

# Kokemuksia tulkkauksesta kotouttamispalveluissa

V A A S A .

05/2020

HANNA KAKKO  
Kotouttamisvastaava



## Asioimistulkki on tärkeä kollega ja työmme mahdollistaja

Kotouttamispalveluiden työtä ei voisi tehdä ilman tulkkia. Tulkkaus on yksikössämme perustyötä, se on niin asiakkaan kuin viranomaisenkin oikeus ja viranomaisen työn mahdollistaja.

## Tulkin tilaaminen

- Jos arvostat omaa työtäsi- tilaa tulkki!
- Tulkki tilataan tulkkivälityksestä puhelimitse tai sähköpostilla
- Tilaamisessa huomioitava asiakkaan murre, mahdolliset esteellisyydet, sukupuoli
  
- ”Tulkkauksellinen tilanne on aina vuorovaikutuksellinen tilanne. Kyse ei ole pelkästä kielen kääntämisestä. Onnistunut tulkkauksellinen tilanne on merkityksellinen koko palvelukokemuksen ja luottamuksellisen asiakassuhteen rakentumisen kannalta”

## Onnistuneet tulkkauskokemukset

- Turvallinen, luottamuksellinen ja rauhallinen ilmapiiri (vaitiolovelvollisuus)
- Kaikki tietoisia roolistaan, puhe rytmittyy tasaisesti
- Vuorovaikutus on sujuvaa ja kohtaaminen ammatillista ja empaattista
- Tulkki hallitsee käytettävän sanaston molemmilla kielillä
- Tulkki tulkaa viranomaisen puheen, ei jätä pois asioita, ei lisää siihen omiaan
- Onnistunut palvelukokonaisuus, osallisuus ja yhteinen ymmärrys
- Asia tulee kerralla ymmärrettyä oikein (säästää kustannuksia)
- Tulkki ei asetu asiakkaan eikä viranomaisen puolelle

## Epäonnistuneet tulkkauskokemukset<sup>4</sup>

- Kiire
- Epäluottamus, tulkin jääviys
- Tulkin ja asiakkaan kieli ei kohtaa, eri murre
- Sanasto ei hallussa
- Tulkki ei kysy, jos ei ymmärrä tai ei tuo ilmi, että asiakas ei ymmärrä
- Tulkki vastaa viranomaisen puolesta asiakkaan kysymyksiin
- Tulkki väittää viranomaiselle vastaan

## Lähitulkkkaus

- Kohtaaminen, luottamussuhteen rakentaminen
- Viesti ei jää ainoastaan sanojen varaan, eleet, kehon kieli, havainnointi, mahdollisuus näyttää asioita
- Tulkin läsnäolo lisää turvallisuuden tunnetta
- Ei huolta teknisistä ongelmista
- Toimii ryhmämuotoisessa ohjauksessa etätulkkausta paremmin, mahdollistaa kääntämisen useammalle kielelle samanaikaisesti

## Etätulkkkaus

- Tehokkuus, aikaa ei kulu siirtymiin
- Kustannuksiltaan edullisempaa
- Anonyymiys, joistain asioista helpompi puhua ”kasvottoman” tulkin kautta
- Pienille kieliryhmille ainoa mahdollisuus saada tulkkausta
- Haasteena tekniset ongelmat, taustamelu ja muut häiriötekijät, puhelintulkkauksessa joutuu selittämään kun ei voi näyttää, vuorovaikutus jää ohuemmaksi, nopean tulkkauksen haasteena myös rakenteet ja mahdollisesti tarvittavien laitteiden/ osaamisen puute

# Kehittämistarpeita

- Vaasan kaupungin kotouttamisohjelmassa vuosille 2019-2022 on yhdeksi tavoitteeksi nostettu tulkkaustoiminnan monipuolistaminen
- Monipuolisten tulkkausvaihtoehtojen käyttöönotto, video/mobiilitulkkaus
- Ammattitaidon jatkuva kehittäminen







# KIITOS

OTA YHTEYTTÄ [hanna.kakko@vaasa.fi](mailto:hanna.kakko@vaasa.fi)

V A A S A .