



**RANNIKKO-POHJANMAAN SOSIAALI- JA
PERUSTERVEYDENHUOLLON KUNTAYHTYMÄ**

FISC – K5

**OPAS TULKIN KÄYTTÄMISESTÄ
VIRANOMAISILLE**

On syytä tilata tulkki aina, jos et tiedä varmuudella, onko asiakkaan suomenkielen taito riittävä. Vaikka asiakas ei katsoisi tulkkausta tarpeelliseksi, viranomaisella on oikeus tilata tulkki oman työnsä helpottamiseksi.

Varaa tarpeeksi aikaa. Huomioi, että tulkattava asiakaskäynti vie noin kaksinkertaisen ajan normaaliin asiakaskäyntiin verrattuna. Mikäli varattu aika muuttuu tai peruuntuu, ilmoita siitä heti. Jos et ilmoita muuttuneesta tai peruuntuneesta tulkkauksesta ajoissa, saatat joutua maksamaan tulkkauksen.

Tulkkausmuodot:

- **Lähitulkkaus;** tulkki on muiden viestintäosapuolten kanssa samassa tilassa. Suurin osa tulkkausista tapahtuu lähitulkkauksena niin, että tulkki menee tilaajan osoittamaan paikkaan tulkkaamaan. Huomioi, jos joudut tilaamaan tulkin pidemmän matkan takaa, joudut maksamaan myös tulkin matkakustannukset. Jos mahdollista, sovita usea tulkkaus samaan päivään, säästyt siten ylimääräisiltä matkakustannuksilta. Lähitulkkaus suoritetaan asiakastilanteessa useimmiten peräkkäistulkkauksena, tulkkaus toiselle kielelle seuraa heti jokaista puheenvuoroa. Samanaikaistulkkausta eli simultaanitulkkausta käytetään yleisimmin isommissa kokouksissa, seminaareissa ja konferensseissa.
- **Etätulkkaus;** tulkki on muista osapuolista erillään. Etätulkkaus voi toteutua joko puhelin- tai videotulkkauksena. Puhelintulkkaus tapahtuu ennalta sovittuun aikaan. Viranomainen soittaa tulkkille, kun tulkkausosapuolet ovat valmiina. Puhelintulkkaukseen tarvitaan puhelin joka on varustettu kaiuttimilla. Kaiutin varmistaa kaikkien osapuolien kuulemisen. Videotulkkaus vaatii videoneuvottelulaitteita.

Ota, ennen tulkkauksen tilaamista, selvää onko kulttuurin- tai asianluonteen vuoksi oltava määrätyn sukupuolen tulkki. Joissakin uskonnoissa ja kulttuureissa toivotaan esim. että nainen tulkaa naista, varsinkin jos kysymyksessä on intiimiset - ja henkilökohtaiset asiat.

Lähitulkkaus

Tilaa tulkkaus hyvissä ajoin ja ilmoita:

- **tulkkauskieli**
- **tulkkauspäivä, tulkkauksen alkamis- ja päättymisaika**
- **toive tulkkauksen suoritustavasta (paikan päällä, puhelin- tai videotulkkaus)**
- **tarvitsetko mies- tai naistulkin**
- **tulkin kanssa työskentelevän henkilön nimi ja puhelinnumero**
- **maahanmuuttaja-asiakkaan nimi**
- **tulkkauspaikka ja tarkat osoitetiedot**
- **varaajan nimi ja puhelinnumero**
- **laskutusosoite, jos eri kuin tulkkausosoite**
- **tulkkauksen aihe (toimita, jos mahdollista, etukäteismateriaali)**

Etukäteismateriaalin toimittaminen tulkkille helpottaa ja nopeuttaa tulkkausta. Valmistaudu huolellisesti tulkkaustilanteeseen, jos mahdollista pyri tapaamaan tulkki ennen varsinaista tulkkausta n. 10 – 15 min. ajan, käy lyhyesti läpi tulkkauksen aiheen tulkin kanssa.

Tulkki istuu viranomaisen ja asiakkaan välissä siten, että hänellä on esteetön näköyhteys kaikkiin tulkattaviin. Tulkki tulkaa viranomaisen ja asiakkaan välisen keskustelun mitään pois jättämättä tai lisäämättä.

Käytä tulkkina, jos mahdollista, vain **ammattitulkkia**, älä asiakkaasi sukulaista, tuttavaa äläkä **koskaan lasta!** Et osaa arvioida heidän kielitaitoaan. He eivät myöskään toimi puolueettomasti eikä heillä ole vaitiolovelvollisuutta.

Heti tulkkauksen alussa esittele mukana olijat. Asiakkaalla saattaa olla mukanaan avustaja, puoliso tai joku muu henkilö, pyydä myös heidän esittelevän itsensä, jos et heitä tunne. Kerro asiakkaalle, että tulkki toimii puolueettomasti ja että myös tulkkia sitoo vaitiolovelvollisuus.

Kohdista puheesi asiakkaalle (älä tulkille, omaiselle tai avustajalle) ja katso asiakasta kohti. Tulkkaus tapahtuu minä- tai te-muodossa. Puhu mahdollisimman selkeästi ja ymmärrettävästi sekä jaksota puhettasi sopivasti, että tulkki ehtii tulkata puheesi. Vältä ammattislangia, murreilmaisuja ja sanaleikkejä.

Tulkki voi tehdä muistiinpanoja helpottamaan tulkkausta, valvo että muistiinpanot hävitetään tulkkauksen päätyttyä (salassapitovelvollisuuden säilymiseksi). Älä puhuttele tulkkia kesken tulkkauksen tai kysy hänen mielipidettään. Voit kysyä tulkilta neuvoa tulkkaukseen liittyvissä asioissa ennen varsinaista tulkkausta. Muista, **tulkki toimii vain tulkkina**.

Kerro ja hoida itse tulkin välityksellä kaikki asiat, jotka haluat asiakkaasi saavan tietää (esim. lomakkeiden täytön). Pidä kiinni sovitusta aikataulusta, tulkki ei voi myöhästyä seuraavasta tulkkauksesta siksi, että edellinen tulkkaus venyy. Jos tulkki on tulkkaamassa useamman tunnin, pidä kerran tunnissa 10 – 15 minuutin tauko.

Kesken tulkkauksen tulkki saattaa pyytää sinua keskeyttämään hetkeksi, toistamaan, hidastamaan tai selventämään, mitä olet juuri sanonut. Tarkista myös, että asiakkaasi on ymmärtänyt kertomasi asian esim. toistamalla, tai kysymällä ”oletko ymmärtänyt asian”?

Ole oma itsesi ja muista että sinä olet oman alasi ammattilainen. Pysy rauhallisena, älä hermostu!

Etätulkkaus

Yllä olevat ohjeet koskevat myös etätulkkausta. Etätulkkauksessa on tärkeää, että kerrot tulkille käsiteltävän aiheen ja esittelet myös mukana olevat henkilöt. On myös asiallista kertoa missä paikassa tulkkaus suoritetaan ja mitä huoneessa tapahtuu.

Puhelintulkkauksessa huomioi lisäksi, että puhelin on käännettynä sinuun ja tulkattavaan ja että puhelin on lähellä itseäsi ja myös lähellä asiakasta, näin varmistat että tulkki ja asiakas kuulevat tulkattavat asiat.

Videotulkkauksessa huomioi lisäksi, että sekä sinä ja asiakas olette kääntyneenä kameraa kohti, näin saa tulkki katsekontaktin myös videon välityksellä. Tällöin tuntevat kaikki osapuolet olevansa kasvotusten toistensa kanssa.

Etätulkkaus varataan myös etukäteen. Otat yhteyden tulkkiin siinä vaiheessa kun sinä ja asiakkaasi olette valmiita aloittamaan tulkkauksen, pyri kuitenkin pitämään kiinni varaamastasi ajasta.

Mistä tilaan tulkin?

Tulkki keskus tarjoavat ammattimaista tulkkausta.

Tulkki keskus Suomessa:

- **Helsingin seudun asioimistulkki keskus**
Lehdokkitie 2 B, 01300 Vantaa
puh. 09 – 839 20040/tulkki välitys
- **Keski-Suomen tulkki keskus**
Yliopistonkatu 30 C 3 krs. 40100 Jyväskylä
puh.014 – 626 672/tulkki välitys
- **Lahden seudun tulkki keskus**
Pl. 116, Saimaankatu 64, 15101 Lahti
puh.03 – 8103 282/tulkki välitys
- **Pirkanmaan tulkki keskus**
Pohjolankatu 25 B, 33500 Tampere
puh.03 – 3147 7314/tulkki välitys
- **Pohjanmaan tulkki keskus**
Korsholmanpuistikko 6 – 8, rak.23, 65100 Vaasa
puh.06 -325 2941/tulkki välitys
- **Pohjois-Suomen tulkki palvelu**
Pl. 60, 90015 Oulun kaupunki
puh.08 – 5584 1856/tulkki välitys
- **Turun seudun tulkki keskus**
Rauhankatu 14 b C, 20100 Turku
puh.02 – 2626 321/tulkki välitys