

Asioimistulkin ammattisäännöstö

Asioimistulkkaus on viranomaisen tai yksityisen tahon ja asiakkaan välisen asioimisdialogin (haastattelun, kuulustelun, neuvottelun, tiedustelun, selvitys- ja tiedonvälityskeskustelun jne.) tulkkausta. Tulkkaus on yleensä peräkkäistulkkausta, mutta se voi olla myös samanaikaistulkkausta. Asioimistilanteisiin voi liittyä myös monologeja (esitelmä, luento, juhlapuhe, tiedoksianto jne.)

Asioimistulkilla (josta säännöstöstä käytetään sanaa "tulkki") tarkoitetaan henkilöä, joka toimii tulkkina edellä määritellyissä asioimistulkkauksituksissa.

- 1) Tätä ammattisäännöstöä sovelletaan, mikäli laki tai asetukset eivät toisin määrää.
- 2) Tulkilla on vaitiolovelvollisuus.
- 3) Tulkki ei käytä väärin mitään tulkkauksen yhteydessä tietoonsa tullutta.
- 4) Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hänellä ei ole tarpeellista pätevyyttä tai jossa hän on jäävi.
- 5) Tulkki ei hyväksy toimeksiantoa, josta on haittaa tulkkien ammattikunnalle tai joka vähentää sen arvostusta.
- 6) Tulkki on solidaarinen ammattikuntaansa kohtaan.
- 7) Tulkki varmistaa, että työolosuhteet ovat tulkkaukseen soveltuvat.
- 8) Tulkki tekee etukäteen kirjallisen sopimuksen tulkkaustoimeksiannosta ottaen ensisijaisesti huomioon liittojen suositukset. Ellei kirjallinen sopimus ole mahdollinen, tulkki ja toimeksiantaja voivat tehdä sopimuksen suullisesti.
- 9) Tulkki valmistautuu tehtäväänsä huolellisesti ja ajoissa.
- 10) Tulkki pyrkii kattavaan tulkkaukseen, ei jätä mitään pois eikä lisää mitään asiaankuulumatonta.
- 11) Tulkki pysyttelee puolueettoman ja ulkopuolisena eikä anna henkilökohtaisten asenteidensa tai mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä.
- 12) Tulkki ei toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä.
- 13) Tulkki ei toimeksiantonsa aikana ole velvollinen hoitamaan mitään muita kuin tulkkaustehtäviä.
- 14) Tulkki käyttäytyy toimeksiannon yhteydessä tilanteen luonteen huomioiden.
- 15) Tulkki kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan.

Ammattisäännösten laadintaan ovat osallistuneet Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry, Kääntäjien ammattijärjestö ry, Kuurojen Liitto ry, Suomen Viittomakielen Tulkit ry, Helsingin seudun asioimistulkkipalveluskeskus, Turun seudun tulkkipalveluskeskus ja Lingua Nordica Oy.

Asioimistulkkausohjeet

Johdanto

Tämän oppaan on tarkoitus selkeyttää asioimistulkin ammattisäännöstöä, jotta tulkin ja muiden asianosaisten välinen yhteistyö asioimistulkkaustilanteessa sujuu mahdollisimman hyvin. Ammattisäännöstön ja Asioimistulkkausohjeiden laadintaan ovat osallistuneet Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry, Kääntäjien ammattijärjestö ry, Kuurojen Liitto ry, Suomen Viittomakielen Tulkit ry, Helsingin seudun asioimistulkkeskus, Turun seudun tulkkeskus ja Lingua Nordica Oy.

Kiitämme lehtori Kaarina Hietasta Tampereen yliopiston käännöstieteen laitokselta arvokkaasta asiantuntija-avusta.

Ammattisäännöstö ja Asioimistulkkausohjeet ovat julkisia. Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto ry:n, Kääntäjien ammattijärjestö ry:n ja Suomen Viittomakielen Tulkit ry:n jäsenten tulee toiminnassaan noudattaa näitä ohjeita ja levittää niistä tietoa ammattikuntansa ja asiakkaitensa keskuudessa siten, että myös tulkkien asiakkaat tuntevat asioimistulkkien työtä ohjaavat periaatteet.

Yleistä

Ammattisäännöstö ja Asioimistulkkausohjeet on laadittu edistämään yksilöiden kielellisen tasa-arvon toteutumista asioitaessa viranomaisten kanssa.

Milloin asioimistulkkia tarvitaan ja mitä asioimistulkkaus on:

Tulkkia tarvitaan, kun henkilöillä ei ole yhteistä kieltä. Tulkin avulla pyritään luomaan ymmärtämisen edellytykset kieli- ja kulttuurimuurista huolimatta. Tulkki luo siis omalta osaltaan tasa-arvoa tulkattaviensa välille, kun kumpikin voi ilmaista itseään niin rikkaasti ja vivahteikkaasti kuin vain äidinkielellä voi. Tulkkauksen avulla henkilö kykenee täysivaltaisesti huolehtimaan velvollisuuksistaan ja oikeuksistaan monikulttuurisessa yhteiskunnassa. Ammattinsa taitavan tulkin avulla myös viranomaisilla on mahdollisuus päätyä oikeudenmukaisiin ratkaisuihin silloinkin, kun he eivät ymmärrä asiakkaan kieltä eivätkä tunne riittävästi hänen kulttuuritaustaansa. Tulkkauksen avulla voidaan tehdä oikeudenmukaisia ja yksilön kannalta elintärkeitä käytännöllisiä ja oikeudellisia päätöksiä.

Asioimistulkkaus merkitsee tulkkausta esimerkiksi maahanmuuttajan ja suomalaisen viranomaisen välillä. Sitä tarvitaan päivittäisessä arkielämässä, esimerkiksi koulunkäynnissä tai lääkärin vastaanotolla. Useimmiten on kuitenkin kysymys tilanteista, joilla voi olla koko elämän kannalta ratkaiseva merkitys vaikkapa psykiatrista hoitoa saavalle henkilölle tai turvapaikanhakijalle. Asioimistulkilla on viestintätilanteessa oma ammattirooli. Tämä rooli on puhtaasti viestinnällinen. Asioimistulkki ei asioi. Hän yksinomaan tulkkaa asioimistilanteissa käytetyt puheenvuorot. Hän selvittää myös sanoman ymmärtämisen kannalta oleellisia kulttuuritaustoja. Tulkin vastuulla on välittää viestit, sanomat ja ajatukset. (Opetushallitus: Asioimistulkin ammattitutkinto; Tutkinnon perusteet, 2001)

Asioimistulkilla tarkoitetaan tässä henkilöä, joka toimii tulkkina edellä määritellyissä asioimistulkkaustilanteissa.

Asioimistulkki on ammattipuhuja. Häneltä edellytetään soveltuvuutta ja harjaantuneisuutta kasvokkainviestintään, selkeää artikulointia ja häiriötöntä, miellyttävää puheilmiasua. Asioimistulkilla on kaiken kaikkiaan paremmat kieli-, kulttuuri- ja viestintätaidot kuin tavallisella kielenpuhujalla. Asioimistulkin ammattitaito hankitaan opiskelemalla ammattiin. Koulutusta on sekä yliopistotasolla (Euroopan valtatielet), toisen asteen koulutustasolla ammatillisena aikuiskoulutuksena sekä yksityisellä sektorilla. (Opetushallitus: Asioimistulkin ammattitutkinto, Tutkinnon perusteet, 2001)

Viittomakielentulkkeja koulutetaan ammattikorkeakouluissa.

Tulkin tulee olla täysi-ikäinen ja -valtainen henkilö. Tulkkina ei tule käyttää asioimistilanteeseen osallistuvien henkilöiden lähisukulaisia tai ystäviä eikä missään tapauksessa lapsia.

Tulkin ammattinimike ei Suomessa ole suojattu. Toimeksiantajan tulee varmistautua siitä, että tulkki on ammattitulkki, joka tuntee ammatin vaatimukset sekä ammattisäännöstön ja -etiikan.

Tulkkaustilanne on kommunikaatiotilanne, jossa on eri osapuolia vuorovaikutuksessa, esimerkiksi: - tulkki ja vähintään kaksi tulkattavaa tai
- tulkki, puhuja, kuulijat

Kukin osapuoli vaikuttaa omalta osaltaan tulkkauksen onnistumiseen. On hyvä selkeyttää kunkin osapuolen rooli tulkkaustilanteessa ennen tulkkausta.

Kohta 1:

** Tätä ammattisäännöstöä sovelletaan, mikäli laki tai asetukset eivät toisin määrää.*

Kohta 2:

** Tulkilla on vaitiolovelvollisuus*

Tulkki informoi asiakkaitaan siitä, että häntä sitoo tulkkien ammattisäännöstön määrittelemä vaitiolovelvollisuus.

Tulkin vaitiolovelvollisuus koskee myös hänen etukäteen saamaansa materiaalia.

Kohta 3:

** Tulkki ei käytä väärin mitään tulkkauksen yhteydessä tietoonsa tullutta.*

Tulkki ei aja tulkkaustilanteessa omia etujaan saadakseen itselleen taloudellista tai muuta hyötyä. Hän ei myöskään käytä tulkkauksen yhteydessä tietoonsa tullutta muiden hyödyksi tai muita vahingoittaakseen. Tulkki noudattaa suhteessaan työnantajaan/toimeksiantajaan sopimusvelvollisuuksiaan.

Kohta 4:

** Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hänellä ei ole tarpeellista pätevyyttä tai jossa hän on jäävi.*

Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hänellä ei ole riittävää ammatillista pätevyyttä (ks. kohta *Yleistä*). Jos tulkkaustilanteen aikana tulee esiin tai tapahtuu jotain sellaista, mikä estää viestinnän onnistumisen, tulkin tulee keskeyttää tulkkaus ja neuvotella asiasta tulkattavien kanssa. Tällainen tilanne voi syntyä esimerkiksi, jos aihe tai kieli ei ole se, joka on ennalta sovittu; jos aihe muuttuu sanastoltaan tulkille vieraaksi (erikoisala, ammattikieli); jos tulkkaustapa on eri kuin ennalta on sovittu (vrt. myös kohta 7).

Tulkki on jäävi eikä ota vastaan toimeksiantoa, mikäli hän joutuu sitä suorittaessaan sellaiseen eturistiriitaan, että tulkkauksen objektiivisuus vaarantuu. Eturistiriita syntyy mm. silloin, kun tulkki on asiassa asianosainen, tulkattavien lähisukulainen tai hänellä on voimakas tunnesuhde asianosaisiin tai hän on tulkattavien velallinen tai jos tulkattavat ovat häneen velka- tai riitasuhteessa (ks. Hallintolainkäyttölaki, 77 §)

Kohta 5:

** Tulkki ei hyväksy toimeksiantoa, joka haittaa tulkkien ammattikuntaa tai vähentää sen arvostusta.*

Tulkin tulee toiminnallaan edistää ammattikunnan arvostusta. Hänen tulee toimia ammattiaan harjoittaessaan lakien ja määräysten mukaan. Mikäli tulkilla on toimeksiantoa vastaanottaessaan syytä epäillä, että tulkkaukseen liittyy rikollista tai ihmisoikeuksia loukkaavaa toimintaa, hänen ei tule hyväksyä toimeksiantoa.

Kohta 6:

** Tulkki on solidaarinen ammattikuntaansa kohtaan.*

Tulkki kunnioittaa ammattikuntansa jäseniä. Tämä näkyy mm. siinä, että tulkki noudattaa työssään *Asioimistulkin ammattisäännöstöä*.

Tulkin ei tule esittää toisesta tulkista arvostelevia tai arvioivia kommentteja eikä häneltä tule niitä vaatia. Jos hän kuitenkin havaitsee toisen tulkin toimivan epäammattimaisesti, hänen tulee huomauttaa siitä tälle ja tarvittaessa ilmoittaa asiasta tulkikeskukseen tai ammattijärjestöön ja viittomakielen tulkkien osalta myös Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmään. Jos tulkille annetaan palautetta toisesta tulkista tai tämän toiminnasta, tulee hänen ohjata palautteen antaja ottamaan yhteyttä suoraan arvioinnin kohteena olevaan tulkkiin ja/tai tämän toimeksiantajaan tai työnantajaan.

Kohta 7:

** Tulkki varmistaa, että työolosuhteet ovat tulkkaukseen soveltuvat.*

Tulkki varmistaa, että hänellä on työskentelytila, joka mahdollistaa tulkkauksen. Tulkki sopii etukäteen paikasta, jossa hän istuu/seisoo tulkkauksen aikana. Paikan tulee olla sellainen, että tulkilla on esteetön näkyvyys tulkattaviin. Kuuluvuus tulee järjestää niin, että tulkki kuulee kaikkien puheenvuorot. Tarvittaessa on käytettävä äänentoistolaitteita. Etätulkkauksessa (esim. puhelin, videoneuvottelu tai kuvapuhelin) on varmistettava tulkkauksen kannalta parhaat mahdolliset olosuhteet.

Tulkki valitsee paikkansa siten, että hänen työturvallisuutensa on taattu eikä hänen terveytensä ole uhattuna. Tällaisia uhkia voivat olla mm. aggressiiviset asiakkaat ja altistuminen vaarallisille aineille tai tarttuville taudeille. Muita

työturvallisuutta heikentäviä tekijöitä ovat mm. melu ja tupakansavu sekä näihin rinnastettavat haitat. Tulkilla on oikeus suojautua näitä vastaan tai kieltäytyä tulkkauksesta, mikäli olosuhteita ei voida muuttaa tulkkaukseen sopiviksi.

Tulkilla on oikeus työrauhaan. Tulkkaus vaatii tulkilta täydellistä keskittymistä. Keskittymistä häiritsevät tulkkaustilanteeseen kuulumaton liikehdintä tai häly (mm. liikenteen melu avoimista ikkunoista, radio).

Tulkilla on pitkien toimeksiantojen aikana oikeus pitää lepotaukoja. Tulkkauksen kuormittavuus vaihtelee tilanteesta riippuen. Yli tunnin kestävää yhtäjaksoista tulkkausta ei suositella. Lepotauoista on hyvä sopia etukäteen. Taukojen aikana tulkilla tulee olla mahdollisuus rauhassa palautua ja valmistautua seuraavaan tulkkausjaksoon. Parhaiten tämä onnistuu erillisessä taukotilassa.

Kohta 8:

** Tulkki tekee etukäteen kirjallisen sopimuksen tulkkaustoimeksiannosta ottaen ensisijaisesti huomioon liittojen suositukset. Ellei kirjallinen sopimus ole mahdollinen, tulkki ja toimeksiantaja voivat tehdä sopimuksen suullisesti.*

Toimeksiannosta on suositeltavaa tehdä aina kirjallinen sopimus. Sopimusta tehdessä tulisi ensisijaisesti ottaa huomioon kunkin liiton suositukset, sillä niihin on kerätty ne asiat, joista tulkin ja toimeksiantajan tulee vähintään sopia. Tällaisia ovat esimerkiksi tulkkauksen kokonaiskesto ja siihen liittyvät tauot. Kun toimeksiannosta on kirjallinen dokumentti (sopimus), voidaan siitä milloin tahansa tarkistaa, mistä on sovittu.

Ellei kirjallinen sopimus toimeksiannon kiireellisyyden tai muiden syiden johdosta ole käytännössä mahdollinen, se voidaan tehdä myös suullisesti. On kuitenkin tärkeää, että tulkin ja toimeksiantajan välillä aina sovitaan tulkkaustilanteen yksityiskohdista mahdollisimman tarkasti etukäteen joko kirjallisesti tai suullisesti. Jos sopimus tehdään suullisesti, tulkin on hyvä tehdä itselleen muistiinpanot sovituista asioista.

Tulkin tulee toimeksiantoa vastaanottaessaan arvioida, voiko tulkkausta toteuttaa suunnitellulla tulkkien määrällä. Tulkkaustilanteet vaihtelevat suuresti; yhteistä kaikille tulkkauksille on kuitenkin se, että ne edellyttävät tulkilta aina täydellistä keskittymistä. Monissa konseptiivitulkkauksissa riittää yksi tulkki, mutta toisinaan esimerkiksi tilanteen luonne tai kesto vaatii käyttämään kahta tai useampaa tulkkia.

Tulkkeen tallentamisesta ja sen jatkokäytöstä sovitaan etukäteen.

Kohta 9:

** Tulkki valmistautuu huolellisesti ja ajoissa tehtävänsä.*

Valmistautumisella tarkoitetaan sitä, että tulkki tutustuu tulkkausaiheeseen ja sen sanastoon molemmilla kielillä ja etsii käännösvastineet termeille. Etukäteisvalmistautuminen on erityisen tärkeää, jos kysymyksessä on erikoisala.

Jotta tulkin työn tavoite eli viestin välittäminen onnistuu ja kielellinen tasa-arvo toteutuu, tulkin on valmistauduttava tulkkaukseen etukäteen. Hänen on ennen tulkkausta tiedettävä tulkkauksen aihe, tarkka aika ja paikka, tilaaja ja tulkkauspalvelun käyttäjä (jos eri kuin tilaaja) ja heidän yhteystietonsa, jotta hän tarvittaessa voi ottaa yhteyttä saadakseen lisätietoja. On toimeksiantajien ja asiakkaiden edun (L 812 1 luku 1§ - ks. liite) mukaista, että tulkki valmistautuu tulkkaukseen. Tulkille on toimitettava mahdollisimman paljon tietoa ja materiaalia tulkkauksen aiheesta. Aineiston toimittamisen aikataulusta tulkin tulee sopia yhdessä toimeksiantajan kanssa. Kunnollinen valmistautuminen varmistaa osaltaan laadukkaan tulkkauksen.

Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hän ei voi valmistautua sen vaatimalla tavalla. Tällaisessa tapauksessa kieltäytyminen tulkkauksesta osoittaa, että tulkki tietää omat rajansa. Hän ottaa vastaan vain tehtävän, josta hän selviytyy siten, että tulkin työn tavoite eli viestin välittäminen toteutuu asianmukaisesti.

Jos tulkki ei ole materiaalin puuttumisen vuoksi voinut valmistautua tulkkaukseen etukäteen, hänellä on oikeus perehtyä asiaan ja tarvittavaan terminologiaan toimeksiannon aikana, mikä pidentää tulkkaustoimeksiannon kestoja.

Tulkki voi etsiä lisätietoja myös virastojen esitteistä, Internetistä, valmiista sanastoista ja oikeuden asiakirjoista.

Kohta 10.

** Tulkki pyrkii kattavaan tulkkaukseen, ei jätä mitään pois eikä lisää mitään asiaankuulumatonta.*

Tulkin tehtävä on välittää kielelliset sekä kulttuurisidonnaiset ei-kielelliset viestit mahdollisimman kattavasti ja sisällöllisesti muuttumattomina. Mikäli tulkki ei löydä vastinetta esim. sananlaskuille, puheenparsille, harvinaisille termeille ja lyhennyksille tai niillä ei kohdekielellä ole vastinetta, tulkki pyytää puhujaa selvittämään sanomaansa ja informoi siitä kuulijaa. Tulkki ei kuitenkaan selitä asioita oma-aloitteisesti kummankaan tulkattavan kielen edustajan puolesta.

Tulkki sopii ennen tulkkauksen alkamista osanottajien kanssa siitä, että he puhuvat vuoron perään ja jaksottavat puheensa niin, että tulkki pystyy kattavaan tulkkaukseen. Tulkin tulee keskeyttää puhuja saadakseen tulkkausvuoron, jos viestin välittämisen tarkkuus kärsii puheenvuorojen pituuden tai päällekkäisyyksien vuoksi.

Kohta 11.

** Tulkki pysyttelee puolueettomana ja ulkopuolisena eikä anna henkilökohtaisten asenteidensa tai mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä.*

Tulkin on toimittava toimeksiantoa vastaanottaessaan, sen aikana ja sen jälkeen puolueettomasti saavuttaakseen hyvän luottamussuhteen tulkattaviinsa.

Tulkin puolueettomuudella tarkoitetaan sitä, että hänen henkilökohtaiset mielipiteensä tai asenteensa eivät vaikuta hänen työnsä laatuun. Jos tulkkaustilanteessa esiin tulleet asiat ovat tulkin oman etiikan tai moraalin vastaisia, tulkki ei näytä sitä eleillään, äänensävyllään tai sanavalinnoillaan.

Jos tulkki etukäteen tietää, ettei hän pysty tulkkaustilanteessa olemaan aiheen tai tulkattavien suhteen puolueeton ja ulkopuolinen, hänen tulee kieltäytyä vastaanottamasta tulkkausta. Esimerkiksi jos tulkkauksen aihe synnyttää tulkissa niin syviä vihan, inhon, empatian yms. tunteita, että ne heijastuisivat hänen tulkkaukseensa, tulkin tulee kieltäytyä vastaanottamasta toimeksiantoa tai keskeyttää jo aloittamansa työtehtävä.

Tulkki toimii tulkkaustilanteessa viestin välittäjänä eikä ota kantaa käsiteltävään asiaan tai aiheeseen. Tulkki on kuitenkin yksi viestintätilanteen osapuolista, joten hänen läsnäolonsa vaikuttaa tilanteeseen.

Kohta 12:

** Tulkki ei toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä.*

Tulkin vastuulla on välittää viesti. Tulkki ei anna tulkattaville neuvoja tai ohjausta asian hoitamisessa.

Kohta 13.

** Tulkki ei toimeksiantonsa aikana ole velvollinen hoitamaan mitään muuta kuin tulkkaustehtäviä.*

Tulkin tehtävä tulkkaustilanteessa on viestin välittäminen, jotta tulkattavien välinen kielellinen tasa-arvo toteutuu. Tulkin tehtäviin ei kuulu esim. tulkattavien kuljetus tai saattaminen tai lomakkeiden täyttö. Kirjallisista töistä kuten käännöksistä tulee aina sopia erikseen (ks. suositukset liite).

Tulkki välittää viestejä vain tulkkaustilanteessa; hän ei keskustele esille tulleista asioista tulkkaustilanteen ulkopuolella.

Kohta 14.

** Tulkki käyttää toimeksiannon yhteydessä tilanteen luonteen huomioiden.*

Tulkki selvittää etukäteen tulkkaustilanteen luonteen, jotta hän voi sovittaa esiintymisensä ja pukeutumisensa siihen sopivaksi.

Erilaiset tulkkaustilanteet vaativat erilaista käyttäytymistä. Tulkki sovittaa käyttöksensä tilanteessa läsnä olevien kulttuuriin sopivaksi. Tulkin käytös ei saa haitata tilanteen sujuvuutta; joustavuus ja tilannetaju ovat tarpeen.

Tulkki ottaa pukeutumisessaan huomioon kulttuuriset näkökohdat sekä muut olosuhteet (esim. sää ulkona tapahtuvissa tulkkauksissa). Tulkin pukeutumisen tulee myös olla tilanteen mukaista siten, ettei se kiinnitä ylimääräistä huomiota.

Kohta 15.

** Tulkki kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan.*

Tulkin ammattitaitoon kuuluu hyvän kieli- ja tulkkaustaidon ohella tulkkaustekniikan hallinta ja laaja yleissivistys. Tulkin on ylläpidettävä ja kehitettävä näitä taitoja aktiivisesti.

Kielet muuttuvat ja kehittyvät yhteiskunnallisten muutosten myötä. Tulkki kehittää kielitaitoaan seuraamalla työkielensä tiedotusvälineitä ja kulttuurielämää sekä osallistuu työkieliinsä liittyvään koulutukseen. Hän tekee myös jatkuvasti sanastotyötä (mm. uudet termit ja niiden vastineet).

Tulkki kehittää tulkkaustaitoaan osallistumalla tulkeille järjestettävään koulutukseen. Tulkkaustaitoa voi myös kehittää itsenäisesti (tai yhdessä kollegoiden kanssa) tarkastelemalla omaa suoritusta esimerkiksi saadun palautteen avulla.

Tulkki tunnistaa myös omat henkilökohtaiset rajansa. Hän huolehtii psyykkisestä ja fyysisestä hyvinvoinnistaan työkykynsä ylläpitämiseksi ja työnsä laadun varmistamiseksi.