa kokea puhelimen välityksellä tulkkauksen sopivan anonyymiksi ja uskaltaa ehkä ilmaista helpommin myös häpeällisiksi kokemiaan asioista (Alhonen ym.2017, 109). Puhelimen välityksellä tehtävässä etätulkkauksessa viranomaisasiakkaan olisi syytä huomioida käyttämänsä ilmaisukeinot ja tiedostaa puhelintulkkauksen pieni viive, kun esimerkiksi näyttää vieraskieliselle asiakkaalle jotakin. Käytännössä ammattitaitoisen tulkin on hyvin yksinkertaista tulkata viranomaisasiakkaan lause: ”Allekirjoitus tähän ja nimenselvennys tähän.” Lauseen pohjalta tehdyn tulkeen merkitys ei kuitenkaan aukene vieraskieliselle asiakkaalle, mikäli viranomaisasiakkaan on jo työntänyt paperin vieraskielisen asiakkaan eteen eikä enää osoita, missä puheessa käytetyt ”tähän--tähän” kohdat sijaitsevat.

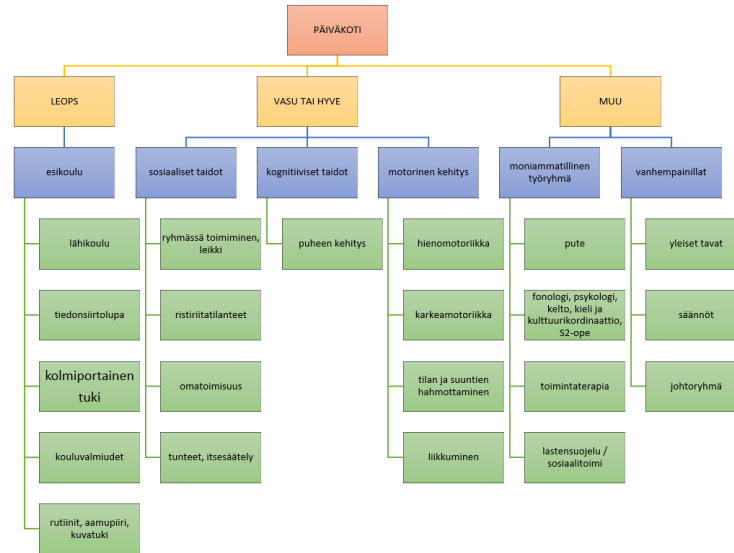
Vieraskielisellä asiakkaalla saattaa olla tulkkiin liittyviä erityisiä toiveita. Tällaiset toiveet saattavat liittyä tulkin sukupuoleen tai etniseen taustaan. Koska onnistuneen vuorovaikutuksen ja tulkkauksen perustana on osapuolten välinen luottamus, on viranomaisasiakkaan syytä pohtia, miksi vieraskielisellä asiakkaalla on tulkkiin kohdistuva erityistoive. Joskus käsiteltävän asian henkilökohtaisen luonteen vuoksi vieraskielinen asiakas saattaa toivoa samaa tulkkiä myös jatkotapaamisille (Liu 2009, 44). Toisaalta tulkkiin kohdistuvien toiveiden taustalla saattaa olla vieraskielisen asiakkaan lähtömaan sisäpoliittinen tilanne, jossa tiettyyn ryhmään kuuluva tulkki saatetaan kokea epäluotettavana (Liu 2009, 45). Syy erityistoiveen taustalla saattaa kummuta myös vieraskielisen asiakkaan kulttuurista tai uskonnosta, esimerkiksi naisasiakas, joka toivoo naistulkkiä ja naislääkäriä (Ritoranta 2013, 14). Mikäli viranomaisasiakas katsoo erityistoiveille olevan riittävät perustelut, tulisi tilausta tehdessä erityistoiveet kertoa myös tulkkienvälitystoimistolle. Aina olisi hyvä kuitenkin muistaa mainita vieraskieliselle asiakkaalle, ettei voida täysin varmasti luvata, saadaanko tulkkiä koskevaa toivetta toteutettua.

”Tilaajan muistilista” –osassa käsittelen myös tulkkaustoimeksiannon aiheen merkitystä. Konkretisoidakseni koulutukseen osallistuville, mitä asioimistulkin valmistautuminen käytännössä tarkoittaa lisäsin ”Miksi aiheella on väliä?” – dian lu-

entomateriaaliin. Vantaan Tulkkikeskus Oy:n kanssa tehdyssä tarvekartoituskeskustelussa (LIITE 3) ilmeni, että valitettavan usein viranomaisasiakas ei halua kertoa tai ei tiedä tulkkauksilanteesta käsiteltävää aihetta.

MIKSI AIHEELLA ON VÄLIÄ?

Reeta Citir 9/2019



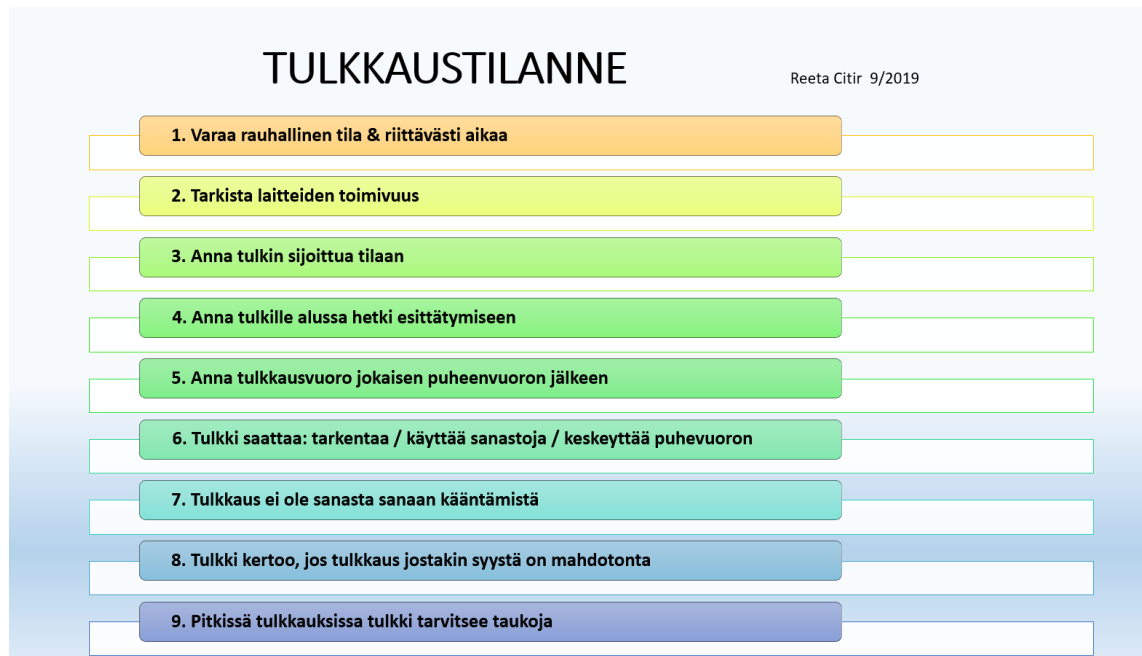
KUVA 5. Luentomateriaalin viides opetusdia.

Tarkastelin koulutusmateriaalissa tulkkauksilanteen aihetta kahdesta näkökulmasta. Ensimmäisenä lähestyin aihetta asioimistulkkiä ammattisäännösten edellyttämästä esteellisyyden arvioinnin näkökulmasta. Ammattitaitoisien asioimistulkin oletetaan kieltäytyvän sellaisista toimeksiannoista, joissa tulkki arvioi olevansa esteellinen tekemään tulkkausta (SKTL 2013). Tulkkauksen objektiivisuuden saattavat vaarantaa tulkin omiin kokemuksiin, arvoihin tai tunteisiin liittyvät tekijät. Asioimistulkin onkin mahdotonta arvioida esteettömyyttään kattavasti, mikäli tulkki ei ole saanut tilauksen aihetta. Toisena näkökulmana tarkastelin aiheen merkitystä asioimistulkin valmistautumisessa. Kaksikielisessä ja monikulttuurisessa viestintä- ja vuorovaikutustilanteesta on molempien asiakkaiden etu, jos paikalle saapuva asioimistulkki on pystynyt valmistautumaan tulevaan tulkkaukseen (Aho ym. 2017, 20; Honkanen ym. 2017, 69–70; Pyökkimies 2011, 23; Paunonen 2010, 18–19). Valmistautunut asioimistulkki on pystynyt perehtymään aiheeseen etsimällä alakohtaista erityisterminologiaa sekä toisen työkielen vastineita erityissanastolle. Tällöin tulkin ei tarvitse tulkkauksilanteesta enää käyttää aikaa sopivien vastineiden löytämiseen. Lisäksi tulkki on pystynyt perehtymään

yleisellä tasolla siihen toimintaympäristöön, jossa tulkkaus tapahtuu. Tällöin tulkin on helpompaa koordinoita vuorovaikutustilanteessa tapahtuvaa viestintää. Asioimistulkin perehtyminen ei kuitenkaan tarkoita sitä, että tulkki voisi omaan asiointituntijuuteensa luottaen esimerkiksi suodattaa vieraskielisen asiakkaan viestistä pois ne asiat, joita ei pidä tilanteen tai aiheen kannalta oleellisina (Paunonen 2010, 16; 18–19). Osana valmistautumista ammattitaitoinen asioimistulkki voi myös arvioida tulevassa tulkkaustilanteessa mahdollisesti herääviä tunteita, niiden ilmaisutapoja ja valmistautua omien tunteidensa hallintaan (Paunonen 2010, 22).

5.4 Tulkkaustilanteessa huomioitavat asiat

Koulutuksen tulkkaustilannetta käsittelevässä osuudessa pyrin purkamaan tulkkaustilanteen yksinkertaisiin osiin ja sisällyttämään ne yksityiskohdat, joiden ajattelin olevan hyödyllisiä viranomaisasiakkaiden käytännön työssä.



KUVA 6. Luentomateriaalin kuudes opetusdia.

Ensimmäisenä kiinnitin huomion tulkkaustilanteeseen vaikuttaviin ulkoisiin tekijöihin. Tulkattua asioimistilannetta varten on syytä varata riittävästi aikaa. Yleissääntönä on, että tulkattuun asioimistilanteeseen olisi syytä varata kaksi kertaa niin paljon aikaa, kuin yksikielisen asiakkaan kanssa varattaisiin, sillä tulkatussa viestinnässä kaikki puheenvuorot toistetaan (Aho ym. 2017, 20). Erityisesti niissä toimintaympäristöissä, joissa viranomaisasiakkailla ei ole omia erillisiä toimistoja, kuten päiväkodeissa ja kouluissa, tulisi kiinnittää huomiota myös konkreettiseen tilaan, jossa tulkkaus toteutuu. Mikäli tilassa on paljon tulkkausta hankaloittavia tekijöitä, kuten esimerkiksi jatkuvaa läpikulkua tai kova taustameteli, saattaa laadukkaan tulkkeen tuottaminen olla erittäin haastavaa. Mikäli tulkkaus tehdään etäyhteyden kautta, taustameteli saattaa estää tulkkauksen kokonaan (Pöchhacker 2004, 127). Ammattitaitoinen asioimistulkki on tällöin velvollinen huomauttamaan tulkkeen laatua heikentävistä tekijöistä. Lisäksi etätulkkausta käytettäessä viranomaisasiakkaan tulisi etukäteen tarkistaa toimivatko etätulkkauslaitteet kuten esimerkiksi puhelimen kaiutin toivotulla tavalla. (Ehresten ym. 2017, 38.)

Läsnäolotulkkauksissa viranomaisasiakkaan olisi hyvä antaa tulkille mahdollisuus valita, minne tulkki tilassa sijoittuu. Yleisohjeena on, että tulkki ja asiakkaat muodostavat tilassa kolmiomallin, missä asiakkaat istuvat toisiaan vastapäätä ja tulkki hieman sivussa niin, että näkee molemmat asiakkaat (Aho ym. 2017, 14). Näin tulkki ei estä asiakkaiden välistä sanatonta viestintää ja katsekontaktin luomista, mutta pystyy kuitenkin havainnoimaan asiakkaiden non-verbaalia viestintää (Pöchhacker 2004, 127). Käytännössä kolmiomallin toteuttaminen saattaa kuitenkin olla mahdotonta esimerkiksi silloin, kun paikalla on useampi osallistuja, tila on ahdas tai huonekalut järjestetty niin, etteivät ne mahdollista tällaista istumajärjestystä. Ammattitaitoinen tulkki pyrkii kuitenkin aina sijoittumaan tilaan tulkkauksen laadun kannalta parhaalla mahdollisella tavalla niin, että sijoittuminen samalla tukee käsitystä tulkin puolueettomuudesta.

Tulkkaustilanteen alussa on tärkeää antaa tulkille pieni hetki aikaa esitellä itsensä ja tulkin tehtävät. Alussa tapahtuva tulkin esittäytyminen on tärkeä osa asiakkaiden ja tulkin välisen luottamuksen muodostumista. (Aho ym. 2017, 12; Ehresten ym. 2017, 40.) Ammattitaitoinen asioimistulkki on valmistautunut esittelyyn ja

osaa tehdä sen niin, ettei siihen kulu liikaa aikaa. Usein asioimistulkki kertoo esittelyssä olevansa tulkki, tulkaavansa kaiken mitä puhutaan, tulkaavansa yksikön ensimmäisessä persoonassa ja olevansa puolueeton sekä vaitiolovelvollinen. Tulkki esittelee itsensä ja työnkuvansa molemmilla tulkkaukielillään. Samalla tulkki rajaa oman toimenkuvansa viestintätilanteessa. Konkretisoin esittämistä ja siihen kuluvaan aikaan kertomalla koulutukseen osallistuneille oman esittelyni molemmilla kielillä.

Erityisesti niissä tilanteissa, joissa tulkattuun asioimistilanteeseen osallistuu enemmän kuin kaksi henkilöä tulkin lisäksi, on tärkeää kiinnittää huomiota siihen, että tulkki saa tulkkauki vuoro jokaisen puheenvuoron jälkeen. Asioimistulkkien ammattisäännösten mukaan tulkki on velvollinen tulkaamaan kaiken (SKTL 2013). Tulkki ei voi arvottaa puhujien puheenvuoroja asiasisällön tai aseman mukaan ja tulkaata vain joitakin puheenvuoroja (Ehresten ym. 2017, 41; Honkanen ym. 2017, 74). Ammattitaitoisen asioimistulkin tehtävä on pyytää tulkkauki vuoroa, mikäli sellainen on jäänyt viestintätilanteessa saamatta. Omien kokemusteni mukaan kasvatus- ja koulutus- sekä sosiaalialan moniammatilliset tapaamiset vieraskielisen asiakkaan kanssa saattavat olla haasteellisia, sillä asiantuntijat helposti unohtavat, että tulkin on tulkaattava edellinen puheenvuoro ennen kuin seuraava voi aloittaa. Toinen ongelmallinen tilanne voi syntyä silloin, jos esimerkiksi toinen vanhemmista osaa jo suomenkieltä hyvin ja pystyy suoraan vastaamaan opettajan esittämiin kysymyksiin suomeksi. Tällöin vaarana on, että toinen vanhempi, joka ei ymmärrä suomeksi käytyä keskustelua, jää vuorovaikutus- ja viestintätilanteen ulkopuolelle eikä kielellinen tasa-arvo täyty toisen vieraskielisen asiakkaan kohdalla. Ammattitaitoinen asioimistulkki voi esimerkiksi pyytää viranomaisasiakasta ja toista vanhempaa keskeyttämään keskustelun siksi aikaa, että tulkki saa tulkaattua käydyn keskustelun myös toiselle vieraskieliselle asiakkaalle.

Asioimistulkin tehtävä on pitää huolta laadukkaasti tulkkeen tuottamisesta. Tulkin tuleekin huomioida tulkkauki tilanteessa kaikki ne asiat, jotka vaikuttavat viestintään ja viestin välittymiseen (Wadensjö 1998, 153). Laadukkaasti tulkkeen takaamiseksi asioimistulkilla on sekä oikeus että velvollisuus keskeyttää puhujan puheenvuoro, tehdä tarkentavia kysymyksiä tai tarkistaa itselleen vieraita termejä

(Ehresten ym. 2017, 41). Ammattitaitoinen asioimistulkki pyrkii tekemään vuorovaikutukseen ja viestintään vaikuttavat ratkaisut mahdollisimman vähiten haittaa aiheuttavalla tavalla. Ammattitaitoinen tulkki sisällyttää kaikki tilanteessa läsnä olevat vuorovaikutukseen sanoittamalla toisen kieliselle asiakkaallekin, mitä tulkki on tekemässä. Vaikka tulkkauksen läpinäkyvyyttä voidaankin pitää eräänlaisena harhakuvana (Wadensjö 1998, 200), se on kuitenkin tavoite, johon hyvässä tulkkauksessa tulisi pyrkiä.

Tulkaustilanteissa viranomaisasiakkaiden on hyvä ymmärtää, ettei tulkaus tarkoita sanasta sanaan kääntämistä. Tulkin on huomioitava tulkausta tehdessään viestintään ja vuorovaikutukseen liittyvät kulttuuriset seikat samoin kuin kielen rakenteisiin vaikuttavat tekijät. Tulkausta tutkittaessa on havaittu, että koska eri kulttuureissa ja kielissä asioita ilmaistaan eri tavoin, tulkin on ymmärrettävä alkuperäisen viestijän viesti tai tarkoitettu ajatus välittääksensä sen mahdollisimman saman kaltaisena toiselle kielelle (Pöchhacker 2004, 59; Wadensjö 1998, 40-41). Opettaja saatta esimerkiksi kertoa vanhemmille, että heidän lapsensa odottaa perjantain liikuntatunteja ”kuin nousevaa kuuta”. Tulkki joutuu tulkkeen tehdessään mukauttamaan tämän ilmaisun viestinvastaanottajalle ymmärrettävään muotoon esimerkiksi tulkaamalla ”odottaa innokkaasti”. Mikäli viranomaisasiakkaan käyttämää termiä ei ole vieraskielisen asiakkaan kielessä lainkaan olemassa, tulkki saattaa joutua tulkaamaan käytetyn ilmaisun tai termin sen sisällön kautta. Tällöin tulkkeesta saattaa tulla pidempi kuin alkuperäisestä puheesta. Konkretisoin tätä antamalla esimerkin erityisesti päiväkodin keskusteluissa usein esiintyvällä termillä ”siirtymätilanne”. Omassa työkielessäni ei ole suoraa vastinetta näinkin arkipäiväiselle asialle, vaan se on pakko tulkata sisällön kautta: ”hetki, joka tulee kun siirrytään yhdestä aktiviteetista toiseen aktiviteettiin”. Kun viranomaisasiakas on tietoinen kielellisiin eroihin liittyvistä ilmaisun eroista, tulkaustilanteessa tapahtuva viestintä selkeytyy ja tulkkiin kohdistuvat epäluottamus hälvenee.

Asioimistulkki, joka tiedostaa oman vastuunsa viestintä- ja vuorovaikutustilanteen onnistumisesta sekä välittämänsä tiedon paikkansapitävyydestä, ilmoittaa mikäli tulkaus ei ole mahdollista. Tulkkauksen estäviä tekijöitä saattavat olla kova taustameteli, vieraskielisen asiakkaan ja tulkin väliset murre-erot, asiakkaan asenne

tulkkia kohtaan tai tulkin omat henkilökohtaiset syyt kuten arvostiriita tai trauma. Tulkkausta tutkittaessa on huomattu, että myös pitkät yhtäjaksoiset tulkkaukset heikentävät tulkkeen laatua (Pöchhacker 2004, 172). Yleissääntönä on, että asiointitilanteissa tulkki tarvitsee tauon noin tunnin välein. Asioimistulkille kuitenkin harvoin tarjotaan mahdollisuutta tauon pitämiseen. Pitkissä tulkkaustoimeksiantoissa tulkkeen laatu saattaa kärsiä, joten tauolla saattaa olla suurikin merkitys tulkkauksen onnistumiselle. Ennen varsinaista tulkattua asiointitilannetta voitaisiin olla hyödyllistä keskustella tulkin kanssa, milloin tauko olisi asian käsittelyn kannalta sopivaa pitää.

5.5 Puhuminen tulkin välityksellä

Koulutuksen suunnitteluvaiheessa rajasin koulutuksen sisältöä niin, etten sisällyttänyt monikulttuurisiin asiointitilanteisiin liittyvää kulttuurista ohjeistusta koulutusmateriaaliin. Olen kuitenkin koulutustilaisuuksien aikana käytännön esimerkkejä kertomalla pyrkinyt kiinnittämään viranomaisasiakkaiden huomion siihen, että tulkatussa asiointitilanteessa työntekijän roolissa olevan tulisi huomioida oma kulttuuritaustansa ja sen vaikutus viestintä- ja vuorovaikutustilanteisiin. Etenkin kokemattomalle tulkin käyttäjälle puhuminen tulkin välityksellä saattaa tuntua aluksi hankalalta, siksi sisällytin koulutusmateriaalin dian, jossa käsittelem tulkin välityksellä puhumista.

PUHUMINEN TULKIN VÄLITYKSELLÄ

Reeta Citir 9/2019

Mieti etukäteen asian käsittely

Puhu asiakokonaisuus kerrallaan

Puhu suoraan asiakkaallesi

Vältä turhaa ammattisanastoa

Odota että tulkki saa tulkkauksen loppuun

Rohkaise asiakasta kysymään epäselväksi jääneitä asioita

KUVA 7. Luentomateriaalin seitsämäs opetusdia.

Ennen tulkatun asioimistilanteen aloitusta viranomaisasiakkaan olisi syytä miettiä, mitä asioimisen aikana halutaan keskustella, millaisiin asioihin halutaan käyttää enemmän aikaa keskustelussa ja mihin lopputulokseen asioimistilanteessa haluttaisiin päästä. Mikäli asioimistilanteeseen osallistuu enemmän kuin kaksi henkilöä tulkin lisäksi, tulisi etukäteen päättää kuka toimii keskustelun puheenvuorojen jakajana. Usein puheenvuorojen jakajan tehtävä lankeaa tulkille, mikäli viranomaisasiakkaat eivät ole keskenään sopineet keskustelulle johtajaa, sillä tulkki joutuu laadukkaan tulkkeen takaamiseksi tauottamaan keskustelua (Wadensjö 1998, 105). Ammattisäännösten mukaan tulkin tehtävä on kuitenkin vain tulkkaaminen (SKTL 2013). Lisäksi tulkilla ei ole tietoa siitä, mihin tavoitteisiin viranomaisasiakas asioimistilanteessa pyrkii, joten puheenjohtajan vastuu tulisi olla viranomaisasiakkaalla.

Tulkkauksen dialogisen vuorovaikutuksen kannalta pitkiksi venyvät puheenvuorot ovat ongelmallisia. Toisaalta myös liian lyhyet puheenvuorot tai puolikkaat lauseet ovat tulkin kannalta ongelmallisia. Koska eri kielissä asioita ilmaistaan eri tavoin, tulkin kannalta paras ratkaisu olisi puhua asiakokonaisuus kerrallaan. Tällöin tulkki saa kokonaisen kuvan alkuperäisen viestijän tarkoittamasta viestistä ja tulkki pystyy välittämään viestin mahdollisimman kattavasti myös toiselle kielelle

(Pöchhacker 2004, 53; Wadensjö 1998, 60). Ammattitaitoinen asioimistulkki tulkaa yksikön ensimmäisessä persoonassa (Wadensjö 1998, 60; 241). Tästä huolimatta etenkin kokemattomampi tulkin käyttäjä saattaa puhua kolmanne persoonan kautta esimerkiksi muodossa ”Kerro hänelle...”. Yksikön kolmannen persoonan kautta tulkkaminen on kuitenkin ongelmallista. Erityisesti sellaisissa asioimistilanteissa, joissa puhutaan kolmannen henkilön, esimerkiksi lapsen asioista, alkuperäiseen puhujaan viittaaminen hän-termillä aiheuttaa herkästi sekaannusta. Tulkatussa asioimistilanteessa viranomaisasiakkaan tulisi pyrkiä keskustelemaan tulkin välityksellä vieraskielisen asiakkaan kanssa samoin kuin keskustelisi samaa kieltä puhuvan asiakkaan kanssa (Aho ym. 2017, 11; Wadensjö 1998, 60).

Ammattitaitoinen asioimistulkki on perehtynyt tulkkaustoimeksiantoon liittyvään erityissanastoon ja toisen kielen vastineisiin, mikäli tulkille on annettu siihen etukäteen mahdollisuus. Viranomaisasiakkaan tulisi kuitenkin puhuessaan välttää ammattisanastoon liittyvää erityisterminologiaa tai olla valmistautunut selittämään, mitä alaan liittyvät eritystermit tarkoittavat (Honkanen ym. 2017, 87). Vaikka tulkki tietää molemmilla työkielillä, mitä esimerkiksi pedagogiset tukitoimet tarkoittavat ja tulkaa termin vieraskieliselle asiakkaalle kielellisesti täysin oikein, vieraskielinen asiakas ei ehkä natiivikielilläänkään tiedä, mitä kyseinen termi tai ilmaisu tarkoittaa. (Ritoranta 2013, 12-13.) Asioimistulkkien ammattisäännösten mukaan ammattitaitoinenkin asioimistulkki ei saa omaan asiantuntijuuteensa luottaen itse tehdä alkuperäiseen viestiin suoraa lisäystä, esimerkiksi selittäen vieraskieliselle asiakkaalle, mitä pedagogiset tukitoimet käytännössä tarkoittavat (SKTL 2013). Ammattialaan liittyvien erityistermien tai ilmaisujen selittäminen tulisi aina tapahtua viranomaisasiakkaan toimesta, sillä viranomaisasiakas on oman alansa asiantuntija. Ammattisäännösten mukaan asioimistulkin tehtävä on kuitenkin kiinnittää viranomaisasiakkaan huomio niihin erityisalan termeihin tai ilmaisiin, joiden huomaa jäävän vieraskieliselle asiakkaalle epäselviksi (SKTL 2013). Tulkki saattaa pyytää viranomaisasiakasta esimerkiksi selittämään, mitä tietty termi tarkoittaa ja sitten tulkata viranomaisasiakkaan selityksen vieraskieliselle asiakkaalle.

Tulkatussa asioimistilanteessa syntyvän luottamuksellisen vuorovaikutuksen ja viestinnän kannalta on oleellista, että tulkki saa rauhassa tulkata kunkin puheen-
vuoron loppuun. Asioimistulkki ammattisäännöstössä todetaan, että tulkki on
velvollinen tulkkaamaan kaiken (SKTL 2013). Molemminpuolisen kunnioituksen
sekä vieraskielisen asiakkaan osallisuuden tukemiseksi on tärkeää kuunnella
tulke loppuun asti. Ammattitaitoisen asioimistulkin tehtävä on taata, että kum-
mankin asiakkaan viesti välittyy toiselle osapuolelle mahdollisimman kattavasti.
Mikäli tulkki ei saa tulkata loppuun, saattaa alkuperäisen puhujan viestistä jäädä
oleellinen asia kuulematta eikä asiakkaiden välinen kielellinen tasa-arvo toteudu.
Sekä asioimistilanteen aikana että sen lopussa viranomaisasiakkaan kannattaa
rohkaista vieraskielistä asiakasta kysymään epäselviksi jääneitä asioita. Vaikka
tulkki on vastuussa tuottamansa tulkkeen laadusta, viranomaisasiakkaan tehtä-
vänä on varmistua siitä, että vieraskielinen asiakas on ymmärtänyt käydyn kes-
kustelun ja käsiteltävän asian.

6 KOULUTUKSEN TOIMINNALLISET OSUUDET

Koulutukselle asetetut tavoitteet vaikuttavat siihen, millaisia menetelmiä olisi hyvä käyttää. Mikäli oppijoilla on jo aiempaa kokemusta koulutuksen aiheesta, kannattaa alussa aiempi kokemuspohja aktivoida. (Kupias 2007; 36-37.) Jos koulutuksen tavoitteet on asetettu osallistujien tarpeisiin pohjautuen ja ne koetaan mielekkäiksi, se voi tukea oppijoiden motivoitumista. Pysin toteuttamaan molemmat koulutukset vuorovaikutteisina koulutuksina, kuitenkin huomioiden annetun ajan asettamat rajoitteet ja koulutuksen kertaluontoisuuden. Toiminnallisten osuuksien tarkoitus on tukea luento-osuudessa käsiteltävien asioiden syvempää oppimista. Suunnittelin toiminnalliset osuudet niin, että ne mahdollisimman monipuolisesti tukisivat oppimisprosessia ja luento-osuudessa annettun tiedon sisäistämistä.

Ensimmäinen toiminnallinen osuus sijoittuu aivan koulutuksen alkuun. Osallistujat kirjoittavat lyhyesti annetuille muistilapuille, minkälaisia odotuksia heillä on koulutukseen liittyen. Tämän jälkeen osallistujille esitetään kysymyksiä liittyen heidän aiempiin kokemuksiinsa tulkin kanssa työskentelystä: Onko kukaan osallistujista aiemmin työskennellyt tulkin kanssa? Onko kokemus tulkin kanssa työskentelystä ollut positiivinen? Onko kenelläkään osallistujalla negatiivisia kokemuksia tulkin kanssa työskentelystä? Koulutukseen osallistuvat viranomaisasiakkaat voivat vastata kysymyksiin nostamalla kättä vastatessaan ”kyllä”. Toiminnallisen alustuksen kautta pyrin luomaan koulutustilaisuuden vuorovaikutteista ilmapiiriä ja saamaan osallistujat aktiivisesti ajattelemaan niitä tietoja ja kokemuksia, mitä heillä jo on tulkin käyttämiseen liittyen. Näin koulutuksen aikana saatava uusi tieto voi ikään kuin ankkuroitua osaksi jo olemassaolevaa tieto- ja kokemuspohjaa.

Toisena toiminnallisena osuutena suunnittelin lyhyen etätulkkauksen simulaation, jossa yksi osallistujista pääsee näyttelemään luokanopettajan roolia. Tulkkaustilanteen simulointi hyödyttää erityisesti niitä osallistujia, joilla ei vielä ole omakohtaisia kokemuksia tulkin kanssa työskentelystä. Simulaatiossa toimin asi-

akkaana ja puhelimen päässä oleva opiskelijakollega tulkkina. Vieraskielisen asiakkaan roolissa olevan on tarkoitus ottaa epäilevä ja ylimielinen asenne sekä tulkkia että opettajaa kohtaan. Simulaatioharjoituksen tarkoituksena on antaa käytännön esimerkki etätulkkauksesta ja samalla konkretisoida kaikkien viestintä- ja vuorovaikutustilanteeseen osallistuvien osuutta ja asenteiden vaikutusta asioimistilanteen onnistumisesta. Etätulkkauksimulaation aikana osallistujat voivat itse havainnoida tulkkauksitilannetta ja tehdä oman oppimisensa kannalta hyödyllisiä huomioita. Harjoituksen jälkeen käydään yhdessä läpi niitä huomioita, joita simulaatiota seuranneet ja siihen osallistunut tekivät. Simulaation roolijaon voi kääntää myös toisin päin niin, että kouluttaja toimii viranomaisena ja osallistuja vieraskielisenä asiakkaana. Käänteisessä simulaatiossa koulutukseen osallistuva viranomaisena saa kokemuksen myös vieraskielisen asiakkaan näkökulmasta. Roolien kääntämiseen liittyy kuitenkin kaksi asiaa, jotka tulisi huomioida. Käänteisten roolien simulaation jälkeen tilanteen analysointiin tarvitaan aikaa reilummin ja kertaluontoisessa koulutuksessa aikataulu voi olla todella tarkkaan säädetty. Lisäksi riskinä saattaa olla, että osallistujien huomio siirtyy tulkkauksesta kulttuurien välisten erojen pohtimiseen, sillä ylensä viranomaisen roolissa toimiva joutuukin tarkastelemaan vuorovaikutusta ja viestintää itselleen vieraasta näkökulmasta. Tällöin alkuperäiseen aiheeseen paluu saattaa olla hankalampaa ja viedä enemmän aikaa.

Kolmannessa toiminnallisessa osuudessa on tarkoitus havainnollistaa viranomaisasikkaille erityisalan termien tuntemisen merkitystä. Samalla tämä toiminnallinen osuus auttaa osallistujia ymmärtämään, miksi tulkkauksaiheen saaminen on tulkille tärkeää. Tässä toiminnallisessa osuudessa vapaaehtoiset osallistujat saavat kukin selitettäväkseen yhden kasvatus- ja koulutusalan erityistermin. Termi tulee selittää muulle ryhmälle mahdollisimman yksinkertaisesti ja lyhyesti, kuitenkin niin, että se olisi sisällöllisesti oikein. Sanan selittäjä ei saa sanoa erityistermiä selittäessään sitä muulle ryhmälle. Muu ryhmä yrittää arvata mistä termistä on kysymys. Tämän harjoituksen tarkoituksena on antaa osallistujille mahdollisuus omakohtaisesti pohtia sitä sanastotyötä ja termien aukiselittämistä, mitä tulkki joutuu tekemään, kun toisella työkielellä ei ole suoraa vastinetta ter-

mille. Sanan selitys –harjoituksessa osallistuville viranomaisasiakkaille konkreettiosuu, kuinka tärkeää tulkin on saada tulkkauksen aihe etukäteen, jotta tulkki voi valmistautua ammittisäännösten edellyttämällä tavalla.

Luento-osuuden loppuun sijoittuvassa toiminnallisessa osuudessa on tarkoitus leikkimielisen tietovisan kautta kerrata luennon aikana annettua tietoa. Tietovisa toteutetaan Kahoot!-ohjelma kautta. Kouluttaja on laatinut tietovisan kysymykset etukäteen (LIITE 1.) ja osallistujat voivat omia älylaitteitaan käyttämällä kirjautua peliin. Kun kaikki halukkaat ovat kirjautuneet aloitetaan tietovisa, jossa on kahdeksan kysymystä asioimistulkkin käytöstä. Tietovisan jälkeen voidaan hetkeksi pysähtyä kertaamaan niitä luentomateriaalin kohtia, joihin liittyvät kysymykset tuntuivat erityisen vaikeilta. Vaikka tämä toiminnallinen osuus voi nopeatempoisella tahdillaan olla sopiva lisä viimeisen luento-osuuden jälkeen, nettipohjaisen sovelluksen käyttö vie hetken aikaa sekä edellyttää, että kaikilla halukkailla osallistujilla on internetyhteys käytettävissään. Sellaisessa ryhmässä, jossa kaikilla osallistujilla on jo aiempaa kokemusta ja tietoa tulkin kanssa työskentelystä, voisi Kahoot!-tietovisaa hyödyntää ennen luento tehtävänä alkulämmittelyä.

Luento-osuuden kertauksen jälkeen tehdään viimeinen varsinainen toiminnallinen osuus. Tässä halusin hyödyntää case-opetusta (tapausopetusta). Tarkoituksena on, että osallistujat jaetaan pienempiin ryhmiin ja kullekin ryhmälle annetaan yksi kouluttajan etukäteen laatima esimerkkitalanne. Pienryhmissä keskustellaan esimerkkitalanteessa ilmenneestä ongelmasta ja etsitään ratkaisua ongelmaan. Pienryhmäkeskustelun jälkeen jokainen ryhmä esittelee oman tapuksensa toisille ryhmille ja tiivistää käymänsä keskustelun pääkohdat. Tämän jälkeen muut osallistujat voivat kommentoida esimerkkitalannetta ja siihen löytyviä ratkaisuja. Case-pohjaisessa opetuksessa osallistujat voivat soveltaa luento-osuudessa ja aiempien toiminnallisten harjoitusten kautta saamaansa tietoa sekä heillä jo aiemmin olevaa asiantuntemusta ja kokemusta (Kupias 2007, 82-83).

Luentomateriaaliin on sisällytetty myös dia, jossa ohjataan viranomaisasiakkaita keskustelemaan omaan työympäristöönsä liittyvistä ominaispiirteistä ja työpaikan sisäisistä käytänteistä tulkin käyttöön liittyen. Koska dia on muokattava kullekin osallistujaryhmälle erikseen kunkin työpaikan erityispiirteitä silmälläpitäen, sitä ei

ole sisällytetty opinnäyetyön raporttiin. Viranomaisasiakkaita pyydetään pohtimaan onko heidän omalla työpaikallaan sovittu tulkin tilaamiseen liittyvistä käytännöistä sekä millaisia erityispiirteitä heidän työpaikallaan tapahtuvaan tulkkaukseen voisi liittyä. Tämän keskustelun käyminen edellyttää kuitenkin, että viranomaisasiakkaat ovat sisäistäneet luennon aikana kerrotun tiedon ja pystyvät soveltamaan sitä osana omaa työympäristöään. Parhaassa tapauksessa tämä vapaaseen keskusteluun ja omakohtaiseen pohdintaan ohjaava materiaali auttaa viranomaisasiakkaita luomaan omalle työpaikalleen sopivan tulkkien käyttöön liittyvän ohjeistuksen.

7 KOULUTUKSEN TEKEMISEN PROSESSIKUVAUS

Koulutusmateriaalin tuottamisen prosessi alkoi keväällä 2019 Vantaan Tulkkikeskus Oy:n kanssa tehdyn tarveharkintakartoituksen jälkeen. Aloitin koulutuksen sisällöllisen suunnittelun, aiheeseen liittyvän tiedon etsimisen ja mahdollisten koulutuspaikkojen kontaktoimisen. Otin yhteyttä Hämeenlinnan vapaaehtoisten sovittelijoiden koulutuksista vastaavaan henkilöön ja sovimme pilottikoulutuksen päivämäärän sekä koulutukseen käytettävissä olevan ajan. Pilottikoulutukseen suunnittelemani runko koostui kahdesta osasta, joista ensimmäinen oli luento-osuus ja sen jälkeen kolme toiminnallista harjoitusta sekä palautteen keruu. Hämeenlinnassa toteutuneen vapaaehtoisille sovittelijoille tehdyn koulutuksen jälkeen muokkasinkin koulutuksen runkoa ja jatkoin toiminnallisten osuuksien suunnittelua. Pyrin valikoimaan erityisesti sellaisia osallistavia harjoituksia, jotka voisi sujuvasti sisällyttää luento-osuuteen ja jotka tukisivat luento-osuudessa annetun tiedon omakohtaista oppimista.

Koulutuksen tilannut taho määritteli, mihin kuntiin koulutusta tarjottiin. Toista koulustilaisuutta järjestäessäni olin yhteydessä sekä Sipoon kunnan varhaskasvatuksen päällikköön että Vihdin kunnan koulutoimen johtajaan. Sipoon kunnalta vastattiin, etteivät he tällä hetkellä koe tarjoamaani koulutusta tarpeelliseksi. Vihdin kunnalta tavoittamani henkilö piti koulutuksen tarjoamista hyvänä ideana mutta neuvoi olemaan yhteydessä kunkin koulun rehtoriin erikseen. Otin yhteyttä Nummelan ja Kuoppanummen koulujen rehtoreihin sähköpostitse sekä puhelimella. Nummelan koulun rehtori piti koulutusta tarpeellisena lisänä opetushenkilökunnan perehdytykseen ja sovimme koulutuksen päivämäärän alkusyksylle. Keskustelin koulutuksen pitämisestä myös Kuoppanummen koulun rehtorin kanssa, mutta koulutusta ei saatu järjestettyä Kuoppanummen koulun henkilökunnalle.

7.1 Kouluttajana toimiminen

Voidakseni suunnitella ja toteuttaa koulutuksen tutustuin kouluttamiseen ja siihen liittyvään teoriaan. Vaikka asioimistulkkia voidaankin pitää puhutun viestinnän ammattilaisena, ei tämä automaattisesti takaa hyviä valmiuksia myös kouluttajana toimimiseen. Asioimistulkin varsinaiseen koulutukseen ei kuulu pedagoginen opiskelu tai vastaavan kokemuksen hankkiminen työharjoittelun kautta, mutta korkeakoulusta valmistuvien asioimistulkkien opetuksen tavoitteisiin on sisällytetty ajatus siitä, että asioimistulkki osaa kertoa oman alansa erityispiirteistä ulkopuolisille. Diakonia-ammattikorkeakoulussa opiskelevan asioimistulkin on lisäksi mahdollista valita vapaasti valittavina opintoina 10 opintopisteen ”Oman äidinkielen opetus” kurssit yksi ja kaksi. Näiden kurssien aikana opiskelija perehtyy kaksikielisuuteen, oman äidinkielen opettajan ja kielenohjaajan rooliin sekä saa käytännön kokemusta oman äidinkielen opettajana toimimisesta (Diakonia-ammattikorkeakoulu 2019. Opetussuunnitelma. Tulkki (AMK), 24).

7.1.1 Oppiminen käsitteenä

Oppiminen on usein käytetty termi, mutta on syytä määritellä, mitä oppimisella tarkoitetaan. Suppeasti määriteltynä oppiminen on teoreettisen tiedon lisääntymistä tai tiedon välittymistä kuulijoille. Laajemmin tarkasteltuna oppiminen on asioiden ymmärtämistä ja omaan toimintaan soveltamista niin, että käsiteltävä asia tai ilmiö nähdään uudella tavalla. (Kupias 2007, 98-99.) Oppimiskäsitys, jonka mukaan tietoa ei voi suoraan sellaisenaan siirtää, vaan jokainen oppija rakentaa tiedon itse peilaamalla sitä omiin sisäisiin malleihinsa, nimitetään kognitiiviseksi konstruktivismiksi (Kupias 2007, 100-102). Oppijan omat sisäiset mallit (skeemat) vaikuttavat siihen, kuinka hän havainnoi ja prosessoi ulkopuolisen maailman ilmiöitä ja miten hän soveltaa havaintojensa pohjalta muodostuneita uusia malleja. Sisäiset mallit voivat muuttua oppimisen myötä. Syvälinen oppiminen on prosessi, jossa uudet havinnot liittyvät osaksi jo aiemmin opittua ja synnyttävät uusia toimintamalleja. (Kupias 2007, 112-113.) Koska aikaisemmat kokemukset ja osaaminen vaikuttavat sisäisten mallien kautta siihen kuinka uutta tietoa tai ilmiötä havainnoidaan ja sovelletaan, kouluttajan olisi syytä tiedostaa kuulijoiden aiempi kokemuspohja ja pyrkiä rakentamaan uusi tieto jo olemassaolevaan ko-

kemusmaailmaan liittyväksi. Hyvä kouluttaja huomioikin kuulijoidensa alakohtaisen asiantuntijuuden ja osaa parhaassa tapauksessa hyödyntää kuulijoiden alakohtaisen aiemman kokemuksen ja tiedot osana koulutustaan. (Kupias 2007, 113-117.)

7.1.2 Aikuiskouluttajan rooli

Aikuiskouluttajan roolin määritelmä on yhteydessä siihen, kuinka määrittelemme oppimisen. Mikäli oppiminen on vain uuden tiedon vastaanottamista, kouluttajan tehtävänä on jakaa asiantuntijatietoaan. Tällaisessa näkemyksessä korostuu usein suora opettaminen, jossa kouluttaja ja hänen asiantuntijuutensa on opetuksen keskiössä. Mikäli koulutuksen pääpaino on opiskelijoiden tiedon omakohtaisamisessa ja tiedon ymmärtämisessä, puhutaan epäsuorasta pedagogiikasta. Epäsuorassa pedagogiikassa kouluttajan lähtökohtana on oman asiantuntijuuden sijaan opiskelijoiden ajattelemisen ja asiaan liittyvän omakohtaisen ymmärryksen tukeminen. (Laine 2009, 53.) Osa kouluttajan ammattitaitoa onkin kyky valita opetuksen tavoitteiden kannalta sopivat opetusmenetelmät ja taito soveltaa niitä käytännön koulutustilanteissa (Lepistö 2000, 29-31). Ammattitaitoinen aikuiskouluttaja osaa huomioida koulutuksen tavoitteet sekä tukee ja ohjaa osallistujien omakohtaista oppimista haastamalla heitä aktiivisesti työstämään koulutuksessa käsiteltäviä aiheita ja ilmiöitä niin, että opitut asiat kiinnittyvät osaksi aiempaa tieto- ja kokemuspohjaa. (Laine 2009, 45. 55-61; Kupias 2007, 125-126.)

Vuorovaikutteinen koulutus muodostuu monesta osatekijästä ja jokainen koulutus on ainutkertainen tilanne, jonka sekä kouluttaja että koulutettavat tekevät yhdessä. Vuorovaikutteisessa koulutuksessa kouluttajan hyvä läsnäolo ja kontaktin luominen oppijoihin ovat tärkeitä osia onnistuneessa koulutuksessa. Hyvä kouluttaja osaa arvostaa sekä omaa että kuulijoiden asiantuntemusta ja ymmärtää oman tietonsa rajat. Ammattitaitoinen kouluttaja osaa ottaa huomioon koulutukselle asetettujen tavoitteiden lisäksi, että hän tukee osallistujien oppimismahdollisuuksia perehtymällä osallistujilla jo oleviin kokemuksiin. Perehtynyt kouluttaja

osaa huomioida kokemuspohjan koulutuksen aikana esimerkiksi suunnittele-
malla tehtäviä, jotka tuntuvat osallistujista mielekkäiltä ja motivoivilta käytännön
työelämän kannalta. (Kupias 2007, 12-17.) Kouluttajan rooliin liittyy myös koulu-
tusilmapiirin luominen. Jotta oppija pystyy käsittelemään opittavia asioita oma-
kohtaisella tasolla, oppimisilmapiirin tulisi olla sellainen, missä myös ”tyhvät” ky-
symykset ja virheet ovat sallittuja. Kouluttaja voi esimerkiksi kertoa omista virheis-
tään ja niistä oppimistaan asioista viestittäen samalla, että myös virheet ovat osa
oppimisprosessia. (Kupias 2007, 113-116, 127.) Kouluttajan oma kiinnostus ja
innostus käsiteltävää aihetta tai ilmiötä kohtaan ovat myös tärkeitä välineitä po-
sitiivisesti virittäytyneen imapiirin luomisessa (Kupias 2007, 15-16).

7.2 Lopullinen koulutuksen rakenne

Mietiessäni koulutuksen materiaalin rakennetta tuntui luonnolliselta edetä ylei-
seltä tasolta yksityiskohtaisempaan tietoon. Tästä syystä koulutusmateriaalin
alussa käsittelen yleisellä tasolla asiomistulkkaukseen liittyviä asioita ja siirryn
vasta sen jälkeen puhumaan yksityiskohtaisemmin asioimistulkin ammatillisesta
roolista ammattisäännösten valossa. Halusin sijoittaa asioimistulkin ammatillisen
roolin määrittelyn toiseksi isoksi aiheeksi, sillä tulkin roolin tiedostaminen auttaa
viranomaisasiakkaita ymmärtämään käytännön tulkkauksilanteisiin liittyviä yksi-
tyiskohtia paremmin. Vasta näiden osioiden jälkeen pääsen opetusmateriaalissa
käsittelemään viranomaisasiakkaille käytännön työn kannalta oleellisempaa tie-
toa: millaisia asioita olisi hyvä mainita tulkkia tilatessa, mihin kiinnittää huomiota
itse tulkkauksilanteessa ja kuinka asioimistulkin välityksellä kannattaa puhua.

Suunnittelemassani lopullisessa koulutuksessa toiminnalliset osuudet limittyvät
luento-osuuteen. Pyrin suunnittelemaan koulutuksen sisällöllisen rakenteen, ete-
nemisen ja aikataulun niin, että se tukisi osallistujien omaa oppimista asioimistul-
kin käytöstä. Tarkoituksena on saada osallistajat virittäytymään käsiteltävään ai-
heeseen toiminnallisen osuuden kautta heidän pohtiessaan koulutukseen liittyviä
odotuksiaan ja heillä jo olevia tulkin käyttökokemuksia. Lisäksi osallistamalla kou-
lutukseen osallistuvia viranomaisasiakkaita alusta alkaen pyrin luomaan sopivan

ilmapiirin vuorovaikutteiselle koulutukselle. Tämän jälkeen käyn läpi luentomateriaalin kaksi ensimmäistä pääosuutta, asioinnin tulkkaus ja tulkin ammatillinen rooli. Ennen kolmanteen osuuteen siirtymistä tehdään etätulkkauksimulaatio, jossa osallistujat voivat itse seurata, kuinka etätulkkkaus käytännössä tapahtuu. Simulaation jälkeen puretaan yhtenä ryhmänä keskustelemalla harjoituksen aikana tehtyjä havaintoja.

Etätulkkauksimulaation jälkeen siirryn luentomateriaalissa puhumaan tulkin tilaamiseen liittyvistä asioista ja siitä, miksi tulkkausaiheella on väliä. Sanastotyötä konkretisoivan luento-osuuden jälkeen seuraa kolmas toiminnallinen osuus, jossa osallistujat saavat selittää oman ammattialansa erityistermejä selkokielellä muille osallistujille. Sanaselityksen jälkeen jatkan luento-osuutta tarkastelemalla itse tulkkauksilannetta ja sitä, mihin asioihin tulisi kiinnittää huomiota puhuttaessa tulkin välityksellä. Luento-osuuden pääkohtien kertaamiseksi tehdään tämän jälkeen osallistujien kanssa Kahoot!-tietovisa, sillä asioiden toistaminen vahvistaa niiden synnyttämää muistijälkeä. Kahoot!-tietovisa on hyvä tapa saada mahdollisimman moni osallistumaan ja kertaamaan luennossa kerrottuja yksityiskohtia jopa suuressa ryhmässä.

Tietovisan jälkeen osallistujat jaetaan pienempiin ryhmiin ja tehdään case-pienryhmäkeskusteluja diaesityksen lopussa olevista ongelmatilanteista. Pienryhmäkeskustelut puretaan taas yhdessä isona ryhmänä. Viimeiseksi osallistujien kanssa käydään keskustelua työpaikan sisäisistä käytännöistä liittyen tulkkien tilaamiseen ja käyttöön. Koska kyseessä on kertaluontoinen koulutus, tärkeää on aiheeseen liittyvän tietopohjan lisääminen luento-osuuden kautta ja tiedon oma-kohtaistaminen koulutuksen kuluessa. (Kupias 2007, 35-94) Pyrin tukemaan osallistujien oppimista konkretisoimalla uutta tietoa kertomalla esimerkkejä omista käytännön kokemuksistani kasvatus- ja koulutusalan tulkkauksilanteissa. Kerron esimerkkitalanteista niin, ettei asiakkaita voi tunnistaa niistä.

7.3 Koulutusesityksen tekniset ratkaisut

Osallistujien mielenkiinnon ylläpitämisen kannalta on tärkeää, että koulutuksessa pyritäisiin antamaan tietoa mahdollisimman monenlaisia menetelmiä käyttämällä. Tein koulutuksen tukena käytetyn esitysmateriaalin ensin Prezi-ohjelmassa. Prezi-esityksessä on mahdollista käyttää lähentyvää kuvakulmaa yksittäisen aiheen tarkastelussa ja palata taas takaisin kokonaiskuvakulmaan, jossa näkyvät koulutusmateriaalin pääotsikot. Mielestäni Prezi-ohjelman mahdollistama tapa käsitellä aihetta tukee osallistujien mahdollisuutta muodostaa mielikuva siitä, kuinka käsiteltävät yksityiskohdat liittyvät toisiinsa. Näin koulutusmateriaalin voidaan ajatella tukevan ilmiön kokonaisvaltaisempaa tarkastelua ja oppimista. Päädyin tekemään Prezi-materiaalin kanssa sisällöllisesti saman kaltaisen Power Point -diamateriaalin kahdesta syystä. Maksuttomassa versiossa Prezi-esitystä ei ole mahdollista ladata muistitikulle tai tietokoneelle, joten ilman toimivaa internetyhteyttä materiaalia ei voi käyttää. Tämä osoittautui ongelmalliseksi pilottikoulutuksen aikana. Lisäksi Prezi-ohjelman käyttö saattaa olla ongelmallista kunnan verkkoayhteyttä käytettäessä tietosuoja-asetuksista johtuen, joten Power Point -dioja käyttämällä saatoinkin varmistua visuaalisen koulutusmateriaalin käyttömahdollisuudesta.

8 KOULUTUSTEN TOTEUTUMINEN KÄYTÄNNÖSSÄ

Toteutuneita koulutustilaisuuksia oli kaksi: pilotti Hämeenlinnan vapaaehtoisille sovittelijoille ja koulutus Nummelan koulun henkilökunnalle. Pidin koulutuksen pilottiversion Hämeenlinnassa osana vapaaehtoisille sovittelijoille annettavaa koulutussarjaa. Pilottikoulutukseen oli varattu yksi ilta, yhteensä kolme tuntia ja Nummelan koululla pidettyyn koulutukseen annettiin koulun puolelta puolitoista tuntia. Valmistelin luentomateriaalin, toiminnalliset osuudet ja palautekyselyn ennen koulutuksia. Vapaaehtoisille sovittelijoille pidetty kolmen tunnin mittainen koulutus toimi hyvänä opetusmateriaalin testausmahdollisuutena. Pilottikoulutuksen pohjalta pystyin jatkamaan opetusmateriaalin kehittelyä, jotta luento-osuuteen tulisi riittävän tiiviisti olennainen tieto. Saadun palautteen pohjalta saatoin myös jatkaa toiminnallisten osuuksien monipuolistamista.

8.1 Pilottikoulutus vapaaehtoisille sovittelijoille

Koulutuksen alussa mainitsin, että koulutus on osa opinnäytetyötäni ja toivon osallistujilta mahdollisimman paljon kaikenlaista palautetta. Lisäksi muistutin, että palaute annetaan nimettömänä, jotta osallistujilla olisi mahdollisuus antaa aitoa palautetta koulutuksesta. Suunnittelin pilottikoulutuksen aikataulun siten, että esittelyä seuraisi noin tunnin mittainen luento-osuus, jossa käytettäisiin materiaalina Prezi-esitystä. Luento-osuuden jälkeen keskusteltaisiin luennon aikana esitetyistä kysymyksistä ja sitten pidettäisiin 15 minuutin tauko. Tauon jälkeen suunnitelmassa oli Kahoot!-tietovisa luento-osuudessa mainituista pääkohdista. Tietovisan avulla osallistujat pääsisivät kertaamaan luentokokonaisuuden tietoja. Tietovisan jälkeen toiminnallisessa osuudessa keskusteltaisiin yhtenä ryhmänä etukäteen valmistelemistani hankalista esimerkkitalanteista. Lopuksi olin jättänyt palautteen antoon noin 20 minuuttia aikaa.

8.2 Pilottikoulutuksen palaute

Keräsin pilottikoulutukseen osallistuneilta lopussa suppean kirjallisen palautteen. Olin suunnitellut palautelomakkeen, jossa oli kuusi avointa kysymystä (liite2). Halusin palautteen avulla saada kuvan koulutukseen kohdistuneista odotuksista ja siitä vastasiko koulutus odotuksiin. Lisäksi halusin saada tietää, kokivatko osallistujat saaneensa käytännön työtä helpottavia tietoja tai työkaluja koulutuksesta. Koulutusmateriaalin jatkokehittelyä varten pyysin osallistujia kertomaan, mitä he toivoisivat lisättävän koulutukseen. Pyysin myös palautetta siitä, minkä osallistujat olivat kokeneet hyödylliseksi koulutuksessa ja mistä he eivät olleet pitäneet. Viimeseksi annoin osallistujille mahdollisuuden yleisesti kommentoida koulutusta. Koulutukseen osallistui seitsämän henkilöä, joista yksi oli Diakonia-ammattikorkeakoulun tulkkauksen lehtori. Lehtorina toimiva henkilö ei osallistunut palautekyselyyn, mutta pyysin häneltä erillisesti yleistä palautetta koulutusmateriaaliin ja esiintymistaitoihini liittyen.

Pyysin osallistujia kirjoittamaan lyhyesti koulutukselle asettamia odotuksia ja pohtimaan sitä, vastasiko koulutus odotuksiin. Sain vastauksen viideltä osallistujalta. Muutama vastaaja ilmaisi, ettei heillä ollut varsinaisia odotuksia koulutukseen liittyen. Yksi vastaajista, jolla ei ollut aiempaa kokemusta tulkin kanssa työskentelystä, kertoi toivoneensa oppivansa tulkin roolista ja menetelmistä sekä saavansa tietoa siitä, kuinka omalta osaltaan voisi tukea tulkkauksen onnistumista. Eräs vastaajista mainitsi odottaneensa paljon vapaata keskustelua ja pettyneensä osallistujamäärän pienuuteen. Yleisesti voidaan kuitenkin palautteen pohjalta todeta, että ne henkilöt, joilla oli koulutukseen liittyviä odotuksia, olivat positiivisesti asennoituneita ja heidän odotuksensa kumpusivat halusta oppia lisää.

Kysyin palautteessa, olivatko koulutukseen osallistuneet kokeneet saaneensa hyödyllisiä vinkkejä tai apua käytännön työhönsä. Tähän kysymykseen kaikki palautteen antajat vastasivat kyllä. Palautelomakkeessa ei kuitenkaan erikseen pyydetty nimeämään minkälaista hyötyä osallistujat olivat kokeneet saaneensa. Kenties tästä johtuen yksikään vastaaja ei maininnut, millaista hyötyä tai apua he olivat kokeneet saaneensa. Kolmantena kysymyksenä pyysin osallistujia kertomaan, mitä he haluaisivat lisätä tai toivoisivat jatkossa käsiteltävän koulutuksessa. Vastaajista puolet totesi koulutuksen olevan hyvä sellaisenaan, yksi olisi

toivonut enemmän tietoa asioimistulkin koulutuksesta ja kaksi osallistujaa toivoi enemmän keskustelua ja käytännön esimerkkejä.

Palautelomakkeessa pyysin osallistujia arvioimaan, mikä oli heidän mielestään hyödyllistä tai onnistunutta koulutuksessa ja miksi. Kaksi vastaajaa mainitsi käytännön esimerkit ja keskustelun hyödyllisiksi kokeminaan asioina. Kaksi vastaajaa mainitsi kouluttajan olleen ammattitaitoinen ja hyvin valmistautunut. Yksi vastaajista mainitsi esitysmateriaalin olleen hyvin suunniteltu, jolloin mielenkiinto oli säilynyt loppuun asti. Vain yksi vastaajista nosti esille yksittäisen aiheen palautteessaan. Hän mainitsi kokeneensa hyödylliseksi tiedon eri tulkkausmenetelmistä ja tulkin tehtävistä.

Kysyin osallistujilta, mistä he eivät pitäneet tai mitä haluaisivat muuttaa koulutuksessa. Yksi vastaaja toivoi enemmän aikaa keskustelulle mutta muut vastaajat jättivät tämän kohdan tyhjäksi. Mietin jälkepäin tämän palautekysymyksen muotoilua. Jos olisin muotoillut kysymyksen hieman pehmeämmin tai antanut tähän kohtaan valmiita vastausvaihtoehtoja, olisinko saanut monipuolisempaa kriittistä palautetta tai kehitysehdotuksia? Viimeisenä palautteen antajilla oli mahdollisuus kertoa muita terveisiä koulutuksen tekijälle. Yksi vastaajista jätti tämän kohdan tyhjänä, mutta muilta vastaajilta tuli positiivisen kannustavaa palautetta, jossa toivoteltiin tsemppiä opintojen loppusuoralle ja kiitettiin koulutuksesta.

Pyysin erillisen palautteen myös koulutukseen osallistuneelta lehtorilta, sillä työelämän ohjaajani ei päässyt seuraamaan vapaaehtoisille sovittelijoille tehtyä pilotikoulutusta. Sain lehtorilta palautteen, jossa mainittiin monia sellaisia asioita, joita itsekin koulutuksen jälkeen olin miettinyt. Ensimmäisenä korjattavana asiana lehtori mainitsi koulutusmateriaalin oikolukemisen. Koska kouluttajan äidinkieli on suomi, ei koulutusmateriaalissa saisi olla kirjoitusvirheitä. Seuraava parannus- tai muokausehdotus koski luento-osuuden sisältöä. Lehtorilta saamani palaute vahvisti omaa ajatustani siitä, että luento-osuuden sisältöä on syytä miettiä vielä tarkemmin erityisesti siitä näkökulmasta, mikä materiaalissa on poistettavaa tai sellaista, jonka yksityiskohtaiseen läpikäymiseen ei luennossa tarvitsisi käyttää kovinkaan paljon aikaa.

8.3 Koulutuksen edelleenkehittäminen

Suunnittelemani aikataulu ei toteutunut pilottiryhmän kohdalla, sillä tauot veivät enemmän aikaa, kuin olin suunnitellut. Osallistujien sponttaaneiden kysymysten pohjalat virinnyt keskustelu vei myös aikaa loppuun varatusta toiminnallisesta keskusteluosuudesta. Huomasin luento-osuuden kuluessa, että suunnittelemani runko, jossa ensin käydään koko luentomateriaali läpi ja vasta sitten siirrytään toiminnallisiin osuuksiin, ei palvele osallistujien viireystilan ylläpitämistä tai omaa oppimista juuri lainkaan.

Koulutuksen eri osien (luento ja toiminnalliset osuudet) selkeästi erillään pitäminen on lähtenyt siitä ajatuksesta, että luentomateriaalia olisi mahdollista käyttää myös sellaisenaan ilman toiminnallista osuutta. Kuitenkin pidempien koulutusten kanssa on järkevämpää jatkossa rakentaa koulutuksen runko niin, että toiminnalliset osuudet lomittuvat osaksi luentoa. Pilottikoulutuksessa käytössä ollut internetyhteys ja tietokone mahdollistivat vain InternetExploren käytön ja siksi en saanut koulutuksen aikana kaikkia Prezi-työkalun ominaisuuksia käyttööni. Luentomateriaali olisi käytännöllisempi tavallisena Power Point -esityksenä, jotta voin vastaavissa tilanteissa edetä luentoa suunnitellussa järjestyksessä tai hyppiä yli kohdat, joiden käsittelyyn ei ole aikaa.

Toiminnallisia osuuksia varten olin suunnitellut piloottikoulutukseen Kahoot!-tietovisan ja case-pohjaisia pienryhmäkeskusteluja. Toteutuneessa pilottikoulutuksessa aikaa jäi kuitenkin vain Kahoot!-tietovisan tekemiseen mutta keskustelua syntyi osallistujien esittämien sponttaanien kysymysten pohjalta myös Prezi-esityksen aikana. Pilottia varten suunnittelemani aikataulutukseen olisi ollut syytä jättää enemmän ylimääräistä aikaa, sillä aloitimme koulutuksen luento-osuuden 20 minuuttia myöhässä. Koulutukseen osallistuvien kysymyksiä varten olisi ollut syytä varata runsaammin aikaa, sillä kysymysten herättämään keskusteluun kului aikaa. Luento-osuus venyi osin myös siksi, etten päässyt teknisistä syistä johtuen hyppimään sellaisten esityskohtien yli, jotka olisi voinut kenties ajansäästämiseksi ohittaa. Kahoot!-tietovisa tuntui osallistujien reaktioista päätellen olevan kiinnostusta herättävä ja aktivoiva työkalu pitkän luento-osuuden jälkeen. Jäinkin

miettimään, pystyisikö Kahoot!-työkalua käyttämään kuulijoiden aktivoimiseen myös luento-osuuden aikana. Mielestäni tapausesimerkkien käyttämättä jättäminen oli harmillista, sillä keskustelun kautta koulutukseen osallistuneilla olisi ollut mahdollisuus hyödyntää kuulemiaan tietoja ja prosessoida niitä uudelleen.

8.4 Koulutus Nummelan koululla

Nummelan koululla pidettyyn koulutukseen osallistui 25 opetushenkilökunnan jäsentä. Koulutuksen aikana käytin materiaalina Power Point -dioja, jotka vastasivat sisällöllisesti aiemmin pilotissa käyttämäni Prezi-esitystä. Nummelan koulun opetushenkilökunnalle pidettyyn koulutukseen oli koulun puolelta varattu puolet vähemmän aikaa kuin pilottikoulutuksessa ja siksi tiivistin suunnittelemani opetusmateriaalia sekä karsin suunnittelemani toiminnallisia osuuksia. Varsinaista painettua materiaalia ei saatu valmiiksi Nummelan koululla pidettyyn koulutukseen, vaikka alussa olimmekin sopineet Vantaan Tulkkikeskus Oy:n kanssa myös painetun materiaalin jakamisesta osana koulutusmateriaalia. Annoin koulutukseen osallistuneille tulostetun ”Tilaajan muistilistan” painetun materiaalin sijasta. Koulutuksen lopuksi keräsin osallistujilta palautteen koulutusmateriaalin mahdollista jatkokehittelyä ajatellen sekä arvioidakseni, onko koulutuksen kautta päästy niihin tavoitteisiin, joita opinnäytetyölle alussa asetin. Nummelan koulun henkilökunnalle tehtyyn koulutukseen olin suunnitellut toiminnallisia osuuksia liittämällä luennon kanssa, mutta ajan puutteen takia jouduin karsimaan valtaosan toiminnallisista osuuksista pois.

Virittääkseni osallistujia koulutuksen aiheeseen pyysin heitä ilmaisemaan kättä nostamalla, onko heillä jo kokemusta asioimistulkkien kanssa työskentelystä ja olivatko kokemukset olleet positiivisia tai negatiivisia. Pyysin myös osallistujia muutamalla sanalla kirjoittamaan koulutukseen liittyviä odotuksia jakamilleni Post it - lapuille samalla kun lyhyesti esittelin itseni, koulutuksen tarkoituksen ja kävin läpi koulutuksen aikataulun. Pyysin osallistujia esittämään kysymyksiä vapaasti, mikäli kysyttävää ilmenee ja kerroin myös, että lopussa on aikaa keskusteluun ja kysymyksille.

Nummelan kouluun henkilökunnalle pidetyssä koulutuksessa oli huomattavasti vähemmän aikaa käytössä kuin pilotissa, joten keskityin mahdollisimman paljon viranomaisasiakkaiden käytännön työtä helpottaviin yksityiskohtiin. Valitettavasti Power Point -esityksen sanastoesimerkkiä havainnollistava dia ei auennut lainkaan ja pyrin käytännön esimerkkejä kertomalla kuvaamaan tulkin sanastollista valmistautumista konkretisoidakseni kuulijoille, miksi tulkkauksen aiheen saaminen etukäteen on asioimistulkin valmistautumisen kannalta erittäin tärkeää. Koska erityistermien selitys - toiminnallinen osuus jäi ajan puutteen takia pois, annoin luennon aikana suullisesti muutamia esimerkkejä, joiden kautta pyrin havainnollistamaan termien sisällöllisen vastaavuuden haastellisuutta tulkkauksessa. Tiiviin aikataulun takia en käyttänyt Nummelan koulun koulutustilaisuudessa kertaamista varten tehtyä Kahoot!-tietovisaa vaan siirryin luento-osuuden jälkeen suoraan case-pohjaisiin pienryhmäkeskusteluihin.

Koulutuksen luento-osuuden loputtua tehdyt case-pohjaiset pienryhmäkeskustelut toimivat Nummelan koulun henkilökunnan kanssa hyvin. Keskustelu selvästi motivoi osallistujia pohtimaan koulutukseen sisällytettyä tietoa myös omakohtaisella tasolla. Osallistujat jaettiin viiden hengen ryhmiin ja kukin ryhmä sai yhden ennalta laaditun esimerkkitalanteen pohdittavakseen. Pienryhmissä keskusteluun oli noin seitsämän minuuttia aikaa ja sen jälkeen kukin ryhmä luki vuorollaan oman esimerkkitalanteensa muulle ryhmälle ja kertoi lyhyesti pienryhmäkeskustelussa ilmenneitä asioita esimerkkitalanteeseen liittyen. Tämän jälkeen myös muissa ryhmissä olevat saivat esittää ajatuksiaan ja kommentoida annettua esimerkkitalannetta ja esimerkissä ilmenneitä ongelmiakohtia sekä mahdollista ratkaisua.

Keräsin Nummelan koulun henkilökunnalle pidetystä koulutuksesta palautteen voidakseni arvioida, olenko päässyt opinnäytetyölle asettamiin tavoitteisiini. Pyy-sin alussa osallistujia kirjoittamaan koulutukseen liittyviä odotuksia muutamalla sanalla tai lauseella ja arvioimaan koulutuksen jälkeen, onko näihin odotuksiin vastattu. Monien vastaajien odotuksissa oli saada käytännön työkaluja tulkin kanssa toimimiseen sekä selvyttä siihen, millaisiin tilanteisiin tulkin voi tilata. Koulutuksen lopussa keräämässäni palautteessa pyysin osallistujia arvioimaan,

oliko koulutus vastannut heidän odotuksiinsa ja kaikki osallistujat vastasivat tähän poikkeuksetta kyllä. Palautteen antajat mainitsivat yksityiskohtaisia esimerkkejä niistä asioista, jotka olivat kokeneet erityisen hyödyllisiksi omalla kohdallaan, kuten esimerkiksi tulkin jääviyden selittäminen ja puhujan kertomat konkreettiset esimerkit käytännön tilanteista. Antamansa palautteen perusteella osallistujat kokivat saaneensa työkaluja käytännön tulkkaustilanteisiin ja koulutuksen lopussa virisi hedelmällistä keskustelua työpaikan omien tulkkien kanssa työskentelemiseen ja tulkkien tilaamiseen liittyvien käytänteiden luomisesta. Pyysin osallistujia myös kertomaan, mitä he toivoisivat lisää koulutukseen ja monet vastaajat ilmaisivat toivovansa enemmän aikaa keskustelulle tai toiminnallisille osuuksille. Koulutuksen tietosisältöön toivottiin myös yksityiskohtaisempaa tietoa tulkkauksen kustannuksista ja siitä, mikä taho on velvollinen maksamaan tulkkauksesta aiheutuvia kuluja. Yleisesti ottaen koulutukseen osallistuneiden palaute oli positiivista. Puhujan esiintymistä kommentoitiin innostavaksi sekä mielenkiintoa herättäväksi ja koulutusta kokonaisuutena pidettiin mielenkiintoisena ja sopivan tiiviinä pakettina.

9 TULOKSET JA POHDINTA

Suunnittelein opinnäytetyn koulutusmateriaalin niin, että se jäisi Vantaan Tulkki-keskus Oy:lle jatkossa hyödynnettäväksi viranomaisasiakkaiden perehdyttämiseen. Koulutuksen tarkoituksena oli antaa viranomaisille tietoa asiomistulkkien käytön hyödyistä ja tarpeellisuudesta sekä antaa viranomaisasiakkaille käytännön työtä helpottavaa tietoa asiomistulkkien kanssa työskentelystä. Opinnäytetyön tavoitteenan oli lisätä viranomisten tietoisuutta asioimistulkin kanssa työskentelyyn liittyvistä yksityiskohdista ja näin helpottaa tulkin kautta käytävää vuorovaikutusta ja viestintää. Viranomaisten tiedon lisääminen tulkin roolista, ammatillisuudesta ja toiminnasta palvelee myös vieraskielistä asiakasta, sillä oletukseni on, että tällöin voidaan helpommin päästä molempia osapuolia tyydyttävään lopputulokseen tulkatuissa asioimistilanteissa. Lisäksi tavoitteenani oli, että viranomaisasiakkaiden näkemykset asiomistulkin ammatillisuudesta nostaisivat asioimistulkin profession arvostusta. Koulutuksessa halusin selventää viranomaisasiakkaille heidän vastuutaan ja oikeuttaan kontrolloida viestintää erityisesti niissä tilanteissa, joissa tulkki ei toimi asiomistulkkien ammattisäännöstöä vastaavalla tavalla.

Opinnäytetyön tuotteena syntyi Prezi-esitys ja siihen sisällöllisesti pohjautuvat Power Point -diat asioimistulkausta käyttäville kunnan kasvatus- ja koulutus- sekä sosiaalialan työntekijöille. Diaesityksen tueksi suunnittelemani toiminnalliset osuudet ovat osa tätä koulutusmateriaalia ja niitä voidaan käyttää soveltavasti koulutuksen aikana ryhmän tarpeiden ja koulutukseen varatun ajan mukaan. Koulutusmateriaalin käyttöoikeudet ovat työn tilanneella tulkkiakeskuskella, opiskelijalla itsellään sekä Diakonia-ammattikorkeakoululla. Koulutusmateriaalin käyttöoikeudesta on tehty erillinen kirjallinen sopimus, jossa muun muassa mainitaan ettei materiaalia saa käyttää viittaamatta sen alkuperäiseen tekijään. Tulkki-keskuksen käyttöön jää Power Point -esitys sekä toiminnalliset osuudet. Pilottikoulutukseen käytetty materiaali jää vain opinnäytetyön tekijän käyttöön. Muu luentoihin liittyvä materiaali, kuten esimerkiksi luennoitsijan omat muistiinpanot jäävät vain koulutusmateriaalin tuottaneen opiskelijan käyttöön.

9.1 Tavoitteisiin pääsy ja jatkokehittely

Pilotista kerätyn sekä Nummelan koululla tehdyn koulutuksen palautteen pohjalta voidaan todeta, että ainakin osa koulutukselle asettamistani tavoitteista täyttyi. Kaikki koulutuksiin osallistuneet viranomaisasiakkaat kokivat koulutuksen hyödylliseksi. Palautteen perusteella voidaan todeta, että viranomaisasiakkaat saivat koulutuksesta sellaista tietoa, joka helpottaa ja selkeyttää heidän työskentelyään asioimistulkkien kanssa. Nummelan koululla, jossa ei ollut yhteisesti sovittuja käytäntöjä asioimistulkkien tilaamiseen tai käyttöön liittyen, heräsi keskustelu tällaisten työpaikkakohtaisten käytäntöjen luomisesta. Koulutuksen aikana havaitsin lisäksi, että monet osallistuneista viranomaisasiakkaista pohtivat omaa rooli-ansa tulkatussa asioimistilanteessa ja sitä, kuinka heidän toimintansa saattaa vaikuttaa tulkattuun viestintään.

Valitettavasti koulutuksen puitteissa ei ollut mahdollista kartoittaa sitä, millaisia asenteita ja näkemyksiä viranomaisasiakkailta oli ennen koulutusta asioimistulkkeja kohtaan ja oliko koulutuksella vaikutusta mahdollisiin ennakkoasenteisiin. Näin olisin voinut saada paremman kuvan siitä, pääsinkö opinnäytetyölle asettamani tulkin ammatillisuuden arvostuksen lisäämisen tavoitteeseen koulutuksen kautta. Tällaisen koulutuksen ja tutkimuksen yhdistelmä voisi olla mielenkiintoinen jatkokehitysajatus tulevaisuutta ajatellen. Olisi mielenkiintoista saada tietoa kasvatus- ja koulutus- sekä sosiaalialoilla työskentelevien viranomaisasiakkaiden asennoitumisesta tulkkeja kohtaan enne koulutusta. Tulosten perusteella koulutusmateriaalia voitaisiin kenties muokata paremmin kohderyhmälle osuvaksi. Lisäksi olisi kiinnostavaa havainnoida tutkimuksen keinoin, muuttuvatko viranomaisasiakkaiden ennakkoasenteet koulutuksen myötä ja jos muuttuvat, millaisia ovat koulutuksen jälkeiset asenteet tulkkeja kohtaan.

Monet koulutukseen osallistuneet viranomaisasiakkaat toivat esille, että tarve tulkin käyttöön liittyvälle perusasioita käsittelevälle koulutukselle on koko kasvatus- ja koulutus- sekä sosiaalialan ammattikentän laajuinen. Yksi mahdollinen jatkokäyttömahdollisuus koulutusmateriaalille voisikin olla koulutusten järjestäminen kasvatus- ja koulutus- sekä sosiaalialoille opiskeleville henkilöille suoraan osana esimerkiksi monikulttuurisuusopintokokonaisuuksia. Tällöin vastavalmistuneet ja

eri puolille Suomea työtehtäviin sijoittuvat työntekijät voisivat jakaa heille annettua perhedytystä myös tulevissa työpaikoissaan. Toinen kehittämiskohde liittyy tuotettuun koulutusmateriaaliin. Koulutusmateriaalin kehittelyä olisi syytä jatkaa niin, että luentomateriaalia voisi käyttää kulloisellekin osallistujaryhmälle tarkemmin kohdennetusti, esimerkiksi pienryhmäkeskusteluihin käytettyjä case-tapauksia olisi syytä valmistaa myös sosiaalialan työntekijöille sopivista esimerkkitilanteista. Lisäksi koulutuksessa käytettäviä toiminnallisia osuuksia varten olisi syytä tehdä monipuolisempi patteristo, josta kouluttajan olisi helppo valita kunkin ryhmän tarpeisiin ja sisäiseen ryhmädynamiikkaan parhaiten sopivia vaihtoehtoisia harjoituksia.

9.2 Oma oppiminen ja ammatillinen kehittyminen

Valitessani opinnäytetyöni aihetta en ollut vielä perehtynyt aikuiskouluttajan rooliin. Käsitteisenä kouluttajan roolista oli lähempänä asiantuntijaluonnoitsijan näkökulmaa kuin vuorovaikutteista opetusta. Pilottikoulutuksessa en ollut vielä sisäistänyt kouluttajan tehtävää oppimisprosessin tukijana vaan lähestyin kouluttajan tehtävää asiantuntijatiedon jakajan näkökulmasta. Vasta pilottikoulutuksen kautta havaitsin oman näkökulmani suppeuden. Perehdyttyäni enemmän oppimiskäsitteisiin ja oppimisen prosessiin ymmärsin, että kouluttajan tehtävä on paljon muutakin, kuin vain asiantuntijatiedon jakaminen. Koulutusta suunnitellessani en osannut alussa huomioida kouluttajan tehtävää aktivoita ja tukea osallistujien oppimista myös koulutuksessa käytetyillä metodeilla. Vasta pidettyäni pilottikoulutuksen ymmärsin, että osallistujien oppimisen tukemiseksi koulutusmateriaaliin on sisällytettävä sopiviin kohtiin osallistavia toiminnallisia harjoituksia, joiden kautta osallistujat voivat aidosti saada mahdollisuuden omakohtaisesti käsitellä opetettavia asioita. Olen opinnäytetyöprosessin aikana joutunut pohtimaan omaa soveltuvuuttani kouluttamiseen, tapaani esiintyä ja puhua tai ilmaista asioita sekä harjoittelemaan itsenäisen työn aikatauluttamista. Olen oppinut uutta asettuesani kouluttajan rooliin ja miettiessäni, kuinka parhaiten tukisin osallistujien omaa oppimisprosessia.

Koulutuksen suunnittelu ja siihen liittyvä materiaalin kerääminen ovat tukeneet omaa ammatillista kasvuani asioimistulkkina. Koulutusmateriaalia tehdessäni olen päässyt syventymään tulkkaustilanteessa vaikuttaviin tekijöihin erilaisesta näkökulmasta, sillä olen poiminut koulutuksen sisältöön sellaisia tulkkaukseen liittyviä tietoja, joista juuri viranomaisasiakkaille olisi hyötyä käytännötyössä. Näin pääsin pohtimaan tulkkaustilanteeseen liittyvää vuorovaikutusta myös viranomaisasiakkaan näkökulmasta enkä vain itselleni jo työn kautta tutuksi tulleesta asioimistulkin näkökulmasta. Tarvekartoitus ja siinä esille tuodut tulkin työtä hankaloittavat tekijät antoivat minulle ajatuksia siihen, millaisia asioita tulkin näkökulmasta olisi hyvä tarkastella koulutuksessa. Pilotista ja koulutuksesta kerätty palaute taas antoi minulle mahdollisuuden kehittää koulutusta kokonaisuutena sellaiseen suuntaan, joka tukisi paremmin osallistujien omaa oppimista.

Erityisesti pohtiessani asioimistulkin ammatillista roolia viestintä- ja vuorovaikutustilanteessa ja etsiessäni tähän aiheeseen liittyvää tietoa huomasin, kuinka teoriatieto tuki päivittäisessä työssäni tekemiä havaintoja tulkin ammatillisen roolin moniulotteisuudesta. Tuntui helpottavalta huomata, että ristiriitaisuus joissakin käytännön tulkkaustilanteissa ja ammattisäännösten ohjeistusten välillä on huomattu myös tulkkausta tutkivien joukossa. Koen teoreettisen tietämykseni asioimistulkkauksesta ja siihen liittyvästä vuorovaikutuksesta lisääntyneen ja monipuolistuneen opinnäytetyöprosessin aikana. Tämä on osaltaan tukenut ammatillista kasvuani asioimistulkkina samalla, kun käytännön koulutusten kautta kokemukseni aikuiskouluttajan roolista on kasvanut ja käsitykseni kouluttamisesta laajentunut. Olen tietoisempi niistä moninaisista tekijöistä, jotka vaikuttavat monikielisessä viestintätilanteessa ja pystyn tekemään vahvemmin perusteltuja ratkaisuja myös käytännön tulkkaustyössä.

LÄHTEET

- Aho, S., Göransson, N, Kolehmainen M., Pakkanen, S., Rautiainen, H., Salo, A., Viljanen, T., Kalliokoski, M., Marjeta, N., Salminen, J., Vihtari, J., Vuorenmaa, A. & Vähäpesola, J. (2017). Asiakkuus tulkkauksessa. Teoksessa S. Ollila (toim.), *Tulkkaus terveydenhuollossa: ”Lähtökohtana asiakkaan ymmärrys”* (s. 7–28). (Vaasan yliopisto. Tutkimusraportti). Saatavilla https://www.univaasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-734-7.pdf
- Alhonen, J., Brotkin, H., Heino, S., Hellgren, J., Henttonen, P., Sallinen, P. & Tjukanov, N. (2017). Tulkkauspalveluiden hallinnointia. Teoksessa S. Ollila (toim.), *Tulkkaus terveydenhuollossa: ”Lähtökohtana asiakkaan ymmärrys”* (s. 99–112). (Vaasan yliopisto. Tutkimusraportti). Saatavilla https://www.univaasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-734-7.pdf
- Choroszewicz, M., Hildén, T. & Tsavro, E. (2018). Asioimistulkkien koulutus ammatillisena sosialisena. Teoksessa K. Koskinen, J. Vuori & A.-K. Leminen (toim.) *Asioimistulkkaus. Monikielisen yhteiskunnan arkea* (s. 257–280). Tampere: Vastapaino
- Diakonia-ammattikorkeakoulu (2019). Opetussuunnitelma. Tulkki (AMK.) Asioimistulkkaus. Saatavilla <https://www.diak.fi/wp-content/uploads/2019/08/Diak-OPS-2019-Tulkki-AMK-asioimistulkkaus.pdf>
- Diakonia-ammattikorkeakoulu. Hakeminen. Hakuinfo. Valintakokeet. Humanistinen ja kasvatusala. Saatavilla 7.5.19. <https://www.diak.fi/hakeminen/hakuinfo/valintakokeet/humanistinen-ja-kasvatusala/>
- Diakonia-ammattikorkeakoulu. Hakeminen. Koulutukset. AMK-tutkinnot. Tulkki (AMK.), asioimistulkkaus. Saatavilla 7.5.19. <https://www.diak.fi/hakeminen/koulutukset/amk/tulkki-asioimistulkkaus/>
- Dufva, H. & Lähteenmäki, M. (1999) Perusteos dialogisesta kielentutkimuksesta. *Virittäjä* 4/1999 (s. 658–668). Saatavilla <https://journal.fi/virittaja/article/view/39224/8951?acceptCookies=1>

- Ehrsten, M., Kajanne, A., Käyhkö, M., Pitkäranta, K.-M., Rantamäki-Varonen, E., Siltala, T. & Sykkö, H. (2017). Tulkkaus ammattina – tulkit keskiössä. Teoksessa S. Ollila (toim.), *Tulkkaus terveydenhuollossa: ”Lähtökohtana asiakkaan ymmärrys”* (s. 29–51). (Vaasan yliopisto. Tutkimusraportti). Saatavilla https://www.univaasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-734-7.pdf
- Forell, M., Haataja, M., Kiviniemi, E., Lammi, S., Siitonen, A.-M & Virolainen, M. (2017). Tulkkaus terveydenhuollon ammattilaisen tukena. Teoksessa S. Ollila (toim.), *Tulkkaus terveydenhuollossa: ”Lähtökohtana asiakkaan ymmärrys”* (s. 85–98). (Vaasan yliopisto. Tutkimusraportti). Saatavilla https://www.univaasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-734-7.pdf
- Hammar-Suutari, S. (2009). *Asiakkaana erilaisuus. Kulttuurien välisen viranomaistoiminnan etnografia*. (Akateeminen väitöskirja, Joensuun yliopisto, Karjalan tutkimuslaitos). Joensuu: Yliopistopaino.
- Hassaan, N. & Parkkinen, E. (2012). *MAAHANMUUTTAJA NEUVOLAN ASIAKKAANA – Terveystoimittajien kokemuksia*. (Opinnäytetyö, Diakonia-ammattikorkeakoulu, hoitotyön koulutusohjelma). Saatavilla <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201205025775>
- Hietanen, K. (2007) Tulkkausviestintä ammattina. Teoksessa R. Oittinen & P. Mäkinen (toim.) *Alussa oli käänös* (s. 277–293). Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print 2007
- Hiitola, J. & Peltola, M. (2018). Tuotettu ja koettu toiseus viranomaisten ja maahanmuuttotilanteen vanhempien kohtaamisissa. Teoksessa J. Hiitola, M. Anis & K. Turtiainen (toim.) *Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi* (s. 124–145). Tampere: Vastapaino.
- Honkanen, T., Hyle, J., Manelius, M., Matikainen, K., Parkkonen, O. & Pellikka, A. (2017). Tulkkaus asiakassuhteissa. Teoksessa S. Ollila (toim.), *Tulkkaus terveydenhuollossa: ”Lähtökohtana asiakkaan ymmärrys”* (s. 68–85). (Vaasan yliopisto. Tutkimusraportti). Saatavilla https://www.univaasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-734-7.pdf
- Isolahti, N. (2015). Asioimistulkkaus eilen ja nyt. Teoksessa Aaltonen S., Siponkoski N. & Abdallah, K. (toim.), *Käännetty maailma: Johdatus*

- käännösviestintään* (s. 197–208). Saatavilla <https://www.el-libslibrary.com>
- Jokinen, F., Hakala, N., Olin, P., Talvitie, S., Teljosuo, K. & Trogen, A. (2017). Tieto-aidot tulkkauksessa. Teoksessa S. Ollila (toim.), *Tulkkauksen terveydenhuollossa: ”Lähtökohtana asiakkaan ymmärrys”* (s. 52–67). (Vaasan yliopisto. Tutkimusraportti). Saatavilla https://www.univaasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-734-7.pdf
- Kinnunen, E. (2017). *Kielelliset haasteet ja käytännöt monikielistyvässä neuvotetyössä*. (Pro Gradu -tutkielma, Jyväskylän yliopisto, Kieli ja viestintätieteiden laitos). Saatavilla <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/53628/URN:NBN:fi:juu-201704192020.pdf?sequence=1>
- Koivumäki, K. & Oinonen, T. (2013) Maahanmuuttajien ohjaus työ- ja elinkeinotoimistoissa. Teoksessa V. Korhonen & S. Puukari (toim.) *Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö* (s. 356–379). Jyväskylä: PS-kustannus.
- Korhonen, V. (2013) Haasteena monikulttuuriset ohjaustilanteet – sosiokulttuurisen oppimisen ja kulttuurienvälisen viestinnän näkökulma. Teoksessa V. Korhonen & S. Puukari (toim.) *Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö* (s. 56–70). Jyväskylä: PS-kustannus.
- Koskinen, K. (2018) Ruumiillinen ja affektiivinen pääoma asioimistulkin tunnetyössä. Teoksessa K. Koskinen, J. Vuori & A.-K. Leminen (toim.) *Asioimistulkkaukset. Monikielisen yhteiskunnan arkea* (s. 157–184). Tampere: Vastapaino.
- Koskinen, K., Vuori, J. & Leminen A.-K. (2018). Johdanto. Teoksessa Koskinen, K., Vuori, J. & Leminen, A.-K. (toim.), *Asioimistulkkaukset. Monikielisen yhteiskunnan arkea* (s. 7–28). Tampere: Vastapaino.
- Kupias, P. (2007). *Kouluttajana kehittyminen*. Helsinki: Yliopistopaino.
- L 1326/2010. Terveystieteiden laiksi. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>
- L 1386/2010. Laki kotoutumisen edistämisestä. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101386>

- L 417/2007. Lastensuojelulaki. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>
- L 423/2003. Kielilaki. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030423>
- L 434/2003. Hallintolaki. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>
- L 540/2018. Varhaiskasvatuslaki. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20180540>
- L 558/2009. Yliopistolaki. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090558>
- L 628/1998. Perusopetuslaki. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980628>
- L 689/1997. Laki oikeudenkäynnistä rikosasioissa. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19970689>
- Laalo-Ristilä, S. (2013). Tekijät toimivan tulkikeskuksen takana. Teoksessa K. Koskinen (toim.) *Tulkattu Tampere* (s. 161–183). Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.
- Laine, T. (2009). Periaatekolmikko toimintaa ohjaamassa. Teoksessa T. Laine & A. Malinen(toim.) *Elävä peilisali. Aikuista pedagogiikkaa oppimassa* (s. 37–63). Helsinki: Hansprint Direct Oy.
- Leinonen, S. (2007) Asioimistulkkaus – paljon muutakin kuin asioimisen tulkkausta. Teoksessa R. Oittinen & P. Mäkinen (toim.) *Alussa oli käännös* (s. 294–304). Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print 2007
- Lepistö, I. (2000). *Työpaikkakouluttajan käsikirja*. (1. p.) Työturvallisuuskeskus. (toim.) Helsinki: Kirjapaino Oy Merkur.
- Liu, M. (2009). ”olla läsnä ja olla pois sehän on hirveen vaikea rooli” Asioimistulkkin rooli sosiaalitoimistossa - sosiaalityöntekijän näkökulma (Pro Gradu -tutkielma, Tampereen yliopisto, Kieli- ja käännöstieteiden laitos). Saatavilla <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/80767/gradu03680.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Maahanmuuttovirasto. Palvelut. Tilastot. Vanhat tilastot. 2015 vireille tulleet turvapaikkahakemukset. Saatavilla <https://migri.fi/documents/5202425/6160773/2015+Vireille+tulleet+turvapaikkahakemukset+%28fi%29>
- Maahanmuuttovirasto. Palvelut. Tilastot. Vanhat tilastot. 2015 vireille tulleet ensimmäiset oleskelulupahakemukset. Saatavilla <https://migri.fi/documents/5202425/6158454/2015+Vireille+tulleet+ensimm%C3%A4iset+oleskelulupahakemukset+%28fi%29>
- Maahanmuuttovirasto. Palvelut. Tilastot. Vanhat tilastot. Turvapaikan hakijat ja päätökset 1990 – 1999. Saatavilla <https://migri.fi/documents/5202425/12242840/Turvapaikanhakijat+ja+p%C3%A4%C3%A4t%C3%B6kset+1990-1999+%28fi%29>
- Maahanmuuttovirasto. Tilastot. Hakemukset. Saatavilla <http://tilastot.migri.fi/#applications?start=540>
- Määttä, S. (2018). Empatia ja asenne lingua farnca –tulkkauksessa. Teoksessa K. Koskinen, J. Vuori & A.-K. Leminen (toim.) *Asioimistulkkaus. Monikielisen yhteiskunnan arkea* (s. 97–120). Tampere: Vastapaino.
- Opetus- ja kulttuuriministeriö & Sanastokeskus TSK (2018). Opetus- ja koulutussanasto (OKSA). Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2018:22. Saatavilla <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160797/okm22.pdf>
- Opetushallitus (2018). Asioimistulkkauksen ammattitutkinto. Saatavilla <https://eperusteet.opintopolku.fi/eperusteet-service/api/dokumentit/4533398>
- Paananen, J. (2018). Tulkkina yleislääkärin vastaanotolla: tavoitteena potilaskeskeinen, sujuva ja empaattinen keskustelu. Teoksessa K. Koskinen, J. Vuori & A.-K. Leminen (toim.) *Asioimistulkkaus. Monikielisen yhteiskunnan arkea* (s. 29–64). Tampere: Vastapaino.
- Paunonen, R. (2010). *Valmistautuminen ja informaation välittäminen konsekutiivitulkkauksessa poistojen, lisäysten ja korvausten näkökulmasta* (Pro gradu –tutkielma, Tampereen yliopisto, Kieli- ja käännöstieteen tiedekunta). Saatavilla <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/81863/gradu04507.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Pyökkimies, I.-L. (2011). *ASIOIMISTULKKIEN VIESTINTÄHAASTEET* (Pro Gradu – tutkielma, Jyväskylän yliopisto, Viestintätieteiden laitos). Saatavilla <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/36922/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-2011110911650.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pöchhacker, F. (2004). *Introducing Interpreting Studies*. Saatavilla https://diak.finna.fi/Record/nelli18_diak.1000000000447837
- Rautavuoma, V. & Turtiainen, K. (2018). Toimijuutta tukeva tulkkaus perhepalveluissa. Teoksessa J. Hiitola, M. Anis & K. Turtiainen (toim.) *Maa-hanmuutto, palvelut ja hyvinvointi* (s. 146–168). Tampere: Vastapaino.
- Rautavuoma, V. (2018). Kohtauksia eräästä tulkkiprosessista. Teoksessa K. Koskinen, J. Vuori & A.-K. Leminen (toim.) *Asioimistulkkaus. Monikielisen yhteiskunnan arkea* (s. 335–346). Tampere: Vastapaino.
- Ritoranta, L. (2013) *TULKIN AVULLA KÄYTÄVÄ KESKUSTELU MAAHANMUUTTAJAPERHEEN KANSSA PÄIVÄHOIDOSSA "Kaksi sanaa ymmärrän, yhtä en ymmärrä"* (Opinnäytetyö, Mikkelin ammattikorkeakoulu, sosiaalialan koulutusohjelma). Saatavilla <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201303263672>
- Siyu Wu, M. & Rawal, S. (2017) "It's the difference between life and death": The views of professional medical interpreters on their role in the delivery of safe care to patients with limited English proficiency. *PLOS ONE*. 12(10) Saatavilla <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0185659>
- Sosiaali- ja terveysministeriö & Kuntaliitto (2014). Lastensuojelutyötä ohjaavat periaatteet. Teoksessa A. Lavikainen, A. Puustinen – Korhonen & K. Ruuskanen (toim.) *Lastensuojelun laatusuositus* (s. 11–17). Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2014:4. Saatavilla https://thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7
- Suomen Kääntäjien ja Tulkkien Liitto – SKTL. (2013). Asioimistulkkin ammattisäännöstö. Saatavilla https://www.sktl.fi/@Bin/280271/Asioimistulkkin_ammattiss%C3%A4%C3%A4nn%C3%B6st%C3%B6.pdf

- Suomen Kääntäjien ja Tulkkien Liitto – SKTL. (2016). Oikeustulkin etiikka. Saatavilla <https://www.sktl.fi/@Bin/952493/%20Oikeustulk.16.pdf>
- Troger, B. (2007). *Asioimistulkkauksen ihanteet ja todellisuus. Asioimistulkkina toimivien näkökulma* (Pro gradu – tutkielma, Tampereen yliopisto, kieli- ja käännöstieteiden laitos). Saatavilla <http://tam-pub.uta.fi/bitstream/handle/10024/78204/gradu01971.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Turtiainen, K. (2013). Maahanmuuttajien vastaanotto ja kotouttaminen kunnissa. Teoksessa V. Kohonen & S. Puukari (toim.) *Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö* (s. 191–205). Jyväskylä: PS-kustannus.
- Wadensjö, C. (1998). *Interpreting As Interaction*. LANGUAGE IN SOCIAL LIFE SERIES. Englanti: Addison Wesley Longman Limited.
- Valero – Gracés, C. (2014). *Communicating across cultures. A coursebook on interpreting and translating in public services and institutions*. U.S.A: University Press of America, Inc.
- Valtonen, T. & Korhonen, V. (2013). Maahanmuuttajanuoret ja monikulttuurinen ohjaus perusopetuksessa. Teoksessa V. Korhonen & S. Puukari (toim.) *Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö* (s. 224–307). Jyväskylä: PS-kustannus
- Viljanmaa, A. (2018). Inhimillinen tekijä: tunteet asioimistulkin työssä. Teoksessa K. Koskinen, J. Vuori & A.-K. Leminen (toim.) *Asioimistulkkaus. Monikielisen yhteiskunnan arkea* (s. 121–156). Tampere: Vastapaino.
- Vuori, J. (2013). Se on siinä. Asioimistulkit monikulttuurisessa tilassa. Teoksessa K. Koskinen (toim.) *Tulkattu Tampere* (s. 126–160). Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

LIITE 1: Kahoot! –tietovisan kysymykset

Tulkin kanssa työskentely

1.) Pelkkä sujuva kahden kielen osaaminen riittää asioimistulkin työssä.

- Kyllä
- ei

2.) Ammattitaitoinen asioimistulkki ei ole...

- puolueeton
- vaitiolovelvollinen
- avustaja
- valmistautunut

3.) Tulkkauksen aikana...

- tulkki esittää omia mielipiteitään
- neuvoo asiakasta
- välittää puhujan alkuperäisen viestin

4.) Asioimistulkilla EI ole oikeutta...

- käyttää sanakirjaa
- keskeyttää tulkkauksen
- huomauttaa metelistä
- tulla myöhässä

5.) Asioimistulkin tilaamisesta päättää...

- vieraskielinen asiakas
- viranomainen
- tulkkitoimisto

6.) Tulkkia tilatessa EI tarvitse kertoa...

- tulkattavan nimeä
- keskustelun aihetta
- tarkkaa osoitetta
- tulkattavan syntyperää

7.) Tulkatessa keskustelussa kannattaa...

- puhua nopeasti
- käyttää alakohtaista erityistermistöä
- puhua suoraan tulkille
- puhua asiakokonaisuus kerrallaan

8.) Hyvä asioimistulkki...

- on keskustelun johtaja
- ei kysy tarkentavia kysymyksiä
- tulkkaa kattavasti alkuperäisen viestin
- pitää huolta vieraskielisen asiakkaan asioista

LIITE 2: Hämeenlinnan koulutuksen palautekysymykset

Millaisia odotuksia / toiveita sinulla oli koulutuksen suhteen? Vastasiko koulutus niihin?

Saitko koulutuksesta hyödyllisiä vinkkejä tai apua käytännön työhösi?

Mitä haluaisit lisätä tai toivoisit käsiteltäväksi koulutuksessa jatkossa?

Mikä oli mielestäsi hyödyllistä tai onnistunutta koulutuksessa? Miksi?

Mistä et pitänyt tai mitä haluaisit muuttaa koulutuksessa? Miksi?

Muita terveisiä koulutuksen tekijälle?

LIITE 3: Tarvekartoituksen koonti

21.2.2019

Paikalla: Vantaan Tulkikeskuksen tulkikordinaattorit, kurdin, arabian, venäjän, farsin, sekä englannin (italian) kielen tulkit, opinäytetyöntekijä

Halusin selvittää, onko ehdottamalleni koulutukselle tulkkien mielestä tarvetta. Lisäksi halusin kerätä tulkeilta huomioita niistä osa-alueista tulkkaustilanteisiin liittyen, joissa edelleen on puutteita viranomaisasiakkaiden tiedoissa. Keskustelimme vapaamuotoisesti ilman strukturoitua haastattelupohjaa ja keräsin keskustelussa nousseet huomiot tulkkaustilanteeseen liittyvien otsikoiden alle.

1. Tulkin rooli:

Tietävätkö / tuntevatko viranomaisasiakkaat tulkin roolin ja tehtävän tulkkaustilanteessa?

- Tulkin tekemä esittäytyminen ja esittely alussa tärkeä.
- Tulkkia pidetään välillä vain työkaluna, joka toimii kuten viranomaisen määrää.
 - Viranomaisen ei ehkä tunne viestintäkulttuuriin liittyviä eroja.
- Tulkki on puhutun viestin välittäjä ei sanasta sanaan kääntävä kone.
- Viestintätilanteessa tulkin joskus ristiriitaisen aseman tiedostaminen.
 - Esim: tulkki ei saa lisätä mitään, mutta kohteliaisuusfraasin käyttäminen voisi edesauttaa yleisesti vuorovaikutuksen sujumista.
 - Kumpi on tärkeämpää: pysyä samassa tyyliässä kuin alkuperäinen puhuja vai pyrkiä varmistamaan viestinnän sujuvuus ja asian käsittely?

2. Tulkin tilaaminen:

Osaako tilaava viranomaisen kertoa tarvittavat tiedot tilauksen tehdessä? Millaisiin asioihin olisi syytä kiinnittää huomiota?

- Valmistautumismateriaali erityisesti oikeustulkkausissa tärkeää.
- Mainittava tarkemmin osoite ja paikka minne tulkin tulisi saapua.
- Viranomaisten puolella epäselvyyttä tietosuojasäädösten kanssa.
 - Ei haluta kertoa vieraskielisen asiakkaan nimeä.
- Aiheen kertominen tärkeää.
 - Tulkilta edellytetään valmistautumista.
- Erityistoiveet tulkin suhteen tulisi olla perusteltuja.
- Selkeyttä siihen, milloin kannattaa tilata etä- tai läsnäolotulkkaus.
 - Etätulkkauksessa laitteiden kunto huomioitava.

3. Viestintä tulkin välityksellä:

Osaako viranomaisasiakas keskustella dialogimaisesti tulkin välityksellä? Suunnataanko puhe tulkille vai vieraskieliselle asiakkaalle? Onko viestinnässä toisuttavaa asennetta, onko se ongelmallista?

- Puhumisen jaksottaminen sopiviksi pätkiksi tärkeää.
- Kysymykset tulisi esittää muutama tai yksi kerrallaan.
- Viranomaisen ymmärrettävä, ettei tulkkaus tapahdu sanasta sanaan kääntämällä.
 - Tulkkeeseen vaikuttaa mm. kohdekielen kielioppi, kulttuuriset erot, yksittäisten sanojen tai fraasien assosioituminen eri tavalla kohdekielessä.
 - Tulkin huomioitava tulkatessa: mikä on viesti ja kuinka ilmaisen sen hyvin.

- Viranomaisen huomioitava vieraskielisen asiakkaan tausta puhuessaan.
 - Esim. tulkki tulkaa niin sanotusti selkokielellä tai kierrättää ammattitermien selitykset viranomaisen kautta.