

Tulkkauksen laatuun vaikuttavia tekijöitä

Sisällys

1. Johdanto	3
Keskeisiä termejä	3
2. Tulkkauksen laatua arvioi moni henkilö	4
3. Tulkkauksen asiakkaita ovat kaikki tulkattuun vuorovaikutustilanteeseen osallistuvat henkilöt	4
4. Tulkkauksen laatu on monen tekijän lopputulos	5
4.1 Tilanteen sujuvuus	5
4.2 Tulkkaukseen osallistuvat	6
4.3 Tulkit	7
4.4 Työnteon edellytykset	9
4.5 Työn tekemisen tuki	9
4.6 Tilaaaja	10
5. Yhteenveto	11
Evantian työryhmä	11
Lähteet	12



1. Johdanto

Tämän materiaalin tarkoitus on käsitellä hyvin laajaa kokonaisuutta ja esitellä tekijöitä, jotka vaikuttavat tulkkauksen laatuun. Tiedostamme, että materiaali ei voi olla kaiken kattava listaus laadun osa-alueista, ja siksi käytämmekin tämän materiaalin nimessä ilmaisua laatuun vaikuttavia tekijöitä.

Materiaalin tarkoitus ei ole myöskään avata kaikkia tulkkaukseen liittyviä osa-alueita syvällisesti, vaan tehdä laaja yleiskatsaus aiheeseen. Toivomme, että tämä materiaali voi toimia innoittajana esimerkiksi eri osa-alueita syventäville kirjoituksille, tutkimuksille ja opinnäytetoille, joissa voidaan pureutua valittuun aihepiiriin perusteellisemmin.

Tämä materiaali pohjautuu Evantian yli 40 vuoden aikana kertyneeseen osaamiseen ja kokemukseen viittomakielen tulkkauksesta, puhevammaisten tulkkauksesta, kuulonäkövammaisten tulkkauksesta sekä kirjoitustulkkauksesta. Lisäksi olemme hyödyntäneet erilaisia lähdemateriaaleja ja koostaneet näkemyksiä evantialaisten kanssa käydyissä keskusteluissa. Materiaalin viimeistellyt Evantian työryhmä on esitellyt materiaalin lopussa.

Vaikka Evantiassa katsotaan asiaa pääasiassa vammaispalveluiden tulkkauksen näkökulmasta, uskomme, että tästä materiaalista on hyötyä myös puhuttujen kielten tulkkauksen laatua arvioitaessa.

Keskeisiä termejä

Tulkkauksen asiakas

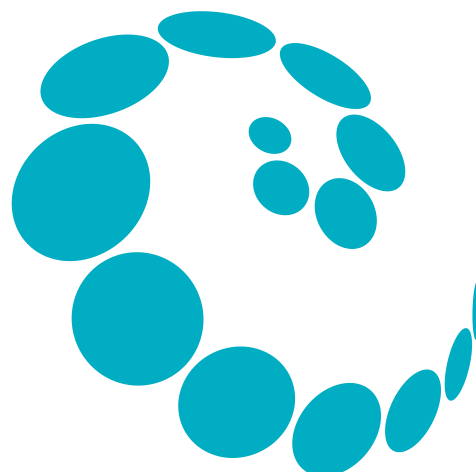
Tulkkauksen asiakkaita ovat kaikki tulkattuun vuorovaikutustilanteeseen osallistuvat henkilöt. Esimerkiksi sekä viittomakieltä käyttävä asiakas että hänen asiaansa hoitava viranomainen tai asiakaspalvelija ovat kaikki tulkkauksen asiakkaita.

Tilaaja

Organisaatio tai henkilö, joka tilaa tulkkeja esimerkiksi asiointitapahtumaa tai tilaisuutta varten (esimerkiksi hyvinvointialue tilaa tulkin henkilölle, joka tulee hoitoon tai tutkimuksiin, tai organisaatio tilaa tulkkauksen yleisötapahtumaan). Organisaatiotaho voi myös kilpailuttaa tulkkauksen palvelun hankinnan omiin tarpeisiinsa (esimerkiksi hyvinvointialue, kunta, kaupunki tai Kela).

Järjestämisvastuullinen taho

Muun muassa hyvinvointialueet, kunnat ja kaupungit sekä Kela ovat lakisääteisesti velvollisia järjestämään tulkkauksen palveluita niitä tarvitseville henkilöille.



2. Tulkkauksen laatua arvioi moni henkilö

Tulkkauksen laatuun vaikuttavat hyvin monet tekijät, ja samoin hyvin moni eri henkilö arvioi tulkkauksen laatua, kukin omasta näkökulmastaan.

Kaikki tulkattuun vuorovaikutustilanteeseen osallistuvat henkilöt (eli tulkkauksen asiakkaat) arvioivat laatua oman roolinsa ja kokemustensa kautta. Esimerkiksi tilanteessa asioitaan hoitava viittomakielinen henkilö saattaa katsoa tilannetta toisin kuin vaikkapa häntä hoitava lääkäri, ja tulkkauksen tilannut henkilö voi olla esimerkiksi hyvinvointialueen osastosihteeri, joka ei itse ole paikalla tulkkaustilanteessa. Siinä missä ensin mainitulle tulkkauksessa tärkeintä voi olla tulkin käyttämien viittomien selkeys ja toiselle tilanteen sujuva eteneminen sen monikielisyystä huolimatta, kolmannelle laadullinen avainasia voikin olla tilauksen tekemisen helppous.

Yksittäisten henkilöiden lisäksi tulkkauksen laatu kiinnostaa myös tulkkausta järjestäviä ja kilpailuttavia organisaatioita, esimerkiksi hyvinvointialueita ja Kelaa, jotka tarkastelevat laatua todennäköisesti laajemman kokonaisuuden kautta ja arvioivat esimerkiksi tulkkauksen järjestämisen helppoutta ja kustannuksia sekä näiden vaikutuksia oman ydintehtävänsä hoitamiseen.

Kuten edellä olevista esimerkeistä käy ilmi, tulkkauksen laatua voi tarkastella monista näkökulmista eikä sille ole yhtä yksiselitteistä määritelmää. Tulkkauksen laadusta puhuttaessa onkin huomioitava – tai vähintäänkin ymmärrettävä – osapuolten erilaiset lähtökohdat ja näkökulmat.

3. Tulkkauksen asiakkaita ovat kaikki tulkattuun vuorovaikutustilanteeseen osallistuvat henkilöt

Helposti saatetaan ajatella, että tulkkauksen asiakas on ainoastaan viittomakielinen, puhevammainen tai kuulovammainen henkilö, mutta vuorovaikutuksessa on aina vähintään kaksi osapuolta. Kuuleva osapuoli, joka ei hallitse viittomakieltä, on tilanteessa aivan yhtä lailla tulkkausta tarvitseva samoin kuin puhevammaisen henkilön kanssa vuorovaikutuksessa oleva. Myös he ovat tulkkauksen asiakkaita, sillä hekin tarvitsevat tulkkia vuorovaikutustilanteessa, jotta kommunikointi onnistuu molempiin suuntiin ja he voivat hoitaa omaa tehtäväänsä tilanteessa.

Jos tulkit eivät olisi paikalla, kun asiakaspalvelun työntekijä, lääkäri, sosiaalityöntekijä tai oikeuslaitoksen edustaja kohtaavat esimerkiksi viittomakielisen, nämä ammattilaiset eivät voisi toteuttaa omaa perustehtäväänsä. Tulkkauksella mahdollistetaan siis hyvin perustavaa laatua olevia asioita aina itsemääräämisoikeuden, osallisuuden ja oikeusvaltioperiaatteen toteutumiseen saakka.

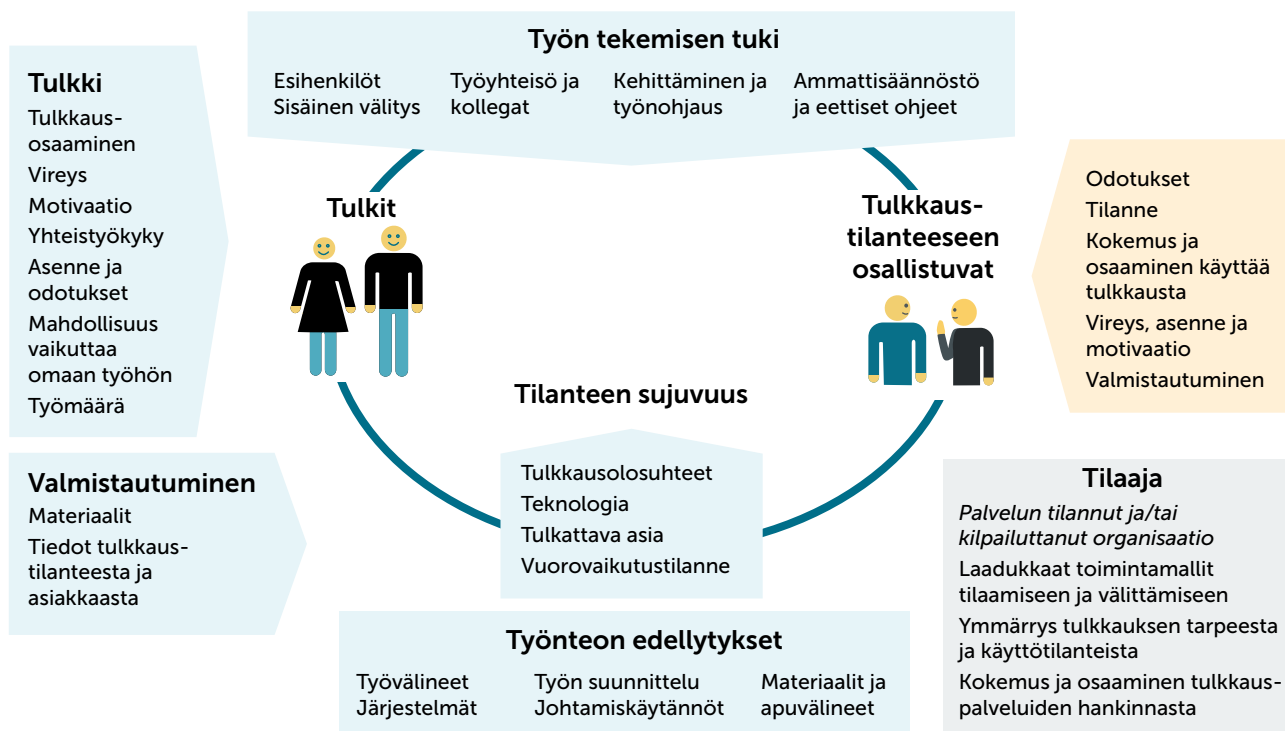
On tärkeää, että eri osapuolet ymmärtävät muiden osapuolten näkökulmia sekä omien toimenpiteidensä vaikutuksia tulkkauksen laatuun. Siksi me Evantiassa haluamme osaltamme lisätä tietoisuutta laatutekijöiden moninaisuudesta ja olemme päätyneet laatimaan tämän materiaalin.

4. Tulkkauksen laatu on monen tekijän lopputulos

Tulkkauksen laatu kulminoituu tilanteessa, jossa tulkkausta käyttävät henkilöt kohtaavat. Ennen kuin tähän tilanteeseen on tultu, on jo tapahtunut monia laatuun vaikuttavia asioita, ja tuossa kohtaamisessakin laatuun vaikuttavia tekijöitä on lukuisia.

Olemme pyrkineet koostamaan tulkkauksen laatuun vaikuttavista moninaisista tekijöistä yhtenäisen viitekehyksen, joka on esitetty visuaalisesti alla. Tämän jälkeen jokaista osa-aluetta on avattu tekstiosiossa.

Tulkkauksen laatuun vaikuttavia tekijöitä



Kuva: Tulkkauksen laatuun vaikuttavia tekijöitä

4.1 Tilanteen sujuvuus

Kaikkiin tulkattuun vuorovaikutustilanteeseen osallistuviin henkilöihin viitataan tässä materiaalissa termillä asiakas, sillä tulkkaus mahdollistaa osapuolten välisen kommunikaation vastavuoroisesti.

Tulkatun tilanteen sujuvuuteen vaikuttavat luonnollisesti kaikki siihen osallistuvat henkilöt, mutta tilanteen sujuvuuteen vaikuttavia muita tekijöitä käsitellään seuraavassa.

Tulkkausolosuhteisiin kuuluvat esimerkiksi fyysinen tila ja läsnäolijoiden sijoittuminen tilassa. Viittomakielen tulkkauksissa tulkki sijoittuu yleensä mahdollisimman lähelle asiakkaita kuuluvuuden ja luontevan kohtaamisen varmistamiseksi. Mikäli kyseessä on yleisötilaisuus ja tilassa on äänentoisto, voivat tulkit sijoittua vapaammin, mutta usein he sijoittuvat niin, että asiakkailla on hyvä näköyhteys sekä tulkkeihin että esitettävään aineistoon. Kirjoitustulkkauksessa näköyhteys asiakkaaseen ei useinkaan ole välttämättömyys, mutta näköyhteys

mahdollisesti esitettäviin materiaaleihin tulee varmistaa. Puhevammaisten tulkauksessa tulkki voi sijoittua myös asiakkaan viereen tai muutoin lähelle, käytettävän kommunikointimenetelmän mukaan. Sijoittuminen on tilanne- ja asiakaskohdasta, ja tulkeilta voi aina tarkistaa, mikä on hyvä sijoittautuminen.

Myös *teknologialla* on suuri vaikutus laatuun. Kirjoitus- ja etätulkkausissa käytettävät tekniset apuvälineet ovat tärkeässä roolissa. Laadukkaassa etätulkkausstudiossa on muun muassa hyvä valaistus, rauhallinen ja selkeä tausta sekä laadukkaat mikrofonit ja harkittu kameran suuntaus. Tila on tietoturvallinen ja yhteydet ovat toimivat ja suojatut. Etätulkkauksessa myös asiakkaan sijoittuminen sekä kuvan ja äänen laatu ja valaistus ovat laadun kannalta oleellisia tekijöitä.

Vuorovaikutustilanne ja tulkattava asia voivat vaihdella varsin yksinkertaisen asian hoitamisesta moniulotteiseen, runsaasti erikois- ja ammattisanastoa sisältävään aiheeseen, ja tulkattavat vuorovaikutustilanteet voivat olla kaikkea toimistossa käytävän rauhallisen kahdenvälisen keskustelun ja suuren hälyisässä salissa järjestettävän seminaarin väliltä. Tällaiset muuttujat vaikuttavat luonnollisesti tulkkauksen ja tilanteen sujuvuuteen, ja niiden vaikutus on otettava huomioon myös mietittäessä laadukkaan tulkkauksen mahdollistavia tekijöitä.

Tulkkaukseen on varmempaa ja laadukkaampaa, jos tulkattava asia ja tilanne ovat tulkille jo ennestään tuttuja. Tätä voi usein edistää käyttämällä toistuvissa tilanteissa samoja tulkkeja, mikä korostuu erityisesti mm. sote-palveluissa asioinnissa, harrastustulkkausissa sekä työelämä- ja tulkkauksissa. Ainutkertaisissa tilanteissa laadua edistävät tulkin valmistautuminen ja hänelle sitä varten toimitettu ennakkomateriaali.

4.2 Tulkkaukseen osallistuvat

Kaikilla tulkkauksilanteeseen osallistuvilla henkilöillä on keskeinen vaikutus tulkkauksen laatuun. Jo pelkästään kunkin asiakkaan odotukset tulkkauksesta, tulkkeja ja tulkattavaa tilannetta kohtaan voivat vaikuttaa siihen, millaisena laatu koetaan. Mitä kokonaisvaltaisemmin kukin ymmärtää niitä tekijöitä, jotka vaikuttavat tulkkauksen laatuun, sitä paremmin jokainen voi osaltaan edesauttaa laadukkaan tulkkauksen toteutumista.

Kokonaisuuteen vaikuttavat esimerkiksi *tulkattavan vuorovaikutustilanteen luonne* sekä kunkin asiakkaan *vireys, asenne ja motivaatio* tilannetta kohtaan. Myös sillä on merkitystä, kuinka *kokeneita tulkin käyttäjiä* osapuolet ovat. Jokaisella asiakkaalla voi olla oma käsityksensä tulkkauksilanteesta, ja mitä tarkempi tieto tulkeilla on tilaisuuden taustoista ja tavoitteista, sitä paremmin he voivat vastata tulkkauksitarpeisiin.

Tulkkien lisäksi myös tulkkaukseen käyttävät asiakkaat voivat *valmistautua* tulkkaukseen sekä *mahdollistaa tulkkien valmistautumisen*, eli toimittaa mahdollista ennakkomateriaalia ja -tietoa tulkeille tulevasta tilanteesta ja osallistujista. Ennakkomateriaali voi tarkoittaa esimerkiksi luentomateriaaleja, tilaisuuden ohjelmaa, tietoa mahdollisista aiemmista vastaanotokäynneistä tai vaikka henkilöiden mahdollisia viittomanimiä (viittomanimi on henkilölle annettu viittomakielinen nimi). Tulkki tarvitsee valmistautumiseen aikaa, joten ennakkomateriaalista on eniten hyötyä, kun se toimitetaan hyvissä ajoin ennen varsinaisen tulkkauksen alkamista.

Taustatietojen ja materiaalien toimittamisen kannalta on olennaista muistaa, että **tulkit ovat vaitiolovelvollisia**, joten kaikki saatavilla olevat tiedot ja aineistot voi toimittaa heille niiden arkaluontoisuudesta

riippumatta. Muuten voi käydä niin, että tulkkaustilanteessa kaikilla muilla osapuolilla on ehkä syvällistäkin taustatietoa käsiteltävästä asiasta paitsi tulkeilla, joiden nimenomaan pitäisi pystyä hetkessä ymmärtämään kaikkien osapuolien viestejä ja niiden sisältämiä viittauksia.

Onnistunut asiakkaiden ja tulkkien välinen yhteistyö valmistautumisessa, itse tulkatussa tilanteessa ja sen jälkeen esimerkiksi palautekeskustelussa edistää huomattavasti laadukkaan tulkkauksen toteutumista.

Tulkkausta voidaan tehdä myös eri osapuolten ollessa etänä, jolloin tulkkauksen ympäristö ja -tilanne voivat olla tulkkaukseen osallistuville tahoille erilaisia. Silloin korostuvat tekniset välineet ja osapuolten taidot käyttää niitä.

Tulkattuun vuorovaikutustilanteeseen osallistuvien lisäksi tulkkauksen onnistumiseen vaikuttavat myös tilaajien toimintamallit liittyen tulkkien tilaamiseen. Tätä käsitellään tarkemmin kohdassa Tilaja.

Vinkkejä: Näin teet tulkatusta tilanteesta sujuvan

- Ole yhtä luonteva kuin missä tahansa vuorovaikutustilanteessa.
- Puhu suoraan keskustelukumppanillesi, älä tulkeille.
- Säilytä katseyhteys keskustelukumppaniisi myös tulkkien tulkatessa.
- Puhu sinulle luontevalla tavalla – tarvittaessa tulkki pyytää sinua tauottamaan tai kysyy tarkennusta.
- Muista, että tulkki on neutraali viestinvälittäjä, joka ei hoida asioita kenenkään puolesta.
- Tulkeilta voi myös kysyä neuvoa tulkkaustilanteesta toimimiseen. Tulkit ohjeistavat tarvittaessa tulkkauksen onnistumisessa.

4.3 Tulkit

Tulkit ovat luonnollisesti aivan keskeisiä tekijöitä tulkkauksen laadun kannalta. Olemme ryhmitelleet tulkkeihin liittyviä tekijöitä neljään keskeiseen kokonaisuuteen.

Ensimmäinen kokonaisuus sisältää puhtaasti ammatilliset alueet eli *tulkkauksen* ja *kieliosaamisen* sekä mahdollisen *erityisosaamisen*, kuten oikeustulkkauksen koulutuksen. Myös tulkkien yleissivistys ja tietoisuus ajankohtaisista asioista kuu- luvat ammatilliseen osaamiseen, samoin kuin asiakaspalvelutaidot ja tilannetaju. Tulkeilla tulee olla rohkeutta tarvittaessa tarkistaa asioita tulkattuun vuorovaikutustilanteeseen osallistuvilta henkilöiltä. Näin minimoidaan virheiden ja väärinymmärrysten riskit.

Tulkkauksen ja kielitaito ovat usein perustasolla ammattiin valmistuessa. Molemmat taidot kehittyvät työtä tehdessä, ja siksi onkin tärkeää, että tulkit arvioivat jatkuvasti omaa taitotasoaan ja kehittämistarpeitaan sekä kehittävät osaamistaan jatkuvasti.

Suomessa kuulo-, kuulonäkö- ja puhevammaisten tulkkeja kouluttavat ammattikorkeakoulut sekä ammattioppilaitokset. Koulutus antaa pätevyyden toimia tulkkina suuntautumisen mukaan kuulo-, kuulonäkö- tai puhevammaisille henkilöille. Tutkintonimikkeinä ovat tulkki (AMK) sekä puhevammaisten tulkkauksen erikoisammattitutkinto (EAT), johon pääsyvaatimuksena on sosiaali- ja/tai terveysalan ammatillinen tutkinto sekä aiempi työkokemus alalta.

Toinen tulkkeihin liittyvä kokonaisuus ovat niin sanotut inhimilliset tekijät. Tulkkien työ on työtä ihmisiltä ihmisille, joten tulkkien oma *vireystila*, *motivaatio*, *asenne* sekä *yhteistyökyky* erilaisten

ihmisten kanssa vaikuttavat myös suoraan tulkkauksen laatuun. Asenteeseen liittyvät näkökulmat voivat sisältää esimerkiksi asenteen suhteessa muihin ihmisiin, tulkattavaan asiaan, tulkkauksilanteeseen ja omaan osaamiseen. Tulkeilta vaaditaan yhteistyötaitoja kaikkien tilanteeseen osallistuvien henkilöiden kanssa.

Ammattimainen tulkin työ edellyttää jatkuvaa itsensä kehittämistä ja alan seuraamista. Kehittämisessä tarvitaan kykyä ja halua itsereflektioon. Mahdollisuus saada – ja rohkeus pyytää – palautetta muilta, niin asiakkailta kuin tulkiparilta, auttaa merkittävästi laadun kehittämisessä. Tulkit voivat vaikuttaa laadun kehittämiseen jatkossa antamalla myös osaltaan palautetta muille osapuolille.

Kolmanneksi voidaan tarkastella laajempia työhön vaikuttavia tekijöitä, kuten tulkkien *työmäärää* sekä *mahdollisuutta vaikuttaa omaan työhönsä*. Liian suuri työmäärä voi pitkittyessään kuormittaa henkisesti ja fyysisesti, jolloin tulkkauksen laatu kärsii. Toisaalta liian vähäinen työmäärä voi johtaa ammattitaidon heikkeneemiseen. Sama voi käydä, jos työt ovat liian yksipuolisia tai eivät tarjoa riittävästi haasteita. Toki jokainen kokee edellä mainitut hyvin yksilöllisesti, toinen arvostaa haastavia ja vaihtelevia tulkkauksia ja työtehtäviä, kun taas toinen on enemmän kotonaan esimerkiksi hyvin ennakoitavissa olevissa tulkkauksilanteissa. On tärkeä tunnistaa itselleen soveltuvin työympäristö ja työtehtävät unohtamatta kuitenkin kehittymistä ja ajoittaista haastavampien tulkkauksitoimeksiantojen vastaanottamista.

Kun omassa työssä on hallinnan tunne, työsuoritukset ovat yleensä laadukkaampia. Samalla on hyvä muistaa, että tulkin työn luonteeseen kuuluu se, että ”joku muu” tilaa ja ohjaa töitä tulkeille eikä kaikkea voi hallita itse, ja jokainen tulkkauksilanne on ainutlaatuinen. Tulkeilla

on toki vaikuttamismahdollisuuksia työhönsä muun muassa sitä kautta, mihin ajankohtiin ja kuinka paljon he tarjoavat aikaansa saataville, millaiseksi he määrittelevät työskentelyalueensa, mille työnantajalle ja millaisessa työyhteisössä he haluavat työskennellä sekä kuinka he suhtautuvat omaan työhönsä ja oman osaamisensa kehittämiseen.

Neljäs kokonaisuus on tulkkaukseen *valmistautuminen*. Tulkkauksen laatua rakennetaan pitkälti jo ennen varsinaista kasvokkaista tulkkauksilannetta asiakkaiden kanssa, ja tulkkaukseen valmistautuminen on tärkeä oma osaamisalueensa.

Tulkkien hyvä valmistautuminen on monitahoista: *tilaisuuden luonteen* ja *taustojen* sekä käsiteltävien aiheiden selvittäminen, mahdolliset ennakkoon saadut *materiaalit* ja niihin perehtyminen sekä termien ja käännösten valmistelu ovat keskeisiä valmistautumisen elementtejä. Mitä paremmat tiedot tulkkauksilanteen sisällöstä, sen tavoitteista ja tilanteeseen osallistuvista tulkeilla on, sen paremmat edellytykset heillä on tuottaa laadukasta tulkkauksia.

Valmistautuminen edellyttää usein yhteistyötä tulkkien ja asiakkaiden välillä, joskus myös suoraan tulkkien ja tilaisuudessa puheenvuoroja käyttävien henkilöiden välillä. On ammattitaitoa osata kysyä oikeita asioita ja valmistautua tilanteeseen tulkkauksen näkökulmasta. Tulkkauksen sujua yleensä sitä laadukkaammin, mitä paremmin tulkit ymmärtävät tulkattavaa sisältöä osana jo mielessään olevaa viitekehystä ja mitä vähemmän he kokevat tilanteessa yllätyksiä.

Valmistautumistarpeeseen vaikuttaa muun muassa tulkkauksilanteen luonne: onko kyseessä esimerkiksi oppilaitoksessa tapahtuva opiskelutulkkauksen, vaativan teatteritulkkauksen, kokouksen tulkkauksen tai

tulkeille jo entuudestaan tuttu tilanne, esimerkiksi jonkin asiointitilanteen tulkkaaminen tulkin vakitukselle asiakkaalle.

Nykyään kun monimuotoiset viestivälineet, myös videopuhelut ja -viestit, ovat arkipäivää, yhteydet esimerkiksi viittomakieliseen asiakkaaseen ennen tilaisuutta voivat olla osa valmistautumista. Näin osapuolet ja tulkit sekä erilaiset viestintätavat tulevat tarvittaessa etukäteen tutuiksi puolin ja toisin. Tulkki osoittaa arvostusta ollessaan yhteydessä asiakkaisiin heidän äidinkielellään.

Lähtökohtaisesti jo tilausvaiheessa haetaan tilanteeseen tulkit, joilla on riittävä kokemus ja osaaminen kyseiseen tulkkaustarpeeseen nähden. Tulkkausalan yrityksissä työskentelee ammattitaitoisia henkilöitä, jotka osaavat välittää henkilöstöstä oikeat tulkit kuhunkin tilanteeseen. Myös tulkit itse tekevät arvion osaamisestaan suhteessa jokaiseen toimeksiantoon.

4.4 Työnteon edellytykset

Tulkkien työnantajan tehtävänä on varmistaa, että tulkeilla on hyvät edellytykset työnsä laadukkaaseen tekemiseen. Käytettävien *työvälineiden ja järjestelmien* tulee olla laadukkaita sekä kulloiseenkin työtehtävään sopivia, ja tietoturvan on ehdottomasti oltava kunnossa. Laitteiden sopivuuteen vaikuttaa aina myös se, missä ja miten tulkkaus tehdään.

Työnantajan tulee myös huolehtia työturvallisuudesta ja mahdollistaa tulkeille riittävästi työaikaa valmistautumiseen. Tulkkien työ on liikkuvaa, ja sitä tehdään enimmäkseen muiden kuin tulkkien oman organisaation tiloissa. Turvallisuudesta huolehtimisen vastuu on sillä organisaatiolla, jonka tiloissa tulkit työskentelevät.

Laadukkaissa tulkkausyrityksissä *työn suunnitteluun* ja organisointiin liittyvät

käytännöt ovat kunnossa, *johtamiskäytännöt* ovat hyvät ja tulkit voivat luottaa hallinnon tukeen. Silloin tulkit voivat keskittyä itse asiaan, eli tulkkaukseen. Esimerkiksi yrityksen intranetistä löytyvät työtä tukevat *materiaalit ja apuvälineet* sekä ajantasaiset työn tekemisen ohjeet mahdollistavat laadukkaan tulkkauksen.

Moderni palveluntuottaja tarjoaa myös tulkkauspalvelujen tilaamiseen erilaisia toimivia kanavia. Näin tulkkausta tarvitsevien tahojen on helppo tehdä tilaus ja jo tilausvaiheessa varmistetaan, että järjestettävää tulkkausta varten saadaan riittävät ja laadukkaat ennakkotiedot.

4.5 Työn tekemisen tuki

Ammattimaisessa laadukasta tulkkauspalvelua tuottavassa yrityksessä *työyhteisö ja kollegat*, eli koko organisaatio tukee tulkkeja arjessa monin tavoin. Kollegoiden tuki, sparraus ja apu arjessa parantaa laatua ja hyvinvointia merkittävästi.

Lähiesihenkilöt ovat keskeisessä asemassa työn tukemisen, organisoimisen, ohjaamisen sekä työilmapiirin ja työssä jaksamisen kannalta, ja koko johdon toiminnan on tuettava tätä. Erittäin tärkeä laatua edistävä tekijä on myös tulkkiyrityksen *sisäinen välitys*. Se on sisäinen ja ulkoinen asiakaspalvelu, joka tukee tulkkien toimintaa kentällä, auttaa käytännön järjestelyissä, välittää tietoa ja toimii yhdistävänä tekijänä kaikkien eri tahojen välissä.

Kehitysmuotoinen työnantaja järjestää säännöllistä työnohjausta ja koulutuksia ammattitaidon *kehittämisen* ja työssä jaksamisen tueksi. Sisäiset koulutukset, joissa on huomioitu tulkkien tarpeet, asiakkaiden toiveet ja tulkkausalan trendit, ovat tärkeä osa ammattitaidon jatkuvaa kehittämistä. Uusille työntekijöille on luotu omat perehdyttämisohjelmansa ja mentorointikäytäntönsä. Tulkkaustilanteiden sparraus

ja osaamisen jakaminen tulkkien kesken sekä tulkin valmistautumisen tukeminen ovat myös hyviä laadun edistämisen keinoja. Tulkit noudattavat luonnollisesti *tulkkien ammattisäännöstöä*, ja työyhteisössä on laadittu toiminnan eettiset *ohjeet*, joissa huomioidaan kaikki organisaatiossa toimivat ammattiryhmät.

Hyvässä työyhteisössä annetaan ja saadaan tukea ja ollaan kiinnostuneista kollegoista ja kollegiaalisuudesta. Ammattimaisuus näkyy myös siinä, että luotamus henkilön työsuojelu tekevät aktiivista yhteistyötä yrityksen sisällä ja yritys antaa siihen hyvät toimintaedellytykset.

Aktiivinen ja avoin tiedottaminen sekä henkilökunnan osallistaminen vaikuttavat keskeisesti työilmapiiriin ja yhteisöllisyyteen. Kotoisa, läpinäkyvä, turvallinen ja ennustettava työyhteisö on toimiva ja terve. Silloin työyhteisössä on mahdollisimman vähän jaksamista ja energiaa kuluttavia tekijöitä ja jokainen saa keskitettyä vapaasti itse työhön, ja silloin kaikilla työntekijöillä on entistä paremmat lähtökohdat laadukkaaseen työskentelyyn.

4.6 Tilaaja

Tilaajalla tarkoitetaan tulkkauksen tilannutta organisaatiota, esimerkiksi hyvinvointialuetta, kuntaa, virastoa tai yritystä. Tilaaja on usein tulkkauspalvelun järjestämisvastuussa oleva julkinen taho, kuten Kela tai hyvinvointialue. Myös yksityisten yritysten on tärkeää pitää huolta saavutettavuudesta, huomioida kaikkien potentiaalisten asiakkaidensa palveleminen sekä saavutettavuuden toteutuminen ja panostaa tarvittaessa tulkkauspalveluiden hyödyntämiseen.

Tulkkaukseen tilaavien organisaatioiden *kokemus ja osaaminen tulkkauspalveluiden kilpailuttamisesta ja hankinnasta* voi vaikuttaa merkittävästikin siihen, millaiset

lähtökohdat tulkkauksen laadukkaalle tuottamiselle muodostuvat. Kilpailuttava tilaaja määrittää usein etukäteen *tavat, joilla tulkkaukseen tilataan ja tuotetaan* ja kuinka tulkkien ja tulkkipalveluyritysten kanssa tehdään yhteistyötä.

Oleellista on tunnistaa kulloinkin tarvittavien tulkkauspalveluiden ja eri asiakasryhmien erityispiirteet sekä se, *missä tilanteissa ja kenelle kaikille tulkkaukseen tarvitaan*. Kilpailutuksissa on tärkeä huomioida hinnan lisäksi myös laadullisia tekijöitä. Niitä ovat tulkkien kokemus ja osaaminen, tulkkien saatavuus ja määrä. Lisäksi palveluntuottajan toiminnalliseen laatuun vaikuttavat tekijät, kuten sisäinen välitys, asiakaspalvelu, tulkeille annettava tuki ja jatkuva kehittäminen on syytä huomioida. Valitettavan usein palveluntuottajayrityksen toiminnan laatuun kiinnitetään hankinnoissa hyvin vähän huomiota, vaikka yrityksen toiminnallisella laadulla on suuri vaikutus tulkkauksen laatuun.

Tilaaja voi omalla toiminnallaan mahdollistaa laatua monin tavoin. Kun tilaaja tekee tulkkauksen hyvissä ajoin, tulkkauspalvelun tuottaja ehtii järjestää tilanteeseen sopivat tulkit ja tulkeilla on aikaa valmistautua työhönsä. Tilaajan vastuulla on tiedottaa asiakkaita ja muita sidosryhmiä tulkkauksesta. Tilaajan tulee myös huolehtia siitä, että organisaatiossa on ajan tasalla olevat tiedot siitä, kuinka tulkkauspalveluita tilataan.

Tulkkauspalveluiden tilaaminenkin vaatii osaamista. Mikäli esimerkiksi hyvinvointialue tilaa tulkin asiakkaansa lääkärikäyntiä varten, on tärkeä tiedostaa, että vastaanotolle saapuva asiakas saattaa tarvita tulkkia jo ilmoittautuessaan sekä poistuessaan sairaalasta, ei ainoastaan lääkärin tapaamisessa.

Tulkkauspalvelua tuottavalla yrityksellä on oman alansa erityistuntemusta, joten

se voi tarvittaessa neuvoa tilaajaa hankinnoissa esimerkiksi markkinavuoropuheluiden kautta sekä yksittäisten tulkkaus-ten tilauksissa.

5. Yhteenveto

Tulkkauksen laadun muodostuminen on siis todella monen tekijän summa, ja jokaisessa ainutkertaisessa tulkatussa vuorovaikutustilanteessa eri tekijöiden vaikutus painottuu eri tavoin. Joskus ratkaisevinta on ensisijaisesti tulkkien ja asiakkaiden välille muodostuva yhteys, joskus laatu todellakin muodostuu kaikkien edellä kuvattujen tekijöiden lopputuloksena. Tulkit ovat oman alansa huippuammattilaisia, jotka luovivat koko ajan tämän valtaisan kokonaisuuden risti-aallokossa, vaikka tulkkaus voi näyttää ulkopuolisen silmiin helpolta ja tulkit jopa huomaamattomilta.

Toivomme tämän materiaalin avaavan erittäin laajaa kokonaisuutta tulkkauksen laatuun vaikuttavista tekijöistä. Kun ymmärretään, että tulkkauksen laatu muodostuu monen toimijan yhteispelistä, jokainen voi osaltaan pyrkiä tekemään parhaansa laadun mahdollistamiseksi niissä osa-alueissa, joihin voi itse vaikuttaa.

Laatu on viime kädessä jossain määrin myös jokaisen tilanteeseen osallistuvan subjektiivinen käsitys. Esimerkiksi asiakas voi olla erittäin tyytyväinen tulkkauksen laatuun, mutta tulkki voi silti harmitella jotain käyttämänsä viittomavalintaa, tai tulkkausta järjestävä taho voi olla tyytyväinen saatuaan tulkit järjestymään kätevästi, mutta asiakas on harmissaan, kun ei paikalla ollutkaan juuri hänen suosikkitulkkinsa. Ihannetilanteessa toki jokainen osapuoli on tyytyväinen tulkkaukseen omista lähtökohdistaan.

Yhteenvetona voitaneen sanoa, että laatu on summa tulkin ammatillisesta osaamisesta, tulkkauspalvelun järjestäjän luomista hankintaraameista, tilaajan monikielisen viestinnän merkityksen ymmärryksestä, työnantajan tarjoamasta tuesta sekä kaikkien osapuolten välisestä avoimesta vuorovaikutuksesta ja valmistautumisesta.

Laadun perustaa ovat myös ammattimaiset rakenteet, kuten ammattisäännöstöön perustuva eettinen päätöksenteko, toimiva teknologia ja riittävä tiedonkulku. Kun ymmärretään, että jokainen tilanteeseen osallistuva on tulkkauksen asiakas ja siten osavastuussa onnistumisesta, voidaan siirtyä yksittäisistä suorituksista kohti aitoa yhteiskehittämistä. Laadukkaita tulkkaus syntyykin silloin, kun kaikki osapuolet sitoutuvat yhteiseen tavoitteeseen: esteettömään ja sujuvaan kohtaamiseen.

Haluammekin tällä kirjoituksella rohkaista ja kannustaa kaikkia eri osapuolia pohtimaan sitä, millaisilla konkreettisilla toimenpiteillä itse voi vaikuttaa laadun muodostumiseen, sekä osallistumaan aktiivisesti alan keskusteluun.

Evantian työryhmä

Tämän materiaalin on koostanut Evariantian työryhmä: Maria Iskala-Takamaa, Iina Pääkkönen, Pia von Essen, Tiina Tanskanen, Ville Virta, Petri Maliranta.

Kiitos kommentteista

Olemme saaneet materiaaliin myös arvokkaita kommentteja eri sidosryhmiltä. Kiitos kommentteista Kuurojen Liitto ry:lle sekä Diakonia-ammattikorkeakoulu Diakille ja Humanistinen ammattikorkeakoulu Humakille.

Lähteet

Tämä materiaali perustuu Evantialle yli 40 vuoden kokemuksen myötä syntyneeseen osaamiseen sekä Evantian henkilöstön kanssa käytyihin keskusteluihin ja ryhätöihin, joissa on koostettu tulkkauksen laatuun vaikuttavia tekijöitä. Lisäksi työstössä on hyödynnetty alla esitettyä lähdekirjallisuutta.

Kolbe-Tapio, J. & Rantonen, M. (2024). *Palautteen monikerroksiset mahdollisuudet viittomakielen tulkkauksalalla: Selvitys Evantia Oy:n viittomakielen tulkkien toiveista ja ajatuksista työhön liittyvästä palautteesta.*

Diakonia-ammattikorkeakoulu & Humanistinen ammattikorkeakoulu.

Karinen, R., Luukkonen, T., Jauhola, L. & Määttä, S. (2020). *Selvitys asioimistulkkauksen nykytilasta.* Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja.

Tulkkauksen laaturyhmä. (2022). *Asioimistulkkauksen laatu – vinkkejä toimijoille ja hankintaan.* Työ- ja elinkeinoministeriö.



Tämän materiaalin on tuottanut Evantia Oy.
Evantia tuottaa tulkkausta, kommunikaatio-opetusta ja
selkopalveluita. Meillä työskentelee yli 100 kommunikoinnin
ammattilaista koko Suomen alueella.

Tavoitteemme on tarjota kaikille yhdenvertainen
mahdollisuus saada tietoa, osallistua ja tulla kohdatuksi.

Tutustu: www.evantia.fi

Tilaa tulkki: www.tulkkitilaus.fi

Puhelin: 020 360 360

Tulkkauspalvelut: tulkkaus@evantia.fi

Opetus- ja asiantuntijapalvelut: opetus@evantia.fi

Seuraa meitä sosiaalisessa mediassa:

[instagram.com/evantiao](https://www.instagram.com/evantiao)

[facebook.com/evantiakonserni/](https://www.facebook.com/evantiakonserni/)

[fi.linkedin.com/company/evantia-oy](https://www.linkedin.com/company/evantia-oy)