

Asioimistulkkauksella yhdenvertaisuutta

Joka arkipäivä maassamme tehdään useita satoja asioimistulkkauksia tilanteissa, joissa eri alojen työntekijöiltä ja heidän maahanmuuttaja-asiakkailtaan puuttuu yhteinen kieli ja joissa kouluenglannilla, elekielestä puhumattakaan, ei pitkälle päästä. Asioimistulkkit työskentelevät mm. sosiaalitoimistoissa, työvoimatoimistoissa, kouluissa, päiväkodeissa, poliisilla ja oikeuslaitoksessa. Suurin tulkkauspalveluiden käyttäjä on kuitenkin terveydenhuolto. Lähes puolet tulkkauksista tapahtuukin sairaaloissa, terveyskeskuksissa, neuvoloissa ja mielenterveystoimistoissa — siis paikoissa, joissa on ensiarvoisen tärkeää, että kaikki osapuolet voivat ilmaista itseään luontevasti omalla kielellään ja ymmärtävät täysin, mitä toinen puhuu. Viestinnän ammattilainen pitää huolen siitä, että maahanmuuttaja-asiakkaiden kielellinen tasa-arvo palveluiden käyttäjinä toteutuu.

Suomessa asioimistulkkauksen tarve alkoi nopeasti kasvaa 1990-luvun alussa, jolloin pakolaisryhmiä tuli entistä enemmän maahan. Tuolloin ryhdyttiin kehittämään alueellisten tulkkeskusten järjestelmää, jonka tarkoituksena oli tukea pakolaisten vastaanottoa kunnissa. Suomessa on nyt kahdeksan alueellista kunnallista tulkkeskusta (Helsinki, Jyväskylä, Kotka, Lahti, Tampere, Turku, Oulu ja Vaasa) sekä valtakunnallisesti toimiva yksityinen tulkkeskus Helsingissä. Lähinnä pääkaupunkiseudulle on viime aikoina syntynyt kielipalveluita välittäviä pienempiä yrityksiä.

Tulkkeskusten perustehtävänä on alusta asti ollut tarjota laadukkaita ja ammatillisia tulkkaus- ja käännöspalveluita viranomaisille, jotka tekevät työtä maahanmuuttajien kanssa. Tarpeen mukaan ne järjestävät myös koulutus-

ta työyhteisöille mm. siitä, kuinka tulkin kanssa toimitaan. Alueellisissa tulkkeskuksissa työskentelee tätä nykyä lähes sata kokopäiväistä asioimistulkkiä sekä useita satoja freelancetulkkeja ja -kääntäjiä. Tulkkauksia tarjottiin vuonna 2006 yli 80 kielellä, joista kysytyimpiä olivat arabia, venäjä, persia, somali ja kurdi; harvinaisimmista mainittakoon aramea, kirgiisi, malaiji, tagalog ja oromo.

Milloin tulkki tulisi tilata? Määräyksiä velvollisuudesta huolehtia tulkkitsemisestä ja kääntämisestä on annettu eri laeissa ja muissa säädöksissä, mm. laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992), laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sekä uudessa yhdenvertaisuuslaissa (21/2004). Lakien sisältöä sen enempää avaamatta hyvänä nyrkkisääntönä voidaan pitää työministeriön ohjetta (3/2005) kunnille siitä, kuinka maahanmuuttajien kieli-

Hyvä muistaa

Tulkki kannattaa tilata aina, jos et tiedä varmasti, onko asiakkaan suomen kielen taito riittävä.

Tilaa tulkki hyvissä ajoin.

Varaa vähintään kaksinkertainen aika käyntiin, johon olet tilannut tulkin.

Varmistu siitä, että tulkki on ammattitulkki. Älä käytä asiakkaan lähisukulaisia tai ystäviä tulkkeina.

Pidä kiinni aikataulusta. Tulkki on paikalla vain varatun ajan. Kohdistaa puheesi asiakkaallesi (älä tulkille) ja katso asiakasta kohti.

Muista, että tulkkaus tapahtuu minä-muodossa.

Puhu mahdollisimman selkeästi ja ymmärrettävästi, vältä ammattislangia ja jaksota puheesi sopivasti.

Tulkki tulkkaa kaiken, puhu siis vain se, mitä haluat tulkattavan.

Tulkki ei toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä mutta saattaa selvittää sanoman ymmärtämisen kannalta oleellisia kulttuuritaustoja.

palvelut tulee toteuttaa. Ohjeen mukaan tulkkii- tai käännöspalveluja »järjestetään, jos maahanmuuttaja tai turvapaikanhakija ei osaa suomea tai ruotsia ja jos viranomaisessa ei osata maahanmuuttajan tai turvapaikanhakijan käyttämää kieltä».

Kielipalveluja tulee käyttää erityisesti silloin, kun kyse on maahanmuuttajan oikeuksista, eduista ja velvollisuuksista – oli maahantulon peruste mikä tahansa. On selvää, että terveydenhuollossa on käytettävä tulkkipalveluita. Tulkin tilaa viranomainen, ei maahanmuuttaja itse. Vaikka asiakas ei katsoisikaan tulkkausta tarpeelliseksi, on viranomaisella oikeus ja monesti velvollisuus tilata tulkki oman työnsä helpottamiseksi ja oikeusturvansa varmistamiseksi. Totunnaisen itse paikalla tapahtuvan tulkkauksen sijaan voidaan käyttää myös etätulkkausta videolaitteen tai yleisemmin kaiutinpuhelimen välityksellä. Puhelin sopii ongelmitta lähes kaikkiin tulkkausta vaativiin tilanteisiin, myös terveydenhuollon käynteihin, kunhan huolehditaan siitä, ettei paikalla ole liian monta henkilöä ja etteivät kaikki puhu samanaikaisesti. Pohjois-Suomessa, jossa välimatkat ovat pitkiä, jo lähes joka toinen tulkkauksen on etätulkkauksen, mikä säästää aikaa ja rahaa.

Tulkin ammattinimikettä ei toistaiseksi ole Suomessa suojattu. Tämä tarkoittaa sitä, että periaatteessa kuka tahansa voi kutsua itseään tulkkiksi riippumatta siitä, onko hän tulkkauksentoinen tai edes tietoinen asioimistulkin ammattieettisistä toimintatavoista. Viranomaisella on kuitenkin tulkkia tai kääntäjää tilatessaan vastuun laadukkaiden ja ammatillisten palveluiden hankkimisesta. Potilaan ystävää, sukulaista tai lasta ei missään nimessä saa käyttää tulkkina, puhuivatpa he suomea kuinka hyvin tahansa. Ystävä, lapsi tai sukulainen on asioimistulkin ammattisäännösten (www.sktl.net/pdf/asioimistulkin.pdf) mukaan jäävi toimimaan tulkkina, eikä välttämättä tunne tulkkauksen käytäntöjä. Tulkin pätevyyden takeita voivat olla tulkkikoulutus, työkokemus alalta ja asioimistulkin ammattitutkinto, jonka on voinut suorittaa 1990-luvun loppupuolelta lähtien ainakin tärkeimmissä tulkkauksielissä. Koulutusmahdollisuudet tulkin ammattiin ovat viime vuosina huomattavasti pa-

Tulkki keskuksen puhelinnumeroita:

Helsingin seudun asioimistulkki keskus (tulkkivälitys)
09-839 20040

Keski-Suomen tulkkikeskus 014-626 672

Kotkan tulkkikeskus 05-234 4465

Lahden seudun tulkkikeskus 03-818 3282

Pirkanmaan tulkkikeskus 03-565 77314

Pohjanmaan tulkkikeskus 06-325 2941

Pohjois-Suomen tulkkipalvelu 08-558 41856

Turun seudun tulkkikeskus 02-262 6321

Lingua Nordica Oy 09-774 0180

Lähteitä ja lisälukemista

Kunnallisten tulkkikeskusten laatukäsikirja, Tietoa maahanmuuttajille asioimistulkkausesta (12 kielellä), Tulkin välityksellä: Tietoa viranomaisille asioimistulkkausesta (suomeksi ja ruotsiksi), www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/04_maahanmuutto/07_aineistot_kirjasto/wkokoaineisto_tulkkauk.pdf

Asioimistulkin ammattisäännöstö, www.sktl.net/pdf/asioimistulkin.pdf

Maahanmuuttajien ja turvapaikanhakijoiden kielipalvelujen järjestäminen ja kustannusten korvaaminen (O/3/2005), www.finlex.fi/fi/viranomaiset/normi/455001/21836

Oittinen R ja Mäkinen P (toim.) 2002. Alussa oli käännös.

Tampere University Press.

rantuneet. Esimerkiksi Pirkanmaalla Tampereen aikuiskoulutuskeskus järjestää vuosittain asioimistulkin näyttötutkintoja ja valmistavaa koulutusta monimuotoisesti.

Alueelliset tulkkikeskukset kiinnittävät toiminnassaan erityistä huomiota tulkkien rekrytointiin, perehdytykseen ja koulutukseen varmistukseen palveluidensa hyvän laadun ja toimivuuden. Asioimistulkin on hallittava tulkkaustekniikat ja työkielet, tunnettava laajasti erikoisalojen (mm. terveydenhuollon, työhallinnon ja oikeuden) sanastoa sekä noudatettava ammattinsa eettisiä ja juridisia periaatteita. Hän on ammattiviestijä, joka tekee työtään niin, että puhe välittyy oikeanlaisena vivahteita myöten ja asiat tulevat ymmärretyiksi. Tulkit pitävät ohje- nuoranaan Asioimistulkin ammattisäännöstöä, jossa määritetään mm. tulkin jääviys tietyissä tilanteissa, puolueettomuus ja vaitiolovelvollisuus. Niin roolistaan kuin tavastaan toimia tulkin on hyvä kertoa kaikille osapuolille ennen asioimistilanteen alkua.

JANNE SALO, FM, johtaja
janne.salo@tampere.fi
Pirkanmaan tulkkikeskus
Pohjolankatu 25 B
33500 Tampere