



Banafsheh Seikhzadeh
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Humanistisen alan YAMK-tutkinto
Tulkki YAMK
Opinnäytetyö, 2022

ASIOIMISTULKKIEK NÄKEMYKSIÄ VAATIVIS- TA JA PITKISTÄ TULKKAUSTILANTEISTA



TIIVISTELMÄ

Banafsheh Sheikhzadeh

Tulkkien näkemyksiä vaativista ja pitkistä tulkkaustilanteista

Sivut 76 ja 3 liitettä

Kevät, 2022

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Humanistisen alan YAMK-tutkinto

Tulkki YAMK

Tulkkaustoiminnan kehittäminen

Kattavan ja laadukkaan tulkkauksen tuottaminen on ammattitaitoisen tulkin tavoite. Joskus tulkin ja tulkkauksipalvelua käyttävän käsitykset ja odotukset tulkkauksipalvelusta eivät kohtaa. Tulkit joutuvat työssään tulkkamaan välillä aiheeltaan ja viestintäluonteeltaan vaativia keskusteluita. Myös tulkin työpäivät saattavat olla hyvin pitkiä eikä tulkki ehdi palautua työstään. Tulkin työssä jaksaminen ja vireys ovat tärkeitä tekijöitä laadukkaasti tuotetussa tulkkauksessa, koska ne vaikuttavat tulkin keskittymiseen ja sitä kautta tulkkauksen laatuun. Tutkimuksen tavoitteena oli ottaa selville, kuinka tulkit jaksavat vaativissa ja pitkissä tulkkaustilanteissa ja etsiä työkaluja tulkin työssä jaksamiseen ja laadukkaan tulkkauksen tuottamiseen.

Tässä laadullisesti ja määrällisesti toteutetussa tutkimuksen tietoperustassa tarkastellaan toisaalta kirjallisuuden perusteella asioimistulkkauksen osa-alueita ja toisaalta käsitellään tulkkaustyön kuormittavuutta ja sen vaikutuksia tulkin toimintaan. Aineiston keruu tapahtui kyselyllä. Kyselyyn vastasi 22 tulkkauksialalla toimintanutta tulkkia. Suurimmalla osalla vastaajista oli pitkä työkokemus tulkkauksialalta. Tutkimuskysymykset koskivat tulkin toimintaa ohjaavia taustatekijöitä ennen tulkkauksilanteen alkua sekä sen aikana vaativissa ja pitkissä tulkkaustilanteissa, ja kuinka ne voivat mahdollisesti vaikuttaa tulkin suoriutumiseen.

Tulosten perusteella onnistuneen tulkkauksen edellytys on tulkkaustilanteessa osallistujaosapuolten ymmärrys tulkin tehtävästä ja häneen kohdistuvista haasteista. Tulkkien työn näkökulmasta, aiheeltaan vaativat ja kestoiltaan pitkät tulkkauksilanteet ovat kuormittavia. Tulosten perusteella, vaativat ja pitkät tulkkaustehtävät kuormittavat tulkin jaksamista ja vaikuttavat sitä kautta tulkkauksisuoriutukseen. Tulkkaustehtävissä taukojen säännöllisyys on merkityksellistä tulkin jaksamisen, hänen kognitiivisen toimintansa ja vireystilansa ylläpitämisen kannalta.

Tulosten perusteella, tulkkien lisäksi tulkkivälitykset ovat tärkeässä asemassa tulkin ja tilaaja-asiakkaan välisessä informaatiossa tilanteiden sopeuttamisessa tulkkaukseen sekä laadukkaan ja kattavan tulkkauksen tuottamisessa. Opinnäytetyön tulokset antavat työkaluja tulkeille, joilla he pystyvät ohjaamaan itsensä sujuvan tulkkauksen tuottamisen tueksi. Tulosten perusteella annetaan suosituksia tulkkien kanssa toimiville viranomaisille ja tulkkivälityksille vaativien ja pitkien tulkkauksilanteiden järjestelyssä, jotta saadaan tuettua tulkin työssä jaksamista.

Asiasanat: asioimistulkkaukset, vaativuus, kuormittavuus, työssä jaksaminen

ABSTRACT

Banafsheh Sheikhzadeh

Interpreters' perspectives on difficult and long interpreting situations

76 pages and 3 appendices

Spring 2022

Diaconia University of Applied Sciences

Master's Degree in humanities

Master's Degree in Interpreting

Master's Degree Programme in the Development of Interpreting Practices

Producing a complete and high-quality interpretation is a professional interpreter's goal. The interpreter's perceptions and expectations do not always match those of the interpreting service user. Interpreters are occasionally called upon to translate discussions that are challenging in terms of subject matter and communication style. The working days of an interpreter might be quite long, and the interpreter does not have time to recover from his duties.

A survey was used to get the information. Twenty-two interpreters who work in the field of interpretation responded to the survey. The vast majority of those who responded had extensive experience in the subject of interpretation. Background elements directing the interpreter's actions before the start of the interpreting situation, as well as in demanding and extended interpreting situations, and how they may affect the interpreter's performance were the focus of the research.

According to the findings, the participant's comprehension of the interpreter's job and the challenges he or she faces is a requirement for successful interpretation. Interpreting conditions that are demanding and extensive in duration are difficult from the perspective of interpreters' work. Based on the findings, it can be concluded that hard and long interpreting duties stress the interpreter's endurance, affecting the interpreter's performance. In interpreting assignments, the consistency of breaks is critical to the interpreter's capacity to cope, retain cognitive function, and remain alert.

Based on the results, interpreters, in addition to interpreting services, play a key role in the exchange of information between the interpreter and the client, as well as in adjusting the circumstances to interpretation and creating high-quality and thorough interpretation. The thesis' findings equip interpreters with tools to help them provide fluent interpretation. The findings are being used to make recommendations to authorities and interpreters working with interpreting services on how to set up demanding and long interpreting circumstances to improve the interpreter's ability to cope with the work.

Keywords: community interpreting, challenge, workload, coping at work.

Sisällys

1 JOHDANTO	4
2 OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET	7
3 TIETOPERUSTA JA LÄHTÖKOHDAT	10
3.1 Aiheeseen liittyvää aikaisempaa tutkimusta	10
3.2 Tulkkaus toimintana ja tehtävänä.....	12
3.3 Lähi- ja etätulkkaus	13
3.4 Laadukastulkkaus ja ammattitulkin osaaminen	14
3.5 Työaikalainsäädäntö	16
3.6 Tulkin työaika	18
3.7 Tulkin mahdollisuus valita ja vaikuttaa	19
3.8 Tulkin ja tilaajatahon välinen yhteistyö	20
4 TULKKAUKSEN VAATIVUUTTA LISÄÄVIÄ TEKIJÖITÄ	22
4.1 Vaativat tulkkauslajit.....	22
4.2 Tulkkauksen tarkkuusvaatimukset	24
4.3 Pitkien tulkaustehtävien vaativuus	26
4.4 Tulkin mahdollisuudet valmistautua tehtävään.....	27
4.5 Taukojen merkitys asiantuntijatyössä.....	29
5 KOGNITIIVINEN TOIMINTAKYKY JA TIEDON KÄSITTELY TULKKAUSTEHTÄVISSÄ.....	31
5.1 Ihmisen tiedonkäsittelyyn vaikuttavat tekijät.....	31
5.2 Tulkin työmuisti	32
5.3 Kognitiivinen kuormitus	35
5.4 Psyykkinen ja fyysinen kuormitus	36
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA AINEISTON ANALYYSIMENETELMÄ..	38
6.1 Eettiset periaatteet	38
6.2 Kyselytutkimus aineistonkeruumenetelmänä	38
7 AINEISTON ANALYYSI JA TULOKSET	40
7.1 Aineistonkeruumenetelmän kuvaus	40
7.2 Aineiston analyysi	41
7.2.1 Vastaajien taustatiedot.....	41

7.2.3 Tulkkaussuoritukseen vaikuttavat aiheet ja tekijät	43
7.2.4 Etätulkkauksissa vaativuuteen vaikuttavat tekijät.....	49
7.2.5 Taukojen merkitys tulkkaussuoritukseen ja tulkkiin	51
7.2.6 Tulkkaussuoritusta tukevat ja heikentävät tekijät	53
7.2.7 Tulkkiälitykset tulkkaujärjestelyissä	57
7.3 Analyysitulosten yhteenveto.....	59
8 YHTEENVETO JA KEHITTÄMISEHDOTUKSIA.....	62
8.1 Tutkimuskysymyksiin saadut vastaukset.....	63
8.2 Kehittämisehdotuksia tulosten perusteella	64
9 POHDINTA	67
LÄHTEET.....	70
LIITE 1. Kyselykysymykset	77
LIITE 2. Kyselyn saate	82
LIITE 3. Asioimistulkin ammattisäännöstö	83

1 JOHDANTO

Tulkin työpäivät voivat olla vaativia tulkkaustilanteiden viestinnän luonteen takia ja työpäivän järjestelyistä johtuvista syistä. Esimerkiksi pitkät lähi- ja etätulkkaukset, tulkattavien pitkät puheenvuorot ja pitkät työmatkat väsyttävät tulkkia ja vaikuttavat hänen mahdollisuuksiinsa suoriutua hyvin tehtävästään. Tulkkaus on vaativa ammattiala, joka on muuta kuin viranomaisten kieltä puhuvien henkilöiden oikeusturvan suojaamisen kannalta hyvin tärkeä. Vaativien ja pitkien tulkkausten haasteet ovat tulkkien tiedossa, mutta aihetta on siitä huolimatta tutkittu melko vähän. Tästä syystä olen pitänyt aiheellisena tutkia vaativien ja pitkien tulkkaustilanteiden vaikutuksia tulkkaukseen.

Suomessa kielivähemmistöillä on oikeus tulkkauspalveluun. Leinosen (2001) mukaan puhuttujen kielten asioimistulkkeja Suomessa on tarvittu 1990-luvun alusta lähtien, kun ensimmäiset pakolaisryhmät saapuivat Suomeen. Vuorikosken (2004) mukaan samoina aikoina asioimis- ja oikeustulkkeja aloitettiin kouluttaa Suomessa pakolaisten ja maahanmuuttajien oikeuksien turvaamiseksi. Asioimistulkkausten tarve Suomessa on kasvanut vuosien 2015–2016 jälkeen silloisen suuresta turvapaikkahakijoiden määrän takia. (Karinen ym. 2020; Leinonen, 2013, s.1; Raino & Vik, 2020, s. 11). Vuonna 2022 saapuu Suomeen myös suuria määriä maahanmuuttajia, mikä on merkki siitä, että maailmantilanteen nopeat muutokset vaikuttavat tulkkaustarpeeseen.

Tulkki on osaa viranomaisten työyhteisöä ja samalla sen ulkopuolella, tämän riskiiriitaisuuden vuoksi tulkeilla ei ole helppoa toimia roolinsa mukaisesti. Tulkkaustilanteita on monenlaisia ja tulkit joutuvat sopeutumaan monenlaisiin tilanteisiin. Kulttuurienväliset erot ovat kommunikaation kannalta keskeisiä. Tulkkauspalvelua käyttävällä viranomaistaholla ja toista kieltä puhuvalla asiakkaalla saattaa olla omia käsityksiä ja odotuksia tulkkauksesta. Joskus tulkin ja tulkkauspalvelua käyttävän käsitykset ja odotukset tulkkauspalvelusta eivät kohtaa. Silloin tulkki voi olla hankalassa tilanteessa.

Opinnäytetyö käsittelee vaativien ja pitkien tulkkauksilanteiden haasteita tulkkien näkökulmasta. Opinnäytetyössäni haluan selvittää, miten vaativat ja pitkät tulkkaustehtävät vaikuttavat tulkin työskentelyyn ja millä keinoilla tulkit selviävät näissä tilanteissa. Tätä aihetta tarkastelen tässä tutkimuksessa selvittämällä tulkkien kokemuksia ja näkemyksiä vaativista ja pitkistä tulkkaustehtävistä.

Asioimistulkin työtä tekevät sekä alan koulutusta saaneet, että muulla tavalla alalle tulleet henkilöt, jotka esimerkiksi tekevät asioimistulkkauksien toisen ammatin ohella tai ovat saaneet tulkkitoimiston järjestämän pikakoulutuksen (Karinen ym., 2020.) Tässä opinnäytetyössä tulkilla tarkoitan puhuttujen kielten asioimis- ja oikeustulkkia. Opinnäytetyöni aineiston hankinnassa olen pyytänyt tulkkauksialalla toimivilta ja tulkkauksia tehneiltä tulkeilta tietoja. Kerätyn aineiston olen analysoinut vertailemalla tulkeilta saadut näkemykset teorian sisältöön.

Koska halusin tutkia erityisesti puhuttujen kielten tulkkeja, jätin viittomakielen tulkit ja puhevammaisten tulkit oman opinnäytetyöni ulkopuolelle. Opinnäytetyön tuloksia voidaan kuitenkin yleistää koskemaan puhuttujen kielten lisäksi viittomakielen ja puhevammaisten tulkkeja sekä kirjoitustulkkeja. Opinnäytetyön yhteistyötaho on Semantix Oy:n, joka on pohjoismaiden suurin tulkkivälitys. Pyrkimyksenä on tuoda tulkkien näkökulmat opinnäytetyön aiheelta Semantix Oy:n tietoon. Tulokset voivat hyödyttää Semantix Oy:tä ja muita tulkkivälitysfirmoja vaativien ja pitkien tulkkauksilanteiden järjestelyssä, jotta voitaisiin auttaa edistämään tulkin työskentelyä tulkkivälittävämmäksi.

Tulkkauksista on tutkittu lukuisissa alan tutkimuksissa, mutta myös erilaisia tuoreita selvityksiä on tehty tulkkauksen ajankohtaisista aiheista ja muutoksista. Esimerkiksi asioimistulkin työnkuva on tutkittu työ- ja elinkeinoministeriön julkaisemassa selvityksessä. Selvityksen tehneet Karinen, Luukkonen, Jauhola ja Määttä (2020) ovat selvittäneet asioimistulkkauksen ajankohtaisia haasteita. Selvityksessä on kuvattu asioimistulkkien monimuotoista toimenkuvaa, tulkkien työaikaa, työ- tai toimeksiantosuhdetta sekä tulkkien omiin työoloihinsa vaikuttamismahdollisuuksiin ja tulkkauksen laatuun liittyviä haasteita. Selvitys antaa kokonaiskuvan kotoutumispalveluksessa käytetystä asioimistulkkauksesta tulkkien, tulkkauksyritysten, koulutuksen järjestäjien ja tilaajatahojen näkökulmasta. Selvityksessä

todetaan, että lainsäädäntöön tulee tehdä parannuksia, koska laki ei määrittele suoraan tulkin asemaa eikä hänen rooliansa osana palvelun tuottamista. Laki ei myöskään ota kantaa asioimistulkkauksen järjestämiseen liittyviin kysymyksiin. Laki ei määrittele tulkkauksen laatua, eikä sitäkään kuka saa toimia tulkkina. Puuttujen kielten tulkkauksen kilpailutuksissa laadun ja hinnan välinen suhde on hyvin valitettava. Selvityksen perusteella (2020) hinta on useimmiten kriteeri, joka ohjaa kilpailutuksia. Hinnan merkitys on 80 % –90 %, joissain kilpailutuksissa jopa 100 %. Kilpailuttajilta puuttuu tuntemusta asioimistulkkauksesta ja hankinnoista. Selvityksen kautta on selvinnyt, että kilpailutuksiin käytettävät laatukriteerit ovat kielivalikoima ja tulkkien kokemus ja asioimistulkkauspalveluyritykset tarjoavat kilpailutukseen koulutettujen ja kokeneiden tulkkien nimiä, mutta yritykset itse käyttävät edullisempia tulkkeja, jolla ei välttämättä ole koulutusta eikä pitkää työkokemusta. (Karinen ym., 2020.)

Myös Rainò ja Vikin selvitys (2020), Tulkkausalan tulevaisuuden näkymät, antaa tietoja tulkkauspalvelun kehittämisen tarpeista. Selvityksen mukaan laadukkaampi ja kustannustehokkaampi tulkkauspalvelu on mahdollista saada aikaiseksi tulkkauspalveluja järjestävien tahojen, asiakasjärjestöjen, palvelun tuottajien ja kouluttajien asiantuntemuksen yhdistämisellä. Selvityksessä todetaan, että teknologisen kehityksen tarjoamat monipuoliset mahdollisuudet ovat lyöneet läpi tulkkausalaltakin ja muuttaneet tulkkien toimintaympäristöt. Nykyinen toimintaympäristö vaikuttaa tulkkien työskentelytapoihin. Esimerkiksi tulkin täytyy kehittää jatkuvasti osaamistaan verkkopalvelujen käytöstä. (Rainò & Vik, 2020).

2 OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET

Tällä opinnäytetyöllä pyrin tuottamaan tulkkien työskentelystä uutta tietoa tulkkausosalalle. Tutkin vaativien ja pitkien tulkkaustehtävien olosuhteet sekä niiden vaikutukset tulkkaukseen ja tulkin jaksamiseen. Opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää toimintaympäristön vaikutukset tulkin mahdollisuuksiin suoriutua hyvin tehtävästään ja lisätä ymmärrystä tulkin kuormittumisesta vaativissa ja pitkissä tulkkaustehtävissä. Tavoitteena on, että opinnäytetyön tuloksena voin ehdottaa tulkkausosalalle hyviä käytänteitä ja toimintatapoja, jotka voivat tukea tulkin suoritusta vaativissa ja pitkissä tulkkaustilanteissa. Selvitän kyselyllä kokeneiden tulkkien kokemuksia ja näkemyksiä vaativien ja pitkien tulkkausten haasteista ja niiden vaikutuksista tulkkaukseen. Tuloksena on kehittämissuhteita tulkkausolosuhteiden parantamiseen.

Opinnäytetyön tietoperustassa teen katsauksen opinnäytetyön aiheeseen liittyvistä keskeisistä tutkimuksista ja käsittelen kirjallisuuden perusteella asioimistulkkauksen osa-alueita ja tulkin toimintaan vaikuttavia seikkoja. Tutkimus-aineistoa on kerätty kyselylomakkeella, joka on kohdistettu asioimis- ja oikeustulkkeina toimiville tulkeille. Kyselyllä pyrin kartoittamaan tulkkien normaalityö-päivän kuviota ja heidän käsityksiänsä työn luonteesta johtuvista paineista. Selvitän myös, mitä haasteita tulkit kohtaavat pitkäkestoisessa tulkkauksessa ja mitkä seikat helpottaisivat tulkin työskentelyä vaativissa tulkkaustilanteissa. Kyselyllä pyrin saamaan tietoja siitä, kuinka tulkkausolosuhteet järjestetään tulkkauksen sujumuuden kannalta ja huomioidaanko tulkin kognitiivista kuormitusta pitkissä ja vaativissa tulkkauksissa. Tutkimusaihetta lähestyin tulkin näkökulmasta ja tarkoitus on, että sekä tulkkien välitykset että tulkkien kouluttajat ja tulkit voivat hyötyä tuloksista.

Kyselylomakkeen lähetettiin sähköisenä lomakkeena opinnäytetyön työelämätaimona toimivan tulkkivälityksen tulkeille sekä levitin sitä verkostojeni kautta tulkkiryhmissä. Kyselyssä vastaajat pysyivät nimettöminä. Kyselyaineiston tulosten perusteella on tarkoitus saada tietoa haasteista ja hyvistä käytänteistä. Opinnäytetyön aineiston tulosten perusteella kokoon ohjeita siitä, miten vaativia ja pitkiä tulkkaustilanteita voidaan järjestää mahdollisimman hyvin tulkin työtä ajatellen. Ohjeet voidaan käyttää tulkkivälityksen henkilöstökoulutuksessa ja eri

viranomaistahojen tulkkausjärjestelystä vastaavien henkilöstökoulutuksessa. Opinnäytetyön ja sen kyselyaineiston tulosten avulla myös tulkit ja palvelun käyttäjät voivat analysoida omaa toimintansa ja löytää keinoja tulkin toiminnan helpottamiseksi ja sen kautta myös tulkkauksen laadun edistämiseksi.

Opinnäytetyö on toteutettu laadullisena ja määrällisenä tutkimuksena. Laadullisella tutkimuksella on monenlaisia ominaispiirteitä ja sillä on lukuisia erilaisia lähestymis- ja analyysitapoja. Yksi laadullisen tutkimuksen ominaispiirre on jonkin itsestään selvän käytännön tai asian epäilemäinen ja tutkittavan asian näkeminen vierain silmiin. Kun tutkimusaineistoa kerätään kvalitatiivisesti, käytetään tekstejä, haastatteluja, keskusteluja, havainnointipäiväkirjaa tai tilastoja. Laadullisessa tutkimuksessa on otettava huomioon, että tutkittavaksi otettu aihe ei ole helposti havainnollistava ja analysoitava. Aineistosta ei ilmene syy- ja seuraussuhde, vaan asiat nivoutuvat toisiinsa monenlaisin tavoin. (Kallinen & Kinnunen, i.a.) Määrällisessä tutkimuksessa tutkimuksen kohteena oleva ilmiö tarkastellaan numeroiden avulla. Numeeriset tulokset vertaillaan ja mietitään niiden syy- ja seuraussuhteita tulosten selittämisen näkökulmasta. Määrällinen ja laadullinen tutkimus toimivat parina ja molempia voidaan käyttää samassa tutkimuksessa. (Koppa, 2015)

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää tulkin toimintaa ohjaavia taustatekijöitä ennen tulkkaustilanteen alkua sekä tulkkaustilanteessa ja kuinka ne voivat mahdollisesti vaikuttaa tulkin suoriutumiseen. Tavoitteena on myös löytää tulkin ammattitaitoa ja valmiuksia tukevia käytänteitä, joilla hän suoriutuisi tehtävästään parhaalla mahdollisella tavalla vaativissa ja pitkissä tulkkaustehtävissä. Tutkin opinnäytetyön kohteena olevaa aihetta seuraavien kolmen kysymyksen kautta.

Mitkä tekijät vaativissa tulkkaustilanteissa vaikuttavat tulkkien työsuoritukseen ja millä keinoin tulkit suoriutuvat vaativista tulkkaustilanteista?

Mitkä tekijät pitkissä tulkkaustilanteissa vaikuttavat tulkkien työsuoritukseen ja millä keinoin tulkit suoriutuvat pitkistä tulkkaustilanteista?

Miten tulkin työskentelyolosuhteet tulkkien mielestä tulisi järjestää vaativia ja pitkiä tulkkaustilanteita ajatellen?

Opinnäytetyössä annan tulkeille suunnatun kyselyn analyysin perusteella ohjeita tulkeille ja heidän kanssaan työskenteleville vaativissa ja pitkissä tulkkaustilanteissa.

3 TIETOPERUSTA JA LÄHTÖKOHDAT

Tässä luvussa käsittelen olennaisia opinnäytetyössä käytettäviä käsitteitä ja termejä. Keskeinen termistö koskee puhuttujen kielten asioimistulkkauksessa tapahtuvia vaativia ja pitkiä tulkkauksia ja juuri tälle aiheelle tärkeätä käsitteistöä, joka liittyy tulkin työmuistiin ja sen kuormittumiseen. Ei pyritä määrittelemään käsitteet tieteellisesti täydellisesti, vaan ne selvennetään yleisellä tasolla ymmärrettävästi lähteiden perusteella. Tietoperusta koostuu aiemmista tutkimuksista, puhuttujen kielten asioimistulkkauksesta. Tietoperustassa käytän myös viittomakielien tulkkauksen tutkimuksia, jotka käsittelevät puhuttujen kielten asioimistulkkauksessa olevia asioita

3.1 Aiheeseen liittyvää aikaisempaa tutkimusta

Erilaisia suomenkielisiä tutkimuksia on tehty asioimistulkkauksesta. Vaativien ja pitkien tulkkausten järjestelyhaasteita ja niiden vaikutusta tulkkaukseen, tulkin toimintaan tai laatuun, ei ole tietääkseni Suomessa tutkittu puhuttujen kielten tulkkauksen puolella. Oman opinnäytetyön aiheen kannalta hyödylliset tutkimukset olen poiminut teoriaosuuden pohjan rakentamiseksi. Nämä tutkimukset ovat tarkastelleet esimerkiksi tulkkauksen vuorovaikutushaasteita, tulkin roolia ja toimintakuvaa, tulkkauksen tarkkuutta, tulkin työmuistia ja kognitiivista suoritusta, tulkin henkistä kuormitusta aiheuttavia seikkoja, etätulkkauksen haasteita ja kulttuurierojen vaikutuksia tulkaussuoritukseen.

Isolahti on väitöskirjassaan tutkinut oikeustulkkauksen tarkkuutta rikosoikeudenkäynnissä, (2014). Isolahden mukaan tulkkaus on prosessi, johon vaikuttavat moni tekijät. Tulkkausprosessia tulee tutkia siitä näkökulmasta, kuinka jokainen tulkkaustilanteessa osallistuva voi vaikuttaa tulkkaukseen ja kuinka vaikutukset tulevat näkyväksi tulkkeen syntymisessä. (Isolahti, 2014).

Troger (2007) on työssään keskittynyt asioimistulkkauksen toteutumiseen ja siihen, millainen asioimistulkkaus todellisuudessa on ja mitä haasteita tulkit kohtaavat työssään. Troger tarkastelee työssään tulkin työtä vaikeuttavia seikkoja ja sen

tulokset osoittivat, että viranomaiset eivät ymmärrä, että tulkit välittävät edestakaisin viestiä, kun taas tulkattavat yhteen suuntaan. Vaikka tulkit väsyvät muita osapuolia enemmän, mutta taukoja eivät saa riittävästi tai ne puuttuvat kokonaan. (Troger, 2007, s.78–91.)

Mäntynen (2003) on pro gradu -tutkielmassaan selvittänyt asioimistulkin toimintaa ja hänen rooliaan työvoimaviranomaisasioissa. Hänen tutkimuksensa tuloksissa ihannetulkki tulkaa kattavasti ja luotettavasti ja oli todettu, että am-mattisäännösten täydellisesti noudattaminen ei ole helppoa toteuttaa. Hänen työssään todetaan, että tulkkaustilanteeseen osallistuvien osapuolten toiminta on erilainen jokaisessa tilanteessa ja tulkki on työssään riippuvainen osapuolten vuorovaikutuksesta. Näin ollen eri osapuolten vaikutukset tulkattuun tilanteeseen tulee tutkia lisää. (Mäntynen, 2003, s. 58–69.)

Kääntämisen ja tulkkauksen tutkimuksen symposiumin julkaisukanavassa eli Mikael julkaisut sisältävät arvokkaita artikkeleja kääntämisen ja tulkkauksen tutkimuksista. Opinnäytetyöni kannalta keskeisemmät artikkelit ovat Asioimis- ja oikeustulkkauksen psyykinen hinta: sijaistraumatisoitumisen ehkäisy kuormittavissa tulkkaustilanteissa (Määttä, 2019), Kulttuurin representaatiot asioimistulkkauksen tutkimuskirjallisuudessa (Vainikka, 2021), Tulkki oikeussaliviestinnän monitaiturina (Isolahti, 2008).

Pajunen & Messo (2021) on tutkinut viittomakielen etätulkkausympäristöä. Tutkimus sisältää hyviä toimintamalleja kaikille tulkkausalalla toimiville, myös puhuttujen kielten tulkeille ja tulkkauspalvelun käyttäjille (Pajunen & Messo, 2021).

Shaban (2021) tarkastelee mielenterveystulkkausta ja sen tulkkaustoimintaan kuuluvia ominaispiirteitä. Shaban tarjoaa tutkimuksessaan kokonaiskuvan siitä, mitä osaamista mielenterveystulkkauksissa toimivalla tulkilla kuuluu olla tulkkien ja mielenterveyspalvelun asiantuntijoiden näkökulmasta (Shaban, 2021).

Maisalan opinnäytetyö Työhyvinvointi Oiva Oy:ssä (2020), tutkii työhyvinvointia tulkkaustyön näkökulmasta. Opinnäytetyö korostaa seikkoja, jotka kuormittavat tulkin jaksamista työssään ja viittaa niiden vaikutuksiin tulkin hyvinvointiin.

Opinnäytetyön tulokset antavat tietoja tulkkien mahdollisuuksista vaikuttaa omaan työssäjaksamiseen.

Aivotutkija Minna Huutilainen (2021) on tutkinut taukojen vaikutusta aivojen toimintaan. Tutkimus käsittelee monipuolisesti taukojen vaikutusta työsuoritukseen ja tekemiimme päätöksiin ja ratkaisuihin. Tämä taukokulttuurin elvytysopas on tärkeä työkalu niille, jotka ovat asiantuntija tehtävissä ja ovat tekemisessä aivoja kuormittavissa tehtävissä.

Tulppaani hanke eli Tulkkauksen laadun parantaminen -hanke, on opas tulkeille tulkkauksen laadun parantamiseksi. Oppaassa on yleistietoja maahan-muuttoviraston tulkkauksista turvapaikkatutkinnoissa, tulkkausten luonteesta, tulkin esittäytymisestä, salassapitovelvollisuudesta, puolueettomuudesta. Oppaassa korostetaan tulkin roolia ja tulkkausten tarkkuutta, myös todetaan, että tulkkaukset maahanmuuttovirastossa ovat usean tunnin kestäviä tulkkauksia. (Maahanmuuttovirasto. Opas tulkeille, i.a.) Oppaassa ei kuitenkaan otettu kantaa tulkin kuormittuvuutta huomioitaviin lisäviini tekijöihin, joita voi huomioida tulkkausjärjestelyissä.

3.2 Tulkkaus toimintana ja tehtävänä

Äidinkielellä ihminen pystyy sanomaan mitä hän haluaa ja mitä ei halua, mutta vieraalla kielellä hän sanoo sen, mitä hän osaa. (Hietanen, 2001, s.277). Kielellisillä oikeuksilla on merkittävä vaikutus yksilön oikeusturvan toteutumisessa. Tämä oikeus taataan myös kieliläillä. Oikeus tulkkauspalveluihin on säädetty lainsäädännössä. Kuten kotouttamislaki (L 1386/2010), ulkomaalaislaki (L 301/2004), hallintolaki (L 434/2003), laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (L 380/1987) laki potilaan asemasta ja oikeuksista (L 785/1992) ja laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (L 812/2000).

Tulkkauksen tutkimisessa tulkkaukseen on lähestytty pääosin kahdesta näkökulmasta, mielessä tapahtuvana prosessina ja kielellisenä prosessina eli kahden tai

useamman ihmisen välisenä viestintänä (Isolahti, 2014). Tulkkausopetusta tarkastelleet tutkimukset, jotka ovat tutkineet tulkkauksen kognitiivisen käsittelyn vaihteita, pitävät tulkkausta taitona, jossa ammattitaito, kuormituksen- ja stressinhallintataidot ja ongelmanratkaisun arvo kehittyvät ajan mittaan. (Mäkinen, 2008, s. 1). Tulkkaukseen usein liittyy myös psykososiaaliset kuormitukset. Tulkin pitää hallita kahden tai useamman kielen eritysalan sanastoa ja kielen eri elementtejä. Tulkkaukseen myös liittyy erityinen valppaus ja tarkkuus, jotka osaltaan kuormittavat tulkin jaksamista. (Määttä ym., 2019.)

Tulkkaustoiminta on nykyään keskeisessä asemassa monikulttuurisessa yhteiskunnassa. Jääskeläisen (1985) mukaan Suomessa asioimistulkkaus on alkanut yhtenä ammattikuntana vuodesta 1970-luvusta lähtien. Silloin luottiin tulkkipalvelua viittomakieltä käyttävien kuurojen yhdenvertaisuuden turvaamiseksi. Asioimistulkin ammattisäännösten mukaan (2021) asioimistulkkaus on viranomaisen, yhteiskunnan tai muu tahon ja yksilön tai pienen ryhmän välisen dialogin tulkkauksista. Diakin tulkki AMK:n koulutusesittelyssä todetaan, että asioimistulkkaus on kahden kielen välinen tulkkaus (Diak, i.a). Asioimistulkkaukseen kuuluu kielen osaaminen ja kulttuurituntemus (Karinen ym., 2020, s. 29). Tulkki tuntee yhteiskunnan ja työskentely-ympäristönsä myös hyvin kielen- ja kulttuurituntemuksen lisäksi. (Diak, i.a). Kun viranomaisella ja asiakkaalla ei ole yhteistä kieltä, tarvitaan tulkkia. Vuorovaikutus ja kommunikointi toimii oikeassa muodossa, kun kielen ymmärtämiseen liittyvät elementit ovat olemassa. Nämä elementit tukevat maahanmuuttajien osallistumista yhteiskuntaan ja edistävät yhdenvertaisuutta. Asioimistulkit ovat keskeisessä roolissa näiden tavoitteiden toteuttamisessa ja kommunikoinnin mahdollistamisessa (THL, 2019, 3:04).

3.3 Lähi- ja etätulkkaus

Hietasen (2001) mukaan asioimistulkkaus on asioimiskeskustelu viranomaisen tai yksityistahon ja asiakkaan välissä, jota tulkataan konsekutiivisesti tai simultaanisesti. Leinonen (2001) määrittelee asioimistulkkausta suomalaisen viranomaisen ja maahanmuuttaja tai muu ulkomaalaisen välistä keskustelun tulkkauksista pääosin konsekutiivisesti (Raino & Vik, 2020, s.12).

Tulkkaus määritellään lähi- ja etätulkkaukseen sen mukaan, millä tavalla tulkkaus hoidetaan. Lähitulkkaus tarkoittaa sitä, että tulkki on muiden viestintäosapuolten kanssa samassa tilassa ilman teknisten välineiden käyttöä. Etätulkkaus on tulkkaustilanne, jossa vähintään yksi osapuoli on eri paikassa kuin tulkki (Kela, 2021, s. 6; tieteen termipankki, i.a). Tietoliikenneteknologian kehityksen ansiosta nykypäivänä asioimistulkkausta voi toteuttaa etätulkkauksena. Työ- ja elinkeinoministeriön tekemässä selvityksessä asioimistulkki tilanteesta tuo näkemyksiä etätulkkauksen tarjonnan ja teknologian tuomasta etätulkkausmahdollisuuksien lisääntymisestä. TEM:n selvityksen (2021) mukaan joissakin kunnissa suositaan etätulkkauksen käyttöä kustannusten säästämiseksi. Tulkkaustilanteet, joissa käsitellään etuuksiin liittyviä asiakirjoja hyötyvät enemmän läsnäolotulkkauksista. (Karinen ym., 2020, s. 57.)

Kuluneiden kahden vuoden aikana koronapandemian alkamisen myötä suurin osa työtehtävistä on muuttunut etätöiksi. Teknologian kehitys on mahdollistanut toteuttaa tulkkaukset etätulkkauksena puhelimen tai videopuhelun kautta. Etätulkkaukset ovat osoittautuneet sopivaksi toimintatavaksi tilanteissa ja niiden suosio on yleistynyt saatavuutensa ja kustannustehokkuutensa takia Etätulkkauksessa käytettävä tekniikka, yhteyshäiriöt ja niiden samanaikaisesti hallitseminen tulkkausprosessin kanssa on todettu tekevän etätulkkauksesta haastavan. Tekniikkaan ja verkkoyhteyden toimivuuteen liittyvät haasteet voivat olla esteenä laadukkaan tulkkausten tuottamisessa. (Karinen ym., 2020, s. 57; Melin, 2020; Pajunen & Messo, 2021, s.23.)

3.4 Laadukastulkkaus ja ammattitulkin osaaminen

Laatu on jonkun asian ominaisuus, olemus, luonne ja kvaliteetti (MOT Kieli-toimiston sanakirja 2.0). Laatu on laaja ja moniulotteinen kokonaisuus, jota voidaan määritellä eri näkökulmista. Sen määrittelemisen riippuu siitä, mistä näkökulmasta sitä tuodaan esille. Yksilön, organisaation vai yhteiskunnan näkökulmasta. Laatua määritellään tuotteen hyödyn ja hinnan välisellä suhteella. Laatua

määrittelevät tekijät muuttuvat ajan ja tarpeen mukaan (Suomen standardisoimisliitto, 2016.)

Tässä tarkastelen tulkkauksen laatua Isolahden ja Pirkkalaniemen tutkimusten näkökulmista sekä käyttäen Karinen ym. (2021) tekemää selvitys asioimistulkkauksen nykytilasta. Isolahden (2014) tutkimuksessa tulkkauksen laatua on tarkasteltu tulkkauksen tarkkuuden näkökulmasta. Laatua muodostavat moni osatekijöiden summa. Tulkkaukseen valmistautuminen, työskentely olosuhteet ja moni muu osatekijä on yhteydessä tulkkauksen laatuun. Tulkkauksen laadulle ei ole olemassa yhtä oikeanlaista määritelmää. Tulkkauksen laadulle voi asettaa samoja kriteerejä kuin laadukkaassa käännöksessä, joista yksi on dynaaminen ekvivalenssi eli tulke herättää samaa reaktiota kohdekielen kuulijassa kuin alkukielen kuulijassakin. Joidenkin mielestä tulkkauksen laatua voidaan arvioida pragmaattisen toiminnan näkökulmasta eli jos tarkoitus täyttyy, tulke on laadukasta. Tulkkauksen laatu käsitys vaihtelee sen mukaan, keneltä kysytään eli eritasoisten ekvivalenssien vaatimukset eroavat sen mukaan keneltä se kysytään. Kysytäänkö asiaa tulkilta vai asiakkaalta, jopa tulkkien näkemykset tulkkauksen laadusta eroavat toisistaan. Erilaisia mielipide-eroja on tulkkauksen laadusta tulkkauksen käyttäjien keskuudessa. Osa on sitä mieltä, että vain sanasanainen tulke on riittävästi laadukasta ja osa ei missään tilanteessa pidä sanasanaisen tulkkeen laadukkaana. Tulkkauslaatua siis voi määrittää joko käännöksen ja tulkkauksen ammattilaisten näkökulmasta tai asiakkaiden näkökulmasta. Jos tulkattavat ymmärtävät tulkattua kieltä, he voivat arvioida osittain tulkkeen täsmällisyyttä, jos taas eivät, he voivat arvioida vain kielen ulkoisia elementtejä. Joidenkin mielestä, jos tulkkaus on aina sidottu tilanteeseen, tärkeitä tietoja sisältävät poisjätöt, jotka ilmenevät tilanteessa muutoin, ovat sallittuja. Toiset taas ajattelevat, että kaikki yksityiskohdat kuten, epäröinnit, tulee tulkata. Laadukas tulkkaus on asiakkaan mielestä se, että tulkkaus vastaa hänen odotuksiaan ja kokemuksiaan. Laadun tutkimukset ovat osoittaneet, että laatu on suhteellinen ja on sidottu eri tekijöihin, esimerkiksi puhujan tapa puhua, puhujan asema, asenteet, vastaanottajan suhtautuminen viestiin, tulkin strategia viestintätilanteessa, tulkin suorituskäytännön vaikuttavat seikat kuten ääneen kuluuus ja tulkkauksen kesto. Jopa on hyväksyttävää ajatella, että laatu käsityksiä on yhtä paljon kuin tulkkeja, tulkkauksen käyttäjiä ja tulkkauksen tutkijoita. Toisen mielestä tiivistäminen on

aina tulkkausvirhe ja toisen mielestä se on hyvä keino tehostaa tulkkausta ja jättää pois turhia yksityiskohtia (Isolahti, 2013, s 34–38; Karinen ym., 2020, s. 29–30; Pirkkalaniemi, 2019, s. 20–21.)

Tulkkauksen laatua on haastavaa arvioida. Arvioinnissa on tärkeä tietää mikä on arviointikohde. Onko se tulkkaus, tulkin kokonaissuoritus vai tuotettu asiakaspalvelu. Kääntämisen ja tulkkauksen laadun arvioinnissa tärkeintä on käännetyn/tulkatun viestin uskollisuus lähdetekstille. EU:n tulkki- ja konferenssipalveluyksikön edustaja Klaus Bischoff toteaa, että laadukkaan tulkkaamisen tärkeisiin kriteereihin kuuluvat erinomainen kieliaito, viestintätaito, valmistautuminen, tarkkuus ja jatkuva kouluttautuminen (Oittinen & Mäkinen 2007, s.68–79; Rönkä, 2011, s. 37.)

Ammattitulkin tulkkaustaitoihin kuuluu olla hyvän kirjallisen ja puhutun kielen osaamista, kulttuurituntemus ja kielen ja tiedon hallinta jokaisesta tieteenalasta ja aihealueesta, jossa tulkki toimii tulkkina. Ammattitulkin tulee myös osata käyttäytyä ammattisäännösten mukaan sekä ennen varsinaista tulkkausta että sen jälkeen (Troger, 2007, s. 11). Leinosen (2013) mukaan, tulkin työn laatuun tulkki voi vaikuttaa omasta puolestaan ylläpitämällä kielitaitoaan ja tietojen kehittämistään. Jatkuva kouluttautuminen ja lisää koulutukset kehittävät tulkin tulkkaustaitoja (Leinonen, 2013, 57). Laadukastulkkaus syntyy, kun tulkki tietää mitä puhetta tulkkaa, sen pohjalta tulkki tekee oikeita ratkaisuja. Tulkkaaminen ei ole pelkästään sanojen kääntämistä, vaan kokonaisen viestin välittämistä. On selvä, että tulkin täytyy osata välittää puhetta ammattimaisesti, jotta viesti menisi oikealla tavalla viestin vastaanottajalle (Isolahti, N, 2014, s 34.)

3.5 Työaikalainsäädäntö

Työlainsäädäntö ja työehtosopimukset lähdettiin luomaan alun perin fyysisen työntekijän terveydelle. Nykyisissä työtehtävissä usein koneet korvaavat fyysisesti raskaita työtehtäviä. Asiantuntijatehtävissä vastuu, vuorovaikutus ja tarkkuus ovat lisännet työntekijän kuormittavuutta ja stressaavat työssä. Perinteisetä työtehtävistä poikkeavat työt kuin nykyisestä yhteiskunnan tarpeista syntyvät

työtehtävät vaativat työlainsäädännön uudistamista. Mutta työlainsäädäntöä ei uudisteta joka vuosi, vaan useat työntekoa koskevat lait ovat hyvin vanhoja (Huutilainen, 2021, s.32.)

Uusi työaikalaki (872/2019) tuli voimaan 1.1.2020. Uudessa työaikalaisissa huomioiduu nykytyöelämän muutoksia. Uudessa työaikalaisissa työaika on seuraava: Työaika on työhön käytetty aika riippumatta siitä, missä työ tehdään sekä aika, jonka työntekijä on velvollinen olemaan työnantajan määräämällä työntekopaidalla työnantajan käytettävissä (L872/2019). Uuden työaikalain mukaan työaika on myös muualla työhön käytetty aika kuin työtila, jota työnantaja osoittaa työntekijöilleen. Uuden työlain uusi säännös on se, että työnantaja on velvollinen ehkäisemään työajan ulkopuolella matkustamiseen liittyvää liiallista vaivaa. Työajan ja lepoajan välillä vedetään rajat matkustamisen ja työhön sidottujen välttämättömien toimintojen osalta. Työaikalain mukainen työaikakäsite on tärkeä työajan enimmäismäärän sekä yli- ja lisätyön laskemisen kannalta. (Yrittäjät.fi.) Työaikalaisissa yli 6 tuntia kestävässä työpäivässä, työntekijällä on oikeus pitää tunnin mittainen tauko. Ruokatauon on oltava vähintään puolituntia. Jos työaika ylittää 10 tuntia, työntekijä saa pitää toisenkin tauon. Päivystysluonteisessa töissä, työntekijä ei välttämättä ehdi pitää ruokataukoa, vaan syö kun ehtii (Huutilainen, 2021, s. 35–37.)

Taukojen määrä ja niiden kesto on säädetty työaikalaisissa. Työaikalaki ei sovellu henkilölle, joka itse päättää omasta työajastaan ja pitää tauot omassa tahdissaan. (L 2019/872). Työturvallisuuslaki säätelee työn tauottamista. Mikäli työ on kuormittava tai työssä joutuu olla paikalla yhtäjaksoisesti, työturvallisuuslaki vaatii työnantajaa järjestämään taukoja, niin että työntekijä voi poistua työpisteeltä lyhytaikaisesti. (L 2002/738). Tulkin työaika vaihtelee hänen työsopimuksensa ja toimeksiantojen määränsä mukaan. Työaikalainsäädännön mukaan, normaali työaika voi olla kymmenen tuntia päivässä. Työtuntien määrä ei saa ylittyä 48 tuntia viikossa ja enintään 4 kuukauden aikana keskimääräinen viikkotuntien määrän on tasoitettava 40 tuntiin. Työpäivän pituutta voi sopia yhteisymmärryksessä. Uusi työlaki teki joustotyöhön, työaikapankkiin, liukuvaan työaikaan ja etätyöhön liittyviä uudistuksia. Joustotyötä aikaisempi työlaki ei tuntenut. Joustotyössä työntekijä ja työnantaja sopivat yhdessä, milloin työaika sopii työntekijälle.

Joustotyö soveltuu asiantuntia- ja tietotyöhön. Uudistetussa laissa etätö on työaika. Vanhassa työlaissa työaika oli vain työpaikalla suoritettua työtä. (Baran, 21.2.2020.)

Työaika vaikuttaa laajasti työntekijän terveyteen ja toimintaan. Työajan pituus vaikuttaa siihen, kuinka työntekijä kykenee palautumaan työstään ja kuinka tehokkaasti hän suoriutuu työtehtävästään. Kun ihmisellä on mahdollisuus hallita itse työaikaansa, hän myös voi vaikuttaa omaan fyysiseen, psyykkiseen ja kognitiiviseen kykyyn sekä kuormittumisen estämiseen. Työajan määrittämisessä on tärkeä ottaa rasituksen ja palautumisen tarvittava aika huomioon. Se miten työaika järjestellään, on työntekijän jaksamisen kannalta oleellinen. Jos työssä ei ole mahdollista palautua riittävästi, työtä tulee tauottaa. Asiantuntija-työssä työn ja vapaa-ajan välinen raja häviää helposti ja työtä jatketaan kotona teknologiaa käyttämällä, joten asiantuntijatyössä työn ja vapaa-ajan välisen ajan jakaminen on tärkeä seikka työstä palautumisessa. (Työturvallisuuskeskus, 2019.)

3.6 Tulkin työaika

Tulkit työskentelevät pääsääntöisesti freelancereina tai yrittäjinä. Tulkin työpäivät ovat hyvin vaihtelevia pituudeltaan ja vaativuudeltaan, ja toimeksiantojen määrä on epävarma ja vaihteleva, joka osaltaan aiheuttaa työstressiä tulkeille. Kaikissa töissä ei ole selkeä työaika. Yrittäjillä ei ole esimerkiksi tietty työaika ja sitä kukaan ei valvo. Yksilöllisillä työelämän tavoilla on myös hyötyä. Ne antavat työtä tekeville mahdollisuuden luoda joustavampia ratkaisuja työssä (Huotilainen, 2021, s. 33; Määttä ym., 2019, s. 2.)

Tulkkien työaikaan sisältyy valmistautuminen tulkkaustehtäviin, termien oppiminen ja matkustaminen. Tulkkien päivittäinen työaika vaihtelee tulkin työ ja toimeksiantosuhteiden mukaan (Karinen ym., 2020, s. 42–43). Tulkkien työajat ovat epäsäännöllisiä, etätulkkaukset on kuitenkin lisännyt mahdollisuuksia tulkeille vähemmän matkustamiselle (Leinonen, 2013, s. 37). Kelan vammaisten tulkkaukspalvelun välitystyön laatimassa ohjeessa lähitulkkaukset pyritään järjestää niin, että tulkin matkustamiseen menisi mahdollisimman vähän aika. Kun tilataan

lähitulkkaus, pyritään tilata tulkin mahdollisimman läheltä asiakkaan asuinpaikasta niin, että tulkin matkustamiseen menisi 1–1,5 tuntia/suunta tai matkan etäisyys olisi keskimäärin 100–150 kilometriä tai alle. (Kela, 2021.)

Tulkin työ on epäyhtenäistä, jonka nopeat muutokset vaativat tulkilta nopean suhtautumisen olosuhteiden mukaan. Saman päivän tulkkaustilanteet voivat olla eri paikkakunnilla ja tulkin siirtymisen aikana paikka kunnalta toiseen voi mahtua puhelin- tai videotulkkausta, joihin voi liittyä myös tekniset ongelmat. Lisäksi tulkin epävarmuus töiden riittävydestä ja eritasoiset palkkaustavat lisäävät tulkin kuormitusta ja stressiä.

3.7 Tulkin mahdollisuus valita ja vaikuttaa

Tulkin toimintatapaa ohjaavat tulkin ammattieettiset säännöt. Kieliasiantuntijat ry, Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto SKTL ry, Suomen Puhevammaisten Tulkit ry, Suomen kirjoitustulkit ry:n päivitettyssä tulkin ammattisäännöstössä lukee: ”Tulkki ilmoittaa seikoista, jotka vaikeuttavat oleellisesti tulkkausta tulkkaustilanteessa. Tulkin velvollisuus ja oikeus on huolehtia tulkkausviestinnän onnistumisesta työolonsa varmistamalla. Jos tulkki huomaa tulkkauksen laatua heikentäviä ja häiritseviä seikkoja, esimerkiksi jos äänen kuuleminen, näkeminen ja ymmärtäminen tai muu häiriötekijä, joka haittaa viestintää ja heikentää laatua hänen tulee välittömästi ilmoittaa niistä kuulijoille” (SKTL, 2021.)

Ammatillinen toimijuus on tärkeä alan kehityksessä. Tulkkaus on kognitiivisesti ja henkisesti kuormittavaa työtä. Tulkkaustilanteissa saattaa olla muitakin jännitteitä ilmassa. Nämä osaltaan rajaavat tulkin toimijuutta. Toimijuutta määritellään monella tavalla. Yksi tieteellinen tapa määritellä se on esimerkiksi, mitkä seikat antavat yksilön valita vapaaehtoisesti ja mitkä rajaavat hänen vaikutusmahdollisuuksiaan ja kuinka halukas yksilö on toimimaan ympäristössä, jossa hänellä on hallussaan erilaisia mahdollisuuksia. Archerin (2000) mukaan yksilöllä on valtaa vaikuttaa rakenteisiin ja järjestelyihin ja yksilöllä on mahdollisuus nähdä erilaisia vaihtoehtoja, muokata niitä ja kehittää oman ympäristön vaihtoehtoja muiden toimijoiden kanssa. (Salmi, 2021, s. 22–23; Määttä ym., 2014 s.90–92.)

Määttä (2014) mukaan asioimistulkkiin kehittämismahdollisuuksien ja muutosten aikaan saaminen tutkimisen kautta vahvistaa tulkkiin ammatti-identiteettiä ja lisää heidän mahdollisuutensa vaikuttaa työtapojen kehittämiseen. Määttä viittaa Inghillerin (2005) ajatuksiin, että tulkin ammatissa tulkkiin työtapoja määrittävät säännöt ovat puutteellisia. Tutkimukset oikeustulkkauksen toimintatavoista osoittavat sen, miten vaihtelevia ja vastakkaisia tulkkiin toimitavat oikeussalissa ja muissa asioimistulkkauksilanteissa ovat. Määttä toteaa artikkelissaan, että oikeus- ja asioimistulkeilla on valtaa vaikuttaa omaan ammattiinsa ja muuttaa olemassa olevia käytänteitä, mutta ensin tulkkiin ammattikunnan sisällä täytyy löytää yhteistä linjaa oman aseman löytämisestä. Tulkin mahdollisuus vaikuttaa omiin valintoihin riippuvat toimintaympäristön rakenteista johtuvista tekijöistä esimerkiksi ne riippuvat toimeksiannon aiheesta, muodosta sekä tulkkiin kielellisestä ja ammatillisesta koulutuksesta. (Määttä ym., 2014 s.90–92.)

3.8 Tulkin ja tilaajatahon välinen yhteistyö

Asioimistulkit toimivat päivittäin viestin välittäjänä viranomaisten ja vieraskielisten asiakkaiden välissä. Asioimistulkkaus määrää on nousussa ja se nähdään yleisemmin viranomaisen ja eri henkilöiden jokapäiväisessä tehtäväkuvassa eri puolilla Suomea. Tulkin avulla hoidetaan päivittäin viranomaisasioita, kuten oikeudenkäynnit, poliisikuulustelut, maahanmuuttoviraston puhuttelut, lääkärinkäynnit, mielenterveysshoitokontaktit jne. Tulkin kanssa työskentelevillä ei välttämättä ole täsmää tietämystä asioimistulkkauksesta. (Karinen ym., 2020, s. 61; Shaban, 2021, s. 122.)

Tulkkauksilanteessa eriosapuolten odotukset tulkkeja kohtaan määrittelee, kuinka arvioidaan tulkkauslaatua. Määttä ym. mukaan (2014), toisin kuin muut ammattiryhmät tulkkeja suojelevaa lainsäädäntöä ei ole paljon olemassa ja löytyy tulkkeja, jotka eivät ole saaneet koulutusta tulkkausosalta ja eivät tunne tulkkiin ammattisäännöstöä riittävän hyvin. Tämä osoittaa, että tulkin ammattia ei kehitetä riittävästi. (Määttä ym., 2014 s.90–92.)

Koskisen ym. (2018) mukaan onnistunut tulkkaus on merkityksellinen viranomaistyön helpottamisessa ja luotettavuudessa. Se vaikuttaa sekä yksilön että viranomaisen oikeusturvan kehittämiseen (Salmi, 2021, s. 15). On erittäin tärkeä, että niin viranomaiset kuin tulkit tietävät toistensa työtehtävistä ja roolista tulkkaustilanteissa. Mikäli toinen ei tiedä toisen työroolista, se voi aiheuttaa usein väärinkäsityksiä tai voi aiheuttaa kitkaa viranomaisen ja tulkin välisessä yhteistyössä. Asiakkaan työkalupakki (SKTL, 2011) ohjeistaa tulkkauspalveluiden käyttäjää muun muassa ottamaan huomioon järjestelyasioita tulkatuissa tilanteissa. Trogerin mukaan (2007), tulkille kuuluvia taukoja ja niiden pituutta määrittelee viranomainen eikä tulkki itse ja taukoja ei välttämättä aina edes saa. Kun tulkin tarve pitää taukoa ei huomioida ja tulkkaus jos venyy, tulkin aivot väsyvät ja tulkkauksen laatu kärsii. Monissa tutkimuksissa on todettu, että tulkkien ja viranomaisten yhteistyö on kehittämisen tarpeessa. (Troger, 2007, s. 54–55.)

4 TULKKAUKSEN VAATIVUUTTA LISÄÄVIÄ TEKIJÖITÄ

Tulkkaus on jatkuvasti tilannesidonnainen. Tulkkauksen kulku riippuu tulkkauksitilanteessa viestintävuorovaikutukseen vaikuttavista eri tekijöistä. Tulkin kuuluu olla tulkkauksitilanteessa valppaana ja keskittyä hoitamaan monta tehtävää yhtäaikaaisesti. Tulkki kuuntelee, prosessoi puhetta ja valmistaa tulketta ja tuottaa tulkkausta keskittymällä omaan puhevuoroon. (Salmi, 2021, s. 12–13.) Tulkkauksen laatua heikentävä olennainen tekijä on tulkin keskittymiskyky, joka voi häiriintyä tulkkausprosessin aikana erilaisista syistä. Tulkkausolosuhteet, tulkin vireystila esimerkiksi väsymys, nälkä, pitkät tulkkaukset, joissa tulkilla ei ole mahdollisuutta pitää riittävästi taukoja. Tulkkauksen laatu kärsii myös, kun tilanteen olosuhde ei ole hyvä tai se muuttuu huonoksi kesken tulkkausta. Viittomakielen tulkkauksen alalla pitkäkestoiset tulkkaukset hoidetaan paritulkkauksena. Pitkäkestoiset tulkkaukset ovat kestoaltaan yli kaksi tuntia yhtäjaksoiset tulkkaukset. (Viittomakielialan Osuuskunta Via i.a). Pitkäkestoisissa tulkkauksissa, jossa tarvitaan enemmän kuin yksi tulkki ja toimeksiantaja lähettää vain yhden tulkin kustannusten säästämiseksi, tulkki kuormittuu, eikä hän kykene enää tuottamaan laadukasta tulkkausta (Leinonen, 2013, s. 60–62). Rainò ja Vikin selvityksessä (2020) on saatu selville ammattikorkeakoulujen tulkikoulutuksen henkilöstön näkemyksiä tulkkausalan tulevaisuudesta ja siinä henkilöstön vastauksissa todetaan, että tulkkien työllistymismahdollisuus paranee, jos viittomakielen vaativissa ja pitkissä tulkkauksitilanteissa, tulkkaus hoidettaisiin kolmen hengen ryhmässä, jotta tulkit voisivat palautua tulkkausvuorojen välissä. Myös vaativissa ja pitkissä asioimistulkkausitilanteissa olisi hyvä, jos asioimistulkit suorittaisivat tulkkaustehtävät parina kuin viittomakielen tulkit ja konferenssitulkit. (Rainò & Vik, 2020, s.55.)

4.1 Vaativat tulkkauslajit

Kieliasiantuntija ry:n viittomakielen tulkkien palkka- ja työsuhteen ehtoissa (2020), vaativan tason tulkkauksella tarkoitetaan tulkkauksia, jotka kuormittavat tulkin psyykkistä ja kognitiivista tilaa merkittävästi. Asioimistulkkauksen puolella tällaiset ovat esimerkiksi aiheeltaan vaativia tilanteita muun muassa tulkkaus oikeuslaitoksen ja poliisitoimessa, Prima vista -tulkkaukset ja asiakirjojen

kääntäminen tulkkaustilanteessa, erikoisterminologiaa vaativia tulkkauksia ja kestoaltaan yli kaksi tuntia kestäviä yhtäjaksoisia tulkkauksia. Tulkkaukset tuomioistuimissa ovat yleensä luonteeltaan pitkiä ja tulkkausmenetelmä on usein simultaanitulkkaus. (Kieliasiantuntija ry i.a.)

Tulkkauslajilla tarkoitetaan tulkkaustilannetta ja tulkkausympäristöä, jossa tulkkaus tapahtuu. Asioimistulkkaus on viranomaisen ja asiakkaan välillä tapahtuva tai lääkärin vastaanotolla tulkkaus. Konferenssitulkkaus on kokouksissa, seminaareissa, istunnoissa ja ryhmätilaisuuksissa tapahtuva tulkkaus. Oikeustulkkaus on asioimistulkkauksen alalaji, mutta koska se on erittäin vaativa, se laskeaan erilliseksi tulkkauslajiksi. (Rainò & Vik, 2020, s.11). Tapa millä tulkit hoitavat tulkkauksia kutsutaan tulkkausmenetelmäksi. Konsekutiivitulkkaus on peräkkäistulkkaus, jossa puhujan puhepätkät vaihtelevat yhdestä lauseesta kokonaiseen puhepätkään. Simultaanitulkkaus on tulkkausmenetelmä, jossa tulkki tulkaa puheen samanaikaisesti toiselle kielelle pienellä viiveellä puhujan puhuessa. (Tieteen termipankki, 12.3.2022). Simultaanitulkkaukset luokitellaan vaativan tason tulkkaukseksi, koska simultaanitulkkauksessa eri prosessit tapahtuvat samanaikaisesti, mikä ylikuormittaa tulkin käsittelykapasiteettiä. Hyvä kielitaito ja muisti ovat simultaanitulkkauksessa olennaisia ja tulkkien kognitiivinen kapasiteetti ja kielen prosessointi paranevat kokemuksen kertyessä. (Kieliasiantuntijat, 2020; Kaltygina & Novikova, 2018, s. 24.)

Fritzin (2006) mukaan viestit, jotka sisältävät paljon informaatiota, ovat tulkille erittäin haastavia erityisesti suoraan paperista luetut puheet, joista puuttuvat tauotukset ja täytesanat (Leinonen 2013, s.30). Tulkkaustilanteisiin voi sisältyä erilaisten asiakirjojen lukeminen ja niiden tulkkaminen toiselle kielelle (Määttä ym. 2014, 95). TEM:n tekemässä selvityksessä asioimistulkkauksen nykytilanteesta, haastattelutulokset osoittivat, että tulkkausten vaativuustaso ei aina ole tulkille etukäteen todettavissa. Erot tulkkaustehtävien vaativuustasossa riippuu tulkkaustilanteesta tulkille asetettuihin odotuksiin (Karinen ym., 2020, s. 29–30). Vantaan sanomien julkaisemassa artikkelissa (2021) todetaan, että etätulkkaus on kognitiivisesti paljon lähitulkkausta raskaampaa, koska tulkkien tulee hallita hyvin haastavia ja laaja-alaisia asiakokonaisuuksia tekniikan vuoksi, eikä tulkille edes makseta minuuttitaksan mukaisessa maksutavassa tauoista ja

valmistautumisesta mitään. (Vantaan sanomat, 2021). Tulkkauksen vaativuutta lisäävät etätulkkauksen piirteisiin liittyvät asiat. Tulkkia kuormittavia asioita etätulkkauksilanteissa ovat esimerkiksi tulkin liikkumattomuus, etävuorovaikutus- haasteet, nonverbaalisen viestin puuttuminen ja äänen korkeus (Pajunen & Messo, 2021, s. 74).

4.2 Tulkkauksen tarkkuusvaatimukset

Yleiskielessä tarkkuutta määritellään täsmällisyydeksi, oikeellisuudeksi, sopivuudeksi, osuvuudeksi ja terävyydeksi (MOT Kielitoimiston sanakirja 2.0). Kääntämisen ja tulkkauksen laatu arvioidaan kahden kategorian näkökulmasta: lingvistinen ja ekstralingvistinen. Lingvistiseen kategoriaan kuuluvat osat ovat ekvivalenssi eli yhdenmukaisuus ja vastaavuus, leksikaalinen adekvaattisuus eli sanastollisesti täysin vastaavuus ja kieliopillisesti oikeellisuus. Ekstra-lingvistisen osana ovat puhujan ja kuulijan ominaisuudet, tunnepitoisuus ja aikaan ja paikkaan liittyvät seikat. (Huotilainen, 2021, s. 43; Isolahti, 2014, s. 35.)

Eri tulkeilla puheenvuoropituuden kasvaessa avaininformaatio alkaa kadota lähdeviestistä ja poistojen määrä lisääntyy. Isolahden työssä tutkimustulokset toteavat, että avaininformaation häviäminen näyttäytyy eri tulkeilla eri vaiheessa ja kasvaa eri tahdissa. (Isolahti, 2014, s. 31–196.) Tulkkeja voi kutsua muistamisen eksperteiksi, koska he joutuvat tulkkamaan pitkät konsekutiivijaksot muistiinpanojen avulla. Tulkin muisti joutuu tulkkaustilanteissa kovalle koetukselle. Hiltusen (2008) mukaan konsekutiivitulkkauksessa tulkki joutuu nojaamaan omaan muistiinsa ja he voivat olla muistamisen eksperttejä. Tietoisella tarkkaavaisuudella on vaikutus muistiin. Eksperttien kyky palauttaa tieto muistiin on nopeampi ja tehokkaampi. Heidän tietämyksensä omalta alaltaan on järjestyneempi kuin aloittelijoilla. (Hiltunen, 2008, s. 7–8, 41).

Hyvältä tulkilta vaaditaan hyvä muisti. Hyvä muisti ei ole pelkästään sanojen painamista mieleen, vaan myös niiden mielestä palauttamista. Tulkkaustilanteessa tulkin täytyy palauttaa mielestään mieleensä painetut asiat ja kääntää ne toiselle kielelle. Tulkille konsekutiivitulkkauksessa ehdottoman tärkeä työkalu on

muistiinpanojen kirjoittaminen. Monologitulkkauksessa puhuja päättää minkä pituisia puheita hän pitää ja tulkin täytyy pystyä tulkata kaikkia niin tarkasti kuin hän pystyy. Jopa kokeneella tulkillakin tapahtumamuisti eli muisti, johon tallentuu oman elämän kokemukset ja niihin liittyvät ajan ja paikan järjestelyt pettää eli tulkki ei muista mitä hänen seuraamassaan puheessa tapahtui. Psykologi Hely Kalskan viittaa muistihaun lukkiutumiseen, johon pienikin vihje auttaa asian palauttamista mieleen. Muistiinpanot auttavat muistihaun lukkiutumistilanteen avaamiseen. (Novikova & Kaltygina, 2018, s. 29.)

Onnistunut tulkkaus on laadukas tulkkaus ja laadukkaan tulkkauksen ominaisuus on tarkkuus ja tarkkuuden osatekijät ovat sidottu tulkkauksilanteeseen (Isolahti, 2014, s 34). Oikeustulkkauksen koulutusoppaan luonut professori Mikkelsonin mukaan (Monterey Institute of international studies, 2014, 0.20–0.37 min) tulkkien tulee tulkata viestin tarkoitusta hyvin tarkasti säilyttäen puhujan tunteet, äänensävyyn, itsensä korjaamisen, kielen kompastumisen, tauot ja epälingvistiset elementit, mikä ei tarkoita tulkkauksista sana sanalta. Tulkit saavat tiivistää tulkattavan puheen lyhyemmäksi, mutta se pitää tehdä varovaisesti, jotta tulkattavan kertomus ei vääristy. Tulkillalla on velvollisuus ilmoittaa muille osapuolille, jos tulkki ei kuule tai ymmärrä.

Tulkkauksen tarkkuuteen yksi vaikuttavista osatekijöistä on tulkkaustehtävän kesto. Pouttu ja Tenhonen-Lightfoot toteavat, että tulkkauksen laatua ajatellen, mikäli tulkkaustarve ylittää tunnin tai aihe on erityisen vaativa, kahden tulkin tilaaminen on suositeltava. Muuten olisi hyvä pitää taukoja tunnin välein (Pouttu. & Tenhonen-Lightfoot. i.a, s. 63). Tulkkien jaksamiseen ja tulkin toimintojen hallinnoitiin vaikuttavat tekijät heikentävät tulkkauksen tarkkuutta. Pitkäkestoisissa konsekutiivitulkkauksissa on todella vaikea taata tulkkauksen laatua, sillä pitkäkestoiset puheenvuorot väsyttävät aivoja, ellei tulkki saa riittävästi taukoja. Pitkissä puheenvuoroissa on poisjättämisen vaara (Pirkkalaniemi, 2019.)

Sunnarin mukaan (2004, 314), tulkki käy läpi käsiteltävän aiheen sanastoja, termistöä ja tekstiä. Se auttaa tulkkia ennakoimaan puhujan sanoman, mikä tekee tulkin työstä helpompaa. Valmistautuminen tulkkaukseen ja tulkkauksaiheeseen sekä termistöön perehtyminen vahvistavat tulkin kykyä tuottaa laadukasta

tekstiä, mutta jokainen tulkkauksen laatu on tilannekohtainen ja sidoksissa moiniin tekijöihin. Esimerkiksi huono työskentelyolosuhde tai huono kuuluvuus haajaannuttavat tulkin keskittymiskykyä ja muistitoimintaa ja tuloksena voi syntyä huonolaatuinen tulke. Tulkin kyky prosessoida tulkkausta on kiinni tulkin vireystilasta, sillä tulkkaus on jatkuvaa tiedon prosessointia. Prosessointi kuormittuu monista syistä esimerkiksi väsymys, nälkä, ajatuksen ailahtelu seuraavan työtehtävän ympärillä, tulkin tarpeiden huomioimatta jääminen erityisesti silloin kun tulkki ei saa tarpeeksi taukoja tai hänen työpäivänsä jäävät liian pitkäksi (Leinonen, 2013, s. 57.)

4.3 Pitkien tulkkaustehtävien vaativuus

Huotilaisen tutkimus taukojen merkityksestä aivoille kertoo, että työn tauottaminen edistää työsuoritusta, laskee virhemarginaalia ja auttaa luovien ideoiden tuottamisessa. Ihmisen aivojen toiminnan kokonaisuutta ja sen monimutkaista toimintaa on vaikea ymmärtää ja tutkijoilla ei ole siihen kattavaa ja selkeää vastausta. Taukojen merkitys on syytä ottaa töissä vakavasti huomioon. Työtauojen pitäminen tukee työssäjaksamista ja ehkäisee työuupumusta, joka kuormittaa aivojen kognitiivista toimintaa. Ihmisaivot ovat monirakenteinen ja monimutkainen järjestelmä. Aivojen erilaiset rakenteet tekevät samanaikaisesti työtä ja säätelevät toistensa toimintaa. Vireystilan ylläpitämiseksi aivojen tulee saada taukoa. Tauot ovat merkityksellisiä tiedonkäsittelyn sujumisen kannalta muun muassa työtehtävissä, joissa vaaditaan tarkkaavaisuutta ja luovuutta. Aivomme joutuvat tekemän työtä työpäivän aikana uusien ratkaisujen keksimisessä ongelmatilanteissa. Aivomme yhdistää, vertailee ja järjestää tietoja riippumatta siitä, miten haluamme ajatella tai mitä teemme. Yksilön omat vanhat tiedot ja käsiteltävän tapauksen taustatiedot vaikuttavat tiedonkäsittelyyn. Yksilön omat negatiiviset ja uhkaavat kokemukset vahvistavat negatiivista ennakointia ja muuttavat yksilön näkemystä uhkaavasta tilanteesta uhkaavammaksi. Joten työntekijän työn tauottaminen hyödyntää työntekijän palautumista psyykkisesti kuluttavissa ja tunteita herättävissä tapauksissa. Taukojen merkitys korostuu työtehtävissä, joissa käsitellään asiakkaan kanssa henkisesti rankkoja asioita. Jos ei pidetä taukoja, jonkin

ajan jälkeen emme ole enää puolueettomia. Tilanteen purkaminen ammattilaisen tai työkaverin kanssa auttaa työntekijän palautumisessa.

Tutkijoiden mukaan tarkkuutta vaativissa tehtävissä kyky suorittaa tehtävän laskee paljon enemmän ja niissä taukoja tarvittaisiin useammin tarkkaavaisuuden ylläpitämiseksi. Tarkkaavaisuuden ylläpitäminen on kiinni myös yksilön yleisestä voinnista ja työympäristöstä. Huotilaisen (2021) mukaan on ammattimaista huomata milloin työskentelevä ihminen tarvitsee taukoja. Taukojen pitäminen on merkittävä tekijä työn suoriutumisessa ja työn hedelmällisyydessä erityisesti tarkkaavaisuutta vaativissa työtehtävissä. (Huotilainen, 2021, s. 14–47.)

4.4 Tulkin mahdollisuudet valmistautua tehtävään

Vaativien tehtävien suorittaminen edellyttää keskittymistä. Kun vireystila on korkea, keskittyminen on helpompaa. Syöminen, liikkuminen ja motivaatio nostavat vireystilan. Stressi ja paine taas laskevat vireystilan. Jokaisella toimeksiannolla on oman aihepiirinsä. Valmistautuminen toimeksiantojen aihepiiriin vaikuttaa tulkkauksen laatuun. Ammattimainen tulkki perehtyy tulkattavaan aiheeseen ennen tulkkauksen alkua (Leinonen, 2013, s. 32).

Tulkkaustoimeksiantoihin valmistautuminen on erittäin tärkeä. Lyhyellä ajalla vastaan otetussa toimeksiannossa tulkin täytyy valmistautua nopeasti täysin vieraaseen aiheeseen ja erilaisiin termeihin. Tutuissa aihepiireissä tulkki voi selviytyä ilman valmistautumista. Valmistautuminen, jossa on riittävästi aika ilman stressiä valmistautua, tietojen vastaanottamiskyky on tehokkaampi. Se mahdollistaa tietojen mukautumista aikaisempiin tietoihin. Kiireellisesti valmistautumisessa valmistautuminen on vain tietojen pinnallista opettelua. (Leinonen, 2013, s. 34–36.)

Valmistautumistapoja on monta. Huolellisesti valmistautuminen tulkkausaihepiiriin on osa valmistautumista. Organisatorinen valmistelu on vaihe, jossa tulkki ottaa toimeksiantoa vastaan ja sopii työskentelyolosuhteita. Seuraavaksi on teemaattinen valmistelu, jossa tulkki kerää tietoja tulkkausaiheen keskeisistä

termeistä. Kielellinen valmistautuminen tapahtuu temaattisen valmistautumisen kanssa. Esimerkiksi kun lähdekielen sanalle ei löydy kohdekielestä vastinetta, tulkki selittää sanan toisin tai käyttää synonyymejä. Translatorinen valmistautuminen on vaihe, jossa lähdekielen termien vastineille etsitään vastineita kohdekielestä. Varsinaisen tulkkaukseen valmistautuminen on valmistautuminen, joka tapahtuu juuri ennen tulkkaustilanteen alkamista. Kuitenkin ennen tätä tulkki on käynyt muita valmistautumistapoja läpi. Kirjallisella valmistautumisella tarkoitetaan toimeksiannon kirjallisten materiaalin lukeminen. Kun kirjallista etukäteismateriaalia ei ole saatavilla, valmistautuminen kirjallisesti ei onnistu. (Leinonen, 2013.)

Viestinnällisessä valmistautumisessa tulkki ennustaa hypoteettisesti mitä tavoitteita ja odotuksia tulkkaustilanteeseen osallistuvilla on tulkilta. Tulkin henkinen tila vaikuttaa tulkkauksen lopputulokseen. Tätä nimetään psykologiseksi valmistautumiseksi. Tämä valmistautumistapa ei tapahdu välttämättä aina. Jotkut toimeksiannot saattavat aiheuttaa stressiä ja hermostuneisuutta tulkille. Tulkkaustilanteissa, jossa tulkki on stressaantunut, tulkin ymmärtäminen ja hänen suorituskykynsä kohtaa ongelmia ja tulkin ajatukset saattavat välillä katkea. Myös tulkin fysiologinen toiminta on tulkkaussuorituksen kannalta keskeinen tekijä. Tulkin elimistön toimintakyvyn tulee olla kaikin puolin kunnossa, jotta tulkki saa tuotettua laadukkaan ja hyvän tulkkauksen. Tätä kutsutaan fysiologiseksi valmistautumiseksi. (Leinonen, 2013, s. 34–36.)

Tiedonkäsittely tapahtuu joko tietoisesti tai tiedostamatta. Tietoisessa tiedonkäsittelyssä ihmisellä on kyky kiinnittää huomion tahdonalaisesti ympäristöönsä ja ohjaa omaa tarkkaavaisuutensa ja toimintansa. Tietoinen tiedonkäsittely hidastaa ihmisen toiminta. Ihmisen tietoisuus omista kognitiivista prosessista, jossa ihminen on tietoinen siitä, mitä tietää, kutsutaan megakognitioksi. Megakognitio tehostaa ihmisen toimintaa ja edistää suunnittelua. Tiedostamaton tiedonkäsittely on prosessi, jossa tietoja ei käsitellä tietoisesti vaan rutiinimaisesti ja automaattisesti esimerkiksi skeemat eli sisäinen malli, jossa kokemukset tallentuvat automaattisesti muistiin. (Huotilainen, 2021, s. 18–21.) Skeemat ohjaavat automaattisesti informaation prosessointia ja jäsentävät uusia tietoja. Uudet tiedot tulkitaan skeeman kautta. Skeemat yhtäältä helpottavat ja nopeuttavat tiedonkäsittelyä ja

toisaalta rajaavat ajattelua, esimerkiksi stereotyyppiat tai ensimmäiset mielikuvat jostain ihmisestä. Tässä informaation käsittelyssä muistiin kiinnittyneet kokemukset analysoivat sen, kuinka ihminen näkee itsessään ja muissa ihmisissä tosiasioita ja mitä arvoja niille hän antaa. (Pedagogiikka netissä, i.a.) Risto Näätäsen kognitiivisen tutkimuksessa huomattiin kuinka suuresti ennakointiprosessi kuluttaa tiedonkäsittelyn kapasiteettiä. Ennakointiprosessi valmistaa esitietoja tiedonkäsittelyä varten. Esimerkiksi kokenut työntekijä osaa ennakoida näkemään tulevia haasteita asiakkaidensa kanssa tai kun työntekijä kuulee asiakkaan puheen, hänen aivonsa osaavat ennakoida asiakkaan seuraavia sanoja ja lauseita. Huotilaisen mukaan (Huotilainen, 2021, s. 21–22; Terveystieteiden tutkimuskeskus, 2019.).

Etätulkkaukset pidetään haastavimpina tulkkauksena pitkissä tulkkaustilanteissa. Etätulkkaukseen valmistautuminen nähdään hyvin haasteelliseksi. Tulkki ei aina saa riittävästi etukäteismateriaalia. Tulkkauksessa tapahtuvat tilanteet eivät näy kokonaisuudessaan tulkille. Nonverbaaliset viestit ja tulkattavan hiljaisuus voi jäädä tulkilta piiloon. Onnistunut etätulkkaus on Jokelaisen mukaan tulkkaustilanne, jossa viesti välittyy toimivan tekniikan kautta eli ääni- ja kuvayhteys toimivat ongelmitta (Jokelainen 2011, s.75–80.)

4.5 Taukojen merkitys asiantuntijatyössä

Huotilaisen (2021) tutkimus Aivosi tarvitsevat tauon taukoilta elvytysopas, korostaa työn tauottamisen merkitystä aivoille. Huotilaisen mukaan tauottaminen edistää työsuoritusta, laskee virhemarginaalia ja auttaa luovien ideoiden tuottamisessa. Ihmisen aivojen toiminnan kokonaisuutta ja sen monimutkaista toimintaa on vaikea ymmärtää ja tutkijoilla ei ole siihen kattavaa ja selkeää vastausta. Taukojen merkitys on syytä ottaa töissä vakavasti huomioon, Työtaukoja pitäminen tukee työssäjaksamista ja ehkäisee työuupumusta. Työuupumus kuormittaa aivojen kognitiivista toimintaa. Ihmisaivot ovat monimutkainen järjestelmä. Aivojen erilaiset rakenteet tekevät samanaikaisesti työtä ja riippuvat toistensa toiminnasta. Vireystilan ylläpitämiseksi, aivojen tulee levätä. Tauot edesauttavat tiedonkäsittelyn sujumista, erityisesti työtehtävissä, joissa vaaditaan

tarkkaavaisuutta ja luovuutta. Aivomme joutuvat tekemään työtä työpäivän aikana uusien ratkaisujen keksimisessä ongelmatilanteissa. Aivomme yhdistää, vertailee ja järjestää tietoja riippumatta siitä, miten haluamme ajatella tai mitä teemme. Yksilön omat vanhat tiedot ja käsiteltävän tapauksen taustatiedot vaikuttavat tiedonkäsittelyyn. Yksilön omat negatiiviset ja uhkaavat kokemukset vahvistavat negatiivista ennakkointia ja muuttavat yksilön näkemystä uhkaavasta tilanteesta uhkaavammaksi. Joten työntekijän työn tauottaminen hyödyntää työntekijän palautumista psyykkisesti kuluttavissa ja tunteita herättävissä tapauksissa. Taukojen merkitys korostuu työtehtävissä, joissa käsitellään asiakkaan kanssa henkisesti rankkoja asioita. Jos ei pidetä taukoja, jonkin ajan jälkeen emme ole enää puolueettomia. Tilanteen purkamisesta ammattilaisen tai työkaaverin kanssa auttaa työntekijän palautumisessa. (Huotilainen, 2021, s. 14–47.)

Tutkijoiden mukaan tarkkuutta vaativissa tehtävissä, kyky suorittaa tehtävän laskee paljon enemmän ja niissä taukoja tarvittaisiin useammin työssä, jossa tarkkaavaisuutta täytyy säilyttää häiriötekijöistä huolimatta. Melut, päällekkäispuhuminen ja työn jatkuvasti keskeyttäminen, aivojen vähäinen neste saaminen voi heikentää tarkkaavaisuutta. Yksilön yleisellä hyvinvoinnilla ja työskentely-ympäristöllä on keskeinen vaikutus henkilön tarkkaavaisuuden säilyttämiseen. Työtehtävät tulee hoitaa niin, että saa riittävästi taukoja, jotta työt saadaan suoritettua riittävän tarkasti ja sujuvasti. Erityisesti työt, jotka vaativat tarkkuutta. Työtehtävän suorittaminen onnistuneesti heikkenee, jos työtä tehdään pitämättä taukoja. Huotilaisen (2021) mukaan on ammattimaista, huomioida työskentelevän ihmisen tauon pitämisen tarve. (Huotilainen, 2021, s. 14–47.)

5 KOGNITIIVINEN TOIMINTAKYKY JA TIEDON KÄSITTELY TULKKAUS- TEHTÄVISSÄ

Tiedonkäsittelyllä tässä viitataan sen osa-alueiden yhteistoimintaan, joilla on vaikutusta toimintoihin, jotka käsittelevät muistia, tarkkaavaisuutta, muistamista, tietojen käsittelyä. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2022.). Tämän yhteydessä tarkastelen tiedonkäsittelyä tulkkaustehtävissä tulkin työmuistia, tulkin kognitiivisen, psyykkisen ja henkisen kuormituksen näkökulmasta.

5.1 Ihmisen tiedonkäsittelyyn vaikuttavat tekijät

Pienissä käytännöllisissä tehtävissä kuin informaation ja tieteen hankkimisessa ottaa vastaan uusia tietoja ja suhteuttaa uudet tiedot muistissa varastettuihin aikaisempiin tietoihin. Ihmisen tiedonkäsittelyllä on eri tasoja. Kognitiivinen toiminta on tiedonkäsittelyn eri osa-alueiden välissä tapahtuva yhteistyö, joiden avulla ihminen pärjää arjessa. Kognitiivisen prosessiin kuuluvat osatekijät toimivat yhdessä. Tiedonkäsittelyyn liittyvät toiminnat ovat tiedon vastaanottaminen, tiedon säilyttäminen ja tiedon hankintaan- ja käyttöön liittyvät tehtävät kuten, muisti, tarkkaavaisuus, keskittyminen, oppiminen, hahmottaminen, orientaatio, ongelman ratkaisu, toiminnan ohjaus ja kielellinen toiminta. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2019.)

Aivossamme on autonominen hermosto, joka toimii yksin ja sen toimintaan emme voi vaikuttaa tietoisesti. Työn tekeminen yhtäjaksoisesti rasittaa autonomista hermostoa ja johtaa stressitilaan ja väsymykseen, joten taukojen pitäminen. Hermoston tiedonkäsittelyssä on tietoinen tiedonkäsittely, jossa aivojen eri osat samanaikaisesti työskentelevät tietoisesti kokoamaan tiedon yksityiskohtia esimerkiksi tunnistamaan sanoja, tulkitsemaan eleitä ja tuottamaan puheita. Tämä tietoinen tiedonkäsittely vaatii tarkkaavaisuutta ja rasittaa aivoa. Tietoinen informaation käsittely toimii hyvin, kun tiedonkäsittelyn kaikki osat ovat kunnossa ja hermostolla on riittävä kapasiteetti, joten tauot tehostavat tietoisesta tiedonkäsittelyä. Kun ihminen on pirteä ja terve iästä riippumatta. Aivojen tiedonkäsittelyyn vaikuttavat asiat ovat ikä, uni, stressi, mieliala, lääkkeet, kehitykselliset vaikeudet,

kognitiivinen harjoittelu, väsymys, motivaatio, vireystila, muutoksiin sopeutumiskyky ja palautuminen. Aivoja kuormittavat asiat kuten ympäristön melut ja ihmisten vilinät johtavat väsymykseen. Väsymyksen iskiessä kestävyys saattaa loppua kesken työpäivän tai pitkäkestoisen tekemisen, jolloin taukoja tarvitaan enemmän. Väsymys huonontaa keskittymiskykyä. Keskittymiskyvyn heikentyminen altistaa virheisiin ja toiminta hidastuu. Ei jaksa keskittyä muisteleamiseen. Väsymyksenä tunnereaktiot herkistyvät ja kestävyys katkeaa helposti. Huotilaisen mukaan myös stressi heikentää vireystilan ja vie ihmisen kognitiivisen toiminnan hankalaan tilanteeseen, mikä vaikeuttaa työsuoritusta. (Huotilainen, 2021, s. 18–21, 43; Terveyskylä, 2018.)

Mikkelsonin mukaan (Monterey Institute of international studies, 2014, 0.20–0.37 min), monessa tuomioistuinjärjestelmässä ei ole sopivia työolosuhteita tulkkien työskentelyyn ja tulkin väsymystä ei oteta huomioon. Tulkkausväsymyksessä tulkki joutuu monesti toteamaan, että ei voi taata tulkkauksen tarkkuutta. Oikeustulkkauksissa Mikkelsonin mukaan tulkin tulee pyytää taukoja sopivasti riippuen tulkattavan puhetyylistä, nopeudesta ja puheen luonteesta. Jos on esimerkiksi rento puhe, paljon kysymyksiä, tulkkaus voi kestää tunnin ilman taukoja. Jos kuitenkin tulkkaus jatkuu yli tunnin, tulkkauksen laatu kärsii. Tärkeä on, että tulkki käyttää oikeita sanoja pyytäessään taukoa. (Mikkelson, 2014.)

5.2 Tulkin työmuisti

Tulkkauksen aikana tulkin kognitiivinen kyky ja hänen muistiinsa joutuvat kovan paineen alle, koska tulkki painaa kuulemansa asiat lyhytkestoiseen muistiinsa, jossa ne säilyvät vain hetken ja usein tulkki ei jälkeempään muista tulkkauksitilanteesta käsitellyjä asioita. Pitkän työuran jälkeen tulkki oppi käyttämään työmuistiinsa rutiinimaisesti ja automaattisesti, niin että hänen työmuistiinsa ei kuormitu yhtä paljon kuin vasta aloittaneella tulkillä. (Kaltygina & Novikova, 2018, s. 29.)

Muisti on tietojen säilyttämisen varasto, josta otetaan tarvittaessa varastoituja tietoja esille. Kognitiivinen psykologia, joka tutkii ihmisen ajatuksia ja niiden vaikutuksia hänen käyttäytymiseensä, jakaa muistia keston mukaan kolmeen osa-

alueeseen. Aistimuistiin, lyhytkestoiseen ja pitkäkestoiseen muistiin. Aistimuisti on ensimmäinen osa-alue tietojen tallentamisessa, joka tapahtuu näköaistin, kuuloaistin ja tuntoaistin kautta. Aistimuistin kapasiteetti on rajaton, mutta tietojen tallennusaika on lyhyt. Ulkopuolelta tuleva tieto tulee aistireseptorien kautta aistimuistiin, jonka jälkeen tieto siirtyy lyhytaikaiseen työmuistiin. Tietoja on pidettävä yllä lyhytkestoisessa muistissa, jotta ne tallentuisivat pitkäkestoiseen muistiin. (Yingmin, 2016: Kaltygina & Novikova, 2018, s. 29.)

Tutkimukset ovat osoittaneet, että ihmisen muistilla on kaksi toisistaan erillään olevaa osa-alueetta, jotka ovat kuitenkin hyvin sidoksissa toisiinsa. Oppimamme tiedot ja taidot sekä kokemamme asiat tallentuvat muistin lyhyeksi tai pitkäksi ajaksi. Lyhytkestoiseen muistiin painetut tiedot ovat muistissa vain hetkellisesti. Tulkilla on kova paine painaa kuulemiansa tiedot muistiinsa ja palauttaa ne kohdekielelle, sillä lyhytkestoisessa muistissa olevat tiedot katoavat ripeästi. Samalla, kun lyhytkestoisessa muistissa olevat hetkelliset tiedot ohimenevät muistissa, pitkäkestoisessa muistissa olevat valmiit tiedot aktivoituvat. Pitkäkestoinen muisti eli säiliömuisti varastoi tietoja loputtomiin, niin kauan kuin tietoja käytetään ja muistellaan. Tulkki saa hyödyntää pitkäkestoisessa olevat valmiit tiedot lähdekielen tiedon kohdekieleksi vaihtamisessa. (Yingmin, 2016.) Tulkki työssään joutuu käsittelemään paljon informaatiota ja samaan aikaan löytämään sanoille vastinetta toisesta kielestä tai tulkata simultaanisesti ilman muistinpanoja ja koska tulkkauksessa kerran kuultua tietoa ei voi kerrata, tieto ei voi asettua pitkäkestoiseen muistiin. Tällaisissa tilanteissa tulkki on kuormittunut psykofyysisesti ja pienikin keskittymisen väsähtäminen kääntyy tulkkia vastaan. (Kaltygina & Novikova, 2018, s. 29–30)

Lyhytkestoinen muisti on aivojen tiedonkäsittelyn osa-alue, joka vastaanottaa tiedon lyhyeksi ajaksi. Lyhytkestoisen muistin toiminnalla on tärkeä osuus tietojen tulkintavaiheessa. Se käsittelee puheen, tunnistaa viestin kokonaisuuden ja palauttaa säilytetyn tiedon uudessa muodossa milloin tahansa. (Naseri, 2017). Työmuisti on lyhytkestoisessa muistissa olevien tietojen aktiivisesti käyttäminen eli yksi lyhytkestoisen muistin alue (kuntoutussäätiö, 2021). Työmuisti häiriintyy helposti ihmisen tarkkaavaisuuden suuntauduttua toiseen kohteeseen, jonka takia kuultu tai nähty asia ei jää mieleen (Kaltygina & Novikova, 2018, s. 21–28.) Tulkin

työmuistitoimintaa voi selittää kahdella toimintamallilla. Ensimmäinen malli on Ericssonin ja Kintschin (1999) pitkäkestoisen työmuistin malli, jossa työmuistilla ei ole kapasiteettirajaa, vaan muistirepresentaatio eli muistiedustus kehittyy tehtävien vaatimusten mukaan ja muististrategiat kehittyvät harjoittelun myötä ja kykenevät ennakoimaan tulevia tarpeita. Tässä mallissa lyhytkestoinen muisti, eli osa, joka pitää asioita mielessä muutamaksi sekunniksi, laajenee säilömuistin puolelle ja lyhytkestoiseen muistiin tallentuu vain hakuvihjeet, jolla haetaan säilömuistista eli pitkäkestoisesta muistista tallennetut materiaalit. (Hiltunen, 2008.) Huutilaisen mukaan työmuistin kapasiteetti on rajattu. Työmuisti säilyttää vain sen hetkellä olevat asiat, joiden kanssa olemme tekemisessä. Työmuistia toimii parhaiten keskittymällä tekemään vain yhtä asia kerrallaan. (Huutilainen, 2019.)

Tutkija (Hiltunen, 2008, s. 9.) määrittelevät työmuistia useiden osatekijöiden muodostamaksi järjestelmäksi, jonka tehtävä on ylläpitää tietoja prosessoinnin tai häiriötekijöiden aikana. Tämä jatkuvassa toiminnassa pitäminen vaatii jokaisen tiedon säilyttämisen, ryhmittelyn, yhdistämisen ja toistamisen prosessia. Moniosaisissa työmuistitehtävissä työmuistin täytyy säilytysprosessin lisäksi ohjata tarkkaavaisuutta, jolla muistia edustava osa pidetään aktiivisena ja suojataan häiriötekijöiltä. Työmuistin aktivoitua saattaa aktivoida varsinaiseen tehtävään kuulumattomia informaatioita, jotka ovat haitaksi tarkkaavaisuudelle ja ne tulee ehkäistä, jotta tehtävää voidaan suorittaa hyvin.

Tutkijoiden mukaan työmuistin yksilölliset erot johtuvat kahdesta seikasta, josta toinen liittyy tietojen ylläpitämisen kykyyn pitää tietoa aktivoituneena säilömuistissa ja suojata sitä ulkoisista häiriötekijöistä. Toinen yksilöllinen ero johtuu kyvystä hakea tietoa säilömuistista, kun tarkkaavaisuus on häiriintynyt, koska se on mennyt toiseen suuntaan. Osa tutkijoista ovat sitä mieltä, että työmuistin yksilölliset erot voisivat johtua työmuistikapasiteetista. Tämän väitteen mukaan se riippuu siitä, onko henkilöllä suuri työmuistikapasiteetti, joka kykene pitämään enemmän yksiköitä tarkkavaisuuden paikassa, minkä lisäksi hän suojelee niitä ulkoisista häiriötekijöistä vai on pieni työmuistikapasiteetti, jolla on heikompi mahdollisuus ylläpitää informaatiota aktivoituneena. (Hiltunen, 2008, s. 9.)

5.3 Kognitiivinen kuormitus

Ympäristössä olevat tekijät vaikuttavat yksilön ja yhteisön hyvinvointiin. Työ-kuormitusta aiheuttavat tekijät ovat työn suuri määrä, tiukka aikapaine, vaativat työtehtävät, hankalat asiakas- ja henkilösuhteet (Duodecim Koulun terveystietokirjasto, 19.4.2011.) Sopiva kuormitus ja haaste pitävät ihmisen elimistöä terveenä. Riittävä määrä työkuormitus edistää työntekijän terveyttä ja työkykyä. Työ ja vapaa-aika vaikuttavat yhdessä työtä tekevän henkilön kokonaiskuormitukseen. Ponnistelun ja palautumisen välillä oleva tasapaino auttavat työstä selviytymisessä. Työntekijän hyvinvointia ja jaksamista tukevat tärkeät seikat ovat työn monipuolisuus, tauotus ja työn jaksottaminen vaativien ja helppojen tehtävien välillä. Terve ihminen kestää lyhytkestoisia voimakkaita kuormituksia, mutta pitkäaikainen liiallinen kuormitus aiheuttaa sairastumista. Työtehtävien hoitamiseksi, tarvitaan fyysisiä piirteitä ja ominaisuuksia esimerkiksi fyysinen voima, tarkkuus ja nopeus. Työn ruumiillisessa kuormituksessa tulee arvioida työnvaiheet ja työn määrä, työn organisointia, työn jaksotusta, tauotusta ja palautumista, ääni ja lämpöolosuhteita, valaistusta ja käytettäviä työvälineitä ja laitteita (Rauramo, 2008, s. 37–45.)

Työelämän muutokset ja teknologian kehittyminen ovat tuoneet mukanaan aivoihin kohdistuvan kognitiivisen kuormituksen. Kognitiivinen kuormitus nousee esiin tieto- ja aivotyössä, jossa aivot joutuvat käsittelemään suuria tietomääriä. Tieto- ja aivotyössä työtehtävään kuuluu vastuullisuus, haastavuus, luovuus ja projekti-kohtaisuus. Nämä tekijät, kun yhdistyvät tietotyötä tekevän ihmisen vahvan työhön sitoutumiseen, voivat johtaa tilanteeseen, jossa työpäivät venyvät pitkäksi ja työn ja vapa-aajan välinen raja alkaa hämärtyä. Tietotyö on vaativa ja kuluttaa ihmiseltä hänen voimavaransa, koska työ vaatii jatkuvaa monen asian seuraamista samaan aikaan. Tietotyötä tekeväälle kuuluu oman työn hallinnan lisäksi koko prosessin tuntemusta. Vaativan tietotyön tekevän täytyy olla kyky toimia itsenäisesti ja suoriutua pitkäjänteisesti vaativasta työtehtävästään. Tähän tarvitaan vahvoja yksilöllisiä piirteitä. (Rauramo, 2008, s.56.)

Tulkkaustyö on aina kognitiivisesti kuormittava ja henkisesti kuluttava erilaisista syistä. Kiire, siirtyminen tulkkauspaikasta toiseen, työn yllättävät peruutukset ja

traumatisoituneet maahanmuuttaja-asiakkaat aiheuttavat tulkeille painetta. (Määttä ym., 2014, 94). Etätulkaustilanteet ovat kognitiivisesti kuormittavampia kuin lähitulkkaukset. Etätulkaustilanteessa tulkki ei aina edes näe asia-kasta, eikä sanatonta viestintä näy tulkille, joten tulkin kognitiivinen käsittelyprosessi kuormittuu enemmän. Tulkaustilanne, jossa monta osapuoli puhuu samanaikaisesti, tulkki ei tiedä ketä tulkkaa, tulkin on haastavampi hallita tulkaustilannetta ja se aiheuttaa tulkille kuormitusta ja stressiä. (Pajunen & Messo, 2021, s. 74).

5.4 Psykykinen ja fyysinen kuormitus

Työn henkistä kuormittavuutta koskevissa tutkimuksissa on tuotu esille työympäristössä olevia tekijöitä, jotka kuormittavat yksilöä ja yhteisöä (Duodecim Koulun terveyskirjasto). Tulkaus on monen tavoin psyykkisesti uuvuttavaa. Keskeiset kuormittavuuden aiheuttajat tulkaustehtävissä ovat kiire ja tarkkuus.

Tulkaustilanteisiin kuuluvat psykologiset piirteet lisäävät tulkin stressiä. Tulkaustilanteessa ilmapiiri voi olla voimakkaasti stressaantuva vieraskielisen tulkattavan vaikean elämän tilanteen vuoksi esimerkiksi huoltajuuskiistat ja oikeuden istunnot. Psykykkisesti kuormittavat tulkaustilanteet ovat usein tilanteita, jossa vieraskielinen asiakas on kokenut väkivallan, kidutuksen ja vainon, hänellä on parantumaton sairaus tai on itsetuhoisin. Tulkki on työssään yksin ja työ on katkonainen. Tulkeilta puuttuva työyhteisö ja työnohjaus sekä salassapito-ohjeet vaikeuttavat tulkin psyykkisen stressin purkamista. Asioimis- ja oikeustulkaustilanteet myös vaikuttavat usein tulkin psyykkiseen hyvinvointiin. Ne aiheuttavat voimakasta stressiä ja henkistä kuormittavuutta, koska tulkaustilanteissa yleensä käsitellään ihmisten vaikeita kokemuksia. Myös ristiriitaiset odotukset tulkilta lisäävät tulkin stressiä ja kuormittavat tulkausta. Se, että asioimis- ja oikeustulkeista puuttuu työyhteisöä, he eivät saa työnohjausta ja traumakoulutusta, joten heidän on vaikea pystyä ehkäisemään sijaistrauma-tasoitumistaan (Määttä ym., 2019, s. 2.)

Shabanin (2021) mukaan, mielenterveystulkausten psykologinen luonne antaa aiheita kiinnittää enemmän huomioita tulkin hyvinvointiin. Tulkkiin kohdistuu

paljon psyykkisiä paineita, koska tulkki ammatissaan kohtaa usein luonteeltaan psykologisia tulkkaustilanteita, niitä ovat esimerkiksi mielenterveystulkkaukset. Stressiä aiheuttaa myös se, että tulkin tulee aina sopeuttaa itsensä uuteen tilanteeseen. (Shaban, 2021, s. 118–119).

Tulkin ammatissa tulkin kuulo ja ääni tulee olla kunnossa. Tulkki tulkatessaan kuuntelee ja kuulee puhujien äänet. Äänten tulee kulkea vaivaamattomasti tulkin kuuloon, jotta tulkki viipymättä erottaa äänet ja puheen sanat. Tulkkaustilanteissa, joissa tulkkaus tapahtuu etänä ja elektronisten laitteiden kautta, äänenlaatu ei ole välttämättä aina hyvä. Puheen kuuleminen selkeästi on yhteydessä tulkkauksen laatuun. Myös huolehtiminen äänen kestämisestä on tärkeää tulkin ammatin jatkumisen kannalta, se on tulkin tärkein väline. Äänen taukoamatta käyttäminen rasittaa ääntä. Äänen käyttöharjoitukset ja riittävälepo auttavat äänen kestävyteen. (Leinonen, 2013, s. 37–38.) Etätulkkauksessa tekniset haasteet ovat kuormittavia tekijöitä. Myös näyttöruutuun pitkään katsominen on kuormittava (Jokelainen 2011, s.72).

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA AINEISTON ANALYYSIMENETELMÄ

Tässä luvussa esitellään tutkimuksen toteutustapa ja sen vaiheet. Samoin esitellään tutkimusmenetelmä ja aineistonkeruutapa.

6.1 Eettiset periaatteet

Tietosuoja on lailla taattu tärkeä eettinen periaate. Se on aineiston keruun, sen käsittelemisen ja julkaisemisen kannalta tärkeä. Aineistot tulee säilyttää luottamuksellisesti. (Yksityisyys ja tietosuoja 2013.) Tässä tutkimuksessa kyselydata kerään anonyymisesti ja luottamuksellisesti, jotta vastaajien annettuja tietoja ei voida yhdistää vastauksiin. Tulkin sukupuolta ja tulkkauskieliä en ole ottanut kyselyssä mukaan, koska työkielten ja sukupuolten pohjalta voidaan arvata joissakin kielipareissa kenen vastauksesta on kyse. Kyselyn vastaukset on tarkoitus analysoida määrällisesti ja sisällöllisesti. Analyysin avulla avaan aineistoa ja sitten tuotan uutta tietoa tutkittavasta asiasta. Tutkimusta varten kerätty aineistoa kokoan yhtenäiseksi kokonaiseksi ja sitten tarkastan jostakin näkökulmasta. Tämän tutkimusaineiston analyysissä etsin yhteisiä teemoja ja vertailen ne teoreettiseen tietoperustaan. Kyselyn avulla pyrin löytämään vastauksia opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin.

6.2 Kyselytutkimus aineistonkeruumenetelmänä

Aineisto on kerätty kyselyllä. Kyselyllä kerättiin tietoja tulkin työpäivästä ja vaativien ja pitkien tulkkaustilanteiden luonteesta. Tämän jälkeen siinä on myös kysymyksiä pitkäkestoisten tulkkaustilanteiden järjestelyhaasteista ja sen vaikutuksista tulkkaukseen. Kysely on lähetetty lokakuun 2021 kokeneille tulkeille. Kysely on tämän opinnäytetyön liitteenä. Kysely ja saate lähetettiin opinnäytetyön työelämäntahona toimivan tulkkivälityksen tulkeille kuukausitiedotteen kautta. Lähetin kyselyn myös omalle tulkkiverkostolleni tulkkien WhatsApp ryhmään, jossa oli sekä oikeustulkkiryhmä että asioimistulkkiryhmä. Kyselyllä oli tarkoitus saada mahdollisimman paljon vastauksia, joiden avulla voisi laatia ohje pitkien ja

vaativien tulkkaustehtävien olosuhteiden järjestämisestä. Kysely laadittiin Webropol-kyselynä. Kysymykset on pyritty laatimaan loogisessa järjestyksessä, jolloin kyselyyn on helpompi vastata (MOTV, 2010).

Kysely koostui neljästä eri osiosta. Ensimmäisen osion kysymyksissä käsiteltiin seuraavia teemoja: vastaajan taustatiedot, koulutus, ylin koulutusaste, koulutusala ja onko hän suorittanut tulkkaukopintoja. Kysyttiin, montako vuotta hän on työskennellyt tulkkina ja kuinka pitkiä hänen työaikansa ovat. Toisessa osiossa käsiteltiin vastaajien kokemukset pitkistä ja vaativista tulkkauksista. Kolmannessa osiossa selvitettiin tulkkauolosuhteet taukojen näkökulmasta. Neljännessä osiossa tarkasteltiin tutkimusaiheen ydintä eli olennaisimmat tekijät, jotka vaikuttavat tulkin tehtävästään suoriutumiseen vaativissa ja pitkissä tulkkausissa ja mitkä toivomuksia tulkeilla on tulkkivälityksistä vaativien ja pitkien tulkkaustehtävien järjestelyn suhteen. Kyselyssä oli 21 kysymystä, joihin sisältyi monivalintaiset (16) ja avoimet kysymykset (5). Avoimissa kysymyksissä ei anneta vastausvaihtoehtoja vastaajalle, vaan annetaan hänen itse muotoilla vastauksensa. Avoimilla kysymyksillä saadaan tietopitoisia vastauksia (Taanila, 2019, s.24). Kysyttiin avoimilla kysymyksillä, millaiseksi tulkki kokee tulkkauolosuhteita pitkissä ja vaativissa tulkkauksituksissa ja millä keinoin tulkki selviää pitkistä ja vaativista tulkkaustehtävistä.

Jokaisen tutkimuksen tulokset syntyvät tutkimukselle kootun aineiston perusteella (MOTV, 2010). Tutkimuksen tavoite ja se mitä halutaan tutkimuksella tuoda esille vaikuttavat kyselytapaan, kyselyaineiston sisältöön, kohderyhmän rajaukseen. Moni tekijä kyselyn laatimisessa vaikuttaa vastausten määrään ja siihen, kuinka valaiseva ja hyödyllinen tieto saadaan vastauksilla (Koppa, 2016). Kyselyn kysymykset laadittiin, niin, että niihin pystyi kirjoittamaan omia kommentteja ja ajatuksia vastausten lisäksi. Tärkeänä oli saada tulkkien arvokkaita näkemyksiä erilaisista tilanteista.

7 AINEISTON ANALYYSI JA TULOKSET

Tässä luvussa esittelen ensin kyselyllä koottua aineistoa. Kuinka aineistoa on kerätty. Miten paljon osallistujia aineistossa on ollut mukana ja millaiset haasteet aineistonkeruuvaiheessa on ollut. Kyselyaineiston avulla lähdin etsimään vastauksia tutkimuskysymyksiini. Kyselyaineistossa keskityin vaativien ja pitkien tulkkaustehtävien haasteiden selvittämiseksi erityisesti tulkkaussuoritukseen vaikuttavien tekijöiden ja taukojen tärkeyden näkökulmasta.

7.1 Aineistonkeruumenetelmän kuvaus

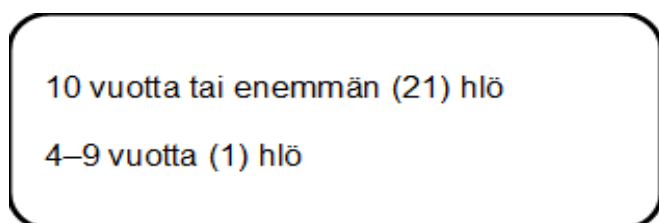
Ennen kyselyn julkaisemista, lähetin kyselyn opinnäytetyön ja työelämätahon ohjaajalle kommentoitavaksi. Kyselyn sisältö muuttui ohjaajien kommenttien perusteella. Seuraavaksi lähetin kyselyn kuudelle kokeneelle tulkkille testattavaksi, joista viisi henkilöä vastasi kyselyyn. Tämän jälkeen lähetin kyselyaineiston tulkkille Semantixin lokakuun kuukausitiedotteen kautta sekä välitin sitä omalle tulkkiverkostolleni tulkkien WhatsApp ryhmiin, joissa oli sekä oikeustulkkiryhmä että asioimistulkkiryhmä. Kysely oli auki 10.10-10.11.2021. Kysely lähetettiin yli sadoille tulkeille ympäri Suomea. Kysely oli kuukauden ajan auki. Kyselyyn vastasivat 22 tulkkia. Webropol-kyselyn kanssa oli vähän teknisiä ongelmia, esimerkiksi kyselylomake ei skaalautunut kunnolla kännykkänäyttöön sopivaksi, joten joistakin sanoista oli jäänyt osa pois kännykkäversiossa. Jouduin kirjoittamaan erikseen tulkkiryhmiin, että kyselyyn tulisi vastata tietokoneella, jolla lomake näkyi ehjänä. Tulkeille oli lähtenyt saman tulkkivälityskanavan ja muiden kanavien kautta samanaikaisesti muitakin tulkkausalan kyselyitä, mikä saattoi vaikuttaa vastanneiden määrään. En voinut lähettää muistutuksia kuukausitiedotteen jälkeen. Tulokseen saataisiin enemmän näkemyksiä ja kokemuksia, jos vastaajia olisi enemmän. Tästä huolimatta avoimilla kysymyksillä saatiin melko paljon näkemyksiä.

7.2 Aineiston analyysi

Kyselytulokset analysoin sekä määrällisesti että laadullisesti. Monivalintaisilla kysymyksillä saatiin määrällisen näkökulmasta tuloksia ja avoimilla kysymyksillä laadullisesta näkökulmasta. Tulokset analysoin kyselykysymysten järjestyksen mukaan. Kysymykset olin jakanut kyselyaihepiiriin mukaan seuraavaan neljään osa-alueeseen: vastaajien taustatiedot, tulkkaussuoritukseen vaikuttavat tekijät, taukojen merkitys tulkkaussuoritukseen ja tulkkiin, tulkin selviytyminen pitkistä ja vaativista tulkkaustehtävistä. Kyselytulokset vertailin teoreettiseen aineistoon ja vastaukset pyrin tarkastelemaan syy- ja seuraussuhteen näkökulmasta. Aineiston analysoinnin jälkeen kyselyn vastaukset on hävitetty, jotta vastanneiden annetut tiedot eivät jäisi arkistoon. Aineiston käsittelyssä olen jättänyt pois raportista vastanneiden tunnistettavat tiedot esimerkiksi, paikat, kielet, terveydentila, jotta henkilöt ei tunnisteta

7.2.1 Vastaajien taustatiedot

Kyselylomakkeessa oli valmiita vastausvaihtoehtoja. Tulkkien työkokemus ja koulutustaustat olivat moninaisia. Kaikkien vastaajien työskentelymuodot olivat kahdenlaista, yrittäjä tai freelancer tai samalla vastaajalla molemmat. Vastaajien erilaiset koulutustaustat ja työskentelymuodot sekä heidän työaikansa ja työkokemuksensa erilaisuus antavat monipuolisia näkemyksiä tutkittavasta aiheesta. Myös tutkimusaineiston luotettavuutta lisää se, että useimmat vastaajat ovat korkeasti koulutettuja. Seuraavissa taulukoissa esittelen vastaajien taustatiedot, joita on kerätty lomakkeessa olevilla valmiilla vastauksilla.



Kuva 1 Vastaajien työkokemus

- Tohtorin tai lisensiaatin tutkinto (1) hlö
- Maisterin tutkinto (7) hlö
- Kandidaatin tutkinto (1) hlö
- Ylempi ammattikorkeakoulututkinto (4) hlö
- Ammattikorkeakoulututkinto (6) hlö
- Ammatillinen tutkinto (3) hlö

Kuva 2 Vastaajien koulutustaso

- Ei ole asioimistulkin tutkintoa (3) hlö
- Oikeustulkin erikoisammattitutkinto (10) hlö
- Tulkki amk (3) hlö
- Asioimistulkin ammattitutkinto (3) hlö
- Yliopiston käänösopinnot (3) hlö

Kuva 3 Vastaajien asioimistulkin koulutus

Vain yksi vastaajista toimii kielenkääntäjänä virkamiestehtävässä ja yksi vastaaja toimii päivystävänä tulkkina. Tulkkauksella tarkoitetaan tässä tulkkausta ja sen valmistautumiseen liittyvää työtä. Tulkkien tulkkauksentuntien määrät ja siihen liittyvä valmistautuminen päivässä riippuvat heidän työskentelysuhteestaan.

- 8 tuntia tai enemmän päivässä (1) hlö
- 4–7 tuntia päivässä (15) hlö
- 1–3 tuntia päivässä (2) hlö
- 2–3 tuntia päivässä (1) hlö
- pari tuntia kuukaudessa (1) hlö
- Vaihtelevasti tulkkaustarpeen mukaan (1) hlö

Kuva 4 Vastaajien työajat

7.2.3 Tulkkauksuoritukseen vaikuttavat aiheet ja tekijät

Seuraavissa 7.2.4–7.2.7 luvuissa raportoin aineistossa esille tulleiden vastaajien näkemykset tulkkauksuoritukseen ja tulkin jaksamiseen liittyviä seikoja sekä vaativissa että pitkissä tulkkaustehtävissä. Kyselylomakkeessa kysyin erikseen aiheista ja tekijöistä tilanteessa. Lomakkeessa oli sekä valmiita vastausvaihtoehtoja että mahdollisuus vastata omiin sanoin. Valmiit vastaukset pohjautuivat tietoperustassa oleviin aiheisiin, esimerkiksi tulkkauslajit, tulkkausaiheet, tulkin työskentely-ympäristö, valmistautuminen, työn ennakointi ja tulkin fyysistä- ja henkistä kuormitusta lisäävät tekijät tulkkauksutilanteessa.

Kysymykseen mitkä aiheet tai tekijät vaikuttavat tulkkauksen vaativuuteen, osa vastaajista (15 vastaajaa) oli sitä mieltä, että tulkkausaiheet, joissa vaaditaan erikoisterminologiaa ovat vaativia. Ylipitkät tulkkaukset tekivät yhdeksän vastaajien mielestä tulkkauksesta vaativan. Seitsemän vastaajista piti tulkkauksen aiheita tärkeänä tekijänä, joka vaikuttaa tulkkauksen vaativuuteen. Seitsemän tulkeista koki tulkkauksympäristöä vaikuttavana tekijänä tulkkauksen vaativuudessa. Esimerkiksi tuomioistuimet, maahanmuuttoviraston puhuttelut ja poliisin kuulustelut koettiin raskaiksi tulkkauksutilanteiksi. Tulkkausmenetelmä tuntui kuuden vastaajan mielestä vaikuttavan tulkkauksen vaativuuteen. Neljän tulkin mielestä tulkkaustehtävät, joihin myös kuluvat käännöstyöt eli paperista lukeminen ovat vaativia. Yksi vastaaja ei kokenut aiheita, termejä tai tulkkauksympäristöä haastavana, vaan koki pitkiä tulkkauksutilanteita, siis yli yhdeksän tuntia kestäviä tulkkaustehtäviä raskaina. Kaksikielisyyden hyödyt ja haitat tulkin työssä, Kaltygina ja Novikova tutkimuksessa viitataan pitkään tulkkauksityötä tehneen tulkin työmuistin rutiinomaiseen käyttöön. Kaltygina ja Novikova mukaan tulkin työmuisti, joka on oppinut tekemään tulkkauksia rutiinomaisesti ei kuormitu saman verran kuin aloittelijatulkin. Tämä tukee vastaajan näkemystä tulkkauksutilanteessa esiintyvistä haasteista. (Kaltygina & Novikova, 2018, s. 29.)

-Erittäin kokeneena tulkkina ja kieliosaajana totean, että henkilökohtaisesti minulle haaste eivät ole termit, aihe tai paikka. Joskus pitkät tulkkaukset yli 9 h käyvät raskaaksi. Olen kuitenkin niin treenattu tähän työhön, että pidän hyvää huolta voimistani ja olen kehittänyt hyviä keinoja, miten voimia ladata seuraavaa päivää varten.

Aineistossa nousi esille itsensä kehittämisen taitojen merkitys vaativien tulkkaustilanteiden suorittamisessa. Itsensä kehittämällä tulkki osaa varautua yllättäviin tilanteisiin ja kehittää omat strategiat niihin sopivaksi. Tulkin kokemukset ja ennakoiva tiedostaminen tulkkausten erilaisista haasteista antaa vastaajien mielestä edellytyksiä tulkille toimia tehokkaasti tulkkaustilanteessa. Vastaajat kokevat tulkkauksen onnistuvan paremmin, kun tulkki osaa varautua yllättäviin haasteisiin ja osaa huolehtia omasta jaksamisestaan.

Yksi vastaaja koki tekniikan, tulkattavaosapuolten huonot tiedot tulkkauksesta ja erikoisodotuksia tulkilta raskaina. Toinen vastaajista kertoi tulkattavan huonon kielitaidon vaikuttavan tulkkauksen vaativuuteen. Myös etukäteismateriaalien ja valmistautumismahdollisuuden puuttuminen teki yhden vastaajan mielestä tulkkauksesta vaativan. Aineistosta nousee esiin tekijöitä, jotka aiheuttavat haasteita tulkeille. Esimerkiksi etätulkkausten tekniset ongelmat tai etukäteismateriaalin puuttuminen ovat tulkkausten tehokkuuden kannalta olennaisia seikkoja, joihin tulkilla täytyy olla mahdollisuus vaikuttaa. Vastaajat toteavat tulkattava osapuolten ohjeistamisen ja tulkin esittäytymisen tulkkaustilanteen alussa vaikuttavan tulkkauksen onnistumiseen. Tulkin suoritukseen vaikuttavat tekijät vaativissa tulkkauksissa mitattiin asteikolla 1–5. Se tarkoitti, että valmiiksi määrätyt vastaukset voi valita asteikolla niin, että numero 1 kuvaa vähin vaikutusta ja numero 5 suurin vaikutusta tulkin suoritukseen. (Taulukko 1)



Aiheen vaativuus	5
Tekniset ongelmat	4
Taukojen puute	4
Tilanteen henkinen kuormitus	3,5
Ennakomateriaalien puute	3
Valmistautumiseen liittyvät haasteet (kireä aikataulu, ei ehti palautua työstä)	3
Tulkkausympäristö (konkreettiset tilat)	3
Muut tekijät (ympäristön häiriöt, viranomaisen tietämättömyys, tulkattavan kielitaito ja ymmärryksen puute tulkin työstä)	3

Taulukko 1: Tulkin suoritukseen vaikuttavat tekijät vaativissa tulkkaustilanteissa.

Tulkkauksen vaativuuteen, haasteita eniten toi aiheen vaativuus. Toiseksi eniten haasteita toivat tekniset ongelmat ja taukojen puute, jotka yhdessä vaikuttivat yhtä paljon tulkin suoritukseen. Kolmanneksi tilanteen henkinen kuormitus vaikutti tulkin toimintaan vaativissa tulkkaustehtävissä. Neljänneksi etukäteismateriaalien puute ja valmistautumiseen liittyvät haasteet vaikuttivat tulkkaussuoritukseen. Viidenneksi tulkkausympäristö vaikeutti tulkin suoriutumista vaativissa tulkkausissa.

Vastaajien vastauksissa korostuivat etätulkkausten tekniset ongelmat ja sen erityisominaisuuksiin liittyvät haasteet eli tekniikan toimivuus. Haasteelliseksi koettiin myös tulkattava osapuolten päällekkäispuhuminen ja se, ettei tiedä kuka mitä puhuu. Viranomaisten tietämättömyys tulkkauksesta aiheuttaa tulkeille haasteita. Etukäteismateriaalin puuttuminen ja tulkkaustoimeksiantoihin valmistautumisen haasteet lisäsivät tulkin haasteita vaativissa tulkkaustehtävissä. Useimmat tulkit ilmaisivat, että etukäteistiedot tulkkauksen aiheesta on työkalu, jolla tulkki pystyy hahmottamaan tulkkausta ja jaksaa tulkata paremmin.

Tulkit arvioivat vaativiin tulkkauksiin kuuluvat tulkkaustilanteet tematiikan, erikoistermejä vaativan tulkkauksen, tulkkausympäristön, tulkkauslajin, tekniikan toimivuuden ja taukojen pitämismahdollisuuden perusteella. Laadukas ja onnistunut tulkkaus on tae laadukkaalle ja onnistuneelle viranomaispalvelulle. Hyvä tulkkaus auttaa sekä yksilön että viranomaisen oikeusturvan kehittämistä. Jokainen tulkkaustilanne on erilainen ja asioimistulkin työhön kuuluvat erilaiset tulkkausympäristöt. Tulkkaukset on mahdollista toteuttaa etänä tai paikan päällä. Työskentely-ympäristössä olevat tekijät, kuten konkreettiset tilat ja paikat, hankalat asiakkaat ja aikapaine vaikuttavat tulkin jaksamiseen ja aiheuttavat työkuormitusta tulkeille. Tulkit kokivat myös tulkattavien päinvastaiset näkemykset haasteena tulkkausprosessia. Vieraskieltä puhuvan asiakkaan kielitaito sekä hänen tietämättömyytensä tulkin työstä vaikuttavat tulkkaussuoritukseen.

- Tulkattavien vastakkaiset asenteet ja haluttomuus edetä asiassa. Ei niin aiheet vaan ihmiset.

Kysyttäessä mitkä tulkkaustilanteita tulkit luonnehtivat vaativiksi, kaikissa vastauksissa tulkit kokivat vaativiksi tulkkaustilanteet, joista tulkki ei saa ennakkotietoja tulkkauksen aiheesta, kuten maahanmuuttoviraston puhuttelutilanteet. Toinen vastaajista ilmaisi, että toimeksiannon ennakkomateriaalien puute asettaa tulkin haastavaan tilanteeseen, koska tulkki on tilanteessa ainoa henkilö, joka ei tiedä käsiteltävästä aiheesta mitään, vaan hän yrittää hahmottaa jotain aineiston sisällöstä ja käsiteltävästä aiheesta paikan päällä.

- Talousrikokset Hovioikeudessa. Aineisto sisältää runsaasti lukuja ja numeroita. Kaikki osapuolet tuntevat sisällön hyvin, koska asiaa on jo käsitelty käräjäoikeudessa, taas tulkki on useimmiten eri henkilö kuin käräjillä, ja kun aineistoa ei ole lähetetty etukäteen tulkki on ainoa, joka ei tiedä asiasta mitään ja joutuu orientoitumaan aiheeseen paikan päällä, tulkkauksen laadun kustannuksella.

Myös kiro sanat nähtiin tulkkauksen vaativuutta lisäävänä tekijänä. Kyselyn vastaajat totesivat, että pitkissä tulkkaustilanteissa tulkki kuormittuu tulkkaustilanteessa vallitsevasta ilmapiiristä ja osapuolten vuorovaikutuksesta.

- Kiro sanoja sisältävät poliisi- ja oikeustulkkaukset. (...) kieliset kiro sanat ovat erittäin tunneladattuja ja henkilökohtaisesti en kirjoile lainkaan. Kun joudun tulkkamaan kiro sanoja oikeudessa julkisesti ja tallennusnauhalle ylitän itseni joka kerta.

Kyselylomakkeen valmiilla vastausvaihtoehtoilla kiinnosti tietää, mitkä asiat ja tekijät tekevät tulkkauksesta erityisen vaativan ja mitkä asiat tukevat tulkin jaksamista tulkkaustilanteessa. Avovastaukset saattavat olla vain yhden vastaajan näkemys, mutta myös sama asia on toistunut useamman henkilön vastauksessa. Vastauksissa nähtiin, että tulkkaustilanteet, joihin yleisesti kuuluvat henkiset paineet, aiheen arkaluontoisuus, aikapaine, erikoisalan terminologia, laadukkaan ja tarkan tulkkauksen tuottamisen vastuu, hankala työympäristö, simultaanitulkkaukset ja tekniset ongelmat kuuluvat vaativiin tulkkaustehtäviin. Tässä on huomioitavaa, että tulkkaukokemukset vaihtelevat eri henkilöillä hänen taustansa, kulttuurinsa ja työkokemuksensa mukaan.

Tulkin ammatissäänöstössä mainitaan, että tulkki valmistautuu tehtävänsä huolellisesti ja ajoissa sekä selvittää, millä tavoin tulkkaukset toteutetaan (Ks. SKTL,

2021). Käytännössä tulkeilla ei ole aina mahdollisuutta perehtyä käsiteltävään aiheeseen. Erityisesti maahanmuuttovirastossa tapahtuvat tulkkaukset luonnehdittiin vaativiksi tulkkauksiksi, koska tulkki ei saakaan ennakkomateriaaleja, eikä tulkille edes ilmoiteta etukäteen tietoja aiheesta, tulkattavan henkilötietoista taikka hänen koulutuksestaan. Tulkin ja tilaajatahon välisen yhteistyön puute korostui ongelmaksi useissa vastauksissa. Tulkit ilmaisevat, että tulkkauksen sujuminen ei ole ainoastaan tulkista kiinni, vaan moni muukin tekijä vaikuttaa siihen. Osa tekijöistä voi ennakoida ja huomioida tulkin työn helpottamiseksi. Esimerkiksi viranomaisten/tilaajien tulisi helpottaa etukäteismateriaalin saatavuuden tulkeille.

Kokemuksia tulkkaustilanteista, joissa tulkin jaksamista ei välttämättä osata ottaa huomioon olivat useiden henkilöiden vastauksissa. Esimerkit vastaajien kuvailemista tilanteista:

- *Vanhempainillat kouluissa ja päiväkodeissa. Paljon asiaa, opettajien sivistynyt kieli, kuiskaustulkkaus isossa salissa, joka on täynnä väkeä.*
- *Eri oikeusasteiden aihepiirit: Vauhti on kova, vähemmän arkikieltä, simultaanisti, vähän taukoja, vaativa ilmapiiri.*

Neljä vastaajaa kuvaili poliisitulkkausten työskentely-ympäristöä tulkin jaksamista ajatellen vastenmieliseksi tilanteeksi.

- *Poliisitutkintatyöt, jossa on rikollisia ja työympäristö aivan kauhea, esim. vankila.*

Vaativiin tulkkausiin kuuluu valmistautuminen, joten työpäivän suunnitteleminen ja etukäteismateriaaleihin tutustuminen hyvissä ajoin, mikäli saa niitä hyvissä ajoin käteen, ovat edellytys vaativan tason tulkkausten onnistumisessa.

- *Työpäivien ennakoiminen ja tulkkausaiheisiin tutustuminen voi auttaa huomattavasti tulkkiä vaativassa tulkkauksessa. Kun tulkki saa ennakkomateriaalit, pitää tutustua niihin ja ottaa sanastoja ja materiaalia mukaan tulkkaukseen.*

Vastausten perusteella voi todeta, että esimerkiksi erikoisalojen terminologia, puhujan puhetyyli, tulkin omat kokemukset, hänen fyysinen ja psyykinen tila jne. vaikuttavat tulkin jaksamiseen ja tulkkaussuoritukseen. Nämä tulkkausaiheet koettiin vaativiksi tulkkaustehtäviksi: oikeustulkkaus, erikoislääketiede, lasten huoltoriidat, oikeuslääketiede, erikoistekniikka, sopimustekstien terminologia, Kv-neuvottelut eli kunta-alan virka- ja työehtosopimusneuvottelut sekä

mielenterveystulkkaukset. Vastausten perusteella voidaan ajatella, että vaikka tulkilla olisi omien pohjatietojen lisäksi etukäteistietoa tulkkausaiheesta, taukojen puute ja huono kuuluvuus hankaloittavat tulkkaussuoritusta ja vaikuttavat tulkin jaksamiseen. Vastauksissa moitteita tuli eniten poliisitulkkauksiin ja sen työympäristöön.

Tulkin suoritukseen vaikuttavat tekijät pitkissä (yli 2 tuntia) ja ylipitkissä (yli 4 tuntia) tulkkaustilanteissa tulkin näkökulmasta oli kysymys, jolla haluttiin kartoittaa tulkin toimintakykyä pitkäkestoisissa tulkkaustilanteissa. Vastaajien mielestä pitkät tulkkaustilanteet ovat osana vaativuutta. Yksi vastaaja kuvaili pitkän toimeksiannon seuraavasti:

- Pidän ylipätkänä päivänä yli 9 h tulkkauksia. 8 h päivä on toki väsyttävä, mutta muuten melko normaali. 4 h - lyhyt ja helppo päivä, eikä ylipitkä.

62 % vastaajista (taulukko 2) piti aiheen vaativuutta yleisesti hyvin merkittävänä tekijänä tulkin suorituskyykyyn. Aineistossa tuli esiin, että taukojen ja ruokarytmin puute heikentävät tulkin keskittymistä. 24 % vastaajista koki teknisten ongelmien, aikapaineen ja valmistautumisen haasteiden sekä tulkkaustilanteen henkisen kuormituksen lisäävän tulkin haasteita ylipitkissä tulkkaustehtävissä.

Aineistoissa nousi esiin, että kokeneet tulkit kokevat työskentelyä hankalaksi tulkkaustilanteissa, joissa tulkin on vaikea vaikuttaa omaan työolosuhteen parantamiseen. Vastaajat kiinnittivät huomion ääneen rasittumiseen pitkissä tulkkaustilanteissa. Vastaajat kokivat hankalaksi paineita, jotka kohdistuvat tulkkaustilanteessa tulkkiin ja häiritsevät tulkin työtä, kuten levottomuus oikeussalissa, kankeakieliset tulkattavat ja etukäteisaineiston puutuminen. Vastaajien mielestä nämä rajaavat tulkin mahdollisuutta vaikuttaa tulkkauksen sujuvuuteen ja kattavan tulkkeen tuottamiseen. Seuraava taulukko kuvaa vastaajien kokemuksia tulkkaussuoritukseen vaikuttavista tekijöistä pitkissä tulkkaustilanteissa. (Taulukko 2)



Aiheen vaativuus	5
Tekniset ongelmat	4
Taukojen puute	4
Tilanteen henkinen kuormitus	3,5
Ennakomateriaalien puute	3
Valmistautumiseen liittyvät haasteet (kireä aikataulu, ei ehti palautua työstä)	3
Tulkkausympäristö (konkreettiset tilat)	3
Muut tekijät (tulkin äänen rasittuminen, ympäristön häiriöt)	3

Taulukko 2: Tulkin suoritukseen vaikuttavat asiat pitkissä tulkkauksissa

Tulkit kuvailivat miten itse voi vaikuttaa omaan työsuoritukseen syömällä oikein ja pitämällä ruokailurytmistä kiinni. Hiilihydraattipitoisten ruokien välttämistä työpäivän aikana koettiin vaikuttavan tulkin keskittymiskykyyn.

- Ruokailurytmi, jottei verensokeri laske, mikä johtaa keskittymiskyvyn herpaantumiseen. Vähähiilihydraattipitoinen ruoka tai täysin hiilihydraatiton ruoka. Hiilihydraatti heikentää keskittymiskykyä.

7.2.4 Etätulkkausissa vaativuuteen vaikuttavat tekijät

Etätulkkauksen käytön voimakas lisääntyminen on tehnyt tulkkien työpäivistä pitkät. Tulkkauspaikan saatavuus on parantunut teknologian kehittymisen myötä, kun yhä useammin käytetään etätulkkausta eri tilanteissa. Tulkin ei tarvitse siirtyä tulkkauspaikasta toiseen, täten hän saattaa tulkata peräkkäin etänä monta tuntia ilman taukoa. Kysymyksellä mitkä asiat tekevät etätulkkauksesta vaativan, korotettiin tulkkien kokemuksia etätulkkausissa olevista haasteista. Kyselytulokset kertoivat, että etätulkkauksiin liittyy monenlaisia ajatuksia. Kaikilla vastaajilla oli kokemuksia etätulkkauksesta. Vastauksissa käy selville, että etätulkkausissa tulkin mahdollisuus vaikuttaa tulkkausolosuhteeseen on hankala.

*- Ei näe eleitä, henkilöä kasvokkain
- Puhelintulkkausissa ei näe kuka puhuu, mikä on ongelma varsinkin ryhmien tulkkausissa. Ei-sanallista viestintää ei näe.*

Kaikki 22 vastaaja totesivat etätulkkaukseen kuuluvan sellaisiin tulkkaustilanteisiin, joissa muun muassa tulkin kognitiivinen toiminta kuormittuu etävuorovaikutuksesta johtuvista syistä. Tulkin suorituskyky häiriintyy johtuen esimerkiksi puhujien päällekkäispuhumisesta tai etäisyydestä puhelimeen. Aineistosta käy ilmi, miten akustiikka ja häiriöäännet sekä tekniset ongelmat erityisesti oikeussaleissa ja neuvottelutulkkauksissa, joissa tulkki voi unohtua, häiritsevät tulkin työtä ja ovat liian raskaita tulkkaustilanteita, joihin tulkillla ei ole mahdollisuutta vaikuttaa. Aineistossa kävi ilmi, että tulkin suorituksen näkökulmasta etätulkkauksissa vaativuutta lisäävät se, että kasvokkain tapahtuvaa vuorovaikutusta ei ole. Tulkki ei näe tulkattava osapuolia, vaan kuuntelee toisessa tilassa tapahtuvan keskustelutilanteen, jossa on kaksi tai useampi puhujaa. Vastauksissa tuli esille, että etätulkkauksen ongelmat ovat sekä kognitiivinen kuormittavuus mutta myös se, ettei tulkki voi käyttää tilanteenhallintataitojaan samalla tavalla hyväkseen kuin lähitulkkauksessa. Se osaltaan lisää kognitiivista kuormitusta. (Ks. luku 4.1).

- Huono kuuluvuus, taustameteli (lelut, tv, puheensorina, lasten äänet, näppäimistön naputtelu, papereiden kahina, liikenne, tulkattava puhuu jollekin samaan aikaan), epäselvä puhe, yhtäaika puhuminen

- Tekniset ongelmat, puhelinlinjan huono laatu, salassapito ilman syytä, tulkki saa tietää aiheesta vasta kun tulkkaus alkaa, tilaaja ei osaa käyttää tulkkia, puhuu samaan aikaan, tai liian pitkään, tai hiljaisella äänellä

- päällekkäispuhuminen, huono kuuluvuus, taustameluhäiriöt, puhujien samantyyppiset äänet; kestää hetken, että pääsee aiheen sisään, kun muille se on yleensä tuttu

Vaikka etätulkkauksiin liittyvät haasteet ovat tulkkien tiedossa ja tulkin kuuluu ilmoittaa tulkkausolosuhteisiin vaikuttaneista seikoista kuulijaosapuolille, mutta tulkeilla ei ole aina mahdollisuutta vaikuttaa tulkkausolosuhteisiin. Esimerkiksi etätulkkauksissa tekniset laitteet ja sen haasteet pitkälti määrittävät tulkkauksen onnistumista.

7.2.5 Taukojen merkitys tulkkaussuoritukseen ja tulkkiin

Kysymykseen kuinka tauot toteutuvat pitkissä (yli 2 tuntia) tulkkaustilanteissa suurin osa ilmoitti, etteivät saa ollenkaan taukoja tai tauot toteutuvat huonosti. Usein tulkit joutuvat tulkkaamaan jopa taukojenkin aikana. Tauoista ei myöskään sovita etukäteen, eivätkä tulkit yleensä itse pyydä taukoja. Tauot vaihtelevat sen mukaan missä ja kenelle tulkkaa. Ongelmallisia tulkkaustilanteita näyttävät olevan poliisi- ja oikeustulkkaukset. Yhden vastaajan mukaan poliisissa ei saa koskaan taukoja ja kahden muun vastaajan mukaan 3–4 tunnin kestävässä poliisitulkkauksessa ei saa yhtäkään taukoa.

- Poliisit eivät muista pitää taukoja. Oikeudessa saattaa olla ylipitkiä päiviä.

Toisen vastaajan mielestä oikeudessa, jos on koko päivän tulkkaus, saa yleensä ruokatauon ja kaksi wc taukoa. Toisen vastaajan mukaan maahanmuuttovirastossa tilanne on parempi, jos tulkkaus on kuusi tuntia, taukoja saa tunnin välein tai 1,5 tunnin välein. Jos tulkkaus kestää kolme tai neljä tuntia, lyhyitä taukoja saa 1,5–2 tunnin välein. Yksi vastaajista kertoi pyytäneensä taukoa, kahden tunnin tulkkauksen jälkeen. Kolmen muun vastaajan mielestä säännöllisyys tauoissa puuttuu ja taukoja saa pyydettyä.

Etätulkkausten osalta, etätulkkaukset koettiin kognitiivisesti raskaimpina kuin lähitulkkaukset. Seitsemän vastaajaa kertoi, etteivät saa ikinä taukoja etätulkkauksissa. Kolme muu vastaajaa kertoi, että poliisille tulkkaamisessa ei saanut taukoja, jopa 3–4 tunnin tulkkaamisen jälkeen. Neljä vastaajaa kertoi, että taukoja he saavat kahden tunnin tulkkauksen jälkeen. Kahden muun vastaajien mukaan he saavat tauon 1,5 tunnin välein. Kaksi vastaajaa oli sitä, mieltä, että oikeudelle tulkkaamisessa saa yhden ruokatauon ja 2 wc-taukoa. Toisen vastaajan mukaan taukojen saaminen riippuu viranomaisesta, joskus taukoa saa joskus ei. Kysymyksessä, miten toimit taukojen suhteen tulkkaustilanteessa ja mitä voit kertoa tauoista, vastaajat suosittelivat vähintään 5–15 minuutin taukoa kahden tunnin välein riippumatta aiheesta ja tulkkausympäristöstä. Tulkit kokivat etätulkkauksia haastavaksi taukojen puutteen vuoksi ja huomasivat sen tuomia kielteisiä seurauksia esimerkiksi vaikeuksia keskittyä tulkkaustehtävään.

- *Tekniset ongelmat: huonot linjat.*
- *Taukojen puute. On tehty töitä montakin tuntia ilman taukoja. Esim. 5 h ja yksi 15 min. tauko. Tulkki ei enää pysty keskittymään ja tuotamaan laadukasta tulkkausta.*

Vaativissa tulkkaustilanteissa taukojen toteutuminen oli aika lailla samaa kuin pitkissä tulkkaustilanteissa.

- *Säännöllisesti pyydän taukoja heti kun huomaan aivojen kuormitusta.*

Seitsemän vastaajaa koki säännöllisyyden puutetta taukojen toteutumisen suhteen. Yhdeksän vastaajan mielestä taukojen saaminen riippuu tilaajalta/viranomaiselta, milloin hän antaa taukoja. Taukojen pitämiseen vaikuttavat tulkkauksen vaatavuus ja sen kesto. Ideaali tilanne olisi pitää viiden minuutin taukoa 45 minuutin tulkkaamisen jälkeen, jos tulkkaus kestää yli tunnin. Tai vähintään puolentoista tunnin välein, jotta tulkkauksen laatu ei kärsisi.

- Riippuu suoraan vaativuudesta ja mistä näkökulmasta katsotaan. Jos katsotaan että haluan tulla toimeen tulkkauksella, sopiva kesto olisi minulle esim. 5 h. En kuitenkaan jaksa vaativia tulkkauksia 5 h joka päivä. Jos ajattelen parhaan tuloksen kannalta, ehkäpä 3x1, 5 h. Jos yksi tulkkaus kestää yli 1 h, olisi ideaali, jos saisi pitää yli 1,5 h-tulkkauksessa 5min tauon 45min kohdalla. Jos tauoista pitää huolen, työpäivä voi olla vaikka kuinka pitkä.*

- pyydän taukoa silloin, jos tulkkauksen laatu alkaa kärsiä. Käytännössä vaadin tauon vähintään puolentoista tunnin välein, mikäli viranomaisen ei huomaa itse taukoa esittää.*

Kyselyn kautta tulkeilta kysyttäessä pyydätkö tulkkaustilanteessa taukoa tilaajalta, 18 henkilö (83 %) vastaajista vastasi myönteisesti ja neljä henkilö (17 %) vastasi kielteisesti. Suurin osa vastaajista olivat valmiita pyytää taukoja viranomaisasiakkaalta tarpeen vaatiessa. Kysymyksessä, kuinka tulkit suhtautuvat taukojen pyytämistä kohtaan ja miten tauot toteutuvat, kun he pyytävät sitä viranomaisasiakkaalta tai tulkkauspalvelun käyttäjältä, vastaukset kertoivat, että yhdeksän vastaajista odottavat sopivaa hetkeä, jolloin he pyytävät taukoa tilaajalta. Kiinnostisesti tietää millä tavalla tulkki itse voi vaikuttaa omaan työpäivänsä pituuteen ja tehtävien vaativuuteen. Yksi vastasi, että maahanmuuttovirastoon ja käräjäoikeuteen tulkki varataan koko päiväksi, kun tulkkaus kestää koko päivän. Ja tulkki voi sopia ainoastaan tauoista etukäteen viranomaisen kanssa.

- Jos tulkki ottaa Migri tai Käräjäoikeus tulkkaus mikä tilaus on koko päivä tulkki ei voi vaikuttaa, lähinnä tulkki voi sopia etukäteen tauosta.

Vastaajien keskuudessa myös oli kahdeksan henkilöä, jotka ilmoittivat tauon tarpeesta heti kun he huomaavat tulkkauksuorituskyvyn heikkenemistä.

- Pitämällä taukoja sopivissa väleissä ja kieltämällä tekemästä ylitöitä, silloin kun on väsynyt.

Seitsemän vastaajaa sopii tauosta ennen tulkkauksutilanteen alkamista. Kolme vastaajaa koki taukojen pyytämistä hyödyttömänä, koska he eivät saaneet taukoa pyynnöstä huolimatta viranomaisasiakkaan kiireisen työaikataulun takia. Yksi vastaaja ilmoitti, ettei pyydä taukoa. (ks. taulukko 3).

	n	Prosentti
Sovitaan tauoista ennen tulkkauksen alkamista.	7	36,8%
Odotan sopivaa hetkeä ja pyydän itse taukoa.	9	47,4%
Pyydän taukoa heti kun huomaan, että tulkkauksen laatu kärsii.	8	42,1%
Pyydän, mutta tauot jäävät pitämättä, koska tilaajan tiukka aikataulu ei mahdollista niiden pitämistä.	3	15,8%
Muu. Mitä voit kertoa tauoista?	1	5,3%

Vastausvaihtoehdot	Teksti
Muu. Mitä voit kertoa tauoista?	en pyydä taukoa

Taulukko 3. Tulkkien näkemykset taukojen pitämisestä tulkkaustehtävissä.

7.2.6 Tulkkauksuoritusta tukevat ja heikentävät tekijät

Vastauksissa tulkit kokivat väsyvänsä vaativissa ja pitkissä tulkkaustehtävissä enemmän. Vastanneiden mielestä tulkkauustyöhön sisältyy tilanteita, joista suoriutuminen vaatisi tulkilta kovan yrittämisen. Tulkkien kokemukset vaativien ja ylipitkien tulkkaustehtävien tuomista haasteista vaihtelevat. Vastausten perustella tulkkien kestämisestä tukee se, että tulkit, jotka työskentelevät freelancereina tai yrittäjinä nauttivat vapaudestaan valita milloin tekevät työtä ja missä. He pystyvät

vaikuttamaan tulkkausten tuomiin haasteisiin siltä osiin, että he voivat itse määrätä oman työpäivänsä pituuteen.

-Varon ottamasta kovin monta haastavaa ja mahdollisesti venyvää tulkkaustoimeksiantoa samalle päivälle. Pyrin aina kertomaan asiakkaille, mikäli tulkkausolosuhteet eivät ole kunnolliset.

Freelance-tulkit voivat itse valita kuinka monta tulkkaustuntia tulkki haluaa tehdä päivässä ja haluaako vaativiksi tulkkausaiheiksi luokiteltuja tulkkauksia ottaa vastaan. Yhden vastaajan mielestä tulkkauksen vaativuus selviää tulkkille vasta tulkkaustilanteessa. Kaikilla tulkeilla ei ole mahdollista vaikuttaa omaan työpäivän pituuteen. Toinen vastaaja mainitsi, että tulkin palkka/palkkiotason on sen verran alhainen, että joutuu ottaa mahdollisimman paljon tulkkaustunteja samalle päivälle, jotta saa riittävästi tuloja. Aineistossa nousee esille, vaativien tulkkausten hyväksi puoleksi henkilöön liittyvät tekijät, jotka auttavat tulkkiä ylläpitämään omaa ammattitaitoaan ja osaamistaan. Kaksi vastaajaa koki haastavansa itseään vaativilla tulkkaustehtävillä, koska oppivat niiden kautta koko ajan uutta ja saavat kehittää ammattitaitojaan.

- Freelancer itse päättää kuinka paljon haluaa tehdä töitä ja voi itse valita kuinka vaativia tulkkauksia haluaa ottaa. Jos halua kehittyä, pitäisi osata kaikki ja silloin vaikeat tulkkaukset eivät ole enää vaikeita.

Aineiston perusteella voi arvioida, että kokeneet ja rutinoineet tulkit pyrkivät pitämään kiinni tavoitteesta ajoittaa tauotukset ennen kuin tulkkauksen osapuolten puheen seuraaminen tulkkille olisi liian raskasta. Yhdeksän vastaajaa kertoi, että tulkki ilmoittaa tarvitsevansa taukoa heti kun huomaa ajatuksensa karkaavan ja virheiden mahdollisuus kasvaa. Tämä tieto voi osoittaa sen, että suurin osa vastaajista toimii tulkin ammattisääntöjen mukaisesti ilmoittamalla tarvitsevansa tauon.

Vastaajien mielestä sopivan palkkion maksaminen vaativista ja pitkistä tulkkaustehtävistä on yhteydessä tulkin jaksamiseen. Vaativiin tulkkaustehtäviin kuuluu valmistautua niin tutustumalla etukäteismateriaaleihin kuin henkisestikin. Vaativatyölisän ja ylityöstä työkorvauksen maksaminen tulkkille voivat puolestaan vaikuttaa siihen, että tulkit kokevat itsensä arvostetuksi ja jaksavat hoidattaa vaativimpiakin toimeksiantoja enemmän.

-Tulkintyö on vaativa aivotyö. Heiden pitäisi maksaa tulkille reilu korvausta! Jos tulkkaus- ja käännös ala jatku näin kohta kaikki tulkit vaihtavat alan!

-Tulkki ei kaikkien yritysten palveluksessa saa ylipitkistä päivistä yli-työkorvausta, vaikka laki sitä edellyttäisi

Kysymykseen millä tavalla tulkki itse voi vaikuttaa oman työpäivänsä pituuteen ja tehtävien vaativuuteen, seitsemän henkilöä vastasi, että valmistautumalla voi vaikuttaa tulkkaustehtävän vaativuuteen. Myös henkisesti valmistautuminen tulevaan tulkkaustilanteeseen helpottaa tulkin jaksamista.

- Valmistautumisella on erittäin suuri merkitys. Aiheeseen tutustuminen helpottaa, varsinkin jos vaatii erityistä sanastoa. On hyvä tutustua myös henkilöiden nimiin ja virkoihin. Vaativissa etätulkkausissa pidän nettiä auki ja tarvittaessa haen lisätietoa.

Yksi vastaaja oli sitä mieltä, että omaan työpäivän pituuteen voi vaikuttaa seuraamalla omaa työviikon aikataulua ja suunnitella hyvän työpäivän. Hänen mielestään, kun tulkki tietää ennakkoon millainen työpäivä hänellä on tulossa, hän osaa asennoitua ja varautua tulevaan työpäivään huolehtimalla ravinnostaan ja juomistaan.

- jos pysty valitsemaan toimeksiantoja, voi rakentaa itselle sopivan päivän. Jos ennakkoon tiedetään, että päivästä on tulossa pitkä, asennoitutaan ja huolehditaan tauoista ja ravinnosta ml. juomat.

- Asennoitumalla. Etätulkkausissa huolehdin ainakin juomasta ja välipalasta. Teen muistiinpanoja puhujien perässä. Huolehdin äänestäni. Käytän etätyöskentelyyn hyviä laitteita, mm langaton tekniikka, jotta pystyn välillä liikkumaan.

Tulkkien työsuhteet ovat yhteydessä heidän työpäivänsä suunnitteluun. Se, että tulkin työsuhde on nollasopimus, saattaa johtaa tulkin kuormittumiseen, sillä hyvän työpäivän suunnittelun ei voi itse vaikuttaa, vaan töiden riittävyys määrää tulkin työpäivän pituutta.

- Työstä ei takeita ns. nollasopimuksien vuoksi, niinpä pakko ottaa kaiken, mitä tarjotaan.

-Palkkataso on niin alhainen, että töitä on pakko ottaa vastaan enemmän kuin haluaisi

- Usein joutuu ottamaan mitä saa, että pystyy elättämään perheensä.

Seitsemän vastaajaa ilmoitti tulkkauksiin valmistautumisen osalta saavansa etukäteismateriaaleja tulkkausaiheesta. Yksi vastaajaa oli sitä mieltä, että jotkut tulkkaukset kuuluvat sellaisiin tilanteisiin, että niitä ei voi ennakoida eikä voi valmistautua niihin. Esimerkiksi jotkut maahanmuuttoviraston puhuttelut, joiden arkaluonteisuuden vuoksi ennakkomateriaaleja ei toimiteta, eikä tulkkausaihettakaan välttämättä ilmoiteta tulkeille.

Seitsemän vastaajaa koki haasteeksi sen, että toimeksiannon yhteydessä eivät saa riittävästi tietoa tulkkauksesta ja valmistautumismahdollisuuden puute tekee tulkkaustehtävästä vaativan. Esimerkiksi mielenterveystulkkaukset, poliisitulkkaukset, koulut, erikoisterminologiaa vaativat lääkärinkäynnit ja maahanmuuttoviraston tulkkaukset ovat tällaisia tilanteita, joista ei saa yleensä ennakkomateriaalia ja niihin on vaikea valmistautua.

Vastauksissa kaikki vastaajat eivät pitäneet tulkin vaikuttamismahdollisuutta tulkkaussuoritukseen täysin realistisena. Vastaukset antavat ymmärtää, että jotkut tulkit eivät välttämättä kiinnitä huomiota tulkkaushaasteisiin ei myöskään aikataulutukseen, koska heidän tulisi ottaa vastaan mahdollisimman paljon toimeksiantoja pärjätäkseen taloudellisesti. Tulkin valmistautumisen ja työn ennakoimisen osalta tämä voi vaikuttaa tulkkaustilanteen vaativuuteen. Tulkkaustilanteessa tulkki voi joutua tulkaamaan asioita, joihin hän ei ole välttämättä ehtinyt tutustua.

- *Ei mitenkään. Vaativuus selviää vasta tulkkauksen aikana.*
- *Huonosti, jos taukoja harvoin ja liian lyhyitä. Lepo/nukkuminen edellisenä yönä. Valmistautuminen.*

Tulkit totesivat, että ammattisäännösten tulkkaustilanteeseen soveltaminen käytännössä edellyttää tulkkausosapuolten tietoisuutta ja ymmärrystä tulkkauksesta. Tulkin tulisi hoitaa tehtävänsä ammattimaisesti ammattisäännösten mukaisesti ja on oltava samalla ihminen ihmiselle. Aineiston perusteella kävi ilmi, miten kokonaisvaltaista ymmärrystä tarvitaan tulkin ammatista, jotta tulkki kykenisi tuottamaan sujuvaa ja laadukasta tulkkausta. Vastauksissa tulkit näkivät tulkin ja tilaajatahon välistä yhteistyötä merkitykselliseksi viranomais- ja asiakasymmärryksen lisäämistä ajatellen.

7.2.7 Tulkkivälitykset tulkkaujärjestelyissä

Tutkimuskyselyssä kysyttiin mitä toivomuksia tulkeilla on tulkkivälitykseltä pitkien ja vaativien tulkkauksen järjestelyn suteen. Vastauksissa tulkkivälitysfirmojen ja heidän palvelussaan toimivien tulkkaustoimeksiäntoija koordinoijien ja tulkkien välistä yhteistyötä nähdään hyvin tärkeänä osana tulkin oikean työpäivän suunnittelussa.

- Koordinaattorin ja tulkin välinen yhteistyö ja ymmärrys, hyvä työpäivän suunnittelu. Työnantajien ja tulkkauksen käyttäjien kouluttaminen ja ymmärryksen lisääminen, tulkki ei ole robotti.

Ennakkotietojen merkitys nähtiin suurena ja vaikuttavana tekijänä, joka tukee tulkin ammattimaisuutta. Tulkkien ammattisäännösten mukaan (2021) tulkin velvollisuuteen kuuluu selvittää toimeksiannon vaativuutta ja siihen kuuluvia haasteita. Tulkki on velvollinen, perehtymään tulkkauksaiheeseen ja selvittämään etätulkkauksiin kuuluvia teknisiä haasteita. Analyysin perusteella voi todeta, että tulkin mahdollisuus vaikuttaa tulkkauksuoritukseen riippuvat monista tekijöistä, jotka eivät ole aina tulkin käsissä.

- Tulkki on prosessin osallistuja jäsen eikä ylimääräinen ja häiritsevä osapuoli.

Tulkkauksitilanteessa, jossa ennakkomateriaaleja ei toimiteta tulkeille, tulkki jää vain oman kokemuksensa varalle. Tulkit, jotka työskentelevät tulkkivälityksille saavat yleensä välityksen kautta tiedon tulkkauksipaikasta, tulkkauksmuodosta, sen ajankohdasta, kestosta sekä mahdollisesti tulkkauksaiheesta ja vieraskielisen tulkattavan nimestä. Pikatulkkausissa tulkki ei saa välttämättä mitään tietoja ennakoon.

*- Etukäteen informointi aiheesta, hyviä teknisiä välineitä ja tilaajia, jotka osaavat käyttää tulkkeja. Taukoja tarvittaessa.
- Mahd. paljon tietoja tulevasta keikasta. Materiaali pitää olla tulkin saatavilla ajoissa. Ei saa olla liian tiukka aikataulu.*

Kaksi vastaajista piti paritulkkausta tärkeänä toimintatapana vaativien ja pitkien tulkkauksitilanteiden sujumisen edistämiseksi. Tulkkien vuorottelu auttaisi tulkin informaatiotaakan keventämiseksi ja henkisen kuormituksen helpottamiseksi. Paritulkkaus myös auttaisi tulkkaukslaadun parantamisessa.

- Että aina olisi toinen tulkki tulkkauksessa, että voi vuorotella.

Tulkkivälitys ottaa tilauksen vastaan ja välittää sen tulkeille, jolloin olisi mahdollista arvioida useamman tulkin tarvetta. Kyselyn vastauksissa lepo, palautuminen ja työnohjaus nähtiin tärkeinä tekijöinä tulkkien vireystilan ja hänen henkisen jaksamisensa ylläpitämiseksi. Kolme vastaaja koki haasteelliseksi tulkkaus-tilanteet, joissa asiakkaat eivät havainneet kuormittavansa tulkin kognitiivista toimintaa. Tulkkien mielestä asiakkaiden tulisi ymmärtää, että keskeyttämätön ylipitkä tulkkaus tuo haasteita laadukkaaseen tulkkauksen tuottamisessa. Tulkit toivoivat, että tulkkivälitykset informoisivat tilaaja-asiakkaita toiminnan tauottamisesta, erityisesti poliisikuulustelutilanteissa. Aineistosta nousseet esille, että tulkit väsyvät ja stressaantuvat ylipitkissä tulkkaustehtävissä.

- Asiakkaille on hyvä korostaa, että tulkilla on velvollisuus pitää taukoja (minä vetoan oikeudessa aina ammattietiikkaan - tulkattavalla on oikeus laadukkaaseen tulkkaukseen) ja viranomaisen tulee järjestää tauot tasaisin väliajoin. Jos päivä alkaa pitkällä oikeudenkäynnillä, iltapäivään ei kannata varata mitään haasteellista - mitä todennäköisimmin istunto venyy, ja tulkille on kylliksi töitä oikeudessa.

Myös työnohjaus ammattilaisen kautta oli yhden vastaajan mukaan hyvin tärkeä tulkin palautumisessa. Työohjauksen puute on koettu negatiiviseksi asiaksi. Tulkeilla ei myöskään ole yleensä työyhteisöä eikä tiettyä työpaikkaa ja heitä sitova vaitiolovelvollisuus, estä heitä puhumasta kuormittavista tulkkaus-tilanteista missään. Tulkit jäivät haastavien ja kuormittavien tulkkaus-tilanteiden kanssa yksin, eivätkä voi puhua tulkkityökaverin kanssa, koska ehdoton salassapitovelvollisuus sitoo heidät olla kertomatta mitään. (Ks. Määttä ym. 2019; SKTL 2021, 4–5).

- Työnohjaus olisi luksusta, joista freelancerit harvoin saavat nauttia

Kaksi vastaajaa suosittelivat, että vaativat tulkkaustoimeksiannot tarjottaisiin alan kokeneille ja kouluttautuneille tulkeille. Ja työn vaativuutta huomioitaisiin tulkille maksettavassa palkka/palkkiossa.

- Toivon että näitä annettaisiin koulutetuille tulkeille. Kouluttamattoman tulkin läsnäolo kakkostulkkina vaikeuttaa koulutetun tulkin töitä.

- Tulkintyö on vaativa aivotyö. Heiden pitäisi maksaa Tulkille reilu korvausta! Jos tulkkaus- ja käännös ala jatku näin kohta kaikki tulkit vaihtavat alan!

7.3 Analyysitulosten yhteenveto

Tässä tutkimuksessa selvitin ensin, miten tulkkien työskentely ympäristö on ja millaiseksi he kuvailisivat vaativien ja pitkien tulkkaustilanteiden piirteet. Toiseksi pyrin hakemaan tietoja, millä tavalla tulkit pärjäävät vaativissa ja pitkissä tulkkaustehtävissä. Aineistossa kävi esille, että vaikka vaativien tulkkaustehtävien määrittelyyn vaikutti tulkkien omat taustat ja kokemukset, vastaajien kertomuksiin sisältyi samoja haasteita ja seikkoja, jotka vaikuttivat tulkkaustehtävän vaativuuteen.

Huutilaisen (2021) tutkimuksessa käsitellään tapahtuvaa ennakkointtiprosessia ennakkoinnin näkökulmasta sekä taukojen merkitystä aivojen toimintaan. Huutilaisen tutkimus tukee vastaajien arvioita heidän omakohtaisista tilanteistaan. Taukojen pitämällä on suuri vaikutus tietoiseen tietojen käsittelyyn, joka tapahtuu uusien informaatioiden vastaanottamisessa. (Ks. luku 4.5. Huutilainen, 2021, s. 18–21). Tutkimukseni tulokset ovat yhdenmukaisia Huutilaisen tutkimuksen kanssa työsuorituskyvyn lisäämisestä ennakkoinnin ja valmistautumisen avulla. Myös Leinonen (2013) toteaa tutkimuksessaan, ennakkotietojen helpottavan tulkin kuormitusta, koska tulkki osaa varautua tulevaan tulkkaustehtävän haasteisiin. (Leinonen, 2013, s. 57). Esimerkiksi pitkään tulkkaustyötä tehnyt osaa ennakoida millaisia haasteita tulkkaustilanteissa voisi olla. Yksilön omat tavat toimia työssä ja järjestää työn asiat, vaikuttavat positiivisesti ongelmien ratkaisemisessa. Ennakkomateriaalien saaminen on yksi työkalu, jolla tulkki voi etukäteen hahmotella mitä seuraavaksi on odotettavissa. Analyysissä selvisi, että kokeneilla tulkeilla on hyvät valmiudet ennakoida vaativiin ja pitkiin tulkkaustilanteisiin liittyvät prosessit ja osaavat sopeutua hyvin vaativien ja pitkien tulkkaustehtävien yllättäviin haasteisiin. Ennakkotiedot näyttävät auttavan tulkkeja perehtymään ja sopeutumaan tulkkaustilanteeseen.

Tutkimusaineiston perusteella sujuvan ja laadukkaan tulkkauksen kannalta on olennaista, että tulkin tarpeet tulevat huomioiduksi tulkin kanssa työskentelevien ja tulkkauspalvelunkäyttäjien taholta. Kyselytutkimuksessa kysyttiin miten tulkit selviytyvät vaativista ja pitkistä tulkkauksista. Vastaukset olivat moninaisia. Niiden perusteella voi olettaa millaisissa tulkkaustilanteissa tulkit ovat toimineet.

Tulkkaustilanteet, jotka ovat tutumpia tulkille, osataan ennakoida tilanteen kulkua ja osaavat valmistautua tehtävän erityisvaatimuksiin.

Kyselyssä vastaajille tutuimmat tilanteet olivat pitkäkestoiset tulkkaustilanteet, joissa saa kehnosti pidettyä taukoa tai taukoja ei saa ollenkaan esimerkiksi poliisin kuulustelutilanteet tai pitkäkestoiset puhelintulkkaukset. Vastaajat kaipasivat tukea henkisesti kuormittavien tulkkaustilanteiden purkuun esimerkiksi ammattilaisella työnohjauksella, mikä on samansuuntainen Määttä tutkimuksen kanssa asioimistulkkauksen toimijuudesta. Määttä ym. (2014) arvioi tulkkaustyön vaativaksi työksi, koska tulkkaustyössä kohdataan erilaisia henkisesti kuormittavia tekijöitä. Tämä tukee vastaajien kokemuksia tulkkaustyön kuormittavuudesta. Tulkattavien sisällöt, yllättävät tilanteet ja henkisesti romahtaneiden asiakkaiden tulkkaminen tuovat mukaan ylimääräisiä paineita ja stressi tulkille. (Määttä ym., 2014, 94)

Myös Shabanin (2021) tutkimus mielenterveystulkkauksista tukee vastaajien huolet omasta henkisestä jaksamisesta. Shabanin mukaan, mielenterveystulkkaukset ovat psyykkisesti raskaita tulkille ja ne kuormittavat tulkin hyvinvointia. Tulkki kohtaa työssään paljon henkisiä paineita. Henkisiä paineita aiheuttavat tulkkaukset ovat tilanteita, jotka vaativat tulkilta voiman sopeuttaa itsensä uuteen tilanteeseen. (Shaban, 2021, s. 118–119).

Suomen kääntäjien ja tulkkien liiton ammattisäännösten mukaan tulkki on velvollinen ilmoittamaan seikoista, jotka vaikuttavat oleellisesti tulkkauksen onnistumiseen ja tulkin kuuluu oman alansa asiantuntijana huolehtia tuottamaan kattavan ja laadukkaan tulkkauksen. (SKTL, 2021, kohta 10). Tutkimukseni tulokset etätulkkauksen haasteista ja vastaajien omakohtaiset kokemukset, miten tulkkia kuormittavat asiat häiritsevät tulkkauksen sujumista ovat yhdensuuntaiset Pajusen ja Messon tutkimuksen kanssa, jossa käsitellään etätulkkauksen haasteita muun muassa etävuorovaikutusten, tilanteenhallinnan ja tekniikan näkökulmista (Pajunen & Messo, 2021, s.22).

Tutkimustulokset osoittivat, että tulkkaustilanteiden kesto, erityissanastoja sisältävät aiheet ja tulkattavan sisällön haastavuus kuormittavat tulkkia, mikä on

suoraan yhteydessä tulkin suoriutumiseen, työssä jaksamiseen ja sitä kautta tulkauksen laatuun. Tutkimustulokset toivat esille sen, että taukojen pitäminen vaikuttaa tulkkaustehtävän sujumiseen ja vähentää mahdollisten virheiden määrää. Tulokset taukojen merkityksestä ovat yhdenmukaisia Huotilaisen tutkimuksen kanssa työpäivän taukojen vaikutuksesta keskeisenä välineenä työstä palautumiseen (ks. Huotilainen, 2021, s. 18–21).

Aineistossa vastaajien näkemysten perusteella esille tulleissa vastauksissa erotuivat muutamat neuvot, joita pidettiin tärkeinä työkaluina tulkin työssä jaksamisessa. Neuvot voivat tehostaa tulkkaussuorituksen onnistumista ja parantaa tulkin hyvinvointia.

Neuvot tulkeille:

- Hyvä valmistautuminen ja työpäivän ennakoiminen
- Kyky tunnistaa oma suorituskäytöksensä ja rajansa
- Huolehtiminen syömisestä, juomisesta ja levosta
- Taukojen pitäminen ja palautuminen
- Kuormituksen purkaminen työnohjauksen kautta

Neuvot viranomaisille ja tulkin kanssa työskenteleville

- Ennakkomateriaalien toimittaminen ja aiheesta informoiminen tulkeille hyvissä ajoin, jotta tulkki ehtii perehtyä toimeksiannon aiheeseen
- Tulkin työskentely-ympäristön parantaminen ja hyvien laitteiden käyttäminen etätulkkausissa
- Työn/taucojen aikatauluttaminen sopivin välein, vähintään 1,5 tunnin välein
- Paritulkkausjärjestäminen vaativille ja pitkille toimeksiannoille
- Tilaaja/viranomaisasiakkaiden kanssa vuorovaikutuksen parantaminen ja heidän tiedostamisensa tulkin jaksamiseen ja tulkkaussuoritukseen vaikuttavista tekijöistä
- Työohjauksen järjestäminen ammattilaisen kanssa tulkeille
- Vaativatyölisän ja ylityökorvauksen maksaminen tulkeille

8 YHTEENVETO JA KEHITTÄMISEHDOTUKSIA

Opinnäytetyöni tulokset synnyttivät tutkimusprosessin kautta uusia näkökulmia, joita on tarkoitus hyödyntää ehdotuksina tulkkien työolojen parantamiseksi. Vastaajilla oli erilaisia kielellisiä ja kulttuurillisia taustoja, joiden perusteella heidän henkilökohtainen näkemyksensä heijastui heidän kokemuksissaan. Kerätystä aineistosta korostuivat merkittävät tekijät, joiden huomioiminen voivat tukea tulkin suoritusta vaativissa ja pitkissä tulkkaustilanteissa. Tutkimuksen luotettavuuden lisäämiseksi on analyysin kuvaukseen poimittu suoria lainauksia kyselyn vastauksista.

Tutkimustulokset osoittivat, että tulkkien työskentelyolosuhteet ovat todellakin parannettavissa huomioimalla vaativien ja pitkien tulkkausten haasteet ja tulkin tarpeet näissä tilanteissa. Asioimistulkin ammattisäännösten (2021) mukaan tulkin tehtävä on tuottaa oikeanlaista, tarkkaa ja sujuvaa tulkkausta. Tulkki valmistautuu tehtäväänsä huolellisesti ja ajoissa sekä selvittää, millä tavoin tulkkaus toteutetaan ja tulkki tulkkaa kattavasti, ei jätä mitään pois eikä lisää mitään asiaankuulumatonta (SKTL, 2021). Tutkimusaineiston perusteella on todettavissa, että tulkin ammatissa ei voi aina vaikuttaa oman työskentelyolosuhteisiin. Esimerkiksi tulkkaukseen valmistautumiseen, taukojen aikatauluun, kognitiivisen ja psyykkisen kuormituksen aiheuttavien tekijöiden rajoittamiseen on vaikea vaikuttaa. Tulokset antoivat joissain määrin tietoja siitä, että kokeneet tulkit osaavat hyvin ennakoida tulkkaustilanteita ja tulkkaussuoritukseen vaikuttavia seikkoja. Tutkimustulosten perusteella myös voi arvioida, kuinka tulkin jaksamista ja tarpeita tulisi huomioida, jotta laadukkaan ja kattavan tulkkauksen tuottaminen onnistuisi mahdollisimman hyvin. Tulkkien työn näkökulmasta aiheeltaan vaativia tulkkaustilanteita nähtiin aika kuormittavina. Tulkkien vastauksissa usein tuli ilmi, että viranomaiset ovat tietämättömiä tulkkauksen haasteista ja tulkin vireystilan ylläpitämisen tarpeesta. Tämän asian tulkit kokivat haasteena erityisesti vaativissa ja pitkissä tulkkaustilanteissa.

Yllä mainittujen tekijöiden yhdistelmä asettaa tulkin haastavaan tilanteeseen. Tulkit kokivat pystyvänsä yleensä hyvin selviytymään vaativista ja pitkistä tulkkaustehtävistä, mikäli työolosuhteet, ennakkomateriaalien saatavuus, työn

tauottaminen ja vaativan tason tulkkausten palkkiot ovat kohdillaan. Tulkkien mielestä onnistuneen tulkkauksen edellytys on tulkkaustilanteessa osallistujapuolten ymmärrys tulkin tehtävästä ja häneen kohdistuvasta haasteista. Tulkkien lisäksi tulkkivälitykset ovat tärkeässä asemassa tulkin ja tilaaja-asiakkaan välisessä informaatiossa, tilanteiden sopeuttamisessa tulkkaukseen, laadukkaan ja kattavan tulkkauksen onnistumiseksi.

8.1 Tutkimuskysymyksiin saadut vastaukset

Tutkimustulosten pohjalta tarkoitus oli löytää tekijöitä, joiden avulla olisi mahdollista tukea tulkkia vaativissa ja pitkissä tulkkaustehtävissä.

Kysymykseen mitkä tekijät vaativissa tulkkaustilanteissa vaikuttavat tulkkien työsuoritukseen ja millä keinoin tulkit suoriutuvat vaativista tulkkaustilanteista, vastaajat kuvailivat yksilöllisiä tekijöitä, jotka vaikuttivat tulkkaussuoritukseen. Nämä tekijät voi jakaa ulkopuolisiin ja sisäisiin tekijöihin. Ulkopuoliset tekijät olivat tulkattavien määrä, epäsuotuisat työympäristöt, ympäristö häiriöt kuten melut, tulkkauksen kesto, tulkkaustilanteet, joissa työtä ei tauoteta, henkilön jaksamiseen liittyvät tekijät kuten ravinto ja uni.

Sisäisiin tekijöihin kuuluu tematiikka, erityissanastoa vaativat tulkkausaiheet, ylitö, tulkattavien vastakkainasettelut ja haastavat sisällöt, mielenterveystulkkaukset, erikoistermien vastineiden yhteensopivuus viranomaisen käyttämässä kielessä ja tulkkauskielessä, nonverbaalisten viestinnän puute etätulkkauksessa, henkinen kuormitus esimerkiksi aikapaine. Tulkkauspalvelun käyttäjien tietämättömyys tulkkaustyöstä ja tulkin tarpeista koettiin tulkkaussuorituksen onnistumiseen vaikuttavana tekijänä.

Kysymykseen mitkä tekijät pitkissä tulkkaustilanteissa vaikuttavat tulkkien työsuoritukseen ja millä keinoin tulkit suoriutuvat pitkistä tulkkaustilanteista saatiin pitkälti samoja vastauksia. Ne liittyivät vaativien tulkkaustilanteiden vaikuttaviin tekijöihin, koska pitkät toimeksiannot ovat monesti osana sitä vaativuutta. Aineistossa selvisi, että pitkät puhelintulkkaukset koettiin raskaiksi, koska ne vaativat

jatkuvaa keskittymistä. Ääneen rasittuminen, taukojen puute, venyvät tulkkaukset ja viranomaisten tietämättömyys tulkkauksesta vaikeuttavat tulkin suoriutumista pitkissä tulkkauksilanteissa.

Kysymykseen miten tulkin työskentelyolosuhteet tulkkien mielestä tulisi järjestää vaativia ja pitkiä tulkkauksilanteita ajatellen, saatiin erilaisia ehdotuksia siitä, miten tulkin työtä voisi helpottaa vaativien ja pitkien tulkkauksien järjestelyn yhteydessä. Vastaukset kokonaisuudessa kertoivat siitä, että keskeinen haaste vaativien ja pitkien tulkkauksitehtävien suorittamisessa on ennakkomateriaalien puute. Kyseistä haastetta voi jossain määrin helpottaa informoimalla viranomaisia etukäteisaineiston tärkeydestä tulkkauksitehtävän onnistumisen tueksi. Vaativat ja pitkät tulkkauksitehtävät myös voi hoitaa paritulkkauksella, jotta tulkin kognitiivinen toiminta ei kuormitu ja tulkkauksen laatu säilyy. Työn tauottaminen tulkin kanssa työskentelemisen aikana auttaisi tulkin jaksamiseen ja ylläpitää hänen vireystilansa. Viranomaisten ymmärryksen lisääminen tulkkauksen haasteista ja heidän informoimisensa tulkkiin kohdistuvista kuormittavista tekijöistä sekä tulkin jaksamista tukevien tekijöiden ja tarpeiden huomioon ottaminen voisi olla tehokas tapa vaikuttaa tulkin hyvinvointiin ja tulkkauksen laatuun. Aineiston tuloksessa vaativatyöläisän huomiointi palkassa/palkkiossa korostui työmotivaation lisääjänä tekijänä.

8.2 Kehittämisehdotuksia tulosten perusteella

Vaativat ja pitkät tulkkauksitehtävät sisältävät erilaisia piirteitä. Tulkkauksen kesto, aihe, toimintaympäristö, tulkin oma hyvinvointi, valmistautuminen, tulkin mahdollisuus ennakoita tulevan tehtävän haasteita ja asennoitua niihin. Aineiston perusteella voi todeta, että laadukas tulkkauks on monien vaikuttavien tekijöiden yhteissumman tulos. Tulkkien kuormittunut tilanne ja huono palkkaus vaikuttavat selvästi tulkkien jaksamiseen ja uhkaa heidän pysymistään tulkkauksialalla. Laadukasta tulkkauksista edistävät seuraavana luetellut toimenpiteet.

- Tilaa-asiakkaan kouluttaminen tulkin kanssa työskentelemiseen.

Viranomaistahot, jotka käyttävät tulkkauspalveluita tulisi informoida vaativista tulkkausaiheista. Heillä olisi hyvä olla tietämystä tulkin haasteista vaativissa ja pitkissä tulkkaustilanteissa ja siitä, että ne saattavat vaikuttaa tulkkaussuoritukseen ja tulkin jaksamiseen. Tulkkausta käyttävien viranomaisten tulisi varmistaa tulkkaustilanteen järjestelyssä sen, että tulkin työskentely-ympäristö ja käytettävä tekniikka on toimiva ja tukee tulkin mahdollisuuksia suoriutua hyvin tehtävästään sekä edistää tulkin jaksamista.

- Ennakkomateriaalien ajoissa toimittaminen tulkille

Tulkin kanssa työskentelevien viranomaistahojen tulkinkäytön opastuksen lisääminen ja tulkin tarpeiden huomioiminen, esimerkiksi ennakkomateriaalien saataavuuden, helpottaminen tukisi tulkin suoriutumista haastavissa tulkkaustilanteissa. Tulkki parhaiten suoriutuu tehtävästään, kun hän tutustuu toimeksianto-riittävän hyvin (Karinen ym.2020, s. 17). Tilaaja-asiakkaiden olisi tärkeää tietää tulkkauksen haasteista ja ottaa vastuuta ennakkomateriaalien toimittamisesta tulkille. Ennakkomateriaalien toimittaminen ajoissa auttaa tulkkia ennakoimaan ja valmistautumaan tulevaan tulkkaustilanteeseen.

- Paritulkkauksen järjestäminen pitkiin ja vaativiin tulkkaustilanteisiin

Tulkkien ammattisäännösten mukaan (SKTL 2021, 10), tulkilla on velvollisuus ja oikeus huolehtia työoloistaan, jotta tulkkausviestintä onnistuisi tarkoitetulla tavalla. Kuitenkin tulkista riippumattomat tekijät voivat vaikuttaa tulkkausprosessin sujuvuuteen ja tulkin toimintaan. Yksin työskentelevä tulkki saattaa säännöllisesti tai ainakin silloin tällöin tulkata pitkiä ajanjaksoja ilman taukoja. Parityöskentelyä asioimis- ja oikeustulkkauksessa ei juuri käytetä. Yli kaksi tuntia pitkät tulkkaukset sekä vaativat tulkkaustilanteet kuormittavat tulkkien kognitiivista toimintaa ja niitä tulisi hoitaa paritulkkauksena. Yhdessä työskentelevät tulkit voivat tukea toisiaan kirjoittamalla lukuja ja erisnimiä muistinpanoon. Vaikka eitulkkaava tulkki koko ajan seuraa viestintää ja tukee tulkkaavaa tulkkia, vuorottelu kuitenkin edistää tulkkien jaksamista.

- Taukojen pitäminen

Tauot ovat olennaisin asiantuntiatehtävissä ja tulkin työssä. Tulkin jaksamisella ja vireystilalla on suuri vaikutus tulkkauksen laatuun. Esitutkinta on rikosprosessin ensimmäinen ja merkityksellinen vaihe rikoksen selvittelyssä. Aineiston analyysin mukaan esitutkinta on yksi erityisen vaativista tulkkaustilanteista ja tulkin läsnäolo esitutkinnassa on joskus välttämätön asianosaisen oikeusturvan turvaamiseksi ja puutteellinen tulkkaus saattaa vaarantaa viranomaisen ja asianosaisen oikeusturvaa. Tähän vedoten voi ajatella, että poliisin esitutkintatilanteissa, jossa ei huolehdita tulkin jaksamisesta ja hänen vireystilastaan, laadukkaana tulkkeen tuottaminen saattaa epäonnistua. Toiminnan tauottaminen sopivin välein virkistää tulkkia ja tukee hänen hyvinvointiaan ja jaksamistaan. Tulkkien vireystilan ylläpitämistä ajatellen tulkin kanssa työskentelevien on muistettava tauotta toimintaa ja ehdottaa taukoa tulkille sopivin välein, vähintään 1,5 tunnin välein. Tulkeille on syytä järjestää tulkin taukotila, jotta he eivät joutuisi tulkkamaan tauon aikana asiakkaille.

- Työnohjaus

Tutkimustulokseni kertovat TEM:n selvityksessä olevasta samasta tuloksesta. Selvityksen mukaan tulkeilla ei usein ole varsinaista työyhteisöä. Tulkeille ei yleensä järjestetä työnohjaustakaan (Karinen ym. 2020, s. 63). Viranomaisasiakkaiden ja tulkkivälitystahojen on muistettava kiinnittää huomiota tulkin si- jaistraumatisoitumisen ennaltaehkäisemiseen järjestämällä työnohjausta ammattilaisen avulla. (Ks. Määttä ym., 2019, s. 2). Tulkin työ on monesta syistä ja monella tapaa henkisesti kuormittava. Tulkkausaihe voi olla kielellisesti haastava, esimerkiksi tulkin tulee osata eritysalansanaston kahdella kielellä. Työaikataulun kireys, nopeat siirtymiset, työmäärän ennakoimattomuus, palkkauskäytäntöihin liittyvät epäkohdat ja tekniset ongelmat aiheuttavat tulkille stressiä. Tulkkauksen luonne saattaa olla tulkille henkisesti kuormittava, esimerkiksi vieras-kielinen tulkattava on ehkä kokenut traumaattisia kokemuksia ja surullisessa elämäntilanteessa, jolloin tulkki kuormittuu henkisesti ja tulkkauksen hoitaminen voi olla haastava. (Määttä ym., 2019). Säännöllinen työnohjaus edesauttaa tulkkia pitämään työkykyään ja työmotivaatiotaan yllä.

9 POHDINTA

Olen tarkastellut opinnäytetyössäni vaativissa ja pitkissä tulkkaustehtävissä esiintyviä haasteita tulkkien näkökulmasta. Työssäni olen havainnut puutteita siinä, kuinka tulkin jaksamista ja hänen vireystilansa säilymiseen vaikuttavia tekijöitä huomioidaan vaativissa ja pitkissä tulkkaustehtävissä. Tarkasteluni ulkopuolelle on jäänyt kokonaan se, millaiset tulkkausaiheet ovat viranomaisten ja tulkin kanssa työskentelevien mielestä vaativia ja pitkiä tulkkaustehtäviä sekä millaiset tulkkausaiheet ovat heidän mielestään tulkkia kuormittavia. Myös miten he ottaisivat tulkin tarpeita vaativissa ja pitkissä tulkkaustehtävissä huomioon. Aiheen käsittely perustuu siis vain tulkkien näkemyksiin.

Olen katsonut aineiston analyysissa sekä positiivisia, että negatiivisia näkemyspuolia, siis minkälaisia ongelmia on ja miten niihin voidaan puuttua. Analyysin tarkastelussa olen hakenut esille nousseita asioimistulkkausalalla olevia epäkoh-
tia, joita on ollut aiheen kannalta tärkeä huomioida.

Vaativien ja pitkien tulkkausten järjestelyhaasteita ja niiden vaikutuksia tulkkaus-
suoritukseen on tulkkien keskuudessa tiedossa oleva ongelma. Puhuttujen kiel-
ten asioimistulkit työskentelevät yksin tulkkaustilanteissa, toisin kuin viittomakie-
len tulkit ja konferenssitulkit, jotka usein toimivat tulkkiparina. Tutkimustulokseni
ovat samansuuntaisia Leinosen tutkimuksen kanssa siitä, että säännöllinen ruo-
karytmi, liikkuminen ja motivaatio lisäävät vireystilan ja sen vastapuoli eli stressi
ja kuormittuminen heikentää vireystilan, jolloin keskittyminen vaativiin tehtäviin
häiriintyy (Leinonen, 2013, s. 32). Laadukkaan tulkkauksen tuottaminen kuuluu
tulkin ammattieteen, mutta tulkki saattaa olla ylipitkissä tulkkaustilanteissa tai
aiheiltaan tarkkuutta vaativissa tulkkaustehtävissä hyvin kuormittunut ja väsynyt
ilman, että tulkkaustilanteen muut osapuolet huomaisivat edes tulkin kognitiivista
kuormaa ja väsymystä. Tulkki saattaa tuntea jäävänsä yksin kuormittavien tulk-
kaustilanteiden kanssa, hän voi kokea kovaa väsymystä pitkän työpäivän aikana.
Tämän vuoksi olen opinnäytetyössäni halunnut kuvata näitä tilanteita ja miten ne
voitaisiin järjestää tulkin kannalta.

Aineistoa kerättiin kyselymenetelmällä, joka osoittautui sopivaksi tavaksi tutkimustavoitteiden saavuttamiseksi. Myös haastattelumenetelmä voisi toimia tässä työssä sopivasti aineistonkeruun suunnittelussa. Haastattelu antaisi mahdollisuuden esittää lisää kysymyksiä tutkittavasta aiheesta. Haastattelu olisi kuitenkin käytännössä hankala järjestää tulkkien työkiireen vuoksi. Kyselytutkimukseen vastattujen henkilöiden määrä oli melko vähäinen. Tutkimustulos voisi olla hie-man toisenlainen, jos vastaajia olisi enemmän. Vastaajien vähäisestä määrästä huolimatta kyselytutkimuksessa olevien avoimien kysymysten määrä ja niiden kautta saadut vastaukset synnyttivät arvokasta tietoa tutkimusaiheesta. On huomioitava, että kerätty aineisto ei anna täydellistä kuvaa vaativista ja pitkistä tulkkaustilanteista ja niihin liittyvistä seikoista, koska suuria määriä vastauksia ei ole voitu saada. Tutkimustulokset on kerätty vain 22 vastaajan vastausten perusteella ja se ei kuvaile koko tulkkausosalalla vaativien ja pitkien tulkkaustilanteissa toimivien tulkkien tilannetta.

Tulkin pitkä kokemus ja ammatillinen osaaminen tukee pitkälle tulkkien suoriutumisesta tulkkaustilanteissa, joissa tulkki kuormittuu kognitiivisesti ja henkisesti. Tutkimusaineiston perusteella voi todeta, että tulkkaustyö kuormittaa tulkin jaksamista ja vaikuttaa sitä kautta tulkkaussuoritukseen. Tulkin vireystilaan ja hänen kognitiiviseen toimintaansa vaikuttavat asiat, kuten taukojen pitäminen, on merkityksellistä tulkin jaksamisen kannalta. Vireystilan säilymiseksi työtä tulisi tauottaa. Tulkin jaksaminen ja vireys ovat tärkeitä tekijöitä laadukkaasti tuotetussa tulkkauksessa, koska ne vaikuttavat tulkin keskittymiseen ja sitä kautta tulkkauksen laatuun. On tärkeää varmistaa, että kaikki ymmärtävät sen, että tulkin tarpeiden huomioiminen on olennainen tekijä tulkkauksen onnistumisen kannalta.

Jokainen asiantuntiatehtävissä työskentelevä ammattilainen saattaa kohdata työssään tilanteita, jotka kuormittavat ja koettelevat henkisesti. Tutkimukseni perusteella tulkit kaipasivat tukea tulkin hyvinvointiin ja työssä jaksamiseen. Tulkin kanssa työskentelevien epätietoisuus tulkkeihin kohdistuvista paineista nähdään työsuorituksen onnistumisen esteenä. Vaativissa ja pitkissä tulkkaustilanteissa tulkkien toimintakapasiteettiin kohdistuvat kuormitukset, jotka voivat johtua tulkkaustyön vaativuudesta ja työn stressaavasta luonteesta saattavat ajaa tulkit työuupumukseen.

Tutkimustuloksen perusteella voi todeta, että ehkä paras tavoite tulkin suoriutumiskyvyn kehittämiseksi ja sitä kautta laadukkaan tulkkeen tuottamiseksi olisi kiinnittää huomiota tekijöihin, jotka auttavat pitkän kokemuksen ja koulutuksen omaavien tulkkien pysymistä tulkkaustyössä ja ehkäisisi puutteellisen tulkkeen syntymistä. Tulosten perusteella kävi ilmi, miten kokonaisvaltaista ymmärrystä tarvitaan tulkin ammatista, jotta tulkit kykenisivät tuottamaan kattavaa ja laadukasta tulkkausta. Tulkit näkivät viranomaisasiakkaiden ymmärryksen lisäämistä sekä tulkin, tulkkiälityksen ja tilaajatahon välistä yhteistyötä merkityksellisenä tulkkaussuorituksen onnistumisen tukemiseksi.

Vaativia ja pitkiä tulkkaustilanteisiin kuuluvia piirteitä ja mahdollisia tulkkaushaasteita voisi selventää esimerkiksi käräjäoikeuden tai maahanmuuttoviraston tallennettujen tulkkausten avulla, joissa on yleensä tuomarin ja vieraskielisen tulkattavan lisäksi lakimiehiä tai avustajia, mutta niitä ei saa käyttää aineiston keruun pohjana, koska ne ovat luottamuksellisia ja niitä ei luovuteta opiskelijalle opinnäytetyön tekemistä varten. Mahdollisia jatkotutkimuksia monipuolisemman kuvan saamisesta aiheesta voisi olla viranomaisasiakkaiden näkemysten hankkiminen vaativista ja pitkistä tulkattavista tilanteista tai vaativien ja pitkien tulkkausten tutkiminen muunlaisilla aineistoilla.

Tulkit toivat esille vaativien ja pitkien tulkkaustehtävien sekä hyviä että huonoja puolia. Tulkit pärjäävät vaativissa ja pitkissä tulkkaustehtävissä hyvin, jos tulkin suoriutumiskykyyn vaikuttavat seikat otetaan tulkkaustilanteessa huomioon. Kaikista tulkkaustyöhön liittyvistä haasteista ja kuormittavuudesta huolimatta tulkit löysivät keinoja suoriutumaan haastavistakin tilanteista omista kokemuksistaan ja ammattiosaamisestaan. Yksi kiinnostava aihealue tutkittavaksi olisi tutkia tulkkien hyvinvointia kehittävämallin suunnittelu, jossa noudatettaisiin tarkasti tulkin hyvinvointiin ja laadukkaan tulkkauksen tuottamiseen vaikuttavia seikkoja. Toimintamalli, joka voisi edistää tulkkauksen käytännön järjestelyitä tulkkiiystävälliseksi, ja myös turvaisi tulkin ja tulkattava-asiakkaiden oikeusturvaa.

LÄHTEET

- Asioimistulkin ammattisäännöstö. (2021). saatavilla 15.11.2020 <https://kieliasiantuntijat.fi/wp/wp-content/uploads/2021/01/Asioimistulkin-ammattisa%CC%88a%CC%88no%CC%88sto%CC%88-2021-web.pdf>
- Baran. K. (2020) Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto. Uusi työaikalaki astui voimaan vuoden vaihteessa. Saatavissa 10.5.2021
<https://www.sktl.fi/?x1239065=2203583>
- Diak, (i.a). Tulkki (AMK), asioimistulkkkaus. Saatavilla 29.12.2020
<https://www.diak.fi/hakeminen/koulutukset/amk/tulkkiasioimistulkkkaus/#da9ce818>
- Diak, (i.a). Tulkkaustoiminnan kehittäminen. Saatavilla 2.1.2021
<https://www.diak.fi/hakeminen/koulutukset/yamk/tulkkaustoiminnankehittaminen/#da9ce818>
- Duodecim Koulun terveyskirjasto. (2011). Työsuojelun perusteet. Henkisten kuormitustekijöiden tunnistaminen. Saatavilla 23.5.2021
<https://www.koulunterveyskirjasto.fi/aihe/opettajalle-ja-opiskeluhololle/tyosuojelun-perusteet/typ00082>
- Duodecim aikakauskirja. (2006). KUN MUISTI PETTÄÄ, MIKÄ MUISTEISTA PETTÄÄ?. Lääketieteellinen aikakauskirja duodecim.
<https://www.duodecimlehti.fi/duo95769>
- Heikkinen, A. (toim.). (2017). Arki, arvot ja etiikka: sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö-Talentia. <https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>
- Hiltunen, S. 2008. Tarkkaavaisuuden merkitys konsekutiivitulkin muistitoiminnoissa. [Pro gradu -tutkielma, Helsingin yliopisto]. Saatavilla
http://www.muistikuisti.net/tutkimus/Graduteksti_kaikki.pdf
- Hiltunen, S. 2010. Konsekutiivitulkit ja tekstin muistaminen – kokeellinen tutkimus. MikaEL 4, 1–10. Saatavilla https://www.sktl.fi/@Bin/40695/Hiltunen_MikaEL2010.pdf
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2008). Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

- Hirvonen, M. & Kinnunen, T. (2020). Saavutettava viestintä. Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä. Tallinna: Gaudeamus.
- Huotilainen, M. (2021). Aivosi tarvitsevat tauon. Taukokulttuurin elvytysopas. Tuuma-kustannus.
- Huotilainen, M. (2019). Näin aivot oppivat. Ps-kustannus.
- Huutokari, T. (2015) Simultaanitulkinnon kompetenssi ja sen kehittyminen. [Pro gradu -tutkielma, Tampereen yliopisto]. Saatavilla <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/97363/GRADU-1434095822.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Isolahti, N. (2014). Tulkkauksen tarkkuus rikosoikeudenkäynnissä – saavuttamaton ihanne. [Väitöskirja, Tampereen yliopisto]. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/94867/978-951-44-9329-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jak, K & Moltchanova. (2016). Tulkkausta langan päässä: Tulkkiin ja tulkkauspalveluiden käyttäjien kokemuksia puhelintulkkauksesta. [Pro gradu -tutkielma, Tampereen yliopisto]. Saatavilla <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/99977/GRADU-1478246462.pdf?sequence=1>
- Jokelainen, H. 2011. Etätulkkaus valtakunnallisena palvelumuotona: Kohti laadukasta etätulkkausta. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Tulkkaustoiminnan kehittäminen. Ylemmän ammattikorkeakoulun opin näytetyö. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2011120517161>
- Kallinen, Timo & Kinnunen, Taina. Etnografia. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. <<https://www.fsd.tuni.fi/palvelut/menetelmaopetus/>>. [Viitattu 8.2.2021.]
- Kaltygina, J., & Novikova, R. (2018). Kaksikielisyys – tulkin työmuistin ystävä vai vihollinen? [Pro gradu -tutkielma, Tampereen yliopisto]. Saatavilla 11.2.2021 <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/104703/1544021478.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Karinen, R., Luukkonen, T., Jauhola, L., & Määttä, S. (2020). Selvitys asioimistulkkausten nykytilasta. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2020:45. Viitattu 1.2.2021.

- https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162434/TEM_2020_45.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Kela (2021). Vammaisten tulkkauspalvelun välitystyö. Viitattu 21. 9.2021
<https://www.kela.fi/documents/10192/35980951/Vammaisten%20henkil%C3%B6iden%20tulkkauspalvelun%20v%C3%A4litysty%C3%B6.pdf>
- Kieliasiantuntijat (2019–2020). Viittomakielen tulkkien palkka- ja muut työsuhteen ehdot. Viitattu 18.2.2022. https://kieliasiantuntijat.fi/wp/wp-content/uploads/2019/01/Viittomakielen-tulkkien-palkka-ja-muuty%C3%B6suhteen-ehdot_tuntipalkka-2019-2020.pdf
- Koppa (23.04.2015). Määrällinen tutkimus. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 16.4.2021 <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/maarallinen-tutkimus>
- Koskinen, Kaisa, Jaana Vuori & Anni-Kaisa Leminen (2018). Teoksessa Kaisa Koskinen, Jaana Vuori & Anni-Kaisa Leminen (toim.), *Asioimistulkkaus. Monikielisen yhteiskunnan arkea*. Tampere: Vastapaino.
- KvantiMOTV. (27.08.2010). Kvantitatiivisten menetelmien tietovaranto. Kyselyaineiston dokumentointi ja raportointi. Saatavilla 10.11.2021
<https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/raportointi/raportointi.html>
- L 2003/423. Kielilaki. Saatavilla <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030423?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=kielilaki>
- L 2019/872. Työaikalaki. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2019/20190872?msclid=46e2b4b4c3f311ecbdbc4601e1be8da9>
- L 2002/738. Työturvallisuuslaki. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>
- Lehtinen, K. Voutilainen, T (2019). Kuurosokeille tulkkauksen ergonomiataktiilitulkkauksilanteissa. [Opin-näytetyö, Diakonia- ammattikorkeakoulu]. Saatavilla https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/169625/Lehtinen_Voutilainen.pdf.pdf?sequence=2
- Leinonen, M. (2013). Tulkin ammattitaito, Tiedot, taidot ja valmiudet ammatinharjoittamisessa. [Pro gradu -tutkielma, Tampereen yliopisto].
<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/84409/gradu06605.pdf>

- Maahanmuuttovirasto. Opas tulkeille, i.a. Saatavilla 11.6.2021 <https://migri.fi/documents/5202425/6164491/Opas+tulkeille+%28fi%29.pdf/6a44b5a3-48d8-433e-778f-dd668d1d1f80/Opas+tulkeille+%28fi%29.pdf?version=1.0&t=1598360531351>
- Melin, (24.4.2020). Etätyö uutena normaalina? Tampereen yliopiston yhteiskuntatieteiden tiedekunnan verkkojulkaisu. Viitattu 1.5.2021 <https://www.tuni.fi/alustalehti/2020/04/24/etatyo-uutena-normaalina/>
- Mikkelson, Holly. (2014). Everything You Always Wanted to Know about Court Interpreting. Monterey Institute of international studies. [video] Saatavilla 1.8.2021 <https://youtu.be/TNA0TmZjZw4>
- MOT Kielitoimiston sanakirja 2.0. Viitattu 31.1.2021 <https://www.kielitoimiston-sanakirja.fi/#/laatu?searchMode=all>
- Mäkinen, J. (2008). Hyvät käytänteet tulkkauksen opetuksessa. MikaEL. Saatavilla <https://www.sktl.fi/@Bin/41026/Maekinen.pdf>
- Mäntynen, Anna. (2003). TULKIN MUOTOKUVA, Asioimistulkin rooli ja toiminta työvoimaviranomaisen näkökulmasta. [Pro gradu -tutkielma, Tampereen yliopisto]. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/91044/gradu00300.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Määttä, S., Ylikomi, R & Puumala, E. (2019). *Asioimis- ja oikeustulkkauksen psyykkinen hinta: sijaistraumatisoitumisen ehkäisy kuormittavissa tulkkaustilanteissa*. Saatavilla https://www.sktl.fi/@Bin/1924595/MikaEL12+++M%c3%a4%c3%a4tt%c3%a4_Ylikomi_Puumala.pdf
- Määttä, S., Kinnunen, T & Rautavuoma, V. (2014). Asioimistulkkauksen toimitukset. *MikaEL. Kääntämisen ja tulkkauksen tutkimuksen symposiumin verkkojulkaisu*. Saatavilla https://www.sktl.fi/@Bin/533370/M%C3%A4%C3%A4tt%C3%A4_Kinnunen_Rautavuoma_MikaEL2014.pdf
- Naseri, M. 2017. The Importance of Memory and Notetaking in the Process of Interpreting. Kabul University. Saatavilla https://www.researchgate.net/publication/346680753_The_Importance_of_Memory_and_Notetaking_in_the_Process_of_Interpreting
- Oittinen, R., & Mäkinen, P. (toim.) (2007). Alussa oli käänös. Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

- Oppimisvaikeus (20.12.2021). Muistin toiminta. Kuntoutussäätiö. Viitattu 21.4.2022 <https://oppimisvaikeus.fi/tietoa/tietoa-oppimisesta/muistin-toiminta/>
- Pedagogiikka netissä. (i.a). Mitä tiedonkäsittely on?, Saatavilla 27.3.2021 <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Bxw-0SDsjXwJ:https://peda.net/kotka/lukiokoulutus/karhulanlukio/opiskelu/oppiaineet/psykologia/p2otkis/1mto/3-1-muistiinpanot/m3:file/download/12>
- Pirkkalaniemi, P. (2019). Tiivistämisstrategiat asioimistulkkauksessa. [Pro gradu- tutkielma. Helsingin yliopisto]. Saatavilla https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/301921/Pirkkalaniemi_Paju_Pro_gradu_2019.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Pouttu, P & Tenhonen- Lightfoot. E. (i.a). Yhteistyö puhuttujen kielten asioimistulkkiensa kanssa sosiaali- ja terveysalan vuorovaikutustilanteissa. Teoksessa Karjalainen, A. L., & Wallenius-Penttilä, K. (toim.) (2020). Eri tavoin kommunikoivien kohtaaminen sosiaali- ja terveysalan työssä. Diak Opetus 5. Diakonia-ammattikorkeakoulu. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-359-9>
- Rainó, P., & Vik, G. (2020). Tulkkausalan tulevaisuudennäkymät. Asioimistulkkauksen, viittomakielen- ja kirjoitustulkkauksen sekä puhevammaisten tulkkauksen koulutustarpeista ja alan tulevaisuuden näkymistä. (Humanistinen ammattikorkeakoulu, julkaisuja 113/2020). https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/346460/Raino_ja_Vik_tulkkausalan_tulevaisuudennakymat_2020_humak_diak.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rauramo, P. (2008). Työhyvinvoinnin portaat, Viisi vaikuttavaa askelta. Helsinki: Edita.
- Roslöf, R., & Rissanen, T. (2008). Millaista viittomakielen tulkkiä tarvitaan tulevaisuudessa? MikaEL – Kääntämisen ja tulkkauksen symposiumin verkkojulkaisu. Saatavilla 21.1.2021 https://www.sktl.fi/@Bin/41032/Rosloef_Rissanen.pdf
- Rönkä, H. (2011). Aivan tavallisia tekoja – laadukkaasti. Suunnitelma Carean viittomakielialan tulkkauspalveluorganisaation laatukäsikirjan sisällyksiksi. (Opinnäytetyö, Humanistinen ammattikorkeakoulu). Saatavilla

- https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/28828/Ronka_Helka.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salmi, P. (2021). ASIOIMISTULKKI KUUNTELIJANA VAIHTELEVISSA TYÖYMPÄRISTÖISSÄ– ammatillisen toimijuuden näkökulma. [Pro gradu- tutkielma. Helsingin yliopisto]. Saatavilla <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/131136/Salmi-Piia.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Shaban, B. (2021). TULKKAUS MIELENTERVEYSPALVELUISSA. (Opinnäyte-työ, Diakonia-ammattikorkeakoulu). Saatavilla <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/510372/Tulkkaus%20mielenterveyspalveluissa.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- SKTL (2021). Asioimistulkin ammattisäännöstö. Saatavilla 1.9.2021 <https://www.sktl.fi/@Bin/f9af7731e40ceae76c66653c720c2ef6/1630912647/application/pdf/2533049/Asioimistulkin%20ammattitisa%CC%88a%CC%88no%CC%88sto%CC%88%202021.pdf>
- SKTL (2011). Asiakkaan työkalupakki. Saatavilla https://www.sktl.fi/kaantaminen_ja_tulkkaus/tyokalupakki-ammattilaiselle-ja-/asiakkaan-tyokalupakki/kun-tilaisuudessa-tarvitaan-tulk/
- Suomen standardisoimisliitto. Uutiskirjeet 15.2.2016. Mitä laatu on? Saatavilla 19.9.2020 https://www.sfs.fi/ajankohtaista/uutiskirjeet/uutiskirjeet_2016/mita_laatu_on_artikkeli
- Sunnari, M. (2004). Konferenssitulkkaus – Tietoa, taitoa, yhteistyötä. Teoksessa Oittinen, R. & Mäkinen, P. (toim.) Alussa oli käänös. Tampere: Tampere University Press.
- Taanila, Aki. (2011). Aineiston esittäminen ja kuvailu. Helsinki: HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu. Saatavilla 11.11.2021 <http://myy.haaga-helia.fi/~taaak/t/suunnittelu.pdf>
- Terveyskylä. (5.11.2018). Aivotalo. Aivot ja toimintakyky. Aivojen tiedonkäsitte-lyyn vaikuttavia asioita. Viitattu 6.4.2021 <https://www.terveyskyla.fi/aivotalo/aivot-ja-toimintakyky/aivojen-tiedonk%C3%A4sitte-lyyn-vaikuttavia-asioita>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (11.4.2022). Toimintakyky. Mitä toimintakyky on?. Viitattu 16.4.2022 <https://thl.fi/fi/web/toimintakyky/mita-toimintakyky-on>

- Tieteen termipankki. (i.a). Tulkkaus. Viitattu 11.3.2022. <https://tieteentermi-pankki.fi/wiki/K%C3%A4%C3%A4nn%C3%B6stiede:l%C3%A4hitulkkaus>
- Tieteen termipankki. (i.a). Oikeustiede: esitutkinta. Viitattu 22.3.2022: <https://tieteentermi-pankki.fi/wiki/Oikeustiede:esitutkinta>.
- Troger, B. (2007). Asioimistulkkauksen ihanteet ja todellisuus. Asioimistulkkina toimivien näkökulma. [Pro gradu -tutkielma, Tampereen yliopisto]. Saatavilla <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/78204/gradu01971.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Työturvallisuuskeskus. (2019). Työturvallisuus ja työsuojelu. Helsinki. https://ttk.fi/files/7028/TTK_Tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu_WEB_LINKIT.pdf
- Vantaan Sanomat. (13.3.2021). Osa A-Tulkkauksen tulkeista pettyi uuden työnantajan ehtoihin – Puhetta suolletaan nyt minuuttitaksalla. Saatavilla 14.3.2021 <https://www.vantaasanomat.fi/paikalliset/3989407>
- Viittomakielialan Osuuskunta Via (i.a). Viitattu 16.4.2022. <https://osuuskuntavia.fi/hinnasto/>
- Webropol, (2021). Saatavilla <https://new.webropolsurveys.com/?cancellationToken=System.Threading.CancellationTokens>
- Yingmin, G. 2016. Cognitive Analysis of Long-Term Memory in Interpreting. Xi'an Shiyou University, Xi'an, China. Viitattu 21.4.2022 <https://article.sciencepublishing-group.com/html/10.11648/j.ijll.20160403.13.html#paper-content-3>
- Yksityisyys ja tietosuojaja. (2013.). Tampereen yliopisto. Viitattu 20.4.2021. <http://www.uta.fi/tutkimus/etiikka/periaatteet/yksit.htm>

LIITE 1. Kyselykysymykset

NÄKEMYKSIÄ VAATIVIEN JA PITKIEN TULKKAUSTEN HAASTEISTA

Olen tulkkauksen ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opiskelija. Tutkin tulkkaustoiminnan kehittämisen YAMK-opinnäytetyönä vaativien ja pitkien tulkkaustehtävien haasteita erityisesti taukojen merkityksen näkökulmasta. Kysely on tarkoitettu puhuttujen kielten tulkkausalalla toimiville asioimistulkeille. Tämän kyselyn avulla haluan selvittää tulkkien kokemuksia ja näkemyksiä vaativista ja pitkistä tulkkaustehtävistä. Kiitos, että vastaat kyselyyn.

Kyselyyn vastaaminen vie noin 10–15 minuuttia, ja siihen voi vastata 10.11.2021 asti. Kyselyyn vastataan anonyymisesti. Vastausten perusteella tarkoituksena on laatia ohjeita siitä, miten tulkkausjärjestelyillä voidaan varmistaa, että tulkit selviävät mahdollisimman hyvin pitkistä ja vaativista tulkkaustehtävistä. Ohjeista voivat hyötyä sekä tulkit että tulkkeja välittävät yritykset.

1. Kauanko olet toiminut tulkkina *

- Alle vuoden
- 1–3 vuotta
- 4–9 vuotta
- 10 vuotta tai enemmän

2. Korkein koulutuksesi tulkkina *

- Ammatillinen tutkinto
- Ylioppilas
- Ammattikorkeakoulututkinto
- Ylempi ammattikorkeakoulututkinto
- Kandidaatin tutkinto
- Maisterin tutkinto
- Tohtorin tai lisensiaatin tutkinto
- Ei ole tutkintoa

3. Onko sinulla asioimistulkin koulutus *

- Ei ole

- Kyllä, asioimistulkin ammattitutkinto
- Kyllä, oikeustulkin erikoisammattitutkinto
- Kyllä, tulkkikeskuksen tarjoama pikakoulutus
- Kyllä, muu, mikä?

4. Työskentelymuoto *

- Yrittäjätulkki
- Freelancetulkki
- Kuukausipalkkainen päivystävätulkki (täysiaikainen tai osapäiväinen)
- Kuukausipalkkaisena toisella alalla tulkin työn ohessa
- Muu

5. Kuinka monta tuntia teet keskimäärin tulkkausta ja siihen liittyvää valmistautumista päivässä? *

- 1–3 tuntia päivässä
- 4–7 tuntia päivässä
- 8 tuntia päivässä tai enemmän
- Muu (täsmennä)

6. Mitkä tekijät mielestäsi tekevät tulkkauksesta erityisen vaativan? Voit valita useamman. *

-
- Tulkkauksen aihe
- Tulkkausmenetelmä
- Ylipitkä tulkkkaus
- Erikoisterminologia vaativa tulkkkaus
- Käännöstöitä vaativa tulkkkaus
- Tulkkausympäristö (oikeuslaitos, poliisi, maahanmuuttovirasto jne.)
- Muu, mitä?

7. Mitkä tekijät vaativissa tulkkauksissa vaikuttavat tulkin suoritukseen?

Numero 1 tarkoittaa vähiten ja numero 5 tarkoittaa eniten.

- Aiheen vaativuus

- Tilanteen henkinen kuormitus
- Tulkkausympäristö
- Tulkkauslaji
- En ehdi valmistautumaan toimeksiantoihin hyvin, koska toimeksiantojen välit ovat hyvin lyhyt
- Taukojen puute
- Tekniset ongelmat
- Muut tekijät. Mitkä?

8. Minkä aiheiset tulkkaukset ovat mielestäsi vaativia ja perustele miksi? Mainitse mieluiten kolme aiheita. * (avoin kysymys)

9. Mitkä tekijät ylipitkissä (yli 4 tuntia) tulkkauksissa vaikuttavat tulkin suoritukseen? Numero 1 tarkoittaa vähiten ja numero 5 tarkoittaa eniten.

- Aiheen vaativuus
- Tilanteen henkinen kuormitus
- Tulkkausympäristö
- Tulkkauslaji
- En ehdi valmistautumaan toimeksiantoihin hyvin, koska toimeksiantojen välit ovat hyvin lyhyt
- Taukojen puute
- Tekniset ongelmat
- Muut tekijät. Mitkä?

Pitkätulkkauksella tarkoitetaan tässä tulkkaustilanteita, jotka kestävät yli kaksi tuntia.

10. Kuinka monta taukoa saat yli 2 tunnin kestävässä tulkkauksessa? *

- En saa taukoa
- Tunnin välein
- 1,5 tunnin välein
- 2 tunnin välein
- Muu (täsmennä)

11. Kuinka monta taukoa saat vaativassa tulkkauksessa? *

- En saa taukoa
- Tunnin välein
- 1,5 tunnin välein
- 2 tunnin välein
- Muu (täsmennä)

12. Mitkä tekijät pitkissä yli kaksi tuntia kestävässä tulkkauksissa vaikuttavat tulkin suoritukseen? Numero1 tarkoittaa vähiten ja numero 5 tarkoittaa eniten.

- Aiheen vaativuus
- Tilanteen henkinen kuormitus tulkille
- Tulkkausympäristö
- Tulkkauslaji
- En ehdi valmistautumaan toimeksiantoihin, koska toimeksiantojen välit ovat hyvin lyhyt
- Taukojen puute
- Tekniset ongelmat
- Muut tekijät. Mitkä?

13.Vasta tähän, jos teet etätulkkauksia, mitkä tekijät tekevät etätulkkauksesta vaativan? (avoin kysymys)

14.Pyydätkö tulkkauksitilanteessa tilaajalta taukoa? *

- Kyllä
- Ei

15.Jos vastasit kyllä, miten toimit? Voit valita useamman. *

- Sovitaan tauoista ennen tulkkauksen alkamista.
- Odotan sopivaa hetkeä ja pyydän itse taukoa.
- Pyydän taukoa heti kun huomaan, että tulkkauksen laatu kärsii.
- Pyydän, mutta tauot jäävät pitämättä, koska tilaajan tiukka aikataulu ei mahdollista niiden pitämistä.
- Muu. Mitä voit kertoa tauoista?

16. Minkälaisia haittoja ja haasteita ylipitkät tulkkauksitilanteet voivat

aiheuttaa? Numero1 tarkoittaa vähiten ja numero 5 tarkoittaa eniten. *

- Tulkin ääni rasittuu
- Tulkkauksen tarkkuus kärsii
- Aivon kognitiivinen kapasiteetti kuormittuu ja keskittyminen on vaikea.
- Se antaa tilaajalle väärän kuvan vaativista tulkkauksesta
- Muu mahdollinen kommentti

17. Kumpi tilanteista on useammin tullut eteen yli kahden tunnin kestäneessä pitkissä ja vaativissa tulkkauksitilanteissa? Numero1 tarkoittaa vähiten ja numero 5 tarkoittaa eniten. *

- Tulkkauksen laatu on laskenut, enkä pystynyt tuottamaan huolellista tulkkauksia
- Keskittyminen tulkkaukseen on ollut vaikea
- Virheiden riski tulkkauksessa on lisääntynyt
- Muu. Mikä?

18. Millä tavalla tulkki itse voi vaikuttaa oman työpäivänsä pituuteen ja tehtävien vaativuuteen? * (avoin kysymys)

19. Mikä olisi mielestäsi sopiva tulkkaustehtävien kesto työpäivän aikana? (avoin kysymys)

20. Miten itse selviydyt pitkistä ja vaativista tulkkauksista? (avoin kysymys)

21. Mitä toivomuksia sinulla on tulkkivälitykseltä pitkien ja vaativien tulkkauksien järjestelyn suhteen? (avoin kysymys)

LIITE 2. Kyselyn saate

Saate

Olen tulkkaustoiminnan kehittämiskoulutuksen YAMK opiskelija Diakonia-ammattikorkeakoulussa Helsingin toimipisteestä. Opinnäytetyössäni tutkin tulkkien näkemyksiä pitkistä ja vaativista tulkkaushaasteista. Tulkkaustyössä pitkät ja vaativat tulkkaukset lasketaan tulkkaukseksi, joka on vaativa aiheeltaan muun muassa konferenssi ja seminaaritulkkaukset, tulkkaus oikeuslaitoksen ja poliisitoimessa, käännöstöitä vaativia tulkkauksia, erikoisterminologia vaativia tulkkauksia ja kestoltaan yli kaksi tuntia kestävä yhtäjaksoista tulkkausta.

Oletko toiminut pitkissä ja vaativissa tulkkauksissa tulkkina? Jos vastasit oikein, olet sopiva henkilö kertomaan omista näkemyksistäsi ja kokemuksistasi. Pyydän sinua osallistumaan kyselytutkimukseen. Osallistumisesi on tärkeää, sillä Suomessa on saatavilla hyvin vähän tietoa siitä, millaiset työolot tulkeilla on pitkissä ja vaativissa tulkkaustilanteissa ja mitä asioita tulkit pitävät työssään tulkin hyvinvoinnin ja tulkkauksen sujumisen kannalta tärkeänä ja miten tulkit pystyvät valmistautumaan pitkiin ja vaativiin tulkkauksiin. Toivottavasti saan vastauksesi ja mielipiteesi pohjalta tutkimukseni kannalta arvokkaan tiedon.

Kyselyyn vastaaminen kestää noin 10–15 minuuttia. Olisi hyvä, jos pystyisit vastaamaan siihen yhdellä kerta 10.11.2021 mennessä. Pyydän vastaamaan kaikkiin kysymyksiin. Antamasi vastaukset käsitellään nimettöminä ja annetuista vastauksista muodostettava tutkimusaineisto säilytetään luottamuksellisesti. Kaikki henkilökohtainen tieto häivytetään tuloksista, niin, ettei yksittäistä vastaajaa pysty tunnistamaan tutkimuksesta.

Vastauksesi on tärkeä tulkin ammatin kehittymisen kannalta.

Ystävällisin terveisin

Banafsheh Sheikhzadeh

LIITE 3. Asioimistulkin ammattisäännöstö

ASIOIMISTULKIN AMMATTISÄÄNNÖSTÖ

Asioimistulkkaus on viranomaisen, yhteiskunnan virallisen instituution tai jonkin muun tahon ja yksilön tai pienehkön ryhmän välisen dialogin tulkkausta. Tässä säännöstössä tulkilla tarkoitetaan koulutettua ammattilaista ja tulkkauksen asiantuntijaa, joka on tulkkaustilanteessa täysin puolueeton ja riippumaton. Tulkkaus voi tapahtua lähi- tai etätulkkauksena.

Ammattisäännöstö pätee kaikkiin asioimistulkkeihin, ellei laista tai asetuksista yksittäistapauksissa toisin johdu. Tämä koskee niin puhuttujen ja viitottujen kielten tulkkeja, kirjoitustulkkeja kuin puhetta tukevien tai korvaavien menetelmien tulkkeja.

ASIOIMISTULKIN EETTISET OHJEET

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

ASiantuntijuus Asioimistulkin työssä

Tulkkauksen tavoitteena on välittää asioimistilanteen viestit tarkasti ja siten, että kielellinen yhdenvertaisuus toteutuu. Yhdenvertaisuuden toteutumiseksi tulkin velvollisuus ja oikeus on toimia tilanteessa oman alansa asiantuntijana niin, että puolueeton ja laadukas tulkkaus on mahdollista. Tämän vuoksi tulkattavan viestintätilanteen alussa tulkki selvittää osallistujille tulkin roolin ja tulkkauksen edellytykset. Hän myös puuttuu tarvittaessa esimerkiksi käytännön järjestelyihin tai vaikuttaa viestin ja tilanteen kulkuun, kun se kattavan tulkkauksen vuoksi on tarpeen.

Tulkki sopii ennen tulkkauksen alkamista osanottajien kanssa siitä, miten osapuolten tulee toimia, jotta tulkki pystyy kattavaan tulkkaukseen. Tulkilla on velvollisuus ja oikeus keskeyttää puhuja saadakseen tulkkausvuoron, jos viestin välittämisen tarkkuus kärsii puheenvuorojen pituuden, päällekkäisyyksien tai etätulkkauksessa tietoteknisten ongelmien vuoksi.
