

TYÖSKENTELY ASIOIMISTULKIN KANSSA

Annukka Saarenmaa

Diakonia-ammattikorkeakoulu

20.5.2020

Diak

Asioimistulkki rakentaa luottamusta



Asioimistulkkkaus

Asiakkaan ja viranomaisen tai muun palveluntarjoajan välisen vuorovaikutuksen tulkkausta tilanteissa, joissa heillä ei ole yhteistä kieltä, jolla kommunikoida kulloisenkin asian hoitamisen kannalta riittävällä tavalla.

Koskinen et al. 2018. *Asioimistulkkkaus. Monikielisen yhteiskunnan arkea*. Tampere: Vastapaino

- » Vuorovaikutustilanteissa tulkilla on ainoastaan viestinnällinen ammattirooli
- » Ei asioi kenenkään puolesta, vaan tulkkaa asioimistilanteissa käytetyt puheenvuorot ja koordinoi tarvittaessa vuorovaikutustilannetta
- » Välittää ajatuskokonaisuuudet ja merkitykset, ei tulkkaa sanasta sanaan
- » Osaa tulkkaustekniikat, tuntee kohdekulttuurit ja hallitsee työkielet paremmin kuin tavallinen kielenkäyttäjä
- » Noudattaa työssään asioimistulkin ammattisäännöstön ohjeita

Oikeus tulkkaukseen perustuu lakiin

- » Laki kotoutumisen edistämisestä (1386/2010, 5 §)
- » Kielilaki (423/2003, 18 §)
- » Ulkomaalaislaki (301/2004, 10 §)
- » Hallintolaki (586/1996, 26 §)
- » Laki oikeudenkäynnistä hallintoasioissa (808/2019, 52 §)
- » Esitutkintalaki (805/2011, 4 luku 12 §)
- » Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992, 5 §)
- » Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, 4 §)
- » Direktiivi 2010/64/EU oikeudesta tulkkaukseen ja käännöksiin rikosoikeudellisissa menettelyissä → Oikeustulkkipöytäkirja

TULKKAUKSEN JÄRJESTÄMINEN

Diak

Tulkin tilaaminen

» Viranomainen vastaa tulkin tilaamisesta

» Tulkkia tilatessasi valmistaudu kertomaan

- » Ajankohta ja tulkkaukselle varattu aika (nyrkkisääntö: tulkin kanssa tarvitaan kaksinkertainen määrä aikaa)
- » Aihe (tärkeää tulkin valmistautumista varten)
- » Tarkka osoite (säästää aikaa)
- » Tulkattava kieli (huomioi esim. kurdin kielen murteet, jotka ovat käytännössä omia kieliään)
- » Asiakkaan nimi (tulkki tarkistaa mahdollisen jääviyden)
- » Eriyistoiveet (otetaan huomioon mutta ei välttämättä voida toteuttaa)

» Tulkkitoimisto välittää tiedot tulkille, joka

- » Varmistaa ajan ja paikan (ehtii ajoissa paikalle, varaa osoitteen etsimiseen riittävästi aikaa)
- » Valmistautuu huolellisesti toimeksiantoon (sanasto, taustatiedot käsiteltävästä aiheesta)
- » Vahvistaa tulkkauskielen
- » Tarkistaa mahdollisen jääviyden
- » Ilmoittaa, jos ei voi ottaa toimeksiantoa vastaan (aikataulu, vaativuus, jääviys jne.)

TULKIN KANSSA TYÖSKENTELY

Diak



Tulkattu viestintätilanne on kaikkien keskusteluun osallistuvien tuotos

- » Varaa rauhallinen tila ja riittävästi aikaa
- » Tulkki sijoittautuu työn suorittamisen kannalta sopivimpaan paikkaan
- » Tulkki esittäytyy molemmille työkielillä ennen keskustelun alkua
- » Tulkki tekee muistiinpanoja ja tulkaa puheenvuorojen jälkeen
- » Tulkki keskeyttää tai tekee tarkentavia kysymyksiä tarvittaessa
- » Jos tulkkauksen aikana ilmenee ongelma, tulkki ilmoittaa siitä osapuolille
- » Pitkään kestävä toimeksianto täytyy tauottaa

Keskustelu tulkin välityksellä

- » Hahmottele etukäteen käsiteltävät asiat suhteessa tulkkaukselle varattuun aikaan
- » Puhu asiakokonaisuus kerrallaan (tulkki välittää ajatuksia, ei sanoja!)
- » Puhu rauhallisesti selkeällä äänellä
- » Vältä erikoisalan sanastoa aina kun voit esittää asian selkokielellisesti
- » Puhu ja pidä katsekontakti asiakkaaseen
- » Anna tulkin tulkata puheenvuoro loppuun (termivastineiden puuttuessa tulkki voi joutua selittämään käsitteitä)
- » Jaa puheenvuorot
- » Rohkaise asiakasta kysymään, tarkentamaan ja kertomaan, jos tulkkauksessa on ongelma

Ammattitaitoinen tulkki

- » On valmistautunut toimeksiantoa varten
- » Käyttää muistiinpanovälineitä ja sanastoja
- » Tulkkaa minä-muodossa
- » Tulkkaa ajatuskokonaisuudet tarkasti, kattavasti ja oikeakielisesti
- » Huomioi vuorovaikutustilanteen osapuolet tasapuolisesti
- » Ei selitä asiasisältöjä vaan osoittaa kysymykset puhujalle
- » Ei käy kahdenkeskisiä keskusteluja asiakkaan kanssa tulkkamatta niitä viranomaiselle
- » Ei vastaa asiakkaan puolesta tai avusta asiakasta
- » On puolueeton ja kantaa ottamaton
- » Säilyttää vaitiolovelvollisuuden

ANNA PALAUTETTA TULKIN TYÖSKENTELYSTÄ!

ETÄTULKKAUKSESSA HUOMIOITAVAA

Diak

Mitä on etätulkkaus?

Tulkkausmuoto, jossa vähintään yksi osapuolista on fyysisesti eri paikassa ja kuva- ja ääniyhteydessä muihin viestintäosapuoliin.

Tieteen termipankki. Saatavilla 14.5.2020

- » Toteutetaan puhelin-, video- tai sovellusyhteydellä
 - » Toimitaan tekniikan varassa
 - » Sopii lyhytkestoiseen strukturoituun keskusteluun
(esim. ilmoitusten tulkkaus, lomakkeiden täyttö, haastattelu)
 - » Tulkille haastava työskentelymuoto
 - » Ääni- ja kuvayhteyden puutteet, viive
 - » Vuorottelun hallinta
 - » Sosiaalisten taitojen ja tilannetajun käyttö vaillinaista
 - » Yhteyskatkot, häiriöt, tarkennukset jne. pidentävät tulkkauksen kestoja
- **käytä kokenutta tulkkia!**

Etätulkkauksen hyödyt ja hankaluudet

Hyödyt

- » Nopea
- » Kustannustehokas
- » Ympäristöystävällinen
- » Harvinaisten kielten tulkit helpommin saatavilla
- » Asiakkaan yksityisyys säilyy?

Hankaluudet

- » Vaatii kaikilta hyvää tekniikan hallintaa
- » Lähivuorovaikutukselle tyypillinen kehollisuus puuttuu
- » Merkityksen välittymisen kannalta tärkeitä oheistoimintoja on sanoitettava
- » Tulkkausympäristöä ei voi kontrolloida
- » Salassapito vaarantuu?

Tulkkaus on asiantuntijatyötä

**Tekniikka kehittyy ja toimintaympäristöt muuttuvat mutta
tulkin perusvaatimukset pysyvät samana
– luottamus, etiikka, ammattitaito!**



KIITOS!

LISÄTIETOJA

Annukka Saarenmaa

Tulkkauksen lehtori, DIAK

annukka.saarenmaa@diak.fi

annukka.saarenmaa@helsinki.fi

Puh. 040 7674 544

Diak