

Havaintoja tulkkausikäytänteistä: kaksikieliset paikallispoliisiorganisaatiot ja kaksikielinen terveydenhuollon palveluorganisaatio



Johdanto

Suomen perustuslain (1999/731 2. luku 17. §) mukaan kaikilla on oikeus omaan kieleen ja kulttuuriin. Ketään ei lain 6. § mukaan saa ilman hyväksyttävää syytä kohdella eri tavalla kielestä johtuen. Tulkkauksesta säädetään muun muassa kieli-laissa (2003/423 1. luku 18. §):

Jos jollakulla on lain mukaan oikeus käyttää omaa kieltään, mutta viranomaisen kieli tai asian käsittelykieli on toinen, viranomaisen on järjestettävä maksuton tulkkaus, jolle se itse huolehdi tulkkauksesta.

Tulkkauksesta säädetään myös useissa muissa laeissa. Lakien tarkoitusta toteutetaan käytännön tilanteissa hyvin monenlaisilla tavoilla.

Tässä kirjoituksessa tarkastelemme lähemmin kahden erilaisen ammattikontekstin, kaksikielisten poliisipiirien ja terveydenhuollon kaksikielisen palveluorganisaation kielellisiä valintoja ja käytänteitä, jotka ohjaavat viestintäprosesseja ja profiloivat toimintaa. Tarkastelu keskittyy tulkkaukseen palveluntuottajan näkökulmasta, mitä on tutkittu vain rajallisesti niin Suomessa kuin ulkomaillakin. Haemme vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

1. Miten tulkkaus on järjestetty näissä kahdessa ammattikontekstissa?

2. Millaisissa tilanteissa ja miksi joku muu kuin ammattitulkki tulkkaa näissä ammattikonteksteissa?

Vastataksemme ensimmäiseen kysymykseen selvitämme, kuka tulkkaa paikallispoliisiorganisaatioissa sekä terveydenhuollon kaksikielisessä palveluorganisaatiossa. Toista kysymystä lähestymme tarkastelemalla tulkkaustilanteita näissä ammattikonteksteissa. Molempien kysymysten osalta vertaamme organisaatioiden yhtäläisyyksiä ja eroja.

Kielikysymykset sosiaali-, terveyspalvelu- ja viranomaisyhteyksissä ovat ajankohtaisia Suomessa. Sekä poliisin hallintorakenne että sosiaali- ja terveyspalvelut ovat kokeneet uudistuksia vuoden 2014 alussa. Sisäasiainministeriön ja Poliisihallituksen vuoden 2013 tulosopimuksen mukaan Poliisihallituksen tulee varmistaa kielellisten oikeuksien toteutuminen poliisin hallintorakennemuutoksessa (Kielelliset poliisipalvelut -työryhmän loppuraportti 2013). Hallitus päätti maaliskuussa 2014 sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistuksesta. Kielellisistä oikeuksista todetaan, että palvelujen käyttäjän on saatava palvelut valitsemallaan kielellä, suomeksi tai ruotsiksi, kiellainsäädännön mukaisesti. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014.)

Vuonna 2012 laaditun *Kansalliskielistrategian* avulla pyritään varmistamaan asiakkaan oikeus käyttää omaa kieltään

ja sitä kautta turvaamaan yksilön kielelliset perusoikeudet. Strategian käytännön toteutumisessa on kuitenkin puutteita (Valtioneuvoston kanslia 2014). Tämän pohjalta palvelujen toimivuutta pitäisikin arvioida laaja-alaisemmin myös kielellisten käytänteiden kannalta. Näkökulman siirtyminen asiakkaasta itse palveluorganisaatioihin ja niissä työskenteleviin asiakaspalvelijoihin nostaa esiin organisaatioiden vuorovaikutuksen toimintamalleja ja menettelytapoja ammattikielisen kaksi- ja monikielisyyden osalta, mikä on myös yksi tutkimustemme lähtökohdista.

Tulkkauspalvelut ja asiantuntijuus

Tarkasteltaessa tulkkausta palveluntuotajan, tässä tapauksessa organisaatioiden, näkökulmasta on syytä nostaa esille asiantuntijuuden käsite. Käännös- ja tulkkausalalla on parhaillaan meneillään uudistustyö myös tulkkauspalvelujen laadun takaamiseksi. Kääntämisen suhteen tilanne on alun alkaenkin ollut toisenlainen. Suomessa erityiset auktorisoidut kääntäjät vahvistavat oman tai toisen laatiman käännöksen niin, että se on laillisesti pätevä eli sillä on sama todistusvoima kuin alkukielisellä asiakirjalla. (SKTL 2014.)

Suomessa ei toistaiseksi ole olemassa auktorisoidun tulkin tutkintoa. Asioimistulkeille on olemassa ammattitutkinto, ja myös oikeustulkit ovat saamassa mahdollisuuden erikoisammattitutkinnon suorittamiseen. Ammattitutkintojen avulla pyritään varmistamaan, että tutkinnon suorittajat ovat perehtyneet kulloinkin vaadittaviin tulkkauksen erityispiirteisiin ja täyttävät tulkeille asetettavat ammattitaitovaatimukset. Tässä tulkkauksella tarkoitetaan nimenomaan puhuttujen kielten tulkkausta; viittomakielentulkeille on Suomessa oma rekisterijärjestelmänsä.

Asiantuntijuutta on vaikea määrittellä kattavasti. Sitä on tarkasteltu vertaamalla maallikkojen ja asiantuntijoiden eroja.

Asiantuntijuus mielletään tarkoittamaan tietämiseen ja arviointiin liittyviä asioita, kun taas englanninkielinen vastine *expertise* viittaa myös tekemiseen. (Palonen 2011). Asiantuntijuuden käsitettä onkin tässä yhteydessä tarpeen selittää esimerkiksi Holmin (2001: 51) määritelmän mukaan. Hänen mukaansa ammattimaiset toimijat eroavat muista toimijoista eli maallikoista siten, että he harjoittavat toimintaansa työkseen, kun taas maallikoille toiminta on harrastuksenomaista. Vik-Tuovinen (2006) taas määrittelee tulkkauksen erilaisia asiantuntijuuden tasoja. Tukenaan hän on käyttänyt Dreyfusin ja Dreyfusin (1986) mallia, jossa alimmalla tasolla ovat noviisit ja ylimällä asiantuntijat. Tämän kategorisoinnin mukaan tulkkikeskuksessa työskentelevän ammattitulkin voitaisiin katsoa olevan sellaisella ammattimaisuuden tasolla, että hän pystyy harjoittamaan ammatiaan ilman suurempia ponnisteluja. Pilkkeen (2004: 26) mukaan asiantuntijuus ilmenee tarkasti määritellyssä tilanteessa, jossa yhteisö (esimerkiksi tässä tapauksessa tulkkikeskukset) tunnustaa asiantuntijan erityistaidot ja osaamisen.

Latomaan (2013) tutkimus osoittaa, että viranomais tilanteissa käytetään toisinaan maallikkotulkkeja. Ammattitulkkien sijaan suositaan niin kutsuttuja *ad hoc* -tulkkeja, jotka voidaan tässä yhteydessä määrittellä maallikoiksi, vaikka he voivatkin olla oman erikoisalansa asiantuntijoita. Pöchhackerin (2004: 22–23) määritelmän mukaan *ad hoc* -tulkit ovat usein kaksikielisiä, joilta puuttuu tulkin muodollinen pätevyys joko täysin tai jotka ovat saaneet jonkinlaisen minimikoulutuksen. Pöchhackerin väitettä tukevat myös Pérez-González ja Susam-Saraeva (2012), jotka toteavat, että monissa tilanteissa yhä suuremman osan tulkkauksesta hoitavat maallikot, joilta puuttuu tulkin muodollinen koulutus. Meyer, Bührig, Kliche ja Pawlack (2010) määrittelevät ei-ammattimaisen tulk-

kauksen (*non-professional interpreting*) sellaiseksi tulkkauspalvelujen tuottamiseksi, jossa käytetään apuna työntekijöitä, perheenjäseniä ja muita kaksikielisiä henkilöitä spontaanisti. *Ad hoc* -tulkki- ja ammattitulkki-eroja on tutkittu vain marginaalisesti verrattuna esimerkiksi kääntämiseen, jonka tutkimuksessa on runsaasti vertailtu kääntäjäopiskelijoita kokeneisiin ammattilaisiin (ks. esim. Jääskeläinen 2010).

Aineisto

Tämä kirjoitus perustuu kahteen alussa olevaan väitöskirjatutkimukseen, jotka kuuluvat Vaasan yliopiston tutkijatiimi BiLingCon' hankeportfolioon. BiLingCon hankkeet selvittävät organisaatioiden vuorovaikutuksen toimintakulttuureja ja -malleja suomalaisessa yhteiskunnassa ammatillisista kaksikielisyttä koskevien kompetenssien ja käytänteiden pohjalta. Aineisto koostuu kahdesta osasta, jotka on kerätty sähköisillä kyselylomakkeilla. Vastaajia on yhteensä noin 1 000.

Poliisien ja poliisilaitosten suomen- ja ruotsinkielisiä ammattikäytänteitä ja kotimaisten kielten käyttöä kaksikielisyssä poliisipiireissä tarkastelevan tutkimuksen aineisto kerättiin kaksikielisistä poliisipiireistä marras-joulukuussa 2013. Kyselylomakkeen kysymykset koskivat poliisien kielellisiä ammattikäytänteitä. Tässä kirjoituksessa keskitymme kolmeen tulkkausta koskeneeseen kysymykseen, jotka käsittelevät tulkkaustilanteita sekä näiden tilanteiden osapuolia. Yhteensä kyselylomakkeeseen vastasi 516 poliisia kaikista Suomen kuudesta kaksikielisestä poliisipiiristä. Kaksikielisten poliisipiirien alueella työskentelee yhteensä 2 847 poliisia, joten vastausprosentiksi muodostui 18 %. Äidinkielenään suomea puhuu

79 % ja ruotsia 21 % vastaajista. Vastaajien äidinkielen liittyy olennaisesti myös kysymys kaksikielisyydestä. Vastaajista 25 % ilmoitti olevansa kaksikielisiä. Suomenkielisistä poliisivastaajista 10 % kertoi olevansa kaksikielisiä suomen ja ruotsin kielten välillä, kun taas 80 % ruotsinkielisistä vastaajista ilmoitti pitävänsä itseään kaksikielisenä.

Aineiston toinen osa koostuu Vaasan keskussairaalan henkilökuntaan kuuluvien asiantuntijoiden vastauksista. Kyselylomakkeeseen vastasi yhteensä 503 keskussairaalan noin 2 000 työntekijästä, joten vastausprosentiksi muodostui noin 25. Kyselylomakkeen avulla pyrittiin kartoittamaan kaksikielisyyden toimivuutta ammatillisissa yhteyksissä, löytämään hyviä toimintamalleja ja paikantamaan kehittämiskohteita. Kysymykset keskittyivät tulkkaustilanteiden yleisyyteen, niiden syihin ja osapuoliin sekä asiantuntijuuden käsitteeseen. Kyselylomakkeen vastaajista 51 % ilmoitti äidinkielekseen suomen, 46 % ruotsin ja 2 % vastaajista puhui jotakin muuta kieltä äidinkielenään. Äidinkielenään suomea puhuvista 29 % koki itsensä yksikieliseksi ja äidinkielenään ruotsia puhuvista 15 %. Vastaajista 202 (40 %) katsoi olevansa kaksikielinen joidenkin kielten välillä ja näistä selvä 188 vastaajan enemmistö (93 %) piti itseään kaksikielisenä nimenomaan kieliparissa suomi-ruotsi. Vastaajista 15 % koki olevansa monikielisiä.

Tulkkauskäytänteet poliisiorganisaatioissa

Opetusministeriön asettaman oikeustulkkauksen selvitysryhmän raportin (*Oikeustulkkauksen selvityshanke 2008: 25*) mukaan poliisitutkinnassa käytettyjen tulkki- ja jäävyydessä on toisinaan ollut ongelmia, esimerkiksi kun tutkinnan kohteena on ollut etniseen vähemmistöön kuuluva henkilö. Etniset vähemmistöt saattavat olla pieniä, ja tulkki saattaa kuu-

1. <http://www.uva.fi/fi/research/groups/management/bilingo/>

lua samaan yhteisöön asiakkaan kanssa, jolloin tulkkauksen eettiset periaatteet eivät toteudu. Toisinaan tulkkia ei voida hyväksyä tehtävään häneen kohdistuvien rikosepäilyjen vuoksi. Yhtenä ongelma-ryhmänä nähdään poliisin esitutkinta-vaiheessa käyttämät tulkkauspalvelut, sillä esitutkintakuulustelu vaikuttaa suoraan syyteharkintaratkaisuihin ja koko oikeudenkäynnin jatkoprosessiin. (Mts. 2.)

Kun kaksikielisillä poliisilaitoksilla työskenteleviltä poliiseilta kysyttiin, kuka toimii tulkkina tulkkausta vaativissa tilanteissa, oli vastaajilla mahdollisuus valita useita seuraavista vaihtoehdoista: toinen poliisi, ammattitulkki, ulkopuolinen henkilö, asiakkaan ystävä tai omainen, joku muu. Enemmistön (76 %) mukaan tulkkauksesta vastaa ammattitulkki. Yli puolet (55 %) poliiseista vastasi, että tulkkina toimii toinen poliisi. Vajaa kolmasosa (28 %) kertoi, että tulkkina toimii asiakkaan ystävä tai omainen, ja 11 % vastaajista totesi, että tulkkina toimii ulkopuolinen henkilö. Tulkkina ei lain mukaan saa käyttää henkilöä, joka on sellaisessa suhteessa asianosaiseen, että hänen luotettavuutensa voi vaarantua. Vastauksista ei kuitenkaan käy ilmi, missä tilanteissa asiakkaan omaista tai ulkopuolista henkilöä on käytetty tulkkina. Voidaan-kin katsoa, että on suuri ero siinä, toimiiko omainen tulkkina virallisessa poliisikuulustelussa vai kentällä tapahtuvassa lyhyessä kohtaamisessa.

Vastaajista 3 % totesi, että tulkkina tulkkausta vaativissa tilanteissa toimii joku muu henkilö. Nämä vastaajat kommentoivat tulkkaavansa joko itse tai käyttävänsä toimistossa tai kansliassa työskenteleviä muita henkilöitä. Erityisesti Google-kääntäjän käyttäminen tulkkauksen apukeinona oli suosittua näiden vastaajien keskuudessa. Osa poliisivastaajista määrittelee tulkkauksen olevan asiakkaan puheen tai tekstin kääntämistä, joten on mahdollista, että he eivät tee eroa kääntämisen ja tulkkauksen välillä, vaan kat-

sovat näiden tarkoittavan samaa asiaa. Tämä käy ilmi esimerkiksi 1, jossa vastaaja kertoo tulkkauksesta kysyttäessä kääntävänsä kuulustelupöytäkirjoja ja rikosilmoituksia kollegalleen:

(1) Päivittäin pienemmissä tilanteissa, kuulustelujen ja rikosilmoitusten käännessä kollegoille. En suostu kääntämään ”virallisesti”, mutta voin referoida toiselle kielelle...

Vastaajat kommentoivat, että tulkkina toimivan henkilön valinta riippuu tilanteesta. Virallisissa tilanteissa, kuten kuulusteluissa, käytetään ammattitulkkia, kun taas epävirallisemmissä, jokapäiväisissä tilanteissa tulkkina toimii joku muu kuin ammattitulkki. Vastaajat myös kertovat tulkkaavansa itse epävirallisissa tilanteissa, kuten esimerkiksi 2 ilmenee. Vastaajien mielestä tulkkina toimivan henkilön valinta on tilannesidonnainen (ks. esim. 3).

(2) Olen saattanut kääntää jotain fraaseja tai ihan arkipäivän keskustelua. Kyse ei ole kuitenkaan mistään virallisesta tulkkaamisesta.

(3) Poliisin työssä pitää osata soveltaa. Mennään tilanteen mukaan!

Poliisin vaihtelevat ja ennalta arvaamattomat työtehtävät vaativat kykyä soveltaa ja ratkaista erinäiset tilanteet mahdollisimman sujuvasti. Esimerkistä 3 käy myös implisiittisesti ilmi, ettei poliisilta löydy virallisia tai vakinaistettuja ohjeita tulkin käyttämiseen eri tilanteissa, mikä käy ilmi myös vastaajien eriävistä käytänteistä. Osa vastaajista kommentoi, että he käyttävät aina kuulusteluissa ammattitulkkia, kun taas osa kertoo kaksikielisen tai ruotsinkielentaitoisen kollegan hoitavan ruotsinkielisten asiakkaiden kuulustelun. Erot kuulustelujen tulkkausikänteissä voivat osittain johtua kielitaitoisten poliisien

saatavuudesta. Vaikka suurin osa vastaajista kertookin, että virallisissa tilanteissa, kuten kuulusteluissa, käytetään ammattitulkkiä, ovat ruotsinkielisten asiakkaiden kuulustelut jossain määrin poikkeus, sillä heidän kuulustelunsa hoitavat yleisesti ottaen kielitaitoiset poliisit. Kielitaitoinen kollega toimii tulkkaustilanteessa kaksikielisenä ammattilaisena.

Esitutkintalain (2011/805) mukaan kaksikielisten viranomaisten on esitutkinnassa käytettävä rikoksesta epäillyn kieltä, joko suomea tai ruotsia, ja esitutkintaviranomaisen on myös huolehdittava tulkkauksesta tai hankittava tulkki paikalle silloin, kun viranomaisen ei tarvitse käyttää sen kanssa asioivan henkilön kieltä. Tulkkina saa toimia rehellinen ja muuten tehtävään sopiva henkilö, jolla on tehtävän edellyttämät taidot. Hallintolain (434/2003) 65. § mukaan tulkkina tai kääntäjänä ei kuitenkaan saa käyttää henkilöä, joka on sellaisessa suhteessa asianosaiseen tai asiaan, että hänen luotettavuutensa voi tästä syystä vaarantua. Sekä tulkkeja että poliiseja sitovat omien alojensa ammattieettiset säännöt, mutta ammattien sisällöt ja vastuut ovat eriävät, minkä vuoksi poliisihenkilön toimiminen tulkkina voi kyseenalaistaa tulkin puolueettomuuden (ks. esim. SKTL 2013). Vaikka esitutkintalaissa ei siis edellytetä ammattitulkin käyttämistä esitutkinnassa, korostavat vastaajat kuitenkin, että tutkinnassa suositetaan ammattitulkin käyttämistä, kuten esimerkistä 4 ilmenee.

(4) Ehdottomasti ammattitulkki, kun kyse esim. tutkinnasta, muuten toinen poliisi.

Useat vastaajat myös korostavat, etteivät tarvitse tulkkiä vaan tulkkavat itse, vaikka sitten elekieltä käyttäen. Jos keskustelu tapahtuu elekieltä käyttäen, on tulkin käytölle oletettavasti todellinen tarve, vaikeivat vastaajat tätä koekaan.

Suomea äidinkielenään puhuvat poliisit tekevät selvän eron virallisen ja epävirallisen tulkkauksen välillä. He eivät mielestään toimi virallisina tulkkeina, vaan kertovat ”yrittävänsä saada asian ymmärretyksi”, ”olevansa apuna”, ”selittävänsä asiakkaalle” ja ”referoivansa”. Tulkkauksen koetaan ennen kaikkea tapana saada asiat sujuvasti hoidettua. Myös esimerkin 5 mukaan vastaajat tekevät selvän eron tulkkauksen virallisuuden eri asteiden välillä:

(5) En ole virallinen kääntäjä/tulkki. Apuna kyllä ja asiakaspalvelutilanteissa, mutta ei varsinaisissa kuulusteluissa.

Suomenkieliset vastaajat kommentoivat tulkkauksensa useimmiten asiakaspalvelutilanteissa sekä auttavansa kielitaidotonta kollegaa. Myös ruotsia äidinkielenään puhuvat poliisit ilmaisevat toimivansa tulkkina asiakas–asiakas- ja asiakas–poliisi-tilanteissa. Vastaajat kertovat, että he usein hoitavat koko ruotsinkielisen kommunikointitilanteen suomenkielisen työtoverin puolesta ja toimivat kaksikielisinä asiantuntijoina. He voivat esimerkiksi soittaa kollegan puolesta puhelun Ruotsiin tai puhuttaa ruotsinkielisiä asiakkaita. Ruotsinkieliset vastaajat eivät siis pelkästään toimi tulkkina suomenkielisten poliisien apuna vaan voivat ottaa koko asian hoidettavakseen.

Muutama ruotsinkielinen poliisi kertoo myös joutuneensa toimimaan tulkkina virallisen tulkin ja asiakkaan välillä myös muissa asioimistilanteissa. Kuten esimerkistä 6 (seur. sivulla) käy ilmi, selitetään tämän johtuvan siitä, ettei ruotsia hallitsevia tulkkeja ole tarpeeksi. Yksi vastaaja kommentoi myös tulkkauksensa suomesta ruotsiin ruotsinkieliselle tulkille, joka puolestaan tulkkaa ruotsista asiakkaan äidinkielelle.

(6) Eftersom det i det här landet inte finns tillräckligt med svenska-annat språk tolkar, är jag tvungen att över-sätta tolkens språk i vissa sammanhang.

Ruotsinkieliset vastaajat kertovat toimineensa tulkkina myös asiakkaan ja lääkärin välillä. Esimerkissä 7 vastaaja kertoo, kuinka hän on asiakkaan kanssa terveystieteissä käydessään tulkannut asiakkaan ja lääkärin välillä.

(7) – – Har även hänt att jag någon gång tolkat mellan kunder och läkare när vi besökt t.ex. hälsocentralen med någon kund.

Vastaavanlaisia tilanteita, joissa tulkataan asiakkaan ja terveydenhuollon asiantuntijan välillä, tarkastelemme seuraavassa terveydenhuollon palveluorganisaatiota käsittelevässä luvussa.

Tulkkauskäytänteet terveydenhuollon palveluorganisaatiossa

Kielikysymykset ja muut terveydenhuollon ammattilaisten pätevyteen liittyvät kysymykset ovat Suomessa hyvin ajankohtaisia. Lehtikirjoitusten mukaan lääkäreiden huono kielitaito on aiheuttanut jopa hengenvaarallisia tilanteita ja sosiaali- ja terveysministeriön alaisuudessa toimivalle valvontaviranomaiselle Valviralle on tehty useita valituksia lääkäreiden huonosta kielitaidosta.

Suomen- ja ruotsinkielisillä potilailla on Suomessa lain mukaan oikeus saada palvelua omalla äidinkielellään. Laissa potilaan asemasta ja oikeuksista säädetään, että myös potilaan yksilölliset tarpeet ja tämän edustama kulttuuri on otettava hoidossa huomioon (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 1992/785 2. luku 3. §). Myös laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812 2. luku 5. §) säädetään, että mikäli sosiaali-

huollon henkilöstö ei hallitse asiakkaan käyttämää kieltä tai ei jostain muusta syystä tule ymmärretyksi, on mahdollisuuksien mukaan järjestettävä tulkkaus.

Vaasan keskussairaalan henkilökunnalle tehdyn kyselytutkimuksen mukaan tulkkaus on yleinen ilmiö jokapäiväisessä hoitotyössä. Kyselylomakkeen tulkkausta koskevan osion alussa määriteltiin tulkkauksen tarkoittavan nimenomaan suullista kääntämistä kieleltä toiselle, joka mahdollistaa suullisen kommunikaation eri osapuolten välillä. Vastaajia on tutkimuksessa mukana kaikista henkilöstöryhmistä. Suurimmat vastanneet henkilöstöryhmät ovat hoitohenkilöstö (63 %), hallintohenkilöstö (12 %) sekä lääkärit (10 %). Huolto- ja tutkimushenkilöstö muodostaa yhteensä runsaat 15 % kaikista vastaajista. Kaikista vastaajista 45 % on päivittäin mukana tilanteissa, jotka vaativat tulkkausta.

Äidinkielenään suomea puhuvat kekevat hoitotyössä useammin tulkkia vaativia tilanteita kuin muuta kieltä äidinkielenään puhuva hoitohenkilöstö. Itsensä monikieliseksi määritelleet vastaajat kohtaavat yksi- tai kaksikielisiä vastaajia useammin tilanteita, jotka vaativat tulkkausta. Tämän kysymyksen kohdalla ei pyydetty määrittelemään sitä, oliko kyseessä ammattitulkki vai joku muu, joten voidaan esimerkiksi olettaa, että muut työntekijät turvautuvat nimenomaan monikielisten työntekijöiden apuun tilanteissa, jotka vaativat tulkkausta.

Keskussairaalan henkilöstöltä kysyttiin samoin kuin poliiseilta, kuka useimmiten toimii tulkkina tulkkausta vaativissa tilanteissa, ja viidestä annetusta vaihtoehdosta oli mahdollista valita useampi. Vastaajien mukaan 68 %:ssa tapauksista tulkkina toimii ammattitulkki. Toiseksi yleisin tapaus on sellainen, jossa tulkkina toimii potilaan omainen (48 %). Myös hoitohenkilöstöä (26 %) ja lääkäreitä (21 %) käytetään suhteellisen usein tulkkeina. Lisäksi saatetaan turvau-

tua myös muun henkilökunnan apuun (13 %).

Vastaajia pyydettiin kuvailemaan lyhyesti tyypillinen tulkkaustilanne, jossa on ollut läsnä. Useimmiten oli kyseessä jonkinlainen hoitotilanne.

(8) Äldring, som talar svensk dialekt och läkare med finska som modersmål, där parterna inte förstår varandra t.ex på rond.

(9) – – venäläinen lääkäri joka ei osaa joko suomea tai ruotsia potilaan äidinkieltä.

(10) Lääkäri ei puhu ruotsia, eikä kovin hyvin suomeakaan...

Esimerkin 8 tulkkaustilanteessa toisena keskusteluosapuolena saattaa olla suomenruotsin murretta puhuva vanhus, jolloin esimerkiksi lääkärinterminologia vanhuksella ja äidinkieleltään suomenkielisellä lääkärillä on vaikeuksia ymmärtää toisiaan. Esimerkeissä 9 ja 10 vastaaja kertoo, ettei lääkäri osaa puhua potilaan äidinkieltä, joko suomea tai ruotsia.

Vastaajien mukaan esimerkiksi nimenomaan suomenruotsin murteet saattavat aiheuttaa vaikeuksia hoitotilanteissa tai lääkärin kierroilla. Kyselylomakkeen vastausten perusteella eniten tulkataankin juuri potilaan ja lääkärin välillä (49 % tapauksista). Myös omaisten ja lääkärin välillä tulkataan verrattain usein (25 % tapauksista). Yhteensä nämä kaksi paria muodostavat melkein kolme neljäsosaa kaikista henkilökunnan hoitamista tulkkaustilanteista.

Huolimatta siitä, että 47 % kaikista vastaajista oli joskus toiminut tulkkina työssään, oli kaikista vastaajista vain noin 3 % saanut jonkinlaista koulutusta tulkkina toimimiseen. Joillain yksittäisillä vastaajilla oli terveydenhuollon koulutusta erilaisten vaihtoehtoisten

kommunikointimenetelmien käyttöön, joita voidaan soveltaa myös puhuttuihin kieliin, tai vaihtoehtoisesti viittomakielen kursseja käytynä.

Vastaajat saivat myös vapaasti kommentoida tulkkausta Vaasan keskussairaalassa. Kommentit käsittelivät sekä tulkkikeskuksesta tilattuja ammattitulkkeja että sairaalan henkilökunnan omia *ad hoc* -tulkkeja.

(11) Ammattitulkin käyttö vaikeaa varsinkin yöllä.

(12) Tulkkikeskuksesta tilatut tulkit jättävät usein saapumatta tai myöhästyvät.

Ammattitulkkeja käsittelevissä kommentteissa (esim. 11–12) kritisoitiin tulkkipalveluiden käytön vaikeutta erityisesti yöaikaan, tulkkien kommentoitiin pitävän huonosti kiinni aikatauluista ja yksittäisten kommenttien mukaan myös yhtä tulkin ammattietiikan perusperiaatteista, vaitiolovelvollisuutta, kyseenalaistettiin.

(13) Aivan liian paljon ja aivan liian kielitaidottomat hoitajat toimivat tulkkina.

(14) De flesta bland vårdpersonalen tolkar varje dag.

Esimerkeistä 13 ja 14 käy ilmi, että sairaalan henkilökunnan toimiminen tulkkina ei ole täysin ongelmaton. Vastauksissa aiemminkin esiin tullut lääkärin puutteellinen kielitaito nostettiin erityisenä ongelmana esiin, ja sen koettiin vaarantavan potilasturvallisuuden.

Vaikka henkilökunnan toimiminen tulkkina koettiin monien vastaajien mukaan kielteisenä asiana, oli osa kommentteista myös myönteisiä. Henkilökunnan monipuolista kielitaitoa pidettiin resursina, jota tulisi hyödyntää. Vastaajat kommentoivat myös, että henkilökunnan hyö-

dyntäminen tulkkeina on taloudellisesti kannattavampaa ja ammattitulkki- kien taitojen puutteen katsottiin aiheut- tavan vääriä tulkkeja. Tulkki- en tarve on suuri, mutta käytännössä ammat- tulkki- en käyttö koetaan hankalaksi, eikä henkilökunnan enemmistö halua toimia tulkki- enä. Tulkki- en kysyntään ei siis näytä olevan yksinkertaista ratkaisua.

Lopuksi

Tutkimuksemme osoittavat, että molem- missa ammattikonteksteissa useimmi- ten tulkki- en toimii ammattitulkki. Poli- iseista 76 % kertoi käyttävänsä ammat- tulkki- enä, ja 68 % keskussairaalan henki- löstöstä vastasi ammattitulkki- en toimivan tulkki- enä tulkkaustilanteissa. Kummassa- kin organisaatiossa on tapauksia, joissa tulkki- en toimii joku muu kuin ammat- tulkki- enä, useimmiten henkilökunnan edus- taja. Yhteistä on myös se, että ruotsin- kielisistä vastaajista enemmistö tulkkaa nimenomaan kotimaisten kielten, suo- men ja ruotsin välillä.

Omaisien käyttäminen tulkki- enä näyttää olevan hivenen yleisempää terveydenhuollon palveluorganisaatioissa kuin paikallispoliisiorganisaatioissa. Keskussairaalan henkilöstöstä lähes puo- let (48 %) vastasi, että tulkki- enä toimii po- tilaan omainen, kun taas poliiseista vajaa kolmasosa (29 %) kertoi, että tulkki- enä toimii asiakkaan ystävä tai omainen. Po- liiseista yli puolet (55 %) kertoi, että tulk- kausta vaativissa tilanteissa tulkki- enä toi- mii toinen poliisi. Keskussairaalassa 26 %:ssa tapauksista hoitohenkilöstö toi- mii tulkki- enä. Lääkäri tulkkaa 21 %:ssa tapauksista, ja 13 %:ssa tapauksista tulk- ki- enä toimii muu henkilöstön jäsen. Poliisivastaajista 12 % kertoi, että tulk- ki- enä oli toiminut ulkopuolinen henkilö.

Terveydenhuollon organisaation hen- kilöstöstä 37 % on tulkannut suomen ja ruotsin kielen välillä, kun taas paikallis- poliisiorganisaation henkilöstöstä sel-

västi pienempi osa (26 %) kertoi itse toi- mineensa tulkki- enä suomen ja ruotsin kielen välillä. Suomea äidinkielenään puhuvat tulkkaavat harvemmin kuin ruotsia äidinkielenään puhuvat sekä sai- raalassa että poliisissa. Keskussairaalan henkilöstöstä äidinkielenään suomea pu- huvista 44 % oli itse toiminut tulkki- enä ja ruotsia äidinkielenään puhuvista 54 %. Poliisien vastauksissa ero eri äidinkielen välillä oli vielä selvempi: 11 % suomen- kielisistä poliisivastaajista kertoo itse tul- kanneensa suomen ja ruotsin välillä, kun taas ruotsinkielisistä 79 % kertoo toimi- neensa tulkki- enä kahden kotimaisen kie- len välillä. Ero organisaatioiden välillä johtunee osittain siitä, että poliiseilta kysyttiin, olivatko he tulkanneet suo- men ja ruotsin kielen välillä, kun taas terveydenhuollon palveluorganisaatioissa työskenteleviltä kysyttiin, olivatko he ylipäänsä tulkanneet itse. On kuitenkin huomattava, että keskussairaalan hen- kilöstöstä suurin osa (76 %) kertoi tul- kanneensa juuri kotimaisten kielten vä- lillä, joten erot eivät johdu pelkästään kysymyksenasettelusta. On mahdollista, että vastaajien kielitaito ja -tausta vaikut- tavat palveluorganisaatioiden väliseen eroon. Poliiseista harvemmat ovat kaksi- kielisiä kuin sairaalahenkilökunnasta. Erityisesti tutkimuksen suomenkieliset poliisit ovat vahvasti yksikielisiä, mikä voi vaikuttaa heidän haluunsa ja ky- kyynsä tulkata.

Maallikkotulkki- enä roolia tarkasteltaessa korostuvat tulkki- enä rooli kielenvälittäjänä ja tulkki- enä oma halu auttaa, mikä muo- dostaa eräänlaisen välittämisen til- lan (*space of mediation*, Cronin 2006: 135; ks. myös Koskinen 2013). Kielen- välittäjän ominaisuuksiin voidaan lukea auttamisen halu ja vilpityn kiinnostus kulttuurien väliseen viestintään. Cronin (mp.) mukaan kielenvälittäjäksi va- likoidutaan pelkästään kielitaidon pe- rusteella. Tulkki- enä roolia tämän katsauk- sen aineistossa tarkasteltaessa voidaan

soveltaa myös Jalbertin (1998; ks. myös Leanza 2007: 14) kehittämää luokittelua sairaalatulkkien rooleista. Luokittelun mukaan kulttuurinvälittäjänä toimiva tulkki käyttää kulttuurintuntemustaan selvittääkseen tulkkauksilanteessa paremmin ja toimii myös neuvottelijana tarkentamalla ja selittämällä puhujien lausuntoja. Kaksikielisenä ammattilaisena toimiva tulkki ottaa jaottelun mukaan terveydenhuollon ammattilaisen roolin ja johtaa potilaan haastattelua potilaan omalla kielellä. Tutkimuksissamme esiintyvissä tulkkauksilanteissa paikallispoliisiorganisaatioiden ja terveydenhuollon palveluorganisaation henkilökunta toimii tulkatessaan sekä kulttuurinvälittäjänä että kaksikielisinä ammattilaisina. Henkilökunta voi itse toimia kielenvälittäjänä, kaksikielisenä ammattilaisena tai pyytää apua toiselta kaksikieliselä ammattilaiselta.

Mielenkiintoisena yhtymäkohtana organisaatioiden välillä on, että poliisit saattavat toimia tulkkina myös terveyskeskuksissa asiakkaan ja lääkärin välillä. Kummassakaan organisaatiossa henkilöstö ei ole erikseen saanut koulutusta tulkkina toimimiseen, ja vastausten perusteella näyttää myös siltä, että tulkkaukseen tai tulkin tilaamiseen ei ole organisaatioissa ohjeistusta. Tulostemme perusteella ei ole mahdollista tehdä päätelmiä siitä, millaisissa tilanteissa joku muu kuin ammattitulkki tulkkaa paikallispoliisiorganisaatioissa ja terveydenhuollon palveluorganisaatioissa. Poliisiorganisaatioiden osalta voidaan kuitenkin sanoa, että ammattitulkin käyttöä suositaan erityisesti virallisemmissa tilanteissa, kuten kuulusteluissa. Molemmissa organisaatioissa yleisin syy maallikotulkkien käyttöön on ammattitulkki huono saatavuus.

Kääntämisen ja tulkkauksen tutkimuksessa maallikotulkkauksista ammattiyhteyksissä on kansainväliselläkin tasolla

tutkittu vain suppeasti, mutta siitä huolimatta maallikotulkkauksen katsotaan olevan yksi käännöstoiminnan laajimmista muodoista. Havaintomme pohjustavatkin tulevaa maallikotulkkauksen tutkimusta suomalaisissa palveluorganisaatioissa.

SANNA HEITTOLA
JARI-PEKKA VÄLIMAA

etunimi.sukunimi@uva.fi

Lähteet

- CRONIN, MICHAEL 2006: *Translation and identity*. Oxford: Routledge.
- DREYFUS, HUBERT L. – DREYFUS, STUART E. 1986: *Mind over machine. The power of human intuition and expertise in the era of the computer*. New York: Free Press.
- Esitutkintalaki* 2011/805. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110805> (7.9.2015).
- Hallintolaki* 434/2003. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434> (7.9.2015).
- HOLM, ULLA 2001: *Empati – att förstå andra människors känslor*. Stockholm: Natur och kultur.
- JALBERT, M. 1998: *Travailler avec un interprète en consultation psychiatrique*. – *Prisme* 8 s. 94–111.
- JÄÄSKELÄINEN, RIITTA 2010: Are all professionals experts? – Gregory Shreve & Erik Angelone (toim.), *Translation and cognition* s. 213–227. American Translators Association scholarly monograph series XV. Amsterdam: John Benjamins.
- Kansalliskielistrategia*. Valtioneuvoston kanslian julkaisuja 4/2012. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia. <http://oikeusministerio.fi/material/attachments/om/toiminta/perusoikeudetjademokratia/jzp9UXfs7/Kansalliskielistrategia.pdf> (7.9.2015).
- Kielelliset poliisipalvelut-työryhmän loppuraportti 2013*. Poliisihallituksen julkaisu-

- sarja 2/2013. Helsinki: Poliisihallitus.
- Kielilaki* 6.6.2003/423. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030423>
- KOSKINEN, KAISA (toim.) 2013: *Tulkattu Tampere*. Tampere: Tampere University Press.
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista* 17.8.1992/785. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785> (7.9.2015).
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista* 22.9.2000/812. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812> (7.9.2015).
- LATOMAA, SIRKKU 2013: Tamperelaiskoulujen translationaaliset käytänteet. – Kaisa Koskinen (toim.), *Tulkattu Tampere* s. 211–242. Tampere: Tampere University Press.
- LEANZA, YVAN 2007: Roles of community interpreters in pediatrics as seen by interpreters, physicians and researchers. – Franz Pöchhacker & Miriam Shlesinger (toim.), *Healthcare interpreting. Discourse and interaction* s. 11–34. Amsterdam: John Benjamins.
- MEYER, BERND – BÜHRIG, KRISTIN – KLICHE, ORTRUN – PAWLACK, BIRTE 2010: Nurses as interpreters? Aspects of interpreter training for bilingual medical employees. – Bern Meyer & Birgit Apfelbaum (toim.), *Multilingualism at work. From politics to practices in public, medical and business settings* s. 163–184. Amsterdam: John Benjamins.
- Oikeustulkkauksen selvityshanke*: Asiantuntijaryhmän raportti. Helsinki: Helsingin yliopisto 2008.
- PALONEN, TUIRE 2011: Mitä asiantuntijuus on ja miten sitä on tutkittu? – *Futurex-blogi*. <http://futurex.utu.fi/blogi/?p=17> (31.7.2014).
- PÉREZ-GONZÁLEZ, LUIS – SUSAM-SAREVA, ŠEBNEM 2012: Non-professionals translating and interpreting. Participatory and engaged perspectives. – *The Translator* 18 s. 149–165.
- PILKE, NINA 2004: *Ordning och kaos. Om undervisning och inlärnning vid tre seminarier på universitetsnivå*. Vaasa: Vaasan yliopisto.
- PÖCHHACKER, FRANZ 2004: *Introducing interpreting studies*. London: Routledge.
- SKTL 2013 = SUOMEN KÄÄNTÄJIEN JA TULKKIEN LIITTO: *Asioimistulkin ammattisäännöstö*. https://sktl-fi.directo.fi/@Bin/280271/Asioimistulkin_ammattisäännöstö.pdf (31.7.2014).
- 2014: *Tulkiksi*. http://www.sktl.fi/kaantaminen_ja_tulkkaus/tulkiksi/ (31.7.2014).
- SOSIAALI- JA TERVEYSMINISTERIÖ 2014: *Usein kysyttyä sote-uudistuksesta*. http://www.stm.fi/vireilla/kehittamisohjelmat_ja_hankkeet/palvelurakennuudistus/usein_kysyttya?cssType=normal#19 (1.8.2014).
- Suomen perustuslaki* 11.6.1999/731. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731> (7.9.2015).
- VALTONEUVOSTON KANSLIA 2014: *Kansalliskielistrategia*. <http://vnk.fi/julkaisu?pubid=2705> (27.9.2015).
- VIK-TUOVINEN, GUN-VIOL 2006: *Tolkning på olika nivåer av professionalitet*. Vaasa: Vaasan yliopisto.