

Opinnäytetyö

Kokemuksia paritulkkauksen toteutumisesta viittomakielen etätulkkauksessa Covid-19 pandemian aikana

Johanna Heino

**Tulkki AMK
(240 op)**

11/2020



**HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU**

TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu
Tulkki AMK

Tekijä: Johanna Heino
Opinnäytetyön nimi: Kokemuksia paritulkkaamisen toteutumisesta viittomakielen etätulkkauksessa Covid-19 pandemian aikana
Sivumäärä: 54 ja 10 liitesivua
Työn ohjaaja(t): Sirpa Lyytinen
Työn tilaaja: Meilan Oy

Tiivistelmä:

Keväällä 2020 maailmanlaajuisen Covid-19 pandemian seurauksena iso osa yhteiskuntamme toiminnoista siirtyi etäympäristöön. Myös Kelan vammaisryhmä ilmoitti tulkkauspalveluntuottajille ja asiakkaille mahdollisuudesta toteuttaa tulkkaukset etänä. Tulkkausta alettiin tuottaa nopealla aikataululla opetellen uutta työskentelytapaa työtä tekemällä ja kokeilemalla erilaisia toimintamalleja onnistumisen ja erehtymisen kautta.

Tässä opinnäytetyössä tutkimuskohteena on paritulkkaamisen toteuttaminen etäympäristössä ja tavoitteena on kartoittaa siinä esiintyneitä haasteita ja toimivia käytänteitä. Paritulkkaus on perinteisessä lähitulkkauksessa ollut tärkeässä roolissa laadukkaan tulkkaamisen ja työhyvinvoinnin saavuttamisessa sekä reflektoinnissa. Etäympäristössä tulkattaessa vanhat totutut paritulkkaamisen toimintatavat eivät sellaisenaan toimineet, vaan tulkki oli mukautettava toimintatapojaan. Opinnäytetyössä tarkastellaan tuen tarvetta Cocelyn esittämän tulkkausprosessin eri vaiheissa. Lisäksi työssä esitellään tuen eri muotoja (tulkkausprosessin tuki, tekninen tuki ja kollegiaalinen tuki) Selinin tuenmuotojen jaon perusteella ja pohditaan, kuinka tuen muodot ovat olleet toteutettavissa etäympäristössä. Opinnäytetyön tavoitteena on tuoda näitä toimivia käytänteitä näkyviksi vastaamaan tämänhetkisiin ajankohtaisiin työelämän tarpeisiin niin tilaajayritykselle että koko ammattialalle.

Tutkimusaineisto kerättiin laadullisella kyselyllä, sekä haastattelulla ja osallistuvalla havainnoinnilla. Kysely lähetettiin syksyllä 2020 paritulkkausta etäympäristössä tehneelle eri puolilla Suomea asuville ja eri taustaorganisaatioissa työskenteleville 13 viittomakielentulkille. Kolme haastattelua tehtiin kyselyn vastausten saamisen jälkeen 2020 syksyllä. Osallistuvan havainnoinnin ajanjakso on sijoittunut koko etätulkkaamisen tuottamisen ajalle alkaen keväällä 2020 ja jatkuen koko opinnäytetyön tekemisen ajan. Koko kerätty aineisto on analysoitu aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä antaen sisällöstä nousevien seikkojen ohjauksellista analyysia.

Tulokset osoittavat, että tulkki sijainnilla on olennainen merkitys paritulkkaamisessa koettuihin haasteisiin ja toimiviin käytänteisiin. Hyvällä valmistelulla ja oikeilla toimintatavoilla tulkkaus on toteutettavissa niin eri sijainneista kuin samasta sijainnista tulkkiparin kanssa. Tulkkiparien välinen yhteys on tärkein toimiva käytänteiden sijainnista tulkattaessa, jolloin hyvillä ratkaisulla tuen eri muodot oli mahdollista toteuttaa tulkkausprosessin eri vaiheissa. Samasta sijainnista toteutettavissa paritulkkauksessa ilmeni vähemmän haasteita, ja tuen eri muodot olivat toteutettavissa kaikissa tulkkausprosessin vaiheissa.

Asiasanat: viittomakielen tulkkaus, viittomakielen paritulkkaus, etätulkkaus, ammattitaidon kehittäminen, elinikäinen oppiminen, työelämätaidot, Covid-19, koronapandemia,

ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences
Degree Programme in Interpreting and Linguistic Accessibility

Author: Johanna Heino
Title: Experiences of carrying out co-working remotely in sign language
Number of Pages: 54 and 10 attachment pages
Supervisor: Sirpa Lyytinen
Subscriber(s): Meilan Oy

Due to the global Covid-19 outbreak in spring 2020 majority of the societal activities were carried out in remote conditions. National Health Insurance Institution's Disability Allowance Team informed interpreting service providers and clients of the possibility to start providing remote interpreting services. Remote interpreting service provision was launched quickly. New working methods were learned through trial and error.

The aim of this final thesis is to research remote co-interpreting and to map challenges and appropriate methods. In face-to-face interpreting co-working has a crucial role in securing quality interpreting and well-being at work. In remote interpreting traditional co-working methods did not apply, as a result, interpreters had to adjust their working methods. The focus of the thesis is on the methods of supporting your co-worker according to Cokely's interpreting process steps. Thesis explains various methods of providing support to your co-worker while interpreting remotely (supporting interpreting process, technical support and supporting your co-worker in a collegial way). The end result of the thesis is to produce appropriate remote co-working methods needed by the sign language interpreting field.

Research data was collected through qualitative survey, interviews and participatory observing. The survey was distributed to 13 sign language interpreters around Finland who had experience of co-working remotely. Three interviews were carried out in autumn 2020 after receiving the survey answers. Participatory observation started in spring 2020 as soon as remote interpreting commenced and lasted through out the final thesis process. The data was analysed using grounded content analysis. The analysis was based on the issues that arose from the data.

The results show that the location of the co-workers has a direct connection on the experienced challenges and appropriate methods. With the help of sound preparation and functional working methods remote co-working can be fulfilled while having both co-workers in the same location or from two different locations. Direct and smooth remote connection between the two co-workers is a key issue while interpreting remotely from to different locations. In this case supporting each other is possible by applying all of the functional support methods. Less challenges were detected and all of the support methods were usable while remote co-working was carried out by having both of the interpreters in the same place.

Key words: sign language interpreting, co-working, remote interpreting, developing professional skills, lifelong learning, working life skills, Covid-19, Corona-pandemic

Keywords: write 3-7 english keywords here

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	6
2	KEHITTÄMISTYÖN TARKOITUS, TOTEUTTAMINEN JA TAUSTAA.....	8
2.1	Meilan Oy ja tarve kehittämistyölle.....	8
2.2	Tutkimuskysymykset.....	9
2.3	Kehittämistehtävän tavoitteet.....	9
2.4	Kehittämistehtävän toimenpiteet.....	10
2.5	Covid-19 pandemia ja sen seuraukset.....	11
3	ETÄTULKKAUS.....	12
3.1	Etätulkkauksen määrittelyä.....	13
3.2	Etätulkkauksen eilen, tänään, ja huomenna.....	14
4	PARITULKKAUS.....	17
4.1	Paritulkkaukset ja -menetelmiä.....	17
4.2	Tuen tarve tulkkausprossin eri vaiheissa.....	19
4.3	Paritulkkauksen etätulkkauksessa.....	20
5	OPPIVA TYÖELÄMÄ.....	21
5.1	Elinikäinen oppiminen.....	23
5.2	Kokeilukulttuuri ja työssä oppiminen.....	24
6	TUTKIMUSASETELMA.....	24
6.1	Menetelmät, toteutus ja aineiston analysointi.....	26
6.1.1	Kyselytutkimus ja informanttien valinta.....	28
6.1.2	Haastattelututkimus.....	29
6.1.3	Havainnointi.....	31
7	TULOKSET.....	32
7.1	Esille nousseita etäparitulkkauksen haasteita.....	34
7.1.1	Haasteet eri fyysisistä sijainneista tulkattaessa.....	35
7.1.2	Haasteet samasta fyysisestä sijainnista tulkattaessa.....	37
7.2	Toimivia käytänteitä.....	38
7.2.1	Toimivat käytänteet eri fyysisistä sijainneista tulkattaessa.....	38

7.2.2	Toimivia käytänteitä samasta fyysisestä sijainnista tulkatessa	42
7.3	Muita etäparitulkkauksesta saatuja kokemuksia	43
8	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	46
	LÄHTEET	51
	LIITTEET	55

1 JOHDANTO

Valitsin opinnäytetyön aiheeksi etätulkkauksessa toteutettavan paritulkkauksen covid-19 pandemian aikana, koska aihe on juuri erittäin ajankohtainen. Opinnäytetyö on ajankohtainen myös tämän hetken Kelan antamien Korona-ajan ohjeistusten ja meillä olevan kuulo-, kuulonäkö- ja puhevammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun hankinnan näkökulmasta.

Covid-19 viruksen aiheuttama pandemia, yleisemmin koronapandemia on vauhdittanut teknologian käyttöönottoa ja etäyhteyksien sulautumista osaksi useiden ihmisten jokapäiväistä elämää. Etätöihin siirtyi osittain tai kokonaan arviolta 40% työssäkäyvistä. Sitran Megatrendit 2020-raportissa todetaan, kuinka teknologia sulautuu kaikkien yhteiskunnassamme ja sulautuminen on vauhdittunut kuluneina pandemian kuukausina. (Sitra 2020a.) Myös kouluissa ja opiskeluympäristöissä siirryttiin etäyhteyksien käyttöön. Työn ja opintojen lisäksi myös monet harrastukset ja vapaa-ajan vieton lukuisat muodot siirtyivät erilaisilla etäneuvottelualustoilla toteutettaviksi. Näille samoille alustoille siirtyi myös osa viittomakielelle tulkattavista vuorovaikutus- ja viestintätilanteista.

Olen monien muiden kollegojen tavoin päässyt kuluneina kuukausina kokemaan etäympäristössä toteutettavien tulkattujen vuorovaikutus- ja viestintätilanteiden haasteita ja mahdollisuuksia sekä havainnut tarpeen ammatillisen tiedon ja taidon lisäämiseen etätulkkauksessa. Työelämävalmiuksien päivittäminen digitalisoituvassa työympäristössä on usealla alalla ajankohtaista. Vilkan ja Airaksisen (2003, 17) sekä Vilkan (2006, 76, 123) mukaan opinnäytetyöntekijän ammatillista kasvua tiedon ja taidon osalta voidaan pitää yhtenä työelämälähtöisen opinnäytetyön etuna.

Etätulkkaus haastaa monella tavalla, mutta keskityn tässä opinnäytetyössä paritulkkaamisen toteutumiseen etätulkkauksessa. Tulkkaamisessa olen rajannut työn käsittelemään tulkkaamista viittomakielelle tai viitotulle puheelle. Tässä opinnäytetyössä käytän etätulkkauksessa toteutetusta paritulkkauksesta helpompaa muotoa etäparitulkkaus, koska se mielestäni on selkeä ja kuvaa hyvin tutkittavaa asiaa. Termi ei ole tietääkseni yleisesti käytössä. Tässä työssä tarkoitan termillä sekä samasta fyysisestä sijainnista kuin eri fyysisestä sijainnista tehtävää tulkkausta etäympäristössä. Onnistu-

essaan paritulkkaus on yksi laadukkaan tulkkauksen merkittävistä osatekijöistä erityisesti pidemmissä ja vaativissa tulkkaustilanteissa. Paritulkkaamisen onnistuminen on uusien haasteiden edessä sähköisissä toimintaympäristössä. Laadukkaan tulkkaus-tuotoksen saavuttamiseksi etäympäristöissä on tärkeää luoda etäparitulkkauksen alallemme yhtenäisiä toimivia käytänteitä, joita tällä opinnäytetyöllä pyritään löytämään. Kiinan Wuhanista alkunsa saanut koronapandemia aiheutti äkillisen maailmanlaajuisen muutoksen työntekeksen toimintaympäristöihin ja työskentelytapoihin alkuvuodesta 2020. Työt siirtyivät lähityöskentelystä erilaisiin etätyöskentelymuotoihin poikkeuksellisen nopealla aikataululla koronapandemian siivittämänä. Kela ilmoitti maaliskuussa 2020 vammaisten tulkkauspalvelun järjestämisestä pandemian aikana. Kelan ajankohtaistiedotteessa tulkkauspalvelun tuottajille kerrottiin mahdollisuudesta tuottaa tulkkauspalvelua toistaiseksi myös etänä kaikissa niissä tilanteissa, joissa se sopii sekä asiakkaalle että palveluntuottajalle. (Kela 2020c.) Tulkkaaminen siirtyi osittain lähitulkkaamisesta eri ohjelmistojen kautta tuotettuun etätulkkauksen verkkoympäristössä. Etätulkkaaminen tuli näin mahdolliseksi kaikille palveluntuottajille vaihtoehtoisena tulkkauksen toteuttamistapana. (Kela 2020b.)

Etätulkkaus on ollut jo pidempään alallamme keskusteltu aihe ja siitä on tehty useita opinnäytetöitä. Useimmat niistä ovat 10 vuotta sitten tehtyjä, joten tilanpäivitys on monestakin syystä paikallaan Äärynen ja Virta selvittivät opinnäytetyössään asiakasnäkökulmaa, miten tulkin käyttäjät näkevät etätulkkauksen perinteisen lähitulkkauksen rinnalla (Virta & Äärynen 2009). Jokelainen on kartoittanut etätulkkaukseen liittyviä haasteita, miten niitä tulisi huomioida ja olisi mahdollista välttää palvelua tuottaessa (Jokelainen 2011). Sekä etä- että mobiilitulkkauksesta on toteutettu myös useita hankkeita mm. Diakin, Kuurojen liiton sekä joidenkin tulkkauspalvelua tuottavien yritysten toimesta (Jokelainen 2011, 14-50). Myös Kela on järjestänyt kehittämistarkoituksessa etätulkkauksen kokeilujakson (Hilma 2011, Kela 2013a). Etätulkkausta on ollut saatavilla Kelan vammaisten tulkkauspalvelukeskuksen eli Vatun tarjoaman etätulkkauspalvelun ja omakustanteisena Signmark Productions Oy:n kehittämän Chabla-sovelluksen kautta (Yle uutiset 21.11.2016). Kelan etäpalvelussa viittomakieliset asiakkaat ovat voineet hoitaa lyhytkestoisen tulkkauksen tarpeen kuten lääkäriajan varauksen, saaneet neuvontaa, voineet antaa palautetta ja pystyneet tekemään tulkkaustilauksen omalla äidinkielellään. (Kela 2020e)

Tämä opinnäytetyö rajautuu selvittämään paritulkkauksen toteuttamisen tapoja ja kokemuksia viittomakielen etätulkkauksessa Covid-19 pandemian aikana. Työn tarkoitus on selvittää mitä työ on tekijöilleen opettanut ja minkälaisia ratkaisuja paritulkkauksen toimimiseksi tulkit ovat tehneet, sekä mitä haasteita ja hyviä käytänteitä tulkit ovat kohdanneet etäparitulkkauksessa Covid-19 pandemian aikana. Koen tutkittavan aiheen olevan erittäin ajankohtainen ja merkityksellinen, sillä etätulkaus on suurella todennäköisyydellä tulevaisuudessa kasvava ilmiö ja tarve tiedon lisäämiselle on todellinen.

2 KEHITTÄMISTYÖN TARKOITUS, TOTEUTTAMINEN JA TAUSTAA

Työn tarkoituksena on löytää ja tuoda näkyväksi jo olemassa olevia toimivia ratkaisumalleja ja toimintatapoja etäparitulkkaamiseen sekä tilaajayritykselle Meilan Oy:lle, että yleisesti alalle. Tarkoitus on myös avata keskustelua etäparityöskentelyn hyvistä käytänteistä sekä haasteista myös tulevaa alan etäosaamisen kehittämistä varten. Etäyhteyksien käytön yleistymisen lisäksi myös muiden digipalveluiden käyttö on yleistynyt ja tämä heijastunee myös viittomakielen tulkkien työhön. Teknologian kehittyminen etenee valtavalla vauhdilla ja uusia päivityksiä sekä uusia sovelluksia otetaan käyttöön ripeällä tahdilla. Vaikka käytetyillä sähköisillä toimintaympäristöillä on selkeä roolinsa etäparitulkkaamisessa, en keskity näiden ohjelmistojen teknisiin ominaisuuksiin enkä niiden yksityiskohtaiseen tekniseen esittelyyn, vaan kartoitan pääpiirteittäin mitä ohjelmistoja etäparitulkkaamisessa on ollut käytössä. Lisäksi selvitan, mitä haasteita ja mahdollisuuksia tulkit ovat näistä havainneet ja mitkä toimintaympäristöt ovat olleet toimivimpia etäparitulkkaamisen näkökulmasta. Kartoitus toteutetaan laadullisella kyselytutkimuksella ja puolistrukturoidulla teemahaastatteluilla sekä osallistuvan havainnoinnin kautta.

2.1 Meilan Oy ja tarve kehittämistyölle

Tilaaja on tekijän omistama yritys, Meilan Oy, jossa työskentelee yrittäjän lisäksi 2 koko-aikaista työntekijää. Meilan Oy aloitti toimintansa Tmi Tulkkauspalvelu MeiLan-nimisenä 2017 marraskuussa alkaneella kilpailutuskaudella, mutta vaihtoi yhtiömuotoa ja jatkoi toimintaansa 2019 joulukuusta eteenpäin Meilan Oy:nä. Kehittämistehtävän tilaajan Meilan Oy:n tulkit eivät ole tuottaneet ennen pandemiaa etätulkausta.

Kehittämisidea nousi käytännön tarpeista. Aluksi kaikki oli uutta; eri ohjelmistot ja keskustelualustat, joissa tulkkaamista tuotettiin, ruudulle viittominen, etätulkkaus ympäristön rakentaminen (mm. tausta ja valaistus), sekä paritulkkaamisen toteuttaminen etäympäristössä. Paritulkkausta toteutettiin sekä tulkkiparin kanssa samasta paikasta, että eri sijainneista. Fyysisesti eri paikasta tulkkaaminen toi aivan uudenlaiset haasteet paritulkkaamiseen. Toisaalta pandemian aikana eri sijainneista tulkkaaminen on ollut turvallinen vaihtoehto, ja toimeksiantojen vastaanottaminen lyhyelläkin varoitusaajalla on ollut mahdollista. Aihe on ajankohtainen, sillä seuraavalla Kuulovammaisten, kuulonäkö-vammaisten ja puhevammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun hankintakaudella (alkaen 20.1.2021->) etätulkkaaminen on otettu mukaan yhdeksi vaihtoehtoiseksi tulkkauksen tuottamisen muodoksi. Palveluntuottajilla oli mahdollisuus ilmoittaa etätulkkaamisen tuottamisesta joko tarjouksen yhteydessä 14.9.2020 mennessä tai myöhempanä valitsemanaan ajankohtana. (Kela 2020a ,23)

2.2 Tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tavoitteena on saada vastauksia alla oleviin tutkimuskysymyksiin. Tutkimuskysymykset on muotoiltu vastaamaan työelämälähtöistä ajankohtaista tarvetta. Tavoitteena on löytää vastauksia etäparitulkkauksen käytännöntarpeisiin. Tutkimuskysymykset ohjaavat opinnäytetyön tiedonkeruuta.

1. Mitä haasteita tulkit ovat kohdanneet paritulkkaamisessa etäympäristöissä Covid-19 pandemian aikana?
2. Mitä toimivia käytänteitä paritulkkaamisesta etäympäristössä on kokeilun kautta löytynyt Covid-19 pandemian aikana?
3. Minkälaisia kokemuksia paritulkkaamisesta etäympäristössä Covid-19 pandemian aikana on tullut?

2.3 Kehittämistehtävän tavoitteet

Kehittämistehtävän tavoitteena on kartoittaa erilaisia tulkkien tekemiä ratkaisuja etäparitulkkauksessa koronapandemian aikana. Toimivalla paritulkkauksella on mielestäni merkittävä vaikutus tulkkauksen laatuun ja tulkkien työhyvinvointiin sekä tulkin ammatilliseen kehittymiseen. Opinnäytetyöllä etsitään näitä toimivia paritulkkaami-

sen tapoja, joita tulkit ovat toteuttaneet etäympäristöissä tulkatessa, jotta myös etätulkauksessa voidaan edistää tulkkauksen laatua, työhyvinvointia ja ammatillista kehittymistä. Oman kokemukseni mukaan paritulkkaus toteutui hyvin vaihtelevasti kuuluneina pandemian kuukausina. Oletuksenani on, että eri ohjelmistopohjilla paritulkkaamisen toteuttamisen mahdollisuudet ja parin tukeminen ovat olleet hyvin erilaiset erityisesti tulkkien ollessa eri fyysisissä sijainneissa. Tulkit ovat oletettavasti tehneet useita erilaisia ratkaisuja paritulkkausta toteuttaessaan näissä tilanteissa. Todennäköisesti valtaosa viittomakielen tulkeista on joutunut sopeuttamaan osaamisensa nopealla aikataululla ja tekemään erilaisia pilottityylisiä kokeiluja työtä tehdessään. Huomaamattaan tulkit ovat olleet luomassa uuteen normaaliin toimivia tulkkauskäytänteitä kokeilemalla ja oppimassa uutta työtä tekemällä.

”Kokeilukulttuurissa uusia ratkaisumalleja ei luoda neuvotteluhuoneissa vaan käytännössä. Kokeilu on ideaa seuraava nopea muutamassa viikossa toteutettava käytännön kokeilu” (Sitra 2012).

Kehittämistehtävän ajatuksena on kartoittaa juuri näitä käytännön kokeilukulttuurin kautta nopealla aikataululla löytyneitä tapoja ja ideoita vastata tämänhetkisiin ja tulevaisuuden haasteisiin sekä tarpeisiin. Kokemukset ja ideat kootaan tulevaisuuden työkaluiksi niin tilaajalle kuin muille alalla toimiville etätulkkausta toteuttaville tulkeille. Etätulkkaus tulee olemaan seuraavassa kilpailutuksessa mukana ja näin ollen nyt ja tulevaisuudessa osa tulkin työnkuvaa. On tärkeää luoda ja kehittää yhtenäisiä käytänteitä ja toimintamalleja ja parantaa tulkkien työelämävalmiuksia jatkuvasti digitalisoiduvassa työelämässä.

2.4 Kehittämistehtävän toimenpiteet

Toiminnallisena osuutena ja varsinaisena opinnäytetyön keskeisenä osuutena on tiedon kerääminen etäparitulkkausta Covid-19 aikana tehneiltä tulkeilta. Valitsin tiedonkeruumenetelmiksi laadullisen kyselytutkimuksen, joka sisältää sekä monivalintakysymyksiä, että avoimia kysymyksiä, puolistrukturoidun teemahaastattelun ja osallistuvan havainnoinnin. Päädyin valitsemaan laadulliset tiedonkeruun menetelmät, koska aihe ei ole entuudestaan tuttu ja koska tarkoitukseni on ymmärtää paritulkkaamisen toteuttamisen tapoja paremmin ja kokonaisvaltaisemmin ja saada nopeasti syvällisempää tietoa kehittämisen kohteesta.

Kyselytutkimukseen valitut tulkit edustavat harkinnanvaraista näytettä, eli tulkkeja, jotka ovat tehneet Covid-19 pandemian aikana etäparitulkkausta, koska lähtökohtana laadullisessa tutkimuksessa on todellisen elämän kuvaaminen. Kysely lähetettiin 13 tulkille, joiden olin tiedustellut tehneen etäparitulkkausta Covid-19 pandemian aikana. Tavoitteeni oli saada kyselyn vastaajiin tulkkeja, jotka asuvat eri puolella Suomea ja jotka työskentelevät eri taustaorganisaatioissa. Puolistrukturoidut teemahaastattelut pidettiin vapaamuotoisina, ja ne olivat kestoaltaan alle tunnin mittaisia. Menetelmänä haastattelun tehtävä on asioiden selventäminen ja syventäminen. (Ojasalo, Katri & Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2015, 104-109). Osallistuva havainnointi tapahtui oman työn ohella itsetoimijana, havainnoimalla tilanteita, joissa olin mukana osallistujan roolissa. Tilanteiden jälkeen havainnot on kirjoitettu ylös muistiinpanoiksi, jotta tapahtumiin voi palata myöhemmin aineiston analyysivaiheessa. Kehittämistehtävän toimenpiteet ovat kuvattuna yksityiskohtaisemmin luvussa 6.

2.5 Covid-19 pandemia ja sen seuraukset

Koronapandemia alkoi Wuhanin kaupungista Kiinasta joulukuussa 2019 ja levisi nopeasti koko maailmaa koskevaksi pandemiaksi. Koronavirukset aiheuttavat yleensä vain lievän hengitystietulehduksen, mutta tämä koronavirus, tarkalta lääketieteellisesti nimeltään SARS-CoV-2-virus on taudinaiheuttajana ihmiskunnalle vieras ja on aiheuttanut myös vakavampia hengitystieinfektioita sekä lukuisia kuolemia. Suomessa tautiin sairastuneista kuolleisuus on ollut 9/2020 tilanteen mukaan 3,9%. Maailmalla 9/2020 kuolleisuus on vaihdellut 1%-15% eri maiden välillä. (THL 2020.) Maailman terveysjärjestö WHO julisti epidemian pandemiaksi 11.maaliskuuta 2020 (WHO 2020).

Suomen ensimmäinen koronavirustartunta vahvistettiin 29.1.2020 (Yle uutiset 29.1.2020). 16.3 Suomen hallitus päätti erityistoimista kansalaisten suojaamiseksi koronavirukselta ja julisti Suomeen poikkeustilan. Poikkeustilan toimenpiteenä koulut, oppilaitokset, yliopistot ja ammattikorkeakoulut sekä kansalaisopistot ja muun vapaan sivistystyön tilat suljettiin ja lähiopetus keskeytettiin. Tämä käytännössä tarkoitti lähes kaiken mahdollisen toteutettavan opiskelutulkkauksen ja muiden edellä mainittujen tahojen piirissä tuotettavan tulkkauksen, kuten esim. työelämätkkalkauksen ja harrastusten tulkkauksen siirtymistä lähitulkkauksesta etätulkkaukseksi. Kaikki julkiset kokoontumiset rajoitettiin maksimissaan 10 henkilöön ja kaikki julkisen kokoontumisen

tilat kuten museot, kirjasto, teatterit, harrastustilat, uimahallit, urheilutilat, vanhusten ja vammaisten päivätoiminnot sekä työkeskukset suljettiin. Samoin suositeltiin myös yksityisten ja kolmannen sektorin toimivan. Maiden välistä matkustelua rajoitettiin ja mm ravitsemusliikkeiden toimintaa rajoitettiin. Loppukeväästä ja alkukesästä rajoituksia poistettiin ja keväällä 2020 koulut aloittivat lähiopetuksen muutamaa viikkoa ennen kesälomien alkua. Vaihtoehtoisesti oppilailla oli mahdollisuus jäädä myös kotiin, mutta varsinaista etäopetusta tuona aikana ei järjestetty. (Valtioneuvosto 2020.)

Covid-19 pandemia on edelleen loppuvuodesta 2020 ajankohtainen ja uutisotsikot julkaisevat päivittäin tilannekatsauksia pandemian tilanteesta: viruksen tartuntaluvut koti- ja ulkomailla sekä menehtyneiden määrän. Opinnäytetyön viimeistelyhetkellä lehdistö uutisoi koronaviruspandemian olevan kasvun vaiheessa ja pääkaupunkiseudulla on jo siirrytty taudin leviämisvaiheeseen. Myös maailmanlaajuisesti koronaviruspandemia jatkaa etenemistään. (Helsingin Sanomat 19.11.2020).

3 ETÄTULKKAUS

“Ei ole olemassa tulkkaustilanteita, vaan tulkattuja vuorovaikutus- ja viestintätilanteita” (Mäkelä 2020). Outi Mäkelän määritelmän mukaan voidaan todeta myös, ettei ole etätulkkaustilanteita vaan vuorovaikutus- ja viestintätilanteita, jotka toteutetaan etänä. Etätulkkaus voidaan määritellä eri näkökulmista. Kela tulkitsee tilauksen etätulkkaukseksi silloin, kun asiakas ja tulkki ovat fyysisesti eri paikoissa. Kela korostaa etätulkkauksen yhteydessä tietoturvan toteutumista silloin, kun palveluntuottaja toteuttaa etätulkkauksen omilla etätulkkauslaitteillaan. Kela edellyttääkin, että etätulkkausta tarjoava palveluntuottaja itsearvioi käyttämänsä tietojärjestelmien turvallisuuden suhteessa sen toimintaympäristöön ja käyttötapoihin. Etätulkkaus on näin määritelty koskemaan kaikkia niitä tilanteita, joissa tilauksen tehnyt asiakas on eri sijainnissa tulkin/tulkkien kanssa ja jolloin käytössä on palvelua tuottavan yrityksen laitteisto ja ohjelmisto, joiden tietoturvasta palveluntuottaja on vastuussa. (Kela 2020a.)

Toisesta näkökulmasta katsasteltuna vuorovaikutus- ja viestintätilanne voidaan katsoa tapahtuvan etänä, vaikka tulkki ja asiakas olisivatkin samassa paikassa, mutta kolmas osapuoli on eri paikassa. Tällöin vuorovaikutustilanteessa osa kommunikaatioon osallistuvista jäsenistä on etäkontaktissa. Tämänkaltaisen tilanne on tulkin näkökulmasta etätulkattu vuorovaikutustilanne, sillä tulkki sekä vastaanottaa että tuottaa tulketta

etänä olevalle taholle. Tulkkaaminen on aina vaativampaa yhden tai useamman osallistujan ollessa eri fyysisessä sijainnissa. (Mäkelä 2020.)

Veitonen toteaa viittomakielen etätulkkaukseen käsittelevässä artikkelissaan kehittyvän teknologian tasoittavan alueellista epätasa-arvoisuutta, parantavan tulkkauspalvelun saatavuutta sekä kehittävä tulkkaustapoja (Hytönen ja Rissanen 2006, 248). Artikkelin julkaisun jälkeen teknologia on harpannut suuria askeleita. Toteamus on edelleen ajankohtainen ja tulkkaustapojen kehittäminen yhä työnalla. Tämän opinnäytetyön tarkoitus on kehittää etätulkkausessa käytettäviä tulkkaustapoja paritulkkausosalta.

3.1 Etätulkkauksen määrittelyä

Tulkkaustilanteessa on mukana aina kolme osapuolta: 1) asiakas/ asiakkaat, 2) tulkki/tulkit, ja 3) kolmas osapuoli, joka voi tarkoittaa yhtä tai useampaa henkilöä (Kela 2020a). Etätulkkaus on tulkkauspalvelulaisissa määritelty tulkkausosaksi, jossa vähintään yksi osapuoli on fyysisesti eri paikassa ja on muihin osapuoliin kuva- ja ääninyhteydessä teknisten apuvälineiden kautta. (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010 4§)

Kela järjestää vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelua edellä mainitun lain nojalla kuulovammaisille, kuulonäkövammaisille ja puhevammaisille henkilöille. Palvelun järjestämisen tapoja ovat lähitulkkaus ja etätulkkaus. (Kela 2020d.) Hankintakaudella 20.1.2021 etätulkkaus on Kelan palvelukuvauksessa määritelty koskemaan vain tulkkausosasta, jossa tulkki ja asiakas ovat keskenään eri fyysisessä sijainnissa poiketen tulkkauspalvelulain määritelmästä. Etätulkkausosassa kelan määritelmän mukaan kolmas osapuoli/osapuolet voi/ voivat olla:

- a) fyysisesti eri paikassa kuin tulkki ja asiakas (esim. asiakas osallistuu kotoaan työpaikkansa etäpalaveriin),
- b) fyysisesti samassa paikassa, kuin asiakas esim. asiakkaan asioidessa lääkärissä ja tulkin tulkatessa etätyöpisteestään,
- c) fyysisesti samassa paikassa tulkin kanssa, jolloin vain asiakas on eri fyysisessä sijainnissa.

Etätulkkauksen ei katsota toteutuvan silloin, kun asiakkaan ja tulkin välillä informaatio kulkee ilman teknisiä apuvälineitä (Kela 2020a). Tällainen tilanne on mm. silloin, kun tulkki ja asiakas sijaitsisivat samassa sijainnissa ja kolmas osapuoli eri sijainnissa.

Covid-19 pandemian aikana Kela ei antanut vastaavanlaista määritelmää etätulkkauskelle eikä myöskään ohjeistusta siitä tuleeko tulkkien olla samassa vai eri fyysisessä sijainnissa. Tulkit saattoivat tehdä paritulkkauksen toteuttamistavasta päätöksen itse.

3.2 Etätulkkauksen eilen, tänään, ja huomenna

Vaikka etätulkkauksia on toteutettu vasta hiljattain, on siihen liittyviä hankkeita ja testauksia ollut jo edeltäneellä vuosikymmenellä. Etätulkkauksia on myös tehty tekniikan kehityksen mahdollistettua etäyhteydet esim. eri organisaatioiden sisäisissä kommunikaatiotilanteissa jo kauan, vaikkei tilauksia varsinaisesti ole kutsuttu etätulkkauksilauksiksi (Mäkelä 2020).

Kuulo-, kuulonäkö- ja puhevammaisten henkilöiden tulkkauspalveluiden järjestäminen siirtyi Kelalle syksyllä 2010 aiheuttaen suuria muutoksia tulkkaus kentällä. Kesällä 2011 Kela ilmoitti etätulkkauksipalveluiden hankinnasta. Tuolloin Kela hankki etätulkkauksipalvelun neuvottelumenettelyllä, jolloin palvelua tuottamaan valittiin vain muutamia palveluntuottajia, joilla oli valmius tuottaa etätulkkauksia mahdollisen kasvavan kysynnän mukaan. Pienet palveluntuottajat jäivät tästä hankinnasta pois resurssin puutteen vuoksi. (Hilma 2011).

Kela käynnisti syksyllä 2011 etätulkkauksen testijakson. Etätulkkauksipalvelun oli tarkoitus käynnistyä asiakkaille vuoden 2012 alusta, mutta testijakso pitkittyi vuoteen 2013 päättyen vuoden 2013 toukokuuhun. (Kela 2013a.) Etätulkkauksipalveluita tuottivat neuvottelumenettelyllä valitut palveluntuottajat. Testijaksolle osallistui 52 tulkkauspalvelun käyttäjää. Testijaksolla etätulkkauksia käytettiin vain lyhyisiin asiointeihin. Testijaksoa varten Kela oli hankkinut laitteet, ohjelmiston ja tukipalvelut Telia Sonera Finlandilta ja etätulkkauksia varten oli kehitetty oma etätulkkauksiohjelmisto (MMX-ohjelmisto), jota saattoi käyttää useilla eri laitetyypeillä. Jakson aikana todettiin ongelmia kuvan laadussa onnistuneen tulkkaus toteuttamiseksi. (Kela 2013b)

Kela ilmoitti heinäkuussa 2013 ajankohtaistiedotteessaan kilpailuttavansa ainoastaan vammaisten lähitulkkauspalvelun ja 1.1.2014 eteenpäin hoitavansa itse etätulkkauksen ja tulkkauspalvelun välityksen. Välityskeskusten yhteyteen suunniteltiin perustettavan

etätulkkausta hoitavat tulkkausstudiot. Asiakas on kuva- ja ääniyhteydessä studiossa olevaan Kelan välityskeskukseen tulkkiin. (Kela 2013a.)

”Kun tuotamme nämä palvelut omana toimintana, saamme kehitettyä niitä entistä paremmin. Etäpalvelu on vielä verrattain uusi, ja etenkin siihen liittyvä laitteisto ja tekniikka kaipaavat kehittämistä” kertoo suunnittelija Riikka Heikkinen Kelasta (Kela 2013a).

Kela käynnisti vuoden 2017 alussa vammaisten tulkkauspalvelun etäpalvelun suomalaista viittomakieltä käyttäville tulkkauspalveluun oikeutetuille asiakkaille. Palvelu on käytössä asiakkaille arkena virka-aikaan ja se on tarkoitettu lyhyisiin asiointeihin sekä lyhyisiin etätulkkaustilanteisiin ja on edelleen tätä työtä kirjoitettaessa voimassa oleva palvelu. Palvelua hoitavat Kelan palkkaamat asiakaspalvelijat, jotka ovat koulutukseltaan tulkkeja. Etätulkkausta eivät siis tuota hankintasopimuksen allekirjoittaneet tulkkauspalvelun tuottajat, eikä tulkkausta ole saatavilla pitkäkestoisiin tai vaativiin tulkkaustilanteisiin. (Kela 2020e.)

”Kelan etätulkkaus on tarkoitettu lyhytkestoisiin tulkkaustilanteisiin kuten puhelintulkkaukseen. Etätulkkaus on esimerkiksi ajanvarausten tekemistä ja asioiden hoitamista viranomaisasioissa ja muissa palveluissa.

”Etätulkkaus ei sovellu esimerkiksi työpaikan palavereihin, kokouksiin ja kerhotilanteisiin. Näissä sisällöltään pitkäkestoisissa tai vaativissa tilanteissa laadukkaan tulkkauspalvelun toteutuminen edellyttää tulkin tilaamista paikan päälle.” (Kela 2020e)

Kela järjestää etätulkkausta käyttävälle asiakkaalle tulkkauksessa tarvittavat hinnaltaan kohtuulliset välineet ja laitteet sekä vastaa etäyhteyden käytöstä aiheutuvista välttämättömyydestä kustannuksista. Lisäksi etätulkkauksen järjestämiseen kuuluu välineiden ja laitteiden käytön opetus ja seuranta sekä huollon järjestäminen. Etätulkkauspalvelun käyttö on asiakkaalle maksutonta. (Kela 2015.)

Koronaviruksen aiheuttaman poikkeustilanteen seurauksena Kelan vammaiseturviryhmä tiedotti 16.3.2020 palveluntuottajille etätulkkauksen tuottamisen mahdollisuudesta välttämättömyydessä asioinneissa. Välttämättömiksi asioinneiksi katsottiin lääkärikäynnit, asioinnit terveydenhuollossa, apteekki- ja muut välttämättömyystavaroiden ostokset, pankkiasioinnit ja välttämättömät viranomaisasioinnit. Kyseiset tilanteet sai toteuttaa etätulkkauksena, mikäli se oli sekä palveluntuottajille että asiakkaille mahdollista. Tästä 10 päivän kuluttua 26.3.2020 Vammaiseturviryhmältä tuli päivitys tulkkauspalvelun järjestämisestä koronaviruspandemian aikana, jossa etätulkaamisen

mahdollisuudet laajennettiin toistaiseksi koskemaan kaikkia mahdollisia tilanteita, mikäli se oli palveluntuottajan ja asiakkaan näkökulmasta mahdollista. (Kela 2020c.) Käytettävien etätulkkausohjelmistojen valinnassa Kela velvoitti palveluntuottajia huomioimaan tietoturvan riittävällä tasolla. Erityisesti henkilötietojen käsittelyn tulee tapahtua täysin tietosuoja-asetuksen (GDPR) mukaan. (Kela 2020c.) Tästä eteenpäin käytännössä asiakkaat saivat mahdollisuuden tilata tulkin etänä pitkäkestoisiin tilanteisiin, esim. työpaikan palavereihin, kokouksiin ja opintoihin. Tämä taas käytännössä tarkoitti monissa tilanteissa paritulkkaamisen aloittamista etätulkkauksena ensimmäisiä kertoja alallamme.

Kelan ulkopuolellakin on etätulkausta kohtaan ollut kiinnostusta. Mm. vuonna 2005 Diak käynnisti mobiilitulkaushankkeen, jossa testattiin videopuheluiden kautta tulkkausta TeliaSoneran verkossa toimivissa 3G-kännyköissä. Tämä hanke sai lisärahoitusta Rayltä 150000€ vuonna 2008. (Sivupersoonaa 2018.) 2006 Veitonen toteaa Käden käänteessä kirjan artikkelissa etätulkausta tehtävän ainakin Honkalampisäätiössä Joensuussa, Kuurojen Liitossa Helsingissä sekä Turun seudulla Hämeenlinnassa ja Tampereella. 2006 etätulkausta tuotettiin mm. SeeYou-kuvapuhelimen ja videoneuvottelulaitteiden välityksellä. (Hytönen ym. 2006, 248.) 2007 Evantian ja kuntayhtymä Etevan Etätulkki.fi-hankkeessa kehitettiin etätulkaus järjestelmää 1.3 miljoonalla eurolla. Järjestelmä saatiin valmiiksi ja se luovutettiin Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriölle, mutta sitä ei ole jatkossa hyödynnetty. (Sivupersoonaa 2018.) Edellä mainittujen lisäksi etätulkausta on ollut saatavilla omakustanteisen mobiilisovelluksen Chablan kautta vuodesta 2016. Chabla on Signmark Productions Oy:n ja CGI Finlandin kehittämä mobiilisovellus, jonka avulla kuurot voivat soittaa ja vastaanottaa puheluita. Sovellus on erillinen Kelan tulkkauspalvelusta. (Yle uutiset 21.11.2016)

Kela julkaisi kilpailutusasiakirjoissa tulevan hankinnan koskevan myös etätulkaamista. 20.1.2021 alkavalla hankintakaudella palveluntuottajat voivat tarjota myös etätulkausta kaikissa niissä tuotteissa, joissa palveluntuottaja tarjoaa lähitulkausta tai vaan osassa niitä. Pelkkää etätulkausta palveluntuottajat eivät voi tuottaa. (Hanki, Kela 92/331/2020.)

4 PARITULKKAUS

Paritulkkauksessa kaksi tulkkia toimii työparina tuottaakseen laadukkaan tulkkeen vuorovaikutteisen yhteistyön tuloksena. Paritulkkaamisessa olennaisinta on yhteisen tavoitteen, yhteistyönä tuotetun laadukkaan tulkkaustuotoksen saavuttaminen yksilösuorituksen korostamisen sijaan. (Hytönen ym. 2006, 161). Tulkkaus muodostuu synteesinä, eli työn lopputulokseen vaikuttavat molempien tulkkien taidot ja prosessointi. Paritulkkauksen onnistumisen edellytyksenä on perustulkkaustaitojen lisäksi pari-työskentelytaidot, kuten vuorovaikutus-, neuvottelu-, ja keskustelutaidot. Parhaimmillaan kahden tulkin osaaminen ja tekeminen yhdistyvät todelliseksi yhteistyöksi. (Laine 2008 5-7, Selin 2002, 19-20.) Toimiva paritulkkaus on avainasemassa pitkissä ja vaativissa tulkkaustoimeksiannoissa. Yhdessä tehty tulkkaus auttaa työssä suoriutumisessa, työssäjaksamisessa ja parantaa tulkkauksen laatua (Hynynen & Pyörre & Roslöf 2010,63). Laadun parantamisen ohella paritulkkaaminen antaa tulkeille ammatillisen kehittymisen mahdollisuuden reflektoinnin ja palautteen kautta (Selin 2002, 37.) Kela välittää tulkkaustoimeksiantoon tulkkiparin tilauksen ollessa yli 2 tuntia tai silloin jos tilauksen luonne edellyttää vaativuuden vuoksi kahden tulkin läsnäoloa. Uusimmassa palvelukuvauksessa hankintakaudelle 20.1.2021 todetaan, että jos tulkkaustapahtuma on pitkä tai sisällöltään kovin vaativa voidaan tilaukseen välittää 2 tai useampi tulkki ajallisesta kestosta riippumatta. (Kela 2020a.)

4.1 Paritulkkaustapoja ja -menetelmiä

Tulkkaus on mahdollista toteuttaa tulkkien yhteistyönä monin tavoin. Yksi paritulkkaustapa on jakaa työt nk. aktiivitulkille ja tukitulkille. Tukitukki tukee prosessia sekä mentaalisesti, että havainnoimalla meneillään olevaa tulkkausprosessia antaen tarvittavaa tukea tulkkiparilleen täydentäen ja korjaten. (Laine 2008, 14.) Selin jakaa annettavan tuen kolmeen eri luokkaan, joita ovat itse tulkkausprosessin tukeminen, tekninen tuki ja kollegiaalinen tuki. Teknisellä tuella tarkoitetaan tulkkausmateriaalista huolehtimista, kuten sivun kääntämistä, vuoron vaihdosta huolehtimista ja usein myös yleisökommenttien tulkkaamista. Kollegiaalinen tuki on yhteisen tulkkauskokemuksen jakamista ja toisen kannustamista ja palautteen antoa. Parhaimmillaan toimivaan paritulkkaukseen kuuluu keskinäisen luottamuksen ja yhteenkuuluvuuden kokeminen. (Selin 2002, 26-30)

Aktiivivuorossa oleva tulkki tulkkaa pääpuhujaa, tai muuta tapahtuvaa vuorovaikutusta ja on valmiina ilmaisemaan tuen tarpeen tukitulkkille sekä on avoimena ottamaan vastaan tukea tarvittaessa. Tukitulkki on tukea antaessaan samalla keräämässä voimia omalle aktiivitulkkausvuorolleen. Tulkit vaihtavat tulkkausvuoroa yhteisesti sopimansa väliajoin (yleisimmin 15min). Haastavissa tilanteissa vuoroa vaihdetaan tiheämmällä vaihtovälillä ja toisaalta vaihtoväli voi olla huomattavasti 15min pidempi. Joissain tilanteissa, 5min vaihdot ovat perusteltuja, kun taas tunninkin vaihto voi tietyissä tilanteissa (esim. aktiivitulkin ja tukitulkin työmäärä jakautuu tasaisesti vuorovaikutustilanteen luonteen mukaan) olla toimiva ratkaisu. Tulkin kyvystä keskittyä tulkkaukseen on tehty tutkimuksia jo kymmeniä vuosia sitten. Amerikkalaistutkijan mukaan tulkki pystyy keskittymään tehtäväänsä vain rajatun ajan, jonka jälkeen tuotoksen taso laskee olennaisesti. Keskittymiskyvyn ajaksi on arvioitu 15-20min. (Selin 2002, 4,11.)

Tukitulkki tulkkaa esim. opiskelutulkkaustyyliisissä tilanteissa yleisön/ opiskelijoiden kommentteja ja aktiivivuorossa oleva opettajan/luennoitsijan puhetta. Paneelikeskustelu tyyliisissä tulkkaustilanteissa tai runsasta vuorovaikutusta sisältävissä tilanteissa paritulkkaus usein jaetaan vuorotellen puheenvuorojen mukaan, jolloin tulkit tulkkavat vuorotellen ollen molemmat ns. aktiivi- ja toisaalta tukivuorossa tulkaten ja mahdollisuuksien mukaan tulkkiparia tukien. Työnjako saatetaan jakaa myös niin, että toinen tulkki hoitaa tulkkauksen puhutusta kielestä viittomakieleen ja toinen viittomakieleltä puhutulle kielelle ollen ns. spiikkausvuorossa eli tulkaten viittomakielestä puheelle. Tällöinkin vuorot yleisimmin vaihdetaan sovituin väliajoin. Mahdollista on myös pysytellä samoissa tehtävissä koko toimeksiannon ajan. Tulkkien sijoittuminen tilassa vaihtelee tulkkaustilanteen mukaan. Tulkit voivat istua vierekkäin antaen tuen kuiskaamalla tai viittomalla. Tulkit voivat olla myös vastakkain, niin, että tukitulkki on yleisön puolella antaen tuen tulkkiparilleen viittomalla tai sijoittuvat muulla tilanteeseen parhaaksi katsomallaan tavalla. (Selin 2002, 23-30)

Tulkkien mieltymykset tuen antamisen tavoista ovat yksilöllisiä. Osa haluaa tuen kuiskaamalla ja toinen toivoo, että tukitulkki tulkkaa asiakkaalle kohdan, jossa tukea tarvitaan ja jatkaa tästä itse. Jos tulkkiparin kanssa yhteistyö ei ole saumatonta saattaa tuen antamisella olla myös vallankäytön vivahde. Tuen antaminen näkyvästi toiselle tulkkille saattaa alleviivata tuen antajan omaa osaamista, tai vaihtoehtoisesti toinen

tulkki saattaa sen näin kokea, vaikka tuen antaja ei tätä ole tarkoittanutkaan. Tukitulkin toiminta on aina myös näkyvissä ja kuuluvissa jonkin verran tilanteen osallistujille ja saattaa herättää kysymyksiä. Voimakas tukitulkin puuttuminen tulketta tuottavan tulkin työhön saattaa aiheuttaa epäluottamusta tulkkauksen laatuun (Laine 2008,8). Tuen antamisen ja vastaanottamisen tavoista on hyvä sopia ennen tulkkauksen aloittamisesta, jotta tulkkauksesta tulisi sujuva ja tuen antaminen sujuisi häiriöttömästi ja tavoite yhteisen laadukkaan tulkkeen saavuttamiseksi toteutuisi. Tuen antaminen ja vastaanottaminen täytyy perustua tulkkien väliseen sopimukseen. (Laine 2008, 8, Selin 2002, 5,10)

4.2 Tuen tarve tulkkausprossin eri vaiheissa

Tuen tarve eli häiriö tulkkausprosessissa voi ilmetä tulkkausprosessin yhdessä tai useammassa vaiheessa. Tarkastelen tulkkausprosessia tässä Cokelyn (1992) esittämän tulkkausprosessi-mallin mukaan. Tuen tarve ja häiriö voi siis ilmaantua viestin vastaanottovaiheessa, viestin esikäsittelyvaiheessa, viestin lyhytkestoiseen muistiin tallentamisessa, viestin ymmärtämisyvaiheessa, vastaavan termin kohdekielelle määrittelyvaiheessa, lopullisessa lauseopillisessa ja sanastollisessa muotoiluvaiheessa tai viestin tuottamisvaiheessa. (Cokely 1992, 124-127)

Viestin vastaanottovaiheessa tulkin tuen tarve liittyy usein kuulemiseen (puhutun kielen vastaanottaminen) tai näkemiseen (viitotun kielen vastaanottaminen) liittyviin häiriötekijöihin, sillä kyetäkseen tuottamaan oikeanlaisen tulkinnoksen, on tulkin luonnollisesti kuultava ja nähtävä sanoma oikein. Vastaanottovaiheessa tukitulkki toimii kuulon tai näön tukena, toistaen asian, mitä aktiivivuorossa oleva tulkki ei kuullut tai nähnyt tai ei saanut selvää. Tähän häiriöön tukitulkki pystyy reagoimaan nopeasti ja tuen tarvitsija ilmaisemaan tuen tarpeensa (esim. kuiskaus: ”mitä hän sanoi”). (Cokely 1992 124-127, Selin 2002, 6)

Viestin esikäsittelyvaiheessa lähdetekstistä erotellaan merkityksellinen ja merkityksetön ja luodaan suhde jo käsiteltyyn sekä tulevaan tekstin sisältöön. Aineisto käsitellään viestin yksiköiden ymmärtämisen tasolla. Seuraavaksi viesti siirtyy lyhytkestoiseen muistiin, jonne tunnistetut yksiköt tallennetaan jatkokäsittelyä varten. Olennainen vaihe tulkkausprosessissa on viestin merkityksen ymmärtämisen vaihe. Vain ymmärretty lähdeteksti on mahdollista prosessoida kohdekielelle. Viestin käsittelyvaiheeseen vaikuttavat tulkin ennakkotiedot mm. valmistautuminen ja muu kontekstuaalinen

osaaminen, puhuja tarkoituksen ymmärtäminen. (Cokely 1992 124-132, Selin 2002, 6-7.) Olen huomannut työkokemukseni kautta, että jos näissä edellä mainituissa kolmessa tulkkausprosessin vaiheessa ilmenee ongelmia, tarvitaan todennäköisesti lyhyt vaihto tulkkien välillä. Jos tulkki ei ymmärrä lähtötekstiä tai kykene tallentamaan sitä esim. nopean tempon vuoksi lyhytkestoiseen muistiin eikä pysty prosessoimaan viestin merkitystä täytyy tukitulkkin jatkaa viittomista. Usein myöskään yksittäisten yksiköiden (viittoma tai sana) antaminen aktiivivuorossa olevalle tulkille ei useinkaan tässä tilanteessa riitä.

Viidennessä vaiheessa, vastaavuuden määrittelyvaiheessa tulkki irrottautuu lähdekielestä ja etsii lähdetekstille sopivaa vastinetta kohdekielestä ja siirtää viestin lähdekielestä kohdekielelle. Olennaisinta on kääntää merkityksiä ei muotoa. Tulkki ei tulkkaa niinkään kieltä vaan mieltä ja merkitystä. Tämän jälkeen tulkki muotoilee viestin kohdekielelle tilanteeseen sopivaan muotoon, ja viimeistelee viestin mahdollisimman vastaavaksi alkuperäisen lähdekielen tekstin kanssa. Tulkin kielitaidolla on tässä ja viimeisessä tuottamisvaiheessa merkittävä osuus. Viestin tuottamisessa, tulkkauksen prosessin viimeisessä vaiheessa, viesti tuotetaan kohdekielelle ja pyritään mahdollisimman oikeakieliseen artikulaatioon. Näissä viimeisissä kolmessa vaiheessa tukitulkki voi auttaa aktiivivuorossa olevaa tulkkia joko yksittäisten yksiköiden mieleen palauttamisessa, kohdekielelle muotoilun hapuilussa tai esim. oikeaoppisen artikulaation löytymisen kanssa. Tuen tarve voi olla myös laajempi, riippuen tilanteesta. (Cokely 1992 124-136, 144.) Tuki voi kohdistua asian ymmärtämiseen, asian painotukseen, viestin muotoiluun tai artikulaatioon (Selin 2002, 26-27).

Tulkkausprosessin tuen tarve ja tuki annetaan sekä kielellisesti että ei-kielellisesti. Tulketta tuottava tulkki voi pyytää tukea esim. sanallisesti, katsomalla tukitulkkia tai kallistuen tukitulkkia kohti. Tukitulkki puolestaan toistaa vierasperäiset termit, vuosiluvut sanallisesti, vahvistaa tulkkeen oikeellisuuden nyökkäämällä tai sanallisesti ja antaa täydennystä tulkkeeseen sanallisesti tai tulkkausmateriaalia näyttämällä. (Laine 2008, 7, Selin 2002 26-30)

4.3 Paritulkkaus etätulkkauksessa

Etäympäristössä tapahtuvassa paritulkkauksessa tulkilta vaaditaan perustulkkaustaidon sekä yhteistyö- ja vuorovaikutustaitojen lisäksi mm. teknistä osaamista, ohjelmis-

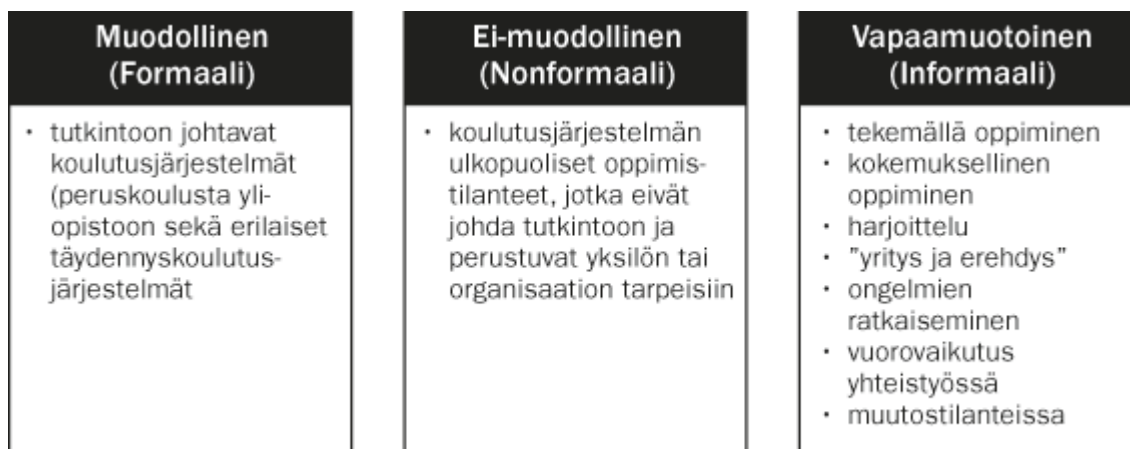
tojen käytön hyvää hallintaa. Sähköisissä ympäristöissä parin kanssa työskentely poikkeaa totutusta lähitulkaamisesta. Jotta Selinin määrittelemät paritulkaamisen tuen eri muodot: tulkausprosessin tukeminen, tekninen tukeminen ja kollegiaalinen (Selin 2002 26-30) tuki pääsisivät toteutumaan myös etäympäristöissä, on selvitettävä uusia toimintatapoja niiden onnistumiseksi. Parityöskentelyn toimintatapoihin vaikuttaneet tulkki sijainti, se, ovatko he samassa vai eri fyysisessä sijainnissa sekä käytettävissä olevat sähköiset alustat ja laitteiden tekninen laatu.

Kyselyllä ja puolistrukturoidulla teemahaastattelulla olen pyrkinyt selvittämään, minkälaisia kokemuksia viittomakielen tulkeilla on paritulkaamisesta etäympäristössä ja minkälaisia onnistuneita ratkaisuja tulkit ovat toteuttaneet ja miten. Kela ei määritellyt poikkeusolojen seurauksena aloitetulle paritulkaamiselle ehtoja, kuinka paritulkaaminen on toteutettava. Oletuksena on, että useimmat tulkkaukset toteutettiin eri fyysisistä sijainneista tulkkiparin kanssa pandemian leviämisen ehkäisemiseksi. Oletuksena on myös, että eri ohjelmistojen (esim. zoom, meets, skype) etäympäristöt; tekniset ominaisuudet vaikuttavat merkittävästi paritulkaamisen onnistumiseen. Oletan myös tulkki kontekstiosaamisessa olleen myös eroja ja on uskon, että etälaitteistojen ja ohjelmistojen käyttämisen koulutuksiin on tarvetta. Tulkki käytössä olevien laitteiden laadussa nettiyhteyksien tehoissa on myös todennäköisesti ollut suuria eroja. Nopea digikehitys tuo tullessaan myös jatkuvasti uusia ohjelmistoja ja päivityksiä ja uusia ominaisuuksia jo aiemmin käytössä olleisiin ohjelmistoihin. Etätulkkauksessa on omat erityishaasteensa tekniikan toimivuuden, kuuluvuuden ja näkyvyyden kanssa. Oletan, että etätulkaamisessa tuen tarve kohdistuu ensisijaisesti tekniseen tukeen; esim. aktiivivuorossa oleva tulkki ei kuule, tai hänellä on teknisiä ongelmia kuten äänen lisääminen, kuvakkeiden siirto sivulta toiselle, kameran päälle kytkeminen tai valaistuksen korjaaminen, tms. teknisten seikkojen säätäminen. Tulkausprosessin tukemisella ja kollegiaalisella tuella on myös uskoakseni tärkeä rooli etäparitulkaamisessa.

5 OPPIVA TYÖELÄMÄ

Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitra järjesti toukokuussa 2020 seminaarin, ”Tutkittua tietoa oppivasta työelämästä- Mitä tiedämme työssä oppimisesta”. (Sitra, 2020c) Toimintaympäristömme työelämässä haastaa meitä jatkuvalla muutoksella,

joka vaatii uusien osaamisjärjestelmien haltuunottoa ja elinikäisen oppimisen tahtotilaa. Digitalisaatio muuttaa työprosesseja ja jopa muotoilee työkuvaamme, mikä taas vaatii uusien kompetenssien hallintaa. Kieliasiantuntijat ry:n jäsenlehden Kiekauksen 1/2020 pääkirjoituksessa lehden päätoimittaja, Kieliasiantuntijat ry:n toiminnanjohtaja Hanna Gorschnik toteaa näin: ”Puhutaan 70-20-10-mallista, jonka mukaisesti omaksumme vain 10% oppimistamme asioista muodollisessa koulutuksessa, valmennuksissa ja seminaareissa. 20% asioista opimme toisiltamme saamamme palautteen myötä, jakamalla kokemuksia ja seuraamalla kollegan työtä. Loput, jopa 70% asioista opitaan itse työtä tekemällä, tarttumalla haasteisiin ja ratkaisemalla ongelmia. Työpaikoilla kannattaisikin tunnistaa monet mahdollisuudet oppimiseen ja hyödyntää ne”. (Kiekaus 1/ 2020, 3, Sitra 2020b) Ammattitaidon kehittäminen voidaan jakaa formaaliin oppimiseen, nonformaaliin oppimiseen ja informaaliin oppimiseen. Kokeilukulttuuri lukeutuu alla olevan kuvan vapaamuotoiseen, informaaliin oppimiseen. Informaalia oppimista tapahtuu työelämässä koko ajan. Juuri tätä kokeilemisen kautta tekemällä opittua tietoa pyrin opinnäytetyössäni keräämään.



Lähde: Mukaillen Lehtisalo 2002; Vaherva 2000

Kuva 1: Ammattitaidon kehittämisen muodot (Aarnikoivu 2010, 68).

Muutos on arkea monella alalla. Myös tulkkaus- ja käännöspalveluiden alan ammattilaisilta edellytetään kykyä toimia muutoksessa ja kykyä nopeaan sopeutumiseen muuttuneissa tilanteissa. Termeillä muutostaidot ja muutososaaminen kuvataan työtä tekevän henkilön kykyä toimia muutostilanteissa. Hyvät muutostaidot omaava pyrkii parhaansa mukaan sopeutumaan ja hyväksymään muutoksen. Toisaalta muutosvastarinta ja kriittinen ajattelu muutosta kohtaan saattavat tuoda esille uusia näkemyksiä,

jotka tuovat oman hyvän antinsa lopputulokseen, muutoksen aiheuttamiin uusiin toimintamalleihin ja tapoihin. Kriittisyys on myös tärkeä osa kehittämisprosessia. (Aarnikoivu 2010, 142)

5.1 Elinikäinen oppiminen

Aarnikoivu (2010) toteaa, että työhön liittyy aikaisempaa enemmän ongelmien ratkaisua, toiminnan kehittämistä ja jatkuvaa oppimista työelämässä. Ammattitaito tänä päivänä on sekä tietojen ja taitojen hallintaa että kykyä ja tahtoa jatkuvaan työn ja ammattitaidon kehittämiseen, oppimiseen työelämässä. Kirjoittaja jatkaa, että perinteinen käsitys ammattitaidosta, joka saavutetaan kirjattiedon avulla tai on toiminnan kokonaisuudesta erillinen, yksilön tiedot ja taidot käsittävä ”ainoa oikea” ammattitaidon malli, ei päde enää tänä päivänä. Nykyään vain harvoin työtehtävät ovat muuttumattomia. Elinikäinen oppiminen kuuluu tämän päivän työntekijöiden ja esimiesten normaaliin työkuvaan. Ammattitaidon lähtökohtana on käsitys työstä jatkuvasti muuttuvana toimintatapana, jota työtä tekevät muokkaavat sekä yhdessä että erikseen. (Aarnikoivu 2010, 60-65)

Uuden oppiminen ja uusien toimintatapojen luominen vaatii, että työyhteisö, tässä opinnäytetyössä viittomakielen tulkit, ryhtyvät tarkastelemaan omaa kehitystään, toimintatapaansa sekä sen ristiriitoja ja ongelmia. Ammatillisen kasvun merkitys on korostunut tämän päivän työtehtävissä sillä muuttuvat työympäristöt, työpaikat ja työtehtävät vaativat jatkuvaa elinikäistä oppimista sekä ammatillisen osaamisen täydentämistä ja ylläpitämistä. Hiljaisella tiedolla osana ammattitaitoa voi olla hyvinkin merkittävä rooli. Ammattiin opitaan kokemuksen ja käytännön tekemisen kautta. Hiljainen tieto on vahvasti sidottu työntekemiseen ja toimintatapoihin sekä rutiineihin, ihanteisiin ja arvoihin. Hiljainen tieto käsittää sekä työn keskeiseen osaamiseen liittyvää osaamista, että keskeistä osaamista tukevaa reunaosaamista, joka on saavutettu työtä tekemällä, kokemuksen kautta. (Aarnikoivu 2010, 65-69)

Opinnäytetyössäni toivon saavani näkyväksi sitä hiljaista tietoa, jota on jo ehtinyt syntymään etätulkkauskoekieluiden kautta. Aarnikoivun esille tuoma ammattitaidon jatkuvan kehittämisen tärkeys ja työn käsittäminen jatkuvasti muuttuvina toimintatapoina ovat myös viittomakielentulkkiensa työssä ajankohtaista. Etätulkkaus on epäilemättä vaatinut tulkeilta ammattitaidon ja uusien toimintatapojen kehittämistä. Tulkin

työ on elinikäistä oppimista ja kehittymistä sekä keskeisen osaamisen saralla, kielellisissä ja tulkkausprosessiin liittyvissä valmiuksissa että keskeistä osaamista tukevan reunaosaamisen alueilla, joiksi mielestäni voidaan katsoa mm. etäympäristössä tulkkaamisen taidot. ”Työsuorituksen onnistumisen näkökulmasta keskeisen osaamisen hallitseminen on välttämätöntä ja tukevan reunaosaamisen hallitseminen täydentää keskeistä osaamista” (Aarnikoivu 2010, 66).

Ammatillisesti ajan tasalla oleva työntekijä pyrkii ottamaan kehittäviä työtehtäviä vastaan ja on halukas kehittymään työssään systemaattisesti. Hän on halukas tutustumaan viimeisimpään alansa tietoon ja saavutuksiin ja hyödyntää tietoa työssään. Hän etsii ongelmiin uusia ratkaisuja ja kykenee kriittiseen ajatteluun. Ammattitaito tähtää onnistumiseen työssä. (Aarnikoivu 2010, 67.) Mielestäni Gallagherin toteamus onnistumisen asenteesta on osuva myös etäparitulkkaamisen onnistumisessa:

”Onnistuminen on asenne. Se on avoimuutta uusille ideoille, halukkuutta kuunnella, innokkuutta oppia, halua kasvaa ja joustavuutta muuttua.”

— BJ Gallagher

Antti Kauhanen toteaa valtion velanhallinnan vuosikatsauksessaan (2019), että yksilön tuottavuutta ja hyvinvointia sekä työelämässä menestymistä voidaan selittää ”inhimillisellä pääomalla”. Kauhanen kuvailee inhimillisen pääoman koostuvan ihmisen tiedoista, taidoista, kyvykkyyksistä, tavoista ja muista ominaisuuksista, joita ovat mm. terveys ja luonteenpiirteet. Inhimillinen pääoma alkaa karttua jo lapsuuden perheessä ja sen kerryttäminen jatkuu opinnoissa ja työelämässä oppimisessa. Kauhanen kuvailee inhimillistä pääomaa paljon laajempaan käsitteenä kuin pelkkä yksilön koulutus. Puhuttaessa osaavasta työvoimasta, sillä useimmiten viitataan sellaiseen työvoimaan, jolla on runsaasti inhimillistä pääomaa (Kauhanen 2019)

5.2 Kokeilukulttuuri ja työssä oppiminen

6 TUTKIMUSASETELMA

Kokeilukulttuuria voidaan pitää yhtenä kehittämistyön lähestymistapana. Kokeilukulttuurin lähtökohta on se, että pitkällisten suunnittelutöiden ja ennakkoselvitysten sijasta lähdetään nopeasti todellisiin toiminnan kokeiluihin käytännössä (Humak

2018, 5-6). Covid-19 pandemia aiheutti nopeasti muuttuneet yhteiskunnalliset olosuhteet ja toimintatavat. Kokeilukulttuuri olisi ollut ilman poikkeusolojakin varsin hyvä tämänkaltaisen opinnäytetyön lähestymistapa, mutta nyt kokeilu tapahtui olosuhteiden seurauksena omalla painollaan, ja pääsin keräämään tämän kokeilun satoa opinnäytetyöhöni. Kokeilukulttuurin ajatuksena on kokeilla sellaisia asioita, joiden toimivuus selviää vain kokeilemisen kautta (Sitra 2012). Ammattitaitoaan kehittävä työntekijä panostaa formaalin ja nonformaalin oppimisen lisäksi informaaliin, vapaamuotoiseen oppimiseen työelämässä. Kokeilukulttuuria voidaan kutsua informaaliksi oppimiseksi ja ammattitaidon kehittämiseksi tekemällä oppimisen kautta. (Aarnikoivu 2010, 68). Paritulkkaaminen etäympäristössä on ollut kuluneiden kuukausien aikana kokeilun alla. Kerään kokemuksista tietoa erilaisin kehittämistyön menetelmien kautta. Osallistuva havainnoiminen on yksi hyvä tapa kerätä tietoa kokeiluista. (Humak 2018, 5.) Olen päässyt osittain myös omien tulkkaustoimeksiantojeni kautta havainnoimaan etäparitulkkauksen prosesseja ollen itse etäparitulkkin roolissa sekä osallistumaan muutamaa etäympäristössä tapahtuneeseen tilaisuuteen, jotka oli tulkattu viittomakielelle.

Päätavoitteeni on kerätä kokemuksia, toimivia paritulkkauskäytänteitä sekä haasteita, joita tulkit ovat etäympäristöissä Covid-19 pandemian aikana paritulkkauksessa kohdanneet. Tämä opinnäytetyö on tapaustutkimus, koska tutkimuksessa tavoitellaan tietoa ja ymmärrystä nykyajassa tapahtuvasta ilmiöstä sen todellisessa tilanteessa ja toimintaympäristössä. Tapaustutkimuksen tapaus (case) voi olla yrityksen tuote, palvelu tai sen osa. Tässä opinnäytetyössä tutkimuksen kohde, case, on viittomakielen paritulkkaaminen sähköisissä etäympäristöissä. Tällä opinnäytetyöllä tavoitellaan kokonaisvaltaisempaa ymmärrystä uudesta ilmiöstä, toimintatavasta eli paritulkkaamisesta sähköisissä ympäristössä toteutettuna sekä yksityiskohtaisen tiedon saamista tutkittavasta tapauksesta. Tapaustutkimus keskittyy rajatun joukon tai ilmiön tarkasteluun määrällisten tai laadullisten menetelmien avulla. Tutkittavan tapauksen tiedonkeruumenetelmiksi valitsin laadulliset menetelmät, koska aihetta, paritulkkaamista etäympäristöissä, ei entuudestaan tiedetä hyvin ja sitä halutaan ymmärtää paremmin. Koska tarkoituksena on saada uutta tietoa, ei olemassa olevilla teorioilla ollut merkittävää roolia menetelmien tiedonkeruun toteutuksen suunnittelussa. (Ojasalo ym. 2015, 104-105.)

Tutkijaa motivoi tieto siitä, että lopputulos voi olla merkittävä, mutta sen merkittävyys selviää vasta tutkimustyön loppuvaiheessa. Tutkimuksen kohteen valinta on olennaista tehdä työelämän käytännön tarpeen ohjaamana. (Saarela-Kinnunen & Eskola 2007, 194, Kananen 2013,26, Ojasalo ym. 2015, 52-53.) Koen, että tutkimuksen kohde on valittu vastaamaan työelämän ajankohtaisia tarpeita ja uskon, että työn lopputuloksesta tulee olemaan hyötyä käytännön työelämään.

Läntisen alueen palveluntuottajien tapaamisessa 22.10.2020 käytiin keskustelua, millä tavoin etätulkkaamista voitaisiin toteuttaa ja tuottaa mahdollisimman laadukkaasti. Diakissa järjestetyssä tuottajatapaamisessa annettiin myös toivetta etätulkkaukseen liittyvän koulutuksen ideoinnista, sillä etätulkkauksen uskotaan tulleen jäädäkseen ja tuottajat näkivät etätulkkauksessa myös omat hyötynsä. (Palveluntuottajien tapaaminen, 2020.) Opinnäytetyön tekemisen motivoivana tekijänä on käytännön työstä kumpuava ajankohtainen kehittämistarve (Saarela-Kinnunen ym. 2007, 194). Ajankohtaisuus ja käytännöntarve ovat olleet pohjana tämän opinnäytetyön aiheen valinnassa. Tiedonkeruuta ovat ohjanneet opinnäytetyön tutkimuskysymykset, joihin kehittämistyön kautta etsitään vastauksia. Näitä menetelmiä ja niiden toteutusta sekä analysointia kuvaan seuraavissa alaluvuissa.

6.1 Menetelmät, toteutus ja aineiston analysointi

Käytin opinnäytetyössäni menetelminä puolistrukturoitua teemahaastattelua ja kyselyä. Kolmantena tiedonkeruumenetelmänä osallistuva havainnointi toteutui olemalla itse toimijana, toisena tulkkina, ja tekemällä samalla kokonaistilanteesta huomioita. Muutaman kerran satuin myös osallistumaan etäympäristössä toteutettuun vuorovaiikutustilanteeseen, joka oli tulkattu viittomakielelle paritulkkauksena. Ennen opinnäytetyön aloittamista olen ollut mukana tuottamassa paritulkkausta etäympäristöissä. Omakohtaiset kokemukset ovatkin olleet yksi syy opinnäytetyön aiheen valintaan. Tutkimuksessa on siis hyödynnetty useampaa menetelmää aineiston keräämisessä. Tästä voidaan käyttää nimitystä aineistotriangulaatio (Kananen 2013, 34). Pyrin noudattamaan eettisiä periaatteita aineiston keräämisessä. Ihmisiin kohdistuvassa tutkimuksessa tärkeimpiä huomioitavia seikkoja ovat suostumus, yksityisyyden kunnioittaminen ja luottamuksellisuus (Hirsijärvi & Hurme 2010, 20).

Sisällönanalyysiä voidaan tehdä eri lähtökohdista; aineistolähtöisesti, teorialähtöisesti ja teoriaohjaavasti. Tämän kehittämistyön aineiston analysointi on toteutettu aineistolähtöisesti. Valitsin aineistolähtöisen sisällönanalyysin, jossa nimenomaan aineisto ohjaa analyysin tekoa teorian sijaan. Aineistosta nostetaan esiin sen keskeisimmät seikat riippumatta siitä, mitä ne ovat tai miten ne suhteutuvat aiempiin tutkimuksiin. Tutkijan haasteena on tällöin olla avoin aineistolle ja analysoida aineistoa sen omista lähtökohdista käsin ilman, että teoriatieto vaikuttaa aineistosta esiin nouseviin asioihin. (Leinonen 2020.) Aineiston sisällönanalysoinnin aloitin käymällä läpi eri menetelmillä saatua aineistoa useita kertoja. Luin materiaaleja sähköisinä ja kuuntelin haastatteluja äänitallentimelta sekä luin havaintomuistiinpanoja. Litteroituani haastattelut, tulostin kaiken aineiston myös paperimuotoon, jotta kykenisin hahmottamaan selkeämmin aineistoa ja niistä esille nousevia teemoja. Aineiston teemoittelu oli opinnäytetyöntekemisen haastavimpia vaiheita, sillä saadun tiedon jakaminen erillisiksi kokonaisuuksiksi osoittautui vaikeaksi. Kaikki tuntui vaikuttavan kaikkeen. Kopioin ja liitin materiaalia eri aihepiirien mukaan omiin ryhmiin aineistosta nousseiden teemojen mukaan. Tätä vaihetta tein useaan kertaan eri tavoin teemoitellen ja ryhmitellen aineistoa erilaisten ominaisuuksien mukaan, vertauskuvallisesti kuin pyykkiä eri pyykkikasoihin, välillä pesulämpötilan mukaan omiksi kasoiksi ja toisella kerralla värien mukaan omiin kasoihin ja lopulta pyykin likaisuusasteen mukaan. Teemoihin jakaminen oli haastavaa aineiston monimuotoisuuden ja ulotteisuuden vuoksi sekä toisiinsa sidoksisuuden vuoksi. Lopulta aineistolähtöisesti esille nousseiden seikkojen avulla tein päätöksen jaotella aineiston tutkimuskysymysten mukaan pääteemoiksi ja niiden alla oleviksi aineistosta esille nousseiksi alakategorioiksi. Aineistoa käsitellessäni kiinnitin myös huomiota samankaltaisuuksiin ja poikkeamiin. Käsittelin koko aineistoa samalla tavalla riippumatta millä menetelmällä se oli kerätty.

Peilaan aineistosta nousevia tuloksia Selinin määrittelemien paritulkkauksen tuen muotojen (tulkkausprosessin tuki, kollegiaalinen tuki sekä tekninen tuki) toteutumiseen. Pohdin myös miten paritulkkaus aiemmin esittelemäni Cokelyn (1992) tulkkausprosessin eri vaiheissa toteutuu etätulkkauksen ympäristössä.

6.1.1 Kyselytutkimus ja informanttien valinta

Ensimmäisenä aineistonkeruun toimenpiteenä lähetin sähköisen Webropol-ohjelmalla laaditun kyselyn (LIITE 1) sähköpostin välityksellä 13 viittomakielen tulkille, joiden selvitin tehneen paritulkkausta Covid-19 pandemian aikana etäympäristössä. Selvityksen informanttien valinnasta tein eri taustaorganisaatioissa (8 eri yrityksestä) työskenteleviltä ja eri puolella Suomea asuvilta kollegoilta (Keski-Suomi, Itä-Suomi, Etelä-Suomi, Länsi-Suomi) eri yhteydenottokeinojen kautta ja tiedustelin, olivatko he tehneet etäympäristössä paritulkkausta kuluneen Covid-19 pandemian aikana ja voisinko lähettää heille kyselyn tai haastatella heitä. Tuttuuden lisäksi valinta tapahtui osittain myös ns. lumipallo-otannalla, jossa jo valitut informantit ehdottavat tietämiään uusia henkilöitä, joilla voisi olla tapaukseen liittyvää tietoa (Kananen 2008, 37-38). Halusin informantteihin mukaan eri yrityksessä toimivia tulkkeja ja eri puolilta Suomea, jotta vastaukset edustaisivat mahdollisimman laajasti yritysten erilaisia toimintatapoja ja eri puolilla Suomea toteutettuja erilaisia kokeiluja paritulkkaustoimintatavoista. Opinnäytetyössä ei ole kuitenkaan tarkoituksena verrata eri yritysten välisiä toimintatapoja eikä eri puolilla Suomea syntyneitä toimintatapoja keskenään vaan saada mahdollisimman kattava tulos. Koska viittomakielentulkit työskentelevät Kelan välittämänä pääsääntöisesti vain oman alueensa kollegoiden kanssa, toimintatavat välittyvät työssä vain samalla alueella olevien tulkkien kesken. Myöskään yleistä keskustelua etäympäristössä toteutettavista paritulkkauksen toimintatavoista ei ole tietääkseni ainakaan tähän mennessä käyty julkisilla foorumeilla. Näin ollen on mahdollista, että valitessa informantteja eri yrityksistä ja eri hankinta-alueilta saan aineistoon laajemman variaation erilaisista toimintatavoista. Informanttien valintaan eivät vaikuttaneet muut taustatekijät, kuten tulkkinäkökulman kokemusvuodet tai tulkin sukupuoli, sillä en nähnyt näillä tekijöillä olevan tähän opinnäytetyöhön olennaista merkitystä. Rajasin tästä opinnäytetyöstä pois myös asiakasnäkökulman, sillä tarkoitukseni on kartoittaa työtä tekevien kokemuksia.

Lähetin kyselyn 23.9.2020 ja toivoin kiireisen opinnäytetyön aikataulun vuoksi vastauksia jo 27.9.2020. Vastauksia kyselyyn palautui 12, eli kyselyn vastausprosentti oli 92%. Olin iloisesti yllätynyt vastusten määrästä. Kyselyyn osallistui tulkkeja tavoitteeni mukaan eri puolilta Suomea ja eri taustaorganisaatioista. Kohdejoukko on selkeästi rajattu ja se edustaa harkinnanvaraista näytettä. Harkinnanvaraisessa poimin-

nassa näyte valitaan tutkijan parhaaksi katsomalla tavalla. Tutkija valitsee tutkimuskohteet, tässä tapauksessa etäympäristössä paritulkkausta tehneet viittomakielentulkit, työn informantit oman harkintansa mukaan parhaaksi katsomallaan tavalla. Harkinnanvarainen näyte sopii hyvin pienimuotoisiin tutkimuksiin. (Tilastokeskus, 2020.) Näytteessä havaintoyksikköjen valinta on harkinnanvaraista, eikä harkinnanvaraisen näytteen tuloksia ole yleistettävissä suurempaan perusjoukkoon (Ojasalo ym. 2014, 123). Tässä opinnäytetyössä tarkoituksena on etsiä toimivia etäympäristössä toteutettuja paritulkkaamisen toimintatapoja, eikä tällä tulosten yleistettävyydellä ole merkitystä työn tavoitteen toteutumisen kanssa, sillä yksittäinenkin hyvä toimintatapa on merkittävä.

Kyselyssä ei ole taustakysymyksiä, (kuten vastaajan ikä, sukupuoli, tai kokemusvuodet), sillä arvioin myös näiden tietojen olevan merkityksettömiä tutkimuksen tavoitteiden näkökulmasta. Kysymykset sisältävät sekä monivalintakysymyksiä, että avoimia kysymyksiä. Osassa kysymyksistä oli ehdollisia avoimia kysymyksiä, joissa vastaajan valitessa tietyn monivalintakysymyksen vaihtoehdon ohjelma avasi automaattisesti valittuun vaihtoehtoon liittyvän avoimen lisäkysymyksen. Tavoittelin kyselyllä aineistoa, jolla saan vastauksia tutkimuskysymyksiin. Käytin kyselyn analysoinnissa aineistolähtöistä sisällönanalyysia kappaleen 6.1 mukaisesti. Jaoin siis lopulta aineiston eri pääteemoihin, ja tarkastelin eri teemojen esiintymistä kyselyn kautta saamassani aineistossa. Tämän jälkeen tyypittelin aineiston teemojen sisällä tiettyjen näkemysten joukoiksi, alakategorioiksi. (Ojasalo ym. 2014, 110–111.) Pääpaino kyselyn tulosten analysoinnissa oli avoimien vastausten sisällössä, jotta ilmiötä pystyttiin selittämään ja kuvailemaan ja löytämään tässä etsittyihin tutkimuskysymyksiin vastauksia.

Kyselyaineistoa en ole yksilöinyt numeroin sillä avoimien vastausten jäljittäminen tiettyihin vastaajiin ei ollut mahdollista.

6.1.2 Haastattelututkimus

Haastattelut tein kyselyn vastausten lukemisen jälkeen, syys-lokakuun vaihteessa 2020, jotta sain täsmennettyä paremmin haastattelun teemoja ja haastattelukysymyksiä syvällisempää tiedonsaantia varten. Haastateltavat valikoituivat kyselyyn etsityn harkinnanvaraisen näytteen joukosta. Annoin muutamille informanteille mahdollisuuden valita kyselytutkimuksen ja haastattelun välillä. Osa tulkeista halusi vastata

mieluummin haastatteluun suullisesti, kuin kirjoittamalla vastauksia sähköiseen kyselyyn. Näin valikoituivat haastateltavat ja kyselyn vastaanottajat. Haastattelin 3 tulkkia, jotka ovat kyselyyn vastaajien lailla kaikki tehneet paritulkkausta etäympäristössä Covid-19 pandemian aikana. Haastateltavat ovat kaikki eri paikkakunnilta ja eri taustaorganisaatioista. Haastattelun kysymykset muotoutuivat kyselyn vastausten lukemisen jälkeen. Haastattelut toteutin puhelimitse pitkien etäisyyksien ja vallitsevan pandemian vuoksi ja haastatteluiden aikana kirjasin ylös huomioitani ja mielenkiintoisia yksityiskohtia sekä nauhoitin haastattelut toisen kännykän äänitallentimella. Ajankäytön näkökulmasta puhelinhaastattelun toteuttaminen oli hyvä toimintatapa. Esittelin haastateltaville opinnäytetyöni tarkoituksen ja luottamuksellisuuden sekä haastattelun anonyymiuden. Koska haastateltavat olivat haastattelijan tuntemia jo entuudestaan, ilmapiiri oli haastattelussa avoin ja haastateltavat kertoivat avoimesti kokemuksestaan. Haastattelun tavoitteena olikin käydä haastattelua keskustelunomaisesti ja välttää ns. diktonomisia kysymyksiä, joihin olisi ollut mahdollista vastata vain kyllä tai ei. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on saada haastateltavat kertomaan itse tutkittavasta ilmiöstä ja tämä toteutui tehdyissä haastatteluissa (Kananen 2008, 54). Haastateltavien kanssa ei käyty täysin samaa kokonaisuutta läpi, vaan haastattelut myötäilivät informanttien yksilöllisiä kokemuksia tapauksesta. Haastattelun etuna on mahdollisuus reagoida haastateltavan vastauksiin, jolloin haastattelijä voi tarkentaa ja syventää kysymyksiä vastausten perusteella (Tuomi & Sarajärvi 2018, 87-88). Opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin liittyvät kysymykset käytiin kaikkien haastateltavien kanssa lävitse. Haastattelut kestivät 40 min- 1h15min. Haastattelut on nauhoitettu haastateltavien suostumuksella ja heille on kerrottu haastattelun luottamuksellisuus sekä anonyymius.

Kyselyn vastaukset ovat tallennettuna tietokoneelle ja haastattelut kännykän muistikortille. Anonyymisoin sekä haastattelut että kyselyn vastaukset informanttien anonyymiteetin turvaamiseksi. Materiaalia olen käyttänyt vain minä ja aineistot hävitetään opinnäytetyön valmistuttua. Haastattelut olen analysoinut aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä muiden materiaalien tavoin. Sisällönanalyysi on päättelyyn perustuva, tulkinnallinen prosessi, jossa edetään empiirisestä aineistosta kohti kuvausta tutkittavasta ilmiöstä, tässä tapauksessa viittomakielen tulkkien kokemuksesta paritulkkaamisesta etätulkkauksessa Covid-19 pandemian aikana. (Tuomi ym. 2018, 127.) Aloitin

kuuntelemalla haastattelut useita kertoja ja selventäen mitä haastateltavat ovat todellisuudessa tarkoittaneet. Kuuntelun yhteydessä aineistosta litteroin aluksi sen osan, joka on liitetty tähän työhön sitaatein, mutta lopulta päädyin litteroimaan koko aineiston. Sitaatit on litteroitu tarkasti säilyttäen tarkka ilmaisu, mutta muu osuus, joka on litteroitu vain aineiston tulkitsemisen helpottamiseksi, on kirjoitettu vapaammin kuitenkin säilyttäen sisällön sanoma muuttumattomana. Aloitin haastattelun analysoinnin litteroinnin ja sen lukemisen jälkeen pelkistämällä aineiston, jotta se olisi helpommin käsiteltävä. Aineiston pelkistämällä pyritään keräämään oleelliset havainnot tutkittavasta ilmiöstä olennaisesta näkökulmasta. Pelkistämisen jälkeen teemoittelin materiaalin pääteemoiksi saman periaatteen mukaan kuin muutkin aineistot sisällöstä nousevien aiheiden mukaan. Teemoittelussa keskitytään aineistossa esiintyviin asioihin ja ilmiöihin. Pyrin etsimään tutkimuskysymyksiin vastauksia aineistosta. Lopuksi pyrin tuomaan aineistosta esille tutkimuksen kannalta oleellisen tiedon, eli tein aineiston abstrahoinnin. (Ojasalo ym. 2014, 110-112, 139-140.) Haastattelut olen numeroinut 1-3. Käytän analyysissäni suoria lainauksia tuoden vastaajien näkökulmaa ja heidän kokemuksensa ääntä paremmin esille.

6.1.3 Havainnointi

Havainnointia käytetään yleensä täydentävänä menetelmänä esimerkiksi haastattelun tai kyselyn lisäksi (Ojasalo ym. 2014, 114). Omakohtaiset kokemukset ja osallistuva havainnointi jo ennen opinnäytetyön aloittamista vaikuttivat opinnäytetyön aiheen valintaan. Tässä opinnäytetyössä havainnointi on toteutunut osallistuvana havainnointina työntekemisen lomassa itsetoimijana sekä osallistumalla etäviestintätilanteeseen, joka oli tulkattu viittomakielelle. Tämän jälkeen kirjasin ylös huomioita havainnoista. Olen itsetoimijana, tulkin roolissa, tehnyt havainnoita tutkittavasta ilmiöstä heti Covid-19 pandemian alusta alkaen, kun etätulkkaamisesta tuli mahdollista. Aluksi havainnointi oli tiedostamatonta, mutta huomattuani tapauksen kehittämistarpeen ja valittuani aiheen opinnäytetyökseni, havainnointi on ollut systemaattisempaa. Tässä vaiheessa tekemäni havainnot on kirjattu muistiin niin, että niihin on ollut mahdollista palata myöhemmässä vaiheessa uudelleen ja käyttää näin kerättyä aineistoa analysoinnissa. Havainnointimuistiinpanot hävitetään opinnäytetyön valmistuttua. Havainnointitilanteissa, joista materiaalia on kirjoitettu muistiin, on asiakkaille ja tulkkipa-

reille informoitu havainnoinnista sekä muistiinkirjoitetun havaintomateriaalin anonyymiteetistä, sekä materiaalin hävittämisestä opinnäytetyön valmistumisen jälkeen. Havainnoinnista on kysymys silloin, kun tutkija on mukana ja läsnä havainnoitavassa ja tutkittavassa tilanteessa (Kananen 2013, 89). Havainnointien merkitys tässä opinnäytetyössä on pääasiassa kontekstiosaamisen ja lähtökohtaisen käsityksen antaminen opinnäytetyön tekemistä ja tapauksen ymmärtämistä varten. Jos tutkittava case olisi tutkimuksen tekijälle omakohtaisesti täysin vieras, olisi siihen syvällisesti perehtyminen haastavaa. Tutkittavasta ilmiöstä havainnoimmalla saatua aineistoa ja tehtyjä huomioita on käytetty vahvistamaan kontekstiymmärtämistä. Omakohtaiset havainnot tukevat kyselytutkimuksen ja haastattelujen kautta sadun aineiston tulkintaa. Havainnoinnin menetelmällä voidaan tutkittavasta ilmiöstä saada täysin erilaista tietoa verrattuna muilla menetelmillä hankittuun tietoon. (Tuomi ym. 2018, 94.) Havainnot ovat siis luomassa pohjakontekstituntemusta haastattelujen ja kyselyn tulosten tulkintaan sekä täydentämässä näiden menetelmien kautta saatua tietoa.

Olen käsitellyt havainnoinnin kautta saatua aukikirjoitettua materiaalia kuten kyselytutkimuksen aineistoa ja haastattelujen litteroitua materiaalia.

7 TULOKSET

Olen aineistoa käsitellessäni ja analysoidessani pyrkinyt saamaan kokonaiskäsityksen tutkittavasta ilmiöstä ja vastauksia tutkimuskysymyksiini. Vaikka opinnäytetyön aihe on rajattu melko suppeasti käsittelemään vain paritulkkauksen osuutta etätulkkauksessa ja ajanjaksollisesti Covid-19 pandemian aikaa, on tutkittava tapaus osoittautunut melko laajaksi. Tutkittavan tapauksen laajuus selvisi tarkemmin aineistoa analysoidessani. Paritulkkaukseen etäympäristössä linkitty useita osa-alueita, joilla on merkitystä tapaukseen. Esittelen menetelmätriangulaation kautta saamani aineiston tuloksia seuraavissa alaluvuissa tutkimuskysymysten ohjaamana. Koska tavoitteeni on saada vastauksia tutkimuskysymyksiini, jaan aineistosta nousseet tulokset otsikoiden tutkimuskysymysteni mukaan. Merkittävänä koko aineistosta nousevana keskeisenä tutkimustuloksena voidaan todeta, että tulkkien sijainnilla on olennainen merkitys paritulkkaamisen toteuttamiseen etäympäristössä. Se, sijaitsevatko parit samassa fyysisessä sijainnissa vai eri fyysisissä sijainneissa, vaikuttaa tuen antamiseen ja vastaanot-

tamiseen, ja erityisesti tuen antamisen tapoihin ja menetelmiin. Esim. haasteet eri sijainneista tulkatessa ovat erilaisia kuin haasteet tulkatessa samasta sijainnista. Koska tulkin sijainnilla on olennainen merkitys, esittelen tulokset jaettuna sijainnin mukaan.

Havaitsin itsetoimijuuden kautta, että etäparitulkkaamisen tapaukseen vaikuttavat hyvin monet eri tekijät. Useat eri tekijät näyttivät vaikuttavan etäparitulkkaamisen onnistumiseen, mutta monet seikat toivat tilanteeseen myös haasteita. Tulkattuihin vuorovaikutustilanteisiin parin kanssa vaikuttavat mm; tulkeista itsestään johtuvat seikat (ammattitaito, vireystila jne.), tulkkien välinen yhteistyö, ympäristö (fyysinen tila, ihmiset ja kuuluvuus sekä näkyvyys), sekä tulkattava viesti (Hynynen ym. 2010,63, 104).

Kulunut Covid-19 pandemian aikainen paritulkkaus etäympäristöissä on pitänyt sisällään paljon kokeiluja; onnistumisia ja epäonnistumisia. Useissa kohdin aineistosta kävi ilmi, kuinka toimivaa etäparitulkkaustoimintatapaa oli jouduttu etsimään ja kokeilemaan useilla erilaisilla tavoilla.

Vaikka aineisto oli sisällöltään hyvin heterogeenista, on siitä kuitenkin hahmotettavissa suuntaviivoja hyvälle käytänteille. Tämän lisäksi aineistosta voi havaita yhteisiä haasteita paritulkkaamisessa etäympäristöissä. Tavoitteeni on löytää aineistosta vastauksia alla oleviin tutkimuskysymyksiin:

1. Mitä haasteita tulkit ovat kohdanneet paritulkkaamisessa etäympäristöissä Covid-19 pandemian aikana?
2. Mitä onnistuneita toimintamalleja paritulkkaamisesta etäympäristössä on kokeilun kautta löytynyt Covid-19 pandemian aikana?
3. Minkälaisia kokemuksia paritulkkaamisesta etätulkkauksessa Covid-19 pandemian aikana on tullut?

Analysoitava aineisto koostuu 12 kyselytutkimukseen osallistuneen vastauksista, 3 haastattelusta sekä omista havainnoistani. Eri menetelmien kautta saaduista tuloksista oli nähtävissä, että tutkittava tapaus on viittomakielen tulkkien keskuudessa suhteellisen uusi ja toimintatavat eivät ole vakiintuneet. Variaatio eri tavoista tuottaa paritulkkausta etäympäristössä on saamassani aineistossa suuri.

Käytän tulosten esilletuonnissa runsaasti vastauksista poimimiani sitaatteja esimerkkeinä selkeyttämään ja antamaan lukijalle konkreettisempaa käsitystä tutkittavasta tapauksesta.

7.1 Esille nousseita etäparitulkkaamisen haasteita

Koko aineistosta nousi päällimmäisenä esille tekniikkaan liittyvät haasteet. Kyselyn useassa eri osiossa vastauksissa tuotiin esille haasteita, jotka liittyivät eri tavoin tekniisiin ongelmiin etäparitulkkaamisen toteuttamisessa. Myös 2/3 osassa haastatteluista tekniset vaikeudet tulivat keskeiseksi keskustelun teemaksi. Myös omakohtaisesti tekemiäni havaintojen mukaan tekniset ongelmat aiheuttivat erilaisia haasteita ja ongelmien ratkaisemistilanteita tulkkaamiseen. Osa esille nousseista haasteista johtuivat käyttäjien kontekstiosaamisen puutteista, osa laitteistojen ja yhteyksien toimintahäiriöistä ja osa haastavasta tekniikan ja tulkkausprosessin yhtäaikaisen hallinnan vaikeudesta. Suurimmalla osalla informanteista oli useita kokemuksia etäparitulkkaamisesta ja vastauksista oli pääteltävissä, että informantit olivat kohdanneet haasteita edellä jaotellun teknisten haasteiden useammasta tai kaikista osa-alueista.

Jokainen etäohjelmisto toimii hieman eri logiikalla ja ohjelmistoissa on erilaisia ominaisuuksia, jotka tulkkien tulisi tietää ja osata käyttää. Haasteeksi aineisossa nousi pikaisella aikataululla lukuisan ohjelmistomäärän käytön hallinta. Ohjelmistojen eri ominaisuudet mahdollistavat erilaisia toimintoja. Esim. kaikissa ohjelmistoissa ei pysty lukitsemaan haluamiaan kuvakkeita. Tämä olisi tärkeä ominaisuus, jotta saa pidettyä asiakkaan ja tulkkiparin näkyvillään, jos etäalustalla on useita osallistujia. Seuraavassa poimintoja kyselystä edellä mainittuihin liittyen.

”Kun mukana oli useita osallistujia ja samalla jaettiin näyttö, en enää löytänyt asiakkaani kuvaketta, sillä kuvakkeet hävisivät yhdeltä ruudulta. Tuli aikamoinen hässäkkä kun tulkkipariin en saanut yhteyttä. En tiennyt näkeekö asiakkaani minut, joten viitoitin ja yritin jotenkin samalla etsiä asiakkaan kuvaketta.”

”Huono puoli ilmaisen version noin 45 käyttöminuutin jälkeen on ohjelmassa tapahtuva automaattinen aikakatkaistu”

Osa teknisistä haasteista liittyi tulkausta tehneen tulkin näkökulmasta selittämättömiin teknisiin ongelmiin. Tällaisista vikatilanteita, jotka käsitykseni mukaan ovat saattaneet johtua tiedonsiirron tai tietokoneen toiminnan häiriöistä, oli koko aineistossa mainittu mm. ongelmia kameran ja mikrofonin käyttöön liittyen, äänentoistoon (ääni kiertää, kaikuu tai on epäsynkassa/eriaikainen tulkkiparin kanssa), ja kuvan näkymiseen liittyen (kuva pätkii, rakeistuu, pysähtyy tai on sumea) ja koko yhteyden pätkimiseen tai katkeamiseen liittyen.

”Esimerkiksi mikrofoni ei toiminut koko tilauksen aikana, niin tukea ei voinut antaa., lisäksi ääni kiersi kun yritimme ottaa toisen ohjelman tulkkiparien välille ja välillä ääni oli epäsynkassa meidän tulkkien kesken, eli kun meillä oli yhteys keskenämme kuulumme luennon aivan eri kohdissa. Tulkkiparini ääni tuli huomattavasti viiveellä minuun verrattuna. Tukeminen oli todella vaikeaa näistä johtuen.”

” Kun yritin avata oman kamerani tulkinvuoron vaihtuessa, ei kamera suostunut aukeamaan. Yritin saada kameran toimimaan lähtemällä kokouksesta pois useita kertoja tulkkiparin ohjeistuksella (kävimme whatsappissa keskustelua), mutta mikään ei auttanut. Myös asiakas yritti antaa minulle ohjeita kameran asetuksista. Lopulta vain koko tietokoneen sulkeminen ja uudelleen kytkeminen sai kamerani uudelleen toimimaan”

”Kuvaruutu on kovin pieni (ainakin usemman käyttäjän kesken), joten asiakalle näkymä ei ollut kovin hyvä. Yhteys myös pätki asiakkaan päässä, joten siksi yhteydestä päätettiin luopua kesken tulkkauksen ja vaihdettiin toiseen yhteyteen asiakkaan kanssa, vaikka tulkattava läde pysyikin alkuperäisessä ohjelmistossa”

Keskustelualustaa oli joissain tilanteissa jouduttu vaihtamaan kesken tulkkauksitilanteen ja kokeilemaan toisen alustan toimivuutta.

” Tulkkauksitilanne etänä haastaa tulkkeja eri tavalla. Tulkkkaus on raskaampaa ja keskittyminen menee myös muuhun kuin itse tulkkkausprosessiin: tekniset ongelmat, mikrofonin hallinta (päälle/pois), tilanteen seuraaminen ja perässä pysyminen jne.”

Minulla itselläni on vastaavanlaisia kokemuksia informanttien kanssa. Havaitsemani tekniset haasteet liittyivät mm. ohjelmiston ominaisuuksiin tai osaamattomuuteeni käyttää etäkeskusteluohjelmaa. Asiakkaan kuvake hävisi meetsissa näytönjaon yhteydessä, ja jouduin keskeyttämään suomen kielelle tulkkauksen kesken asiakkaan viittomisen. Kuvakkeen koon muuttaminen suuremmaksi ns. kuvan pinnaaminen ei onnistunut, tai ei ollut ohjelmalla mahdollista. Kohtasin myös hallitsemattomia teknisiä ongelmia johtuen mahdollisesti tietokoneen tai internetyhteyden toiminnan häiriöistä, joiden edessä koin itseni hyvin turhautuneeksi.

7.1.1 Haasteet eri fyysistä sijainneista tulkattaessa

Enemmistö kyselyyn vastaajista sekä haastatelluista koki eri sijainneista käsin parin kanssa tulkkauksen haastavaksi. Osassa kyselyn vastauksista ja yhdessä haastattelussa tuotiin esille myös etätulkkauksen hyviä puolia ja ratkaisuja eri sijainneista toteutettuna. Näitä seikkoja tuon esille myöhemmin luvussa 7.2. Kaikki vastaajat kokivat paritulkkauksen haastavaksi silloin, kun erisijainneista käsin tulkattaessa tulkkiparin välillä ei ole toisiinsa yhteyttä. Tällöin paritulkkauksen toteutuu vain vuorojen jaon

näkökulmasta ei tuen näkökulmasta. Tulkkien välillä ei yhteyden puuttuessa tapahtunut minkäänlaista tuen antoa. Kyselyn vastauksissa tätä ongelmaa pidettiin yksimielisesti etäparitulkkauksen isona haasteena. Tällaisia tilanteita kuvailtiin kyselyn vastauksissa ja haastattelussa mm. kokouksen vetäjän jakaessa näyttönsä, jolloin osallistujien kuvakkeet siirtyivät eri sivuille. Käytetyissä ohjelmissa ei ole ollut vastaajien mukaan mahdollisuutta lukita kahta tai useampaa haluamaansa kuvaketta (tulkkipari ja asiakas/ asiakkaat) etusivulle, jolloin samassa ohjelmassa tulkatessa tulkkiparin kuva häviää. Osassa tilanteista tukitulkin vuorossa olleet tulkit ovat pitäneet kameroita kiinni, joko voidakseen palautua paremmin tai selventääkseen asiakkaalle tulkaavan tulkin osuutta tai asiakkaan toiveesta. Kun tuen tarve esiintyi, ei tukea ollut mahdollista antaa, eikä ilmaista tuen tarvetta.

”No parityötä ei voi tehdä silloin, jos olen samassa ohjelmassa parin kanssa, mutta toinen tulkkipari ei ole näkyvässä, että mä teen niinku yksin ja on pakko vaihtaa vaan kahden tulkin välillä sitä videoo. Mä en näe sitä paria. Mutta toisaalta tän voi ratkaista.”

”Paljon haastavampaa. Tukeminen on todella paljon haastavampaa. Itselläni on ollut ongelmia, kun käytin kahta ohjelmaa samaan aikaan. En nähnyt kuin yhden kuvan kerrallaan teamsissa ja jouduin manuaalisesti vaihtamaan kuvaa. Saattoi johtua omasta osaamattomuudesta”

Muutamissa kyselyn vastauksista tuotiin esille yksinäisyyden tunnetta. Kollegiaalinen tuki, rohkaisu sekä työn jakamisen ja yhteen hiileen puhaltamisen kokemus jäi uupumaan, kun tulkkiparilla ei ollut mitään yhteyttä toisiinsa.

”Aika yksinäistä puuhastelua. Esim. Jos tulkkipari jäätyy, kuva jäätyy, ei tiedä tapahtuuko toisaalla tulkaamista. Jos yrittää ottaa yhteyden tulkkiin toisen kanavan kautta eikä saa yhteyttä eikä asiakaskaan reagoi viestiin, on vain oletettava, että tulkausta tapahtuu ja vain oma tietokone kragaa. Myöhemmin kuulin, että olivat tehneet asiakkaan kanssa nopean ratkaisun vaihtaa whatsapp-kanavaan, jota eivät ehtineet tai tajunneet mulle silloin kertoa. Vasta 40min kuluttua tulkkiparille tuli mieleen, että ainiin tässä olisi ollut vaihto”.

Etätulkaaminen tulkkkausmuotona koettiin koko aineiston läpi raskaampana verrattuna lähitulkaamiseen. Vuorovaikutustilanne koettiin intensiivisemmäksi ja keskittymistä enemmän vaativaksi ja siksi rasittavammaksi. Tuen antaminen ja vastaanottaminen eri fyysisestä sijainnista kuormitti enemmistöä vastaajista

” Tulkaustilanne etänä haastaa tulkkeja eri tavalla. Tulkkkaus on raskaampaa ja keskittyminen menee myös muuhun kuin itse tulkkkausprosessiin: tekniset ongelmat, mikrofonin hallinta (päälle/pois), tilanteen seuraaminen

ja perässä pysyminen jne. Tulkkiparia ei aina edes näy ruudulla, jolloin tukeminen ei onnistu ollenkaan. Omaa vuoroa odottaa hieman jännittyneenä, koska toivoo että silloin tekniikka toimii ja osaa sujuvasti taas lähteä tulkkaamaan. Kaikessa jännityksessä ja häsäämisessä tuki saattaa välillä unohtua, eikä myöskään halua keskeyttää koko tilannetta pienen korjauksen vuoksi. Isommat asiavirheet yrittää korjata, ja silloin tukea tulkkiparia.”

Haasteita oli aiheuttanut myös etukäteen asioista sopimisen puute. Etukäteen olisi tärkeää sopia työnjaosta, tulkkausvuoron kestosta, vaihdon toteutuksesta, tuen antamisen tavoista ja käytettävistä. Tulkkiparin erilaiset toimintatavat koettiin myös haastaviksi uudessa tilanteessa.

7.1.2 Haasteet samasta fyysisestä sijainnista tulkattaessa

Samassa fyysisessä sijainnissa tulkkausessa työskentelyssä ei nähty ilmentyvän haasteita varsinaisen paritulkkausnäkökulmasta koko aineiston laajuudelta. Parin kanssa samasta fyysisestä sijainnista tulkkaaminen nähtiin lähitulkkausnäkökulmana tilanteena, jossa tuen antaminen ja saaminen on helppoa. Tällöin parityöskentelyn sujuvuuteen vaikuttaa tulkkiensa vuorovaikutustaidot ja se onko yhteisissä toimintatavoista sovittu. Haasteena samassa sijainnissa tulkkaamisessa nousi kolmessa kyselyn avoimessa vastauskentässä ja kahdessa haastattelussa epämuokavuus pyytää vaihtuvia kollegoja omaan kotiin tekemään tulkkausta. Myös toisen kotiin meneminen koettiin turhan tuttavalliseksi.

”Kollegaa ei ole mukava päästää kotiin, liian intiimiä. Ei löydetty yhteistä paikkaa, minne mennä toteuttamaan tulkkaus.”

”Varsinkin kun jatkossa monilla tulkeilla ei ole toimistoa, täytyy ottaa vieras pari kotiin. Se ei ole mukavaa.”

Koteihin saatava työrauha ja tietosuojatun tilan varmistaminen mietitytti kyselyn 2 vastauksessa. Huonoksi puoleksi samassa sijainnissa tulkkaamisessa koettiin myös matkoihin käytettävä aika sekä etätulkkausnäkökulman toteuttamisen helppouden puuttuminen. Yhdessä haastattelussa esille nousi etäilystä nauttiminen ja tulkkausnäkökulman toteuttamisen helppous omasta kodista käsin. Kotoa käsin tai lähellä omaa sijaintia olevasta etätulkkausnäkökulmasta tulkkausnäkökulman toteuttaminen mahdollistaa lyhyelläkin varoitusaikalla tulkkausnäkökulman vastaanottamisen.

”Mun mielestäni etäparitulkkausnäkökulman tarkoitus on olla etänä ja silloin kaikki saa olla etänä ja nauttia niistä etäilyn tuomista hyvistä puolista, eikä sitten

sitä että sitten mennään kuitenkin jonnekin. Ei se ole etäilyä, ja sitten etätulkkauksessa mä näen sen tulkkiparin edestäpäin ja se on hyvä! Kyllähän mä voin mennä jonnekin ja mennä vaikka lounaalle sitten yhdessä keikan jälkeen, mutta ei se ole etäilyä”

Pandemianäkökulmasta nähtiin myös turvallisempina vaihtoehtona tehdä tulkkaus parin kanssa eri sijainnista. Taudin leviämisen ehkäisemiseksi samasta sijainnista tulkkaminen ei ole paras vaihtoehto. Tämä näkökulma oli tuotu esille 2kyselyn avoimessa vastauskentässä, sekä yhdessä haastattelussa.

7.2 Toimivia käytänteitä

Vaikka etäympäristössä tulkkaminen on kaikilla menetelmillä saaduissa aineistoissa koettu raskaammaksi ja haastavaksi lähitulkkaukseen verrattuna, oli aineistossa eniten materiaalia liittyen toimiviin käytänteisiin. Jaan aineistosta nousseet toimivat käytänteet alalukuihin sen mukaan, sijaitsivatko tulkit samassa vai eri fyysisissä sijainneissa. Edellisessä luvussa kuvasin aineistosta nousevia haasteita ja ongelmia. Aineistossa oli havaittavissa, että näihin ongelmiin oli aktiivisesti lähdetty etsimään ratkaisuja ja toimivia käytänteitä paritulkkauksen toteuttamiseen etäympäristössä. Näitä koekilun kautta löytyneitä hyväksi koettuja toimintatapoja tuon esille tässä luvussa.

”Paritulkkkaus etätulkkauksen aikana on haastavampaa ja raskaampaa, mutta ei välttämättä vaikeampaa, kunhan ohjelmat toimii, ja tulkkipari etukäteen keskenään sopii siitä, millä tavoin tulkkauksen aikana toimitaan, esimerkiksi tulkkauksvuorojen pituudet, vaihdot ja sen millä tavalla kukin haluaa tai pystyy vastaanottamaan tukea.”

Riippumatta toteutettiin tulkkkaus samasta vai eri sijainnista tulkkiparin kanssa tulkkien välinen tuttuus tai ainakin yhtenäiset toimintatavat koettiin tärkeiksi. Tutun tulkin tukeminen koettiin helpommaksi.

Tuttu tulkkipari ja tieto siitä miten häntä tulee tukea. Yhteiset pelisäännöt ovat tiedossa ja kun pari tarvitsee jotakin osaan reagoida.

7.2.1 Toimivat käytänteet eri fyysistä sijainneista tulkatessa

Jotta toimivaa paritulkkauksta voi toteuttaa on tulkkiparin välillä oltava yhteys toisiinsa. Koko aineistosta nousi esille parhaimpana toimivana käytänteenä pidetty erillinen yhteys tulkkien välillä. Yhteys toisella ohjelmalla (B) oli joko vain tulkkiparien

välillä tuenantokanavana, tai molempien tulkkien, ja asiakkaan keskustelualustana, jossa tulkkaukseen toteutetaan. Tällöin ohjelma on vain tulkkien ja asiakkaan käytössä, kun taas ohjelmassa (A) pyörii varsinaisen luennon tai tapaamisen. Ohjelmassa (B) on mikki päällä, jolloin tulkkien välinen tukeminen onnistuu sekä puheella että viittomalla. Tässä tuen antaminen on periaatteessa mahdollista kaikissa Cokelyn kuvaaman tulkkauksen prosessin vaiheissa (kts. luku, kuten tulkkauksessa samasta sijainnista). Myös eri tuen muodot (tulkkauksen tuki, tekninen tuki ja kollegiaalinen tuki) on mahdollista toteuttaa. Tämän lisäksi tuki on mahdollista antaa eri ohjelmassa (A), jossa varsinaisen luennon tai tapaamisen pyörii tulkkien mikit ja kamera ovat kiinni, mutta asiakkaan osallistuessa tulkit avaavat ohjelman (A) mikrofonit ja sulkevat ohjelman (B) mikrofonit äänen kiertämisen estämiseksi. Kun tulkeilla ja asiakkaalla oli erillinen tulkkauksen kanava toisessa ohjelmassa (B) sekä tulkkaukseen, että tukeminen tapahtuivat siellä.

”...sitten toinen tosi toimiva on se, että esimerkiksi luento on toisessa ohjelmassa ja tulkilla ja kuuroilla on meitsissä oma yhteys. Mä näen siellä kokoajan tulkkiparin. Mä voin sinne puhua, voin viittoja ja se on melkein parempi kuin olisi vieressä istuminen, kun mä näen koko ajan siellä tulkkiparin ja samalla tavalla kuin asiakas näkee. Se on tosi paljon parempi kuin läsnäolotulkkaukseen. siinä näkee sen samalla tavalla kuin asiakas näkee tulkkauksen. Näet suoraan tulkin. Kieltä näkee paremmin ja näkee koko ruudun, ja pystyy antamaan parille palautetta paremmin.”

”Mikäli tulkkaukseen toteutettiin eri sovelluksella kuin miltä esim. tulkkattava luento tuli, oli tuen antaminen helppoa, sillä ruudulla näkyi vain minä, tulkkipari ja asiakas.”

Etuna haastateltava A näki myös mahdollisuuden katsoa tulkkiparin tulketta asiakkaan silmin, verrattuna lähitulkkaukseen, missä tulkkiparit yleisimmin istuvat toistensa vieressä. Tämä toimintamalli tuli esille kyselyn 3 avoimessa vastauskentässä sekä yhdessä haastattelussa, josta sain yksityiskohtaisempaa tietoa toteutuksen yksityiskohdista. Tämä toimintamalli ei toteutunut osallistuvan havainnoinnin tilanteissa. Tästä asetelmasta aktiivivuorossa oleva tulkki pystyy myös luovuttamaan vuoron tukitulkille tarpeen vaatiessa ja vuoro voidaan siirtää tuen tarpeen jälkeen takaisin aktiivivuorossa olevalle tulkille. Tässä toteutustavassa on myös se etu, että näkee tulkkiparin ja asiakkaan varmuudella, eivätkä heidän kuvakkeensa häviä muiden osallistujien kuvakkeiden sekaan.

Onnistunutta tukea oli annettu parille usein visuaalisesti nyökkäämällä, viittomalla, tai jopa peukuttamalla ”hyvin menee”- tyyllisesti. Parin tukeminen onnistui myös pienellä nyökkäyksellä, jos pari haki vahvistusta jollekin asialle. Visuaalinen tuki oli vastausten perusteella koettu hyväksi ja toimivaksi, mutta uudeksi tavaksi ottaa tukea vastaan, johon pitää totutella. Yhdessä kommentissa huomioitiin annettavan tuen tempo. Tuen kohdistuessa esim. numeroihin pitää numerot viittoja hitaammin. Useissa vastauksissa todettiin myös ääneen annetun tuen helppous visuaaliseen verrattuna, jota tilanteen mahdollisuuksien mukaan haluttiin ensisijaisesti käyttää. Yhdessä kyselyn vastauksessa kerrottiin onnistuneesta kokemuksesta antaa tukea paperille kirjoittamalla. Tällöin myös asiakas näki sivistyssanojen kirjoitusasun.

Parien yhteydenotto ennen tulkkaustapahtumaa pidettiin tärkeänä. Etukäteen sopiminen tuenantotavoista, vuoronvaihdosta, käytettävistä ohjelmista sekä tulkkausvuoroista nähtiin koko aineiston laajuudelta tärkeäksi ja olennaiseksi toimintatavaksi, jotta paritulkkaus onnistuisi. Havainnoissani tämä etukäteisvalmistelu heijastui suoraan paritulkkauksen onnistumiseen. Kun tulkkaus oli valmisteltu hyvin ja tekniset seikat huomioitu sekä sovittu tulkkiparin kanssa käytänteistä oli edellytykset onnistuneelle paritulkkaukselle etäympäristössä luotu. Oman toiminnan ja haastattelujen kautta tuli esille myös toimiva käytänteitä olla tulkkiparin kanssa yhteydessä tulkkauksen jälkeen ja pitää pieni reflektiivinen keskustelu toteutetusta tulkkauksesta. Reflektiivinen keskustelu onnistumisista ja kehitettävistä tavoista antaa työkaluja kehittymiselle. Tämä vahvistaa mielestäni myös kollegiaalista ”yhteen hiileen puhaltamisen” tunnetta, mikä on myös olennainen tärkeä osa työssä jaksamisen ja kehittymisen näkökulmasta ja voidaan katsoa nähdäkseni hyviin toimintatapoihin paritulkkausta toteutettaessa.

Joustava työote ja nopea reagointikyky katsottiin myös tärkeiksi taidoiksi etäparitulkkausta tuottaessa. Kyselyn avoimissa vastauskentissä kuvailtiin tilanteita, jolloin tulkkausvuoroa jouduttiin pikaisesti vaihtamaan, esimerkiksi toisen parin yhteysongelmiensa vuoksi. Tällöin tuenantovuorossa olevan tulkin pitää olla valppaana nappamaan tulkkausvuoro nopeasti. Toimiva paritulkkaus etäympäristössä vaatii lähitulkkaukseen verrattuna Selinin määrittelemien parityöskentelytaitojen (Selin 2002, 19-20) lisäksi myös muita substanssiosaamisen ulkopuolisia työelämätaitoja, kuten ongelmanratkaisukykyä ja uudenoppimisen valmiutta (Hyplus 2019)

”Joustavuus ja saumaton yhteistyö ja kyky nopeaan reagointiin esim ääni tai kuvayhteyden heikentyessä tosi tärkeitä! On tärkeää olla kuvayhteys pariin eli pari on tärkeää saada samaan näkymään kuuron asiakkaan kanssa.”

Käytetyin keskustelualusta (9/12kyselyyn vastanneesta+ 2/3 haastateltavasta) oli Zoom. Zoom on koettu myös toimivimmaksi ja helppokäyttöisimmäksi ohjelmaksi etäparitulkkaamisessa.

”Zoom on mielestäni etätulkkaukseen kaikista sopivin. Siinä saa monta ruutua samanaikaisesti näytölle ja jos tekee paritulkkausta ja osallistujia on monia, pystyy kaikki osallistujat näkemään samaan aikaan. Tulkkaus helppottuu, koska tulkki pysyy tilanteen tasalla ja näkee kuka puhuu tai viitto. Myös parin seuraaminen ja tukeminen on mahdollista. Tekniikan osalta Zoom on toiminut parhaiten”.

Covid-19 pandemian aikana on käytössä ollut useita eri keskustelualustoja. Kyselyssä annetuista vaihtoehdoista, (Skype Business, Skype, Meets, Hangouts, Teams, ja Zoom) olivat kaikki ohjelmat olleet käytössä etäparitulkkaamisessa. Näiden lisäksi kysymysvaihtoehtoon: joku muu keskustelualusta, vastaajista 8/12 ilmoitti käyttäneensä muuna keskustelualustana Whatsapp-ohjelmaa. Whatsapp-ohjelma oli ollut käytössä eri tavoin myös kaikilla haastateltavilla ja koettu helppokäyttöisimmäksi tuttuutensa ja helppoutensa vuoksi. Ongelmana whatsapp-sovelluksessa on tietosuojapuutteet. Tuen antamisen ja tulkkauksen sujuvuuteen etäympäristössä katsottiin olevan suuri merkitys käytetyillä ohjelmistolla. Tässä opinnäytetyössä ei paneuduta tarkemmin eri ohjelmistojen laajaan maailmaan, mutta seuraavissa tuon esille kyselyn avoimien vastauskenttien kommentteja liittyen ohjelmistojen käyttöön.

”Paritulkkauksen toimivuus riippuu käytettävästä ohjelmasta/sovelluksesta. Toisinaan paritulkkaus on ollut hyvinkin sujuvaa, lähes samanlaista kuin lähitulkkauksessa.”

”Google meetissä toimi meillä kaikki. Yhteys pysyi hyvänä, laatu videossa ja äänessä toimi 2xkoko päivän. Helppo kutsua porukka kasaan (tulkkipari ja asiakas). Taustaan kannattaa tehdä pieni panostus, tumma tausta auttaa.

”Hangoutsissa Grid View-lisäosan asennus on kätevä koska silloin näyttöön saa pysymään monta ruutua samanaikaisesti. Eli asiakkaat (kuulevan ja kuuron) sekä parin. Näin pariin on näköyhteys, joten paria voi tukea viittoen”

”Whatsapp tai facetime on toimineet melkeempä parhaiten kuvan laadun kannalta. Jompikumpi on oikeestaan kaikilla ja helposti käyttöön otettavissa. Jos muut ohjelmat ei toimi, niin noi pelittää aina”

”Tulkit käyttävät teams paljon ja toimii suhteellisen hyvin, kunhan osaa tehdä oikein (ohjeet tulee lukea tarkkaan)”

7.2.2 Toimivia käytänteitä samasta fyysisestä sijainnista tulkatessa

Enemmistössä aineistosta nousevista mielipiteistä samasta fyysisestä sijainnista tulkkausta pidettiin helpoimpana etäparitulkkauksen toteutusmuodoista. Tässä toimintatavassa tulkit pystyvät antamaan tukea toisilleen kaikilla tavoilla. Tulkkausta oli toteutettu mm. niin, että tulkit istuivat vierekkäin ja molemmat näkyivät asiakkaan ruudulla, jolloin vuoronvaihto oli sujuvaa. Tällöin tulkkiparit näkivät myös oman ja parin tuotoksen ruudulla ja pystyivät reagoimaan nopeasti tuen tarpeeseen puhuen, kuiskaten tai viittomalla. Ohjelmiston/ ohjelmistojen mikrofonit olivat kiinni, mikä mahdollisti normaalin äänenkäytön tuen antamisessa häiritsemättä muita osallistujia.

Toiseksi toimivaksi käytänteeksi nousi koko aineistosta tukivuorossa olevan tulkin siirtyminen kameran ulkopuolelle, jolloin hän saattoi visuaalista häiriötä aiheuttamatta a) antaa teknistä tukea, kuten säätää kameraa, näyttöä, laturia, etsiä materiaalia toiselta koneelta tms. b) palautua ”kulisseissa” paremmin seuraavaa omaa aktiivivuoroaan varten, kuten pyörittelemällä hartioita, juomalla vettä, syömällä pienen välipalan tms. pystyen kuitenkin samalla tukemaan pariaan.

” Jotain parempaa on etätulkkauksessa. Pitkänkin luentopäivän tulkkauksen jaksoi paremmin, kun ei tarvinnut koko päivää olla yleisön edes. Kun pari veivasi, pystyin kevyesti jumppaamaan vertakiertämään kyykkäämällä muutaman kerran ja pyörittelemällä hartioita ja sain juotua vettä -noita ei voisi yleisön edessä tehdä. Jaksaa paremmin! Ihan huippua”

Tulkkipari pystyi myös c) antamaan komppaavaa kollegiaalista ”hyvä hyvä”- tukea muiden sitä huomaamatta.

Kolmanneksi tulkeilla oli omat laitteet edessään, varmistamassa, että jos toisen yhteys tai kone takkuu, voivat molemmat tulkit hypätä tulkkaamaan tähän toimivaan yhteyteen. Kaiken toimiessa hyvin, molemmat tulkkasivat omilta tietokoneiltaan vuoroiltaan, kuitenkin istuen samassa tilassa. Tuen antaminen parien välillä oli kaikilla tuen-antotavoilla kaikissa tulkkausprosessin vaiheissa, sekä kaikissa tuen muodoissa (tulkkausprosessin tuki, tekninen tuki ja kollegiaalinen tuki) mahdollista. Tulkit pitivät tukivuorollaan kameransa suljettuna (halutessaan olla ”kulisseissa”-ei näkyvissä), tai kameroita saatettiin pitää auki, jolloin molempien kuvakkeet näkyivät aktiivisina, ja tuki sk-svk tai svk-sk oli nopeasti toteutettavissa, jos tulkkipari tipahti ja tarvitsi isompaa tukea eli vuoronvaihtoa tuen tarpeen vuoksi.

”Tulkit vaihtoivat paikkaa siten että asiakas näki vain yhden tulkin kerralla. Vierestä oli helpompi tukea, kun asiakas ei näe molempia. Tämä toimii parhaiten luentotilanteessa. Puheelle tulkkaukseen toimii paremmin, kun molemmat tulkit istuvat vierekkäin, jotta tukeminen sujuisi saumattomasti.”

Työn jakaminen nähtiin tilannesidonnaisena. Yleisin aineistosta noussut toimiva työnjako noudatteli alla olevaa sitaattia, jossa kyselyyn vastaaja kuvaa parasta toimintatapaa etäympäristössä toteutetussa paritulkkausessa.

”Pari minun kanssa samassa paikassa ja toinen keskittyi viittomaan ja toinen mikrofonin avaamiseen ja spiikkaamiseen ja sitten vuoro vaihtui 15 minuutin päästä.”

Toimivana käytänteenä aineistosta nousi myös samasta sijainnista tulkkaminen yrityksen toimitiloissa, jolloin tulkkausta toteutettaessa oli ollut mahdollista toteuttaa teknisiä ratkaisuja enemmän. Tämä on mahdollista, jos yritys on satsannut etätulkkausstudioon ja sen tekniikkaan.

7.3 Muita etäparitulkkausesta saatuja kokemuksia

Parien yhteydenotto ennen tulkkaustapahtumaa pidettiin tärkeänä. Etukäteen sopiminen tuenantotavoista, vuoronvaihdosta, käytettävistä ohjelmista sekä tulkkausvuoroista nähtiin koko aineiston laajuudelta tärkeäksi ja olennaiseksi toimintatavaksi, jotta paritulkkaus onnistuisi oli kysymyksessä sitten samasta tai eri fyysisestä sijainnista tulkkaminen. Omissa havainnoissani tämä etukäteisvalmistelu heijastui suoraan paritulkkaus onnistumiseen. Kun tulkkauksen oli valmisteltu hyvin ja tekniset seikat huomioitu, sekä sovittu tulkkiparin kanssa käytänteistä oli edellytykset onnistuneelle paritulkkauselle etäympäristössä luotu.

Oman toiminnan ja osallistuvan havainnoinnin sekä haastattelujen kautta tuli esille myös toimiva käytänne olla tulkkiparin kanssa yhteydessä tulkkausjälkeen ja pitää pieni reflektiivinen keskustelu toteutetusta tulkkausesta. Reflektiivinen keskustelu onnistumisista ja kehitettävistä tavoista antaa työkaluja kehittymiselle. Tämä vahvistaa mielestäni myös kollegiaalista ”yhteen hiileen puhaltamisen” tunnetta, mikä on myös olennainen tärkeä osa työssä jaksamisen ja kehittymisen näkökulmasta ja voidaan katsoa nähdäkseni hyviin toimintatapoihin paritulkkausta toteutettaessa. Kuten Pirkko Mikkonen Efslin konferenssissa 2006 siteerasi tulkkaus tutkijaa Schöniä: tarvitsemme aikaa tulkkausvalmistautumiseen, aikaa niistä palautumiseen ja aikaa reflektoida tekemiämme tulkkauksia sekä reflektointia seuraavia tulkkauksia varten,

tulkkauksissa ja tulkkauksista “For action, in action and on action (Schön 2004, Efsli 2006,28.) Tarvitsemme aikaa parietätulkkaukseen valmistautumiseen, aikaa niistä palautumiseen ja aikaa reflektointiin, ja tämän seurauksena löydämme varmasti toimivat yhtenäiset käytänteet ja toimintatavat.

Riippumatta toteutettiin tulkkaus samasta vai eri sijainnista tulkkiparin kanssa tulkkien välinen tuttuus tai ainakin yhtenäiset toimintatavat koettiin tärkeiksi. Tutun tulkin tukeminen ja tuen tarpeen osoittaminen sekä tuenantamisen tekniikka koettiin helpommaksi kuin vieraamman parin kanssa. Samasta sijainnista tulkattaessa tulkkiparin tuttuus korostuu etätulkkaukseen tehdessä, sillä useassa tapauksessa jommankumman tulkin koti toimii työpisteenä.

Tuttu tulkkipari ja tieto siitä miten häntä tulee tukea on tärkeää. Yhteiset pelisäännöt ovat tiedossa ja kun pari tarvitsee jotakin osaan reagoida.

Eri menetelmien kautta saadusta aineistosta nousee selkeästi esille, kuinka useilla eri seikoilla on vaikutusta ohjelmiston sopivuuteen ja toimivuuteen etäparitulkkausissa. Näitä teknisiä seikkoja on mm. käytetyn internetyhteyden nopeus, käytetyn tietokoneen teho ja kameran laatu, sijaitsevatko tulkit samassa vai eri fyysisessä sijainnissa, käyttäjien tekninen osaaminen ja se onko tilanteessa käytössä yksi vai useampi laite. Jokaista ohjelmasta oli niin hyviä kuin huonojakin kokemuksia. Paritulkattuihin vuorovaikutustilanteisiin etäympäristössä näyttää vaikuttavan lähitulkkausverratuna moninkertainen määrä ulkoisia tekijöitä, jotka eivät ole aina hallittavissa. Ohjelmistot päivittyvät ja niihin on saatavilla erilaisia ilmaisia ja maksullisia lisäosia, joilla voi olla vaikutusta paritulkkaamisen onnistumiselle. Tulkit eivät useinkaan itse pysty vaikuttamaan käytettävään ohjelmaan, vaan ohjelman valintaan vaikuttaa joko etätahtuman koollekutsuja tai asiakas. Kyselyn vastauksissa tuotiin esille myös asiakkaan etätaitojen merkitystä paritulkkauksen ja etätulkkauksen onnistumiseen. Etätulkin käyttäminen on kokemukseni mukaan edelleen vieras tulkkauspalvelun muoto useille asiakkaille, ja asiakkaan käyttäessä ensimmäistä kertaa tulkkauspalvelua etämuodossa on tulkki myös osittain perehdyttäjän roolissa. Toimiva tulkkaus syntyy kokemukseni mukaan aina kaikkien osapuolien hyvän yhteistyön tuloksena. Omien havaintojeni valossa myös asiakkaaseen yhteydenottaminen ennen tulkkausta edesauttaa tulkkaustilanteen onnistumista etäympäristössä.

”Hyvä nettiyhteys on tärkeä, niin asiakkaalla kuin tulkeilla. Asiakkaan tekniset taidot joskus puutteelliset. Asiakkaan olisi myös hyvä huomioida samat asiat kun tulkki, eli tausta, vaatetus, valo yms. On mukavampi tulkata, jos asiakkaalla kamera päällä, sillä on vaikutusta itse tulkkaukseen. Jos tilaus on pitkä, niin mielummin tulkit samassa tilassa. Aina useampia laitteita käytössä, että aina löytyy ratkaisu mikäli jokin tekniikka pettää.”

Kyselyn avoimien vastausten ja haastattelujen perusteella vuoronvaihdon ja työnjaon katsottiin enemmistön mukaan olevan tilannesidonnaista. Näkemykset vaihtelivat työnjaon suhteen. Osassa vastauksista nähtiin täsmällisten tulkinvuoron vaihtojen olevan olennaisen tärkeitä onnistuneelle työnjaolle, kun taas osa vastaajista piti joustavuutta vuorojen vaihdossa tärkeimpänä. Tällöin vuoronvaihto mukaili tilannetta, teknisiä haasteita, tuen tarvetta sekä muita mahdollisia työnjakoon liittyviä seikkoja.

”Täsmälliset vuoronvaihdot olivat välttämättömät! Pienryhmätilanteessa etätulkkauksen aikana toimivin tapa oli, että toisella tulkilla oli puhetulkkausyhteys (mikki auki muihin) ja toisella vain kamera asiakkaaseen. Silloin työtaakka helpottui kummallakin tulkilla huomattavasti. Se oli hyvä ja toimiva tapa - kumpikin sai keskittyä omaan hommaansa. Ei ole yhtä ainoaa oikeaa tapaa, sisältö vaikuttaa. Kaikki edellä mainitut tavat ovat toimivia.”

Kyselyn kysymykseen 17, (johon oli mahdollista vastata yksi tai useampi vaihtoehto) ”Millä tavoin jaoitte työn”, 11/12 vastasi ”tulkkaukset vuorottain”. ”Toinen tulkkasi puheelle toinen viittomakielelle” vastasi 8/12. Vain 1/12 vastaaja vastasi ”toinen tulkkasi molemmille työkielille ja toinen toimi tukitulkkinä” Kommenttikenttään mikä on sopiva tulkkaukset vuoron vaihto-aika 2/ 11 vastasi 10 min, 2/ 11 vastasi 10-15min ja 6/12 vastasi 15min. Haastattelussa 2/3 kertoi vaihtavansa tulkkaukset vuoroa etäympäristössä lyhyemmällä välillä kuin lähitulkkauksessa. Haastateltavat a ja b ilmoittivat tulkkaukset vuoron kestoksi useimmiten 10min.

Etätulkkaukset koettiin useissa vastauksissa lähitulkkaukset raskaammaksi ja vastauksissa näkyi myös mainintoja kaivatuista tauoista. Etätulkkaukset koettiin osassa vastauksista melko uudeksi ja vieraaksi.

Etätulkkaukset on aika uutta eikä siihen ole vielä tullut täyttä varmuutta. Paritulkkaukset on myös riippuvainen siitä, kuinka hyvin parit löytävät hyvät yhteiset ja toimivat käytänteet. Sähköisten alustojen välityksellä tehdyt tulkkaukset ovat raskaita ja siksi olisi tärkeää pitää säännöllisiä taukoja ja välttää kovin pitkiä aikoja. Puolitoista tuntia kestävä yhtämittäinen etätulkkaukset on mielestäni maksimi.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyön tuloksena on onnistuneesti saatu erilaisia toimivia käytänteitä paritulkkaamisessa etäympäristöissä, joiden on tarkoitus vastata tämänhetkiseen tarpeeseen nyt ja lähitulevaisuudessa. Toimivien käytänteiden lisäksi opinnäytetyö toi esille etäparitulkkauksessa ilmenneitä haasteita sekä tulkkiensa kokemuksia etäparitulkkauksessa kuluneen Covid-19 pandemian aikana. Keskeisimmäksi tulokseksi nousi koko aineistosta, niin kyselytutkimuksesta, haastatteluista että havainnoinnista itsetoimimisen kautta saatu tulos tulkkiensa sijainnin merkityksellisyydestä suhteessa toisiinsa. Tutkittavan casen sisälle muodostui tutkimuksen edetessä analyysivaiheessa ikään kuin kaksi erillistä tapausta; samassa fyysisessä sijainnissa tulkkaaminen ja eri fyysisessä sijainnissa tulkkaaminen. Näissä eri tapauksissa näytti aineiston perusteella olevan omat toimivat käytänteet ja haasteensa. Myös kokemukset yleensä tutkittavasta tapauksesta olivat hyvin poikkeavat näiden kahden tapauksen välillä (sama fyysinen sijainti ja eri fyysinen sijainti). Eri fyysisistä sijainneista toteutetuissa etäparitulkkauksissa suurin haaste koko aineiston perusteella oli tulkkiensa välisen yhteyden puuttuminen. Tuen antaminen ilman tulkkiensa välistä reaaliaikaista yhteyttä koettiin täysin mahdottomaksi. Tällöin paritulkkaaminen toteutuu vain työnjaon näkökulmasta ei tuen näkökulmasta. Mitkään Selinin (2002) määrittelemistä tuen muodoista (tulkkausprosessin tuki, tekninen tuki ja kollegiaalinen tuki) eivät pääse toteutumaan. Tämä haaste on ratkaistavissa koko aineistosta esiin nousevalla työn tekemisen ja kokeilemisen kautta löytyneellä toimintatavalla muodostaa tulkkiparin välille tai tulkkiparin ja asiakkaan/asiakkaiden välille oma erillinen yhteys eri ohjelmalla. Tämän erillisen yhteyden kautta on toteutettavissa tuen antaminen ja vastaanottaminen sekä tuen tarpeen ilmaiseminen. Erillisen yhteyden kautta on mahdollista antaa tulkkiparille tukea Co-kelyn määrittelemän tulkkausprosessin kaikissa vaiheissa sekä kaikissa Selinin määrittelemissä tuen muodoissa. Näiden lisäksi tuki on annettavissa erilaisin tavoin. Tekniset ongelmat nousivat myös koko aineiston laajuudelta merkittäväksi haasteeksi. Teknisten haasteiden aiheuttamat vaikeudet korostuivat erityisesti tulkkiparin kanssa eri sijainneista tulkattaessa. Tällöin tulkki oli teknisten pulmien kanssa yksin ratkaisemassa esiin tullutta ongelmaa. Vaikeimmaksi kuvailtiin tilanne, jossa tulkkipariensa välillä ei ollut yhteyttä ja toisella tai molemmilla tulkkilla/ tulkeilla oli teknisiä haasteita. Joissain tällaisissa tilanteissa tulkkausta ei pystytty toteuttamaan ja tilanteet oli koettu erittäin stressaaviksi.

Samasta fyysisestä sijainnista tulkkaaminen nähtiin lähitulkkauksen omaisena tilanteena, jossa tuki pääsee myös toteutumaan kaikissa muodoissaan ja sitä on mahdollista antaa eri tavoin. Haasteina tässä nähtiin matka-aikoihin käytettävä aika, vaikeus tai mahdottomuus tuottaa lyhyellä varoitusajalla saatuja toimeksiantoja, ”etäilyn” etujen menettäminen, pandemian aikainen vaara taudin tarttumisesta sekä epämukavuus työskennellä joko omassa tai parin yksityisalueella, kodissa. Samassa fyysisessä sijainnissa tulkkaamisessa etäympäristössä nähtiin myös etuja, joita normaalissa lähitulkkauksessa ei ole mahdollista toteuttaa. Nämä olivat; laajempi tuen antamisen mahdollisuus tuen eri muodoissa, palautuminen ja voimien kerääminen kameran ulkopuolella sekä mahdollisuus nähdä tulkkaus ruudulta kuten asiakas tulkkauksen näkee. Samasta fyysisestä sijainnista tulkkaamista pidettiin useissa vastauksissa ensisijaisesti parhaimpana tapana toteuttaa etäparitulkkausta. Teknisten ongelmien ilmaantuessa tukivuorossa oleva tulkki pystyi keskittymään tulkkauksen tekniseen tukeen toisen tulkin jatkaessa tulkkausta. Tällöin myös tilanteen stressaavuuden kokeminen oli vähäisempää eri fyysisissä sijainneissa tulkkaamiseen verrattuna.

Aineistosta nousi myös vahvasti esille kritiikki, joka kohdistui tulevan Kelan hankintakauden palvelukuvauksen ohjeistuksiin toteuttaa etätulkkausta jatkossa vain samasta sijainnista tulkkiparin kanssa. Eri fyysisistä sijainneista tulkkaaminen nähtiin myös toimivaksi hyväksi käytänteeksi. Hyvällä suunnittelulla ja yhteisillä toimivilla käytänteillä eri sijainneista tulkkaamisen kautta nähtiin myös mahdolliseksi toteuttaa laadukasta paritulkkausta, jossa hyvän paritulkkauksen ominaisuudet toteutuvat. Covid-19 pandemian toinen aalto on käynnissä edelleen tätä opinnäytetyön yhteenvedoa kirjoittaessani ja ennusteet pandemian loppumisesta vaihtelevat muutamista kuukausista muutamiin vuosiin. Etätulkkauksen kehittämisen näkökulmasta katsottuna olisi hyvä, että Kela ei määrittäisi niin rajatusti paritulkkauksen toteuttamista samaan sijaintiin. Etäparitulkkausta on tämän kehittämistehtävän tuloksen mukaan mahdollista toteuttaa myös eri sijainneista onnistuneesti, kunhan siihen on vaan perehdytty riittävän hyvin ja toteutus tehdään laadukkaasti ja työhyvinvointia edistävällä toimivilla käytänteillä.

Perinteinen lähitulkkauksen tulee puoltamaan vankasti paikkaansa myös tulevaisuudessa, mutta digipalvelumaailma ja etäteknologia kehittyvät nyt kuitenkin vauhdilla ja on tärkeää miettiä, miten tätä teknologiatodellisuutta alallamme hyödynnetään ja

minkälaisia toimintatapoja me viittomakielen tulkit haluamme ottaa käyttöön työsämme ja mitä emme. Tulkkauspalvelua järjestettäessä on asiakasjärjestöjen äänen kuuleminen tärkeää, mutta sen ohella on myös olennaista antaa viittomakielentulkkien, työntekijöiden äänelle kuuluvuus. On etsittäviä yhteisiä toimintatapoja, jotka lisäävät ja ylläpitävät työhyvinvointia, ammattitaidon kehittymistä ja mahdollistavat näin parhaaseen mahdolliseen tulkkauslaatuun pääsemisen; työhyvinvoinnin ja asiakastyytyväisyyden siinä toimintaympäristössä, jossa toimimme. Pandemian jälkeisestä yhteiskunnan tarpeista ei voi vielä tietää, mutta varmasti poikkeuksellinen aika jättää jälkeensä muuttuneen maailman ja uusia toimintatapoja.

Aineistolähtöistä sisällönanalyysia suorittaessani totesin, että olisin muotoillut ja strukturoinut kyselylomakkeeni toisin. Kyselylomaketta tehdessäni tutkittava tapaus oli vielä vieraampi, jolloin tein kyselylomakkeen rakentamisen sen hetkisen parhaan käsitykseni mukaan. Ymmärrykseni kasvaessa tutkittavaa tapausta kohtaan, olisin ryhmitellyt kysymykset selkeämmin tulkkien sijainnin mukaan. Tällaisenaankin kyselyllä saatu aineisto vastasi tutkimuskysymyksiin, mutta aineiston läpikäyminen olisi helpottunut. Haastateltavia olisi voinut olla vielä muutama lisää, sillä epäilen, että aineistosta olisi laajemmasta saattanut vielä lisää erilaisia ratkaisumalleja. Työtä tehdessäni kiinnostus aihetta kohtaan lisääntyi ja nälkä kasvoi syödessä. Jäin miettimään olisiko vielä voinut löytyä hyviä toimintatapoja, jotka eivät sisältyneet tähän aineistoon. Toisaalta aineisto alkoi jo toistamaan itseään eli kylläntymään. Näin ollen uskoisin, että kehittämistehtävän saturaatio oli asianmukainen.

Havainnoinnin ja itsetoimimisen kautta saamani aineisto vaikutti asenteisiini tutkittavaa tapausta kohtaan. Tulkkaaminen etäalustoilla tuntui työläältä ja hyvin toimintatapojen puuttuessa sekavalta. Pyrin olemaan kuitenkin tutkittavalle tapaukselle avoin ja objektiivinen aineistoa analysoidessani ja pystyinkin mielestäni asettamaan lähtöasenteeni syrjään.

Aineiston läpikäyminen on ollut erityisen mielenkiintoista, koska olen kokenut tapauksen kehittämistarpeen omakohtaisesti hyvin ajankohtaiseksi. Kehittämistehtävä on auttanut ymmärtämään tutkittavaa tapausta, paritulkkausta etäympäristössä ja on antanut hyödyllistä ja konkreettista tietoa työelämää varten ja tilaajaorganisaatiolle,

Meilan Oy:lle. Kehittämistehtävän tulokset tullaan hyödyntämään tulevassa tulkkauspalvelun tuottamisessa ja etäympäristöissä toimiessa. Uskon, että opinnäytetyöstä on hyötyä tilaajaorganisaation lisäksi koko ammattikunnalle.

Ohjelmistojen käyttöön liittyviä haasteita olisi ratkaistavissa kontekstiosaamisen parantamisella erilaisilla spesifiöidyillä koulutuksilla räätälöitynä alamme tarpeisiin. Koulutukselle on varmasti tarvetta sekä nyt että tulevaisuudessa tekniikan jatkuvasti kehittyessä. Jatkossa tulkkauspalvelun tuottajat nimeävät käyttämänsä ohjelmat, ja uskoakseni yrityksissä tullaan järjestämään näiden ohjelmistojen käyttökoulutuksia henkilöstöille. Uskoisin myös, että ammattijärjestöjen ja tulkkikoulutuksen järjestämille täsmäkoulutuksille olisi varmasti kysyntää ja tarvetta.

Nykyajan ja etenkin tulevaisuuden työelämässä tietyn aihealueen substanssiosaaminen ei enää pelkästään riitä, vaan työelämätaitoihin ja hyvään ammattitaitoon kuuluu olennaisesti myös muunlaista osaamista. Kuten Sitran Kohti osaamisen aikaa -selvityksessä todetaan, on työn luonne muuttumassa entistä enemmän luovaksi ongelmanratkaisuksi ja uuden oppimiseksi työelämässä. (Hyplus 2019.) Viittomakielen tulkkiin muuttuvissa työympäristöissä ammattitaidon kerryttäminen, ja osaaminen rakentuvat elinikäisessä oppimisprosessissa. Kuten Aarnikoivu (2010) kuvailee ammattitaidon rakentuvan formaalin, nonformaalin ja informaalin oppimisen kautta, on viittomakielen tulkkiin ammattitaidon kehittymisessäkin tärkeää sekä tutkintoon johtava laadukas koulutus, työhella käytävät ei tutkintoon johtavat lisäkoulutukset sekä työn kautta tapahtuva oppiminen.

Koska tulkkaustuotoksen onnistuminen on tulkkausta tuottavan tulkin, tilauksen tehneen asiakkaan sekä kolmannen osapuolen yhteistyön tulos, ei vain tulkkiin tietotaidon kartoittamisella ole yksin merkitystä. Tulkkauspalvelua käyttävän asiakaskunnan tietotaidon kartuttaminen etätulkkausikäyttöön olisi myös nähdäkseni tärkeää. Paikallisten kuurojenyhdistysten olisikin nyt hyödyllistä järjestää tulkkiin käyttäjille infotilaisuuksia liittyen tulkin käyttöön etäympäristössä.

Etätulkkaus on varmasti tullut jäädäkseen. Viittomakielen tulkkausikäntä on kehityskaarensa alkutaipaleella ja tulee vaatimaan jatkuvaa ja systemaattista kehittämistä sen laadun varmistamiseksi niin laadukkaan tulkkausikäntä saralla asiakasnäkökulmasta, että työhyvinvoinnin edistämiseksi tulkkiin näkökulmasta Rajasin tästä opinnäyte-

työstä pois asiakasnäkökulman, sillä tarkoitukseni on kartoittaa työtä tekevien kokemuksia. Asiakasnäkökulman kartoittaminen paritulkkauksen toimivuudesta etäympäristössä olisi mielenkiintoinen uuden jatkotutkimuksen aihe. On sekä toivottavaa, että todennäköistä, että eri etätulkkauksen lähestymiskulmat tulevat innoittamaan tulevia opinnäytetyön tekijöitä tutkimaan digitaalisen ympäristön jatkuvasti kehittyvässä maailmassa toteutettavaa tulkkauksista. Näitä tulevia tutkimuksia tulen mielenkiinnolla seuraamaan.

LÄHTEET

- Aarnikoivu, Henrietta 2010, Työelämätaidot: menesty ja voi hyvin. Helsinki: Talentum Media cop
- Cokely, D. 1992. Interpretation: A Sociolinguistic Model Sign Language Dissertation series. Burtonville, MD: Linstok Press
- Helsingin Sanomat 19.11.2020 <https://www.hs.fi/kotimaa/art-2000006665452.html>
- Hilma 2011. Kansallinen hankintailmoitus: Kansaneläkelaitos: Kuulo- ja kuulonäkövammaisten henkilöiden etätulkkauspalvelut.
- Hirsijärvi, Sinikka & Hurme, Helena 2010 Tutkimushaastattelu, Teemahaastattelun teoria ja käytäntö, Helsinki Gaudeamus
- Humak, 2018, Opinnäytetyn opas, Työryhmä Arto Lindholm ja Reijo Viitanen
- Hynynen, Heidi & Pyörre, Susanna & Roslöf, Raija 2010. Elämä käsillä. Viittomakielentulkin ammattikuva. Diakonia ammattikorkeakoulun julkaisuja A tutkimuksia 5. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu
- Hyplus, 2019, Tulevaisuuden työelämätaidot , viitattu 18.10.2020
<https://hyplus.helsinki.fi/wp-content/uploads/2019/09/Tulevaisuuden-tyoelamataidot.pdf>
- Hytönen, N. & Rissanen, T. (toim.) (2006). Käden käänteessä, Viittomakielen kääntämisen ja tulkkauksen teoriaa sekä käytäntöä. Helsinki: Finn Lectura
- Jokelainen, Hanna-Mari 2011. Etätulkkaus valtakunnallisena palvelumuotona: Kohti laadukasta etätulkkausta, Humanistinen ammattikorkeakoulu.
- Kananen, Jorma 2008, Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja
- Kananen, Jorma 2013. Case-tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kauhanen, Antti, Valtion velanhallinnan vuosikatsaus 2019,
<https://vuosikatsaus2019.valtionvelka.fi/osaava-tyovoima-vauhdittaa-taloukasvua/>

Kela 2013a, Ajankohtaistiedote, Viitattu 1.7.2013. (<https://www.kela.fi/-/kela-kilpailuttaa-vammaisten-tulkkauspalvelun?inheritRedirect=true>)

Kela 2013b Ajankohtaista, Etätulkkauksen käyttö lisääntyy tulkkauspalveluissa (<https://www.kela.fi/-/etatulkkauksen-kaytto-lisaantyy-tulkkauspalvelussa?inheritRedirect=true>)

Kela 2015, Ajankohtaista, Markkinakartoitus Viitattu 16.9.2020 (https://www.kela.fi/-/markkinakartoitus-vammaisten-henkiloiden-etatulkkauksen-soveltuvat-tyoasemalaitteet-videoyhteysohjelma-laajakaistayhteydet-ja-oheispalvelut?redirect=https%3A%2F%2Fwww.kela.fi%2Ffyhteistyokumppanit-vammaisten-tulkkauspalvelu-valitysjarjestelma%3Fp_p_id%3D%26p_p_lifecycle%3D%26p_p_state%3Dmaximized%26p_p_mode%3Dview%26_3_redirect%3D%252Ffyhteistyokumppanit-vammaisten-tulkkauspalvelu-valitysjarjestelma%26_3_keywords%3Det%25C3%25A4tulkkaus%26_3_groupId%3D10180%26_3_struts_action%3D%252Fsearch%252Fsearch&inheritRedirect=true

Kela 2020a, 89-94/331/2020 Palvelukuvaus, Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelu, Vammaisetuusryhmä

Kela 2020b, Vammaisetuusryhmä, Ajankohtaistiedote 16.3.2020.

Kela 2020c, Vammaisetuusryhmä, Ajankohtaistiedote_korona_Viitattu, päivitetty 26.3.2020. <https://www.kela.fi/-/koronaviruksen-vaikutukset-vammaisten-tulkkauspalvelussa?>

Kela,2020d “Vammaisten tulkkauspalvelun käyttö kaksinkertaistui 10vuodessa.” Viitattu 1.9.2020 https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-ajankohtaista/-/asset_publisher/mKOacIrBoLoz/content/vammaisten-tulkkauspalvelun-kaytto-kaksinkertaistui-10-vuodessa

Kela 2020e Viimeksi muokattu 18.2.2020 Sivut päivitetty 1.1.2017, <https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-etapalvelu>.

Kiekaus, Kieliasiantuntijat ry:n jäsenlehti 1/ 2020

Laine, Minttu 2008, Paritulkkaus viittomakielen tulkkien käyttöteorioissa. Humanistinen ammattikorkeakoulu Toukokuu/2008Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluista, <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20100133>

Leinonen, Rita Spoken, Sisällönanalyysi viitattu 12.10.2020 <https://spoken.fi/sisallönanalyysi/>

Mäkelä Outi, henkilökohtainen tiedonanto 17.9.2020

Ojasalo, Katri & Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma pro oy.

Palveluntuottajien tapaaminen, 22.10.2020. Turku: Diakonia ammattikorkeakoulu

Leinonen, Rita Spoken, Sisällönanalyysi viitattu 12.10.2020 <https://spoken.fi/sisallönanalyysi/>

Saarela-Kinnunen, Maria & Eskola, Jari 2007. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Jyväskylä: PS-Kustannus

Selin, Pirkko 2002. Hyvään käytäntöön. Viittomakielentulkkausta parityönä Käpylän iltaoppikoulussa. Kuurojen Liitto ry:n julkaisuja 20. Helsinki: KK-Repro.

Sitra 2012, Kokeilukulttuuri, Viitattu 19.9 2012

<https://www.youtube.com/watch?v=1YEM2pQQNEc&feature=kp>

Sitra 2020a, Artikkelit, Koronavirus, "Teknologia tuo koronan jälkeiseen aikaan paljon mahdollisuuksia -ja muutamia uhkia." Viitattu 27.7.2020

<https://www.sitra.fi/artikkelit/teknologia-tuo-koronanjälkeiseen-aikaan-paljon-mahdollisuuksia-ja-muutamia-uhkia/>

Sitra 2020b, Tapahtumat Viitattu 26.5.2020:

https://www.sitra.fi/tapahtumat/mita_tiedamme_tyossa_oppimisesta/

Sitra 2020c Tutkittua tietoa työelämästä- Osaaminen tuottavuuden lähteenä, Viitattu 26.5.2020

<https://www.youtube.com/watch?v=mJZJ5HMR2yY>

Sivupersoona 2018, Blogi, "Digi tulee tulkkaukseenkin" Viitattu 8.1.2018

<https://www.sivupersoona.com/digi-tulee-tulkkaukseenkin/>

THL 2020, Koronavirus Covid-19. Viitattu 15.9.2020 [https://thl.fi/fi/web/infektio-
taudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/taudit-ja-
taudinaiheuttajat-a-o/koronavirus-covid-19](https://thl.fi/fi/web/infektio-
taudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/taudit-ja-
taudinaiheuttajat-a-o/koronavirus-covid-19)

Tilastokeskus, voimassa 31.12.2078,

https://www.stat.fi/meta/kas/hark_var_nayte.html

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi. Helsinki.

Valtioneuvosto 2020, Opetus- ja kulttuuriministeriö, Sosiaali- ja terveysministeriö, Valtioneuvoston viestintäosasto Viitattu 16.3.2020, <https://valtioneuvosto.fi/-/10616/hallitus-totesi-suomen-olevan-poikkeusoloissa-koronavirustilanteen-vuoksi>

Vilka, Hanna & Airaksinen, Tiina 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Vilka, Hanna 2006. Tutki ja havainnoi. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy

Virta, V. & Äärynen, M. 2009. Ajatuksia etätulkkauksesta – Kysely etätulkkauksesta tulkinkäyttäjille. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Tulostettu: 7.8.2011. <https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/6269/Ajatuksia%20etätulkkauksesta%20-%20Virta%20ja%20Äärynen%202009.pdf?sequence=1> vain.

WHO 2020, (COVID-19) (<https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>)

Yle uutiset 21.11.2016 <https://yle.fi/uutiset/3-9306366>

Yle uutiset 29.1.2020 <https://yle.fi/uutiset/3-11181717>

LIITTEET

Liite 1 Kysely

Viittomakielentulkkiensa kokemuksia paritulkkaamisesta etätulkkauspalveluilla Covid-19 pandemian aikana

Hei! Opiskelen Humakissa Tulkki AMK-opintoja. Teen opinnäytetyötä viittomakielentulkkiensa paritulkkauskokemuksista etätulkkauksessa ja tällä kyselylomakkeella kerään tutkimusaineistoa opinnäytetyötä varten. Koska etätulkkaus mahdollistui kaikille palveluntuottajille poikkeusolojen myötä Kelan ilmoittamana väliaikaisena toimintatapana, rajaan opinnäytetyön koskemaan nimenomaan Covid-19 pandemian aikana tehtyjä tulkkauksia. Tarkoituksena on kartoittaa hyviä toimintatapoja paritulkkausta etätulkkauksena tehtäessä sekä sitä, mikä on ollut erityisen haastavaa. Lisäksi tavoitteeni on saada tietoa tulkkiensa kokemuksista paritulkkauksesta etätulkkauksessa.

1. Mitä eri sähköisiä ympäristöjä olet käyttänyt etätulkkausta tuottaessa? Voit valita tarjolla olevista vaihtoehdoista useamman. Jokaista valitsemaasi sähköistä ympäristöä varten avautuu kommenttikenttä, jonne voit käydä antamassa kommentteja kyseisen sähköisen ympäristön toimivuudesta etäympäristössä toteutettavan paritulkkauksen näkökulmasta.

Skype Business

Skype

Meets

Hangouts

Teams

Zoom

joku muu

2. Millaisia kokemuksia sinulla on Zoomin käyttämisestä? Mitä hyvää/toimivaa, millaisia haasteita, muita huomioita?

3. Millaisia kokemuksia sinulla on Skype Businessin käyttämisestä? Mitä hyvää/toimivaa, millaisia haasteita, muita huomioita?

4. Millaisia kokemuksia sinulla on Skypen käyttämisestä? Mitä hyvää/toimivaa, millaisia haasteita, muita huomioita?

5. Millaisia kokemuksia sinulla on Meetsin käyttämisestä? Mitä hyvää/toimivaa, millaisia haasteita, muita huomioita?

6. Millaisia kokemuksia sinulla on Hangoutsin käyttämisestä? Mitä hyvää/toimivaa, millaisia haasteita, muita huomioita?

7. Millaisia kokemuksia sinulla on Whatsappin käyttämisestä? Mitä hyvää/toimivaa, millaisia haasteita, muita huomioita?

8. Millaisia kokemuksia sinulla on Teamsin käyttämisestä? Mitä hyvää/toimivaa, millaisia haasteita, muita huomioita?

9. Millaisia kokemuksia sinulla on tämän "muun" alustan käyttämisestä? Mitä hyvää/toimivaa, millaisia haasteita, muita huomioita?

10. Koitko saavasi parilta tarvittavaa tukea etätulkkauksen aikana? (voit valita useamman vaihtoehdon)

- Minä en osannut ilmaista, että tarvitsen tukea.
- Pari ei huomannut, että tarvitsen tukea.
- Pari ei osannut antaa tukea.
- Tuen antaminen oli teknisesti vaikeaa/haastavaa.
- Tuen antaminen oli teknisesti mahdotonta.
- En yleensä koe tarvitsevani tukea
- En osaa sanoa
- Sain pariltani tukea

11. Osaan arvioida, milloin parini tarvitsee tukea

en ollenkaan ----- Erittäin hyvin

12. Miten tukitulkkaus/tuen antaminen mielestäsi toimi etätulkkausien aikana?

- Onnistuin antamaan tukea tulkkipareilleni
- Onnistuin jonkin verran antamaan tukea tulkkipareilleni
- En onnistunut antamaan tukea tulkkipareilleni
- Vaihtelevasti

13. Mikä tuen antamisessa toimi/oli haastavaa? Kuvaile kokemuksiasi tähän:

14. Miten tukitulkkaus/tuen vastaanottaminen toimi etätulkkauksen aikana?

- Sain tukea tulkkipareiltani riittävästi
- Sain tukea tulkkipareiltani jonkin verran
- En saanut tukea tulkkipareiltani
- Vaihtelevasti

15. Mikä tuen vastaanottamisessa toimi/oli haastavaa? Kuvaile kokemuksiasi tähän:

16. Miten paritulkkaus etätulkkauksessa mielestäsi toimi lähitulkkauksessa toteutuvaan paritulkkaukseen verrattuna?

17. Millä tavoin jaoitte työn?

- Tulkkaus vuorottain (täsmennä kommenttikenttään tulkkausvuoron kesto min.)
- Toinen tulkkasi viittomakielelle, toinen puheelle
- Toinen tulkkasi molemmille työkielille ja toinen toimi tukitulkkina
- Muu

18. Mikä työnjakotapa oli mielestäsi toimivin, miksi?

19. Miten etätulkkauksena toteutetut paritulkkaukset jakautuivat prosentuaalisesti järjestelyiden osalta?

Tulkit olivat samassa paikassa-----Tulkit olivat eri paikoissa

20. Millaisia toimivia käytänteitä samassa tilassa työskentelyasetelmassa tuli vastaan?

21. Millaisia haasteita samassa tilassa työskentelyasetelmassa tuli vastaan?

22. Millaisia toimivia käytänteitä eri tilassa työskentelyasetelmassa tuli vastaan?

23. Millaisia haasteita eri tilassa työskentelyasetelmassa tuli vastaan?

24. Millaisia muita kokemuksia sinulla on siitä, kun teet paritulkkausta sähköisillä alustoilla tulkkiparin kanssa?

25. Miten paritulkkaaminen on kokemuksiesi perusteella mielestäsi parasta toteuttaa etätulkkauksessa?

Kiitos antamastasi ajasta ja arvokkaista mielipiteistäsi!

Terveisin, Johanna Heino

Yhteystiedot opintoihin liittyen: Johanna.Heino@humak.fi

Liite 2 Puolistrukturoidun teemahaastattelun runko

Haastattelut on käyty tilanteen mukaan yksilöllisesti antaen haastateltavan osittain ohjata käytyä keskustelua. Haastatteluja ole käyty kirjaimellisesti alla olevan rungon mukaan.

Haastattelun aloituskysymykset:

Olet siis tehnyt etäparitulkkausta, onko näin?

Mistä alkaen olet tehnyt ja kuinka paljon?

Parin sijainti ja niihin liittyvät onnistumiset sekä haasteet:

Oletko ollut parin kanssa samassa fyysisessä sijainnissa vai eri paikassa?

Mitä mieltä olet paritulkkauksen onnistumisesta samassa paikassa?

Kuinka tuen antaminen ja tuen saaminen on tapahtunut samassa paikassa tulkkiparin kanssa tulkatessa? (eri tuen muodot, tulkkausprosessin tukeminen, tekninen tukeminen ja kollegiaalinen tukeminen)

Kuinka tärkeää sinulle on kollegiaalinen tuki samasta paikasta tulkatessa?

Miltä tämä tulkkauksen muoto on tuntunut?

Kuvaile näitä tilanteita?

Mitä hyviä toimivia tapoja olette käyttäneet?

Mitä haasteita olet kohdannut tässä muodossa?

Vapaata keskustelua samassa sijainnissa etäparitulkkaamisesta nousevista teemoista

Mitä mieltä olet paritulkkauksen onnistumisesta eri paikassa tulkkiparin kanssa?

Kuinka tuen antaminen ja tuen saaminen on tapahtunut eri paikoista tulkkiparin kanssa tulkatessa? (eri tuen muodot, tulkkausprosessin tukeminen, tekninen tukeminen ja kollegiaalinen tukeminen)

Kuinka tärkeää sinulle on kollegiaalinen tuki eri paikoista tulkatessa?

Miltä tämä tulkkauksen muoto on tuntunut?

Kuvaile näitä tilanteita?

Mitä hyviä toimivia tapoja olette käyttäneet?

Mitä haasteita olet kohdannut tässä muodossa?

Vapaata keskustelua eri sijainnissa etäparitulkkauksesta nousevista teemoista

Kokemuksia etäparitulkkauksesta:

Mitkä seikat koet tärkeäksi, jotta etäparitulkkauksen onnistuisi? Luettele asioita, jotka tulevat huomioida kokemuksesi perusteella, jotta etäparitulkkauksen onnistuisi.

Milloin etäparitulkkauksen ei toimi, mitkä tekijät aiheuttavat huonosti toimivan etäparitulkkauksen?

Mitä ajatuksia sinulle tulee vielä mieleen liittyen etäparitulkkaukseen.

Onko parin tuttuudella merkitystä?

Kuinka tärkeäksi koet parin etäparitulkkauksessa

Keskustelua sijainnista ja siitä mitä mieltä haastateltava on siitä, että jatkossa tulkkien pitää tulkata samasta paikasta.

Lisäksi lopuksi vapaata keskustelua aiheesta antaen haastateltavan kertoa mieleentulevia asioita aiheesta.