

TULKKIEN KOKEMAT KULTTUURIERO- HAASTEET IRANILAISTEN JA SUOMALAIS- TEN VÄLISESSÄ TULKKAUKSESSA

Mina Rezaee

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Opinnäytetyö, kevät 2017

Asioimistulkkauksen koulutus

Tulkki (AMK)

TIIVISTELMÄ

Rezaee, Mina. Tulkkien kokemat kulttuuriero-asteet iranilaisten ja suomalaisten välisessä tulkkauksessa. Kevät 2017.

41 s., 3 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Asioimistulkkauskoulutus, tulkki (AMK).

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, millaiset ovat tulkkien kokemukset Suomen ja Iranin kulttuurieroista tulkkauksessa, ja onko kulttuurieroilla mahdollisesti vaikutusta itse tulkkaustilanteissa. Lisäksi tavoitteena oli tuoda uutta tietoa Iranin kulttuurista erityisesti maahanmuuttajien kanssa toimiville suomalaisviranomaisille. Haluttiin myös selvittää, millaisia haasteita kulttuurierot aiheuttavat tulkkaustilanteissa. Tutkimuksen aineisto koostui kolmen iranilaisen tulkin teema-haastatteluista. Haastattelut toteutettiin helmikuussa 2017. Haastattelut tallennettiin ja analysoitiin laadullisen sisällönanalyysin keinoin. Haastatteluiden teemoja olivat esimerkiksi kulttuurierot, kohteliaisuussäännöt sekä kulttuurierot erityisesti yksilöllisyydessä ja yhteisöllisyydessä.

Haastateltavien vastauksista tuli esiin, että Iranin ja Suomen kulttuurieroilla on ollut vaikutusta tulkkaustilanteissa, ja tulkit olivat selvästi huomanneet kulttuurierojen vaikutuksen, mutta eivät olleet tulkkaustilanteessa kokeneet niitä kuitenkaan ongelmallisiksi. Iranin kulttuuriin kuuluvilla Taarof-säännöillä oli kaikkein eniten vaikutusta tulkkaustilanteissa. Haastateltavat olivat kokeneet haasteita enemmänkin niiden asiakkaiden kanssa, jotka olivat juuri tulleet Suomeen, koska he eivät vielä tunne Suomen kulttuuria. Esimerkkeinä haastavista tulkkaustilanteista nostettiin esiin tilanteet, joissa asiakas sanoo viranomaiselle epäsuorasti jotain, mitä suomalaisviranomaisen on kulttuuritaustansa vuoksi vaikea ymmärtää.

Opinnäytetyöstä on hyötyä suomalaisille viranomaisille, jotka työskentelevät maahanmuuttajien kanssa. Asiakkaiden kulttuurituntemus auttaa viranomaisia ymmärtämään heitä paremmin.

Asiasanat: tulkki, teemahaastattelu, kulttuuri, maahanmuuttaja, tulkkaus

ABSTRACT

Rezaee, Mina. Challenges in cultural differences as experienced by interpreters between Iranians and Finnish. Spring 2017.

41 p., 3 appendices.

Diaconia University of Applied Sciences, Degree Programme in Community Interpreting. Degree: Interpreter.

The purpose of this thesis was to clarify what the interpreters' experiences of the culture differences between Finland and Iran are like when they are interpreting and do the culture differences possibly have an effect in the interpretation situations themselves. In addition, the aim was to extract information about the Iranian culture especially for Finnish authorities dealing with immigrants. The intention was also to know what kinds of challenges cultural differences cause according to interpreters' experiences.

The material of the survey consists of the theme interviews of three Iranian interpreters. The interviews were carried out in February 2017. The interviews were recorded and the essential parts for the thesis were extracted from the recordings. The themes were, for example, cultural differences which have the most impact on the interpretation, courtesy policy, cultural differences in individualism and communality.

In the study it came out that according to the interpreters' experiences, culture differences of Iran and Finland had had an effect in the interpretation situations, and that the interpreters had clearly encountered some culture differences, but, on the other hand, the interpreters had not experienced them as problematic. The interviewees had experienced more challenges with their clients, who had just arrived in Finland, because they did not yet know the Finnish culture. All the interviewees thought that the Taarof code had the most impact in interpreting situations, e.g. the clients said something indirect to the Finnish authority, which was difficult to understand for them. Further, the clients refused something that they actually liked, and after the interpretation situation they often complained that the interpreter did not properly convey their message.

The thesis benefits Finnish authorities, who work with immigrants. Clients' cultural knowledge helps authorities understand them better.

Keywords: interpreter, theme interview, culture, immigrant, interpreting

چکیده

مینا رضایی. بررسی چالش‌هایی که مترجمین شفاهی در کارشان بدلیل تفاوت‌های فرهنگی میان فنلاندیها و ایرانیها با آنها مواجه شده اند. دانشگاه علمی کاربردی دیاکونیا، مدرک مترجمی، تورکو، بهار ۲۰۱۷، ۴۱ صفحه. ضمیمه ۳.

هدف از این پایاننامه روشنکردن این بود که مترجمین چه تجربه‌هایی از تفاوت‌های فرهنگی ایران و فنلاند دارند. و آیا تفاوت‌های فرهنگی میتوانند در خود ترجمه تاثیر داشته باشد. همچنین می‌خواستیم بدانیم طبق تجربه مترجمین این تفاوت‌های فرهنگی به چه چالش‌هایی منجر می‌شوند. به علاوه هدف این بود که اطلاعات تازه‌ای از فرهنگ مردم ایران مخصوصا برای مسئولان فنلاندی که برای مهاجرین خارجی کار می‌کنند ارائه شود.

در این تحقیق با مصاحبه کردن ۳ مترجم ایرانی از روش مصاحبه نیمه ساختار یافته استفاده شده است. مصاحبه‌ها را در برج ۲ سال ۲۰۱۷ انجام داده‌ام. مصاحبه‌ها را ضبط کرده و از میان آنها مسائل مهمی که برای تحقیق نیاز بود را در کار استفاده کردم.

موضوع‌های مورد بررسی در تحقیق مسائلی از قبیل تفاوت‌های فرهنگی که بیشترین تاثیر را در ترجمه دارند، قوانین احترام گذاشتن، فرقه‌های فرهنگی در رابطه با فردگرایی و جمع‌گرایی بودند. مترجمین بر این عقیده بودند که موضوع تعارف بیشتر از همه در فضای ترجمه تاثیر داشته است. در این تحقیق روشن شد که بر اساس تجربه‌های مترجمین شفاهی در کارشان فرق‌های فرهنگی مردم ایران بر ترجمه تاثیر داشته است. و اینکه مترجمین به‌طور واضح با فرقه‌های فرهنگی مواجه شده بودند. اما در هر صورت مترجم‌ها این را مشکل احساس نکردم. مصاحبه‌شونده‌ها چالش را بیشتر با افرادی داشتند که تازه به فنلاند آمده بودند. و هنوز با فرهنگ فنلاند آشنا نبودند. ارباب رجوعها بعضی چیزها را به‌طور غیرمستقیم به مسئولان می‌گویند و فهم این موضوع برای مسئولان فنلاندی مشکل است. ارباب رجوع‌ها از چیزی اجتناب می‌کنند که در واقع آنرا دوست دارند و بعد از ترجمه از مترجم گلیه می‌کنند که چرا منظور من را نرسانده‌ای.

این پایاننامه برای مسئولان فنلاندی که برای مهاجرین خارجی کار می‌کنند مفید میباشد چرا که آگاهی از فرهنگ ارباب رجوع‌ها از جانب مسئولان باعث درک بهتر آنها می‌شود.

کلمات کلیدی: مترجم، مصاحبه نیمه ساختار یافته، فرهنگ، مهاجر، ترجمه

SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	6
2 MITÄ ON KULTTUURI.....	8
2.1 Aikaisempia tutkimuksia.....	8
2.2 Kulttuurierot.....	11
2.3 Iranin kulttuuri.....	13
3 TULKIN ROOLI.....	15
4 HAASTATTELUTUTKIMUKSEN TOTEUTUS	18
4.1 Tutkimuskysymykset.....	18
4.2 Puolistrukturoitu teemahaastattelu tutkimusmenetelmänä	18
4.3 Haastattelujen toteutus	20
4.4 Haastatteluaineiston analysointi.....	20
4.5 Tutkimuksen etiikka.....	22
5 TUTKIMUSTULOKSET	23
5.1 Kulttuurierot, joilla on eniten vaikutusta tulkkaukseen	23
5.2 Kohteliaisuussäännöt.....	25
5.3 Kulttuurieroja yksilökeskeisyydessä ja yhteisöllisyydessä.....	26
6 JOHTOPÄÄTÖKSET, POHDINTA JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET	29
LÄHTEET	32
LIITTEET	34
Liite 1: Tärkeitä vinkkejä Iranin kulttuurista suomalaisille	34
Liite 2: Asioimistulkin ammattisäännöstö.....	35
Liite 3: Teemahaastattelurunko.....	40

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni käsittelee tulkkien kokemia haasteita suomalaisten ja iranilaisten välisessä tulkkauksessa. Sen lisäksi, että tämä tutkielma tuottaa asianosaisille viranomaisille uutta informaatiota mm. Iranin kulttuurista, tutkielma auttaa myös asioimistulkkeina toimivia varautumaan kulttuurisista syistä haastaviin tulkaustilanteisiin. Muutin Suomen Iranista noin kahdeksan vuotta sitten aikuisena. Olen toiminut tulkkina kolme vuotta ja kohdannut erilaisia kulttuurieroista johtuneita haasteita. Haastatteleamalla tulkkveja hyödyn heidän vankasta kokemuksestaan myös omassa käytännön työssäni. Minä toivon opinnäytetyöni tuloksista olevan hyötyä myös muille iranilaisille tulkeille.

Tutkielmani aihe kehittyi mielessäni ollessani tulkkina maahanmuuttovirastossa. Olin ennenkin tulkannut eri paikoissa, mutta viime vuonna maahanmuuttajien suuresta lisääntymisestä johtuen olen ollut enemmän maahanmuuttovirastossa. Turvapaikanhakijoiden ja viranomaisten välillä näkyi eniten kulttuurierojen vaikutusta, koska turvapaikanhakijat olivat juuri Suomeen tulleita. He eivät tieneet vielä Suomen kulttuurista juuri mitään. Tulkkauksessa Iranin ja Suomen kulttuurieroista kumpuava aihe on varsin ajankohtainen nyt, kun maahanmuutto on vilkastunut ja lisääntynyt erityisesti Iranista, Afganistanista ja yleensä muslimimaista.

Asioimistulkkina toimivan näkökulmasta olen huomannut, miten tärkeä rooli tulkilla on, koska tulkkien avulla eri viranomaiset voivat kommunikoida ja viestiä asiakkaidensa kanssa. Tulkilla on näin ollen välittäjän rooli maiden välisten kulttuurierojen ymmärtämisessä ja välittämisessä viranomaisten ja maahanmuuttajien välillä.

Kulttuurilla on merkittävä vaikutus siihen, millaisen kuvan yksilö luo sosiaalisesta todellisuudesta, ja myös siihen miten hän oppii kommunikoimaan muiden kanssa, ja miten hän oppii tulkitsemaan toisten viestejä. Viestin lähettäjän ja sen vastaanottajan omalle kulttuurille ominaiset, mutta keskenään erilaiset tavat lähettää ja

tulkita viesti voivat aiheuttaa väärinkäsityksiä, ristiriitoja ja lopulta kommunikation katkeamisen, mikäli kulttuurien välisiä kommunikaatioeroja ei ymmärretä (Ali-tolppa-Niitamo 1993, 140.)

Maahanmuuttajien saapuessa Suomeen lähes kaikki asiat ovat heille uutta. Kaikki käytännön asiat, jotka saattavat olla suomalaisille hyvin tärkeitä ja itsestään selviä, eivät maahanmuuttajille ole välttämättä oleellisia, eivätkä ne ole heidän tiedossaan. On asioita, jotka ovat iranilaisille todella tärkeitä, mutta sama asia ei välttämättä suomalaiselle ole niin oleellista, tai saattaa olla, että ne asiat muuten vaan näyttävät oudoilta. Esimerkiksi Tarof (tai Taarof) on kohteliaisuutta ja käyttäytymistä korostava järjestelmä tai säännöstö, joka kuuluu olennaisesti iranilaisten kulttuuriin. (Info4migrants Finland. Maaprofiilit. Iran. i.a..)

Suomalaiselle ihmiselle voi olla vaikea ymmärtää Taarof-säännöstöön kuuluvia käytänteitä ja tapoja, koska ne saattavat näyttää olevan ristiriidassa suomalaisen, yksilön omaa valinnanvapautta ja mielipidettä korostavan ajattelun kanssa. Koen, että kulttuurierot eivät johdu ainoastaan uskonnosta. Vaikka monet iranilaiset eivät ole muslimeita, he noudattavat iranilaista kulttuuria. Saattaa olla, että Suomen viranomaiset eivät yleensä yksinkertaisesti tunne ja tiedä kaikkia kulttuurista ja kulttuuri-ilmiöistä riittävästi.

Tutkielmassani aion selvittää, miten suomalaisten ja iranilaisten kulttuuriset erot vaikuttavat asioimistulkkaustilanteisiin tulkkien kokemusten mukaan. Kulttuurieroista voidaan mainita esimerkiksi teitittelyn ja sinuttelun erilaiset käytännöt Iranissa ja Suomessa. Pyrkimyksenä on tuottaa sellaista tietoa, joka auttaisi viranomaisia työskentelemään paremmassa yhteisymmärryksessä iranilaisten maahanmuuttajien kanssa. Tutkimuksen kohteena ovat haastateltavat tulkit, jotka välittävät tietoa eli tulkkaavat viranomaisille ja maahanmuuttaja-asiakkaille. Opinnäytetyössäni käsittelen persiankielisten kulttuuria Iranissa. Iranissa persiankielisten lisäksi on kurdeja, azereja, arabeja ja muita kieliryhmiä.

2 MITÄ ON KULTTUURI

Kulttuuri on laaja käsite. Voidaan sanoa, että kulttuurilla tarkoitetaan kaikkia niitä asioita, joita ihmiset elämänsä aikana ovat oppineet tekemään, arvostamaan, joihin he ovat myös oppineet uskomaan ja joista he ovat oppineet nauttimaan. Kulttuuri on tottumus, minkä kautta voidaan ajatella, tuntea ja reagoida. Kulttuuri on kieli, jonka avulla voi pohdiskella ja ilmaista itseään. Kulttuuri on vaatteet, joihin pukeudumme, ruoka, jota syömme, ja tapa, jolla sitä valmistamme. Kulttuuria ovat asenteet ajatusrakennelmat ja uskomukset, joita meillä on elämästä, kuolemasta, naisten ja miesten rooleista, avioliitosta, lapsista ja vanhuksista, luonnosta ja maailmankaikkeudesta. Kulttuuriin liittyvät asiat eivät siirry geeneisämme, vaan välittyvät yhteiskunnasta, johon olemme sattuneet syntymään. (Alitolppa-Niitamo 1993, 18–19.)

Eri kulttuureissa olevat kommunikaatiosäännöt koskevat sekä suullista että sanatonta viestintää. Jokaisen kulttuurin vaihtelevat säännöt eivät ainoastaan määrittele sitä, mitä pitää tai ei pidä sanoa, vaan myös sen, millä tavalla pitää sanoa. Se, mitä sanomme verbaalisesti, sitä tukee ja vahvistaa ei-verbaalinen viestintämme. Yleensä ei-verbaalinen kommunikaatio on hyvin spontaania eikä välttämättä edes tiedostettua tai hallittua. Koska emme ole aina tietoisia oman kulttuurimme ei-verbaalisesta kommunikaatiosta, on todella tärkeää tunnistaa ja oppia vieraan kulttuurin ei-verbaalista kommunikaatiota. (Alitolppa-Niitamo 1993, 144–145.)

2.1 Aikaisempia tutkimuksia

Kulttuurieroja on tutkittu useasta näkökulmasta, esim. Hall 1983 ja Hofstede 1991. Hollantilainen Geert Hofstede on tutkinut kansallisia kulttuureita ja päättänyt esittämään muutamia kulttuurisia ulottuvuuksia, jotka vaikuttavat voimakkaasti ihmisten käyttäytymiseen ja kulttuuriseen ilmapiiriin. Psykologi Geert Hofstede tutki 1960- ja 1970- luvuilla sitä, että millä tavalla kansalliset kulttuurit vaikuttavat henkilön käyttäytymiseen, tuntemiseen, ajatteluun ja työpaikan arvoihin eri

maissa. Hofstede teki työtä ja ihmissuhteita koskevan laajan kyselyn, jonka perusteella hän vertaili eri maita. Hän julkaisi tutkimuksensa vuonna 1981. Tutkimuksessaan Hofstede vertasi kaikkiaan neljäkymmentä sellaista maata, jotka eivät olleet yhteiskuntajärjestelmältään kommunistisia. Ensimmäisessä mallissa pääulottuvuuksia oli neljä: individualismi, valtaetäisyys, epävarmuuden välttäminen ja maskuliinisuus. Hofstede julkaisi toisen kirjansa painoksen v. 2001. Se oli uudelleenkirjoitettu ja laajennettu koskemaan viittäkymmentä valtiota. Tässä kirjassa Hofstede tunnisti kulttuurierojen viidennen ulottuvuuden, jota hän nimitti pitkän ja lyhyen aikavälin suuntautumiseksi. (Tutkimuskammio, Hofsteden kulttuurien vertailu i.a..)

Omaan opinnäytetyöhöni valitsin Hofsteden ulottuvuuksista kolme kulttuurista ulottuvuutta: valtaetäisyys, yksilöllisyys–yhteisöllisyys sekä maskuliinisuus – feminiinisyys. Mielestäni näissä kolmessa ulottuvuudessa kulttuurierot näkyvät ja tulevat esiin nimenomaan iranilaisten ja suomalaisten välisessä kulttuurissa. Valtaetäisyys näkyy selvästi Iranin yhteiskunnassa. Halusin tietää, näkyykö tämä kulttuurieron ulottuvuus myös Suomessa iranilaisten joukossa. Kokemuksista voin sanoa, että Iranilaiset ovat myös hyvin yhteisöllisiä verrattuna suomalaisiin. Halusin selvittää, löytyykö tulkkien kokemuksista sellaisia asioita.

Omien havaintojeni mukaan kulttuurien erot näkyvät selvimmin kielessä, uskonnossa, käytännön tavoissa, tasa-arvossa sukupuolten välillä, käsite-eroissa maiden kulttuureissa sekä asioiden erilaisessa organisoitumisessa ja järjestelmissä Iranissa ja Suomessa. Havaintojani tukee esimerkiksi Nadja Mäkelän uskontotieteen pro gradu - tutkielma, (Mäkelä 2008), joka käsittelee Suomen ja Iranin välisiä kulttuurieroja pääkaupunkiseudun perheissä.

Mäkelä (2008) käsittelee tutkielmassaan šiiauskoisen iranilaisten kulttuurin ilmentymistä suomalais-iranilaisissa pääkaupunkiseudun perheissä. Hän käsittelee erityisesti perheen juhlapäivän viettoon liittyviä tapoja. Mäkelä on tuonut uutta tietoa iranilaisten juhlista Suomessa. Hän on haastatellut tutkimuksessaan viittä kaksikulttuurista perhettä. Perheissä toinen jäsen on Suomessa asuva iranilainen, joka on šiiamuslimi, ja hänellä on suomalainen puoliso. Mäkelä on kertonut

tutkimuksessaan yleisesti Iranin juhlakulttuurista, ja siitä, mitkä juhlat ovat iranilaisille tärkeitä, ja mitkä he haluavat säilyttää Suomessakin. Mäkelän raportoimat kulttuurierot esitellään taulukossa 1 (Taulukko 1 Suomen ja Iranin tavat)

TAULUKKO 1. Suomen ja Iranin tavat (Mäkelä 2008, 62)

Iranilaisten kulttuuri

Suomalaisten kulttuuri

<i>positiiviset asiat</i>	<i>positiiviset asiat</i>
<ul style="list-style-type: none"> - uskonnollisuus - ei tiukka uskonnollisuus - perhearvoista kumpuava yhteinen moraali - miesten ja naisten erottelu (säilyttää perhearvot) - huumorintaju - vilkas sosiaalinen elämä - toisten ihmisten kunnioitus - sydämellisyys - vankka tukiverkko: toisista huolehtiminen ja auttaminen - ihmisten läheisyys - lapsikeskeisyys - ihmisten lämpö - tunteiden näyttäminen asioiden jakamisen helpous - mahdollisuus kommunikoida omalla kielellä - kielen oppimisen helpous - empaattinen suhtautuminen ulkomaalaisiin - ruoka - lämmin ilma - kulttuuri- ja taideperintö 	<ul style="list-style-type: none"> - rehellisyys - rauhallisuus - luonnon arvostaminen - läheinen yhdessäolo juhlissa - asioista puhuminen toista loukkaamatta - vapaus, itseilmaisumahdollisuudet - toimiva yhteiskuntajärjestelmä ja sääntöjen noudattaminen - hyvä kesä - kova työmotivaatio
<i>negatiiviset asiat</i>	<i>negatiiviset asiat</i>
<ul style="list-style-type: none"> - epärehellisyydellä pärjääminen, "fiksu paha" - liian tiukka ja kontrolloiva perheyhteisö - liika intohimo ja tunteellisuus - asioita ei sanota suoraan - asioiden sanominen liian suoraan - byrokraattinen hankaluus 	<ul style="list-style-type: none"> - alkoholin käyttö - seksuaalinen vapaus - perheiden hajoaminen - työkeys, vaikea lähestyä - pienyritteliäisyyden tukahduttaminen - arvojen rappeutuminen - itsekkyyks - ihmisten yksinäisyys - tunteita ei näytetä, hiljaisuus - individualistinen korostaminen, ei saa olla riippuvainen muista - asioiden kalleus - huonot työllistymismahdollisuuden koulutusta vastaaviin töihin - huonot Suomen kielen opiskelumahdollisuudet - ulkomaalaisen vaikea omaksua kulttuuri

2.2 Kulttuurierot

Jos emme ole tietoisia oman kulttuurimme nonverbaalisesta kommunikaatiosta, on vaikea myös tunnistaa vieraan kulttuurin ei-verbaalista kommunikaatiota. Esimerkiksi kätelemine vaihtelee eri kulttuureissa. Tavattaessa ensimmäistä kertaa Suomessa sekä miehet että naiset kätelevät hyvin usein. Jokaisen tapaamisen alussa kätellään mm. Saksassa. Toisaalta esim. vietnamilainen mies kätelee vanhusta tai naista vain silloin, kun nainen tai vanhus ojentaa kätensä ensin. Thaimaassa ihmiset eivät kosketa toisiaan julkisesti, erityisesti toisen päähän koskettaminen on pahanlaatuinen sosiaalinen loukkaus. Lasten pään taputtaminen koetaan Suomessa taas hellyyden ilmauksena. (Alitolppa-Niitamo1993,145)

Koska olen pitkään asunut Iranissa ja kasvanut maan kulttuurissa, voin sanoa, että kätelemine vaihtelee riippuen perheen kasvatuksesta ja säännöistä, mutta julkisesti miehet eivät saa kätellä naisia. Miehet sen sijaan kätelevät toisiaan jokaisen tapaamisen alussa.

Katsekontakti on toinen ei-verbaalisen viestinnän muoto, jonka tarkoitus vaihtelee eri kulttuureissa. Katsekontaktia pidetään tärkeänä, ja sen uskotaan viestittävän mm. rehellisyyttä ja vilpittömyyttä vuorovaikutuksessa nimenomaan Suomessa. Japanissa ja muissa aasialaisissa kulttuureissa katsekontakti ei ole tärkeä. Pohjois-Amerikan intiaanien keskuudessa opetetaan lapsia olemaan katsomatta aikuisia silmiin, koska sitä pidetään epäkunnioituksen ja julkeuden osoituksena. (Alitolppa-Niitamo1993,145.)

Iranissa katsekontakti taas vaihtelee, mutta yleensä miehen katsetta naisiin pidetään epäkunnioituksen osoituksena riippuen uskonnosta ja taustasta. Esimerkiksi minulle lapsesta asti opetettiin olemaan katsomatta vanhempia ja etenkin miehiä silmiin, kun puhun heidän kanssaan.

Aikaan ja ajankäyttöön suhtautuminen vaihtelee myös kulttuureittain. Joissain maissa aikaa pidetään rajallisena hyödykkeenä, ja toisessa kulttuureissa aika on rahaa, jolloin se heijastuu monenlaisina kiireinä, paineina ja aikatauluina. Ajan koetaan uusiutuvan vuodenaikojen kierron tapaan joissakin muissa kulttuureissa,

jolloin sitä ei koeta niin rajallisena. Tapaamisesta myöhästyminen länsimaissa viestittää mm. sääntöisyyden tai arvovallan kunnioittamisen puutteesta. Eteläamerikkalaisissa ja afrikkalaisissa kulttuureissa aika ei välttämättä ole niin keskeistä kuin länsimaissa. (Alitolppa-Niitamo 1993, 145.)

Idströmin ja Sachikon mukaan kulttuuri tuo haasteita myös kääntämiseen. Käännöstutkimuksesta kiinnostuneet ovat varmasti kohdanneet ainakin kerran väitteen, jonka mukaan kääntäminen ei olisi ollut mahdollista. Pohjalla on monesti kulttuurin käsite, joka moniulotteisuutensa vuoksi haastaa kääntämisen. (Idström & Sachiko 2009, 70.) Koen, että tulkkaus on myös kielen kääntämistä.

Kieli ei ainoastaan kuvaa vaan myös tuo todellisuuden esiin. Eri kielet jäsentävät maailmaa eri tavoin. Kieli ja kulttuuri ovat sidoksissa toisiinsa. Hyvänä esimerkkinä ovat värit, joita kuvataan eri kielissä eri tavoilla. Joissakin kielissä esitellään vain ”tumma” ja ”vaalea”. Esimerkiksi Englannissa ”pinkki” on oma erillinen värinsä, vaikka Suomessa monet sijoittavat sen ”punaisen” alalajiksi. (Kylmänen 1994,81) Pinkki on Iranissa oma erillinen värinsä, eikä se ole punaisen alalaji.

Jokainen tulkki on varmasti jossain vaiheessa työssään joutunut pohtimaan termien oikealla tavalla tulkkauksesta, koska välillä jotkut sanat ovat todella vaikeita tulkata toiselle kielelle. Koen, että haasteiden syy on usein kulttuurierot, koska kieli on myös kulttuuria. Tutkielmani haastattelun perusteella tulkit olivat selvästi huomanneet kulttuurieroja työssään, mutta ne eivät kuitenkaan olleet haitanneet tulkkauksta merkittävästi.

Vakiintuneita, kahdesta tai useammasta sanasta koostuvia lausekkeita, joiden merkitys ei selviä niihin kuluihin yksittäisten sanojen merkityksestä kutsutaan idiomaattisiksi ilmaisuiksi. Koska idiomit sisältävät lisämerkityksiä, jotka liittyvät kulttuuriin, niiden kääntäminen voi olla ongelmallista. Parhaissa tapauksissa lähtökulttuurin idiomeille löytyy vastaava ilmaisu kohdekulttuurista. (Idström & Sosa 2009, 72.) Esimerkiksi suomen kielen ilmaisu ”puhuu kuin ruuneperi” vastaa Iranin kielessä ilmaisu ” mesle bolbol harf mizane” eli puhuu kuin satakieli.

2.3 Iranin kulttuuri

Vanhempien kunnioittaminen on yksi perinnetapa, joka on säilynyt Iranin kulttuurissa, jossa erityisesti vanhempia ihmisiä kunnioitetaan perinteisillä tavoilla. Vanhempia kohdellaan asianmukaisesti. On tapana nousta seisomaan, kun vanhempi saapuu huoneeseen. Vanhemmille tarjoillaan ennen kuin muille juomaa ja ruokaa, ja parhaat istuimet on tarkoitettu vanhemmille. Iranin perheissä ruoanlaitto on merkittävä osa kokoontumisissa. Kun käydään kylässä, vieraille tarjoillaan jatkuvasti syömistä ja juomista. Emäntä ja joskus tyttäret tarjoilevat vieraille syömistä, eikä vieraiden kieltäytymistä ruoasta hyväksytä. Yleensä emäntä vaatii, että vieraat ottavat vastaan sitä, mitä heille tarjotaan.

Pukeutuminen on myös tärkeää iranilaisille. Jos olet menossa vierailulle tai muuhun tapaamistilaisuuteen, sinun tulisi pukeutua asianmukaisesti. Iranilaisten mielestä on loukkaavaa, jos vierailuilla pukeudut vain arkivaatteisiin. Iranissa miehet ja naiset sosiaalistuvat erikseen. Iranissa on kohteliaista ja kunnioituksen merkki, kun katseen suunta on alaspäin kun puhutaan vanhempien kanssa, tai jos miehet puhuvat naisten kanssa. Naisiin tuijottamista pidetään ongelmallisena, koska kohti katsomista pidetään kiinnostuksen merkinä. (Info4migrants Finland. Maa-profiilit. Iran. i.a..)

Iranin Taarof on käyttäytymistapoja koskeva järjestelmä tai etikettisäännöstö, joka ohjaa yksilöiden käytöstä ja toimintaa sosiaalisissa tilanteissa, ja johon sisältyy sekä sanallinen että sanaton kommunikaatio. Iranilaiset kieltäytyvät usein kohteliaisuuksista ja yrittävät vaikuttaa haavoittuvaisilta julkisesti. Tällöin he vähättelevät omia saavutuksiaan vaikuttaakseen nöyriltä, vaikka muut iranilaiset ovat tietoisia, että tämä on vain kohteliaisuutta, eivätkä ota sanoja todesta. Taarofin käyttäytymissäännön mukaan esimerkiksi, jos sinulle tarjotaan jotakin, vaikka teetä tai makeisia, sinun tulisi aluksi kieltäytyä, vaikka haluaisitkin niitä, kunnes tarjoajan vaatimus voimistuu. Iranilaisilla katsotaan olevan kaksi eri identiteettiä: "zaher" (julkinen) sekä "batin" (yksityinen). Näin ollen heidän tulee julkisesti mukautua hyväksytyihin käyttäytymismuotoihin ja -sääntöihin. Ainoastaan sisäpiirissään eli kotona he tuntevat itsensä vapaiksi olemaan oma itsensä. Kaikki perheenjäsenet kuuluvat aina sisäpiiriin, joka on ihmisen sosiaalisen ja

työverkoston perusta. Ystävyysuhteet ovat erittäin tärkeitä ja ne ulottuvat myös liiketoimintaan. Sisäpiirin ihmisiin voi aina luottaa, ja he auttavat neuvomalla, työn etsimisessä tai virkavallan välttämässä. (Info4migrants Finland. Maaprofiilit. Iran i.a..) Lisää tietoa Iranin kulttuurista on liitteessä 1 (Liite 1 tärkeitä vinkkejä Iranin kulttuurista suomalaiselle).

3 TULKIN ROOLI

Asioimistulkin työ on melko uutta Suomessa, vaikka asioimistulkkeja tarvittiin jo 1970-luvulla Chilestä tuleville pakolaisille ja 1980-luvulla Vietnamista tulleille pakolaisille. Suomessa pioneereina asioimistulkkeina olivat vietnamin kielen tulkit, joita koulutettiin pikaisesti niistä maahanmuuttajista, jotka osasivat riittävästi suomen kieltä, ja jotka tunsivat myös suomalaista kulttuuria. (Leinonen 2008, 295.) 1990-luvun alussa Suomeen tuli paljon pakolaisia. Silloin viranomaiset koki tulkkitarvetta, koulutettuja asioimistulkkeja ei ollut silloin, joten oli pakko ottaa tulkkiksi kuka tahansa, joka osasi kieltä. (Leinonen 2008, 294–296).

Tulkkia tarvitaan lähes joka päivä eri virastoissa, kun henkilöillä ei ole yhteistä kieltä. Ilman tulkkia osapuolten ymmärtäminen on mahdotonta. Tulkki ei ole ainoastaan kielen välittäjä vaan molempien kulttuurien välittäjä. Tulkki voi omalta osaltaan luoda tasa-arvoa tulkattaviensa välille, sillä molemmat voivat ilmaista itseään niin hyvin kuin se vain äidinkielellä on mahdollista. Taitavalla tulkki-tyksellä myös viranomaisella on mahdollisuus toteuttaa oikeudenmukaisia ratkaisuja, kun he eivät tiedä asiakkaan kulttuuritaustasta eivätkä kielestä mitään. (Suomen viittomakielen tulkit SVT ry, i.a..)

Tulkit määritellään kulttuurien väliseksi viestinnän ammattilaisiksi käännöstieteessä. Tulkki on puolueeton. Tulkki ei kerro omaa mielipidettään eikä vaikuta kummankaan tulkattavan asiaan. Tulkin puolueettomuus on tärkein osa tulkin roolia. Jos tulkki on jommankumman tulkattavansa puolella, asia vääristyy. (Oittinen & Mäkinen 2008, 298). Kokemuksesta voin sanoa, että asiakkaat eivät välttämättä tunne tulkin roolia. Jotkut asiakkaat jopa luulevat tulkin olevan viranomainen, ja odottavat hänen tekevän päätöksen. Itselläni on sellaisia kokemuksia, joissa asiakas on vaatinut minulta jotain palvelua tai tietoa, vaikka kuinka olen selittänyt hänelle, että minä olen vain tulkin tehtävässä eikä minulle kuulu mikään muu palvelu.

Hoitosuhteessa tulkin käyttö tuo omat vaikeutensa, joihin on olennaista kiinnittää huomiota. Kun potilaalla ei ole yhteistä kieltä, tulkin käyttö on välttämätöntä, sillä

tarvittavien tietojen saaminen oikean diagnoosin tekemiseksi olisi mahdollista. Tulkin osuus vuorovaikutuksessa on mahdollisemman näkymätöntä hyvässä tulkkauksessa. (Alitolppa-Niitamo 1993,173.)

Asioimistulkin ammattitaito sisältää monia muitakin taitoja ja valmiuksia kuin vain kielitaidon. Tulkille asetetut kielitaitovaatimukset ylittävät tavallisen kielenpuhujan vaateet ja taidot. Työkielet ovat tulkille työvälineitä, joita tulkin täytyy hallita samalla tavalla kun kirurgi käyttää leikkauksessaan tarvittavia työvälineitä. On muistettava, että tulkin ammatissa tulkkauksen tekniikan hallinta, etiikan tuntemus ja tulkin rooli ei ilmene automaattisesti kielitaidon mukana vaan niihin taitoihin tarvitaan koulutusta ja jatkuvaa täydennyskoulutusta. (Oittinen & Mäkinen, 2008,299). Haastattellessani tulkkeja huomasin, että Suomessa on vähän koulutettuja tulkkeja harvinaisilla kielillä, ja heitä tarvitaan Suomessa yhä enemmän, koska maahanmuuttajien tulo Suomeen lisääntyy koko ajan.

Välillä jotkut asiakkaat ovat kirjoitus- ja lukutaidottomia, etenkin juuri Suomeen tulleet maahanmuuttajat. He pyytävät tulkkia täyttämään heidän puolestaan lomakkeita tai soittamaan viranomaiselle tulkkauksen jälkeen. Varmaan jokainen tulkki on kokenut samanlaisia tilanteita. Joillekin tulkeille saattaa olla vaikeaa kieltäytyä lisäpalvelupyynnöistä, koska asiakkaat eivät välttämättä tunne tulkin roolia, vaan he luulevat, että tulkki on ylimielinen. Tilanne on vielä vaikeampi, jos asiakas on vanhempi henkilö, jolloin tulkin kieltäytyminen muusta auttamisesta tekee hänestä epäkohteliaan. Jotta tulkki osaisi toimia työssään oikealla tavalla erilaisissa vaikeissa tilanteissa, hänen on tunnettava asioimistulkin säännöt hyvin. Mielestäni jokaisen tulkin pitäisi tuntea asioimistulkin ammattisäännöstö. Asioimistulkin ammattisäännöstö löytyy liitteestä 2 (Liite 2 Asioimistulkin ammattisäännöstö ja Asioimistulkkausohjeet).

Kuten asioimistulkin ammattisäännöstön kohdassa 5 on todettu, valmistautuminen tulkkaukseen on todella tärkeää. Ylipäänsä kielitaidon ylläpitäminen on tärkeää, koska tulkkaustilanteet vaihtelevat paljon synnytysosastoilta poliisilaitostulkkauksiin. Tulkilla täytyy olla laaja tieto erilaisista sanoista ja eri aihepiirien sanastoista. Samalle päivälle voi tulla yhtäkkiä tulkkauksia eikä niihin ole aikaa val-

mistautua. ”Tulkin on jatkuvasti kehitettävä ammattitaitoaan ”asioimistulkin ammattisäännösten kohdan 12 mukaisesti. Myös haastattelemi tulkit pitivät tärkeänä kehittää ja ylläpitää ammattitaitoa jatkuvasti lukemalla tai muilla tavoilla. Asioimistulkin ammattisäännösten (2013) mukaan näin pitääkin tehdä. Itse olen samaa mieltä. Kun saan toimeksiannon, yritän ensisijaisesti perehtyä hyvin siihen tekstiin, jonka olen saanut valmistautumista varten etukäteen.

4 HAASTATTELUTUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, millaiset ovat tulkkien kokemukset Suomen ja Iranin kulttuurieroista tulkkauksessa. Tarkoitus oli kerätä tietoa haastatteleamalla siitä, onko Iranin ja Suomen kulttuurieroilla vaikutusta käytännön tulkkauksilanteessa.

Haastattelussa tutkija ja haastateltava ovat suorassa vuorovaikutuksessa keskenään. Näin ollen haastattelu on luotettava ja tehokas tapa kerätä aineistoa. Siinä voidaan pyytää perusteluja vastauksille ja lisäkysymyksillä voidaan syventää tarpeellista tietoa. Ydinasia haastattelussa on luotettavan ja pätevän tiedon saaminen. (Hirsijärvi, Remes & Saajavaara 2000,192.)

4.1 Tutkimuskysymykset

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli saada vastaukset kahteen peruskysymykseen:

1. Millaisilla kulttuurieroilla on tulkkien kokemuksen mukaan eniten vaikutusta tulkkauksilanteissa, millaisia mahdolliset vaikutukset ovat ja miten maiden väliset mahdolliset kulttuurierot näkyvät asioimistulkkien käytännön työssä?
2. Vaikuttavatko Iranin ja Suomen erilaiset kohteliaisuussäännöt tulkkauksilanteisiin tulkkien kokemusten perusteella, ja jos vaikuttavat, millä tavoin?

4.2 Puolistrukturoitu teemahaastattelu tutkimusmenetelmänä

Aineiston keruun menetelmäksi olen valinnut puolistrukturoidun teemahaastattelun. Haastatteleamalla tulkkveja sain parhaat tulokset, ja vastaukset tutkimuskysymyksiin ja ongelmiin, joiden mukaan kulttuurieroilla saattaa olla vaikutusta tulkkauksessa. Sirkka Hirsijärvi ja Helena Hurme ovat käyttäneet tutkimuksissaan haastattelumenetelmää. Heidän mukaansa haastattelua tekevän tutkijan tehtävänä on välittää haastateltavien ajatuksia, käsityksiä, kokemuksia ja tunteita (Hirsijärvi & Hurme 2000, 41).

Em. tutkijoiden mukaan haastattelu on toimiva tutkimusmenetelmä käsiteltäessä vähemmän tutkittua aihetta, kuten tässä tutkielmassa on tehty. Tutkimustapa on avoin, koska tutkija ei välttämättä tiedä etukäteen haastattelujensa tuloksia. On otettava huomioon, että haastattelun tulos perustuu aina tutkijan ja tutkittavan omaan kokemukseen. Tutkijalla on oltava riittävästi aikaa ja kokemusta tehdä haastattelu sekä osata säätää haastattelutilanne haastateltavan vastausten mukaisesti. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 35.)

Minulle oli erityisen haastavaa tehdä tutkimusmenetelmänä haastattelua, koska ei ollut aiempaa kokemusta tutkimuksen teosta, ja koska olin koko ajan käytännön tulkkauksohjeissa opiskeluni aikana. Ajankäyttö suunnitellussa aikataulussa opintojen valmistumisen suhteen muodostui haasteelliseksi.

Laadulliselle tutkimukselle on ominaista tutkijan tunteellinen suhtautuminen tutkittavaan ja kykyä ymmärtää tutkittavan ajatusta ja näkökulmaa. Henkilökohtaisilla haastatteluilla eliminoidaan mahdolliset kieliongelmat ja väärinkäsitykset tutkimusaiheesta. Haastattelu on sosiaalisen vuorovaikutuksen tilanne, jossa toisilleen vieraat ihmiset tapaavat. Haastattelija on vastuussa tilanteesta ja hän määrää haastattelun prosessin. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 23–24.)

Tutkijat korostavat, että haastatteluaineiston luotettavuus riippuu sen laadusta, jota voidaan tarkastella eri metodein. Seuraaviin laatukriteereihin on kiinnitettävä huomiota: Teemahaastattelun pohjana on hyvä haastattelurunko ja haastattelijalle on hyväksi pohtia etukäteen pääteemojen lisäksi jatkokysymyksiä, joilla teemoja syvennetään. Tutkijan on myös hyvä suhtautua itse kriittisesti analysoidessaan haastattelujen tuloksia jälkikäteen. Haastattelun laadun varmistaminen edellyttää teknisen välineistön käyttöä, joten nauhurin ja mikrofonin toimivuus kannattaa aina testattava etukäteen. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 184–185.)

Haastattelu on puolistrukturoitu silloin, kun kysymysten muoto on kaikille haastateltaville sama. Tosin niiden järjestystä on mahdollista muuttaa, koska yksiselitteisiä valmiita vastausvaihtoehtoja ei ole olemassa, vaan haastateltavat saavat vastata täysin omin sanoin ja vapaamuotoisesti. Haastattelussa kysymykset kohdennetaan ennalta valittuihin aihealueisiin tai teemoihin. Haastattelut suoritetaan

tämän haastattelurungon mukaisesti mutta se antaa haastateltaville mahdollisuuden esittää omia tulkintoja valituista aiheista. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 47–48.)

4.3 Haastattelujen toteutus

Tutkimuksessani käytin menetelmänä puolistrukturoitua teemahaastattelua. Haastateltavien tulkkien löytäminen ei ollut helppoa. Yritin etsiä iranilaisia tulkkeja eri puolilta Suomea, ja lopulta onnistuin haastattelemaan tulkkeja Helsingistä, Tampereelta ja Kotkasta. Lähetin haastateltaville etukäteen sähköpostilla teemahaastattelurungon, jotta he voisivat valmistautua haastatteluun etukäteen. Tarkoitus oli, että menisin haastateltavien luokse, ja tekisin paikan päällä haastattelua, mutta aikataulusyistä jouduin luopumaan tästä. Tulkeille oli ehkä helpompaa osallistua haastatteluun puhelimitse, mikä onnistuikin hyvin. Samalla nauhoitin koko haastattelun, jotta voisin myöhemmin tehdä litteroinnin. Litteroinnin tekeminen auttoi poimimaan oleelliset asiat haastattelusta. Haastateltaville kerroin tutkijan vaitiolovelvollisuudesta, joka tarkoitti, että esimerkiksi haastateltavan nimi ei tule esiin tutkimuksessa. Haastattelun kesto vaihteli puolesta tunnista puoleentoista tuntiin. Kysymysten teemat olivat tulkeille tuttuja, ja he olivat kohdanneet teeman mukaisia asioita lähes päivittäin.

Kysymyksiä olin valinnut kaikkiaan 7 Tutkielmani haastattelurunko ja peruskysymykset on esitetty liitteessä 3 (Liite 3, Teemahaastattelurunko). Sen lisäksi oli muutama taustakysymys mm. haastateltavien koulutuksesta Iranissa ja Suomessa oloajasta. Haastattelun pääteemat olivat: kulttuurierot, kohteliaisuussäännöt, yksilöllisyys, yhteisöllisyys ja valtaetäisyys. Teemassa oli myös maskuliinisuus- ja feminiinisyys, mutta haastattelemani tulkeilla ei ollut kokemusta kyseisestä teemasta.

4.4 Haastatteluaineiston analysointi

On tärkeää, että tutkija luo haastattelutilanteesta myönteisen ja luottamuksellisen ilmapiirin, jotta haastateltava tuntee pystyvänsä ilmaisemaan itseään vapaasti il-

man ulkopuolisia paineita. Jos luottamus puuttuu, se saattaa vääristää tutkimustuloksia, jos haastateltava antaa vain sosiaalisesti hyväksyttäviä vastauksia. Tutkijan analysoidessa haastattelun tuloksia häneltä edellytetään suurta huolellisuutta, koska valmiita malleja aineiston käsittelyyn ei ole olemassa. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 35.)

Laadullisessa tutkimuksessa analyysivaihetta pidetään vaikeana, koska sitä eivät ohjaa tiukat säännöt, ja vaihtoehtoja on paljon. Analyysivaihe on myös mielenkiintoista ja vaikeaa, koska aineistoa on runsaasti, ja se sisältää haastateltavien kokemia elämänläheisiä kertomuksia. Analyysin valinnassa pääsääntö on se, että tutkija valitsee sellaisen analyysitavan, joka antaa parhaan vastauksen ja tuloksen tutkimuskysymyksiin. (Hirsjärvi 2007, 219 -220.)

Redusointi eli analyysin pelkistäminen on ensimmäinen vaihe, joka tarkoittaa, että haastatteluaineistosta jätetään tutkimuksen kannalta epäolennaiset asiat pois. Valitusta aineistosta voidaan asetettujen tutkimustehtävien kautta ottaa esiin kuvailevia ilmaisuja. Voidaan myös alleviivata ilmaisuja ja kirjoittaa ne peräkkäin eri paperille. Tutkijan täytyy määrittää analyysiyksikkö ennen varsinaiseen sisällönanalyysiin ryhtymistä. Analyysiyksikkönä saa toimia yksittäinen sana tai esimerkiksi kokonainen lause. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 111–112.)

Ryhmittelyn jälkeen seuraa käsitteellistäminen, jossa teoreettisia käsitteitä muodostetaan. Tutkimuksen kannalta poimitaan aineistosta olennaista tietoa. Käsitteiden kokoaminen perustuu tähän valikoituun tietoon. Tarkoituksena on jatkaa yhä tutkimuksen alkuperäistä informaatiota ja sitä kautta päätyä johtopäätöksiin. Käsitteellistäminen onnistuu siten, että esimerkiksi muodostetaan ensin alaluokat, sen jälkeen yläluokat ja lopussa pääluokat. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 114.)

Itse en ole ryhmittelyt aineistoa, vaan nauhoitin haastattelun ja päätteeksi tein litteroinnin. Luin ja kuuntelin monta kertaa aineiston sisältöä, minkä jälkeen analysoin aineistoa laadullisen sisällönanalyysin keinoin. Analyysivaihetta helpotti se, että aineisto oli kohtuullisen pieni – työssäni haastattelin vain kolmea tulkkia.

Hyvin suunniteltu haastattelurunko myös helpotti tutkimuskysymysten kannalta tärkeiden asioiden erottelua.

4.5 Tutkimuksen etiikka

Tutkimuksen eettisyyteen ja luotettavuuteen kuuluu se, että se on avointa ja julkista. Tärkeitä arvoja ovat rehellisyys, tarkkuus ja täsmällisyys. Tutkimusetiikassa korostetaan aina kolmea keskeistä periaatetta: älä valehtele, älä varasta, älä vahingoita. Tutkimuksen täytyy olla eettisesti rehellistä ja luotettavaa. Plagiointi ei ole missään muodossa sallittua. Lähteet on aina merkittävä oikein kaikilta osin. Suomessa on erityinen tutkimuseettinen neuvottelukunta, joka arvioi eri tutkimusten eettisyyttä ja luotettavuutta. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Hyvä tieteellinen käytäntö 2012.)

Suomen tutkimuseettinen neuvottelukunta korostaa hyvää tieteellistä käytäntöä, jonka mukaan ”tieteellinen tutkimus voi olla eettisesti hyväksyttävää ja luotettavaa ja sen tulokset uskottavia vain, jos tutkimus on suoritettu hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla”. Hyvää tieteellistä käytäntöä koskevien ohjeiden soveltaminen on tutkijayhteisön itsesääätelyä, jolle lainsäädäntö määrittelee rajat. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Hyvä tieteellinen käytäntö 2012.) Tutkimuksessani noudatetaan em. tutkimuseettisiä periaatteita.

Ennen varsinaista haastattelua kerroin lyhyesti itsestäni ja haastattelun tarkoituksesta ja kerroin haastateltaville tutkimukseen liittyviä asioita kuten esimerkiksi salassapitovelvollisuudesta. Haastateltaville annoin myös vapauden olla vastamatta kysymykseen, jos se oli sellainen, johon hän ei halunnut vastata. Olen kunnioittanut heidän kokemuksiaan ja elämäänsä, ja kysynyt lupaa haastattelun nauhoittamiseen. Korostin myös sitä, että kukaan muu kuin opinnäytteen tekijä ei kuuntele nauhoitettua aineistoa. Kaikki haastateltavat antoivat luvan, että voin nauhoittaa haastattelun. Opinnäytetyössäni haastateltavien nimet eivät tule esiin. Haastattelu oli luonteeltaan avoin, ja kyselyn kohteina olivat vain tulkkien kokemukset kulttuurieroista tulkkauksilanteissa.

5 TUTKIMUSTULOKSET

Haastattelin kolmea tulkkiä ja heidän tietonsa ovat alla olevassa taulukossa (taulukko 2)

Taulukko 2. Haastateltavien tiedot

tulkki	asuinpaik- kakunta	koulutus	tulkkausalan koulutus	kuinka monta vuotta on asunut Suomessa	kuinka monta vuotta on ollut tulkkina	kuinka monta vuotta on ollut Iranissa
A	Tampere	lukiotason koulutus Iranissa, kasvatustieteiden perusopinnot yliopistossa	asioimistulkin ammatti tutkinto	19 vuotta	17 vuotta	28 vuotta
B	Kotka	lukio	ei asioimistulkin tutkintoa	2,5	alle vuoden	17 vuotta
C	Helsinki	oikeustiedettä 2 vuotta Iranissa pari vuotta filosofiaa Suomessa (yliopistotutkinto kesken)	ei asioimistulkin tutkintoa	6 vuotta	vuoden verran vuotta	20 vuotta

Viitataan haastateltaviin tekstissä seuraavasti: (HA), (HB) ja (HC), eli haastateltavat A,B,C. Haastateltava A:n kanssa tein haastattelun Suomen kielellä. Haastateltavien B ja C:n kanssa haastattelut tein persian kielellä.

5.1 Kulttuurierot, joilla on eniten vaikutusta tulkkaukseen

Kulttuurilla on valtava vaikutus kehityksessämme yhteisön jäseniksi, ja se ohjaa meidän käyttäytymistämme ilman, että huomaamme. Kulttuuri ohjaa ajatteluaamme, tunteitamme. Kun tämä vaikuttaja muuttuu sisällöltään toiseksi, silloin

voimme ymmärtää miten hämmentävä tilanne voi olla. (Alitolppa- Niitamo 1993, 24). Haastatteluaineistosta nousi esiin, että kulttuurieroilla on vaikutusta tulkkausessa. Kaikkien haastateltavien mielestä Taarof-säännöllä oli kaikkein eniten vaikutusta tulkaustilanteissa

”Tottakai kulttuurierot vaikuttavat, mutta tulkilla on todella iso rooli siinä miten yhdistää kulttuuri toisensa ilman siitä, että tulkkaustilanne kärsisi. Itse olen vuosien varrella löytänyt sopivia keinoja tähän. ettei kulttuurien ero vaikuttaisi loppu tulokseen”. (HA)

Haastateltava A kokee eniten kulttuurierojen vaikutusta tulkatessaan juuri Suomeen tulleille maahanmuuttajille.

”vaikka kulttuuriset erot vaikuttavat tulkkauseseen, mutta se ei ole paljon vaivannut minua. kulttuuriset erot ovat olleet enemmän käytännön asioita ja se, että millä tavalla ollaan, ajatellaan ja minkälaisia ajattelutapoja omassa maassa on saanut. Tulkkina ennen tulkkausta vaihdan pari sanaa asiakkaiden kanssa, se auttaa asiaa. Kulttuurieroista on vaikutusta tulkkauseseen, ellei tulkki huolehdi”.(HA)

Kun muutamme maasta toiseen, joudumme ikään kuin uudestaan lapsen asemaan, koska toisen maan kulttuuri on aivan erilainen kuin se, mihin olemme totuneet. Kulttuuri, johon olimme totuneet, ei enää toimi, tai sitä jopa paheksutaan. (Alitolppa-Niitamo 1993, 24).

Haastateltava C on myös kokenut samalla tavalla ollessaan maahanmuuttajien kanssa.

”maahanmuuttaja tullessaan Suomeen ovat jonkin aikaa kulttuurishokissa”. (HC)

Kun ihminen kohtaa sellaisen elämäntilanteen, jossa hänen opitut reagointimallinsa ja hänen aikaisemmat kokemuksensa eivät enää riitä, niin ihmisen sanotaan olevan psyykkisessä kriisissä. Kriisi on elämänmuutos, joka aluksi koetaan rasakkaana ja stressaavana. (Alitolppa-Niitamo 1993, 25.)

Haaste kulttuurieroissa on ollut tulkin B:n mielestä se, että asiakkaat yleensä kertovat haluamansa epäsuorasti. Tulkilla on ollut haasteita, koska hän oli tietoinen siitä, että asiakas ei oikeastaan tarkoita sitä, mitä hän kertoo. Haastateltava piti vaikeana sitä, että pitäisikö hänen tulkata vain se, mitä asiakas sanoo, vai se,

mitä oikeastaan hän haluaa sanoa epäsuorasti. Tulkki piti vaikeana myös sitä, kun asiakkaat käyttivät fraaseja. Hän totesi, että välillä kulttuurieroilla on ollut negatiivisia vaikutuksia, ja että tulkkaus ei ole ollut hänestä kattavaa. Tulkki oli välillä varma, että ”ei” -sana, jonka asiakas sanoo viranomaiselle, tarkoittaakin sataprosenttisesti ”kyllä”, ja jos olisimme olleet iranilaisten yhteiskunnassa, viranomaisen olisi ymmärtänyt, että tämä ”ei”, mitä asiakas sanoo, on ”kyllä”.

Tulkki toimii välittäjänä erikulttuuristen ja erikielisten ihmisten välisessä viestinnässä. (Lehtinen 2008, 151) Asioimistulkin ammattisäännöstö (Liite 2) kohdan 6 mukaan ”tulkki tulkkaa kattavasti, ei jätä mitään pois eikä lisää mitään asiakuulumatonta”. Eli tulkin täytyy välittää sekä kielelliset että kulttuurisidonnaiset asiat, mutta tulkki ei kuitenkaan voi selittää mitään asiasisältöä oma-aloitteisesti, vaan jos hän ei löydä vastinetta, tulkin täytyy pyytää puhujaa selvittämään sanomansa, ja hän informoi siitä kuulijaa.

5.2 Kohteliaisuussäännöt

Haastateltava B on asunut kaksi ja puoli vuotta Suomessa, joten hän oli huomannut kaikkein eniten kulttuurierojen vaikutusta tulkkauksessa. Hänen kanssaan haastattelu tehtiin persian kielellä, jotta asiat tulisivat parhaimmalla tavalla esiin. Näin myös kävi. Hänessä oli säilynyt kaikki iranilainen kulttuuri. Se tuli esiin mm. siinä, kun haastattelussa hän aina teititteli. Hänen kanssaan sovittiin, että tehdään haastattelu puhelimesta, koska hän asuu toisessa kaupungissa. Hän kertoi tervehtimisen eri tavoista Iranissa ja täällä Suomessa. Usein asiakkaat kyselevät kuulumisia, ja alkavat kysellä lääkäriltä, mitä hänelle kuuluu ja miten menee.

Haastateltava B kertoi, että katsekontakti on aiheuttanut väärinkäsityksiä. Suomalainen puhuja oli valittanut siitä, että henkilö ei välitä, koska henkilö oli katsonut ympäriinsä (tämä tapaus ei ole ollut tulkkaustilanteessa). Tulkki totesi kuitenkin, että koulutettua henkilöä on helpompi aina tulkata, koska he sopeutuvat aina uuteen kulttuuriin nopeammin kuin vähemmän koulutetut ihmiset.

5.3 Kulttuurieroja yksilökeskeisyydessä ja yhteisöllisyydessä

Kaikissa haastatteluissa nousi esiin, että kaikkia iranilaisia yhdistää yhteisöllisyys.

”Asiakkaat välillä vaativat, että heidän veljensä tai siskonsa asuivat heidän kanssaan, koska heidän mielestään he kuuluvat samaan perheeseen, mutta suomalaisessa yhteisessä perheessä alaikäinen sisko tai veli ei kuulu hänen sisaren perheeseensä”(HB).

Tulkki totesi, että tulkkauksessa on esiintynyt tämä ulottuvuus, kun yleensä viiranomaiset eivät puhu asiakkaan asioista edes hänen puolisonsa kanssa, ja se tuntuu joillekin iranilaisille oudolta, kun he eivät voi olla tietoisia hänen vaimonsa tilanteesta.

Välillä itselläni on ollut haasteita siinä, kun Iranin kulttuurista muuttaneen potilaalle kerrottiin suoraan hänen saaneensa johonkin vakavaan sairauteen esimerkiksi syöpään. Heidän omaiset suuttuivat siitä miksi tulkki on tulkannut suoraan.

Suomalaisessa kulttuurissa ollaan yksilökeskeisiä ja tehdään asioita oman itsensä vuoksi, mutta Iranin kulttuurissa on päinvastoin. Tulkattavat joskus odottavat, että tulkki toimisi avustajana, koska heidän mielestään, jos tulkki on samasta maasta, mistä hän on, niin hänen täytyy välittää hänestä. Myös Suomen ja Iranin käyttäytymistapojen eroilla he näkivät olevan haasteita

Hofstede luettelee ihmisten eriarvoisuuden syiksi mm. henkiset ja fyysiset eri ominaisuudet sekä sosiaalisen aseman jakautumisen eri tavalla, kuten varakkuiden, vallan ja niitä ylläpitävien lakien, sääntöjen ja erityisoikeuksien mukaan. Josain kulttuurissa valtasysteemit ovat pitkälle kehittyneitä ja virallisia, ja ne pitävät valtasuhteet muuttumattomina. Toisessa kulttuurissa taas pyritään tasa-arvoisuuteen, eikä vallan käyttämistä pidetä näkyvästi suotavana (Alitolppa-Niitamo 1993,126).

Haastateltava A ei ole kohdannut valtaetäisyyteen liittyviä kulttuurieroja, vaikka Iranissa valtaetäisyys on suuri ja Suomessa pieni, mutta haastateltava B on eri mieltä tästä. Hän kertoo näin:

”Kulttuurieroilla on suuri vaikutus tulkkauksessa erityisesti silloin, kun maahanmuuttaja on juuri tullut Suomeen. Ajan myötä tilanteeseen tulee yleensä kuitenkin muutoksia. Esimerkiksi voin todeta, että kun turvapaikanhakijat keskustelivat viranomaisten kanssa, he olivat jotenkin peloissaan, koska he kokivat olevansa viranomaisten alaisuudessa, jolloin he olivat todella varovaisia. He olivat tottuneet siihen, että viranomaisena on aina ylempänä, eivätkä he ole asiakkaiden kanssa tasa-arvoisia. He eivät uskaltaneet puhua viranomaisten edessä, etteivät viranomaiset suuttuisi. Tulkki totesi myös senkin, että samojen asiakkaiden käytös on muuttunut selvästi siitä, kun ovat olleet vuoden Suomessa”. (HB)

Haastateltava C oli siitä mieltä, että on huomannut valtaetäisyyteen liittyviä kulttuurieroja, mutta se ei ole kuitenkaan vaikuttanut tulkkaukseen. Hänestä tämä ulottuvuus on vaivannut enemmänkin asiakkaita.

Haastateltava B kertoi eräästä asiakkaasta, joka on ollut varakas omassa maassaan. Asiakas odotti, että viranomaisten käytös olisi erilaista hänen kanssaan, koska hän on ollut varakas ja hän koki ansaitsevansa sen vuoksi parempaa palvelua.

Haastateltavat B ja C tiedostavat Iranin yhteisöllisyyden ja pitävät sitä hyvänä asiana. Haastateltava B kertoi, että tämä asia on tullut esille tulkkauksessa, kun mies oli pyytänyt lääkäriltä vaimonsa terveystietoa ilman, että vaimo olisi paikalla. Iranilainen mies ei huolehdi pelkästään vaimostaan ja ydinperheestään vaan kaikista muista sukulaisista yhtä hyvin. Iranilaisen asiakkaan on vaikea ymmärtää suomalaista minä-keskeisyyttä. Haastateltava A, joka on asunut Suomessa pidemmän aikaa, koki, että tämä ulottuvuus ei ole näkynyt hänen työssään tulkkina. Hän ei kuitenkaan sanonut, että se olisi hävinnyt Suomessa oloaikana.

Vaikka kaikki kolme haastateltavaa tulkkia olivat sitä mieltä, että kulttuurieroilla on vaikutusta tulkkauksessa, mutta, negatiivisia vaikutuksia ei ollut niin paljon, mitä itse olin ajatellut. Pikemminkin tietämättömyys tulkin roolista oli vaivannut tulkkeja. Tulkkien mukaan asiakkaat pyytävät usein puhelinnumeroa tulkilta, ja odottavat, että tulkki toimisi tukihenkilönä. Iranilaisten tulkkien mukaan, kun hän kieltäytyy puhelinnumeron antamisesta, asiakkaat suuttuvat, että hän on suoma-

laistunut eikä hänellä ole hyväntekeväisyyden tunnetta. Aika usein asiakkaat pyytävät puhelinnumeroa tulkkaustilanteiden jälkeen. Olen aina kieltäytynyt ja kertonut minun roolista tulkkina ja siitä, että ei saa antaa puhelinnumeroa. Jotkut kyllä ovat ymmärtäväisiä ja kunnioittavat sitä, mutta valitettavasti jotkut jopa suuttuvatkin.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET, POHDINTA JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Tämän opinnäytetyöni tarkoituksena oli selvittää, onko iranilaisten ja suomalaisten välisillä kulttuurieroilla vaikutusta tulkkauksilanteissa iranilaistaustaisten tulkkien kokemuksiensa mukaan. Lisäksi opinnäytetyössä tehtävänä oli tuoda uutta informaatiota Iranin kulttuurista eri viranomaisille, ja mielestäni jonkin verran uutta tietoa Iranin kulttuurista on tullut. Esimerkiksi Taarof-kohteliaisuussääntö, joka näkyy kaikkein eniten iranilaisten käytöksessä, tuli selvästi esille. Suomalaisviranomaiset eivät välttämättä tiedä tätä etikettiä Iranin kulttuurista elleivät ole perehtyneet Iranin kulttuuriin. Haastattelemieni tulkkiensa mukaan viranomaisilla on harvoin käsitystä asiakkaiden omasta kulttuurista, ja tästä syystä syntyy helposti väärinymmärryksiä ja virhetulkintoja. Haastatteluihin osallistuneet tulkit kokivat, että maiden kulttuurierot näkyvät hyvin usein tulkkauksessa ja kulttuurieroilla on vaikutusta. Tulkkiensa mukaan se, aiheutuuko kulttuurieroista haasteita tulkkauksessa, riippuu myös hyvin paljon siitä, onko asiakas koulutettu vai ei. Näin ollen koulutetut asiakkaat sopeutuvat helpommin suomalaiseen yhteiskuntaan. Kaikki kolme haastattelemani tulkit olivat sitä mieltä, että kulttuurierojen vaikutus tulkkauksessa kohdistuu enemmän uusiin asiakkaisiin, jotka ovat olleet uudessa maassa vasta vähän aikaa. Turvapaikanhakijoiden kanssa työskentely on ollut monissa turvapaikanhakijakohteissa haasteellista. Käytännön asioissa useimmiten tulevat esiin maiden väliset kulttuurierot ja erilaiset tavat toimia. Haastateltavien mukaan mm. Taarof-säännöstö on vaivannut heitä usein. Niinpä asiakkaat ovat voineet kieltäytyä jostain, mistä he todellisuudessa pitävät, ja tulkkauksen jälkeen he usein valittavat, että tulkki ei ole välittänyt oikein heidän ajatustaan.

On ollut tapauksia, että asiakas olisi saanut jonkinlaista avustusta johonkin toimintaansa. Viranomainen oli tarjonnut avustusta asiakkaalle ja tämä oli kieltäytynyt ensimmäisen kerran. Hän oli odottanut, että tarjoajan vaatimus voimistuisi. Suomalaisviranomainen ymmärsi niin, että asiakas ei koe tarvetta avustukseen, joten hän ei enää tarjonnutkaan sitä. Kulttuurierolla oli tässä vaikutusta. Tulkkauksen jälkeen asiakas oli valittanut tulkille, että sinun piti sanoa, että minä vastustin avustusta kohteliaisuudesta eikä hänen sanomista pitänyt ottaa todesta.

Jokaiselle tulkille on joskus sattunut näitä samanlaisia tilanteita, ja he ovat yrittäneet selviytyä niistä kukin parhaalla mahdollisella tavalla.

Asioimistulkin säännösten kohdan 8 (Liite 2) mukaan ”tulkki ei toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä eikä toimeksiantonsa aikana ole velvollinen hoitamaan muita kuin tulkkaustehtäviä”. Tulkkausaikana tulkki ei voi hoitaa muita kuin tulkkaustehtäviä. Asiakas ei aina ymmärrä tätä, ja tulkki joutuu kieltäytymään muista avunantotehtävistä. Hän ei voi antaa neuvoja tai muuta apua tulkkaustilanteissa, ennen tulkkausta eikä tulkkauksen jälkeen.

Alun perin tässä opinnäytetyössäni tarkoitukseni oli haastatella viranomaisia, eli kohderyhmänä olisivat olleet eri viranomaiset. Tahdoin selvittää, kuinka paljon viranomaiset tietävät tulkattavien kulttuureista, ja ovatko he huomanneet kulttuurieroilla olevan vaikutusta tulkkaustilanteissa. Samalla olisin itse saanut enemmän tietoa molemmista kulttuureista viranomaisten näkökulmasta.

Kiireisten aikataulujen vuoksi päätin haastatella ainoastaan tulkkereita. Tulkit ovat tietoisia sekä Suomen että Iranin kulttuureista, joten he huomaavat kaikkien parhaiten kulttuurierojen vaikutusta tulkkaukseen. Toki jotkut tulkitkin ovat huomauttamatta suomalaistuneet vuosien varrella asuessaan Suomessa, ja jopa heilläkin on välillä vaikeaa ymmärtää joitakin kohteliaisuussääntöjä, joita eräät iranilaiset noudattavat. Kesällä 2016 lähdin Iraniin Diakin hankkeen kautta tulkkaamaan pakolaisille, jotka olivat saaneet Suomen oleskeluluvan, ja he odottivat viisumia. Ollessani heidän kanssaan huomasin, että iranilaisten tavat ja kulttuuri eivät ole täysin samat kuin iranilaisilla, jotka ovat olleet vaikka pari vuotta Suomessa. Tahdoin tietää muiden iranilaisten tulkkien kokemia haasteita, jotka johtuvat maiden välisestä kulttuurierosta.

Tässä tutkimuksessa tuli ainoastaan tulkkien näkökulmaa asiasta. Tutkimuksen tulos luo paljon pohdittavaa, mitä olisivat mieltä asiakkaat kulttuurierojen vaikutuksesta tulkkaustilanteeseen, vai ovatko he edes huomanneet sellaista? Entä viranomaiset?

Viimeaikaisen muuttoliikkeen ja kansainvälisten kriisien myötä maahanmuutto Suomeen on lisääntynyt. Siksi pidän tärkeänä sitä, että sosiaalialalla työskentelevät ja viranomaiset olisivat tietoisia vieraiden kulttuurien pääpiirteistä ja kulttuurieroista. Erilaisten kulttuurien törmäystilanteet ovat yleisiä, ja ne ovat aiheuttaneet monenlaisia ongelmia. Useilla paikkakunnilla ja vastaanottokeskuksissa tilanteet ovat kärjistyneet ehkä myös maiden välisistä kulttuurieroista johtuen. Koen, että kun kulttuurijärjestelmät ja yhteiset tavat tunnetaan, on helpompi ymmärtää toisiaan, ja tulkkaus sekä viranomaistyöskentely on tällöin helpompaa.

Maahanmuuttajat, jotka muuttavat Suomeen tuovat tullessaan kielen ja kulttuurin. Yhtä paljon, kun Suomen kulttuurin tunteminen ja sopeutuminen tähän kulttuuriin on tärkeää maahanmuuttajille, oman kulttuurin säilyttäminen on myös rikkaus. Jatkotutkimuksen aiheita voisivatkin olla Suomen ja eri maiden kulttuurien laajempi analyysi ja vertailu toisiinsa. On hyvä tehdä haastattelututkimus, jossa selvitettäisiin maahanmuuttotaustaisten henkilöiden oman kulttuurin säilyttämismahdollisuudet tai -muodot. Jotta henkilö omaksuu vieraan kulttuurin, hänen tulee ensin tuntea ja arvostaa omakulttuurinsa hyvin. On hyvä tehdä tutkimus, jossa selvitettäisiin oppilaanohjauksen tarpeesta tulkikoulutuksessa.

Opinnäytetyöprosessin aikana olen mielestäni kehittynyt koko ajan tulkkina ja tulkkaustehtävissä. Olen perehtynyt maiden kulttuureihin ja tapoihin. Erityisesti Suomen kieli on parantunut. Tutkielman tekeminen oli kaiken kaikkiaan melko haastava moneltakin osin. Itse tutkielman tekotapa, haastattelut ja kulttuurierojen selvittämiset ottivat paljon aikaa ja perehtymistä alan kirjallisuuteen ja aiempiin vastaaviin tutkielmiin ja selvityksiin.

Opinnäytetyöprosessin aikana kehityin mielestäni käytännön asioiden teoreettisessa esittämisessä ja kirjoittamisessa. Pitkäjänteisyyteni kasvoi, vuorovaikutus kehittyivät ja tiedon etsinnässä tunsin suurta kehitystä tapahtuneen. Koko opinnäytetyöprosessi kehitti minua myös ihmisenä ja osana suomalaista yhteiskuntaa.

LÄHTEET

- Alitolppa, N. (1993). *Kun kulttuurit kohtaavat*. Helsinki: Suomen mielenterveysseura .r.y
- Hirsjärvi I. & Remes P & Sajavaara P. (2002). *Tutki ja kirjoita*. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy
- Hirsjärvi S. & Hurme H. (2000). *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Yliopistopaino.
- Idström, A & Sachiko S. (2009). *Kielessä kulttuurien ääni*. Helsinki: Hakapaino Oy.
- Info4migrants i.a. Iran Maaprofiili. Saatavilla 15.2.2017 <http://www.info4migrants.com/finland/wp-content/uploads/sites/2/2014/11/CountryProfileIRANLearnmerafinnish.pdf>
- Kylmänen, M.1994. *Me ja muut*. Tampere: Tammer-Paino
- Käännösalan asiantuntijat KAJ ry (2013). Asioimistulkin ammattisäännöstö. Saatavilla 15.3 2017 http://www.kaj.fi/files/548/asioimistulkin_ammattisaannosto_2013.pdf
- Leinonen, S. (2008) Tulkkausviestintä ammattina. Teoksessa Oittinen, Riitta & Mäkinen, Pirjo (toim.) *Alussa oli käännös* (s. 277–293). Tampere: Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.
- Mikluha, A. (1998). *Kommunikointi eri maissa*. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy
- Mäkelä N. 2008. Suomalais-iranilaisten perheiden juhlakulttuuri pääkaupunkiseudulla. Saatavilla 15.2.2017 <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/21698/suomalai.pdf?sequence=2>
- Suomen Viittomakielen Tulkit SVT ry, i.a. Asioimistulkin ammattisäännöstö. Saatavilla 16.2.2017 http://www.tulkit.net/ammatti/asioimistulkin_ammattisaannosto
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö. Saatavilla 15.2.2017 <http://www.tenk.fi/fi/htk>

Tutkimuskammio i.a. Hofsteden kulttuurien vertailu. Saatavilla 1.4.2017.

<https://tutkimuskammio.wordpress.com/2012/05/17/hofsteden-kulttuurivertailu/>

LIITTEET

Liite 1: Tärkeitä vinkkejä Iranin kulttuurista suomalaisille

”Jos sinut kutsutaan iranilaisten kotiin: Tarkista, käyttääkö isäntä kenkiä. Jos ei, ota kengät pois ovella. Pukeudu konservatiivisesti. Muodollinen ja asianmukainen pukeutuminen on merkki kunnioituksesta, ja voi olla loukkaavaa, jos vieraat ilmestyvät epämuodollisissa vaatteissa tai lenkkareissa. Yritä saapua ajallaan. Täsmällisyyttä arvostetaan. Osoita kunnioitusta vanhempia kohtaan tervehtimällä heitä ensin. Tarkista, koskeeko kutsu myös puolisoasi. Konservatiiviset iranilaiset eivät kutsu eri sukupuolta sisältäviä ryhmiä. Odota, että sinut johdatetaan vieraiden huoneeseen. Huone on yleensä sisustettu hienoilla eurooppalaisilla huonekaluilla • Kättele jokaista läsnäolijaa yksitellen. Ota vastaan tarjottu ruoka tai juoma. Yleiset eleet Kulmakarvojen nostaminen tarkoittaa ei. Alahuulen pureminen ylähampailla merkitsee, että tunnet epäuskoa tai häpeää siitä, että joku teki jotakin Kätesi asettaminen sydämellesi (ja pääsi kumartaminen hieman/alas katsominen) ilmaisee vilpittömyyttä. Etusormen tai peukalon ja etusormen välin pureminen on pahaa onnea kumoava ele”.

Liite 2: Asioimistulkin ammattisäännöstö

- ”1 Tulkillä on salassapitovelvollisuus.
- 2 Tulkki ei käytä väärin mitään tulkkauksen yhteydessä tietoonsa tullutta.
- 3 Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hän on esteellinen.
- 4 Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hänellä ei ole riittävää pätevyyttä.
- 5 Tulkki valmistautuu tehtäväänsä huolellisesti ja ajoissa.
- 6 Tulkki tulkkaa kattavasti, ei jätä mitään pois eikä lisää mitään asiaan kuuluma-
tonta.
- 7 Tulkki on puolueeton viestinvälittäjä eikä anna tunteidensa, asenteidensa ja
mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä.
- 8 Tulkki ei toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä eikä toimeksiantonsa
aikana ole velvollinen hoitamaan muita kuin tulkkaus tehtäviä.
- 9 Tulkki käyttäytyy tilanteen ja toimeksiannon vaatimalla tavalla.
- 10 Tulkki ilmoittaa seikoista, jotka vaikeuttavat oleellisesti tulkkausta tulkkausti-
lanteessa.
- 11 Tulkki ei toimi ammattikuntaansa haittaavalla tavalla.
- 12 Tulkki kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan”

Asiantuntijuus asioimistulkin työssä

”Tulkkauksen tavoitteena on välittää asioimistilanteen viestit tarkasti ja siten, että kielellinen tasa -arvo toteutuu. Tasa-arvon toteutumiseksi tulkin velvollisuus ja oikeus on toimia tilanteessa oman alansa
asiantuntijana niin, että puolueeton ja laadukas tulkkaus on mahdollista. Tämän vuoksi tulkattavan viestintätilanteen alussa tulkki määrittelee osallistujille tulkin roolin ja tulkkauksen edellytykset. Hän myös puuttuu tarvittaessa esimerkiksi käytännön järjestelyihin taikka vaikuttaa viestin ja tilanteen kulkuun, kun se kattavan tulkkauksen vuoksi on tarpeen. Tulkki sopii ennen tulkkauksen alkamista osanot-
tajien kanssa siitä, miten osapuolten tulee toimia, jotta tulkki pystyy kattavaan tulkkaukseen. Tulkillä on velvollisuus ja oikeus keskeyttää puhuja saadakseen tulkkausvuoron, jos viestin välittämisen tarkkuus kärsii puheenvuorojen pituuden tai päällekkäisyyksien vuoksi.

Eettisten ohjeiden soveltaminen

1."Tulkilla on salassapitovelvollisuus. Tulkin salassapitovelvollisuus koskee kaikkea toimeksiantoon ja sen osapuoliin liittyvää, suullista ja kirjallista tai muulla tavoin välitettyä informaatiota, jonka tulkki saa tietoonsa valmistautuessaan toimeksiantoon, toimeksiannon aikana tai ja sen jälkeen, eikä hän saa paljastaa mitään näistä tiedoista kolmansille osapuolille eikä itsenäisesti tuoda toisesta osapuolesta saamaansa tietoa dialogin toisen osapuolen tietoon. Salassapito koskee myös asiakirjoja ja muuta aineistoa, joihin tulkilla on pääsy tai joita hän vastaanottaa toimeksiannon yhteydessä sekä tulkin muistiinpanoja ja tulkin tuottamaa tulkkausta sen muodosta tai tallentumisesta riippumatta.

2.Tulkki ei käytä väärin mitään tulkkauksen yhteydessä tietoonsa tullutta. Tulkki ei aja tulkkaustilanteessa omaa taloudellista tai muuta eikä käytä mitään toimeksiannon yhteydessä tietoonsa tullutta omaksi tai muiden hyödyksi tai vahingoksi.

3.Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hän on esteellinen. Tulkin tulee ennen toimeksiannon vastaanottamista selvittää mahdollisimman tarkasti, onko hänellä sukulaisuus-, tunne-tai riippuvaisuussuhdetta jompaankumpaan osapuoleen, onko hän jollakin tavoin osallinen käsiteltävään asiaan tai aiemmin osallistunut sen käsittelyyn taikka onko asian lopputuloksella hänelle välitöntä käytännöllistä tai taloudellista merkitystä tai vaarantuuko hänen puolueettomuutensa tai objektiivisuutensa muista syistä, esimerkiksi lainsäädännöllisin perustein. Jos tulkki on epävarma siitä, onko hän asiassa esteellinen, hänen on tuotava epäilyksensä osapuolten tietoon ja jätettävä esteellisyys näiden ratkaistavaksi.

4.Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hänellä ei ole riittävää pätevyyttä. Ennen toimeksiannon vastaanottamista tulkin tulee selvittää tulkkaustoimeksiannon vaativuus sekä sen edellyttämät tulkkaustekniset valmiudet ja mahdolliset toimeksiantoon sisältyvät eettiset tai henkiset haasteet, jotta hän voi muodostaa mahdollisimman tarkan käsityksen toimeksiannon laadusta ja omien taitojensa riittävydestä kyseisen tehtävän hoitamiseen tämän ammattisäännösten edellyttämällä tavalla.

5. Tulkki valmistautuu tehtäväänsä huolellisesti ja ajoissa. Tulkin työn tavoitteen eli viestin välittämisen ja kielellisen tasa-arvon toteutumiseksi tulkin on perehdyttävä toimeksiannon edellyttämään sanastoon, terminologiaan ja fraseologiaan sekä esille tulevaan aiheeseen tulkkauksen kannalta tarkoituksenmukaisella tarkkuudella. Tulkki valmistautuu tehtävään myös tilanteen edellyttämien muiden viestinnällisten seikkojen kannalta, hänen on esimerkiksi ymmärrettävä tilanteessa vallitsevat roolit ja hierarkiat ja pystyttävä valitsemaan tulkkaustilanteeseen parhaiten soveltuva työskentelytapa.

6. Tulkki tulkaa kattavasti, ei jätä mitään pois eikä lisää mitään asiaankuulumatonta. Tulkin tehtävä on välittää kielelliset ja kulttuurisidonnaiset ei kielelliset vietit mahdollisimman kattavasti ja sisällöllisesti muuttumattomina. Mikäli tulkki ei voi tuottaa vastinetta esim. sanonnoille, sananlaskuille, puheenparsille, harvinaisille termeille ja lyhennyksille, tulkki pyytää puhujaa selvittämään sanomaansa ja informoi siitä kuulijaa. Tulkki ei kuitenkaan selitä asiasisältöjä oma-aloitteisesti kummankaan tulkattavan kielen edustajan puolesta.

7. Tulkki on puolueeton viestinvälittäjä eikä anna tunteidensa, asenteidensa ja mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä. Tulkki on toimeksiantoa vastaanottaessaan, sen aikana ja sen jälkeen puolueeton ja riippumaton säilyttääkseen luotettavuutensa. 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. Tulkkaustilanteessa tulkki toimii viestin välittäjänä eikä ota kantaa käsiteltävään asiaan tai aiheeseen. Osapuolten tarvitessa tarkennusta johonkin tulkkaustilanteessa ilmi tulleeseen, he pyytävät tarkennusta toiselta osapuolelta eivätkä tulkilta.

8. Tulkki ei toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä eikä toimeksiantonsa aikana ole velvollinen hoitamaan muita kuin tulkkaustehtäviä. Tulkki ei tulkkaus-

toimeksiannon aikana ota hoitaakseen muita tehtäviä kuin toimeksiannon edellyttämät tulkkaustehtävät, eikä hän ennen tulkkausta, sen aikana tai sen jälkeen anna tulkattaville neuvoja tai ohjausta asian hoitamisessa, eikä hän keskustele tulkkauksen aikana esille tulleista asioista. Tulkin tehtäviin kuuluvat ainoastaan kulloinkin käytetyn tulkkausmenetelmän mukaiset tulkkaustehtävät. Mahdollisista tulkkaukseen liittyvistä kirjallisista käännöstoista on aina sovittava erikseen.

9. Tulkki käyttäytyy tilanteen ja toimeksiannon vaatimalla tavalla. Tulkin tulee kaikessa käyttäytymisessään ja esiintymisessään toimia kunkin tulkkausviestintätilanteen edellyttämällä tavalla ottaen huomioon tilanteeseen liittyvät käyttäytymis- ja pukeutumismormit. Tulkki ei kuitenkaan vastaa osapuolten norminmukaisesta käyttäytymisestä eikä esimerkiksi muokkaa tulkattavaa viestiä odotusten mukaiseksi.

10. Tulkki ilmoittaa seikoista, jotka vaikeuttavat oleellisesti tulkkausta tulkkaustilanteessa. Tulkillä on velvollisuus ja oikeus huolehtia työoloistaan, jotta tulkkausviestintä onnistuisi tarkoitetulla tavalla. Hänen tulee viipymättä ilmoittaa tulkkausta vaikeuttavista seikoista. Tulkkausta vaikeuttavia tai oleellisesti häiritseviä seikkoja voivat olla esimerkiksi huono tekninen äänentoisto, heikko valaistus, muu kuulemista, ymmärtämistä tai viestintää haittaava häiriö tai tulkin hallitsemasta kielimuodosta voimakkaasti poikkeava murre. Lisäksi tulkki on velvollinen ilmoittamaan välittömästi, jos tilanne muuttuu siten, että hän on ennalta selvitystä poiketen jonkun osapuolen suhteen esteellinen, tai jos, tulkkaustehtävän luonne muuttuu oleellisesti siten tai osoittautuu sellaiseksi, että tulkin osaaminen tai valmistautuminen ei ennalta arvioidusta poiketen riitä tehtävän laadukkaaseen suorittamiseen.

11. Tulkki ei toimi ammattikuntaansa haittaavalla tavalla. Tulkki toimii aina ammattikuntansa eettisten sääntöjen mukaisesti, ja käyttäytyy sekä toimeksiannon yhteydessä että vapaa-ajallaan tavalla, joka on omiaan edistämään ammattikunnan arvostusta. Mikäli tulkillä on toimeksiantoa vastaanottaessaan syytä epäillä, että tulkkaukseen liittyy rikollista tai ihmisoikeuksia loukkaavaa toimintaa, hänen ei tule hyväksyä toimeksiantoa. Tulkki ei heikennä ammattikunnan työoloja hy-

väksymällä toistuvasti käytäntöjä, joissa tasokas, tarkoituksensa täyttävä tulkkaus ei ole mahdollista, vaan hänen tulee kieltäytyä toimeksiannosta, joiden yhteydessä sovelletaan tai voidaan olettaa sovellettavan tällaisia käytäntöjä. Tulkki käsittelee tulkkaukseen liittyviä asioita niin ammattikunnan sisällä kuin sen ulkopuolellakin tavalla, joka edistää laadukkaan tulkkauksen edellytyksiä.

12.Tulkki kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan. Tulkki ylläpitää ja kehittää kaikkia ammatissaan tarvitsemiaan taitoja ja valmiuksia jatkuvasti. ”

Liite 3: Teemahaastattelurunko.

Taustatiedot

Nimi: A, B, C

Asuinpaikkakunta

Ikä

Peruskoulutus

Tulkkausalan koulutus

Kuinka monta vuotta olet asunut Iranissa?

Kuinka monta vuotta olet asunut Suomessa?

kuinka monta vuotta olet ollut tulkkina

Kulttuurierot

1. Oletko työssäsi huomannut, että Suomen ja Iranin kulttuurieroilla olisi yleisesti vaikutusta tulkkaustilanteeseen? Jos näin on, miten kulttuurierot ovat yleisellä tasolla näkyneet asioimistulkkaustilanteissa kokemuksesi mukaan? Millaiset kulttuuriset asiat aiheuttavat eniten haasteita tulkkaustilanteissa?

2. Valtaetäisyydellä tarkoitetaan hierarkian tasoa: Iranissa se on suuri ja Suomessa pieni. Oletko tulkkaustilanteissa huomannut, että kulttuurien väliset erot valtaetäisyydessä vaikuttaisivat tulkkaustilanteisiin? Miten iranilainen tulkattava suhtautuu suomalaiseen tasa-arvoiseen ja yhdenvertaiseen asiointiin tai

epämuodolliseen kanssakäymiseen suomalaisten viranomaisten kanssa? Tai siihen, että Suomessa virkailijoita ei tarvitse, eikä voi lahjoa, edistääkseen oman asiansa ajamista?

3. Yksilöllisyys-yhteisyys tarkoittaa sitä, että suomalaisessa kulttuurissa ollaan yksilökeskeisiä ja tehdään asioita oman itsensä vuoksi, yksilöä ajatellen. Suomalaiset arvostavat itsenäisyyttä ja kaikille tasa-arvoisia oikeuksia. Suomalaisen odotetaan pitävän huolta itsestään ja omasta ydinperheestään. Oletko tulkkaustilanteissa havainnut eroavaisuuksia suomalaisten ja iranilaisten välillä tässä asiassa? Jos olet, miten ne ovat tulleet esiin ja millaisissa tulkkaustilanteissa erityisesti (esim. terveydenhoito, varhaiskasvatus, sosiaali-ala)?

4. Maskuliinisuus-feminiinisyys -ulottuvuus tarkoittaa eroja siinä, miten asioista ajatellaan ja miten niitä hoidetaan, millaisia ovat perusarvot. Suomi on feminiininen maa: Suomessa halutaan olla tasa-arvoisia, joustavia, neuvottelevia ja tehdä kompromisseja. Oletko tulkkaustilanteissa huomannut tähän kulttuuriseen ulottuvuuteen liittyviä eroavaisuuksia suomalaisten ja iranilaisten välillä? Jos olet, millaisia eroavaisuuksia, ja millaisia vaikutuksia niillä on ollut tulkkaustilanteissa?

5. Oletko huomannut Iranin ja Suomen yleisten käyttäytymistapojen tai kohteliaisuussääntöjen eroilla olevan vaikutusta tulkkaukseen (katsekontakti, puheutuminen, käytännöt päivähoidossa, kouluissa jne.)?

6. Oletko työssäsi huomannut uskonnolla tai uskonnollisilla käytännöillä olevan merkitystä tulkkaustilanteessa?

7. Oletko työssäsi tulkkina huomannut kulttuurierojen aiheuttavan kielellisiä haasteita tulkattaville (suomalaisille tai iranilaisille)? Jos olet, millaisia haasteet ovat olleet?