

**Asioimistulkkauksen merkitys maahanmuuttajien  
kanssa tehtävässä sosiaalityössä**

Marjaana Kelho  
Pro gradu - tutkielma  
Sosiaalityö  
Yhteiskuntatieteiden tiedekunta  
Lapin yliopisto  
2023

## Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Asioimistulkkauksen merkitys maahanmuuttajien kanssa tehtävässä sosiaalityössä.

Tekijä: Marjaana Kelho

Tutkinto-ohjelma/oppiaine: Sosiaalityö

Työn laji: Pro gradu -tutkielma X Lisensiaatintyö\_\_

Sivumäärä: 75 + 1 liite

Vuosi: 2023

### Tiivistelmä:

Tämä pro gradu- tutkielma käsittelee maahanmuuttajien kanssa tehtävää tulkki välitteistä sosiaalityötä. Tarkastelen tutkimuksessa sitä, millainen merkitys asioimistulkkauksella on sosiaalityössä, ja mitkä tekijät tulkki välitteisessä asiakastyössä vaikuttavat maahanmuuttajien asioimiseen ja oikeuksiin saada sosiaalipalvelua. Tutkimuksen teoreettisena viitekehyksenä on sosiaalinen konstruktionismi, jonka mukaan todellisuus rakentuu sosiaalisessa ja kielellisessä vuorovaikutuksessa. Keskityn tarkastelemaan sosiaalityössä tapahtuvia asioimistulkaustilanteita sosiaalisen konstruktionismin makrotason ja mikrotason ulottuvuuksien kautta.

Tutkimusmenetelmänä on systemaattinen kirjallisuuskatsaus. Tutkielman aineisto koostuu 15 englanninkielisestä vertaisarvioidusta tutkimusartikkelista. Analyysimenetelmänä on sisällönanalyysi. Aineisto on luokiteltu sosiaalisen konstruktionismin makro- ja mikrotason ulottuvuuksiin teoreettisen viitekehyksen mukaisesti. Makrotason ulottuvuus on edelleen jaoteltu kolmeen luokkaan, jotka käsittävät ihmisoikeudet, koulutuksen sekä asioimistulkkaukseen liittyvät käytännöt. Mikrotason ulottuvuudet on jaoteltu neljään luokkaan, joista kolme ensimmäistä tarkastelevat tulkki välitteisen vuorovaikutuksen osapuolia eli asiakasta, sosiaalialan työntekijää ja tulkkiä. Neljäs luokka keskittyy tulkki välitteisen vuorovaikutuksen piirteisiin. Eettiset kysymykset läpäisevät samanaikaisesti sekä makro- että mikrotason toiminnan.

Tutkimustulosten mukaan asioimistulkkauksen avulla edesautetaan maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden tasavertaista asiointia sosiaalipalveluissa. Asiakkaiden kielellistä saavutettavuutta heikentävät rakenteelliset tekijät, jotka liittyvät lainsäädäntöön, koulutukseen ja käytäntöihin. Sosiaalialalla työskentelevälle työntekijälle ja asioimistulkille suositellaan lisäkoulutusta asiakastyön parantamiseksi. Asioimistulkeille suositellaan koulutusta erityisesti etiikkaan ja sosiaalipalvelujärjestelmään liittyen, ja sosiaalialan työntekijöille asioimistulkin kanssa työskentelyyn sekä käytänteiden että vuorovaikutuksen tasolla. Tulkin rooli näyttäytyy epäselvänä, vaihtelevana ja ristiriitaisena. Tieteellistä keskustelua käydään tulkin entistä aktiivisemmasta roolista. Yhteistyö ammattialojen kesken edesauttaa sujuvaa tulkki välitteistä sosiaalityötä.

Avainsanat: Sosiaalityö, asioimistulkauskaus, maahanmuuttaja, asiakas, asiakastyö, vuorovaikutus

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	4
2 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT .....	7
2.1 Sosiaalityössä tapahtuvan asioimistulkkauksen toimintaympäristö .....	7
2.2 Asioimistulkkaukseen liittyvät oikeudelliset periaatteet ja ammattisäännöstö.....	13
2.3 Asioimistulkkaus tutkimuskohteena .....	17
3 TUTKIMUKSEN TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT .....	19
3.1 Sosiaalinen konstruktionismi .....	19
3.2 Vuorovaikutus sosiaalityön asiakastyössä .....	22
3.3 Asioimistulkkaus sosiaalityön vuorovaikutustilanteissa.....	24
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA METODOLOGISET KIINNEKOHDAT .....	29
4.1 Tutkimustehtävä.....	29
4.2 Tutkimusmenetelmä ja aineisto .....	30
4.3 Aineiston analyysi.....	39
4.4 Tutkimuseettiset kysymykset.....	42
5 TULKKIVÄLITTEISEN TYÖSKENTELYN RAKENTUMINEN.....	47
5.1 Makrotasolla tapahtuva tulkkivälitteinen sosiaalityö.....	48
5.2 Mikrotasolla tapahtuva tulkkivälitteinen sosiaalityö .....	52
6 JOHTOPÄÄTÖKSET .....	61
7 POHDINTA.....	67
LÄHTEET .....	72
LIITE 1	

## 1 JOHDANTO

Pro gradu -tutkielmani käsittelee sosiaalityön asiakastapaamisissa tapahtuvia tulkkaustilanteita. Onnistunut sosiaalityön asiakaskäynti edellyttää jonkinasteista kohtaamista ja luottamuksen syntymistä. Riippumatta siitä, puhuvatko työntekijä ja asiakas samaa kieltä, voi tapaaminen olla jo lähtökohtaisesti jännitteinen, emotionaalinen ja vaatia monenlaista selvittelyä. Suomalainen yhteiskunta on monikielistynyt nopeasti vuosikymmenten saatossa. Tilastokeskuksen mukaan Suomessa asui vuoden 2022 lopussa lähes puoli miljoonaa vieraskielistä eli henkilöä, joiden kieli on jokin muu kuin suomi, ruotsi tai saame. Vieraskielisten osuus kasvoi lähes 38 000 henkilöllä vuoden 2022 aikana, mikä on enemmän kuin neljäänkymmeneen vuoteen. Vieraskielisten määrä Suomen väestöstä on noussut yhdeksään prosenttiin. Ukrainalaiset, jotka ovat saapuneet Suomeen sodan vuoksi pääasiassa tilapäisen suojelun perusteella, eivät ole tilastossa. (Väestörakenne 2022.) Ukrainalaisten lisääntynyt määrä tarkoittaa sitä, että etenkin ukrainaa ja venäjää puhuvien ihmisten osuus Suomessa on kasvanut huomattavasti.

Vieraskielisten osuuden kasvaessa myös heidän osuutensa sosiaalityön asiakkaista on lisääntynyt. Maahan muuttanut asiakas, joka ei vielä ymmärrä tai puhu riittävästi suomen kieltä, tarvitsee kommunikaation tueksi asioimistulkin. Hän on riippuvainen siitä, mitä tulkki sanoo ja miten tulkki välittää osapuolten välisen viestinnän. Maahan muuttanut asiakas on tässä suhteessa haavoittuvammassa asemassa kuin kantasuomalainen, mahdollisesti suomalaisessa kulttuurissa koko ikänsä elänyt asiakas.

Olen lapsena ja aikuisena asunut useita vuosia eri maissa. En saapunut vieraisiin maihin pakolaisena enkä ollut muulla tavoin erityisen haavoittuvassa asemassa, vaan koen olleeni osa hyväosaista vähemmistöä. Siitä huolimatta vieraaseen kieleen, yhteiskuntaan, kulttuuriin ja päivittäiseen arkeen sopeutuminen on jokaisella kerralla vaatinut aikaa ja voimavaroja. Suomeen muuttaneiden vieraskielisten sosiaalityön asiakkaiden sopeutuminen on lähtökohtaisesti huomattavasti suurempi prosessi. Olen valinnut tämän tutkimusaiheen myös siksi, minua kiinnostavat sosiaalityön lisäksi kieleen ja tulkkaukseen liittyvät kysymykset. Olen aiemmalta koulutukseltani filosofian maisteri, pääaineena kielen kääntäminen. Sosiaalityöntekijänä käytän usein tulkkauspalveluita kohdatessani vieraskielisiä asiakkaita. Olen jäänyt usein pohtimaan sitä, mitkä tekijät tulkkaustilanteessa ovat

asiakkaalle hyödyllisiä ja merkittäviä, ja miten tulkattua asiakastapaamista on mahdollista kehittää siten, että asiakas saisi siitä suuremman hyödyn.

Asiakkaalla on lain mukaan oikeus saada ymmärrettävää palvelua (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812, 5 §). Merja Anis huomauttaa (2008, 14), että sosiaalityön tulisi tiedostaa maahanmuuttajien määrän kasvun myötä tulevat uudenlaiset ilmiöt ja kehittää valmiuksia kohdata ihmisiä, jotka tulevat erilaisista taustoista ja kulttuurisista olosuhteista. Sosiaalihuollon tarkoitus on edistää hyvinvointia ja osallisuutta sekä vähentää eriarvoisuutta. Sen päämääränä on lisäksi turvata yhdenvertaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä edistää asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. (Sosiaalihuoltolaki 1301/30.12.2014, 1 §.) Veera Rautavuoma ja Kati Turtiainen toteavat (2018, 146), että ”*palveluiden saavutettavuuden keskeisenä edellytyksenä on, että palveluiden tarjoajalla on riittävä yhteinen kieli palveluiden käyttäjien kanssa. Usein näin ei ole, ja siksi yhdenvertaisten palveluiden ja kielellisen tasa-arvon mahdollistamiseksi tarvitaan tulkkausta. Tulkkaustilanteen onnistuminen on tällöin tärkeää.*”

Asioimistulkkaukseen käytetään erittäin laajasti julkisissa hyvinvointipalveluissa. Sosiaalihuollon kontekstissa asioimistulkkaukseen tarvitaan muun muassa maahanmuuttopalveluissa, lastensuojelussa, vammaispalveluissa, aikuissosiaalityössä, työvoimapalveluissa sekä varhaiskasvatuksessa. Asioimistulkinnon ammattitutkinto määrittelee tulkin tehtäväksi auttaa asiakasta ja viranomaista ymmärtämään toisiaan silloin, kun heillä ei ole yhteistä kieltä, kieli- ja kulttuurimuurista huolimatta. Asioimistulkkaukseen mahdollistetaan sen, että asiakas pystyy hoitamaan oikeutensa ja velvollisuutensa yhteiskunnassa. Tulkki tarjoaa myös viranomaiselle edellytykset tehdä oikeudenmukaisia päätöksiä sellaisissa asioissa, jotka voivat olla ratkaisevia asiakkaan elämän kannalta. (Opetushallitus 2006, 21.) Tästä näkökulmasta katsottuna asioimistulkkaukseen ei ole vain irrallinen osa-alue sosiaalialan ammattilaisen työnkuvassa, vaan olennainen, joissain tapauksissa jopa kriittinen tekijä vieraskielisen asiakkaan palvelun saamisessa, kotoutumisessa ja sitä kautta yhteiskunnallisessa osallisuudessa ja yhteiskuntaan integroitumisessa. On sen vuoksi tärkeää tutkia sitä, millainen merkitys asioimistulkkauskella on sosiaalityön asiakastapaamisissa, ja mitkä tekijät estävät ja toisaalta edesauttavat vieraskielisen asiakkaan sujuvaa asiointia.

Tarkastelen tässä tutkielmassa asioimistulkkausta puhuttuna kielenä. Rajaan tutkimuksen sosiaalihuollossa tapahtuviin asioimistulkkauksilanteisiin, vaikka luonnollisesti myös esimerkiksi terveydenhuollossa käytetään laajasti asioimistulkkausta. Tutkimusmenetelmäni olen valinnut kirjallisuuskatsauksen, eli kartoitan ja erittelen aiempia kotimaisia ja kansainvälisiä tutkimuksia ja aiheeseen liittyvää tutkimuskeskustelua sekä teen sen pohjalta synteessin. Kirjallisuuskatsauksen avulla pyrin selvittämään, millaista kansainvälistä ja kotimaista tutkimustietoa on olemassa sosiaalityössä tapahtuvista tulkkauksilanteista. Valitsin kirjallisuuskatsauksen, koska sosiaalityötä ja tulkkausta yhdistävää tutkimustietoa vaikuttaa olevan suhteellisen vähän. Tutkimukseni tiedonintressi on hermeneuttinen (Laine 2018), eli pyrin ymmärtämään ja kuvailemaan sosiaalityössä tapahtuvan asioimistulkkauksen erityispiirteitä. Tiedonintressi on myös osittain emansipatorinen, sillä pyrin kiinnittämään huomion niihin tekijöihin, jotka vaikuttavat maahan muuttaneiden asiakkaiden asioimiseen sekä oikeuksiin saada palvelua.

Tutkielman teoreettiset lähtökohdat ovat sosiaalisessa konstruktionismissa, jonka mukaan todellisuus rakentuu sosiaalisessa ja kielellisessä vuorovaikutuksessa (Berger & Luckmann 1967). Makrotason sosiaalinen konstruktionismi keskittyy vallankäytön ilmenemismuotoihin rakenteiden, sosiaalisten suhteiden ja instituutioiden tasolla. Mikrotason konstruktionismi kohdistuu päivittäisissä tilanteissa tapahtuviin yksittäisten ihmisten vuorovaikutustilanteisiin ja heidän kielellisiin tulkintoihinsa maailmasta. (Burr 2015, 24–26.) Tutkielmani näkökulmasta sekä makrotason että mikrotason sosiaalisen konstruktionismin piirteet ovat olennaisia, sillä keskityn tutkimaan vähemmistöä edustavien asiakkaiden sosiaalityön kontekstissa tapahtuvaa tulkkivälitteistä vuorovaikutusta sekä laajemmin rakenteiden tasolla että yksittäisissä sosiaalityön asiakastapaamisissa.

Tässä pro gradu -tutkielmassa keskityn aluksi kuvaamaan tutkimuksen lähtökohtia, eli sosiaalityössä tapahtuvaa asioimistulkkauksen toimintaympäristöä sekä siihen liittyviä säädöksiä ja ohjeita. Tutkielman kolmannessa luvussa avaan sosiaalista konstruktionismia sekä sosiaalityössä tapahtuvaa vuorovaikutusta ja asioimistulkkausta teoreettisella tasolla. Neljännessä luvussa esittelen tutkimustehtävän ja metodologiset kiinnostuskohdat sekä kuvailen, miten olen toteuttanut systemaattisen kirjallisuuskatsauksen. Kuvaan yksityiskohtaisesti tutkimusprosessin, joka sisältää aineistonhaun, valintakriteerit sekä lopullisen tutkimusaineiston kuvailun, analyysimenetelmän ja eettiset kysymykset. Viidennessä luvussa esittelen kirjallisuuskatsauksen tulokset, joiden avulla pyrin vastaamaan tutkimuskysymyksiini. Peilaan tutkimustuloksia teoreettiseen viitekehykseen eli sosiaalisen konstruktionismin makrotason ja mikrotason ulottuvuuksiin. Viimeisessä luvussa

eli pohdinnassa tarkastelen tutkimustuloksia pääkohdittain ja arvioin sitä, miten tulokset soveltuvat sosiaalityön kenttään Suomessa tällä hetkellä.

## 2 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT

### 2.1 Sosiaalityössä tapahtuvan asioimistulkkauksen toimintaympäristö

Asioimistulkkauksessa keskeistä on itse tulkkaustilanne eikä niinkään kieli tai tiedon välittäminen eri kielten välillä (Rautavuoma & Turtiainen 2018, 150). Asioimistulkkauksessa toimintaympäristöllä ja siihen liittyvillä käytänteillä on siten ratkaiseva vaikutus tulkkaustilanteen onnistumiseen. Simo Määtän, Tuija Kinnusen ja Veera Rautavuoman mukaan toimintaympäristön rakenteet ovat yhteiskunnan aiheuttamia sosiaalisia rakenteita, jotka vaikuttavat ihmisen toimijuuteen muun muassa sääntöjen tai valta-asemien kautta. Asioimistulkkauksessa toimintaympäristönä voi olla esimerkiksi itse paikka, jossa tulkkausta tehdään, kuten Maahanmuuttovirasto, sekä siihen liittyvät käytännöt. (Määttä ym. 2014, 90.) Seuraavassa kuvailen tarkemmin sosiaalityössä tapahtuvan asioimistulkkauksen toimintaympäristöjä sekä niihin liittyviä käytäntöjä ja säädöksiä.

Sosiaalihuoltoa toteutetaan valtaosin julkisissa organisaatioissa muun muassa lastensuojelussa, kotouttamispalveluissa, vammaispalveluissa, työvoimapalveluissa, kouluissa, sosiaalipäivystyksessä, neuvoloissa, ikäihmisten parissa, sairaaloissa ja aikuissosiaalityössä. Sosiaalityön tavoitteena on elämäntilanteiden vaikeuksien lieventäminen, toimintaedellytysten ja osallisuuden vahvistaminen sekä sosiaalisen eheyden edistäminen. Sosiaaliohjaus tarkoittaa neuvontaa, ohjausta ja tukea palvelujen käytössä, ja sen tavoitteena on yksilöiden ja perheiden hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen. (Sosiaalihuoltolaki 31.12.2014/1301, 15 §, 16 §.) Sosiaalipalveluita järjestetään ihmisille, joilla on erinäisiä tuen tarpeita, jotka voivat liittyä esimerkiksi taloudellisiin vaikeuksiin, asumiseen, jokapäiväisestä elämästä selviytymiseen, mielenterveyden haasteisiin, väkivaltatilanteisiin, päihdeongelmiin, äkillisiin kriiseihin tai toimintakykyyn (Sosiaalihuoltolaki 11 §).

Sosiaaliturva- ja palvelujärjestelmä on vaikeasti hahmotettava ja monimutkainen. Sosiaalihuollon ja kotouttamispalveluiden tehtävä on ohjata maahanmuuttaja-asiakkaita ymmärtämään lainsäädäntöä, järjestelmän toimintaa ja niiden keskinäisiä suhteita, päätöksiä

ja niihin liittyviä toimenpiteitä. Asiakkaiden ongelmien sovittaminen palvelujärjestelmän logiikkaan vaatii pitkäjänteistä opastusta. Maahanmuuttaja-asiakas tarvitsee tukea, jotta hän olisi kantasuomalaisen tavoin osallinen yhteiskunnallisista oikeuksista ja velvollisuuksista muun muassa työelämässä ja opinnoissa. Kotoutuminen makrotasolla edellyttää mikrotason kohtaamisia. (Vuori 2015, 398–402.) Olennaisinta eri kulttuureista tulevien asiakkaiden kanssa työskentelyssä on tarkastella sitä, saako asiakas sosiaalista tukea tilanteeseensa ja edistääkö se asiakkaan toimijuutta ja autonomiaa. (Hiitola, Anis & Turtiainen 2018, 13). Käytännön asiakastyössä monikulttuurinen osaaminen edellyttää sosiaalityöntekijältä omien asenteiden ja toiminnan reflektointia sekä omien ennako-oletusten tiedostamista (Turtiainen 2013, 173).

Kun ihminen muuttaa vieraaseen maahan, hän tarvitsee tukea uuteen ympäristöön sopeutumisessa, ja siinä sekä epäviralliset suhteet että viranomaisten tarjoama sosiaalinen tuki on todettu hyödyllisiksi. Etenkin turvapaikanhakijana ja pakolaisena saapuneet ihmiset ovat saattaneet kokea hyvin traumaattisia tapahtumia, joiden seurauksena voi ilmetä stressiä, epäluottamusta, tunnesäätelyn ongelmia ja yksinäisyyttä. Tässä tilanteessa vuorovaikutuksella viranomaisen kanssa voi olla kauaskantoisia vaikutuksia, sillä viranomainen toimii ikään kuin ikkunana uuteen ympäristöön. Vuorovaikutustilanteet viranomaisten kanssa saattavat alkuvaiheessa olla ainoita kontakteja valtaväestöön. Vuorovaikutuksessa saatu sosiaalinen tuki tukee maahan muuttaneen ihmisen elämänhallintaa. Kun asiakas kokee saavansa tukea ja apua, se synnyttää luottamusta viranomaisiin ja järjestelmää kohtaan. Sitä vastoin, jos asiakas on kokenut, että häntä kohdellaan epäoikeudenmukaisesti tai ennakkoluuloisesti, se synnyttää epäluottamusta. Viranomaiselta saatu tuki riippuu myös siitä, onko tarvittavia resursseja olemassa esimerkiksi tulkkipalveluiden osalta, ja jos tulkkia ei ole mahdollista saada pikaisella aikataululla, se estää myös muun avun saamisen. (Kokkonen 2018, 98–111.) Omien asioiden ja kokemusten esille tuominen on helppoa omalla äidinkielellä, ja tulkin avulla maahanmuuttajataustaisen asiakkaan on mahdollista tulla kuulluksi (Turtiainen 2013, 198).

Tulkkauksen tarve on räjähtänyt yhteiskunnan monikielistymisen myötä (Kinnunen 2015, 316). Maahan muuttaneiden vieraskielisten myötä myös sosiaalihuollon eri organisaatioissa tapahtuvat tulkkauksilanteet ovat lisääntyneet. Suomessa asioimistulkkauksen tarpeeseen havahduttiin järjestelmällisemmin 1990-luvulla maahanmuuttajien määrän kasvaessa, ja silloin perustettiin tulkkikeskusjärjestelmä sekä asioimistulkin ammattitutkinto,



jotta vieraskieliset ja viranomaiset voisivat saada laadukkaita tulkkipalveluita (Opetushallitus 2006, 21). Kotouttamistyön onnistumiselle tulkkauspalvelut ovat hyvin tärkeitä. Tulkkausta tarvitaan tyypillisesti kotoutumisen alkuvaiheessa ja usein myös myöhemmin, esimerkiksi sairastamisen, ikääntymisen tai kriisien yhteydessä, vaikka asiakas osaisikin asioida arjessa suomen kielellä. (Vuori 2015, 399–400.) Tulkkaus mahdollistaa osallisuuden sellaisessa kielellisessä ja kulttuurisessa ympäristössä, joka on uuteen maahan saapuvalla täysin vieras (Kinnunen 2015, 316).

Asioimistulkkaus tarkoittaa ”*viranomaisen, yhteiskunnan virallisen instituution tai jonkin muun tahon ja yksilön tai pienehkön ryhmän välisen dialogin tulkkausta*” (Asioimistulkkin ammattisäännöstö 2021, 1). Asioimistulkkaus määritellään yleisesti myös maahanmuuttaja-asiakkaan ja viranomaisen välisen vuorovaikutuksen tulkinnaksi silloin, kun he eivät ymmärrä tai pysty kommunikoimaan toistensa kanssa riittävällä tavalla. Asioimistulkkausta käytetään tavanomaisesti sellaisissa tilanteissa, kun maahan muuttanut henkilö ei ole vielä oppinut paikallista kieltä, esimerkiksi turvapaikanhakuun, kotoutumiseen, sosiaaliturvaan tai terveydenhuoltoon liittyvissä asiakastapaamisissa. (Koskinen, Vuori & Leminen 2018.)

Kun viitataan asiakkaisiin tässä tutkielmassa, tarkoitan niitä sosiaalityön ulkomaalaistaustaisia asiakkaita, jotka eivät osaa riittävästi suomen tai ruotsin kieltä ja jotka tarvitsevat tulkkausta asioidessaan sosiaalipalvelujärjestelmässä. Viitataan asiakkaisiin termillä ”*vieraskielinen*” tai ”*maahanmuuttaja*”, ja ne ovat pääsääntöisesti keskenään vaihdettavissa. Sosiaalityön kontekstissa ”*vieraskieliset*” ovat monesti myös kulttuurisilta ja etnisiltä lähtökohdiltaan eri taustoista kuin valtaväestö. Kun puhutaan sosiaalityöstä ja maahanmuutosta, niin asioimistulkkausta tarvitsevat henkilöt kohtaavat yleensä sekä vieraan kielen että vieraan kulttuurin. Tässä tutkielmassa viranomaisella tarkoitan yleisesti sosiaalipalvelujärjestelmässä työskentelevää sosiaalityöntekijää, mutta sillä viitataan myös yleisesti sosiaalialan työntekijään, kuten sosiaaliohjaajaan, joka samalla tavoin käyttää työssään tulkkauspalveluita. Käytän siten yleisesti termejä ”*viranomainen*”, ”*sosiaalityöntekijä*”, ”*työntekijä*” tai ”*sosiaalialan työntekijä*”, kun viitataan siihen osapuoleen, joka asioimistulkkaustilanteessa edustaa yhteiskunnan virallista instituutiota, ja termit ovat pääsääntöisesti keskenään vaihdettavissa.

Työ- ja elinkeinoministeriö on laatinut selvityksen (Karinen, Luukkonen, Jauhola & Määttä 2020) asioimistulkkauksen nykytilasta Suomessa. Sen mukaan Suomessa yleisimpiä asioimistulkkauksessa kysytyjä kieliä ovat venäjä, arabia ja somali, mutta kysyntä vaihtelee riippuen siitä, mistä maista Suomeen saavutaan. (Karinen ym. 2020, 35). Ukrainalaisten suuren määrän vuoksi etenkin tarve venäjän kielen tulkkaukspalveluille on viimeisen vuoden aikana kasvanut. Selvityksen (Karinen ym. 2020, 34–37) mukaan asioimistulkkiensa saatavuus on etenkin yleisten kielten osalta hyvä, mutta harvinaisemmille kielille ei välttämättä saada asioimistulkkia oikeaan aikaan, mikä aiheuttaa eriarvoisuutta asiakkaiden välille.

Sosiaalityössä tapahtuva asioimistulkaus järjestetään tavanomaisesti läsnäolotulkkausena tai etätulkkausena, mikä tarkoittaa esimerkiksi puhelin-, video- tai erilaisten sovellusten avulla tapahtuvaa tulkkauksia. Vuonna 2020 alkaneen koronavirusepidemian seurauksena etätulkkaukset yleistyivät runsaasti. Etätulkaus voi tapahtua esimerkiksi siten, että asiakas on viranomaisen kanssa kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa samalla kun tulkki on paikalla puhelimen välityksellä, tai sitten kaikki osapuolet ovat etäyhteydellä. Etätulkkauksen myönteisiä puolia on se, että tulkki on yleensä mahdollista saada pikaisella aikataululla. Pikatulkkaus tarkoittaa sitä, että tulkki varataan esimerkiksi asiakastapaamisen alussa käyttäen tulkki-sovellusta, jolloin tulkaus tapahtuu puhelimitse etänä. Pika- ja etätulkkaukseen voi liittää useampia osallistujia. Kun kaikki osapuolet ovat etäyhteydessä, se luonnollisesti vaikeuttaa puheen ulkopuolisten tekijöiden, eli ilmeiden ja eleiden välittymistä osapuolten kesken. Myös tekniset tekijät voivat heikentää äänen laatua ja voimakkuutta, mikä tuo haasteita osapuolten väliselle ymmärrykselle. Vuorovaikutustilanteena etätulkaus on siten erilainen kuin kasvokkainen läsnäolotulkaus.

Suomessa arvellaan olevan noin 1000 aktiivista asioimistulkkiä. Suurin osa asioimistulkeista on freelancereita, omalla toiminimellä työskenteleviä tai tarvittaessa töihin kutsuttavia. Suurin osa tekee myös muuta työtä asioimistulkkauksen ohella. Kuka tahansa voi toimia asioimistulkkinä, koska ammattinimikettä ei ole suojattu. Työ- ja elinkeinoministeriön selvityksen mukaan 23 % asioimistulkeista työskenteli ilman asioimistulkin koulutusta. Asioimistulkit kritisoivat työoloja, työnkuvan sekavuutta ja heikkoa palkkatasoa. He voivat myös joutua erittäin kuormittaviin asiakastilanteisiin työssään, eikä työnohjaus ole yleinen käytäntö alalla. (Karinen ym. 2020, 44–63.) Monet pakolaiset ovat kokeneet

traumaattisia tapahtumia. Pakolaistaustainen asioimistulkki on saattanut itse kokea samanlaisia kokemuksia omassa menneisyydessään, mikä luonnollisesti vaikuttaa tulkin työskentelyyn ja työhyvinvointiin. (Vuori 2013, 150.)

Jaana Vuoren mukaan asioimistulkilla on kahdenlainen välittäjän rooli – hän tulkkaa viranomaisen ja asiakkaan kohtaamisen ja sen lisäksi huolehtii maahanmuuttaja-asiakkaasta siten että tulkkauksen avulla hänen on helpompi integroitua yhteiskuntaan. Vuori toteaa, että tulkkauksen avulla asiakkaan mahdollisuuksia tulla hyväksytyksi ja kokea kuuluvansa osaksi yhteiskuntaa sekä toteuttaa oikeuksia ja velvollisuuksia, vaikka kielelliset ja kulttuuriset erot olisivatkin suuria. (Vuori 2013, 154.) Maahanmuuttaja-asiakkaiden onnistuneeseen kotoutumiseen ja arjen kansalaisuuden kehittymiseen vaikuttaa suoraan se, millainen tulkkien koulutus on, miten tulkkauksen järjestetty ja millaiset työolot tulkeilla on (Vuori 2015, 400). Tästä seuraa, että vaikka asioimistulkkeja on suhteellisen vähän, heidän ”*työoloillaan on potentiaalisesti merkittäviä vaikutuksia suomalaisessa yhteiskunnassa*” (Vuori, Hokkanen, Choroszewicz & Leminen 2022, 188).

Suomessa tulkkaukspalvelut järjestetään viranomaisten toimesta pääasiassa kilpailuttamalla tai in-house -toimintana osaomistetuista yrityksistä (Karinen ym. 2020, 54). Tuija Kinnunen huomauttaa (2015, 316), että rahallinen panostus tulkkaukspalveluihin ei ole kasvanut samassa suhteessa tarpeen kanssa, ja aina huoliteltuun lopputulokseen ei ole välttämättä varaa. Määttä ym. (2014, 97) niin ikään toteavat, että asioimistulkkaus tilaajan tulisi valvoa palvelun laatua, mutta se on käytännössä vaikeaa etenkin harvinaisempien kielten osalta. Koskisen ym. (2018) mukaan ne, jotka eivät ole tekemisissä asioimistulkkausalan kanssa, eivät välttämättä tunne kovin hyvin työn luonnetta ja sen vaatimia toimenpiteitä käytännön tasolla. Aina ei myöskään ymmärretä asioimistulkkausalan syntyviä hyötyjä, jonka vuoksi se ei ole saanut riittävästi resursointia. Onnistunut asioimistulkkaus kuitenkin lisää viranomaistyön luotettavuutta ja sujuvuutta.

Koska asioimistulkki ammattiasemasta, osaamisesta tai tulkkauksen laadusta ei ole erillistä lainsäädäntöä, voi periaatteessa tulkkina työskennellä kuka tahansa. On kuitenkin tärkeää, että tulkkina toimii sellainen henkilö, jolla on alan koulutus. Koulutetun ammattitulkin edellytetään osaavan kieltä, hänellä on teknistä osaamista tulkkaukseen sekä hänen odotetaan toimivan ammattieettisten ohjeiden mukaisesti. Suomessa ei ole riittävästi koulutettuja asioimistulkkeja kaikille niille kielille, joihin olisi tarvetta, mikä tarkoittaa sitä, että jopa noin kolmasosalle kaikista kielistä ei ole saatavilla koulutettuja tulkkia. (Asioimistulkkausalan laatu – vinkkejä toimijoille ja hankintaan 2022, 11–12.)

Kun viranomainen kilpailuttaa tulkkauspalveluita, on tärkeää pitää kiinni tulkkauksen laatuksista, sillä muutoin sekä asiakkaiden että viranomaisten oikeusturva ja asiakkaan palvelusaanti vaarantuvat. Mikäli tulkkauspalveluiden kilpailutuksessa priorisoidaan edullista hintaa, se johtaa siihen, että käytetään kouluttamattomia ja edullisempia asioimistulkkeja. Tämä voi tarkoittaa sitä, että suurempaa hintaa pyytäneet koulutetut mutta laadukkaampaa palvelua tarjoavat tulkit jäävät valitsematta. Edullisempaa hintaa pyytävät tulkkauspalvelut eivät huolehdi niin hyvin tulkkien työhyvinvoinnista, eivätkä tulkit saa esimerkiksi työnohjauspalveluita, mikä olisi työssä jaksamisen kannalta erittäin tärkeää. (Asioimistulkkauksen laatu – vinkkejä toimijoille ja hankintaan 2022, 19–20.)

Suurella osalla viranomaisista ei ole koulutusta asioimistulkin kanssa työskentelyyn. Työ- ja elinkeinoministeriö suosittaa, että viranomaisia tulisi kouluttaa asioimistulkkauksen käyttöön, mikä tarkoittaa perehdytystä tulkin tilaamiseen, eri tulkkausmuotojen valitsemiseen ja käyttöön sekä siihen, miten tulkin kanssa toimitaan. Viranomaisilla tulisi olla myös tulkkaukseen soveltuvat tekniset laitteet. Viranomaisten on tärkeä tietää, millaisia eettisiä kysymyksiä tulkin käyttöön liittyy, ja heitä tulisi myös kannustaa kokeilemaan rohkeasti yhdessä asioimistulkkien kanssa erilaisia tapoja työskennellä vieraskielisten asiakkaiden kanssa. Viranomaisen tulisi myös tarvittaessa antaa tulkille etukäteistietoa käsiteltävästä aiheesta, ottaen huomioon kuitenkin tietosuojan liittyvät varaukset. (Kariinen ym. 2020, 61–62.)

Kaikki viranomaisten käyttämät asioimistulkit eivät ole koulutuksen saaneita ammattitulkkeja. Ammattimaisen ja ei-ammattimaisen tulkkauksen erottaminen ei ole yksinkertaista, ja on esitetty, että ammattimaisen ja ei-ammattimaisen tulkin erona on koulutus sekä tulkkauksesta saatava rahallinen korvaus. Määrittely ei ole kuitenkaan yksioikoinen ja riippuu olosuhteista, eri käytänteistä sekä tulkin taustasta ja kokemuksesta. (Harjunpää 2017, 23.) Kati Turtiainen toteaa (2013, 183), että toisinaan maahanmuuttajaperheet toivovat suomen kieltä oppineiden lastensa toimivan tulkkeina, mikä on kuitenkin kielletty, sillä lapsen kehitystaso ei ole siihen riittävä eikä vastuuta kommunikaatiosta voi jättää lapsen harteille.

Työskennellessäni sosiaalityöntekijänä olen ollut tulkki välitteisissä asiakastapaamisissa, jotka ovat sujuneet hyvin ja joiden jälkeen asiakkaat ovat kehuneet tulkkiä ja hänen ammattitaitoaan. Olen myös ollut tapaamisissa, joissa on ollut haasteita, ja asiakkaat ovat tulkkitapaamisen aikana antaneet ymmärtää, etteivät ole tyytyväisiä tulkkiin syystä tai

toisesta. Toisinaan tulkin suomen kielen taito ei ole riittävää asioiden hoitamiseksi, tai asiakas ei ole ymmärtänyt tulkin puhetta tai murretta, jolloin asioiden hoito on ollut vaikeaa. Tulkki on saattanut alkaa neuvoa työntekijää siinä, miten asiakasta voisi auttaa, tai hän on alkanut neuvoa asiakasta työntekijän ohitse. Toisinaan tulkkipuhelun taustalla saattaa kuulua esimerkiksi ulkopuolisia ääniä, kuten lasten ääniä, kodinhoidon ääniä tai auton ovien paukkumista. Tulkki on saattanut jopa keskeyttää tulkkauksen hoitaakseen omia asioitaan, tai on hoitanut tulkkaustehtävää sellaisessa paikassa, joka rikkoo salassapitovelvollisuutta. Tulkki on saattanut myös kieltäytyä tulkkauksesta vedoten siihen, että asiakkaan kielenkäyttö on liian rumaa. Mikäli asiakastapaamisessa tulkkauksen toteutuu vajavaisesti esimerkiksi teknisten ongelmien, murre-erojen, heikon koulutuksen, aikatauluhaasteiden vuoksi tai jopa sen vuoksi, että tulkkauksesta ei ole edes huomattu tarpeelliseksi järjestää viranomaisen taholta, on sillä luonnollisesti vaikutusta myös asiakastyön tavoitteiden toteutumiseen. Näissä tilanteissa joudutaan pohtimaan eettisiä kysymyksiä sekä sitä, mikä merkitys näillä asioilla on asiakkaan, viranomaisen ja tulkin oikeusturvaan.

## 2.2 Asioimistulkkaukseen liittyvät oikeudelliset periaatteet ja ammattisäännöstö

Oikeusministeriön selvitys (2018) käsittelee yhdenvertaisuuden toteutumista kielellisen saavutettavuuden näkökulmasta sosiaali- ja terveystaloudissa. Sen mukaan kielellinen saavutettavuus tarkoittaa asiakkaan tai potilaan kohdalla sitä, että hän tulee ymmärretyksi, hän saa palvelua ja hän ymmärtää saamansa ohjeet, minkä seurauksena hän pystyy ottamaan itse vastuuta tilanteestaan. (Oikeusministeriö 2018, 11.) Työ- ja elinkeinoministeriön selvityksen mukaan kielelliset oikeudet voidaan lainsäädännössä ymmärtää kapeasti tai laajasti. Kapeasti katsottuna ihmisellä on tietyssä tilanteessa oikeus käyttää tiettyä kieltä, kun taas laajasti ymmärrettynä kielellisten oikeuksien lisäksi puhutaan myös muiden laissa säädettyjen oikeuksien toteutumisesta, sillä muut laissa säädetyt oikeudet edellyttävät tavallisesti kielellisten oikeuksien toteutumista. (Karinen ym. 2020, 15–16.) Vieraskielisen sosiaalityön asiakkaan näkökulmasta asioimistulkkauksen on tasa-arvoon liittyvä kielellinen oikeus, jonka avulla hänen on mahdollista saavuttaa myös muita yhteiskunnallisia oikeuksia. Viranomaisen näkökulmasta asioimistulkkauksen avulla hoitamaan viranomaisille asetetut yhteiskunnalliset tehtävät. Hyvin toteutettu asioimistulkkauksen tilanne edistää tasa-arvoa, oikeusturvaa ja demokratiaa. (Koskinen, Vuori & Leminen 2018.)

Kati Turtiainen huomauttaa, että kielellisellä yhdenvertaisuudella on suora yhteys siihen, miten maahanmuuttajat kotoutuvat Suomeen. Viranomaisella on oikeus vaatia tulkkia, vaikka asiakas ei sitä haluaisikaan, jotta kaikkien osapuolten keskinäinen oikeusturva toteutuisi ja jotta viranomaisella saa haluamansa viestin välitettyä asiakkaalle. On viranomaisen velvollisuus arvioida, tarvitaanko tulkkia vai ei, ja tulkin tilaaminen on viranomaisen vastuulla. Mikäli asiakas ei ole tullut ymmärretyksi, on viranomaisella tässä tapauksessa rikkonut lakia, sillä hän ei ole tarjonnut riittävää palvelua asiakkaalle. (Turtiainen 2013, 183.)

Oikeus tulkkaukseen pohjautuu viime kädessä perustuslakiin, jonka perusteella jokaisella maassa asuvalla on samat oikeudet riippumatta siitä, onko hän Suomen kansalainen vai ei. Asioimistulkkauksesta säädetään muun muassa kielilaisissa, asiakaslaisissa, potilaslaissa, hallintolaisissa sekä ulkomaalaislaissa. Kielilain (423/2003, § 10) mukaan jokaisella on oikeus tulla kuulluksi omalla kielellään, suomeksi tai ruotsiksi. Viranomaisen tulee kielilain mukaan huolehtia tulkkauksesta, mikäli maahanmuuttaja-asiakas ei osaa viranomaisen kanssa toimiessaan suomea tai ruotsia. Kun tulkkipalveluita käytetään sosiaali- ja terveyspalveluissa tai kotouttamisasioissa, valtio korvaa tulkkikustannukset.

Asiakaslaki turvaa maahanmuuttajien yksilöllisen kohtelun sosiaalityössä. Sen mukaan jokaisella sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun ilman syrjintää. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaan äidinkieli, kulttuuritausta, etu, yksilölliset tarpeet, mielipide ja toivomukset tulee ottaa huomioon. Sosiaalihuollon henkilöstön tulee myös varmistaa, että asiakas ymmärtää, mistä hänen asiassaan on kyse. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.) Hallintolaki (6.6.2003/434) edellyttää tulkkauksen järjestämistä asiassa, joka tulee viranomaisen aloitteesta, jos asiakas ei osaa suomen tai ruotsin kieltä, tai jos asiakas ei sairauden tai vammaisuuden takia tule ymmärretyksi. Hallintolaisissa todetaan, että asia voidaan tällaisessa tapauksessa tulkata kielelle, jota hän ymmärtää riittävästi asian laatuun nähden. (HL 26 §.) Tulkin salassapitovelvollisuudesta säädetään niin ikään hallintolaisissa (HL 13 §). Ulkomaalaislain (30.4.2004/301) mukaan viranomaisen tulee huolehtia tulkitsemisesta turvapaikkamenettelyssä, käännyttämistä tai maasta karkottamista koskevassa asiassa, tai asiassa, joka voi tulla vireille viranomaisen aloitteesta. Ulkomaalaislaki huomioi myös luotettavuuden ja turvallisuuden tulkin käytössä. (Ulkomaalaislaki 203 § ja 10 §.)

Työ- ja elinkeinoministeriön selvityksen (2020) mukaan suomalainen lainsäädäntö tulkkauksen osalta ei ole kokonaisuudessaan riittävä. Lainsäädäntöä tulisi muokata laajemmin ja kokonaisvaltaisemmin erityisesti kielellisen saavutettavuuden näkökulmasta. Lainsäädäntö ei ole myöskään määritelty tarkemmin, kuka voi toimia tulkkina eikä se edellytä tulkeilta pätevyyttä. Tämä on johtanut käytännössä siihen, että viranomaistahot pääasiassa kilpailuttavat tulkkauspalvelut painottamalla hintaa laadun kustannuksella. Pääsääntöisesti tulkkauksen laatu on saadun palautteen mukaan kuitenkin hyvä, ja huonolaatuiset tulkkaustilanteet ovat yleensä yksittäistapauksia. Kun arvioidaan tulkkauksen laatua ja kehittämistä, ongelmana on kuitenkin palautteen vähyys. Vieraskielisten asiakkaiden kokemuksia asioimistulkkauksesta on tutkittu suhteellisen vähän, mikä vaikuttaa luonnollisesti asioimistulkkauksen laatuun. Vieraskielisiltä asiakkailta ei oteta systemaattisesti palautetta tulkkaustilanteista, ja palautetta on myös haastavaa antaa, mikäli ei ymmärrä jotakin asiaa - vieraskielinen kun kommunikoi tulkin välityksellä. (Karinen ym. 2020, 52–63.)

Kolmas haaste lainsäädännössä liittyy siihen, ettei ole selkeästi määritelty, missä tapauksissa tulkkausta edellytetään järjestettävän ja milloin ei. Tämä nousee esiin käytännön tasolla esimerkiksi silloin kun viranomainen ei aina ymmärrä asioimistulkkauksen merkitystä ja se on jäänyt puuttumaan, tai hänellä ei ole kokemusta asioimistulkkauksen käytöstä. Lainsäädännössä ei ole myöskään huomioitu riittävän tarkasti perheenjäsenten roolia asioimistulkkauksessa. Tulkin esteellisyyteen viitataan hallintolaissa, mutta niin yleisellä tasolla, että se jättää sijaa tulkinnoille. Selvityksessä esitettiin vaihtoehtona, että lakiin kirjattaisiin henkilöt, jotka eivät voi toimia tulkkeina tietyissä tilanteissa, kuten on tehty Norjassa ja Tanskassa. Lainsäädäntö ei myöskään määrittele riittävästi tulkin roolia julkisen palvelujärjestelmän osana, mikä johtaa epäselvyyksiin siinä, millaista etukäteistietoa tulkille voidaan antaa ennen tulkkaustilannetta. Jos asioimistulkin nähdään olevan ulkopuolinen osapuoli, hänelle ei anneta lisätietoa salassapitosäädösten vuoksi, vaikka hän käytännössä olisikin kriittinen henkilö asian hoitamisen kannalta. Asioimistulkin huolellinen etukäteisvalmistelu olisi tulkkauksen laadun kannalta kuitenkin tärkeää. (Karinen ym. 2020, 52–63.)

Kielialan toimijat ovat reagoineet lainsäädännön puutteisiin. Muun muassa kielialalla toimivat ammattijärjestöt, oppilaitokset, tulkkausyritykset ja liitot vaativat julkilausumassaan helmikuussa 2023, että Suomeen säädetään tulkkilaki, jotta julkishallinnossa tapahtuvan tulkkauksen laatu varmistetaan asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä oikeusturvan

toteuttamiseksi. Tulkkilakiin tulisi sisällyttää muun muassa säädökset tulkkien ammattirekisteristä, määritelmät ammattipätevyydestä sekä laadunvalvonnasta. (Kieliasiantuntijat 2023.)

Asioimistulkeilla on oma ammattisäännöstö, jota on päivitetty viimeksi vuonna 2021. Ammattisäännöstö linjaa eettiset ohjeet, jotka koskevat kaikkia koulutettuja asioimistulkeja, ellei laki tai asetukset toisin määrää. Ohjeet painottavat asioimistulkin riippumattomuutta, puolueettomuutta ja esteettömyyttä tulkkauksilanteessa, joten esimerkiksi sukulinainen ei saa olla tulkkauksilanteen osapuoli. Ammattisäännösten mukaan tulkki ei saa käyttää väärin saamaansa tietoa, ja hänen tulee olla ehdottoman salassapitovelvollinen myös etätulkkauksilanteessa. Tulkin tulee lisäksi valmistautua tulkkauksilanteeseen huolellisesti. Asioimistulkin tulee kieltäytyä tulkkauksesta, mikäli hän ei ole riittävän pätevä tai hänellä ei ole siihen riittäviä teknisiä valmiuksia. Tulkki ei ole velvollinen toimimaan avustajana tai asiamiehenä tulkkaamisen ohessa. Asioimistulkin ammattisäännöstö myös linjaa, että *”tulkki tulkkaa kattavasti, ei jätä mitään pois eikä lisää mitään asiaankuulumatonta”* sekä *”tulkki on puolueeton viestinvälittäjä eikä anna tunteidensa, asenteidensa ja mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä.”* (Asioimistulkin ammattisäännöstö 2021.)

Asioimistulkin eettisten ohjeiden tarkoituksena on varmistaa, että tulkkaukset ovat todennukaista ja täsmällistä. Yleensä tulkki on ainoa, joka ymmärtää kaikkia asiakastapaamisessa käytettäviä kieliä. Eettiset ohjeet takaavat muille osapuolille, että tulkilla on velvollisuus tulkata heidän viestinsä siten kuin se on tarkoitettu. Säännöt myös ohjaavat tulkkeja toimimaan oikein, jotta alkuperäistä viestiä ei manipuloitaisi tai jottei tulkki suosisi jotakuta osapuolta. Säännöt myös velvoittavat siihen, ettei tulkki jätä tulkkauksesta sellaista tietoa, joka voisi asettaa asiakkaan syylliseksi, tai jottei tulkki viestisi sellaista tietoa, joka toimii epäoikeudenmukaisella tavalla toisen osapuolen eduksi. Tulkin pyrkimys puolueettomuuteen velvoittaa häntä tulkkaukseen rationaalisesti ja objektiivisesti kielellisten kriteerien mukaisesti. (Inghilleri 2012, 26.)

Moira Inghilleri toteaa, että eettiset ohjeet eivät huomioi riittäväällä tavalla todellisissa käytännön vuorovaikutustilanteissa tapahtuvia kielellisiä ja ei-kielellisiä tekijöitä, mikä voi aiheuttaa eettisiä ristiriitoja. Tulkin eettiset ohjeet eivät ole laillisesti sitovia, ja tulkit sitoutuvat niihin vastuuntunnosta ja koska se on heidän ammatillinen velvollisuutensa. Joskus tulkki joutuu kohtaamaan tilanteissa vallankäyttöä tai epäoikeudenmukaisuutta, mikä aiheuttaa ristiriitaa sen välillä, mikä on hänen pääasiallinen tehtävänsä ja mikä on eettistä toimintaa. Tällaisissa tilanteissa tulkki joutuu päättämään, onko hän uskollinen



ammattikunnalleen, tilaajataholle, tai oman kulttuurisen ja etnisen ryhmän jäsenelle. (Inghilleri 2012, 26–32.)

### 2.3 Asioimistulkkaus tutkimuskohteena

Asioimistulkkauksesta on tehty kansainvälistä tutkimusta sekä kielitieteen että yhteiskuntatieteen aloilla. Asioimistulkkauksesta kiinnostuneet tutkijat kokoontuvat ympäri maailmaa sijoittuviin Critical Link -konferensseihin kolmen vuoden välein. Konferenssien tarkoituksena on edistää asioimistulkkausta sosiaali- ja terveysalalla sekä oikeuden alalla esitelmin ja tieteellisin julkaisuin. (Critical Link 2023.) The Translator on kansainvälinen ja vertaisarvioitu tutkimusjulkaisu, jossa käsitellään kääntämiseen ja tulkkaukseen liittyvää ajankohtaista tutkimusta kulttuurienvälisen viestinnän näkökulmasta. Asioimistulkkauksesta on tutkittu monesta näkökulmasta, kuten asiakkaiden yhdenvertaisuuden ja laadukkaan asioimistulkkauksen näkökulmasta (Tipton 2016) sekä sosiologisesta, eettisestä ja kielifilosofisesta näkökulmasta (Inghilleri 2012). Asioimistulkkauksesta sosiaalityön kontekstissa on tutkittu myös kielellisen syrjinnän, sosiaalisen oikeudenmukaisuuden sekä lapsitulkkauksen näkökulmasta (Lucas 2021). Tulkkausta on myös tutkittu vuorovaikutustapahtumana (Wadensjö 1998).

Nike K. Pokorn & Jaka Čibej (2018) ovat tutkineet, mikä merkitys valtion tarjoamalla tulkkaukspalveluilla on juuri maahan muuttaneiden haluun oppia kantaväestön kieltä ja heikentääkö tulkkaus sosiaalista ja kielellistä inklusiota Sloveniassa. Heidän tuloksensa viittaavat siihen, että tulkkaus ja kääntäminen eivät vaikeuta kantaväestön kielen omaksumista uudessa maassa. Tulkkaukspalveluiden tarjoaminen sitä vastoin tukee maahanmuuttajien riippumattomuutta sekä yhteiskunnallista ja kielellistä osallisuutta. Maahanmuuttajat haluavat lähtökohtaisesti asioida mieluummin valtaväestön kielellä kuin tulkkauksen välityksellä. (Pokorn & Čibej 2018, 111.) Kattavaa tutkimusta aiheesta ei ole tehty Suomessa, joten Työ- ja elinkeinoministeriö nostaakin jatkotutkimuksen aiheeksi sen, millä tavalla asioimistulkkaus tai sen puute vaikuttaa maahanmuuttajien kotimaisten kielten oppimiseen (2020, 53).

Suomessa asioimistulkkaukseen liittyvä tutkimus sijoittuu pääsääntöisesti kääntämisen ja tulkkauksen tutkimuksen piiriin. Yhteiskuntatieteissä asioimistulkkaus ei ole saanut kovin keskeistä asemaa siitä huolimatta, että 2000-luvulla huomio on muutoin kohdistunut

monikulttuurisuuteen, vaikka hyvin olennaista olisi selvittää esimerkiksi sitä, miten tulkkaus vaikuttaa maahan muuttaneen asiakkaan tai pakolaisen asemaan ja yhteiskuntaan integroitumiseen. (Koskinen, Vuori ja Leminen 2018.) Kaisa Koskisen, Jaana Vuoren ja Anni-Kaisa Lemisen (2018) toimittama kirja ”Asioimistulkkaus. Monikielisen yhteiskunnan arkea” on ensimmäinen suomenkielinen teos asioimistulkkauksesta, joka perustuu empiiriseen tutkimukseen.

Kotimaista tutkimusta asioimistulkkauksesta ja sen toimijuuksista on tehnyt käännöstieteilijä Simo Määttä (2014). Oikeudessa tapahtuvasta asioimistulkkauksesta on myös tehty tutkimusta (Isolahti 2013) sekä asioimistulkkien työoloista ja siihen liittyvästä eriarvoisuudesta (Vuori, Hokkanen, Choroszewicz & Leminen 2022). Tulkatun asiakastilanteen rooleja ja toimijuuksia on niin ikään tutkittu (Turtiainen & Rautavuoma 2018), sekä eiammattimaista tulkkausta vuorovaikutuksen, osallisuuden sekä toimijuuden kontekstissa (Harjunpää 2017). Pro gradu -tutkielmia on tehty sosiaalityössä tapahtuvasta asioimistulkkauksesta (esim. Niittylä 2019; Väyrynen 2019; Gurung 2022). Väyrysen esittämä käsite ”*tulkattu kohtaaminen*” on kiinnostava kuvaus asiakkaan ja viranomaisen välisestä vuorovaikutuksesta, kun läsnä on myös asioimistulkki. Asioimistulkin roolista sekä tehtävänkuvasta on tehty käännöstieteen pro gradu -tutkielmia (Liu 2009; Nikula 2019). Kuntien velvollisuudesta turvata asukkaiden kielelliset oikeudet on tutkittu julkisoikeuden pro gradu -työssä (Lukkari 2018). Hallinnollisen näkökulman asioimistulkkauksesta tarjoaa Työ- ja elinkeinoministeriön selvitys asioimistulkkauksen nykytilasta (Karinen ym. 2020) sekä julkaisu ”*Asioimistulkkauksen laatu – vinkkejä toimijoille ja hankintaan*” (2022).

Kaiken kaikkiaan asioimistulkkaukseen liittyvä tutkimus on lisääntynyt enenevässä määrin viimeisten vuosikymmenten aikana sekä Suomessa että kansainvälisesti. Tutkimukset ovat käsitelleet muun muassa tulkkauksen laatua, vuorovaikutustilanteita, tulkin roolia, tehtäviä, työoloja ja tulkkaustilanteisiin liittyviä eettisiä kysymyksiä. Uudempi näkökulma asioimistulkkauksen tutkimukseen on tulkin tunteiden ja ruumiillisen läsnäolon tarkastelu. (Koskinen ym. 2018.) Asioimistulkkauksen tutkimus painottaa tulkin selkeää ja aktiivista roolia sekä kielellisten että kulttuuristen viestien kommunikoijana (Rautavuoma & Turtiainen 2018, 148). Koskinen ym. (2018) peräänkuuluttavat yhteiskuntatieteilijöiden lisäpanostusta asioimistulkkauksen tutkimukseen, sillä sitä ei heidän mukaansa voi jättää pelkästään käännöstieteilijöille. Yhteiskuntatieteilijät käyttävät tulkattuja aineistoja omissa tutkimuksissaan, mutta he ovat harvemmin huomioineet tulkin roolin

merkitystä tulkatuissa kohtaamisissa. Tulkatussa vuorovaikutuksessa ovat läsnä myös sellaiset tekijät kuten luottamus, puolueettomuus, sukupuoli tai etnisuus, joilla voi olla merkitystä itse tutkimusprosessissa. Myös suomenkielistä asioimistulkkausta koskevaa kirjallisuutta tarvittaisiin lisää, sillä aiheesta on julkaistu suomen kielellä vähän ja yleisluontoisesti. (Mt. 2018.) Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, millaista tietoa asioimistulkkauksesta on olemassa sosiaalityön kontekstissa ja millä tavalla tulkkaus vaikuttaa maahanmuuttaja-asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutukseen ja palveluiden saamiseen.

## 3 TUTKIMUKSEN TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT

### 3.1 Sosiaalinen konstruktionismi

Tutkimuksen tieteenfilosofinen tausta on sosiaalisessa konstruktionismissa, jonka mukaan todellisuus rakentuu sosiaalisessa ja kielellisessä vuorovaikutuksessa. Peter L. Berger ja Thomas Luckmann (1967) esittävät, että käsitykset todellisuudesta ja tiedosta ovat suhteellisia ja riippuvat yksilön näkökulmasta. Tämä merkitsee sitä, että esimerkiksi tibetiläisen munkin ja amerikkalaisen liikemiehen käsitykset todellisuudesta ovat erilaisia. Maailmamme rakentuu useista erilaisista todellisuuksista, joiden välillä liikumme. Tietoisuutemme todellisuudesta on voimakkainta hereillä ollessamme, kun elämme jokapäiväistä elämäämme. Kielenkäytön avulla annamme merkityksiä päivittäisessä elämässämme esiintyviin asioihin ja kohteisiin. Kokemuksemme jokapäiväisen elämän todellisuudesta vaihtelee asteittain ajallisesti ja avaruudellisesti. Tämä tarkoittaa sitä, että lähinnä meitä on se todellisuus, joka on ulottuvillamme ja johon voimme vaikuttaa konkreettisesti, kuten esimerkiksi työpaikka. Tavallisesti meitä kiinnostavat eniten meitä lähinnä olevat asiat. Koska maailma on kaikille yhteinen, ihmiset myös jakavat tavanomaisia asenteita ja käsityksiä jokapäiväiseen elämään kuuluvista rutiineista. Jokapäiväisessä elämässämme olemme vuorovaikutuksessa muiden kanssa, ja jaamme todellisuutta heidän kanssaan. Ihmisten antamat merkitykset maailmasta ovat jatkuvassa vuorovaikutuksessa keskenään, ja näkemykset saattavat olla jopa ristiriidassa keskenään. Helpoin tapa muodostaa käsitys toisesta ihmisestä ja hänen asenteistaan on kasvokkaisessa vuorovai-

kuksessa. Tyypittelemme, jaottelemme ja teemme oletuksia toisistamme, erilaisista sosiaalisista tilanteista sekä käyttäytymismalleista. (Berger & Luckmann 1967, 20–22, 59–76.)

Vivien Burr (2015) kuvailee sosiaalista konstruktionismia seuraavasti: Sosiaalisen konstruktionismin mukaan ympäröivää maailmaa ja ihmisiä ei ole mahdollista havainnoida objektiivisesti, vaan meidän tulisi pikemminkin tarkastella kriittisesti oletuksiamme siitä, miltä maailma näyttää. Ihmisessä ei ole itsessään perimmäistä olemusta, joka sitä määrittäisi. Objektiivisia faktoja ei ole olemassa, vaan tietomme ympäröivästä todellisuudesta rakentuu sitä vastoin ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Käsitksemme tiedosta ja todellisuudesta vaihtelee historiallisesti ja kulttuurisesti riippuen ihmisten välisistä vuorovaikutusprosesseista. Käsitksemme todellisuudesta synnyttää valtasuhteita ja vaikuttaa toimintaamme sekä sosiaalisiin käytäntöihin. Sosiaalisen konstruktionismin mukaan ihminen syntyy maailmaan, jossa käsitteet ja ajatusrakennelmat ovat valmiiksi olemassa. Kielen avulla me rakennamme sosiaalista ja psykologista todellisuutta. Kieli on ensisijainen ajatteluun nähden ja sen edellytys. Kielenkäyttö on sosiaalista toimintaa, jonka avulla rakennamme ympäröivää todellisuutta. Kieli on sosiaalisen konstruktionismin mukaan enemmän kuin vain ilmaisun väline, sillä kieli määrittää kokemustamme ja tietoisuuttamme. (Burr 2015, 2–11, 54.)

Peter L. Berger ja Thomas Luckmann toteavat niin ikään, että kieli on yhteiskuntamme tärkein merkitysjärjestelmä ja olennainen asia jokapäiväisen todellisuuden hahmottamisessa. Kielen avulla voimme keskustella sellaisista asioista, jotka eivät ole välittömästi läsnä, sekä asioista, joita emme ole itse suoranaisesti kokeneet. Kielen välityksellä avaruudelliset, ajalliset ja sosiaaliset ulottuvuudet voidaan aktualisoida tiettyyn hetkeen. Ihmiset jakavat yhteistä tietoa maailmasta ja jokapäiväisestä todellisuudesta. Samanlaisissa ympäristöissä elävät ihmiset jakavat yhteistä kokemusta ja tietoa todellisuudesta. Ihmisellä voi olla syvällistä ja yksityiskohtaista tietoa omaan jokapäiväiseen elämäänsä ja työhönsä liittyvistä asioista. Mitä kauemmas omasta elinpiiristä siirrymme, sitä yleisluontoisempi ja epämääräisempi tietomme on. (Berger & Luckmann 1967, 88–100.) Sosiaalityöntekijä, asioimistulkki ja asiakas jakavat osittain yhteistä tietoa asiakastapaamisessa tapahtuvasta vuorovaikutustilanteesta, mutta he katsovat tapahtumaa oman asiantuntijuuden näkökulmasta ja heidän tietonsa toisen todellisuudesta on vajavaista. Asioimistulkaustilanne on vuorovaikutustapahtuma, jossa osapuolet tekevät oletuksia ja jakavat omaa todellisuuttaan ja merkityksiään ympäröivästä maailmasta toistensa kanssa.

Burr (2015, 24–26) erottaa mikro- ja makrotason sosiaalisen konstruktionismin. Mikrotason konstruktionismi kohdistuu päivittäisissä tilanteissa tapahtuviin yksittäisten ihmisten vuorovaikutustilanteisiin ja heidän kielellisiin tulkintoihinsa maailmasta. Makrotason sosiaalinen konstruktionismi keskittyy vallankäytön ilmenemismuotoihin rakenteiden, sosiaalisten suhteiden ja instituutioiden tasolla. Makrotason konstruktionismi pyrkii tutkimaan ja haastamaan erityisesti sosiaalisesta eriarvoisuutta, joka kohdistuu esimerkiksi sukupuoleen, rotuun tai etnisyyteen, vammaisuuteen tai mielenterveyteen. Sosiaalista konstruktionismia on kritisoitu siitä, että se kieltää yksilön ja sen mukana yksilölliset kokemukset, luonteenpiirteet, motivaation ja asenteet. Sosiaalisen konstruktionismin yhteys moraaliseen relativismiin sekä näkemykset totuudesta ja todellisuuden olemassaolosta herättävät myös ristiriitoja. (Burr 2015, 93–94, 205.) Sosiaalityön tutkimuksessa sosiaalisen konstruktionismin anti näkyy esimerkiksi siten, että sosiaalityön tutkimustulokset nähdään paikallisina ja aikaan sidottuina historiallisina tulkintoina, ei universaaleina ja ainoina tulkintoina sosiaalityön vuorovaikutustilanteista. (Juhila 2004, 166.)

Joel Kuortti, Anne Mäntynen ja Sari Pietikäinen (2008) esittelevät sosiaalisen konstruktionismin viitekehykseen perustuvaa kielellisen käänteen käsitettä. Kielellinen käänne tarkoittaa kielen nostamista yhteiskunnallisen ja humanistisen tutkimuksen lähtökohdaksi. Se kuvaa yhteiskunnan kielellistymistä ja kielen yhteiskunnallistumista teorian ja käytännön tasolla. Yhteiskuntatieteissä kielellinen käänne merkitsee sitä, että suuntaudutaan kielentutkimukseen ja pyritään ymmärtämään, kuinka kieli rakentaa todellisuutta ja millä tavalla sitä voidaan analysoida. Kielentutkimuksessa siirrytään sitä vastoin yhteiskunnallisempaan ja sosiaalisempaan suuntaan. Kummatkin tieteenalat pyrkivät löytämään uusia välineitä tutkia ja ymmärtää kielen ja sosiaalisen todellisuuden välisiä suhteita myös teoreettisesti. Yhteiskuntatieteiden ja kielentutkimuksen tavoitteena on myös yhdistää mikrotaso makrorakenteisiin, eli kieli ja yksittäinen henkilö häntä ympäröivään aikaan, paikkaan ja tilanteeseen. Kielellisen käänteen taustalla on konstruktionistinen ajatus siitä, että kieli on riippuvainen käyttäjästä ja tilanteesta. Se ei itsessään heijasta todellisuutta, vaan se on merkitysjärjestelmä, jonka pohjalta teemme valintoja. Valinnat riippuvat siitä, missä sosiokulttuurisessa kontekstissa kieltä käytetään ja kuka kieltä käyttää. Erilaisia versioita siitä, millaisia merkityksiä todellisuudesta ja tapahtumista on siten useita, mutta niillä voi olla eri painoarvo riippuen tilanteesta. Tutkimuksen kohteena onkin tarkastella, onko jokin tulkinta vallalla, marginaalissa vai puuttuuko se kokonaan. (Kuortti ym. 2008, 25–30.)

### 3.2 Vuorovaikutus sosiaalityön asiakastyössä

Nigel Partonin mukaan sosiaalityön vahvuus on siinä, että teoria ja käytäntö ovat kietoutuneet toisiinsa. Se tarkoittaa sitä, että käytäntö vaikuttaa teorioiden kehittymiseen vähintään yhtä paljon kuin teoria vaikuttaa käytäntöihin, minkä lisäksi käytäntö pyrkii antamaan äänen niille, jotka ovat marginaalissa ja hiljennettyjä. (Mt. 2000, 461.) Parton huomauttaa, että sosiaalityölle on ominaista ”*epävarmuus, epäselvyys ja epäily*”. Partonin mukaan näitä tekijöitä ei tarvitse rationalisoida tieteen avulla pois, vaan meidän tulisi päinvastoin hyväksyä ne hyvin olennaiseksi osaksi sosiaalityötä. Sosiaalityön asiakastyö on ”informaalista neuvottelua”, mikä tarkoittaa sitä, että työntekijä työskentelee asiakkaan kanssa hänen omassa ympäristössään ja pyrkii neuvottelemaan ratkaisun asiakkaan kanssa sen sijaan että hän määräisi asiakasta ylhäältäpäin. Sosiaalityössä tilanteisiin ei voi varautua ennakkoon, jolloin neuvoteltavuus ja epävarmuus lopputuloksesta on sille ominaista. (Parton 2000, 254–454.)

Kirsi Juhilan mukaan sosiaalityön vuorovaikutusta tutkimalla on mahdollista tavoittaa informaalisen neuvottelun logiikkaa, ja sitä kautta tuottaa sosiaalista säännönmukaisuutta sosiaalityön vuorovaikutustilanteisiin (Juhila 2004, 177). Koskinen, Vuori & Leminen (2018, 15) toteavat niin ikään, että tulkkauksen onnistumista ei voida kokonaan ennakoita, sillä se on sidottu tilanteessa läsnä oleviin muuttuviin tekijöihin, kuten ihmiset, aika, paikka ja olosuhteet. Silti tutkimuksen avulla on mahdollista saada tietoa ja välineitä, joiden avulla asioimistulkkaukset toimisi kaikkien osapuolten kannalta yhä paremmin.

Kirsi Juhila toteaa (2004, 177), että sosiaalityön käytännöt rakentuvat tavanomaisesti ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa, oli kyse sitten asiakkaan ja viranomaisen välisestä suhteesta tai esimerkiksi verkostotapaamisista. On siten luonnollista tutkia sosiaalityön asiakastyössä ilmeneviä vuorovaikutustilanteita niiden välineiden avulla, jotka huomioivat sosiaalityölle ominaisen toiminnallisen logiikan. Juhilan mukaan vuorovaikutussuhteissa ilmenee kulttuurisia, taloudellisia, rakenteellisia, sosiaalisia ja poliittisia valtakielijöitä, ja ne tulisi sosiaalityössä tiedostaa. Vuorovaikutuksen tutkimus tuo esiin sosiaalialan työntekijän ja asiakkaan välisen suhteen dynamiikkaa, rooleja, toimijuuksia ja valtasuhteita. (Juhila 2004, 178.)

Arja Jokinen (2016) kuvaa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteen moniulotteisuutta. Suhde on ensinnäkin yhteiskunnallinen, eli se kuvastaa sosiaalityöntekijän asemaa viranomaisena lainsäädännöllisine velvoitteineen ja asiakkaan asemaa kansalaisena. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhde on myös luonteeltaan institutionaalinen, eli he tapaavat toisensa omissa rooleissaan, joihin kuuluu oikeuksia ja velvollisuuksia. Asiakkaalla on oikeus saada palvelua ja apua omaan tilanteeseensa, kun taas sosiaalityöntekijällä on valtaa myöntää palveluita tai etuuksia, mikä tekee vuorovaikutuksesta epäsymmetrisen. Valta-asetelmaa korostaa se, että etenkin uudelle asiakkaalle palvelujärjestelmä ja sen sisältämä byrokratia voi olla aivan vierasta, kun taas sosiaalityöntekijälle se on jokapäiväistä rutiinia. (Jokinen 2016.) Etenkin maahanmuuttajilla valta-aseman epäsymmetrisyys korostuu, sillä sen lisäksi että Suomen viranomaisjärjestelmä, lainsäädäntö, sosiaali- ja terveyspalvelut ja niihin liittyvät asiakastyön käytänteet ovat vieraita, he joutuvat omaksumaan tämän kokonaisuuden ilman suomen kielen taitoa, jolloin he ovat monesti tulkkien tai kielitaitoisten tuttavien varassa.

Sosiaalityöntekijällä ja asiakkaalla on lisäksi ammatillinen auttamissuhde, jossa kohtaa- vat sosiaalityön ammatillisuuden edustaja sekä asiakas, jolla on tarpeita. Auttamissuh- teessa painottuvat arvot ja etiikka, jossa huomioidaan myös asiakkaan oma asiantuntijuus. Vuorovaikutuksessa rakentuva suhde korostaa asiakkaan ja työntekijän välistä kohtaa- mista, joka on asiakastyössä viime kädessä olennaisinta. Erityisen tärkeä kohtaamisen kokemus on sellaisissa tilanteissa, joissa käsitellään henkilökohtaisia asioita ja jotka täh- täävät muutokseen, kuten sosiaalityössä. Asiakassuhde, joka perustuu luottamukseen ja vastavuoroisuuteen, on tällöinen olennaista sosiaalityön tavoitteiden saavuttamisessa. Vuorovaikutustilanne voi siten muodostua luottamusta lujittavaksi tai hajottavaksi tapah- tumaksi, ja siinä pienetkin yksityiskohdat voivat olla merkittäviä. Kuulluksi tulemisen kokemusta vahvistavat avoimet kysymykset sekä pienet palautteet esimerkiksi eleillä tai katseella. Yhteiskunnallinen, institutionaalinen sekä ammatillinen suhde voivat parhaim- millaan olla luomassa asiakastyölle puitteet, jotka edistävät ja tukevat suhteen rakentu- mista, mutta viime kädessä vastavuoroisuus syntyy vuorovaikutuksellisessa kohtaami- sessa. (Jokinen 2016.)

*”Vuorovaikutus ja kohtaamisen tai kohtaamattomuuden kysymykset rajaavat tai laajen- tavat asiakkaan toimijuutta. Samalla niissä määrittyy asiakkuus sekä ihmisen käsitys it- sensä ja elämänsä arvosta.”* (Laitinen & Niskala 2013, 11.) Marja Katisko toteaa, että osalla asiakkaista on aiempien kokemusten myötä syntynyt epäily sosiaaliviranomaisia ja

koko järjestelmää kohtaan, ja silloin yhteisen toimijuuden edellyttämä luottamus on vaikea rakentaa. Tämä voi näyttäytyä erityisesti turvapaikanhakijoilla ja sotaa pakenevilla asiakkailla, joilla on negatiivisia kokemuksia viranomaisten ja valta-asemassa olevien toiminnasta lähtömaissaan. Katiskon mukaan onnistunut asiakastyö edellyttää a) sitä, että asiakas on tietoinen kulttuurisista lähtökohdistaan sekä b) sitä, että myös työntekijä osaa muokata omaa käyttäytymistä kulttuurista huolimatta. Keskeistä on kohdata ensisijaisesti ihminen, ei asiakkaan kulttuuria. (Katisko 2016, 181.)

Eero Suoninen (2000, 70) kuvaa ammatillisen auttamistyön asiakastapaamisen vuorovaikutusta kulttuurisen tanssin metaforalla, jossa osapuolet pyrkivät tunnistamaan ja vastaamaan toisen toimintaan yhteensopivin askelin. Osapuolia vuorovaikutuksessa on vähintään kaksi, jolloin lopputulos riippuu kaikkien osallistujien osanotosta. On merkityksellistä, kumpi osallistuja ”vie”, tai ”hakee”, eli käyttää valtaa tai tekee aloitteen, ja kieltäytykö jokin osapuoli aloitteesta. Vuorovaikutustapahtuma sisältää siten esimerkiksi sellaiset toiminnot tai tanssilajit kuten ongelmasta kertomisen, haastattelun aloittamisen tai kuuntelijaksi asettumisen. Toimivassa vuorovaikutuksessa osapuolet tunnistavat ja orientoituvat toistensa tanssiaskeliin ja reagoivat niihin keskenään yhteensopivalla tavalla, esimerkiksi siten että toinen osapuoli aloittaa neuvonannon ja toinen asettuu neuvon vastaanottajaksi. Vuorovaikutus muuttuu epäsynkroniseksi, jos jokin osapuoli tulkitsee viestinnän joksikin muuksi, kuten esimerkiksi kysymyksen kritiikiksi, tai neuvon vitsailuksi. Soininen toteaa, että ”*sanomisen tavat – vuorovaikutuksen tanssilajit ja tyylit – eivät ole tärkeämpiä kuin sanojen sisällöt. Usein ne ovat kuitenkin ennakkoehto merkityssisältöjen jaetulle ymmärtämiselle, ainakin rikkaalle ja sävykkäälle ymmärtämiselle.*” (Mt. 2000, 100–103.) Kun kulttuuriseen tanssiin liittyy kolmas osapuoli, eli asioimistulkki, joudutaan hakemaan yhteistä ymmärrystä siitä, millaisesta tanssilajista on kulloinkin kyse, tunnistamaan toisen viestintätapoja sekä opettelemaan, miten toisen toimintaan vastataan siten, jotta väärinymmärryksiä tulisi mahdollisimman vähän ja jotta yhteistyö olisi toimivaa.

### 3.3 Asioimistulkkkaus sosiaalityön vuorovaikutustilanteissa

Seuraavaksi käsittelen sosiaalityössä tapahtuvia tulkkauksilanteita mikrotasolla, eli tarkastelen asiakkaan, työntekijän sekä tulkin välistä vuorovaikutusta ja heidän tulkintojaan



asiakastapahtuman kontekstissa. Kun asiakastapaamisella on työntekijän ja asiakkaan lisäksi asioimistulkki, vuorovaikutuksen luonne muuttuu (Turtiainen 2013, 175). Tulkattu vuorovaikutus on erilaista verrattuna muihin vuorovaikutustilanteisiin, sillä se koostuu ylimääräisistä ja kompleksisista vuorovaikutuksen tasoista. Jo tulkin läsnäolo heijastaa valtaepätasapainoa osapuolten välillä. Osapuolet eivät ole välttämättä keskustelleet suoraan keskenään ennen itse tulkkaustapahtumaa, mikä asettaa entistä suuremmat kielelliset, eettiset ja kognitiiviset vaatimukset vuorovaikutukselle, ja mikä voi aiheuttaa ennakkoluuloja toisia kohtaan. (Inghilleri 2012, 50.)

Tulkatussa asiakastilanteessa voi olla kolmen osapuolen, eli vieraskielisen asiakkaan, asioimistulkin ja viranomaisen lisäksi muita henkilöitä. He voivat olla asiakkaan sukulaisia tai viranomaisen yhteistyökumppaneita. Tällainen monitasoinen tilanne on entistä haasteellisempi vuorovaikutuksen kannalta. (Vuori 2013, 143.) Sosiaalityön asiakastilanteissa asioimistulkin tehtävä on luoda tasa-arvoa osapuolten välille siten, että he saavat mahdollisuuden ilmaista itseään omalla kielellään (Rautavuoma & Turtiainen 2018, 146). Tulkin tulee ohjata vuorovaikutustilannetta siten, että sekä vieraskielinen asiakas että viranomainen tulevat ymmärretyiksi ja kuulluiksi. Tulkki tarvittaessa ohjaa puhuttelua oikealle osapuolelle. Tulkin rooli on toimia välittäjänä siten, että sanoma tulee ymmärrettävällä ja selkeällä tavalla kommunikoiduksi osapuolille. Tulkin tulee tilanteessa ottaa huomioon sekä vieraskielisen asiakkaan tukeminen että viranomaisen tehtävä. (Vuori 2013, 154.) Viranomaisen tulisi tulkkaustilanteessa kohdistaa puheensa vieraskieliseen asiakkaaseen eikä asioimistulkkiin (Turtiainen 2013, 175).

Kun läsnä on vieraskielinen asiakas, viranomainen sekä asioimistulkki, asetelma eri toimijoiden välillä on epäsymmetrinen. Viranomaisella on vahva asema, sillä hän edustaa yhteiskuntaa ja instituutiota eli valtaväestöä. On viranomaisen vastuulla tilata tai olla tilaamatta asioimistulkkia. Vieraskielinen asiakas, jonka asioita tilanteessa käsitellään, kuuluu tavanomaisesti vähemmistöön. Roolit ja valtasuhteet vieraskielisten asiakkaiden, mahdollisesti vähemmistöön kuuluvan asioimistulkin sekä viranomaisten välillä eivät ole aina ongelmattomia. Asioimistulkki on puolueeton osapuoli tulkkaustilanteessa, mutta vieraskielisen asiakkaan näkökulmasta tulkki saatetaan nähdä osana viranomaiskoneistoa. Viranomaisen näkökulmasta etnistä vähemmistöä edustava asioimistulkki taas saattaa sijoittua pikemminkin osaksi asiakaskuntaa, millä on kielteinen vaikutus tulkkien ammattiseen arvostukseen. (Koskinen, Vuori & Leminen 2018.) Tulkilla on puolestaan sekä

kulttuurista että kielellistä tietoa, mikä lisää hänen valta-asemaansa (Rautavuoma & Turtiainen 2018, 151).

Tulkin tarkoitus on edistää kielellistä tasa-arvoa asiakastilanteessa, mutta käytännössä hän on tulkin tilanteen viranomaisen palveluksessa, joka määrittää mitä tilanteessa viestitään ja tulkitaan. Tulkilla on siten kaksi asiakasta, jotka ovat tasa-arvoisia, mutta toinen on vielä tasa-arvoisempi. (Rautavuoma & Turtiainen 2018, 150.) Heikommassa asemassa oleva osapuoli, eli vieraskielinen asiakas, on riippuvainen tulkin kyvystä kertoa tarinaansa luotettavasti (Inghilleri 2012, 50–51). Viranomaisen olisi tärkeä tunnistaa, miten valtasuhteet vaikuttavat itse tulkkaustilanteeseen, ja heitä tulisi kannustaa kyseenalaistamaan valtasuhteet ja niiden synnyttämät hierarkiat. On jopa esitetty, että ryhmätilanteissa viranomaisen tilaisi tulkin itsellensä, mikä loiventaisi valtaepäsymmetriaa valtaväestön ja maahanmuuttajan kielen välillä. (Hiitola, Anis & Turtiainen 2018, 238). Yhteistyö maahanmuuttaja-asiakkaan, viranomaisen ja tulkin välillä toimii parhaiten silloin, kun kaikki osapuolet tuntevat oman roolinsa sekä riittävän hyvin toistensa roolit (Rautavuoma & Turtiainen 2018, 149).

Jotta tulkattu asiakaskohtaaminen onnistuisi toivotulla tavalla, se edellyttää kaikkien osapuolten keskinäistä luottamusta. Tulkki voidaan toisaalta nähdä luottamuksen rakentamisen apuna asiakastapaamisella, mutta toisaalta myös tulkkiin tai tulkkaukseen voi kohdistua luottamusta tai epäluottamusta. Sekä viranomaisen että tulkin tulee pyrkiä osoittamaan olevansa luottamuksen arvoisia. Luottamuksen rakentaminen edellyttää yksilöllistä kohtaamista ja se voi olla pitkä prosessi. Joskus maahanmuuttaja-asiakkaalla on vaikeuksia luottaa tulkkiin sen vuoksi, että asiakas epäilee tulkin vaitiolovelvollisuutta ja puolueettomuutta, tai mikäli tulkki on esimerkiksi etäisesti tuttu tai kuuluu samaan etniseen vähemmistöön asiakkaan kanssa. Arkaluontoisten asioiden käsitteleminen voi aiheuttaa sen, että asiakas kokee menettävänsä kasvonsa tulkin läsnä ollessa eikä sen vuoksi halua tiettyä tulkkia asiakastapaamiseen mukaan. (Rautavuoma & Turtiainen 2018, 152–164.)

Viranomaisen näkökulmasta epäluottamusta voi synnyttää tilanne, jossa tulkki tulkaa hyvin lyhyesti asian, jota asiakas itse on käsitellyt laajasti omassa puheenvuorossaan. Viranomaisen saattaa odottaa, että tulkki tulkaa ”samalla tavalla”, vaikka hänen tulisi tiedostaa kieli- ja kulttuurierot, jotka voivat vaikuttaa itse tulkkaukseen. Luottamusta edistää se, että tulkki avaa toimintaansa ja esimerkiksi kertoisi, miksi joihinkin asioihin on py-

sähdytty tai mitkä asiat tarvitsisivat lisäselvennystä. Epäonnistunut tulkkaustilanne vaarantaa asiakastyön onnistumisen, keskinäisen luottamuksen ja sitä myötä asiakkaan toimijuuden. (Rautavuoma & Turtiainen 2018, 152–164.)

Puhelimen välityksellä tapahtuva tulkkaus asettaa paljon haasteita empatiayhteyden luomiselle, sillä visuaaliseen viestintään kuuluvat eleet, asennon muutokset ja katseet eivät välity. Myös tekniset haasteet voivat vaikeuttaa viestintää, sillä äänen laatu voi olla heikko, jolloin puheeseen normaalisti kuuluvat painotukset ja äänenvoimakkuuden vaihtelut eivät välity niin herkästi. Asioimistulkkauksen ammattisäännöstö ei ole riittävästi huomionnut puhelintulkkaukseen liittyviä piirteitä linjatessaan, että asioimistulkin tulee valmistautua tulkkaukseen huolellisesti etukäteen, sillä puhelintulkkaus voi todellisuudessa toteutua jopa vain parin minuutin varoitusajalla. (Määttä 2018.)

Vaikka asioimistulkin työssä on omat säännöt ja ohjeistukset, käytännön asiakastilanteissa tulkin rooli ei ole kiveen hakattu ja yksiselitteinen. Määttä ym. (2014) huomauttaa, että vaikka ammattisäännöstön mukaan tulkki ei saisi lisätä tulkkaukseen mitään ylimääräistä, maahanmuuttajan näkökulmasta se olisi joissakin tilanteissa perusteltua. Jos aihealue ja siihen liittyvä sanasto on kovin monimutkainen ja abstrakti, tulkin omaehtoinen selittäminen voi auttaa maahanmuuttaja-asiakasta ymmärtämään viranomaisen viestiä paremmin. Määttä toteaa, että kielenkäytön ihannetta korostavat kieli-ideologiat eivät yleensä vastaa sitä, kuinka tulkkauksen osapuolet todellisuudessa käyttävät kieltä. Ongelma ratkeaisi helpoiten siten, että viranomainen olisi itse mahdollisimman selkeä ulosannissaan, jotta epäselvyyttä ei pääsisi muodostumaan. Hän huomauttaa, että niillä vaatimuksilla, jotka tulkeille asetetaan, on vaikutusta maahanmuuttaja-asiakkaan toimijuuteen. (Määttä ym. 2014, 94–96.)

Jaana Vuoren mukaan (2013, 127–128) tulkkien pitäisi saada puuttua tilanteisiin, joissa on riskinä väärinymmärryksen vaara. On hänen mukaansa eri asia toimia vuorovaikutustilanteen ohjaajana, joka on myönteinen asia, kuin maahanmuuttajien tai viranomaisten asianajajana, joka taas mielletään kielteiseksi asiaksi. Hänen mukaansa asioimistulkkien tehtävänkuvaan tulisi kuulua kulttuurierojen selittäminen. Tällä hetkellä suhtautuminen siihen on ristiriitainen, eli sitä pidetään joko itsestään selvänä asiana, tai siitä ei puhuta lainkaan, tai sitten kulttuurierojen avaaminen tulkkaustilanteessa jopa kielletään. Toisaalta tulkit itse kokevat, etteivät halua liiaksi toimia kulttuurierojen selittäjinä viranomaisille eikä siihen ole tyypillisesti edes aikaa. (Mt.) Vuori toteaa tutkimuksessaan (2013), että tulkit haluavat ammattisäännöstön mukaisesti painottaa tehtävänkuvuunsa kielellistä

viestintää ja päinvastoin rajata muita tehtäviä tai rooleja. Tulkin työhön ei siten tulisi kuulua maahanmuuttaja-asiakkaiden avustaminen esimerkiksi lomakkeiden täytössä tai lähteminen asiakkaan mukaan asioimiskäynneille esimerkiksi apteekkiin varsinaisen asioimistulkkaustilanteen jälkeen. Käytännössä tulkit toimivat joustavasti ja tekevät poikkeuksia, jos kyse on erityisestä tilanteesta. Tämä ei Vuoren mukaan ole tulkin osaamattomuutta, vaan joustavuus on osa tulkin ammattitaitoa. (Vuori 2013, 147–148.)

Moira Inghillerin mukaan asioimistulkin ammattisäännöstössä esiintyvä puolueettomuuden ihanne toimii lähinnä vaikutusvaltaisten julkisten instituutioiden hyväksi, hiljaisempien äänten kustannuksella. Jopa sellaisissakin instituutioissa, joissa korostetaan heikossa asemassa olevien asiakkaiden asiaa, tulkin puolueettomuus voi toimia tämän tavoitteen esteenä. Esimerkiksi jos asiakkaana on kidutuksen uhri, joka kyseenalaistaa itse omia tunteuksiaan ja toiveitaan, tulkin puolueettomuudella ja neutraalilla asenteella voi olla haitallisia seurauksia uhrin kokemaan sosiaaliseen turvallisuuteen ja eheyteen vuorovaikutustilanteessa. (Inghilleri 2012, 40.) Mikäli kyseessä on turvapaikanhakijan haastattelu, voi tulkin epäilevä tai vihamielinen asenne vaikuttaa asiakkaan viestin uskottavuuteen ja sitä myötä viranomaisen toimintaan. (Mt, 31–32.) Tulkin puolueettomuuden on ajateltu turvaavan objektiivisuutta, mikä puolestaan takaa ”oikeudenmukaisen” lopputuloksen kaikkien kannalta riippumatta osapuolten keskinäisistä suhteista tai valta-asemasta. Todellisuudessa tulkattu vuorovaikutus on monitulkintaista ja arvaamatonta. Kun tulkki toimii puolueettomasti, hän noudattaa eettisiä ohjeita, mutta hän ei tällä tavalla toimiessaan kannan vastuuta vuorovaikutuksen lopputuloksesta, vaikka se saattaisi johtaa asiakkaan tuomioon tai vapautteen väärillä perusteilla, karkotukseen tai turvapaikan myöntämiseen, kidutukseen tai jopa kuolemaan. (Inghilleri 2012, 49–50.)

Sellaisissa tulkatuissa vuorovaikutustilanteissa, joissa osapuolet pystyvät selvittämään väärinymmärrykset ilman suurempia vaikeuksia, tulkkien on helppo toimia heille annettujen eettisten ohjeiden mukaan, eli tarvittaessa vähäisellä puuttumisella vuorovaikutustapahtumaan. Vähäinen puuttuminen voi tarkoittaa esimerkiksi jonkin kulttuurisen termin merkityksen täsmentämistä. Jos taas vuorovaikutuksessa on ongelmia, tulkki on arvokas toimija siinä, että osapuolet ymmärtävät toisiaan paremmin. Kokeneet ammattitulkit harjoittavat tämän tyylistä ”luovaa tulkkausta”. Tulkin puolueettomuus ja neutraalisuus ei saisi tarkoittaa henkilökohtaisesta ja sosiaalisesta vastuusta luopumista. (Inghilleri 2012, 50–51.)

Rautavuoma & Turtiainen toteavat niin ikään, että asioimistulkin ammattietiikka korostaa tulkin tehtävän olevan pelkästään viestinnällinen, mutta se on todellisuudessa haastavaa toteuttaa. Nykytutkimuksessa korostetaan entistä enemmän tulkin roolia neuvottelijana eikä mekaanisena viestin välittäjänä. Tulkki voi halutessaan ottaa aktiivisen roolin esimerkiksi esittämällä kysymyksiä, jättämällä jotakin tulkkaamatta, asettumalla jomman kumman puolelle, jopa osoittamalla puheenvuoroja. Kyseinen toiminta vaikuttaa luonnollisesti vuorovaikutustilanteeseen sekä muiden osapuolten toimijuuteen, mutta on vaikea arvioida, miten se heijastuu asiakastyön lopputulokseen. Usein onkin niin, että kun asiakastilanteeseen tulee vaikeuksia, tulkin merkitys kasvaa. (Rautavuoma & Turtiainen 2018, 151–152.)

## 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA METODOLOGISET KIIINNEKOHDAT

### 4.1 Tutkimustehtävä

Tutkielmassani tarkastelen asioimistulkkauksen merkitystä maahanmuuttajien kanssa tehtävässä sosiaalityössä. Tavoitteenani on tutkimuskysymysten avulla saada lisää tietoa siitä, millainen merkitys asioimistulkkauksella on sosiaalityön asiakastyössä tapahtuvassa vuorovaikutuksessa. Kyseessä on kirjallisuuskatsaus.

Tutkimuskysymykseni on:

*Mikä merkitys asioimistulkkauksella on maahanmuuttajien kanssa tehtävässä sosiaalityössä?*

Alakysymykset ovat:

Mitä rakenteellisia (makrotaso) ilmeneviä tekijöitä tulisi huomioida sosiaalityössä tapahtuvissa asioimistulkaustilanteissa?

Mitä vuorovaikutuksen tasolla ilmeneviä (mikrotaso) tekijöitä tulisi huomioida sosiaalityössä tapahtuvissa asioimistulkaustilanteissa?

Tutkimuskysymyksen avulla tarkoitukseni on saada tietoa sosiaalityössä tapahtuvasta asioimistulkkauksesta ja sen erityispiirteistä sekä siitä, millaista tieteellistä keskustelua aihe on herättänyt kansainvälisesti. Tutkimuskysymysten avulla on tarkoitus myös nostaa esille mahdollisia makro- ja mikrotasolla esiintyviä tekijöitä, jotka hankaloittavat ja toisaalta edistävät vieraskielisten asiakkaiden oikeutta saada yhdenvertaista palvelua. Onko kansainvälisessä tutkimuskirjallisuudessa havaittavissa yhtäläisyyksiä tai eroja, ja millä tavalla mahdollisia haasteita pyritään ratkaisemaan?

Tutkielman tavoitteena on saada mahdollisimman monipuolinen ja kokonaisvaltainen näkemys sosiaalityössä tapahtuvasta asioimistulkkauksesta, siihen liittyvästä ajankohtaisesta keskustelusta ja käytännöistä. Tavoite on myös tuottaa sellaista tietoa sosiaalityössä tapahtuvasta asioimistulkkauksesta, jolla on käytännöllinen merkitys. Tiedon avulla on mahdollista tunnistaa niitä tekijöitä, jotka heikentävät sosiaalityön asiakkaiden mahdollisuuksia saada asianmukaista, tasavertaista ja riittävän hyvää palvelua. Lähtökohtana tutkimukselle on sosiaalityössä tapahtuvat asioimistulkkauksilanteet riippumatta sosiaalialan kohderyhmästä.

## 4.2 Tutkimusmenetelmä ja aineisto

Tutkimusmenetelmäksi olen valinnut kirjallisuuskatsauksen, eli kartoitan ja erittelen aiempia kotimaisia ja kansainvälisiä tutkimuksia ja aiheeseen liittyvää tutkimuskeskustelua sekä teen sen pohjalta synteesin. Kirjallisuuskatsaus tarkoittaa jo tehdyn tutkimuksen tutkimista menetelmällisten ohjeiden avulla, ja se edellyttää perusteellista analyysiä ja arviointia tutkittavasta aineistosta (Salminen 2011, 1–5). Kirjallisuuskatsauksen avulla tutkitaan muiden alkuperäisiä tutkimuksia. Sen tarkoituksena on tunnistaa, arvioida, tulkita sekä yhdistää jo olemassa olevaa tietoa. Prosessin tavoite on uuden tiedon tuottaminen, ja siihen kuuluu järjestelmällinen aineistonhaku, aineiston valinta, kriittinen arviointi, muistiinpanojen tekeminen, tutkimusten vertailu ja yhdistäminen. (Vilkkä 2023, 10–11.) Kirjallisuuskatsaus edellyttää kurinalaista lähestymistapaa tieteelliseen tutkimukseen, mutta se edellyttää myös luovuutta siinä, millaisia valintoja tutkimusprosessin eri vaiheissa tehdään. Hanna Vilkkä rinnastaa kirjallisuuskatsauksen tekemisen suuren

palapelin kokoamiseen, jossa edetään ensin ryhmittelemällä värejä ja asettamalla reu-napalat yhteen, ja sitten luovasti pohtimalla millä tavalla ja missä järjestyksessä jäljellä olevat palat asetellaan palapeliin. (Vilka 2023, 12–13.)

Kirjallisuuskatsauksen avulla on mahdollista perehtyä sosiaalityön tieteenalan tutkimuk-siin ja ajankohtaiseen keskusteluun myös kansainvälisellä tasolla. Kyseessä on siten teo-reettinen tutkimus, jonka aineistona on tieteelliset tutkimukset ja artikkelit. Sen avulla on mahdollista muodostaa kokonaiskuva aiheeseen liittyvistä tutkimuksista, vertailla niitä toisiinsa ja myös tuoda esille mahdollisia tutkimuskatveita. Valitsin kirjallisuuskatsauk-sen, koska sosiaalityötä ja tulkkausta yhdistävää tutkimustietoa vaikuttaa olevan suhteel-lisen vähän, ja haluan selvittää, millaista tietoa aiheesta on olemassa sekä millaisilla me-netelmillä ja mistä näkökulmista aihetta on tutkittu.

Kirjallisuuskatsaustyyppinä on systemaattinen kirjallisuuskatsaus. Ari Salminen toteaa, (2011, 4, 9), että systemaattisessa kirjallisuuskatsauksessa perehdytään laajaan tutkimus-materiaaliin kiinnittäen erityistä huomiota siihen, millä tavalla aineisto on valittu sekä millä tavalla tutkimukset ovat keskinäisessä yhteydessä. Tutkimukset sijoitetaan myös kontekstiin sekä oman tieteenalan sisällä että ajallisesti. Systemaattisen kirjallisuuskat-sauksen avulla on mahdollista arvioida aiempien tutkimustulosten johdonmukaisuutta ja hypoteeseja, sekä havainnollistaa mikäli katsauksen myötä on noussut tarve lisätutkimuk-selle. (Salminen 2011, 4, 9.)

Systemaattisen kirjallisuuskatsauksen tavoitteena on puolueettomuus, uskottavuus ja yleistettävyyys tutkimustuloksissa, ja sen vuoksi erityistä huomiota kiinnitetään siihen, että käytetään laadukasta lähdeaineistoa. Tutkimusaineiston hakuprosessin tulisi sen vuoksi olla toistettava ja tarkka. Koska systemaattisen kirjallisuuskatsauksen tavoitteena on yh-distää tietoa laajasta tutkimusmateriaalista, se monesti edellyttää useampia tutkijoita. Koska opinnäytetyö on suppeampi tutkimus, lähdeaineiston ei tarvitse olla niin kattava, mutta katsauksen systemaattinen toteutus tulee toteuttaa ohjeiden mukaan. (Vilka 2023, 24–25.) Systemaattisen kirjallisuuskatsauksen aineistona on vertaisarvioidut tutkimusar-tikkelit. Teoreettisesta viitekehuksesta on hyötyä monella tapaa katsauksen eri vaiheissa. Se auttaa kiinnittämään huomion olennaisiin asioihin aineistossa, tekemään tulkintoja ja arvioimaan sitä luovasti. Tutkimusta tehdessä tulee arvioida sitä, millä tavalla teoria ja käsitteet soveltuvat aineistoon ja siinä käytävään keskusteluun. (Vilka 2023, 29–32.) Tämän tutkielman teoreettiset lähtökohdat ovat sosiaalisessa konstruktionismissa, ja sen keskeisiä käsitteitä ovat vuorovaikutus, sosiaalityö, asiakastyö sekä asioimistulkkaus.

Kirjallisuuskatsauksen tutkimusprosessi voidaan jakaa kolmeen vaiheeseen: Ensimmäisessä vaiheessa määritellään aihepiiri, avainsanat ja käsitteet, tutkimuskysymykset, hakukriteerit ja tehdään haut tietokannoista. Toisessa vaiheessa aineisto arvioidaan, analysoidaan, taulukoidaan ja tehdään synteesi tuloksista. Kolmannessa vaiheessa määritellään käsitteet ja katsaus kirjoitetaan perustuen lähteisiin ja muistiinpanoihin. (Kuvio 3, kirjallisuuskatsaus prosessina, Vilka 2023, 33.)

Tutkimuksellinen keskustelu sijoittuu lähelle sosiaalityöntekijöiden ja maahan muuttaneiden asiakastyöhön liittyviä kokemuksia sekä asioimistulkkauksen osalta myös kieli-tieteen alueelle. Tein testihakuja erilaisilla termiyhdistelmillä, jotka tuottaisivat mahdollisimman tarkan tuloksen tutkittavasta ilmiöstä. Havaittiin, että englanniksi asioimistulkkaukseen viitataan termeillä ”*public service interpreting*”, ”*community interpreting*”, ”*liaison interpreting*” tai ”*dialogue interpreting*”. Myös termiä ”*interpreter-mediated*” käytetään tieteellisissä julkaisuissa. ”*Community interpreting*” painottaa ihmisten arkisten asioiden hoitoa yhteisöllisellä tasolla, ja se voi viitata etenkin Isossa-Britanniassa myös maallikkotulkkaukseen. ”*Public service interpreting*” painottaa viranomaistoimintaa ja julkisten palveluiden hoitoa. Suomen kielellä kumpaankin termiin voidaan viitata sanalla ”*asioimistulkkaus*”. (Koskinen ym. 2018.)

Aineistonhakuprosessin aikana tutustuin Lapin yliopiston kirjaston yleisiin tiedonhakuohjeisiin. Tein alustavia hakuja eri hakusanoilla ja hakusanayhdistelmillä syksyllä 2022 ja lopulliset haut tein kesällä/syksyllä 2023. Kävin Lapin yliopiston tietoasiantuntijan kanssa systemaattisesti läpi erilaisia hakusanavaihtoehtoja eri tietokannoista. Hakusanavaihtoehtoiksi sisällytin kaikki englanninkieliset asioimistulkkaukseen viittaavat termit:

```
interpret* AND ("social work" OR "social worker" OR "social workers" OR "social works") AND (mediated OR language* OR communit* OR "public service" OR liaison OR dialogue)
```

Hain ensin tuloksia Lapin yliopiston LUC Finna.fi:n tarkennetun haun kansainvälisistä artikkeleista sekä Lapin yliopiston kansainvälisten e-aineistojen hausta, joka kattaa useampia sosiaalityöhön liittyviä kansainvälisiä tietokantoja, kuten esimerkiksi Academic Search Elite. Sain tuloksia kansainvälisten e-aineistojen hausta lähes 200 000, joista kävin läpi otsikon soveltuvuuden perusteella 200 tutkimusta ja joista löytyi 14 kriteerit täyttävää tutkimusta. Tein myös erillisen haun EBSCOhost-tietokantaan (Academic Search



Elite) tulosten hallittavuuden vuoksi. Tein vastaavan haun niihin tietokantoihin, jotka eivät ole Lapin yliopiston kansainvälisten e-aineistojen haussa mukana. Tehdessäni hakuja eri tietokantoihin, havaitsin että useasta tietokannasta löytyi samoja artikkeleita.

- 1) LUC-Finna.fi:n tarkennettu haku, josta haettu kansainväliset artikkelit: yht. 2294 tulosta. Käyty läpi 80 artikkelia otsikon perusteella sekä luettu kahden tutkimuksen abstraktit. Yksi artikkeli löytyi, joka täytti hyväksymiskriteerit.
- 2) LUC-Finna kansainvälisten e-aineistojen haku (koko teksti, vertaisarvioitu, v. 2010 – yhteensä 190 104 tulosta. Käyty läpi otsikon perusteella 200 tutkimusta. Löytyi 14 kriteerit täyttävää artikkelia.
- 3) EBSCOhost tietokanta, joka sisältää Academic Search Elite-tietokannan: yhteensä 638 tulosta. Käyty läpi 160 artikkelia otsikon perusteella.

Tietokannat, jotka eivät ole LUC-Finnan kansainvälisessä e-aineistojen haussa mukana:

- 1) Scopus: yhteensä 626 tulosta. Käyty läpi 100 artikkelia otsikon perusteella. Yksi kriteerit täyttävää artikkelia löytyi.
- 2) ProQuest: yhteensä 86 tulosta.
- 3) Web of Science Core Collection: yhteensä 1183 tulosta. Käyty läpi 150 tutkimusta otsikon perusteella.
- 4) Oxford Academic: 1 kriteerit täyttävä artikkeli löytyi.

Valitsin tutkielman aineiston tietokannoista perustuen hyväksymis- ja poissulkukriteereihin. Hyväksymis- ja poissulkukriteerit määrittyivät tutkimuksen keskeisten käsitteiden ja aiheajauksen perusteella. Valitsin hyväksymiskriteeriksi englanninkieliset vertaisarvioitdut tutkimusartikkelit, jotka on julkaistu tieteellisessä julkaisussa. Minun oli tarkoitus tutkia myös suomenkielisiä tutkimuksia, mutta nopeasti havaitsin alustavien hakujen perusteella, ettei aiheesta ole olemassa juurikaan sellaisia suomenkielisiä tutkimuksia, jotka sopivat kriteereihini.

Valitsin hyväksymiskriteeriksi artikkelit, jotka on julkaistu vuonna 2010 tai sen jälkeen. Perusteena julkaisuvuodelle on paitsi ajankäytölliset ja työvoimaresurssit, myös se, että asioimistulkkaus sosiaalityön kontekstissa on suhteellisen uusi tutkimuskohde, joten arvioin, että tietokannoista löytyy riittävästi laadukasta tutkimusta viimeisen kolmentoista

vuoden ajalta. Tutkimuksen ajankohtaisuus on tärkeä huomioon otettava asia nimenomaan sosiaalityön asioimistulkkauksessa, koska aihetta on tutkittu suhteellisen vähän. Määritin hyväksymiskriteeriksi pelkästään vertaisarvioidut artikkelit, jotka täyttävät julkaisufoorumin tasot 1–3, jotta kirjallisuuskatsauksen tutkimusaineisto olisi mahdollisimman korkealaatuista. Valitsin vain maksuttomasti saatavilla olevia tutkimuksia, joihin oli pääsy tietokantojen kautta Lapin yliopiston tunnuksilla.

Ilmiön vertailtavuuden vuoksi sisällytin aineistooni tutkimukset, jotka on tehty ympäri maailmaa enkä rajannut aihetta esimerkiksi Eurooppaan. Hyväksyin kvalitatiiviset, kvantitatiiviset ja muut aihepiiriin läheisesti liittyvät tutkimukset, mikäli ne vastasivat tutkimuskysymykseeni. Monipuolisella aineistolla on tarkoitus saada mahdollisimman kokonaisvaltainen käsitys aiheesta. Hyväksyin yhteiskuntatieteellisten julkaisujen lisäksi myös kielitieteelliset julkaisut sekä muiden tieteenalojen julkaisut aiheesta, mikäli ne käsitelivät asioimistulkausta sosiaalityön kontekstissa ja vastasivat tutkimuskysymykseeni. On olennaista tietää, millaista tieteellistä keskustelua ja millaisia kysymyksiä aiheesta on herännyt nimenomaan asioimistulkkauksen näkökulmasta ja miten se vertautuu sosiaalityönteessä tapahtuvaan keskusteluun. Asioimistulkin näkemyksellä ja miten hän asemoi itsensä kolmenvälisessä vuorovaikutuksessa on oleellinen merkitys myös sosiaalityön ja lopulta asiakkaan kannalta.

Hyväksyin sellaiset tutkimukset, jotka käsittelevät asioimistulkausta sosiaalityön kontekstissa sekä sellaiset, joissa sosiaalityö on mukana. Yhden terveydenhuollon julkaisun hyväksyin aineistoon, sillä tutkimuksessa haastateltiin myös sosiaalihuollon henkilöstöä. Sosiaalityöntekijät tekevät yhteistyötä terveydenhuollon henkilöstön kanssa useiden asiakasryhmien kanssa ja erityisesti terveysosiaalityössä. Hyväksyin kaikenlaiset sosiaalialan asiakasryhmät enkä rajannut tarkastelua esimerkiksi pelkästään lapsiperhepalveluihin tai turvapaikanhakijoiden kanssa tehtävään tulkkivälitteiseen asiakastyöhön.

Yksinomaan terveydenhuoltoon sijoittuvat asioimistulkkaukseen liittyvät tutkimuksen rajasin pois, vaikka jatkossa olisi mielekästä tehdä vertailevaa tutkimusta siitä, millä tavalla tieteellinen keskustelu eroaa sosiaalityön ja terveydenhuollon asioimistulkaustilanteiden välillä. Rajasin tutkimuskysymysten perusteella tutkimuskohteeksi pelkästään puhuttujen kielten tulkaustilanteet. Koska kyseessä on sosiaalityöhön liittyvä rajallinen opinnäytetyö, rajasin pois sellaisia artikkeleita, jotka käsitelivät aihetta yksipuolisesti kielitieteellisestä näkökulmasta. Yhden aihetta käsittelevän artikkelin jätin hyväksymättä sillä perusteella, että tulkkiin ei viitattu varsinaisesti asioimistulkkinäkökulmasta, vaan kulttuurisena

välittäjänä, mikä poikkesi liikaa tutkimuskysymyksestäni. Yhden kielitieteen alan tutkimusartikkelin hylkäsin sillä perusteella, että vaikka tutkimus käsitteli sosiaalityötä ja asioimistulkkauksia, se ei vastannut tutkimuskysymyksiini, vaan tutkimuksen kohteena oli ammattialojen opiskelijoiden moniammatillinen koulutus. Yhden artikkelin hylkäsin, jossa lähtökohtana oli sosiaalityöntekijän oma tulkkaus ilman erillistä asioimistulkkaa. Valitsin aineistoon sellaiset tutkimukset, jotka ovat olennaisia tutkimustehtävän kannalta. Lopullisen aineiston muodostaa 15 tutkimusartikkelia. Valitsemani tutkimukset ovat laadullisia tai monimenetelmällisiä lukuun ottamatta kahta tutkimusartikkelia, jotka liittyvät läheisesti tutkimustehtävääni ja sisältävät suosituksia asioimistulkkaukseen liittyvistä käytännöistä. Systemaattisen kirjallisuuskatsauksen tieteelliset artikkelit on listattu taulukkoon, joka on sivulla 76 (liite 1). Taulukossa on kuvattuna tutkimusten tarkoitus, menetelmät sekä tuloksia.

Hyväksymiskriteerit	Poissulkukriteerit
Englanninkieliset tutkimukset	Muut kielet
Julkaistu vuonna 2010 tai sen jälkeen	Julkaistu ennen vuotta 2010
Vertaisarvioitu tutkimus	Ei vertaisarvioitu tutkimus
Tutkimus täyttää julkaisufoorumien tasojen 1–3 kriteerit	Tutkimus ei täytä julkaisufoorumien tasojen 1–3 kriteerejä
Puhuttujen kielten tulkkausta käsittelevä	Muuta kuin puhuttujen kielten tulkkausta käsittelevä
Tutkimukset, joissa käsitellään tulkkaustilanteita sosiaalityön kontekstissa	Tutkimukset, joissa ei käsitellä sosiaalityön kontekstissa tapahtuvaa asioimistulkkauksia
Saatavilla maksuttomana	Maksulliset artikkelit
Määrälliset ja laadulliset tutkimukset	

Kuvio 1 Hyväksymis- ja poissulkukriteerit

Kävin läpi tietokannoista löytyviä artikkeleita hyväksymis- ja poissulkukriteerien mukaisesti. Termit ”*interpreting*” sekä ”*community*” esiintyvät tieteellisissä tutkimuksissa yleisesti myös muussa yhteydessä kuin tulkkauksessa, jolloin tietokannat tarjosivat runsaasti sellaisia tutkimuksia, jotka eivät varsinaisesti liittyneet asioimistulkkaukseen. Osa artikkelista oli maksullisia, joten ne jäivät ulkopuolelle. Alustavan kartoituksen mukaan tutkimuksia on enemmän terveydenhuollon puolella, esimerkiksi potilaiden ja lääkäreiden välisistä tulkkaustilanteista. Myös kielitieteissä kääntämisen ja tulkkauksen tieteenalalla on paljon tutkimusta asioimistulkkauksesta, muun muassa etiikkaan liittyen. Mikäli ne eivät liittyneet suoraan sosiaalityöhön, jätin ne pois aineistosta.

Laajin kriteerit täyttävä aineistolähde oli kansainvälisten e-aineistojen haku, joka jo itsessään sisälsi 13 tietokantaa ja josta luonnollisesti löytyi eniten tuloksia. Useat jo löytämäni artikkelit toistuivat satunnaisesti myös muissa tietokannoissa. Tein hakuprosessin alkuvaiheessa hakuja myös Google Scholariin, mutta huomasin, että se ei tuottanut aineistoon lisäarvoa. Hakuprosessin ja artikkeleiden valinnan jälkeen huomasin, että olisin saanut vielä lisää hakutuloksia, jos olisin lisännyt tietokantoihin hakusanan ”*social services*”, mutta päädyin siihen, että se ei olisi lopulta merkitsevästi vaikuttanut artikkeleiden valintaan. Huomasin myös, että samat tutkimukset toistuivat tietokannoissa sekä myös tutkimusten viitteissä. Artikkeleita lukiessa huomasin, että tutkijat viittaavat monesti samoihin tutkimuksiin tai aiheeseen perehtyneihin tutkijoihin. Sen valossa päättelen, että löytämäni aineisto käsittelee aihetta suhteellisen kattavasti ja monipuolisesti. Ottaen huomioon, että aineistossa on korkealaatuisia alan johtavia julkaisuja, voidaan artikkeleiden tutkimustuloksia pitää verrattain luotettavina.

Hanna Vilkan mukaan aineiston tulisi olla riittävän perusteellinen ja kattava, jotta sen avulla voidaan vastata tutkimuskysymykseen. Kattava tiedonhaku edellyttää useita hakusanoja ja tietokantoja. Kun tutkimusaineiston laatua arvioidaan, tarkastellaan myös julkaisujen ja tutkijoiden auktoriteettia. Mikäli tutkimusta tehdessä ei vielä tunne valitun aiheen keskeisiä tutkijoita ja jos aihe on laadullinen ja suhteellisen rajattu, voi heitä löytää esimerkiksi tutkimusten lähdeluetteloista. Jos valitussa tutkimusaineistossa samat teemat toistuvat ja viitataan samoihin tutkijoihin, se tarkoittaa todennäköisesti sitä, aineistonhaku on ollut onnistunut. (Vilka 2023, 76–77.) En tuntenut tieteellistä keskustelua aihepiiristä entuudestaan, joten aihetta tutkineet kotimaiset ja kansainväliset tutkijat olivat minulle alkuun vieraita. Kun perehdyin aiheeseen liittyvään teoriaan ja luin artikkeleita, kirjallisuudessa alkoi toistua tietyt tutkijat, joiden tutkimuksiin viitattiin. Huomasin myös, että kirjoittajat olivat tutkimusartikkeleissaan tehneet samansuuntaisia johtopäätöksiä ja huomioita aihealueesta. Se voi viitata siihen, että viimeisten vuosikymmenten aikana vertaisarvioitua tutkimusta nimenomaan sosiaalityössä tapahtuvista asioimistulkkauksista on suhteellisen vähän. Päättelen, että systemaattisen kirjallisuuskatsauksen lähdeaineistovaatimusten näkökulmasta olen löytänyt aineiston, joka kuvaa riittävän hyvin tämänhetkistä kansainvälistä tutkimusta sosiaalityössä tapahtuvista tulkkauksista.

Julkaisu	Lukumäärä & JUFO-luokitus	
The British Journal of Social Work	5	taso 3
Child and family social work	1	taso 2
Social Work	1	taso 2
Nordic social work research	1	taso 1
Journal of Ethnic & Cultural Diversity in Social Work	1	taso 1
Critical Social Policy	1	taso 2
Health and social care in the community	1	taso 2
Journal of clinical nursing	1	taso 3
Australian psychologist	1	taso 1
International journal of intercultural relations	1	taso 2
Translator	1	taso 2

Kuvio 2 Tutkimusaineiston artikkeleiden julkaisukanavat

Valitsemani aineiston viidestätoista artikkelista yksitoista on sosiaalitieteen alan julkaisuissa tai läheisesti sosiaalitieteisiin liittyvissä julkaisuissa. Yksi julkaisu koskee kulttuurien välisiä suhteita ja yksi on kielitieteen alan julkaisu. Lisäksi yksi julkaisu on terveydenhuollon ja yksi on psykologian tieteenalalta. Terveydenhuollon julkaisun valitsin aineistoon, sillä tutkimuksessa käsiteltiin terveydenhuollon henkilökunnan lisäksi sosiaalityöntekijöiden kokemuksia asioimistulkkauksesta. Katsauksessa on sosiaalitieteen ja kielitieteen alan johtavia julkaisuja.

Olen tarkistanut julkaisut julkaisufoorumin laadunarvioinnin luokitusjärjestelmän perusteella. Laadunarvioinnin (julkaisufoorumi 2023) mukaan julkaisut voidaan jaotella tasoihin 0–3, joista taso yksi on perustaso ja taso kolme korkein. Tasoluokissa kaksi ja kolme ovat sellaiset tieteelliset julkaisut, joita pidetään korkeatasoisimpina kotimaisen asiantuntijapaneelin mukaan. Aineistossani kaksitoista artikkelia viidestätoista ovat täyttäneet vähintään tason kaksi laatukriteerit. Tutkimusaineiston artikkeleiden julkaisuvuodet sijoittuvat suhteellisen tasaisesti aikajaksolle 2010–2023. Vuosina 2010–2016 julkaistuja artikkeleita on kuusi kappaletta, ja vuosina 2017–2023 julkaistuja artikkeleita on yhdeksän.

<b>Artikkeleiden aineistojen keruu maat</b>	<b>Lkm</b>
Iso-Britannia	7
Yhdysvallat	3
Australia	2
Israel	1
Norja	1
Ruotsi	1
Suomi	1

Kuvio 3 Maat, joissa artikkelien tutkimusaineisto on kerätty tai joita tutkimus koskee

Tutkimusartikkeleiden maat, joissa aineisto on kerätty tai jota tutkimus koskee, on havainnollistettu kuviossa 3. Suurin osa aineistosta on kerätty Iso-Britanniassa. Yksi tutkimusartikkeli käsittelee vertailevasti sekä Iso-Britanniassa että Norjassa sijaitsevia lapsiperhepalveluita ja heidän kokemuksiaan tulkin kanssa työskentelystä. Maiden välillä ei havaittu mainittavia eroja. Israelia lukuun ottamatta, aineistot käsittelevät anglosaksisia maita sekä pohjoismaita. Artikkeleita lukiessa havaitsin, että Israel poikkesi eniten muista maista siinä, miten sosiaalipalveluiden asioimistulkkaukset on järjestetty.

<b>Asiakasryhmä</b>	<b>Lkm</b>
Sosiaalityön asiakkaat yleisesti, ei eritelty	5
Lapsiperheet	4
Traumatisoituneet (tai kidutuksen uhrin)	2
Mielenterveyspalveluiden asiakkaat	1
Pakolaiset	1
Kotihoidon asiakkaat	1
Kaksi juutalaista vähemmistöryhmää Israelissa	1

Kuvio 4 Sosiaalipalvelujen asiakasryhmät aineistossa

Suurin osa tutkimusartikkeleista ei painottanut tiettyä sosiaalipalveluiden asiakasryhmää erityisesti. Neljä artikkelia käsittelee asioimistulkkauksia lastensuojelun tai lapsiperhepalveluiden osalta. Neljän artikkelin painotus oli erityisesti vaikeista olosuhteista tulevien asiakkaiden kanssa työskentely (traumatisoituneet, pakolaiset sekä mielenterveyspalve-

luiden asiakkaat), ja yksi artikkeli käsitteli kotihoidon asiakkaita. Israelia koskevassa tutkimuksessa tarkasteltiin asioimistulkkausta kahden juutalaisvähemmistön osalta sosiaalipalveluissa yleisesti.

### 4.3 Aineiston analyysi

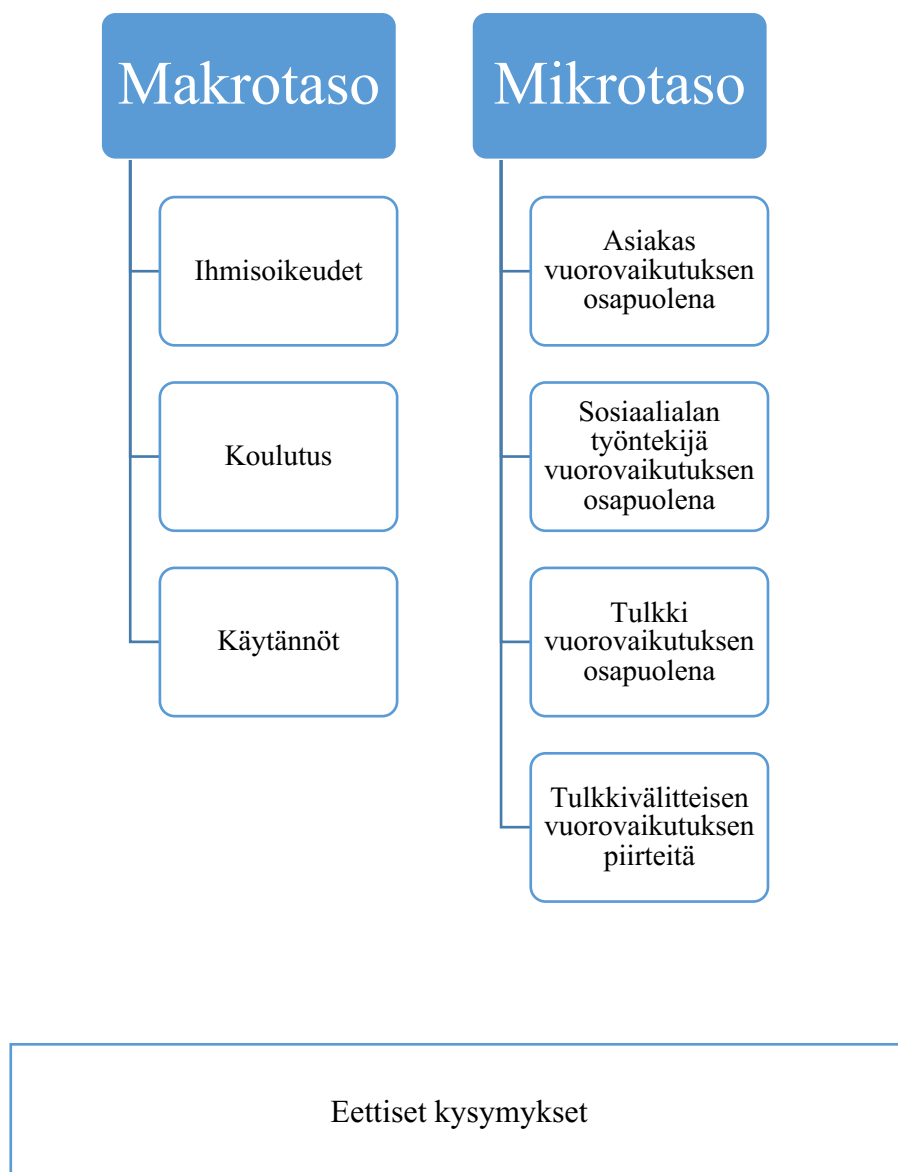
Analysoin 15 englanninkielistä tieteellistä artikkelia aiheesta. Tutkimuksen aineisto on teoriaohjaava, ja analyysimenetelmänä on sisällönanalyysi. Teoriaohjaava tutkimus seuraa hermeneuttista kehää, jossa tutkija käy jatkuvaa vuoropuhelua eri lähteiden, aineiston ja subjektiivisen tulkinnan välillä, tavoitteena ilmiön syvempi tulkinta ja ymmärrys. Tutkijan tulee analyysiprosessin aikana arvioida kriittisesti omaa ajattelutapaansa ja kokeuksiaan suhteessa ilmiöön. Analyysiprosessissa on neljä vaihetta: 1) Katégoriaan liittyvät havainnot 2) Alakategoriat edellä mainituista havainnoista 3) Vuoropuhelu teorian kanssa 4) Tulkinta. (Vilka 2021, 113–115.)

Sisällönanalyysillä voidaan tarkoittaa analyysimenetelmän lisäksi väljää teoreettista viitekehystä, joka mahdollistaa monenlaisen tutkimuksen ja eri muodossa olevien sisältöjen analyysia riippumatta siitä, onko kyse laadullisesta tai määrällisestä tutkimuksesta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 78). Kirjallisuuskatsauksessa sisällönanalyysi on aineiston järjestämisen apuväline, jonka tavoitteena on aineiston järjestely ja ryhmittely erilaisiin luokkiin. Se poikkeaa siten laadullisen tutkimuksen sisällönanalyysistä, joka pyrkii aineiston abstrahointiin (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103).

Lähdin analysoimaan artikkeleita lukemalla ne huolellisesti läpi ja tekemällä muistiinpanoja keskeisistä teemoista. Huomasin, että paria poikkeusta lukuun ottamatta tutkijat ovat nostaneet samanlaisia keskeisiä haasteita, huomioita ja suosituksia esille tutkimuksissaan. Aineiston hallittavuuden vuoksi taulukoin jokaisen artikkelin keskeiset tutkimustulokset ja havainnot. Erotin aineistosta seitsemän eri luokkaa, jotka ovat keskeisiä teemoja aineistossa. Jaottelin ne kahteen yläluokkaan, eli makrotasoon ja mikrotasoon, teoreettisen viitekehäksen mukaisesti. Kussakin tasossa on alaluokkia, jotka kuvaavat keskeisiä aihepiirejä, jotka toistuivat aineiston tutkimuksissa.

Makrotasolla sosiaalisen konstruktionismin mukaan sosiaalisilla, materiaalisilla rakenteilla sekä yhteiskunnallisilla instituutioilla on suhde valtaan ja sosiaaliseen eriarvoisuuteen. (Burr 2015, 24–25). Tässä tutkielmassa jaottelin makrotason ulottuvuudet kolmeen luokkaan, jotka käsittävät ihmisoikeudet, koulutuksen sekä asioimistulkkaukseen liittyvät käytännöt. Mikrotasolla sosiaalisen konstruktionismi keskittyy ihmisten päivittäiseen kielenkäyttöön ja siihen, millä tavalla ihmiset rakentavat erilaisia versioita todellisuudesta vuorovaikutuksessa (Burr 2015, 24–25). Jaottelin mikrotason ulottuvuudet neljään luokkaan, joista kolme ensimmäistä tarkastelevat tulkkivälitteisen vuorovaikutuksen osapuolia eli asiakasta, sosiaalialan työntekijää ja tulkkia. Neljäs luokka keskittyy tulkkivälitteisen vuorovaikutuksen piirteisiin. Luokkien aihealueet limittyvät toisiinsa ja ovat osittain päällekkäisiä. Eettisyys oli keskeinen teema tutkimusaineistossa. Sosiaalityö on arvopohjaista työtä, jossa eettinen pohdinta on jokapäiväistä. En kokenut mielekkääksi sijoittaa eettisiä kysymyksiä pelkästään jommankumman kategorian alle, sillä etiikka on erillinen ja toisaalta samaan aikaan sekä makro- että mikrotason toiminnan läpäisevä keskeinen osa-alue tulkkivälitteisessä sosiaalityössä. Kuviossa 5 (s. 41) on havainnollistettu tutkimusaineiston keskeiset aihealueet.





Kuvio 5 Tutkimusaineiston luokittelu keskeisten aihealueiden mukaan

#### 4.4 Tutkimuseettiset kysymykset

Arvot ja ihmisoikeudet ovat sosiaalityön ydin. Sosiaalityön tutkimuksessa keskeisessä asemassa ovat tavallisesti yksilön hyvinvointiin liittyvät tekijät sekä yhteiskunnallisten rakenteiden vaikutukset yksilöön ja ryhmiin. Tutkimuksen avulla on mahdollista sanoittaa ja tehdä näkyväksi sekä käsitteellistää ilmiöitä, jotta esimerkiksi palvelujärjestelmää voitaisiin kehittää edelleen heidän tarpeidensa mukaisesti. Sosiaalityön tutkimus parhaimmassa tapauksessa kirvoittaa keskustelua, tuo näkyviin marginaalissa elävien ihmisten näkökulman ja vaikuttaa yhteiskunnalliseen päätöksentekoon siten, että tasa-arvo ja oikeudenmukaisuus toteutuisi yhä paremmin.

Eettinen pohdinta ja sensitiivisyys tulee näkyä sosiaalityön tutkimuksen jokaisessa vaiheessa, oli kyse laadullisesta tai määrällisestä tutkimuksesta tai niiden yhdistelmästä. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK) mukaan tieteellisen tutkimuksen tulee olla toteutettu noudattaen hyvää tieteellistä käytäntöä, jotta sen tulokset olisivat eettisesti hyväksyttäviä ja luotettavia (TENK 2012). Tutkimusprosessissa olen pyrkinyt noudattamaan Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeistusta, jonka mukaan tutkijan tulee olla huolellinen, rehellinen ja tarkka tutkimuksen kaikissa vaiheissa. Lisäksi tutkijan tulee suunnittelussa, tiedonhankinnassa ja arvioinnissa sekä raportoinnissa käyttää menetelmiä ja toimintatapoja, jotka täyttävät tieteelliset kriteerit. Tutkijan tulee neuvottelukunnan ohjeistuksen mukaan antaa muille tutkijoille heille kuuluva arvo viittaamalla heidän julkaisuihinsa asianmukaisesti. (TENK 2012.)

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK) on julkaissut ensimmäisen kansallisen ohjeen tutkimuksen eettisistä periaatteista yhteiskuntatieteellisen, käyttäytymistieteellisen ja humanistisen alojen osalta vuonna 2009. TENK on uudistanut ohjeen vuonna 2019, ja sitä sovelletaan kaikkeen tieteelliseen tutkimukseen, jonka kohteena on ihminen tai jossa on käytetty ihmistieteiden tutkimusmenetelmiä. Jotta saavutetaan tutkimukseen osallistuvan henkilön luottamus tutkijaan ja tieteeseen ylipäätään, se edellyttää hänen oikeuksiensa ja ihmisarvon kunnioittamista. Tutkijan tulee kunnioittaa erilaisten ryhmien oikeutta ylläpitää omaa kieltään ja kulttuuriaan. Tutkimuksesta ei saa seurata tutkittaville haittoja tai merkittäviä riskejä. (TENK 2019, 7–8.) Tutkijan tulee ymmärtää oma asemansa ja roolinsa suhteessa tutkittavaan ilmiöön, teoriaan sekä erityisesti tutkimuksen avulla saatuun

tietoon. Tutkijan tulee tuntea vastuunsa tiedon hankkijana, analysoijana ja tulosten esittäjänä. Hänen tulee myös kiinnittää huomiota siihen, millaisia käsitteitä tutkimuksessa käytetään, sekä millaista kuvaa ja todellisuutta hän kirjoituksellaan luo. Olen pyrkinyt noudattamaan tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeistusta tässä tutkielmassa koko tutkimusprosessin ajan.

Tieteen yleiset vaatimukset, jotka ovat kriittisyys, itsekorjaavuus, objektiivisuus ja julkisuus, ovat sovellettavissa myös kirjallisuuskatsaukseen, ja tulosten tulee olla arvioitavissa sekä julkisia (Salminen 2011, 1). Kirjallisuuskatsauksen laatimisessa tulee pitää huomio siinä, että se on tehty eettisesti. Eettinen toiminta tarkoittaa sitä, että tuo esille rehellisesti, läpinäkyvästi ja luotettavasti työskentelyn vaiheet sekä mahdolliset ongelmat sekä huolehtii laadunarvioinnista. (Vilka 2023, 81.) Tässä tutkielmassa olen pyrkinyt noudattamaan huolellisuutta tutkimuksen kaikissa vaiheissa. Olen kuvaillut yksityiskohtaisesti aineistonkeruuprosessia sekä pyrkinyt olemaan johdonmukainen, objektiivinen ja läpinäkyvä tulosten raportoinnissa.

Tässä tutkielmassa pyrin kiinnittämään huomion niihin tekijöihin, jotka vaikuttavat maahan muuttaneiden asiakkaiden asioimiseen sekä oikeuksiin saada palvelua. Sosiaaliseen konstruktionismiin liittyy sosiaalisen epäoikeudenmukaisuuden ja sosiaalisen eriarvoisuuden havaitseminen sekä yhteiskunnan valtarakenteiden kriittinen tarkastelu. Makro- ja mikrotason ulottuvuuksien tarkasteleminen ovat tässä tutkielmassa eettinen valinta. Tässä tutkielmassa eettisyys yhdistyy aineiston analyysin jokaiseen luokkaan, sekä mikro- että makrotasolla.

Seuraavaksi käsittelem keskeisimpiä teemoja, jotka nousivat aineistosta esille erityisesti eettisiin kysymyksiin liittyen. Ensimmäinen teema liittyy maahanmuuttajataustaisen asiakkaan asemaan ja tasavertaiseen palvelunsaantiin suhteessa valtaväestöön. Toinen teema liittyy eettisiin ristiriitoihin vuorovaikutuksen tasolla. Kolmas teema, joka nostettiin laajasti esille aineistossa, liittyy asioimistulkin työhyvinvointiin ja työoloihin.

Kun tarkastellaan tulkkiäalitteistä asiakastapaamista valtarakenteiden näkökulmasta, on asiakas alisteisessa asemassa suhteessa sosiaalityöntekijään ja tulkkiin, kuten myös Inghilleri (2012) sekä Rautavuoma ja Turtiainen (2018) ovat todenneet. Suhteessa valtaväestöön hän ei pääsääntöisesti ole niin korkeassa asemassa sellaisten rakenteellisten tekijöiden vuoksi kuten koulutus, ikä, sukupuoli, terveys, lukutaito, köyhyys, luokka-asema, etnisyyt, tai sosiaalinen pääoma. (Drugan 2017.) Sarah Pollockin (2021) mukaan

Iso-Britanniassa heikosti englantia osaavilla maahanmuuttajataustaisilla asiakkailla todettiin heikompi terveys, alhaisempi sosio-ekonominen asema, sekä suurempia vaikeuksia päästä sosiaali- ja terveyspalveluihin. Pollock toteaa, että heikosti englantia osaavat maahanmuuttajataustaiset asiakkaat kokevat institutionaalista syrjintää sen vuoksi, että heidän kielelliseen saavutettavuuteensa ei ole kiinnitetty riittävästi huomiota. (Mt).

Useampi tutkimusartikkeli nosti asiakastyön kannalta ongelmalliseksi sen, ettei sopivia ja koulutettuja tulkkeja ole aina saatavilla toivotuilla kielillä. Tulkki voi olla eri etnistä ryhmää, eri ikäinen ja toista sukupuolta, ja yleensä asiakkailta ei ole etukäteen tiedusteltu heidän toiveitaan näistä asioista. Asiakkaat eivät välttämättä halua kertoa tapaamisella arkaluontoisista asioista, mikäli tulkki on osa samaa vähemmistöryhmää, sillä hän voi pelätä, että hänen tietojansa leviää yhteisössä. Hän ei voi helposti antaa palautetta tulkin toiminnasta, sillä hän tarvitsisi siihen tulkkausta. Asiakas ei voi myöskään vain soittaa sosiaalityöntekijälle, koska hän ei voi tilata tulkkia itse. (Pollock 2023.) Asiakkaalta vaaditaan luottamusta palvelujärjestelmän toimivuuteen, sillä hän ei ole voinut vaikuttaa tulkin hankintaan itse eikä hän voi myöskään tarkistaa tulkkauksen paikkaansa pitävyyttä (Pollock 2021).

Koulutettujen tulkkien saatavuusongelman vuoksi saatetaan turvautua alaikäisten lasten tulkkausapuun etenkin kiireellisissä lastensuojeluun liittyvissä asiakastapaamisissa (Lucas 2021). Vieraskielisten lapsiperheiden tulkkivälitteinen sosiaalityön arviointiprosessi on pidempi eikä arviointi ole niin tarkkaa kuin kantaväestöön kuuluvissa lapsiperheissä (Kriz & Skivenes 2010). Maahanmuuttajataustaisen vieraskielisen asiakkaan, ja erityisesti maahanmuuttajataustaiseen perheeseen kuuluvan lapsen asema palvelujärjestelmässä on siten heikompi kuin valtaväestöön kuuluvan asiakkaan.

Asiakkaalta vaaditaan luottamusta siihen, että tulkki tulkaa hänen kertomuksensa niin kuin hän on tarkoittanut, mikä korostuu etenkin turvapaikkahaastattelussa. Tulkkien tulisi tulkata tarkasti ja kokonaisvaltaisesti, kaunistelematta tai muokkaamatta toisten osapuolten viestiä, koska ristiriitainen tai väärä informaatio voi johtaa turvapaikan epäämiseen. (Berthold & Fishman 2014; David Engstrom, Roth & Hollis 2010.)

Tutkimusaineistossa kahdeksan artikkelia (Berthold & Fishman 2014; Brämberg & Sandman 2013; Drugan 2017; Engström, Roth & Hollis 2010; Kara & Nordberg 2023; Lucas 2021; Nyerges & Dajani & Kacmar & Gunathilake & Harris 2022; Sawrikar 2015) kuvasi eettisiä ristiriitoja, joihin etenkin asioimistulkki joutuu työskennellessään sosiaalityön

asiakastapaamisilla. Anita Sipilän mukaan ”*sosiaalityöntekijä on usein soveltava eetikko pyrkiessään selvittämään, minkälaisia seurauksia tiettyjen toimintatapojen noudattamisella voi olla*”. (Sipilä 2011, 50) Pehdyttyäni tutkimusaineistoon olen tullut siihen tulokseen, että Sipilän toteamusta tulisi soveltaa myös asioimistulkin työhön.

Asioimistulkin vaikeaa asemaa kuvailtiin monessa artikkelissa, ja hänen tehtävänkuvansa peilattiin suhteessa asioimistulkin eettisiin ohjeistuksiin ja käytännön työn realiteetteihin. Asioimistulkin ohjeistusten ja käytännön työn ristiriitaan ovat viitanneet myös muun muassa Määttä ym. (2014) sekä Inghilleri (2012). Joanna Druganin (2017) mukaan tulkkien omat ammattieettiset ohjeet eivät riitä kokonaisuudessaan käsittelemään raskaita asiakastilanteita, joita sosiaalityössä kohdetaan. Kääntäjät ja tulkit voivat toimia ammatikuntansa eettisten ohjeistusten mukaisesti, mutta siitä huolimatta heidän toimintansa saattoi olla ristiriidassa sosiaalityöntekijöiden omien tavoitteiden ja eettisten ohjeiden kanssa, jotka edellyttävät sujuvaa kommunikaatiota asiakkaan kanssa. Tulkilla on Druganin mukaan ”*sosiaalinen vastuu*”, jonka perusteella hänen tulee ottaa huomioon, mitä eettisiä seurauksia tulkkaustapahtumasta on asiakkaalle. (Mt.) Elisabeth B. Brämberg ja Lars Sandman (2013) esittävät, että tulkin ammattieettisten ohjeiden tulisi sallia tulkille aktiivisempi rooli silloin kun on tarve selventää kulttuurisia väärinkäsityksiä sekä silloin kun kyse on asiakkaan tai potilaan hyvinvoinnista, joka muuten uhkaa jäädä huomiotta.

Hanna Karan ja Camilla Nordbergin (2023) mukaan asioimistulkit ovat monesti tilanteissa, joissa ilmaistaan erilaisia tunteita, pääasiassa negatiivisia ja joissa osapuolet ovat voimakkaasti eri mieltä jostakin asiasta. Tulkilta odotetaan puolueettomuutta, neutraaliutta ja näkymättömyyttä, ja sen ajatellaan olevan olennainen osa tulkin ammattitaitoa. Toisaalta tunteiden välittäminen ja empatia näyttäytyi keskeisenä osana tulkin ammatillisuutta ja se koettiin palkitsevana. (Mt.) Israeliin sijoittuvassa tutkimuksessa (Orna Shemer, Tamar Shwartz-Ziv & Nadan Yochay 2021) asioimistulkit olivat pääsääntöisesti lähöisin samasta yhteisöstä kuin asiakkaat, ja heidän tehtävänkuvansa ja työskentelyn rajat ovat häilyvämpiä ja laajempia kuin muissa aineiston tutkimuksissa. Tulkit kokivat ajoittain voimakasta eettistä ristiriitaa, koska odotukset sekä sosiaalihuollosta että asiakaskunnasta voivat olla ristiriidassa keskenään, jolloin puolueettomuutta on vaikea ylläpitää. Tulkki saattaa lisäksi olla avuksi käytännön asioissa, mutta mikäli asiakas joutuu vastentahtoisesti sosiaalihuollollisten toimenpiteiden kohteeksi, saatetaan tulkkia syyttää aiheetta asiasta. (Mt.)

Sosiaalialan työntekijä voi myös joutua eettisesti ristiriitaiseen tilanteeseen etenkin silloin, jos alaikäinen lapsi toimii tulkkina. Sian Lucasin (2021) mukaan sosiaalialan työntekijät suhtautuvat pääsääntöisesti varauksella lapsen käyttämiseen tulkkina, sillä lapsi voi joutua käsittelemään sellaista tietoa mikä kuormittaa häntä tarpeettomasti, minkä lisäksi se voi vaikuttaa lapsen ja aikuisen väliseen hierarkkiseen suhteeseen. Työntekijät lisäksi kokivat tutkimuksen mukaan, että huoltajat saattoivat ohjata lasta vääristelemään tietoa tulkkaamisen aikana. Tutkimuksen mukaan ei voida suoraan sanoa, että alaikäisen suorittama tulkkaukseen olisi ”oikein” tai ”väärin”, sillä sekä lapsi että hänen huoltajansa saattavat toivoa että lapsi toimisi tulkkina, ja mikäli asiakastapaaminen joudutaan keskeyttämään sopivan tulkin puuttuessa, se voi olla lapsen ja tulkattavan kannalta vieläkin haitallisempaa. (Mt.)

Seitsemän artikkelia (Berthold & Fishman 2014; Drugan 2017; Engstrom, Roth & Hollis 2010; Gartley & Due, 2017; Kara & Nordberg 2023; Pollock 2023; Shemer & Shwartz-Ziv & Nadan 2021) toi esille asioimistulkin työhyvinvointiin liittyvät asiat. Mikäli tulkki kokee asiakastapaamisen aikana käsiteltävät asiat henkisesti kuormittaviksi, se luonnollisesti vaikuttaa tulkin suoriutumiseen asiakastapaamisen aikana ja sitä myötä asiakkaan palvelunsaantiin. Tulkkien työhyvinvoinnin ja työolot ja niiden vaikutuksen laajemmin yhteiskuntaan on nostanut esiin myös Jaana Vuori (2013).

Jos tulkki on itse kokenut traumaattisia asioita menneisyydessä ja asiakastapaamisella tulee esille asioita, jotka muistuttavat näistä tilanteista, se voi vaikuttaa tulkin työskentelyyn ja hyvinvointiin. Tulkki joutuu puhumaan ”minä”-muodossa, mikä entisestään voi korostaa tilanteen henkilökohtaisuutta. (Berthold & Fishman 2014; Kara & Nordberg 2023; Gartley & Due 2017.) Tulkit voivat kokea keskustelun aiheen emotionaalisesti hyvin kuormittavana, millä on vaikutusta asiakastyöhön, jonka vuoksi tulkkien koulutukseen pitäisi panostaa entisestään sekä löytää tapoja suojella tulkkia emotionaalista stressiltä, joihin he joutuvat asiakastapaamisten aikana. (Engstrom, Roth & Hollis 2010.) Asioimistulkeilla ei ole pääsääntöisesti mahdollista saada tukea tai työnohjausta kohdatessaan eettisesti haastavia tilanteita, vaikka he ovat samanlaisissa tilanteissa asiakkaiden ja viranomaisten kanssa (esim. Drugan 2017). Asioimistulkeille suositellaan työnohjausta, sillä sitä ei ole tällä hetkellä pääsääntöisesti mahdollista saada kuormittavien asiakastapahtumien käsittelemiseksi (esim. Kara & Nordberg 2023; Pollock 2023; Shemer ym. 2021).

## 5 TULKKIVÄLITTEISEN TYÖSKENTELYN RAKENTUMINEN

Tutkimuskysymykseni koskee sitä, mikä merkitys asioimistulkkauksella on maahanmuuttajien kanssa tehtävässä sosiaalityössä, sekä tarkemmin, millä tavoin mikro- ja makrotason tekijät vaikuttavat tulkkivälitteiseen sosiaalityöhön maahanmuuttajien kanssa tehtävässä työssä. Olen käynyt läpi aineistoa ja koonnut sen perusteella toistuvia teemoja ja keskeisiä käsitteitä. Yli puolessa tutkimusartikkeleista todettiin, että aihealuetta käsittelevää tutkimusta on vähän (Shemer ym. 2021; Westlake & Jones 2018; Pollock 2021; Drugan 2017; Nyerges ym. 2022; Kara & Nordberg 2023; Gartley & Due 2017; Engström 2010; Kriz & Skivenes 2010).

Asioimistulkkauksen tärkeä merkitys sosiaalityössä tunnustettiin laajasti valitsemissani tutkimusartikkeleissa:

1. Kun asiakas ja työntekijä eivät puhu samaa kieltä, toimiva yhteistyö sosiaalialan työntekijän sekä tulkin kanssa on kriittisen tärkeää. Mikäli toimivaa yhteistyötä ei ole, sosiaalialan työntekijän voi olla mahdotonta kommunikoida asiakkaan kanssa verbaalisesti, tai viestintä voi olla vääristynyttä, vajaata tai epätarkkaa. Se taas voi johtaa asiakastyöhön, joka on tehotonta, epäsuoraa, haitallista tai epäeettistä. (Berthold & Fishman 2014.)
2. Tulkkaus on hyvin tärkeää sujuvan vuorovaikutuksen takaamiseksi, jotta vieraskieliset asiakkaat saisivat tasavertaisesti terveydenhuollon palveluita. (Brämberg & Sandman 2013).
3. Asioimistulkit ovat sillanrakentajia maahanmuuttajien ja pakolaisten sekä sosiaali- ja terveyspalveluiden työntekijöiden välillä. Tulkit pyrkivät tuomaan kielellistä ja kulttuurillista yhteisymmärrystä osapuolten välille. (Nyerges ym. 2022.)
4. Asioimistulkkaus on välttämätön apu niille asiakkaille, jotka eivät osaa tarpeeksi englantia, jotta he pystyvät navigoimaan sosiaalipalvelujärjestelmässä ja asioimaan sosiaalityössä. (Pollock 2023).
5. Asioimistulkkaus turvaa kielellisen saavutettavuuden niille, jotka eivät puhu valtaväestön kieltä. Ilman kielellistä saavutettavuutta, ihmiset eivät voi täysin toteuttaa ihmisoikeuksiaan ja olla sosiaalisesti, taloudellisesti ja poliittisesti aktiivisia. (Shemer ym. 2021.)

6. Vajavaisesti toteutettu asioimistulkkaustilanne heikentää sosiaalialan työntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta. Se tekee sosiaalialan työntekijän työstä haastavampaa, ja lisäksi asiakkaan palvelunsaanti vaarantuu. (Westlake & Jones 2018.)

## 5.1 Makrotasolla tapahtuva tulkkivälitteinen sosiaalityö

### *Ihmisoikeudet*

Useissa tutkimusaineiston artikkelissa nostettiin esille ihmisoikeusnäkökulma liittyen kielelliseen saavutettavuuteen sekä maahanmuuttajataustaisen asiakkaan oikeuteen saada palveluita tasavertaisesti valtaväestöön verrattuna. Pollock (2023) toteaa, että ihmisten välinen kommunikaatio on ihmisoikeusasia, joka perustuu YK:n ihmisoikeusjulistuksen 19. artiklaan, jonka mukaan jokaisella on oikeus mielipiteen- ja sananvapauteen; tähän sisältyy oikeus häiritsemättä pitää mielipiteensä sekä oikeus rajoista riippumatta hankkia, vastaanottaa ja levittää tietoja kaikkien tiedotusvälineiden kautta. Asiakkaan ja sosiaalipalveluiden välinen kommunikaatio tulisi siten priorisoida sosiaalityön koulutuksessa sekä työyhteisöissä. (Mt.) Asioimistulkkaus turvaa kielellisen saavutettavuuden niille, jotka eivät puhu valtaväestön kieltä. Ilman kielellistä saavutettavuutta ihmiset eivät voi täysin toteuttaa ihmisoikeuksiaan ja olla sosiaalisesti, taloudellisesti ja poliittisesti aktiivisia. (Shemer ym. 2021.)

Vieraskielisillä asiakkailla on enemmän haasteita palveluihin pääsyssä. Toimiva asioimistulkkaus eli sujuva vuorovaikutus on ensiarvoisen tärkeää, jotta vieraskieliset asiakkaat saisivat asianmukaista sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua (Brämberg & Sandman 2013). Katrin Kriz ja Marit Skivenes (2010) nostivat esille maahanmuuttajataustaiset lapsiperheet, jotka eivät saa yhtä tarkkaa arviointia tilanteestaan eivätkä pääse niin herkästi palveluihin sen vuoksi, että tulkkivälitteinen työskentely tuottaa enemmän haasteita. David Westlake ja Rebecca K. Jones (2018) huomauttavat, että lastensuojelun huoli-ilmoituksia kohdistui Isossa-Britanniassa suhteessa enemmän niihin perheisiin, joissa vanhemmat eivät puhuneet englantia, vaikka todellista riskiä ei havaittu, mikä viittaa tutkijoiden mukaan siihen, että heikko kielitaito on jo riski itsessään.



Sarah Pollockin (2021) mukaan Isossa-Britanniassa asuvien heikosti englantia osaavien maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden on vaikeampi päästä sosiaali- ja terveyspalveluihin ja että heillä on todettu lyhyempi elinikä. Pollock esittää, että asiakkaiden mahdollisuutta käyttää sukulaisia ja ystäviä tulkkeina tulisi arvioida uudelleen, sillä nykyinen käytäntö heikentää asiakkaiden valinnanvapautta ja sitä myötä heidän saamiaan hyvinvointipalveluita. Tutkimus ei esitä, että epävirallinen tulkki olisi parempi kaikkiin terveys- ja sosiaalipalveluiden asiakastapaamisiin, vaan tilanteissa tulee käyttää harkintaa. (Mt.)

Siân E. Lucas (2021) tarkastelee tutkimuksessaan alaikäisen käyttämistä tulkkina oikeudelliselta kannalta. Kommunikaatio on ihmisoikeusasia, ja sosiaalitoimen tulisi turvata asiakkailleen oikeuden ilmaista itseään kokonaisvaltaisesti, ja mikäli ammattitulkkiä ei ole saatavilla tai tulkkaukseen ei ole mahdollisuutta, ei oikeus kielelliseen ilmaisuun toteudu. Toisaalta sosiaalitoimella on velvollisuus suojella lapsia ja edistää heidän oikeuksiaan. On siten käytettävä harkintaa siinä, koituu ko tulkkaamisesta vahinkoa lapselle. (Mt.)

### *Koulutus*

Koulutukseen liittyvä tarve oli erittäin laajasti esille noussut teema koko tutkimusaineistossa. Kaikkiaan kymmenen artikkelia nosti esille, että asioimistulkkiin koulutukseen tulisi panostaa sosiaalityössä tapahtuvien tulkkauksitilanteiden kehittämiseksi, tai että sosiaalialan työntekijöitä tulisi kouluttaa asioimistulkkiin kanssa työskentelyyn. Kääntämisen ja tulkkauksen ammattilaisia ei ole virallista säädöstä suurimmassa osassa maailmaa eikä heiltä odoteta tutkintoa, koulutusta, kokemusta tai jatkuvaa kehittymistä. (Drugan 2017.)

Tutkimusaineistossa tuotiin esille etenkin asioimistulkkaamisen ammattikunnan haavoittuvainen asema, mikä voi osittain heijastua koulutukseen. Rebecca Tiptonin (2016) mukaan yhteiskunnallisesti sosiaalityöntekijän ja tulkin asema eivät ole olleet vahvoja. Rakenne- ja tasolla palveluiden yksityistäminen lisää asemien haavoittuvuutta. (Mt.)

Hanna Kara ja Camilla Nordberg (2023) toteavat niin ikään, että Suomessa viimeisen kymmenen vuoden aikana asioimistulkkauspalveluita on ulkoistettu yksityisille toimijoille, minkä taustalla on pohjoismaainen uusliberalistinen näkemys hyvinvointivaltiosta. Se vahvistaa entisestään näkemystä, että tulkit ovat näkymättömiä ja korvattavia. Israeliin

sijoittuva tutkimusartikkeli nostaa esille, että tulkkien ammatillisuutta ei tunnusteta ja tulkit kokevat, ettei heitä arvosteta tarpeeksi, mikä näkyy koulutuksen ja työnohjauksen puutteena ja palkan pienuutena. (Shemer ym. 2021.)

Tulkkeja tulisi kouluttaa arkaluontoisten asioiden tulkkaamiseen, jotta he osaavat orientoitua tapaamisiin riittävän sensitiivisesti. Tulkkien ja sosiaalityön henkilökunnan koulutukseen panostaminen heijastuu suoraan asiakaskuntaan siten, että asiakasperheet saavat heille soveltuvampaa palvelua ja vieraskielisten perheiden lapset saavat tehokkaampaa ja suojelua. (Sawrikar 2015.) Kriz & Skivenes (2010) suosittavat, että lapsiperheiden kanssa työskennellessä käytetään vain tutkinnon suorittaneita tulkkeja, joilla on tuntemusta lapsiperhejärjestelmästä ja sanastosta. Jos se ei ole mahdollista, pyritään varmistamaan etukäteen, että tulkin kielitaito on riittävä ja että tulkki on tietoinen eettisistä ohjeista.

Mielenterveyspalveluita tarvitsevien asiakkaiden kanssa työskentely vaatii erityistä työotetta ja asennoitumista. Berthold ym. (2014) mukaan tulkkeja tulisi kouluttaa siihen, millä tavalla traumatisoitunut ihminen käyttäytyy, sillä riittävällä koulutuksella tulkin on mahdollista ymmärtää äärimmäisen ahdistuksen aiheuttamia reaktioita, kuten kivun ilmaisuja, suuttumusta, vihamielisyyttä, epäluuloisuutta, epäilystä ja epäluottamusta. Gartley ym. (2017) huomauttavat, että vaikka suurin osa mielenterveyspalveluiden työntekijöistä käytti ammattitulkkeja, aineisto osoitti, että tulkikoulutusta tulisi kehittää entisestään, ja painottaa mielenterveyteen liittyviin teemoihin. Nyerges ym. (2022), jonka tutkimus sijoittuu Yhdysvaltoihin pakolaisten kanssa tehtävään työhön, suosittelee asioimistulkikoulutuksen kehittämistä siten, että se tarjoaisi tietoa siitä, millainen rooli tulkin kannattaa omaksua riippuen vuorovaikutustilanteesta.

Myös sosiaalialan työntekijöille suositeltiin koulutusta tulkkivälitteisen työskentelyn tueksi. Tutkimusaineiston mukaan sosiaalialan työntekijät eivät saa riittävästi koulutusta siihen, miten työskennellään vieraiden kielten välityksellä (Drugan 2017; Engstrom, Roth & Hollis 2010; Gartley & Due, 2017; Kriz & Skivenes 2010; Pollock 2023; Tipton 2016), eikä heillä ole riittävästi työkaluja ratkaista tulkkivälitteisissä tapaamisissa syntyneitä mahdollisia haasteellisia tilanteita (Tipton 2016).

Sarah Pollock peräänkuuluttaa (2023), että koulutusta tulisi lisätä sosiaalityön koulutusohjelmiin sekä työpaikkoihin kiireellisesti, jotta toteutettaisiin ihmisoikeusjulistuksen artikla 19, joka koskee oikeutta ilmaista mielipiteensä. Etenkin asioimistulkit kokivat, että

jos sosiaalityöntekijät tuntisivat paremmin asiakkaiden kulttuurisia taustoja, he voisivat keskittyä paremmin kielenkäyttöön. (Mt.) Sosiaalialan työntekijöitä tulisi kouluttaa tulkkien kanssa työskentelyyn siinä, miten vuorovaikutuksen mikrotasolla toimitaan, kun työskennellään tulkkivälitteisesti. Lisäksi koulutuksessa tulisi käydä läpi tilanteet, joissa tulkin roolissa on epäselvyyttä ja asiakas saattaa sekoittaa tulkin ja sosiaalialan työntekijän roolit pyytämällä tulkilta apua, tai uskoutumalla pelkästään tulkille. (Berthold ym. 2014.) Koulutuksen tarvetta ilmeni myös etätulkkauksen suhteen, sillä epävarmuutta aiheutti muun muassa se, kuinka pitkiä puheenvuorot ovat, miten laitteet asetetaan, sekä se, milloin etätulkkaus on parempi vaihtoehto kuin läsnäolotulkkaus ja päinvastoin (Drugan 2017).

### *Käytännöt*

Asioimistulkkauksen vaikutus sosiaalityön käytäntöihin on ilmeinen, ja niihin viitattiin kahdessatoista artikkelissa. Kahdeksan artikkelia (Engstrom ym. 2010; Kriz ym. 2010; Lucas 2021; Nyerges ym. 2022; Pollock 2023; Sawrikar 2015; Tipton 2016; Westlake ym. 2018) toi esille, että tulkkauksella on vaikutusta asiakastyöhön ja sen prosessiin, lisäksi viisi artikkelia mainitsi erikseen etätulkkaukseen liittyvät tekijät.

Tulkkivälitteinen asiakastapaaminen vie enemmän aikaa, (Kriz ym. 2010; Sawrikar 2015; Tipton 2016), mikä voi johtaa kiireisiin tapaamisiin (Tipton 2016). Lapsiperhepalveluissa tulkkivälitteisyys heikensi arviointia ja sitä myötä päätöksentekoprosessia. Sosiaalipalvelun tarjoajien tulisi huomioida palveluiden järjestämisessä, että vieraskielisten perheiden kanssa asiointi vaatii enemmän aikaa ja että tilanteen arviointi vaatii enemmän resursseja. (Kriz ym. 2010.) Työskentely tulkkivälitteisesti johtaa siihen, että suhde asiakkaaseen ei ole niin välitön, sillä asiakkaan on vaikeampi saada yhteyttä työntekijään silloin kun olisi tarvis. (Kriz ym. 2010; Pollock 2023; Tipton 2016.) Tulkkien tilaamisen kanssa on käytännön haasteita, sillä tulkkeja ei ole aina saatavilla tietyissä kielissä oikea-aikaisesti, eikä läsnäolotulkkeja ole riittävästi (Pollock 2023; Sawrikar 2015).

Etätulkkauksen koettiin vaikeuttavan yhteistyön rakentumista asiakkaan kanssa vuorovaikutuksen haasteiden ja käytännön järjestelyjen vuoksi (Drugan 2017; Kara & Nordberg 2023; Pollock 2023). Toisaalta etätulkkaus koettiin joissain tapauksissa sopivammaksi työskentelymuodoksi, mikäli tapaamisella käsiteltiin hyvin arkaluontoisia asioita,

sillä asiakkaat voivat tällöin puhua anonyymisti (Gartley & Due, 2017). Haastateltujen asiakasperheiden mukaan etätulkausta ei koettu pääsääntöisesti asiakastyötä hankaloittavana tekijänä (Sawrikar 2015).

## 5.2 Mikrotasolla tapahtuva tulkkivälitteinen sosiaalityö

### *Asiakas vuorovaikutuksen osapuolena*

Asiakas on kolmantena osapuolena tulkkivälitteisessä sosiaalityössä. Tutkimusaineistossa on vähänlaisesti tutkimusta asiakkaiden näkemyksistä aiheesta. Ainoastaan yksi tutkimus on kerännyt tietoa aiheesta suoraan asiakkaalta. Australialaisessa tutkimuksessa (Sawrikar 2015) haastateltiin lapsiperhepalveluiden sosiaalialan työntekijöiden lisäksi asiakasperheitä tulkkivälitteisistä asiakastapaamisista. Asiakkaat toivat haastatteluissa esille, että murre-erot vaikeuttavat keskinäistä ymmärtämistä tulkkauksilanteessa. He toivovat mahdollisimman tarkkaa tulkausta, jotta väärinymmärryksiä olisi mahdollisimman vähän. Pääsääntöisesti asiakkaat eivät kokeneet, että samaa sukupuolta oleva tulkki olisi aina tarpeellinen. Lisäksi puhelimen välityksellä tapahtuvaa etätulkausta ei koettu esteeksi, etenkin jos tulkki pystyi hallitsemaan eri osapuolten tulkkauksen koordinoitusti. Tutkimuksen mukaan asiakasperheet eivät ole aina halukkaita asioimistulkkauksen järjestämiseen, ja he saattavat kokonaan kieltäytyä tulkkauksesta tai ehdottavat alaikäisen lapsen toimivista tulkkina asiakastapaamisella, mitä ei kuitenkaan suositella tutkimuksessa eettisistä syistä. Australialaisen tutkimuksen tulokset osoittavat, että pääsääntöisesti kaksikielinen sosiaalialan työntekijä on parempi vaihtoehto kuin asioimistulkki ja että eri etnistä vähemmistöä oleva tulkki on parempi kuin samaa etnistä vähemmistöä oleva. On myös suositeltavampaa käyttää samaa tulkkiä koko asiakasprosessin aikana. (Mt.)

Useat tutkimusartikkelit huomauttavat, että tulkki ja asiakas eivät välttämättä sovi yhteen, sillä epäsopiva tulkki voi vaikuttaa siihen, kuinka hyvin asiakas pystyy luottamaan tulkkiin. (Berthold & Fishman 2014; Engstrom ym. 2010; Pollock 2023; Sawrikar 2015; Shemer ym. 2021). Etenkin arkaluontoisia asioita käsiteltäessä asia korostuu, ja syynä voi olla esimerkiksi tulkin sukupuoli, ikä, yhteisöllinen asema, koulutus. Monien turvapaikanhakijoiden ja pakolaisten on vaikea rakentaa luottamuksellisia suhteita sen vuoksi että he ovat kokeneet traumaattisia asioita esimerkiksi poliittisen vainon vuoksi. Monet asiakkaat asuvat pienissä etnisissä yhteisöissään, joissa he tuntevat tulkin etukäteen. Se

vaarantaa asiakkaan luottamuksellisuuden, ja itse kommunikaatio tulkkaustilanteessa voi jäädä vajavaiseksi. (Engström ym. 2010.) Luottamuksen rakentaminen on haasteellisempaa asiakkaan ja tulkin ollessa samasta vähemmistöstä, sillä asiakas voi kokea tulkin tuomitsevan tai pettävän luottamuksen paljastamalla arkaluontoisia asioita muille yhteisön jäsenille. Toisaalta, jos tulkki on toisesta etnisestä, poliittisesta tai uskonnollisesta ryhmästä, se voi myös potentiaalisesti murentaa luottamusta. (Berthold & Fishman 2014).

Sarah Pollockin mukaan (2021) luottamus on tärkeää vieraskielisen asiakkaan sopeutumisessa ja sen vuoksi hänen tulisi voida päättää siitä, kuka toimii hänen tulkkinään sosiaalipalveluissa. Asiakas ei tavanomaisesti ole tietoinen siitä, onko asiakastapaamisen tulkkina virallinen koulutuksen saanut tulkki vai ei. Hän ei voi tarkistaa viestinnän oikeellisuutta, jolloin häneltä vaaditaan luottamusta. Hänen mukaansa epävirallinen tulkki, esimerkiksi sukulainen tai ystävä, tarjoaa enemmän kuin tulkkausta, sillä hän tasoittaa vallan epätasapainoa ammattihenkilön ja asiakkaan välillä. Epävirallinen tulkki tuo turvaa asiakkaalle, sillä hänen avullaan asiakas pystyi varmistamaan, että ammattilaiselle tuli viesti heidän tarpeistaan. (Mt.) Shemer ym. (2021) huomauttaa, että tulkin samanlainen tausta voi helpottaa asiakastyötä. Kun tulkki on lähtöisin samasta kulttuurisesta yhteisöstä kuin asiakas, on hän itse saattanut kokea samat haasteet maahanmuuton, kulttuurillisten erojen, kielimuurin ja uuden palvelujärjestelmän suhteen, mikä helpottaa yhteistyötä ja keskinäistä ymmärrystä. Tulkit pyrkivät tällöin tasaamaan sosiaalista eriarvoisuutta asiakkaan hyväksi.

### *Sosiaalialan työntekijä vuorovaikutuksen osapuolena*

Sosiaalialan työntekijät nostivat esille useita haasteita tulkkivälitteisessä työskentelyssä. Haasteet liittyivät huoleen siitä, tulkaako tulkki riittävän tarkasti ja tuntee ko hän riittävästi alan sanastoa. Asiakassuhteen rakentaminen koettiin haasteellisempaan tulkkivälitteisessä työskentelyssä. Toisaalta kulttuurien viestien välittäminen koettiin tärkeäksi tulkin avulla, sillä se lisäksi työntekijän ymmärrystä asiakkaan tilanteesta, mikä edesauttoi asiakastyötä (Engstrom ym. 2010; Sawrikar 2015; Gartley & Due 2017).

Epäluottamus ja turhautuminen vuorovaikutuksen haasteisiin toistuvasti toistuvasti sosiaalityöntekijöiden kommentoissa tutkimusaineistossa. Jos työntekijät eivät luota siihen, että tulkki tulkaa kokonaan tai tarkasti, se aiheuttaa turhautumista sekä työntekijässä että asiakkaassa (Drugan 2017; Pollock 2023). Australiaan sijoittuvassa tutkimuksessa (Gartley &

Due, 2017), jossa haastateltiin mielenterveyspalveluiden sosiaalityöntekijöitä ja psykologeja, tulkki koettiin tärkeäksi osapuoleksi asiakassuhteen luomisessa pakolaisten kanssa. Asiakkaan ja tulkin välisen hyvän yhteyden muodostuminen heti alkuvaiheessa työskentelyä oli tärkeää, josta käsin mielenterveyspalveluiden työntekijä voi jatkaa luottamuksellisen suhteen luomista asiakkaan kanssa. Sosiaalialan työntekijät kuitenkin kokivat, että mikäli tulkeilla ei ollut kokemusta erityisesti mielenterveyspalveluista, se toi haasteita työskentelyyn. (Mt.)

Lapsiperhepalveluissa tulkkivälitteinen työskentely herätti niin ikään paljon kysymyksiä. Kriz ym. (2010) mukaan työntekijät kokevat, ettei heillä ole tarpeeksi aikaa asiakastyöhön ja että luottamuksen rakentaminen on vaikeampaa koska suhde asiakkaaseen ei ole niin suora ja välitön. Työntekijä ei saa riittävästi tietoa asiakasperheen tilanteesta sen vuoksi että tulkki ei tunne sosiaalipalvelujärjestelmää tai alan sanastoa, tai ei ymmärrä mitä työntekijä pyrkii keskustelun avulla saamaan selville. (Kriz ym. 2010.)

Westlake ym. (2018) esittivät samanlaisia haasteita tulkkivälitteisessä työskentelyssä lapsiperhepalveluissa. Koska empatian välittäminen on vaikeampaa tulkin välityksellä, asiakassuhteesta voi tulla pinnallisempi, minkä lisäksi asiakkaan kertomuksen epä johdonmukaisuuksia ja väärinymmärryksiä on vaikeampi selvittää. Tutkimus osoitti, että sosiaalialan työntekijällä on keskeinen rooli tulkkivälitteisessä työskentelyssä. Mikäli sosiaalityöntekijä ei ole aktiivinen ja vaadi kaiken sanotun tulkkausta, saattaa tulkki itse ottaa ohjat ja päättää mitä tulkitaan ja mitä ei. Riskinä on myös se, että tulkki alkaa keskustella työntekijän kanssa ja jättää asiakkaan ulkopuolelle. (Mt.)

### *Tulkki vuorovaikutuksen osapuolena*

Tulkin rooli ja tehtäväkuva näyttäytyy epäselvänä, vaihtelevana ja ristiriitaisena tutkimusaineistossa. Tulkkia kohtaan esiintyy paljon erilaisia odotuksia. Kara ja Nordberg (2023) selvittivät Suomeen sijoittuvassa tutkimuksessa sosiaalityössä työskenteleviltä asioimistulkeilta heidän kokemuksiaan työstään. Tulkkien mukaan sosiaalityössä tapahtuvat asioimistulkkauksilanteet ovat monesti sensitiivisiä ja emotionaalisia. Mikäli muut osapuolet ovat voimakkaasti eri mieltä jostakin asiasta, neutraali asema on vaikea ylläpitää, ja toisaalta tulkin odotetaan osoittavan empatiaa asiakasta kohtaan. Tunteiden välittäminen näyttäytyi keskeisenä osana tulkin ammattitaitoa ja se koettiin myös palkitsevana. Asioimistulkin ammattitaitoon ajatellaan kuuluvan puolueettomuus, neutraalius ja

näkymättömyys. Tutkimus suhtautuu kriittisesti siihen, että asioimistulkin tulisi olla asioimistulkkauksilanteissa neutraali ja näkymätön. Näkymätöntä ja mekaanista roolia myös haastetaan tutkimuskirjallisuudessa (Mt.) Sawrikarin (2015) Australiaan sijoittuva tutkimus osoitti, asioimistulkin toivotaan tulkkaavan monimutkaisia lastensuojelun käytäntöjä, selventävän tarvittaessa kulttuuriin liittyviä epäselvyyksiä sekä erilaisia tunteita.

Myös Brämberg & Sandman (2013) toteavat Ruotsin kotihoitoon sijoittuvassa tutkimuksessa, että tulkin odotetaan olevan työntekijöiden mielestä neutraali ja objektiivinen, lähes ”konemainen” viestintäkanava muille keskustelun osapuolille. Tulkin odotetaan kuitenkin myös ottavan huomioon, milloin lääketieteellistä sanastoa tai käsitteitä tulee selventää asiakkaalle, mikä laajentaa neutraalin viestijän roolia, jolloin odotukset tulkkia kohtaan ovat ristiriitaisia. (Mt.) Westlake ym. (2018) selvittävät Iso-Britanniaan sijoittuvassa tutkimuksessaan, että haastateltujen lapsiperhepalveluissa työskentelevien sosiaalialan työntekijöiden keskuudessa ei ollut yksimielisyyttä siitä, mikä tulkin rooli ja tehtävä asiakastapaamisessa on. Joidenkin mielestä tulkin tulisi tulkata niin tarkasti sanasta sanaan kuin mahdollista, kun taas toisten mielestä tulkkien tarjoama kulttuurillinen tietous oli hyödyllistä perheiden kanssa tehtävässä työssä. (Mt.)

Myös asiakas voi kohdistaa tulkkiin ristiriitaisia odotuksia. Bertholdin ja Fishmanin (2014) tutkimuksen mukaan asiakas saattaa kokea tulkin olevan ystävä tai puolestapuhuja, jolloin tulkin rajat ja rooli ovat vaarassa hämärtyä. Tulkkeja on myös pyydetty kommentoimaan tai kertomaan mielipiteensä käsiteltävästä asiasta, mikä on vastoin tulkin tehtävänkuvaa (Tipton 2016). Silloin kun asioimistulkin työskentelyn rajat ovat häilyvämpiä, kuten Israelissa työskentelevien asioimistulkkien kohdalla, tulkin rooli näytetään entistä kaksijakoisempana (Shemer ym. 2021).

Kaksi kulttuuria törmää toisiinsa, kun maahanmuuttajataustainen asiakas kohtaa valtaväestöön kuuluvan instituution edustajan sosiaalityössä. Kulttuuriset eroavaisuudet saattavat heikentää keskinäistä ymmärrystä ja samalla asiakastyön tavoitteita. Tulkkien saamat ohjeet eivät ole yksiselitteiset sen suhteen, milloin tulkki saa puuttua oma-aloitteisesti keskusteluun ja selventää mahdollisia väärinkäsityksiä.

Tulkin rooli kulttuurisen tietouden välittäjänä koettiin aineistossa laajalti myönteisenä asiana (Engström ym. 2010; Gartley & Due, 2017; Sawrikar 2015). Yhdysvaltalaisen tutkimusten mukaan asioimistulkit nähdään sillanrakentajia maahanmuuttajien ja pakolaisten sekä sosiaali- ja terveystalveluiden työntekijöiden välillä, jossa tulkit pyrkivät

tuomaan kielellistä ja kulttuurillista yhteisymmärrystä osapuolten välille. (Nyerges ym. 2022; Engstrom ym. 2010.) Shemer ym. (2021) huomauttaa, että kun tulkki on lähtöisin samasta kulttuurisesta yhteisöstä kuin asiakas, on hän itse saattanut kokea samat haasteet maahanmuuton, kulttuurillisten erojen, kielimuurin ja uuden palvelujärjestelmän suhteen, mikä helpottaa yhteistyötä ja keskinäistä ymmärrystä.

### *Tulkin roolin laajentaminen*

Keskustelua tai suosituksia tulkin roolin laajentamisesta tuotiin suoraan esille kuudessa artikkelissa. Yksikään tutkimus ei suositellut perinteistä suhtautumista tulkkaukseen, jossa tulkki nähdään lähes mekaanisena ja näkymättömänä osapuolena tulkkauksilanteissa. Ruotsin kotihoitoon sijoittuvassa tutkimuksessa (Brämberg & Sandman 2013) haastateltiin sosiaalityöntekijöitä, sairaanhoitajia sekä lähihoitajia heidän kokemuksistaan asioimistulkkauksilanteista. Tutkimustulosten mukaan osallistujat painottivat perinteistä suhtautumista asioimistulkkaukseen, eli että tulkin odotetaan olevan neutraali ja objektiivinen viestintäkanava muille keskustelun osapuolille. Tulkin odotetaan kuitenkin ottavan huomioon, milloin lääketieteellistä sanastoa tai käsitteitä tulee selventää asiakkaalle, mikä kuitenkin laajentaa neutraalin viestijän roolia. Tulkin aktiivisempi rooli on ristiriidassa Ruotsin asioimistulkki ammattieettisten ohjeiden kanssa, joiden mukaan puolueettomuuden takaamiseksi tulkki ei saa lisätä, poistaa tai korvata mitään siitä, mitä on lausuttu. Tutkimuksen mukaan yhdysvaltalainen asioimistulkin eettinen ohjeistus on edistyskellisempi tässä suhteessa, sillä sen mukaan tulkki voi ottaa aktiivisemmän roolin silloin kun on tarve selventää kulttuurisia väärinkäsityksiä tai silloin kun on kyse asiakkaan tai potilaan hyvinvoinnista, joka muuten uhkaa jäädä huomiotta. Lisätutkimusta tarvitaan siitä, miten tulkin aktiivisempi rooli vaikuttaa asiakkaan kokemukseen sekä salassapitovelvollisuuteen. Tarvitaan myös tutkimusta siitä, miten se vaikuttaa työntekijän asiakastyöhön etenkin sensitiivisten aiheiden osalta. (Mt.)

Yhdysvaltalainen tutkimus (Nyerges ym. 2022) selvitti, millaisia kokemuksia asioimistulkeilla on sosiaali- ja terveystaloudissa pakolaisten kanssa tehtävässä asiakastyössä. Asioimistulkit eivät täysin toimi vallitsevan asioimistulkki koulutuksen normien mukaisesti, vaan he sopeuttavat toimintaansa riippuen asiakkaan tarpeista. Tutkimusaineistosta erottui viisi roolia, jotka tulkit omaksuvat asiakastyössä: 1) viestintäkanava 2) selventäjä 3) rinnakkaistyöntekijä 4) tukija 5) vapaaehtoinen. Tutkimusartikkelissa suositellaan asioimistulkki koulutuksen kehittämistä siten, että se huomioi tulkin omaksumat erilaiset



roolit käytännön työssä. Koulutuksen ei tulisi asettaa tulkin perinteistä ja rajattua roolia etusijalle, vaan antaa välineitä siihen, millainen rooli tulkin kannattaa omaksua riippuen tilanteesta. Tulkin kulttuurienvälistä tietoutta tulisi hyödyntää asiakastyön parantamiseksi ja asiakkaan turvallisuudesta tulisi huolehtia. Enemmän resursseja tulisi kohdistaa siihen, että tulkit voisivat toimia sekä asioimistulkkina että tarvittaessa asiakkaan avustajina. (Mt.)

Australiaan sijoittuvassa tutkimuksessa (Gartley & Due, 2017) haastateltiin mielenterveyspalveluiden sosiaalityöntekijöitä ja psykologeja ja heidän näkemyksiään tulkkivälitteisestä työskentelystä pakolaisten parissa. Tutkimus esittää, että tulkki ei olisi enää ikään kuin ”musta laatikko”, johon syötetään kieli, joka prosessoidaan ja välitetään eteenpäin. Sen sijaan on mahdollista ajatella, että tulkilla on useampi positio tai rooli, joiden avulla hän edistää asiakkaan ja työntekijän välistä terapeutista suhdetta. (Mt.) Myös Suomeen sijoittuva tutkimus (Kara & Nordberg 2023) suhtautuu kriittisesti siihen perinteiseen näkemykseen, että asioimistulkki on pelkästään neutraali ja näkymätön osapuoli asiakastilanteessa. Tutkimus esittää, että asioimistulkkaus olisi oma itsenäinen osa hyvinvointipalveluita. Se kuitenkin edellyttäisi, että sekä oppilaitokset että hyvinvointipalvelut olisivat avoimia syvempään ammattikuntien väliseen yhteistyöhön, ja että ne tunnustaisivat, että sekä sosiaalialan työntekijät että asioimistulkit jakavat yhteisen ammatillisen tilan. (Mt.)

Rebecca Tipton (2016) suhtautuu varovaisesti tulkin toimijuuden laajentamiseen. Tiptonin mukaan tulkin toimijuutta voidaan tarkastella uudelleen yhteistyön tehostamiseksi, mikä edesauttaisi sosiaalityön arvojen mukaan toimimista. Tarvitaan kuitenkin lisätutkimusta siitä, mitä eettisiä riskejä se voi sisältää käytännön tasolla mikrotason vuorovaikutustilanteissa. Tulkeilla ei ole samaa tietoa sosiaalityöstä kuin sosiaalityöntekijällä, jolloin kyseessä on tiedon epätasainen jakautuminen. Mikäli tulkki saa salassa pidettävää etukäteistietoa ennen tapaamista, vaarana on se, että tulkki osallistuu itse asianhoitoon. (Artikkeli 14.).

#### *Tulkkivälitteisen vuorovaikutuksen piirteitä*

Seuraavassa kuvaan niitä piirteitä, joita tutkimusaineistosta nousi esiin liittyen vuorovaikutukseen tulkkivälitteisen asiakastyön tasolla. Vuorovaikutuksen luonne muuttuu, kun

asiakkaan ja työntekijän lisäksi paikalla on kolmas osapuoli, eli tulkki. Useat tutkimusaineistot nostivat esiin sekä ei-toivottuja toimintatapoja että hyviä käytäntöjä. Ne liittyivät muun muassa eleisiin ja puheen tuottamisen tapoihin, luottamuksen rakentamiseen, ammattiryhmien keskinäiseen arvostukseen sekä etukäteistiedon jakamiseen ja jälkipuintiin asiakastapaamisen ulkopuolella.

Shemer ym. (2021) toteavat, että kun siirrytään kahdenvälisestä vuorovaikutuksesta (asiakas ja sosiaalialan työntekijä) kolmenväliseen vuorovaikutukseen (jossa myös tulkki), sillä on merkittäviä vaikutuksia asiakastyöhön. Vuorovaikutuksen onnistuminen riippuu siitä, tulkataanko puheenvuorot vajaasti tai virheellisesti, kuinka haasteelliseksi alakohtaisen sanaston sekä kulttuurillisten piirteiden tulkkaus näyttäytyy, ja onko tulkin roolista epäselvyyttä. Vuorovaikutus voi tuntua kaikkien osapuolten mielestä ristiriitaiselta. (Mt.) Mikäli asiakkaalla on traumaattisia kokemuksia taustalla, on tulkin olemuksella erityisen tärkeä merkitys. Tulkin tulisi heijastaa sosiaalialan työntekijän äänensävyä, puheen nopeutta ja olemusta, sillä rauhallinen ja lempeä asenne voi auttaa asiakasta ahdistavien kokemusten käsittelyssä. Asiakkaalla saattaa olla aiempia traumaattisia kokemuksia kuulusteluista tai kidutuksesta, jossa toinen osapuoli on käyttänyt valtaa. Sosiaalialan työntekijän tulisi kiinnittää huomiota omaan ja asiakkaan ei-verbaaliseen viestintään ja hänen tulisi välttää slangia ja vaikeita viranomaistermejä sekä pitää lyhyitä puheenvuoroja. Hänen tulee puhutella asiakasta eikä tulkkia. (Berthold & Fishman 2014.)

Sosiaalityöntekijän tulisi ymmärtää, että tulkeilla saattaa kestää kauemmin aikaa tiedonvälitykseen asiakkaiden kanssa, sillä kielimuurin lisäksi vuorovaikutusta vaikeuttaa usein kulttuuriset, etniset ja uskonnolliset eroavaisuudet (Pollock 2023). Sosiaalialan työntekijän tulisi puhua tulkkaustilanteessa harkitusti muttei liian monimutkaisesti. Tulkkaus ei voi olla pelkästään sanasta sanaan kääntämistä, vaan se vaihtelee riippuen yksilöllisestä tilanteesta. Heikosti koulutettu tulkki tulkkaa vajavaisesti, kysyy epäolennaisia kysymyksiä, poikkeaa aiheesta, puhuu liikaa tai tulkkaa liian konkreettisesti. Tulkilta vaaditaan alakohtaisen sanaston lisäksi erityistä taitoa ymmärtää osapuolten roolit erilaisissa tilanteissa, jotta hän pystyy tulkkamaan myös ei-kielellisiä ja kulttuurillisiä viestejä sekä merkityksiä, säilyttäen kuitenkin luottamuksellisuuden. (Engstrom ym. 2010.)

Luottamuksen rakentaminen tulkkivälitteisessä vuorovaikutuksessa on haasteellisempaa. Engström ym. (2010) huomauttavat, että tulkkivälitteisessä asiakastyössä rakennetaan

kolmenlaisia suhteita: työntekijä-asiakas, tulkki-asiakas sekä tulkki-työntekijä. Asiakkaalta edellytetään erityistä luottamusta tulkkivälitteisessä asiakassuhteessa verrattuna suoraan asiakas-työntekijä-suhteeseen. Westlake ym. (2018) korostavat sosiaalialan työntekijän aktiivista otetta asiakastilanteen hoidossa. Koska vuorovaikutus tulkkauksen välityksellä on pinnallisempaa ja väärinymmärrysten selvittäminen on hankalampaa, sosiaalialan työntekijä voi vaikuttaa tilanteeseen varmistamalla, että mahdolliset väärinkäsitykset selvennetään, että avoimet kysymykset tulkataan kokonaan sekä juttelemalla asiakkaan kanssa luottamuksellisen suhteen luomiseksi.

Tulkki voi myös olla lisäämässä asiakkaan luottamusta sosiaalialan työntekijään. Gartley ja Due (2017) toivat esille, että tulkin läsnäolo sekä tulkin omaksumat erilaiset roolit sekä asiakastapaamisen aikana että sen ulkopuolella koettiin tärkeiksi terapeutin suhteen luomisessa asiakkaiden ja työntekijöiden välillä. Mikäli tulkki suhtautuu tuomitsevasti asiakkaaseen tai tuo liikaa esille omia mielipiteitään tai agendaansa, se kuitenkin heikentää luottamuksellisen asiakassuhteen luomista (Mt.)

Jos tulkkivälitteinen työskentely häiriintyy usealla tasolla, se voi johtaa ”*viestinnälliseen epävarmuuteen*”, jota Kriz ym. (2010) kutsuvat termillä ”*communicative insecurity*”. Viestinnällinen epävarmuus voi johtua siitä, että tulkki ei osaa tulkata riittävästi sosiaalialan sanastoa, ei ymmärrä sosiaalityön järjestelmää eikä hän toimi ammattieettisten ohjeiden mukaan. Sen seurauksena sosiaalialan työntekijä ja/tai asiakas kokevat epävarmuutta käyttämistään sanoista, niiden merkityksistä, tulkin aikeista sekä viestinnän vaiikutuksista. (Mt.)

Tulkin ja sosiaalialan työntekijän välinen suhde vaikuttaa siihen, miten hyvin vuorovaikutus toimii asiakastapaamisen aikana. Sosiaalialan työntekijän asenne tulkkia kohtaan vaihtelee. Tulkit kokevat, ettei heitä arvosteta eikä heihin välttämättä luoteta. Yhteistyötä vaikeuttaa epäluottamus tulkkia kohtaan tai epäkunnioitus. (Kara & Nordberg 2023.) Pollockin (2023) tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijät kokivat asioimistulkit pikemminkin asiakastyön esteenä eivätkä mahdollistajina. Myös monet tulkit kokivat, ettei heitä arvosteta, että he ovat ”välttämätön paha” ja että sosiaalityöntekijät kokivat asioimistulkkauksena hankaliksi. Luottamus ammattikuntien välillä sekä luottamus suhteessa asiakkaisiin koettiin tärkeäksi, ja sen vuoksi narratiivia tulisi muuttaa, jotta ammattihenkilöiden välinen suhde paranisi. (Mt.)

Israelissa työskentelevät asioimistulkit kertoivat toisaalta kokevansa olevansa osa sosiaalihuollon työyhteisöä, työnsä merkitykselliseksi sekä suurta luottamusta työtään kohtaan. Toisaalta he kokevat, ettei heidän asemaansa ja näkemystään asiakasasioista arvosteta tarpeeksi sosiaalihuollon puolelta. (Shemer ym. 2021.) Myös Gartley & Due (2017) ottavat kantaa asiaan toteamalla, että sosiaalialan työntekijöiden tulisi tunnustaa tulkkien työpanos ja tärkeä rooli asiakastyössä. Heidän tulisi kohdella tulkkia tasavertaisena jäsenenä kolmikantaisessa yhteistyössä, jossa he voivat tarvittaessa konsultoida tulkkia kulttuurispesifeissä asioissa. (Mt.) Tutkimukset esittävät syvempää yhteistyötä sosiaalialan työntekijän ja tulkin kesken (Drugan 2017; Sawrikar 2015; Pollock 23).

Etukäteistiedon antaminen tulkille ennen tapaamista sekä tapaamisen jälkeinen keskustelu tulkin kanssa olivat teemoja, jotka toistuivat seitsemässä artikkelissa (Berthold & Fishman 2014; Brämberg & Sandman 2013; Engstrom ym. 2010; Gartley & Due, 2017; Kara & Nordberg 2023; Pollock 2023; Tipton 2016). Etukäteistiedon antaminen todettiin hyödylliseksi etenkin tulkin valmistautumisen kannalta ja jälkipuinti tapaamisen jälkeen oli hyödyllistä etenkin silloin kun tapaaminen on ollut henkisesti kuormittava. Ihannetilanteessa työntekijä käy tulkin kanssa aihetta läpi ennen tapaamisen alkua. Tulkit voivat altistua sijaistraumatisoitumiselle tapaamisen aikana, joten sen vuoksi olisi hyvä, että tulkki voi käydä tapaamisen kulkua läpi jälkikäteen. (Engstrom ym. 2010.) Etukäteistiedon antaminen tulkille esimerkiksi mahdollisista huolenaiheista tai terapiamallista ennen asiakastapaamista edesauttaisi sujuvaa tulkkivälitteistä työskentelyä (Gartley & Due, 2017).

Brämbergin & Sandmanin (2013) ehdottavat, että sen lisäksi että tulkki ja työntekijä käyvät läpi keskeisiä tavoitteita ennen tapaamista, olisi tulkin hyvä tavata myös asiakas etukäteen ja keskustella niistä asioista, jotka ovat asiakkaalle keskeisiä, sillä etukäteistiedon antaminen auttaa tulkkeja orientoitumaan tapaamiseen. Niin ikään Karan ja Nordbergin tutkimuksen mukaan (2023) tulkit toivoisivat etukäteistietoa asiakastapaamisista sekä mahdollisuutta purkaa jälkikäteen kuormittavia asiakastilanteita.

Salassapitosyyt ja ajankäytölliset haasteet voivat muodostua esteeksi etukäteistiedon jakamiselle aineiston mukaan. Pollockin (2023) tutkimuksen mukaan tulkit kokivat tarpeelliseksi saada etukäteistietoa asiakastapaamisen sisällöstä ja kontekstista tulkkauksen sujuvoittamiseksi, mutta sosiaalityöntekijät olivat varautuneita muun muassa salassapitosyiden ja työpaineiden vuoksi. Tipton (2016) huomauttaa, etukäteistiedon jakaminen

tai jälkipuinti eivät ole yksiselitteisiä asioita. Riskinä on, että tulkki saa salassa pidettävää tietoa sekä se, että tulkki alkaa osallistua itse asianhoitoon. Sosiaalityön näkökulmasta myös ajankäytölliset haasteet estävät asian läpikäymisen jälkikäteen tapaamisen jälkeen. (Mt.)

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Seuraavassa tarkastelen tutkimusaineistosta löytyneitä makrotasolla, eli rakenteellisella tasolla ilmeneviä tekijöitä, sekä mikrotasolla, eli vuorovaikutuksellisella tasolla ilmeneviä tekijöitä, jotka vaikuttavat sosiaalityössä tapahtuvaan asioimistulkkaukseen. Kaikki tulokset osoittivat, että asioimistulkkaus sosiaalityössä ei ole ongelmaton. Haasteet ovat moninaiset, ja ne liittyvät muun muassa eettisiin ristiriitoihin, tulkin roolin epäselvyyteen, käytännön järjestelyihin, resursseihin, asiakassuhteen laatuun, epäselvyyksiin vuorovaikutuksessa sekä koulutuksen puutteeseen.

Yhteiskunnan rakenteelliset tekijät vaikuttavat maahanmuuttajataustaisen asiakkaan palvelusaantiin. Oikeudelliset käytännöt ovat erilaiset eri maissa, joten kaikkia tutkimustuloksia ei voida suoraan soveltaa Suomen lainsäädäntöön ja käytäntöihin, mutta niitä voidaan vertailla. Pollock (2023) perustaa asiakkaan ja työntekijän sujuvan kommunikaation YK:n ihmisoikeusjulistukseen, jonka mukaan jokaisella ihmisellä on oikeus mielipiteen- ja sananvapauteen. Asiakkaan oikeus tulkkaukseen perustuu kielelliseen saavutettavuuteen, johon myös viitataan oikeusministeriön selvityksessä (Oikeusministeriö 2018, 11). Ilman kielellistä saavutettavuutta vieraskieliset asiakkaat eivät voi täysin toteuttaa ihmisoikeuksiaan ja olla sosiaalisesti, taloudellisesti ja poliittisesti aktiivisia (Shemer 2021; Koskinen ym. 2018).

Asiakaslain mukaan (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812) jokaista asiakasta tulisi kohdella ilman syrjintää, ja että hänen yksilölliset tarpeensa, äidinkielensä, kulttuuritaustansa, mielipiteensä ja etunsa tulisi ottaa huomioon. Tutkimusaineiston perusteella asiakaslaki ei aina toteudu tulkkauspalveluita käyttävien vieraskielisten sosiaalityön asiakkaiden kohdalla. Esimerkiksi riittämättömien resurssien vuoksi tulkkeja ei ole aina saatavilla oikea-aikaisesti siinä kielessä tai murteessa, jota asiakas käyttää, minkä lisäksi koulutettuja tulkkeja ei ole tarpeeksi.

Asioimistulkin ammatista ei ole olemassa virallista säädöstä suurimmassa osassa maailmaa (Drugan 2017). Työ- ja elinkeinoministeriön selvityksen (Karinen ym. 2020) mukaan lainsäädäntöä tulisi tarkentaa, sillä se ei muun muassa edellytä tulkeilta pätevyyttä. Tämä tarkoittaa sitä, että asioimistulkkinä voi sosiaalipalveluissa periaatteessa toimia kuka tahansa. Käytännössä se, että lainsäädäntö ei ole tarkemmin määritelty tulkin pätevyysvaatimuksia, johtanut siihen, että kilpailutuksissa on painotettu hintaa laadun kustannuksella. (Karinen. ym. 2020.) Työ- ja elinkeinoministeriö on Suomessa ottanut kantaa asioimistulkkauspalveluiden kilpailutukseen suosittamalla viranomaisia priorisoimaan tulkkauslaatu kriteerit, jottei asiakkaiden ja viranomaisten oikeusturva ja asiakkaan palvelunsaanti vaarannu (Asioimistulkkauslaatu – vinkkejä toimijoille ja hankintaan 2022, 19–20). Anita Sipilä toteaa väitöskirjassaan, että talous ja etiikka joutuvat herkästi ristiriitaan sosiaalityön johtamisessa, sillä kun talous saa suuren roolin ja kun julkishallintoa johdetaan liikeyrityksen lailla, sosiaalisesti kestäviä ratkaisuja on vaikea tehdä. (Sipilä 2011, 48.)

Tutkimustulosten mukaan sekä asioimistulkkinä että sosiaalialan työntekijöiden koulutukseen tulisi panostaa entistä enemmän. Tutkimusaineiston mukaan sosiaalialan työntekijät kertoivat tarvitsevänsä lisää koulutusta tulkki välitteiseen työskentelyyn, ja sitä myös suositeltiin laajalti tutkimustuloksissa. Työ- ja elinkeinoministeriön selvityksen (Karinen ym. 2020) mukaan viranomaisia tulisi kouluttaa asioimistulkin kanssa työskentelyyn. Näkemykseni mukaan sosiaalialan työntekijöiden kouluttaminen esimerkiksi eettisiin kysymyksiin, salassapitoon tai etukäteistiedon jakamiseen liittyen on hyvin harvinaista.

Tutkimusaineiston mukaan asioimistulkkaus koulutusta tulisi kehittää entistä enemmän arkaluontoisten ja sensitiivisten aiheiden kohtaamiseen. Myös alakohtaisen sanaston ja järjestelmän tuntemusta toivottiin edes jollain tasolla. Sosiaali- ja mielenterveyspalveluissa tapahtuvat asiakastilanteet voivat olla emotionaalisesti hyvin kuormittavia, mikä asettaa tulkille erityisiä vaatimuksia siihen, että hän osaa kohdata ahdistuneen asiakkaan asianmukaisesti. Etenkin lapsiperhepalveluissa ja mielenterveyspalveluissa ammattitaitoinen tulkki koetaan erittäin tärkeäksi sensitiivisten aihealueiden sekä alakohtaisen sanaston vuoksi (esim. Kriz & Skivenes 2010). Myös turvapaikkapuhuttelussa tulkin ammattitaidolla on äärimmäisen suuri merkitys, sillä virheellinen tai muulla tavalla epätarkka tulkkaus, tai jopa johdattelleva asenne, voi johtaa kielteiseen turvapaikkapäätök-

seen, kuten Inghilleri (2012) totesi. Drugan (2017) esittää syvempää yhteistyötä asioimistulkkauksen ja sosiaalityön kesken, jotta tulkkien sosiaalinen vastuu voisi paremmin toteutua käytännössä.

Asioimistulkin käytöllä on vaikutusta asiakastyöhön, sen prosessiin, asiakkaan tilanteen tarkkaan ja oikeudenmukaiseen arviointiin sekä muihin käytäntöihin. Asiakkaalle tulisi varata enemmän aikaa, mutta käytännössä tapaamisiin ei monesti ollut riittävästi aikaa. Kriz ym. (2010) huomauttavat, että viranomaisjohdon tulisi ottaa huomioon palveluiden järjestämisessä, että vieraskielisten perheiden kanssa asiointi vaatii enemmän aikaa ja että tilanteen arviointi vaatii enemmän resursseja. (Mt.) Etätulkkaukset ja sen käytännön järjestelyt myös aiheuttivat kysymyksiä sosiaalialan työntekijöissä tutkimusaineiston mukaan. Määtän (2018) mukaan asioimistulkin ammattisäännöstö ei ole huomionnut riittävästi etätulkkaukseen tulkkin näkökulmasta, sillä ammattisäännöstö edellyttää tulkin huolellista valmistautumista tulkkaustilanteeseen, mutta käytännössä etätulkkaukset voi toteutua vain parin minuutin varoitusajalla.

Asiakkaiden kokemuksia asioimistulkkauksetapahtumista on tutkittu suhteellisen vähän (Karinen ym. 2020), mikä näkyy myös tutkimusaineistossa. Asiakas ei pääsääntöisesti voi valita, kuka toimii hänen tulkkinään, eikä hän tiedä onko kyseisellä tulkilla koulutusta ja tuntee tulkki ammattieettiset ohjeet. Australialaisen tutkimuksen (Sawrikar 2015) mukaan asiakkaat eivät aina halunneet tulkkia tapaamiseen, tai toivoivat alaikäisen lapsen toimivan tulkkinään. Osapuolten väliset valtasuhteet ja asiakkaan alistainen asema näkyvät siinä, että asiakas joutuu luottamaan tulkin kykyyn viestiä asiakkaan puhe siten kuin hän on sen tarkoittanut (Inghilleri 2012). Etenkin kun on kyse arkaluontoisista aiheista, on tutkimusten mukaan tärkeä huomioda se, että asiakas ja tulkki sopivat yhteen sukupuolen, iän, yhteisöllisen aseman, etnisen ryhmän sekä poliittisen ryhmän puolesta (esim. Rautavuoma & Turtiainen 2018; Engstrom ym. 2010; Sawrikar 2015).

Tulkin ja asiakkaan yhteensopivuus on keskeinen tekijä luottamuksellisen suhteen rakentamisessa, sillä tapaamisessa käytävät asiat ovat salassa pidettäviä ja usein arkaluontoisia. Sosiaalipalveluiden taholta tulkkia tilatessa voidaan esittää toive tulkin sukupuolesta, mutta sopivien tulkkien saatavuudessa voi olla ongelmia. Joissakin tapauksissa asiakkaan näkökulmasta ensisijaista voi olla se, että hän pysyy anonyymina ja tapaamisella käsiteltävät arkaluontoiset asiat pysyvät salassa. Myös tulkin mahdollisimman neutraali, asiallinen, puolueeton asenne ja lähes näkymätön läsnäolo lisää tästä näkökulmasta asiakkaan

luottamusta. Tällaisissa tapauksissa etäyhteydellä tapahtuva puhelintulkkaus voi lisätä asiakkaan luottamusta ja sitä kautta asiakastyön tavoitteiden toteutumista. Kun tulkki on puhelinyhteyden päässä, on helpompi varmistaa se, että asiakas pysyy anonyyminä ja käsiteltävä asia pidetään salassa, sillä viranomaisen ei ole luonnollisesti pakko ilmaista tulkille asiakkaan henkilöllisyyttä, tai edes sitä, mitä tahoa hän itse edustaa.

Sarah Pollock (2021) kannustaa viranomaisia harkitsemaan sukulaisten käyttämistä asioimistulkkina silloin kun asiakas itse sitä toivoo, sillä se vahvistaa asiakkaan valinnanvapautta palvelujärjestelmässä. Siân E. Lucas (2021) tarkastelee alaikäisen lapsen tulkkina toimimista artikkelissaan todeten sen olevan eettisesti vaikea kysymys lapsen oikeuksien sekä toisaalta kielellisten oikeuksien näkökulmasta. Perheenjäsenten rooliin tulkkauksilanteissa otetaan kantaa työ- ja elinkeinoministeriön selvityksessä (Karinen ym. 2020), mutta siinä todetaan, että asia on tulkinnanvarainen ja että lainsäädännön tulisi määritellä asia tarkemmin. Suomen asioimistulkkausten ammattieettiset ohjeet painottavat asioimistulkin riippumattomuutta, puolueettomuutta ja esteettömyyttä tulkkauksilanteissa, joten niiden mukaan sukulainen ei voisi toimia tulkkina (Asioimistulkin ammattisäännöstö 2021).

Tutkimusaineiston mukaan sosiaalialan työntekijät kokivat luottamuksellisen suhteen rakentamisen asiakkaaseen vaikeammaksi silloin kun joudutaan asioimaan tulkkivälitteisesti. Syyt liittyvät konkreettisiin yhteydenpidon haasteisiin, jotka estävät spontaanin tai välittömän vuorovaikutuksen. Myös vaikeiden ja monimutkaisten asioiden läpikäyminen asiakkaan kanssa on tulkkivälitteisesti hankalampaa, mikä voi johtaa väärinkäsityksiin. Tulkki ei välttämättä ymmärrä mihin työntekijä pyrkii keskustelussaan asiakkaan kanssa, eikä hän välttämättä tunne alakohtaista sanastoa tai palvelujärjestelmää, mikä voi aiheuttaa turhautumista. (Esim. Kriz ym. 2010.) Rautavuoman ja Turtiaisen (2018) mukaan luottamusta edistää yhteistyö viranomaisen ja tulkin välillä siten että tulkki on avoin toiminnassaan ja tuo esille, mitkä asiat tarvitsevat selvennystä ja miksi. Viranomaisen tulisi myös ymmärtää, että tulkki ei voi tulkata kaikkea ”*samalla tavalla*” kieli- ja kulttuurierojen vuoksi.

Asiakastyössä tapahtuva tulkkivälitteinen vuorovaikutus voi tuntua kaikkien osapuolten näkökulmasta hankalalta ja ristiriitaiselta, mikä voi johtaa ”*viestinnälliseen epävarmuu-*



teen” (Kriz ym. 2010). Vuorovaikutus on Suonisen (2000) mukaan kuin tanssi, joka edellyttää sitä, että osapuolet tunnistavat toistensa toimintaa ja muokkaavat omaa toimintaansa sen mukaan. Vuorovaikutus häiriintyy, jos jokin osapuoli tulkitsee viestinnän virheellisesti. (Mt.) Jokisen (2016) mukaan sosiaalityön tavoitteiden kannalta on tärkeää, että asiakassuhde perustuu luottamukseen ja vastavuoroisuuteen. Vastavuoroisuus rakentuu vuorovaikutuksessa, jossa asiakas tulee kohdatuksi. Vuorovaikutustilanteessa pienetkin eleet ja yksityiskohdat voivat olla merkittäviä, sillä ne vahvistavat kuulluksi tuleamista. (Mt.) Häiriöt vuorovaikutuksessa johtavat siihen, että luottamuksellista asiakassuhdetta ja sitä myötä sosiaalityön tavoitteita on vaikeampi saavuttaa.

Tulkin rooli ja tehtäväkuva aiheuttaa eniten keskustelua sekä tutkimuskirjallisuudessa että valitsemassani tutkimusaineistossa. Se näyttäytyy epäselvänä, vaihtelevana ja ristiriitaisena. Suomen asioimistulkki ammattiohjeiden mukaan *”tulkki tulkkaa kattavasti, ei jätä mitään pois eikä lisää mitään asiaankuulumatonta”* sekä *”tulkki on puolueeton viestinvälittäjä eikä anna tunteidensa, asenteidensa ja mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä”* (Asioimistulkki ammattisäännöstö 2021). Tutkimusaineistossa (esim. Brämberg ym. 2013; Kara & Nordberg 2023) haastetaan tämä näkökanta, sillä ohjeistukset eivät sovellu aina käytännön asiakastilanteisiin, joissa tulkki voi joutua ristiriitaiseen asemaan riippuen siitä, mitä häneltä odotetaan ja miten hän kokee asiakkaan edun. Yhdysvaltalainen tutkimusartikkeli (Nyerges ym. 2022) suosittelee, että tulkin rooli nähtäisiin joustavasti riippuen yksilöllisestä tilanteesta, jossa toisessa ääripäässä on perinteinen puolueeton, mekaaninen ja näkymätön tulkkaustoiminta, ja toisessa päässä tukihenkilönä ja vapaaehtoisena toimiminen.

Suomen kääntäjien ja tulkki liiton mukaan tulkin puolueettomuus tarkoittaa sitä, että tulkki ei saa osoittaa ilmeillä, sanavalinnoilla tai edes äänensävyllä, mikäli hän kokee eettistä ristiriitaa suhteessa omien asenteiden ja tulkki välitteisessä asiakastapaamisessa esiin tulleiden asioiden välillä (SKTL 2013). Koskinen ym. (2018) toteavat, että ammattieettisten ohjeiden noudattamisen ja käytännön tulkkaustilanteiden välinen ero herättää jatkuvaa keskustelua tieteellisissä piireissä. Tulkilta edellytetään tunteiden kätkemistä, mutta etenkin kuormittavissa asiakastilanteissa sitä voi olla mahdoton estää. Empatian osoittamiseen suhtaudutaan ammattisäännöstön soveltamisohjeissa kielteisesti, sillä keskiössä on puolueettomuuden ihanne. Puolueettomuuden jyrkän korostamisen taustalla on tulkin suojeleminen siltä, että hänen ajatellaan olevan jommankumman osapuolen henkilökohtainen neuvonantaja. Se kuitenkin johtaa siihen, että tulkki antaa itsestään etäisen,

jopa välinpitämättömän vaikutelman ja asiakas saattaa tulkita hänet viranomaisen edustajaksi. (Koskinen 2018.)

Vuori (2016) ja Määttä ym. (2014) toteavat, että asiakkaan näkökulmasta olisi perusteltua, että tulkki voisi omaehtoisesti selventää asioita asiakkaalle tapaamisen aikana, mikäli aihealueeseen liittyvä sanasto on monimutkaista ja se edesauttaa asiakkaan ymmärrystä aihepiiristä. Myös Inghilleri (2012) huomauttaa, että asioimistulkin puolueettomuutta korostava ammattisäännöstö ei sovellu kaikkiin tilanteisiin esimerkiksi silloin kun asiakkaana on hyvin haavoittuvassa tilanteessa oleva asiakas.

Kun puolueettomuuden ihanne ei ole keskeisenä asioimistulkin työssä, voi asioimistulkki joutua vaikeaan välikäteen, kuten näkyy Israeliin sijoittuvassa tutkimuksessa (Shemer ym. 2021), jossa tulkkien tehtäväkuva on lähtökohtaisesti laajempi ja epävirallisempi. Tulkit ilmaisivat kokevansa ristiriitaisia odotuksia sekä viranomaisen että asiakkaiden taholta, jolloin tulkki saattoi joutua välikäteen ja jopa syytösten kohteeksi. (Mt.) Tutkimusaineiston mukaan tulkin roolin laajentamiseen liittyvässä keskustelussa tulee selvittää sen eettiset vaikutukset muun muassa salassapitoon, asiakkaan kokemukseen, asiakastyöhön (Brämberg & Sandman 2023) sekä asiakkaan turvallisuuteen (Nyerges ym. 2022), ja mitä eettisiä riskejä se voi sisältää mikrotason vuorovaikutustilanteissa (Tipton 2016).

Etukäteistiedon antaminen tulkille ja jälkipuinti henkisesti raskaan tapaamisen jälkeen olivat yleisiä teemoja tutkimusaineistossa. Työ- ja elinkeinoministeriön selvityksen (Karinén ym. 2020) mukaan ei ole selkeätä ohjeistusta siitä, voiko tulkille antaa etukäteistietoa asiakastapaamisesta ennen tulkkaustilannetta, ja kysymys ei ole yksiselitteinen salassapitosäädösten vuoksi. Oman työkokemukseni perusteella etukäteistiedon antaminen tulkille tai jälkipuinti asiakastapaamisen jälkeen ovat harvinaisia. Tulkin sähköisen varaamisen yhteydessä on mahdollista laittaa lisätietoja asiakastapaamisen aihepiiristä. Etänä tapahtuvan pikatulkkauksen kohdalla etukäteistiedon antaminen on luonnollisesti mahdotonta.

Useamman tutkimusartikkelin mukaan tulkit kokevat, ettei heitä arvosteta, heihin ei luoteta tarpeeksi sosiaalialan työntekijöiden taholta ja että tulkin työskentely koetaan pikemminkin asiakastyön esteeksi (esim. Kara & Nordberg 2023). Tämä tarkoittaa mielestäni sitä, että sosiaalityön kentällä ei tunneta asioimistulkkien työtä eikä asioimistulkkauksen merkitystä riittävästi. Syvempi yhteistyö ammattikuntien kesken esimerkiksi yhteisten

koulutusten muodossa auttaisi ymmärtämään ja lieventämään epäluottamusta (esim. Pollock 2023).

## 7 POHDINTA

Sosiaalityön asiakastyö on monesti pirstaleista sekä kiireistä, minkä lisäksi sosiaalipalvelujärjestelmä voi olla vaikeasti hahmotettavissa. Työntekijöiden vaihtuvuus näkyy asiakastyön laadun heikentymisenä, koska asiakkaan kokonaistilannetta on vaikeampi hahmottaa pitkäjänteisesti. Riittävät, soveltuvat ja oikea-aikaiset sosiaalipalvelut eivät aina toteudu kantasuomalaisten suomea puhuvien asiakkaiden kohdalla. Maahanmuuttaja-taustaiset asiakkaat, asioidessaan sosiaali- ja terveystalveissa, kohtaavat näiden tekijöiden lisäksi vieraan kielen ja kulttuurin.

Tulkkivälitteisen sosiaalityön tapaamisen osapuolet saattavat olla hyvin erilaisista taustoista ja omata hyvin erilaisia käsityksiä ympäröivästä todellisuudesta. Konkreettisen asiakastapaamisen aikana heidän antamat merkitykset maailmasta ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Kielenkäytön avulla he jakavat ja rakentavat sosiaalista todellisuutta sekä muodostavat käsityksiä toisistaan ja heidän käyttäytymismalleistaan. (Burr 2015; Berger & Luckmann 1967.)

Sosiaalityö on vuorovaikutustyötä, joka tähtää muutokseen, ja sen vuoksi mikrotasolla vaikuttavat vuorovaikutukselliset tekijät ovat olennaisia. Asiakkaan kohtaaminen on sosiaalityön kulmakiviä ja avain toimijuuteen sekä henkilökohtaiseen vastuunottoon. Parton (2000) totesi, että ”*epävarmuus, epäselvyys ja epäily*” kuuluvat sosiaalityöhön. Viestinnällinen epävarmuus (Kriz & Skivenes 2010) on aina läsnä, kun tapaamisessa on mukana asioimistulkki, mutta sitä tulisi pyrkiä lieventämään. Tulkkauksen järjestelyjen onnistuminen on lähtökohta ja edellytys sille, että itse vuorovaikutus osapuolten kesken on sujuvaa, luottamus voi rakentua, ja että roolit ovat selkeät. Tällöin hyvin olennaista sosiaalityössä tapahtuvissa tulkaustilanteissa on se, että makrotasolla oleviin tekijöihin kiinnitetään huomiota, eli oikeudellisiin kysymyksiin, riittävään koulutukseen sekä käytäntöihin resurssien tasolla.

Kielellinen saavutettavuus tarkoittaa sitä, että asiakas ymmärtää ja tulee ymmärretyksi, että hän saa palvelua ja että hän pystyy ottamaan vastuuta tilanteestaan (Oikeusministeriö 2018). Tämän tutkimuksen perusteella totean, että kielellinen saavutettavuus ei aina toteudu vieraskielisten asiakkaiden kohdalla. Etenkin vieraskielisten lapsiperheiden lapset saattavat joutua heikompaan asemaan kuin muut johtuen sekä rakenteellisista että vuorovaikutuksellisista tekijöistä. Lainsäädännön tasolla tulisi kiinnittää erityistä huomiota asioimistulkin pätevyysvaatimuksiin. Käytännössä sosiaali- ja terveysalalla tulkkeja tilataan kilpailuttamalla, mikä voi käytännössä näkyä asioimistulkkauksen laadun heikentymisenä, sillä kilpailutuksessa priorisoidaan edullista hintaa eikä laatukriteereitä. Sekä sosiaalialan työntekijälle että asioimistulkille suositellaan koulutusta asiakastyön parantamiseksi: asioimistulkeille erityisesti etiikkaan ja sosiaalipalvelujärjestelmään liittyen ja sosiaalialan työntekijöille asioimistulkin kanssa työskentelyyn sekä käytänteiden että vuorovaikutuksen tasolla. Sarah Pollock (2023) esittää, että asioimistulkausta koskevaa koulutusta tulisi kiireellisesti lisätä sosiaalialan koulutusohjelmiin ihmisoikeusartiklan 19 perusteella.

Vieraskielisten perheiden kanssa tehtävä tulkki välitteinen sosiaalityö vie keskimäärin enemmän aikaa ja asiakkaiden tilanteiden tarkka ja oikeudenmukainen arviointi vaatii enemmän voimavaroja, mikä tulisi ottaa huomioon sosiaalipalveluiden järjestämisessä (Kriz ym. 2010.) Tämän aineiston perusteella erityisesti lapsiperhepalveluissa ja mielen-terveyspalveluissa tapahtuvissa asioimistulkaustilanteissa eduksi on alakohtaisen sanaston tuntemus, minkä lisäksi tulkilta vaaditaan erityistä eettistä harkintakykyä. Monesti tulkit tilataan jopa vain hetkeä ennen asiakastapaamisen alkua tai kun asiakas on jo paikan päällä, joten tulkillä ei ole tavanomaisesti mahdollista tutustua etukäteen alaan liittyvään erityissanastoon, eikä tulkki esimerkiksi tiedä lastensuojelun asiakasperheen työskentelyn taustoja. Asiakastyön luottamuksellisen suhteen rakentamista tulisi pyrkiä edistämään eri tavoin. Olen havainnut käytännön työssä, että jotkut tulkit kertaavat nopeasti ja rutini- nomaaisesti vastuunsa ja salassapitoon liittyvät asiat, mutta se ei ole yleisenä käytäntönä alalla. Kriz & Skivenes (2010) suosittavat, että eettiset ohjeet ja vuorovaikutukseen liittyvät asiat koskien muun muassa salassapitoa, sanasta sanaan -kääntämistä ja puolueetto- muutta tulisi käydä kaikkien osapuolien kanssa läpi asioimistulkaustilanteessa.

Kirjallisuuskatsauksen aineisto antaa viitteitä siitä, että asioimistulkkauksessa sosiaali- työn kontekstissa ollaan siirtymässä yhä enemmän tulkin aktiivisempaan rooliin, minkä

ovat todenneet myös Rautavuoma ja Turtiainen (2018). Siihen kuuluu kokonaisvaltaisempi näkemys vuorovaikutustilanteesta ja vastuu siitä, mitä seurauksia tulkkivälitteisestä tapaamisesta on asiakkaalle ja asiakastyölle. Tutkimuksissa suositellaan laajalti tiiviimpää yhteistyötä sosiaalityön kanssa. Samaan aikaan tutkimusaineistossa nostettiin esille lisätutkimuksen tarve koskien sitä, mitä eettisiä riskejä tulkin roolin laajentaminen voi aiheuttaa. Riskit liittyvät erityisesti asiakkaan kokemukseen, salassapitoon, turvallisuuden kokemukseen erityisesti sensitiivisissä aihepiireissä sekä asiakastyöhön vuorovaikutuksen tasolla.

Suomen ja myös Ruotsin asioimistulkin ammattisäännöstoilla vaikuttaisi olevan hieman tiukempi suhtautuminen asioimistulkin rooliin kuin tässä tutkielmassa esitetyssä tutkimusaineistossa. Inghilleri totesi, että tulkin puolueettomuus ei tarkoita sitä, että hän luopuu sosiaalisesta vastuusta (2012). Myös Joanna Drugan puhuu (2017) sosiaalisesta vastuusta, joka viittaa laajemmin asioimistulkin rooliin ja toimintaan ottaa huomioon yhä enenevässä määrin eettisiä tekijöitä sosiaalityön asiakastilanteissa. Tämä kohdistuu erityisesti arkaluontoisiin aiheisiin ja eettisesti kuormittaviin tilanteisiin, joita sosiaalityön kontekstissa tulee usein vastaan. Mikäli asioimistulkikoulutuksessa ja laajemmin asioimistulkkien käytännöissä suuntaudutaan yhä tiiviimpään yhteistyöhön, jossa tulkki ei ole enää pelkkä ”*näkymätön ääni*” tai ”*musta laatikko*”, sillä on seurauksia sosiaalityön vuorovaikutukseen ja asiakastyöhön käytännössä.

Tulkin entistä aktiivisempi rooli tarkoittaisi sitä, että tulkkipalveluilta edellytetään enemmän resursseja. Tulkin näkyvämmän roolin pitäisi näkyä arvostuksessa, palkkauksessa ja siinä, miten tulkin työhyvinvoinnista huolehditaan esimerkiksi työnohjauksen ja vertais-tuen avulla. On hyvä, jos tulkkien koulutukseen panostetaan ja sitä kehitetään, mutta mikäli sosiaalipalvelujärjestelmän kilpailutuksissa edelleen priorisoidaan tulkkipalveluiden edullista hintaa laadun kustannuksella, hyvä kehitys ei näy käytännön tulkkivälitteisessä asiakastyössä.

Kirjallisuuskatsaus oli mielestäni hyvä ja soveltuva menetelmä tämän aiheen tutkimiseen, sillä sen avulla oli mahdollista selvittää, millaista ajankohtaista keskustelua asioimistulkkauksesta sosiaalityön kontekstissa on kansainvälisesti. Tutkimustietoa aiheesta on vähänlaisesti. Kansainvälisissä aineistoissa on hyvin paljon samoja kipukohtia ja teemoja kuin Suomessa käytävässä keskustelussa aiheesta. Asioimistulkkien ammattieettiset ohjeet ja koulutukset ovat hieman erilaiset riippuen maasta, ja esimerkiksi Yhdysvalloissa asioimistulkilla on hieman laajempi toimenkuva kuin esimerkiksi Ruotsissa ja Suomessa.

Kaikkia tutkimustuloksia ei voida suoraan soveltaa Suomeen, mutta yhteisiä suuntaviivoja on olemassa aineiston perusteella. Niiden pohjalta on mielekästä lähteä selvittämään aihetta tarkemmin ja syvällisemmin suomalaisen sosiaalipalvelujärjestelmän kontekstissa.

Asioimistulkkaus on hyvin laajalti käytössä oleva kommunikaation tukipalvelu, joka on lailla turvattu asiakkaan oikeuksien edistämiseksi. Asiakkaan näkökulmaa ja kokemuksia asioimistulkaustilanteista on kuitenkin esitetty silmiinpistävästi vähän omassa aineistossani. Aineistosta löytyy ainoastaan yksi Australiaan sijoittuva tutkimus (Sawrikar 2015), jossa on haastateltu ammattihenkilöstön lisäksi asiakkaita. Asiakkaan näkökulmaa oikeudelliselta kannalta on tuonut esille Sarah Pollock (2021), joka suosittelee viranomaisia harkitsemaan epävirallisten sukulais- ja ystävätkätkien hyödyntämistä, mikäli se on asiakkaan toive. Tutkimuskatveessa on asiakkaiden näkemykset asioimistulkaustilanteista sosiaalityössä. Aineistossa ei myöskään ole juurikaan käsitelty sellaisia tulkkiäälitteisiä tilanteita, joissa osallistujia on useampi, esimerkiksi verkostoneuvottelutilanteet. Verkostopalaverit ovat suhteellisen tavanomaisia sosiaalipalveluissa, ja mikäli paikalla on tulkki, se asettaa entistä suuremman paineen sujuvaan vuorovaikutukseen ja siihen että kaikki osapuolet tulevat kuulluiksi ja ymmärretyiksi.

Tutkimuskirjallisuuden ja aineistonhaun perusteella tutkimuskatveessa on myös etätulkkaukseen liittyvät tilanteet, jotka ovat yleistyneet ainakin Suomessa räjähdysmäisesti ja jotka vaikuttavat olevan vieläkin yleisempiä kuin kasvokkaiset tulkkaustilanteet. Etätulkausta pidetään kasvokkaista lähitulkausta huonompana vaihtoehtona, sillä ilmeet ja eleet eivät välity niin helposti. Esimerkiksi verkostoneuvotteluissa, joissa on läsnä useampi taho, voi läsnäolotulkkaus olla mielekkäämpi vaihtoehto. Käytännön asiakastyön näkökulmasta on kuitenkin kätevää, että tulkki on saatavilla pikaisesti etäyhteydellä esimerkiksi silloin kun halutaan tavoittaa asiakas puhelimitse jonkin tietyn asian hoitamiseksi. Lisäksi jotkut asiakkaat saattavat suosia etätulkausta käsiteltävien aiheiden arkaluontoisuuden ja yksityisyydensuojan vuoksi. Tällöin etätulkausta voidaan perustella asiakaslähtöisyydellä. Työnantajat saattavat myös suosia etätulkausta sen kustannustehokkuuden vuoksi. Jatkotutkimuksen aiheena olisi mielenkiintoista tarkastella etätulkkaukseen liittyviä kysymyksiä; millaisena asioimistulkin rooli näyttäytyy silloin, kun hän on etäyhteyden kautta yhteydessä muihin osapuoliin? Mitä asioita tulisi näissä tilanteissa ottaa huomioon? Mitä heikkouksia ja vahvuuksia etätulkkaukseen sisältyy?

Sosiaalityössä tapahtuvassa asioimistulkkaukseen liittyvässä tutkimuksessa tarvitaan poikkitieteellistä yhteistyötä ja tietojen vaihtoa, kuten ovat esittäneet Tipton (2016) sekä Drugan (2017). Sosiaalityön kontekstissa asioimistulkausta ei ole mielekäästä tutkia pelkästään kielitieteen tai pelkästään sosiaalitieteen alueella, koska kyseessä on usean tahon välinen yhteinen vuorovaikutustilanne, joka liittyy laajemmin rakenteisiin ja säädöksiin.

## LÄHTEET

- Anis, Merja 2008: Sosiaalityö ja maahanmuuttajat. Lastensuojelun ammattilaisten ja asiakkaiden vuorovaikutus ja tulkinnat. Väestötutkimuslaitoksen julkaisusarja D 47/2008. Väestöliitto, Helsinki.
- Asioimistulkin ammattisäännöstö 2021: <https://kieliasiantuntijat.fi/wp/wp-content/uploads/2021/01/Asioimistulkin-ammattisäännöstö-2021-web.pdf> Viitattu 19.5.2023
- Asioimistulkkauksen laatu – vinkkejä toimijoille ja hankintaan 2022. Tulkkauksen laaturyhmä. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2022:47. Työ- ja elinkeinoministeriö, Helsinki [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164230/TEM\\_2022\\_47.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164230/TEM_2022_47.pdf?sequence=1&isAllowed=y) Viitattu 11.9.2023
- Berger L., Peter & Luckmann, Thomas 1967: *The Social Construction of Reality: A Treatise in the Sociology of Knowledge*. Open Road Intergrated Media, Inc. New York.
- Berthold, S. Mwan & Fishman, Yeal 2014: Social work with trauma survivors – collaboration with interpreters. *Social work (New York)* 2014, Vol.59 (2), 103–110.
- Brämberg, Elisabeth B. & Sandman, Lars 2013: Communication through in-person interpreters: a qualitative study of home care providers' and social workers' views. *Journal of clinical nursing* Vol.22 (1-2), 159–167.
- Burr, Vivien 2015: *Social constructionism*. 3. painos. Routledge. Lontoo ja New York.
- Critical link 2023: What is Critical Link. <https://criticallink.org/what-is-critical-link/> Viitattu 19.3.2023.
- Drugan, Joanna 2017: Ethics and social responsibility in practice: interpreters and translators engaging with and beyond the professions. *Translator (Manchester, England)* Vol.23 (2). 126–142.
- Engstrom David W. & Roth, Tova & Hollis, Jennie 2010: The Use of Interpreters by Torture Treatment Providers. *Journal of Ethnic & Cultural Diversity in Social Work*, 19:1, 54–72.
- Gartley, Trepina & Due, Clemence 2017: The Interpreter Is Not an Invisible Being: A Thematic Analysis of the Impact of Interpreters in Mental Health Service Provision with Refugee clients. *Australian psychologist* Vol.52 (1), 31–40.
- Gurung, Hanna 2022: Aikuissosiaalityötä tulkin välityksellä – Sosiaalialan ammattilaisten näkökulmasta. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto.
- Hallintolaki 6.6.2003/434.
- Harjunpää, Katariina 2017: Translatory practices in everyday conversation. Bilingual mediating in Finnish–Brazilian Portuguese interaction. Akateeminen väitöskirja. Unigrafia, Helsinki. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/183280/Translat.pdf?sequence=5&isAllowed=y> Viitattu 19.5.2023.
- Hiitola, Johanna & Anis, Merja & Turtiainen, Kati 2018. Johdanto. Teoksessa Hiitola, Johanna & Anis, Merja & Turtiainen, Kati (toim.) *Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi. Kohtaamisissa kehittyviä käytäntöjä*. Vastapaino, Tampere. 6–29.
- Hiitola, Johanna & Anis, Merja & Turtiainen, Kati 2018. Epilogi. Teoksessa Hiitola, Johanna & Anis, Merja & Turtiainen, Kati (toim.) *Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi. Kohtaamisissa kehittyviä käytäntöjä*. Vastapaino, Tampere. 235–241.
- Inghilleri, Moira 2012: *Interpreting Justice: Ethics, Politics and Language*. Routledge. New York.
- Isolahti, Nina 2013: *Tulkkauksen tarkkuus rikosoikeudenkäynnissä - saavuttamaton ihanne*. Väitöskirja. Tampere University Press, Tampere.
- Jokinen, Arja 2016: Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa Törrönen, Maritta & Hänninen, Kaija & Jouttimäki, Päivi & Lehto-Lundén, Tiina & Salovaara,



- Petra & Veistilä, Minna (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus, 138–147.
- Juhila, Kirsi 2004: Sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimus. Historiaa ja nykysuuntauksia. Janus sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti, 12(2), 155–183. <https://journal.fi/janus/article/view/50263> Viitattu 29.5.2023
- Julkaisufoorumi 2023. <https://julkaisufoorumi.fi/fi/arvioinnit>. Viitattu 26.9.2023.
- Kara, Hanna & Nordberg, Camilla 2023: Configuring public service interpreting in Finland as a sentient professional practice and affirmative social service work: emotion in the work of public service interpreters. Nordic social work research. 1–14.
- Karinen, Risto & Luukkonen, Tuomas & Jauhola, Laura & Määttä, Simo 2020. Selvitys asioiden tulkkauksen nykytilasta. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2020:45. Työ- ja elinkeinoministeriö, Helsinki. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162434/TEM\\_2020\\_45.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162434/TEM_2020_45.pdf?sequence=4&isAllowed=y) Viitattu 11.9.2023.
- Katisko, Marja 2016: Kulttuurienvälinen kompetenssi sosiaalityössä. Teoksessa Maritta Törönen, Maritta & Hänninen, Kaija & Jouttimäki, Päivi & Lehto-Lundén, Tiina & Salovaara, Petra & Veistilä, Minna (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus, 178–188.
- Kieliasiantuntijat 2023: Kielialan toimijat: Suomi tarvitsee tulkkilain. <https://kieliasiantuntijat.fi/kielialan-toimijat-suomi-tarvitsee-tulkkilain/> Viitattu 17.3.2023.
- Kielilaki 423/2003.
- Kinnunen, Tuija 2015: Suunvuoro. Virittäjä 3/2015.
- Kokkonen, Lotta 2018: Pakolaisten sosiaalinen tuki viranomaiskohtauksissa. Teoksessa Hiitola, Johanna & Anis, Merja & Turtiainen, Kati (toim.) Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi. Kohtauksissa kehittyviä käytäntöjä. Vastapaino, Tampere. 98–123.
- Koskinen, Kaisa 2018: Ruumiillinen ja affektiivinen pääoma asioiden tulkinnassa. Teoksessa Koskinen, Kaisa & Vuori, Jaana & Leminen, Anna-Kaisa (toim.): Asioiden tulkkaus. Monikielisen yhteiskunnan arkea. Vastapaino Oy. Tallinna, 157–184.
- Koskinen, Kaisa & Vuori, Jaana & Leminen, Anni-Kaisa 2018: Johdanto. Teoksessa Koskinen, Kaisa & Vuori, Jaana & Leminen, Anna-Kaisa (toim.): Asioiden tulkkaus. Monikielisen yhteiskunnan arkea. Vastapaino Oy. Tallinna, 2–15.
- Kriz, Katrin & Skivenes, Marit 2010: Lost in Translation: How Child Welfare Workers in Norway and England experience Language Difficulties when Working with Minority Ethnic Families. The British Journal of Social Work 2010, Vol.40 (5), 1353–1367.
- Kuortti, Joel & Mäntynen, Anne & Pietikäinen, Sari 2008: Kielen rakennustelineillä: kielellisen ja yhteiskunnallisen käänteen merkitys. Media & Viestintä, 31(3). <https://journal.fi/mediaviestinta/article/view/63021/24560> Viitattu 17.5.2023
- Laine, Timo 2018: Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Valli, Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. PS-kustannus. Jyväskylä. 25–42.
- Laitinen, Merja. & Niskala, Asta 2013: Sosiaalityön suhde asiakkuuteen. Teoksessa Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vastapaino. Tampere. 9–16.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.
- Liu, Maria 2009: "olla läsnä ja olla poissa sehän on hirveen vaikea rooli", Asioiden tulkinnassa rooli sosiaalitoimistossa - sosiaalityöntekijän näkökulma. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto.

- Lucas, Siân E. 2021: Social Workers' Management of Child Interpreting: A Qualitative Study. *The British Journal of Social Work* Vol.51 (2). 673–691.
- Lukkari, Marja-Riitta 2018: Kunnan velvollisuus turvata asukkaidensa kielelliset oikeudet. Pro gradu -tutkielma. Lapin yliopisto.
- Määttä, Simo 2018: Empatia ja asenne lingua franca -tulkkauksessa: puhelintulkatun kuulus-  
telun analyysia. Teoksessa Koskinen, Kaisa & Vuori, Jaana & Leminen, Anna-Kaisa  
(toim.): *Asioimistulkkaus. Monikielisen yhteiskunnan arkea*. Vastapaino Oy. Tallinna.
- Määttä, Simo & Kinnunen, Tuija & Rautavuoma, Veera 2014: Asioimistulkkauksen toimi-  
juudet. *MikaEL, Kääntämisen ja tulkkauksen tutkimuksen symposiumin verkkojulkaisu*,  
Vol. 8 (2014), 89–103  
[https://www.sktl.fi/@Bin/533370/M%C3%A4%C3%A4tt%C3%A4\\_Kinnunen\\_Rauta-  
vuoma\\_MikaEL2014.pdf](https://www.sktl.fi/@Bin/533370/M%C3%A4%C3%A4tt%C3%A4_Kinnunen_Rauta-<br/>vuoma_MikaEL2014.pdf) Viitattu 18.8.2023
- Niittyttä, Noora 2019: Sosiaalityötä tulkin kanssa. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto.
- Nikula, Natalia 2019: Tulkki vai avustaja: asioimistulkki haastattelututkimus avustajana  
toimimisen yleisyydestä asioimistulkkauksessa. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yli-  
opisto.
- Nyerges, Eva X & Dajani, Mona A & Kacmar, Allison M & Gunathilake, Walakulu A. P.  
M. & Harris, Leskey M. 2022: Situating within the balance: A qualitative study exploring  
interpreters' experiences working with refugees in the United States. *Health and social  
care in the community* Vol.30 (6), e6185–e6193.
- Oikeusministeriö 2018: Selvitys yhdenvertaisuuden toteutumisesta sosiaali- ja terveystal-  
vuiden valinnanvapauskokeiluissa. Painopisteenä kielellinen saavutettavuus. *Selvityksiä  
ja ohjeita* 33/2018. Helsinki.
- Opetushallitus 2006. Näyttötutkinnon perusteet. Asioimistulkin ammattitutkinto 2006. Mää-  
ritys 42/011/2006. [http://www.oph.fi/download/110919\\_asioimistulkki\\_ammattitut-  
kinto.pdf](http://www.oph.fi/download/110919_asioimistulkki_ammattitut-<br/>kinto.pdf) Viitattu 18.8.2023.
- Parton, Nigel 2000: Some Thoughts on the Relationship between Theory and Practice in and  
for Social Work. *British Journal of Social Work* 30 (4), 449–463.
- Payne, Malcolm 2014: *Modern social work theory*. 4. painos. Macmillan education UK:  
ProQuest Ebook Central.
- Pokorn K. Nike & Jaka Čibej 2018: Interpreting and linguistic inclusion – friends or foes?  
results from a field study. *The Translator* 24:2, 111–127.  
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/13556509.2017.1396406> Viitattu  
19.5.2023.
- Pollock, Sarah 2021: More than words can say: Why health and social care policy makers  
should reconsider their position on informal interpreters. *Critical Social Policy* Vol.41  
(1). 128–147.
- Pollock, Sarah 2023: Social Work with Interpreters: Using Practitioner Knowledge to Im-  
prove Practice. *British Journal of Social Work*. 1–19.
- Rautavuoma, Veera & Turtiainen, Kati 2018: Toimijuutta tukeva tulkkaus perhepalveluissa.  
Teoksessa Hiitola, Johanna & Anis, Merja & Turtiainen, Kati (toim.) *Maahanmuutto,  
palvelut ja hyvinvointi. Kohtaamisissa kehittyviä käytäntöjä*. Vastapaino, Tampere. 146–  
168.
- Salminen, Ari 2011: Mikä kirjallisuuskatsaus? Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyyppeihin ja  
hallintotieteellisiin sovelluksiin. Vaasan yliopiston julkaisu. [https://www.uwasa.fi/ma-  
teriaali/pdf/isbn\\_978-952-476-349-3.pdf](https://www.uwasa.fi/ma-<br/>teriaali/pdf/isbn_978-952-476-349-3.pdf) Viitattu 1.10.2023
- Sawrikar, Pooja 2015: How effective do families of non-English-speaking background  
(NESB) and child protection caseworkers in Australia see the use of interpreters?  
A qualitative study to help inform good practice principles. *Child and family social  
work* 2015, Vol.20 (4), 396–406.

- Shemer, Orna & Shwartz-Ziv, Tamar & Nadan, Yochay 2021: Bringing in the third wheel: A pilot study on the triadic encounter of social workers, immigrants, and community interpreters in Israel. *International journal of intercultural relations* Vol.86, 64–73.
- Sipilä, Anita 2011: Sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet - tiedot, taidot ja etiikka työntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä. Väitöskirja. Itä-Suomen yliopisto. Publications of the University of Eastern Finland Dissertations in Social Sciences and Business Studies No 28. Kuopio.
- Sosiaalihuoltolaki 1301/30.12.2014.
- Suoninen, Eero 2000: Tanssilajit ja -tyylit asiakkaan kohtaamisessa. Teoksessa Jokinen, Arja & Suoninen, Eero (toim.) *Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta*. Vastapaino. Tampere. 67–104.
- TENK 2012: Tutkimustieteellinen neuvottelukunta 2012: Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. [https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf) Viitattu 7.10.2023.
- TENK 2019: Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019. Toinen, uudistettu painos. Helsinki. [https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden\\_eettisen\\_ennakoarvioinnin\\_ohje\\_2020.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf) Viitattu 19.5.2023.
- Tipton, Rebecca 2016: Perceptions of the Occupational Other: Interpreters, Social Workers and Intercultures. *The British Journal of Social Work* Vol.46 (2), p.463–479.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2018: Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Uudistettu laitos.
- Turtiainen, Kati 2013: Maahanmuuttajien vastaanotto ja kotouttaminen kunnissa. Teoksessa Korhonen, Vesa & Puukari, Sauli (toim.) *Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö*. PS-Kustannus, Jyväskylä. 180–193.
- Törrönen, M. 2016. Johdatus vastavuoroiseen sosiaalityöhön. Teoksessa M. Törrönen, K. Hänninen, P. Jouttimäki, T. Lehto-Lundén, P. Salovaara & M. Veistilä (toim.) *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Helsinki: Gaudeamus, 9–18.
- Ulkomaalaislaki 30.4.2004/301.
- Vilka, Hanna 2021: Näin onnistut opinnäytetyössä. Ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. PS-kustannus. Jyväskylä.
- Vuori, Jaana 2013: Se on siinä. Asioimistulkit monikulttuurisessa tilassa. Teoksessa: Kaisa Koskinen (toim.) *Tulkattu Tampere*. Tampere: Tampere University Press, 156–157.
- Vuori, Jaana 2015: Kotouttaminen arjen kansalaisuuden rakentamisena. *Yhteiskuntapolitiikka* 80 (2015):4.
- Vuori, Jaana & Hokkanen, Sari & Choroszewicz, Marta & Leminen Anni-Kaisa 2022: Etnisen eriarvoisuus asioimistulkkien ammatissa ja työoloissa 2022. *Työelämän tutkimus* 20 (2) 2022.
- Väestörakenne 2022. Viiteajankohta: 2022. Tilastokeskus, Helsinki. <https://stat.fi/julkaisu/cl8lprraorrr20dut5a0tywm5> Viitattu 11.9.2023.
- Väyrynen, Taru 2019: Tulkattu kohtaaminen - Sosiaalityöntekijöiden kokemuksia tulkin läsnäolosta lastensuojelun asiakastilanteissa. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto.
- Wadensjö, Cecilia 1998: *Interpreting as interaction*. Routledge.
- Westlake, David & K. Jones, Rebecca 2018: Breaking Down Language Barriers: A Practice-Near Study of Social Work Using Interpreters. *The British Journal of Social Work* Vol.48 (5) 1388–1408.

## LIITE 1

Kuvio 6: Systemaattisen kirjallisuuskatsauksen tieteelliset artikkelit

Kirjoittaja/t	Tutkimuksen tarkoitus ja tehtävä	Tutkimuksen metodi ja otos	Tutkimustulokset
<p>Tutkimuksen nimi</p> <p>Vuosi</p> <p>Julkaisutiedot</p> <p>Tietokanta</p> <p><b>1. Berthold, S. Mwan &amp; Fishman, Yeal</b></p> <p>2014</p> <p>Social work with trauma survivors – collaboration with interpreters</p> <p>Social work (New York) 2014, Vol.59 (2), p.103-110</p> <p>Academic Search Elite</p>	<p>Artikkeli esittää ohjeita sosiaalityöntekijöille, jotka työskentelevät tulkivälitteisesti traumatisoituneiden asiakkaiden kanssa.</p> <p>Artikkeli perustuu näemykseen, jonka mukaan toimiva yhteistyö sosiaalityön sekä tulkin kanssa on kriittisen tärkeää, kun asiakas ja työntekijä eivät puhu samaa kieltä.</p> <p>Asiakasryhmä: traumatisoituneet asiakkaat. Sijainti: Yhdysvallat.</p>	<p>Artikkelissa tarkastellaan käytäntöjä ja tehdään suosituksia sosiaalityössä tapahtuvaan tulkivälitteiseen työskentelyyn traumatisoituneiden asiakkaiden kanssa.</p>	<p>Sosiaalityöntekijöitä tulisi kouluttaa tulkin käyttöön sekä toissijaisen trauman vaikutusten käsittelyyn.</p> <p>Tulkien työoloihin, koulutukseen ja työn aiheuttamaan emotionaaliseen stressiin sekä työnohjaukseen pitäisi kiinnittää enemmän huomiota.</p> <p>Mikäli toimivaa yhteistyötä ei ole, sosiaalialan työntekijän voi olla mahdollonta kommunikoida asiakkaan kanssa verbaalisesti, tai viestintä voi olla vääristynyttä, vajaata tai epätarkkaa. Se taas voi johtaa asiakastyöhön, joka on tehontonta, epäsopevaa, haitallista tai epäeettistä.</p>
<p><b>2. Brämberg, Elisabeth B. &amp; Sandman, Lars</b></p> <p>2013</p> <p>Communication through in-person interpreters: a qualitative study of home care providers' and social workers' views.</p> <p>Journal of clinical nursing Vol.22 (1-2), p.159-167</p> <p>Academic Search Elite</p>	<p>Tutkimuksen tarkoituksena on kuvata kotihoidon työntekijöiden ja sosiaalityöntekijöiden kokemuksia asioimistulkkien kanssa työskentelystä niiden asiakkaiden parissa, jotka eivät puhu paikallista kieltä.</p> <p>Tutkimus esittää sen perusteella suosituksia käytännön asiakastyöhön.</p> <p>Sijainti: Ruotsi Asiakasryhmä: Kotihoidon asiakkaat.</p>	<p>Laadullinen tutkimus.</p> <p>Aineisto koostui 7 fokusryhmähaastattelusta, joissa oli yhteensä 27 osallistujaa.</p> <p>Osallistajat olivat sairaanhoitajia (n=12), sosiaalityöntekijöitä (n=11) lähihoitajia (n=4), jotka työskentelevät kotihoidossa Ruotsissa.</p> <p>Osallistujia pyydettiin kuvailemaan tilannetta, joissa he ovat asioineet asiakkaan kanssa tulkivälitteisesti ja keskustelemaan asiasta ryhmän kesken.</p>	<p>Tutkimustulosten mukaan osallistajat painottivat perinteistä suhtautumista asioimistulkkaukseen, eli että tulkin odotetaan olevan neutraali ja objektiivinen viestintäkanava muille keskustelun osapuolille. Tulkin odotetaan kuitenkin ottavan huomioon, milloin lääketieteellistä sanastoa tai käsitteitä tulee selventää asiakkaalle, mikä kuitenkin laajentaa neutraalin viestijän roolia.</p> <p>Tutkimuksen mukaan olisi perusteltua, että Ruotsin ammattieettisen ohjeistukset antaisivat tulkkien aktiivisemmän roolin.</p> <p>Lisätutkimusta tarvitaan siitä, miten tulkin aktiivisempi rooli vaikuttaa asiakkaan kokemukseen sekä salassapitovelvollisuuden näkökulmasta.</p>

			Tarvitaan myös tutkimusta siitä, miten se vaikuttaa työntekijän asiakastyöhön etenkin sensitiivisten aiheiden osalta.
<p><b>3. Drugan, Joanna</b></p> <p>2017</p> <p>Ethics and social responsibility in practice: interpreters and translators engaging with and beyond the professions.</p> <p>Translator (Manchester, England) Vol.23 (2), p.126-142</p> <p>Taylor &amp; Francis – Social Science and Humanities Library</p>	<p>Tutkimus käsittelee kääntäjien ja tulkkien etiikkaa ja sosiaalista vastuuta, kun he työskentelevät sosiaalialan työntekijöiden kanssa.</p> <p>Asioimistulkeilla ei ole pääsääntöisesti mahdollista saada tukea tai työnohjausta kohdatessaan eettisesti haastavia tilanteita, vaikka he ovat samanlaisissa tilanteissa asiakkaiden ja viranomaisten kanssa. Heidän eettinen koodistonsa ei ole niin kehittynyt kuin esimerkiksi sosiaalialan ammattikunnalla.</p> <p>Sijainti: Iso-Britannia</p>	<p>Kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen aineisto.</p> <p>Sähköinen kysely tehty v. 2014, joka kohdistui Isossa-Britanniassa sijaitseviin yliopistoihin, jotka kouluttavat sosiaalityöntekijöitä.</p> <p>Artikkelin tutkija järjesti koulutuksen sosiaalityön opiskelijoille vuonna 2014. Sen jälkeen järjestetty toinen koulutus toisille sosiaalityön opiskelijoille v. 2015.</p> <p>Kysely kaikille osallistujille, jossa tiedusteltiin heidän käsityksiään asioimistulkkaukseen liittyvistä eettisistä aiheista, joista he halusivat lisätietoa. N=21. Koulutuksen jälkeen toteutettiin uusi kysely. N=47.</p> <p>Neljä vapaaehtoista osallistujaa osallistui teemahaastatteluihin.</p>	<p>Tutkimuksen mukaan kääntäjien ja tulkkien tulisi käsitellä työhön liittyviä eettisiä näkökulmia entistä syvemmin. Tulkeilla on myös sosiaalinen vastuu siitä, mitä tulkkauksilanteissa tapahtuu ja mitä seurauksia sillä on.</p> <p>Tulkkien omat ammattieettiset ohjeet eivät riitä kokonaisuudessaan käsittelemään raskaita asiakastilanteita, joita sosiaalityössä kohdataan.</p> <p>Tutkimus esittää syvempää yhteistyötä tulkkauksen ja sosiaalityön kesken, jotta tulkkien sosiaalinen vastuu voisi paremmin toteutua käytännössä.</p> <p>Sosiaalityöntekijät kokevat tarvitsevänsä lisää tietoa siitä, miten kääntäjien ja tulkkien kanssa toimitaan.</p>
<p><b>4. Engstrom David W., Roth, Tova &amp; Hollis, Jennie</b></p> <p>2010</p> <p>The Use of Interpreters by Torture Treatment Providers</p> <p>Journal of Ethnic &amp; Cultural Diversity in Social Work, 19:1, 54-72</p> <p>Taylor &amp; Francis – Social Science and Humanities Library</p>	<p>Tutkimus tarkastelee sitä, millä tavalla tulkkivälitteinen työskentely vaikuttaa kidutuksen uhrien saamiin mielenterveyspalveluihin.</p> <p>Asiakasryhmä: kidutuksen uhrit.</p> <p>Sosiaalialan konteksti: Mielenterveyspalvelut.</p> <p>Sijainti: Yhdysvallat.</p>	<p>Laadullinen tutkimus.</p> <p>Yhteensä 10 haastattelua.</p> <p>Osallistujat olivat sosiaalityöntekijöitä N=3, terapeutteja N= 3 ja psykologeja N=4, jotka työskentelivät kidutuksen uhrien kanssa tulkkivälitteisesti.</p> <p>Haastatteluiden avulla pyrittiin selvittämään, millaisia tekijöitä mielenterveyspalveluiden työntekijät ovat havainneet, kun he ovat työskennelleet tulkkivälitteisesti kidutuksen uhrien kanssa.</p>	<p>Tutkimustulokset osoittavat, että sosiaalipalveluissa tulkkivälitteisellä työskentelyllä on vaikutusta vuorovaikutukseen sekä asiakastyöhön.</p> <p>1: Vuorovaikutus</p> <p>Tulkkien käyttäminen voi edesauttaa viestintää osapuolten kesken, koska tulkki voi toimia samalla kulttuuristen viestien välittäjänä.</p> <p>Toisaalta heikosti koulutettu tulkki voi estää sujuvan kommunikaation tulkkauksella, puhumalla liikaa, tai tulkkauksella liian konkreettisesti.</p> <p>Mikäli tulkin ja asiakkaan välinen suhde ei ole toimiva, se vaikeuttaa sujuvaa asiakastyötä.</p> <p>2: Asiakastyö</p> <p>Luottamuksellisen asiakassuhteen rakentaminen vaatii erityistä ponnistusta tulkkivälitteisessä työskentelyssä.</p>

			<p>Tutkimus osoittaa, että tulkkien tulisi tulkata tarkasti ja kokonaisvaltaisesti, kaunistelematta tai muokkaamatta toisten osapuolten viestiä. Tulkin tulisi myös tunnistaa ja tulkata kulttuurisia viestejä, joita työntekijä tarvitsee asiakkaan ymmärtämiseksi.</p> <p>Etenkin turvapaikanhakijoiden haastatteluisissa tulkkauksen tulisi olla erityisen tarkkaa, koska ristiriitainen tai väärä informaatio voi johtaa turvapaikan epäämiseen.</p>
<p><b>5. Gartley, Trepina &amp; Due, Clemence</b></p> <p>2017</p> <p>The Interpreter Is Not an Invisible Being: A Thematic Analysis of the Impact of Interpreters in Mental Health Service Provision with Refugee clients.</p> <p>Australian psychologist Vol.52 (1), p.31-40</p> <p>Taylor &amp; Francis – Social Science and Humanities Library</p>	<p>Tutkimuksen tarkoitus on selvittää, millä tavalla tulkkivälitteinen työskentely vaikuttaa pakolais- taustaisten asiakkaiden mielenterveyspalveluihin.</p> <p>Tutkimus tarkastelee mielenterveyspalveluiden työntekijöiden näkemyksiä tulkkivälitteisestä työskentelystä ja erityisesti siitä, mitkä tekijät edesauttavat ja heikentävät asiakkaan ja työntekijän välistä luottamuksellista suhdetta silloin kun tulkki on paikalla.</p> <p>Asiakasryhmä: pakolaiset ja turvapaikanhakijat Sijainti: Australia</p>	<p>Laadullinen tutkimus</p> <p>Mielenterveyspalveluiden työntekijöiden teemahaastattelut, N=7.</p> <p>Osallistujat olivat sosiaalityöntekijöitä N= 3, ja psykologeja N=4.</p>	<p>Tutkimustulosten mukaan voidaan erottaa viisi teemaa tulkkivälitteisessä työskentelyssä:</p> <p>1: pakolaiset ovat erityinen ryhmä, joka vaatii erityistä tukea 2: tulkit ovat tarpeellisia ja tärkeitä 3: tulkit ovat tarpeellisia terapeutin suhteen luomisessa 4: tulkkien käyttäminen voi aiheuttaa haasteita työskentelylle 5: koulutus on puutteellista.</p> <p>On ajateltu, että tulkki on ikään kuin ”musta laatikko”, johon syötetään kieli, joka prosessoidaan ja välitetään eteenpäin. Sen sijaan on mahdollista ajatella, että tulkilla on useampi positiio tai rooli, joiden avulla hän edistää asiakkaan ja työntekijän välistä terapeutista suhdetta.</p>
<p><b>6. Kara, Hanna &amp; Nordberg, Camilla</b></p> <p>2023</p> <p>Configuring public service interpreting in Finland as a sentient professional practice and affirmative social service work: emotion in the work of public service interpreters.</p> <p>Nordic social work research p.1-14</p> <p>Scopus</p>	<p>Tutkimus keskittyy sosiaalituksessa tapahtuvaan asioimistulkkaukseen.</p> <p>Asioimistulkkaustilanteet ovat sensitiivisiä ja emotionaalaisia, ja samaan aikaan asioimistulkilta edellytetään neutraalia ja puolueetonta asennetta.</p> <p>Tutkimus käsittelee asioimistulkkaustilanteiden dynamiikkaa emootioiden näkökulmasta.</p> <p>Sijainti: Suomi</p>	<p>Laadullinen tutkimus</p> <p>Aineisto koostuu 18 asioimistulkin muistiinpanoihin, jotka on tehty keväällä 2022. Aineisto koostuu kirjallista sekä kahden osallistujan haastattelusta.</p> <p>Muistiinpanoissa ja haastatteluissa osallistujilta kysyttiin näkemyksiä seuraavista teemoista: 1) ammatillinen status ja identiteetti, 2) päivittäiset työtilanteet sosiaalitoimessa, 3) vuorovaikutus sosiaalialan työntekijöiden ja asiakkaiden kanssa.</p>	<p>Asioimistulkit ovat monesti tilanteissa, joissa ilmaistaan erilaisia tunteita, pääasiassa negatiivisia. Tulkkaus vaikeutuu näissä tilanteissa ja heidän odotetaan osoittavan empatiaa. Neutraali asema on vaikea pitää, mikäli muut osapuolet ovat voimakkaasti eri mieltä jostakin asiasta.</p> <p>Käytännön haasteet, kuten etätulkkaus, vaikeuttavat yhteistyötä. Myös sosiaalialan työntekijän asenne tulkkaa kohtaan vaihtelee. Yhteistyötä vaikeuttaa epäluottamus tulkkaa kohtaan tai epäkunnioitus.</p> <p>Tulokset osoittavat, että tulkin roolista on ristiriitaista ymmärrystä. Toisaalta odotetaan puolueettomuutta, neutraaliutta ja näkymättömyyttä, ja sen ajatellaan olevan olennainen osa tulkin ammattitaitoa. Toisaalta tun-</p>

			<p>teiden välittäminen näyttäytyi keskeisenä osana tulkin ammatillisuudessa ja se koettiin palkitsevana.</p> <p>Tutkimus suhtautuu kriittisesti siihen, että asioimistulkki on neutraali ja näkymätön.</p> <p>Tutkimus esittää, että asioimistulkkaus olisi oma itsenäinen osa hyvinvointipalveluita. Se kuitenkin edellyttäisi, että sekä oppilaitokset että hyvinvointipalvelut olisivat avoimia syvempään ammattikuntien väliseen yhteistyöhön, ja että ne tunnustaisivat, että sekä sosiaalialan työntekijät että asioimistulkkit jakavat yhteisen ammatillisen tilan.</p>
<p><b>7. Kriz, Katrin &amp; Skivenes, Marit</b></p> <p>2010</p> <p>Lost in Translation: How Child Welfare Workers in Norway and England experience Language Difficulties when Working with Minority Ethnic Families</p> <p>The British Journal of Social Work</p> <p>2010, Vol.40 (5), p.1353-1367</p> <p>Academic Search Elite</p>	<p>Tutkimus käsittelee Norjan ja Englannin lapsiperhepalveluita ja niitä haasteita, joita sosiaalityöntekijät kohtaavat, kun he asioidivat vähemmistöä edustavien asiakasperheiden kanssa, jotka eivät osaa maan kieltä.</p> <p>Tutkimuksen tarkoitus on selvittää, missä määrin kielimuuri vaikeuttaa sosiaalialan työntekijää tekemästä työtään, mitä vaikutuksia kielimuurilla on asiakasperheiden palveluun sekä mitä johtopäätöksiä siitä voidaan vetää sosiaalityön käytäntöjen näkökulmasta.</p> <p>Asiakasryhmä: Lapsiperheet</p> <p>Sijainti: Norjassa ja Englannissa.</p>	<p>Laadullinen tutkimus, jossa vertailtiin Norjan ja Englannin sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä ilmiöstä.</p> <p>Yhteensä 53 sosiaalityöntekijän haastattelut, joista 28 sosiaalityöntekijää Norjasta sekä 25 sosiaalityöntekijää Englannista.</p> <p>Haastattelussa kysyttiin, mitä eroa he havaitsivat työskennellessään vähemmistöä edustavien lapsiperheiden kanssa ja valkoista valtaväestöä edustavien lapsiperheiden kanssa.</p>	<p>Tutkimus osoitti, että sosiaalityöntekijät kohtaavat paljon haasteita tulkivälitteisessä työskentelyssä: he eivät saa riittävästi tietoa työskentelyn tueksi, heillä ei ole tarpeeksi aikaa asiakastyöhön ja luottamuksen rakentaminen on vaikeampaa.</p> <p>Vähemmistöä edustavat lapsiperheet eivät saa yhtä tarkkaa arviointia tilanteestaan eivätkä pääse palveluihin niin herkästi tulkivälitteisen työskentelyn synnyttämien haasteiden vuoksi.</p> <p>Eroa Norjan ja Englannin väliltä ei juurikaan löytynyt, vaikka Englannissa on enemmän kokemusta vähemmistöä edustavien lapsiperheiden kanssa työskentelystä sekä tiukemmat syrjinnänvastaiset lait.</p> <p>Tutkimus esittää neljä suositusta käytännön työhön:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1: Käytetään vain tutkinnon suorittaneita tulkkeja, joilla on tuntemusta lapsiperhejärjestelmästä ja sanastosta.</li> <li>2: Sosiaalialan työntekijöitä tulisi kouluttaa tulkin käyttöön.</li> <li>3: Eettiset ohjeet ja vuorovaikutukseen liittyvät asiat koskien muun muassa salassapitoa, sanasta sanaan -kääntämistä ja puolueettomuutta tulisi käydä kaikkien osapuolien kanssa läpi asioimistulkkaustilanteessa.</li> </ol>

			4: Lapsiperhepalveluiden tulisi olla proaktiivisia siinä, että vieraskielisten perheiden kanssa asiointi vaatii enemmän aikaa ja että tilanteen arviointi vaatii enemmän resursseja.
<p><b>8. Lucas, Siân E</b></p> <p>2021</p> <p>Social Workers' Management of Child Interpreting: A Qualitative Study</p> <p>The British Journal of Social Work Vol.51 (2), p.673-691</p> <p>Academic Search Elite</p>	<p>Tutkimus käsittelee alaikäisen lapsen suorittamaa tulkkausta sosiaalityössä. Tutkimuksessa tarkastellaan aihetta sosiaalityöntekijän näkökulmasta.</p> <p>Sijainti: Englanti</p> <p>Asiakasryhmä: Lapsiperheet</p>	<p>Laadullinen tutkimus. Haastateltu 9 sosiaalityöntekijää Englannissa.</p> <p>Haastatteluissa keskityttiin sosiaalityöntekijän kokemuksiin tilanteissa, joissa on maahanmuuttajataustainen perhe ja tulkkina alaikäinen lapsi.</p>	<p>Tutkimukseen osallistuneet sosiaalityöntekijät suhtautuvat varauksella lasten käyttämiseen tulkkina asiakastapaamisilla. He kuitenkin turvautuvat tulkkausapuun, sillä ammatti- maista, laadukasta ja luotettavaa asiointitulkkia ei ole aina saatavilla oikea-aikaisesti, tai vanhemmat vastustavat ammattitulkkiä käyttämistä.</p> <p>Sosiaalityöntekijät hoitavat alaikäisten lasten suorittamat tulkkaustilanteet tarkkailemalla ja valvomalla lapsen ja huoltajan välistä vuorovaikutusta, tukemalla lasta.</p> <p>Sosiaalityöntekijät olivat huolissaan siitä, millä tavalla lapset kykenevät tulkkaamaan monimutkaisia ja tunnepitoisia puheenvuoroja.</p> <p>Tutkimuksen mukaan ei voida suoraan sanoa, että alaikäisen suorittama tulkkaus olisi ”oikein” tai ”väärin”, sillä lapset voivat haluta tulkata, huoltajat voivat toivoa, että lapsi tulkkaa, ja mikäli asiakastapaaminen joudutaan keskeyttämään sen vuoksi että lapsi ei voi tulkata, se voi olla lapsen ja tulkattavan kannalta vieläkin haitallisempaa.</p> <p>Alaikäisten käyttäminen tulkkina riippuu pääsääntöisesti siitä, onko tarvittavia resursseja olemassa ammattitulkkiä käyttämiseksi.</p>
<p><b>9. Nyerges, Eva X &amp; Dajani, Mona A &amp; Kacmar, Allison M &amp; Gunathilake, Wala-kulu A. P. M. &amp; Harris, Leskey M.</b></p> <p>2022</p> <p>Situating within the balance: A qualitative study exploring interpreters' experiences working with refugees in the United States.</p>	<p>Tutkimuksen tarkoitus on selvittää, millaisia kokemuksia asioimistulkeilla on pakolaisten kanssa työskentelystä sosiaali- ja terveyspalveluissa Yhdysvalloissa.</p> <p>Sijainti: Yhdysvallat Asiakasryhmä: pakolaiset.</p>	<p>Laadullinen tutkimus</p> <p>Aineisto kerättiin vuosina 2019-2020.</p> <p>Aineisto sisälsi taustakyselyn sekä 12 haastattelua.</p> <p>Osallistujat olivat asioimistulkkia, jotka työskentelevät Yhdysvalloissa pakolaisten parissa sosiaali- ja terveyspalveluissa.</p>	<p>Tutkimustulokset osoittavat, että asioimistulkit eivät täysin toimi vallitsevan asioimistulkki-koulutuksen normien mukaisesti, vaan he sopeuttavat toimintaansa riippuen asiakkaan tarpeista.</p> <p>Tutkimusaineistosta erottui viisi roolia, jotka tulkit omaksuvat asiakastyössä ja jotka kulkevat janalla riippuen siitä, painotetaanko perinteistä roolia vai asiakastyön tuloksia laajemmin: 1) viestintäkanava 2) selvittäjä 3) rinnakkaistyöntekijä 4) tukija 5) vapaaehtoinen.</p>



<p>Health and social care in the community Vol.30 (6), p.e6185-e6193</p> <p>Academic Search Elite</p>			<p>Tulkit pyrkivät navigoimaan tulkki-koulutuksen vaatimusten sekä käytännön työssä ilmenneiden asiakkaiden tarpeiden välillä.</p> <p>Suosittelaa asioimistulkki-koulutuksen kehittämistä siten, että se huomioi tulkin omaksumat erilaiset positiot/roolit ja toimintamallit käytännön työssä.</p> <p>Koulutuksen tulisi tarjota työkaluja siihen, kuinka kutakin roolia voidaan toteuttaa siten, että tulkin oma vaikutus jäisi minimaaliseksi, asiakkaan turvallisuudesta huolehdittaisiin sekä tulkin kulttuurienvälistä tietoutta hyödynnettäisiin asiakastyön tukemiseksi.</p> <p>Enemmän resursseja tulisi kohdistaa siihen, että tulkit voisivat toimia sekä asioimistulkkeina että tarvittaessa asiakkaan avustajina.</p>
<p><b>10. Pollock, Sarah</b></p> <p>2021</p> <p>More than words can say: Why health and social care policy makers should reconsider their position on informal interpreters.</p> <p>Critical Social Policy Vol.41 (1), p.128-147</p> <p>Academic Search Elite</p>	<p>Tutkimus käsittelee heikon englannin kielen omaavien asiakkaiden asioimistulkkauksista sosiaali- ja terveyspalveluissa Iso-Britanniassa.</p> <p>Tutkimuksen mukaan asiakkaan oikeuksia ja voimaantumista korostetaan enenevässä määrin lainsäädännön tasolla, mutta oikeudet eivät yllä asioimistulkkaukseen liittyviin tilanteisiin.</p> <p>Sijainti: Iso-Britannia</p> <p>Asiakasryhmä: sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakkaat</p>	<p>Tutkimus esittää suosituksia koskien vieraskielisten asiakkaiden oikeutta saada tulkkausapua myös sukulaisten tai ystävän toimesta.</p>	<p>Tutkimuksen mukaan vieraskielisillä asiakkailla tulisi voida olla oikeus päättää siitä, kuka toimii heidän tulkkinään sosiaalipalveluissa.</p> <p>Nykyinen käytäntö heikentää asiakkaiden valinnanvapautta ja sitä myötä heidän saamiaan hyvinvointipalveluita.</p> <p>Tutkimus esittää, että koska asiakkailla on heikommat mahdollisuudet saada sosiaali- ja terveyspalveluita, tulisi arvioida uudelleen asiakkaiden mahdollisuutta käyttää sukulaisia ja ystäviä tulkkeina. Heikko englannin kielen taito sekä muut sosio-ekonomiset haasteet johtavat lyhyempään elinikään.</p> <p>Tutkimus ei esitä, että epävirallinen tulkki olisi parempi kaikkiin terveys- ja sosiaalipalveluiden asiakastapaamiseen, mutta asiakkaalla tulisi olla oikeus päättää asiasta. Jos työntekijälle nousee huoli asiasta ja on siitä eri mieltä, asia selvitetään.</p> <p>Tutkimus esittää asioimistulkkaus-koulutusta halukkaille sukulaisille ja ystäville.</p>
<p><b>11. Pollock, Sarah</b></p> <p>2023</p>	<p>Tutkimus analysoi asioimistulkki- ja sosiaalityöntekijöiden ja vieraskielisten asiakkaiden kolmenvälistä vuorovaikutusta, jotta</p>	<p>Monimenetelmällinen tutkimus, jossa kaksi vaihetta.</p> <p>Ensimmäinen vaihe oli kartoitus, jossa selvitettiin tar-</p>	<p>Tutkimustulokset on luokiteltu kolmeen kategoriaan: tieto, arvot ja taidot. Alakategorioita on seitsemän: 1) luottamus/salassapito 2) suhteet 3)</p>

<p>Social Work with Interpreters: Using Practitioner Knowledge to Improve Practice</p> <p>British Journal of Social Work 00, 1–19</p> <p>Oxford Academic</p>	<p>asiakastyötä voidaan kehittää asiakkaiden hyvinvoinnin edistämiseksi.</p> <p>Sijainti: Englanti.</p>	<p>joavatko sosiaalityön koulutusohjelmat kurssseja asioimistulkkien kanssa työskentelemiseen.</p> <p>Toisessa vaiheessa perustettiin neljä fokusryhmähaastattelua: kaksi sosiaalityöntekijöille ja kaksi asioimistulkeille.</p> <p>Yhteensä osallistujia oli 7 sosiaalityöntekijää ja 8 asioimistulkkia.</p> <p>Heiltä kysyttiin neljä laajaa kysymystä liittyen kokemuksiin toistensa kanssa työskentelystä: Mikä toimii hyvin ja miksi? Mitä haasteita yhteistyössä on? Milloin lisätietoa he kokevat tarvitsevansa, jotta yhteistyö sujuisi paremmin? Millä tavalla asiakasperheitä voi tukea, kun asioidaan asioimistulkin välityksellä?</p>	<p>roolit 4) kulttuurinen tietous 5) etukäteisohjeistus ja jälkipuinti 6) valta ja asenteet 7) käytännön tietous</p> <p>Aineiston mukaan sosiaalityöntekijät kokivat asioimistulkit pikemminkin asiakastyön esteenä eivätkä mahdollistajina.</p> <p>Ihmisten välinen kommunikaatio on ihmisoikeusasia ja se tulisi priorisoida sosiaalityön koulutuksessa sekä työyhteisöissä.</p> <p>Sosiaalityöntekijän tietous asioimistulkin roolista sekä kolmenvälisen vuorovaikutuksen käytännöistä on alhaisella tasolla eikä koulutusta ole tarjolla.</p> <p>Luottamusta voidaan rakentaa sosiaalityöntekijän ja asioimistulkin välillä paremmaksi, kun sosiaalityöntekijä on tietoinen siitä, että tulkeilla on eettiset ohjeet, jotka sisältävät salassapitovelvollisuuden, läpinäkyvyyden, puolueettomuuden ja että omia mielipiteitä ei lausuta tapaamisella.</p> <p>Kielimuurin lisäksi vuorovaikutusta vaikeuttaa usein kulttuuriset, etniset ja uskonnolliset eroavaisuudet. Etenkin asioimistulkit kokivat, että jos sosiaalityöntekijät tuntuivat paremmin asiakkaiden kulttuurisia taustoja, he voisivat keskittyä paremmin kielenkäyttöön.</p>
<p><b>12. Sawrikar, Pooja</b></p> <p>2015</p> <p>How effective do families of non-English-speaking background (NESB) and child protection caseworkers in Australia see the use of interpreters? A qualitative study to help inform good practice principles.</p> <p>Child and family social work 2015, Vol.20 (4), p.396-406</p> <p>Academic Search Elite</p>	<p>Australiassa on tehty vähän empiiristä tutkimusta tulkivälitteisestä työskentelystä lastensuojelussa.</p> <p>Asiakasryhmä: lapsiperheet</p> <p>Sijainti: Australia</p>	<p>Laadullinen tutkimus, jossa haastateltiin 29 asiakasperhettä, jotka eivät puhu englannin kieltä sekä 17 lastensuojelun työntekijää.</p> <p>Teemahaastattelu, jossa oli 13 teemaa.</p> <p>Heiltä kysyttiin, ovatko he käyttäneet tulkkia, ja jos ovat, oliko tulkki hyvä? Miksi tai miksi ei? Pitäisikö tulkin sukupuoli ja etninen tausta olla samanlainen asiakkaan kanssa?</p>	<p>Tutkimuksen perusteella tuli esille neljä esimerkkiä hyvästä työskentelystä sekä 14 esimerkkiä heikosta työskentelystä.</p> <p>Hyvään työskentelyyn kuului riittävän tarkka tulkkaminen, tarvittaessa kulttuuriin liittyvien epäselvyyksien selventäminen, tulkki varmisti hallitusti, että kaikkien osapuolten viesti tuli tulkattua, sekä tulkin ja sosiaalialan työntekijän hyvä yhteistyösuhte.</p> <p>Heikko työskentely jaoteltiin seuraavasti: 1) tulkkien toimintaan liittyvä 2) lastensuojelun työntekijöiden toimintaan liittyvä 3) asiakasperheiden toimintaan liittyvä 4) heikkoihin resursseihin liittyvä.</p>

			<p>Tutkimus osoittaa, että tulkki kouluttaminen arkaluontoisten asioiden tulkkaukseen ja sosiaalityöntekijöiden kouluttaminen tulkki kanssa työskentelyyn ovat keskeisessä asemassa, kun pyritään hyviin käytäntöihin.</p> <p>Sekä tulkki että sosiaalityön henkilökunnan koulutukseen panostaminen heijastuu suoraan asiakaskuntaan siten että asiakasperheet saavat heille soveltuvampaa palvelua ja vieraskielisten perheiden lapset saavat tehokkaampaa ja suojelua.</p> <p>Tulokset ovat samansuuntaisia australialaisen sekä kansainvälisen tutkimuskirjallisuuden kanssa, mikä tarkoittaa sitä, että hyvät käytännöt ja niiden esteet ovat samanlaisia kaikkialla.</p>
<p><b>13. Orna Shemer &amp; Tamar Shwartz-Ziv &amp; Yochay Nadan</b></p> <p>2021</p> <p>Bringing in the third wheel: A pilot study on the triadic encounter of social workers, immigrants, and community interpreters in Israel</p> <p>International journal of intercultural relations Vol.86, p.64-73</p> <p>ScienceDirect (Elsevier)</p>	<p>Tutkimus käsittelee Israelin sosiaalipalveluita ja asioimistulkkauksta, jossa asiakasryhmänä on kaksi vähemmistöryhmää (Etiopian ja Ranskan juutalaiset).</p> <p>Tutkimus pyrki selvittämään tulkki ja sosiaalityöntekijöiden kokemuksia yhteistyöstä em. vähemmistöryhmien kanssa.</p> <p>Tutkimuksessa todetaan, että sosiaalityö maahanmuuttajien ja pakolaisten kanssa merkitsee työskentelyä ihmisten kanssa, jotka kärsivät jatkuvista ihmisoikeusloukkauksista terveyden, työllisyyden ja asuttamisen kysymyksissä. Tutkimuksen viitekehys perustuu ihmisoikeuksiin sekä kielellisiin oikeuksiin.</p> <p>Sijainti: Israel</p> <p>Asiakasryhmä: Etiopian ja Ranskan juutalaiset</p>	<p>Laadullinen tutkimus.</p> <p>Yhteensä 20 haastattelua, analyysi toteutettu teemoittelulla.</p> <p>Yhteensä 10 tulkin haastattelua (6 heprea-amhara ja 4 heprea-ranska). Yhteensä 10 sosiaalityöntekijän haastattelua.</p> <p>Teemahaastattelu, jossa tulkeilta kysyttiin heidän päivittäisestä työstään, suhteestaan sosiaalityöntekijöihin sekä työoloihin.</p> <p>Sosiaalityöntekijöiltä kysyttiin päivittäisestä työstä tulkki kanssa ja vuorovaikutuksesta heidän kanssaan sekä haasteista, joita työskentelyssä esiintyi.</p> <p>Sekä tulkkeja että sosiaalityöntekijöitä pyydettiin kuvailemaan kokemuksiaan ja kertomaan näkemyksiään päivittäisistä vuorovaikutustilanteista ja haasteista.</p>	<p>Tutkimuksen perusteella voidaan havaita neljä osa-alueita, jotka ovat keskeisiä tulkki ja sosiaalityöntekijöiden työssä.</p> <p>1: Asioimistulkki kulttuurinen tausta, 2: yhteisöllinen tausta 3: Organisaatiot, joissa sosiaalityöntekijät ja tulkit tapaavat ja 4: tulkki työolosuhteet.</p> <p>1: Kulttuurinen konteksti: kun tulkki on lähtöisin samasta kulttuurisesta yhteisöstä kuin asiakas, on hän itse saattanut kokea samat haasteet maahanmuuton, kulttuurillisten erojen, kielimuurin ja uuden palvelujärjestelmän suhteen, mikä helpottaa yhteistyötä ja keskinäistä ymmärrystä. He kokevat valtaeroa suhteessa oman vähemmistönsä sekä valtaväestön kanssa ja pyrkivät tasaamaan valtaeroa.</p> <p>2: Yhteisöllinen konteksti: Kun tulkki on lähtöisin samasta yhteisöstä kuin asiakas, on työskentelyn rajat häilyvämpiä. Tulkilla on kaksijakoinen rooli ja odotukset sekä sosiaalihuollosta että asiakaskunnasta, ja ne voivat olla ristiriidassa keskenään ja puolueettomuutta vaikea ylläpitää. Tulkki saattaa olla avuksi käytännön asioissa, mutta mikäli asiakas joutuu sosiaalihuollollisten toimenpiteiden</p>

			<p>kohteeksi, saatetaan tulkkia syyttää aiheetta asiasta.</p> <p>3: Organisaatiokonteksti: Tulkit saatavat kokea olevansa osa sosiaalihuollon työyhteisöä, työnsä merkitykselliseksi sekä suurta luottamusta työtään kohtaan. Toisaalta he kokevat, ettei heidän asemaansa ja näkemystään asiakasasioista arvosteta tarpeeksi sosiaalihuollon puolelta. Roo-liristiriita ja valtaero.</p> <p>4: Työolosuhteet: Tulkit kokevat, ettei heitä arvosteta tarpeeksi, mikä näkyy koulutuksen ja työnohjauksen puutteena ja palkan pienuutena.</p>
<p><b>14. Tipton, Rebecca</b></p> <p>2016</p> <p>Perceptions of the Occupational Other: Interpreters, Social Workers and Intercultures</p> <p>The British Journal of Social Work Vol.46(2), p.463-479.</p> <p>Academic Search Elite</p>	<p>Tutkimus koski sosiaalityöntekijöiden ja asioimistulkkien käsityksiä toistensa työstä. Tutkimuksen tarkoitus oli selvittää,</p> <p>1) millä tavalla sosiaalityöntekijät kokevat tulkkivälitteisyyden vaikuttavan asiakastyöhön ja vuorovaikutukseen,</p> <p>2) millä tavalla sosiaalityöntekijät ottavat huomioon ne tekijät, jotka vaikeuttavat asiakastyötä, kun joudutaan asioimaan tulkkivälitteisesti, sekä</p> <p>3) millä tavalla sosiaalityöntekijöiden koulutus ja työpaikka pystyvät tarjoamaan välineitä tulkkivälitteisen työskentelyn kehittämiseksi.</p> <p>Sijainti: Englanti, Manchester</p> <p>Asiakasryhmä: sosiaalityön asiakkaat</p>	<p>Monimenetelmällinen kvantitatiivinen tutkimus, jossa asioimistulkkia ja sosiaalityöntekijöitä haastateltiin heidän näkemyksistään siitä, mitä asioimistulkkauksissa tapahtuu ja miten he näkevät toisen osapuolen toiminnan.</p> <p>Viidenkymmenen sosiaalialalla työskentelevän fokusryhmähaastattelu, tulkeille suunnattu kysely sekä neljän tulkin haastattelut.</p>	<p>Sosiaalialan koulutus ei huomioi riittävästi tulkkivälitteisen työskentelyn haasteita, joten työntekijöillä ei ole riittävästi työkaluja ratkaista tulkkivälitteisissä tapaamisissa syntyneitä mahdollisia tilanteita.</p> <p>Tulkin toimijuutta voidaan tarkastella uudelleen, jotta yhteistyö tehostuisi, mikä edesauttaisi sosiaalityön arvojen mukaan toimimista. Tarvitaan lisätutkimusta siitä, mitä eettisiä riskejä se voi sisältää käytännön tasolla mikrotason vuorovaikutustilanteissa.</p> <p>Poikkitieteellinen tutkimus kielitieteenalan kanssa hyödyttää myös sosiaalityötä monikulttuurisessa asiakastyössä.</p>
<p><b>15. Westlake, David &amp; K. Jones, Rebecca</b></p> <p>2018</p> <p>Breaking Down Language Barriers: A Prac-</p>	<p>Tutkimuksen tarkoituksena selvittää, kuinka sosiaalityöntekijät voivat kommunikoida tehokkaasti tulkin välityksellä.</p> <p>Se tutkii, kuinka lapsiperhepalveluiden työntekijät kuvaavat kokemuksiaan</p>	<p>Aineistona oli 19 tulkkivälitteisen tapaamisen äänitettä, jossa oli tulkin lisäksi paikalla työntekijä sekä asiakasperhe.</p> <p>Lisäksi kaksi fokusryhmää, joissa oli yhteensä 10 sosiaalialan työntekijää tai alan opiskelijaa.</p>	<p>Vaikka työntekijät kokivat tulkkivälitteisen työskentelyn haastavana, kokeneet työntekijät pystyivät työskentelemään tilanteessa, mikäli he osoittivat riittävää jämäkkyyttä vuorovaikutustilanteessa.</p> <p>Toimivia tapoja ovat 1) varmistetaan että mahdolliset väärinkäsitykset selvennetään 2) juttelemalla asiakkaan</p>

<p>tice-Near Study of Social Work Using Interpreters</p> <p>The British Journal of Social Work Vol.48 (5), p.1388-1408</p> <p>Academic Search Elite</p>	<p>tulkin kanssa työskentelystä, ja millä tavalla haasteet käytännössä näyttäytyvät.</p> <p>Asiakasryhmä: lapsiperheet.</p> <p>Sijainti: Iso-Britannia. Artikkelissa todetaan, että tulokset ovat relevantteja myös kansainvälisesti.</p>	<p>Tallenteet luokiteltiin kvantitatiivisesti ja analysoitiin teemoittelemalla.</p>	<p>kanssa suhteen luomiseksi 3) mikäli tapaamiseen osallistuvilla asiakkailla on eritasoinen kielellinen osaaminen, tapaaminen toteutetaan kokonaan asiakkaan äidinkielellä. 4) Varmistetaan, että avoimet kysymykset tulkitaan.</p> <p>Tutkimus osoitti, että sosiaalialan työntekijällä on keskeinen rooli tulkivälitteisessä työskentelyssä.</p>
---	---	---	---