

# Etätulkkaus toimivaksi

Opas viittomakielen etätulkkaukseen

**Matleena Messo** | **Marianna Pajunen**



Messo, Matleena & Pajunen, Marianna 2021.

Etätulkkaus toimivaksi – Opas viittomakielen etätulkkaukseen.

Humanistinen ammattikorkeakoulu & Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Tulkkaustoiminnan kehittäminen. Ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyö.

Kuvitukset: Katariina Valentin

Helsinki: Kieliasiantuntijat ry

**Kieliasiantuntijat**

# Sisällys

<b>1</b>	<b>Lukijalle</b> .....	4
<b>2</b>	<b>Etätulkkausympäristö</b> .....	6
	2.1 Toimiva ja tietoturvallinen etätulkkausympäristö .....	6
	2.2 Etätulkkauspisteen rakentajan muistilista .....	6
<b>3</b>	<b>Etätulkkauksen valmistautuminen</b> .....	10
	3.1 Etätulkkauksen valmistautumisen erityispiirteitä .....	10
	3.2 Etätulkkauksen valmistautumisen tarkistuslista .....	10
<b>4</b>	<b>Etätulkkauksen soveltuvat tilanteet</b> .....	12
	4.1 Etätulkkaus eri tilanteissa .....	12
	4.2 Esimerkkejä etä- ja lähitulkkauksen soveltuvista tilanteista .....	12
<b>5</b>	<b>Teknologia etätulkkauksessa</b> .....	14
	5.1 Teknologia haasteena sekä mahdollisuutena.....	14
	5.2 Erilaisia teknisiä ratkaisuja etätulkkaukseen .....	14
<b>6</b>	<b>Etäpuhelintulkkaus</b> .....	18
	6.1 Etäpuhelintulkkauksen kirjavat käytännöt.....	18
	6.2 Ratkaisuja puhelintulkkaukseen etänä .....	18
<b>7</b>	<b>Etätulkkauksen haasteet ja selviytymiskeinot</b> .....	21
	7.1 Etätulkkaukseen vaikuttavia tekijöitä .....	21
	7.2 Vinkkipankki etätulkaustilanteiden hallintaan .....	23
<b>8</b>	<b>Etätulkkaus osana työhyvinvointia</b> .....	27
	8.1 Etätulkkauksen moninaiset hyödyt.....	27
	8.2 Etätulkkauksen voimavarojen hyödyntäminen .....	27
<b>9</b>	<b>Paritulkkaus etätulkkauksessa</b> .....	29
	9.1 Paritulkkauksen toteutustavat etätulkkauksessa.....	29
	9.2 Hyviä käytänteitä ja toimintamalleja etäparitulkkaukseen.....	31
<b>10</b>	<b>Kehitysehdotuksia etätulkkaukseen</b> .....	33
	10.1 Yhteistyö eri toimijoiden välillä .....	33
	10.2 Kehitysehdotuksia etätulkkauspalvelun järjestämiseen.....	33
<b>11</b>	<b>Palkkaus ja palkkiot etätulkkauksessa</b> .....	37
	11.1 Etätulkkaus palkkauksen ja palkkioiden näkökulmasta .....	37
	11.2 Etätulkkauksen erityiskysymykset palkkauksessa .....	37
<b>12</b>	<b>Etätulkkauksen vaativuudesta</b> .....	39
	Lisätietoa aiheesta .....	40

# 1 Lukijalle

Tämä opas viittomakielen etätulkkaukseen on tarkoitettu ensisijaisesti viittomakielen tulkeille. Oppaan tavoitteena on tukea tulkkeja ja muita tulkkausalan toimijoita etätulkkauksen aloittamisessa sekä tarjota jo etätulkausta tehneille tulkeille vaihtoehtoisia ratkaisuja eri tilanteisiin. Opas voi hyödyntää myös puhevammaisten tulkit, kirjoitustulkit ja puhuttujen kielten tulkit sekä tulkkeja kouluttavat tahot. Tulkkauspalvelun käyttäjille opas tarjoaa erilaisia etätulkkausratkaisuja sekä hyviä toimintatapoja etätulkkausympäristöissä toimimiseen.

**Etätulkkaus** voidaan määritellä useasta eri näkökulmasta. Kaikkiin määritelmiin liittyy se, että joku tai jotkut osapuolet eivät ole tilassa fyysisesti läsnä, vaan osallistuvat tilanteeseen jonkin laitteen välityksellä. Laissa vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta etätulkkaus määritellään tulkkaukseksi, jossa “vähintään yksi osapuoli on fyysisesti eri paikassa ja muihin osapuoliin kuva- ja ääniyhteydessä”. Myös Kansainvälinen konferenssitulkkien liitto AIIC määrittelee etätulkkauksen siten, että joku osapuolista osallistuu tulkkaustilanteeseen etäyhteydellä. Kelan vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun palvelunkuvauksen määritelmä etätulkkauksesta poikkeaa yleisestä tulkkausalan määrittelystä: Kelan määritelmän mukaan etätulkkauksessa tulkkauspalvelua tarvitseva asiakas ja tulkki ovat fyysisesti eri paikoissa. Jos tulkki ja asiakas ovat samassa paikassa, on se Kelan mukaan **lähitulkausta**, vaikka kolmas osapuoli olisi eri paikassa.

Etätulkkaustilanteiden kirjo on heterogeeninen, ja viittomakielelle tulkattu etätulkkaustilanne muuttuu sen mukaan, kuka osapuolista on etänä. Tässä oppaassa keskitytään sellaisiin etätulkkaustilanteisiin, joissa tulkki ja viittomakielinen asiakas ovat eri paikoissa. Kun viittomakielisen asiakkaan ja tulkin välillä on etäyhteys, se vaikuttaa merkittävämmiin etätulkattuun tilanteeseen viittomakielen tulkkauksen näkökulmasta, verrattuna siihen, että vain kuuleva osapuoli olisi etäyhteyden päässä. Mikäli tulkki ja viittomakielinen asiakas ovat samassa paikassa, tulkin ei tarvitse järjestää itselleen etätulkkauspistettä ja huomioida esimerkiksi taustaa ja valaistusta, tulkin ei ole välttämätöntä näkyä kamerassa eikä tulkin tarvitse huomioida kolmiulotteisen kielen tulkkausta tai vastaanottamista kaksiulotteiselta ruudulta. Tämän vuoksi viittomakielisen asiakkaan kanssa samassa paikassa toteutettu etätulkkaustilanne näyttyy tulkillle lähitulkkauksen kaltaisena.

Viittomakielen etätulkkauksessa yhteys luodaan osapuolten välille videoyhteyden välityksellä. Kuuleva osapuoli voi olla fyysisesti eri paikassa, jolloin muodostuu kolmen pisteen etäyhteys, tai samassa paikassa joko tulkin tai asiakkaan kanssa. Etäyhteys luodaan erilaisilla mobiilisovelluksilla tai tietokoneohjelmissa. Tässä oppaassa otetaan huomioon myös muita etätulkkauksen muotoja siltä osin, kuin ne vaikuttavat tulkkaustilanteen tekniikkaan, tilanteenhallintaan tai esimerkiksi tulkkaukseen valmistautumiseen.

Etätulkkaus on tuonut alalle uudenlaisia toimintatapoja ja haasteita, kuten etätulkkaukseen valmistautumisen käytänteet, etävuorovaikutustilanteiden hallinta sekä teknisten laitteiden ja sovellusten haasteet. Etätulkkauksessa tulkki tarvitsee lähitulkkauksesta osin poikkeavia selviytymiskeinoja ja tulkkausstrategioita. Etätulkausta toteutetaan erilaisin teknisin ratkaisuin monenlaisissa tilanteis-

sa, kuten asioinnissa, opiskelussa, työelämässä ja terveydenhuollossa. Etätulkkauskäytänteet ovat syntyneet usein yrityksen ja erehdyksen kautta, sillä valmiita malleja ei ole ollut.

**Puhelintulkkausta** itsessään ei ole määritelty viittomakielen tulkkauksen kentällä etätulkkaukseksi, kun asiakas ja tulkki ovat samassa tilassa. Puhelintulkkausta on kuitenkin mahdollista tehdä myös etäyhteyksien välityksellä. Tässä oppaassa käytetään tästä termiä **etäpuhelintulkkaus**. Etätulkkausta voidaan järjestää myös paritulkkauksena eri tavoin toteutettuna. Kun toinen tulkeista on etätulkkina ja toinen lähitulkkina, eli asiakkaan kanssa samassa paikassa, kutsutaan sitä oppaassa **hybriditulkkaukseksi**. Valmistautuminen on myös olennainen osa tulkkausta. Joskus toimeksianto tulee lyhyellä varoitusajalla, ja siihen ei ehdi valmistautua. Tällöin oppaassa puhutaan **lyhyen vasteajan tulkkauksesta**. Esimerkiksi **etätulkkauspäivystys** kuuluu lyhyen vasteajan tulkkaukseen.

Tässä oppaassa käytetään kattotermiä **etäyhteys**, joka käsittää erilaisilla laitteilla, ohjelmilla tai sovelluksilla muodostetut kuva- ja ääniyhteydet. Etäyhteydessä osallistujat voivat kommunikoida siten, että tilanteen kaikki osallistujat tai osa heistä on fyysisesti eri paikoissa. Silloin osallistujat osallistuvat tapaamiseen videoyhteydellä tai videot suljettuna kuitenkin siten, että kyseessä ei ole pelkkä puhelu eli ääniyhteys. **Etäkokouksella** viitataan yksittäiseen, jollakin ohjelmalla tai sovelluksella luotuun kokoukseen, johon osallistujat liittyvät tietyn linkin kautta. Puhelimella soitetusta kuva- ja ääniyhteydestä voidaan käyttää tarkemmin termiä **videopuhelu**. Tässä oppaassa on käytetty myös termiä **videoyhteys** silloin, kun on haluttu kuvata esimerkiksi asiakkaan ja tulkin välistä kuva- ja ääniyhteyttä.

Opas jakautuu eri teemoihin. Kunkin teeman aloittaa lyhyt taustoittava johdantoteksti. Sitä seuraa erilaisia käytännön vinkkejä, ratkaisuja, kehittämis ehdotuksia ja hyviä käytänteitä, joita tulkkausalalla voidaan hyödyntää tuotettaessa etätulkkausta. Johdanto-osuuden ja käytänteiden taustalla on kirjallisuuden ja työelämänetätulkkauskokemusten lisäksi tätä opasta varten toteutettu kaksiosainen tutkimus, jonka tavoitteena oli koota yhteen alalle muodostuneita hyviä toimintatapoja. Kaksiosainen tutkimus koostui viittomakielen tulkeille suunnatusta kyselytutkimuksesta sekä yhteisöllisestä verkkokeskustelusta. Opas viittomakielen etätulkkaukseen on tuotettu Tulkkaus-toiminnan kehittämisen ylemmän ammattikorkeakoulun koulutusohjelman opinnäytetyönä. Theseus-tietokannassa julkaistussa opinnäytetyön raportissa on kuvattu laajemmin tämän oppaan teemojen mukainen teoreettinen tietoperusta.

Lämpimät kiitokset tutkimuksemme osallistuneille tulkeille sekä kollegoille ja etätulkkauksen käyttäjille, jotka ovat jakaneet arvokkaita kokemuksia ja neuvoja etätulkkauksen käytänteistä, sekä opinnäytetyömme ohjaajille ja Kieliasiantuntijat ry:lle.

*Etäyhteyksin syksyllä 2021*

**Matleena Messo ja Marianna Pajunen**

## 2 Etätulkkausympäristö

### 2.1 Toimiva ja tietoturvallinen etätulkkausympäristö

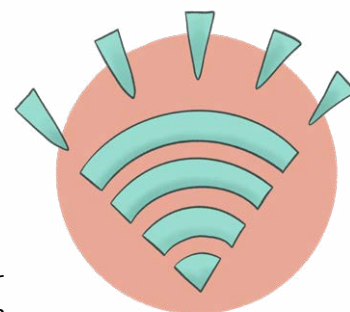
**Etätulkkausympäristö** voidaan käsittää tilaksi tai ympäristöksi, jossa vuorovaikutus tapahtuu. Etätulkkausympäristöön kuuluvat kaikki ne tilat, joista henkilöt osallistuvat etävuorovaikutukseen, sekä etätulkkauksen tekniikka, kuten laitteet ja etäyhteys, jossa vuorovaikutus tapahtuu. **Etätulkkauspiste** tarkoittaa tulkkauksessa käytettäviä laitteita, taustoja, valoja sekä muita tulkkauksessa välttämättömiä välineitä, kuten tuolia ja tasoja, joille laitteet asetetaan. Etätulkkauspistettä ei yleensä perusteta vain kerran. Tulkin on kenties rakennettava väliaikaisia tulkkauspisteitä toimiston lisäksi esimerkiksi mökille tai kotiin eri huoneisiin riippuen siitä, keitä on kotona ja missä tilassa tulkkaus kulloinkin suoritetaan tietoturvalisesti. Etätulkkauspisteestä puhuttaessa viitataan myös osoitteeseen, jossa piste sijaitsee. **Etätulkkaustilalla** tarkoitetaan paitsi etätulkkauspistettä myös huonetta ja tilaa sen taustalla.

Etätulkausta tarjoavien yritysten eli palveluntuottajien, on noudatettava tulkkauspalvelun järjestäjän ja rahoittajan asettamia tietoturva- ja tietosuojavaatimuksia tilojen, laitteistojen ja käytettävien etätulkkaussovellusten osalta. Tulkkausympäristössä ei saa olla häiriötä, valaistuksen pitää olla hyvä ja taustan rauhallinen. Myös asioimistulkin ammattisäännöstössä todetaan, että tulkin tulee varmistaa etätulkkauksessa, etteivät ulkopuoliset näe tai kuule tulkattavaa tilannetta milteään osin. Tämä koskee paitsi fyysistä ympäristöä myös käytetyn tietoliikenneyhteyden tietoturvaa. Palveluntuottajan täytyy pystyä tarjoamaan tulkeille riittävä määrä etätulkaustiloja, jotta myös yhtäaikaiset etätulkkaukset on mahdollista toteuttaa. Käytössä olevien laitteiden ja tietoliikenneyhteyksien tulee soveltua etätulkkaukseen.

### 2.2 Etätulkkauspisteen rakentajan muistilista

#### Tietoliikenneyhteydet

- Hanki käyttöösi riittävä internetyhteys. Ota selvää, kuinka nopean yhteyden tarvitset, jotta varmistat omalta osaltasi riittävän kuvan- ja äänenlaadun. Internetyhteytesi todellisen tiedonsiirtonopeuden voit testata esimerkiksi osoitteessa <https://speedtest.net>. Latausnopeus (download) vaikuttaa siihen, kuinka laadukkaana näet asiakkaan kuvan tai kuinka pystyt seuraamaan etäkokousta. Lähetysnopeus (upload) puolestaan vaikuttaa siihen, kuinka hyvänä sinun kuvan- ja äänenlaatusi välittyy muille.
- Varaa käyttöösi varmuuden vuoksi kaksi erillistä liittymää, esimerkiksi kodin tai toimiston internetyhteyden lisäksi mobiilidata. Tällöin sinulla on varayhteys, jos yhteys muuttuu heikoksi. Laite voi myös olla kytkettynä samanaikaisesti mobiilidataan sekä wifiin. Jos toinen yhteys katkeaa, laite jatkaa toisella yhteydellä. Käyttäessäsi useampaa eri laitetta voit kytkeä ne tarvittaessa eri yhteyksiin, jolloin ne eivät vie toistensa kaistaa.
- Opettele jakamaan internetyhteys kännykästäsi tai muusta laitteesta, jotta voit käyttää sitä tarvittaessa mobiilitukiasemana.



## Tietoturva

- Pidä laitteidesi käyttöjärjestelmät päivitettyinä. Tarkista, että käyttämässäsi ohjelmissa ja sovelluksissa on viimeisin ohjelmistopäivitys.
- Tarkista ennen etätulkkausta, ettei koneellasi ole auki ylimääräisiä ohjelmia, selaimen ikkunoita tai mitään salassa pidettävää materiaalia.
- Jos joudut lähettämään tulkkaukseen liittyvää etukäteismateriaalia, esimerkiksi tulkkiparillesi, lähetä sähköposti salattuna viestinä.
- Huolehdi, etteivät ulkopuoliset näe tai kuule tulkkausta. Jos kotona tai toimistolla on muitakin henkilöitä, ovelle on hyvä olla lukko tai varattu-kyltti, jottei kukaan astu sisään vahingossa kesken tulkkauksen. Muista sulkea tarvittaessa myös avoimet ikkunat.
- Älä käytä avointa wifi-verkkoa, sillä avoimen verkon kautta tapahtuvaa liikennettä on mahdollista seurata. Mobiilidatan tai salasanalla suojatun internetyhteyden käyttö on turvallista.
- Luo jokaista etätulkkaustilannetta varten eri etäyhteykslinkki. Samaa linkkiä käytettäessä tietoturva vaarantuu. Vaarana on, että linkin aiemmin saaneet voivat liittyä asiattomasti tai tahattomasti samaan etäyhteyteen.
- Kuulokkeet parantavat kuuluvuuden lisäksi tietoturvaa. Vaikka kuuluvuus olisi hyvä ilman kuulokkeita tai tulkkaus mukavampaa ilman niitä, kuulokkeita on syytä käyttää silloin, kun viereisessä tilassa on kuuloetäisyydellä muitakin ihmisiä.
- Etätulkkauksessa on hyvä huomioida, että suljetuista ovista huolimatta ääni saattaa kantaa osittain rakenteita pitkin. Voit avata toiseen tilaan radion tai television varmistaaksesi omalta osaltasi myös siten tulkkauksen tietoturvan. Mieti myös etätulkkaustilan akustiikkaa. Pehmeät materiaalit imevät ääntä ja vähentävät kaikua. Erilaisilla asennettavilla akustiikkaratkaisuilla, kuten akustiikkapaneeleilla, -tekstiileillä, -tauluilla ja -ovilla on mahdollista parantaa tilan akustiikkaa.
- Muista tuhota etätulkkauksen aikana tekemäsi muistiinpanot, tyhjentää käyttämäsi laitteen välimuisti ja poistaa käyttämäsi ohjelmistojen keskusteluketjut tulkkaustilanteen jälkeen. Osassa ohjelmistoja esimerkiksi chat-keskustelut eivät tuhoudu automaattisesti, vaan ne täytyy poistaa erikseen. Muista myös poistaa asiakkaan yhteystiedot sekä tulkkaukseen liittyvät viestit laitteiltasi ja sähköpostistasi.

## Etätulkkauslaitteet

- Kiinnitä huomiota näytön kokoon hankkiessasi etätulkkauslaitteistoa. Suuremmalla näytöllä näet muut paremmin.
- Hanki tietokone tai mobiililaitte, jossa on riittävästi suorituskykyä tarvittaessa myös useamman etäyhteyden pyörittämiseen samanaikaisesti.
- Varmista, että sinulla on toimiva kamera ja mikrofoni sekä kuulokkeet, joilla pystyt tekemään tulkkausta pidemminkin työpäivän. Käytettävissä kannattaa olla sekä langalliset että langattomat kuulokkeet. Langattomia kuulokkeita käytettäessä viittominen ja liikkuminen on

vapaampaa, kun ei tarvitse varoa johtoa, mutta langallisen kuulokkeen käyttö on varmempaa. Langattomat bluetooth-kuulokkeet saattavat lisätä viivettä etäyhteydessä, ja niiden toiminta voi olla epävakampaa kuin langallisten kuulokkeiden. Jos laitteessa ei ole liitäntää langallisille kuulokkeille, voit hankkia erillisen adapterin, jonka avulla kuulokkeiden liittäminen onnistuu.

- Erillisen web-kameran kuva saattaa jäädä suoraan tietokoneeseen liitettynä rakeiseksi. Tietokoneeseen kannattaa asentaa kyseisen kamerasoftwaren ohjelmisto, jonka kautta videoon saa parhaan kuvanlaadun. Valitse tällöin etätulkkausohjelman kameravalikosta käytettäväksi kameraksi kamerasoftwaren ohjelmisto.
- Varaa riittävä määrä laitteita (puhelin, tabletti, tietokone) etätulkkaukseen. Etätulkkauksen toteuttamistavasta riippuen saatat tarvita kahta tai useampaa laitetta tai näyttöä lähtötekstin seuraamiseen, etätulkkaukseen, sähköisen materiaalin avaamiseen ja yhteydenpitoon tulkkiparin kanssa. (Katso luku 5 Tekniikka etätulkkauksessa.)
- Niissä etätulkkauksen muodoissa, joissa asiakas osallistuu etäkokoukseen omalta koneeltaan, ja tulkki on asiakkaan kanssa samassa tilassa, tulkillä on hyvä olla mukana joko bluetooth-kuulokkeet tai pitkällä johdolla varustetut mikrofonilliset kuulokkeet asiakkaan koneeseen kytkettäväksi. Kuulokemikrofonin kautta kuulet paremmin ja äänesi kuuluu hyvin muille osallistujille.
- Laitteiden ja sovellusten viimeisimmät päivitykset on hyvä tarkistaa usein ja hyvissä ajoin ennen tulkkausta. Pahimmassa tapauksessa laite aloittaa päivityksen pakotetusti ja käynnistyy uudelleen kesken tulkkauksen. Ota tavaksesi tarkistaa päivitykset esimerkiksi joka maanantai.
- Varmista, että sähköpistoke on lähellä, sinulla on riittävän pitkä jatkojohto tai täyteen ladattu varavirtalähde. Lataa käyttämäsi laitteet ajoissa ja varaa etätulkkauksen ajaksi vierellesi laitteiden laturit.

## **Viittojan tausta**

- Varmista, ettei taustallasi ole ikkunaa tai kiiltäviä pintoja, sillä vastavalo ja heijastukset vaikeuttavat viittomisen seuraamista. Suosi mattapintoja.
- Sijoitu lähelle seinää. Jos viittoja on kaukana seinästä tai hänen taustallaan on huone, se vaikeuttaa syvyyden havaitsemista viittomisesta. Mitä enemmän taustalla on tilaa, sitä enemmän siellä on todennäköisesti myös visuaalisia häiriötekijöitä. Huomioi, että taustalla näkyvät kirjahyllyt, taulut ja huonekalut ovat katsojalle visuaalista melua.
- Valitse taaksesi yksivärinen seinä tai kangas. Kotona riittävän kokoisen tyhjän seinäpinnan löytäminen saattaa olla haastavaa. Tämän voi ratkaista erilaisilla sermeillä, verhoilla tai kankailla. Esimerkiksi mattapintainen vahakangas tai kernikangas ovat siistiä ja jämäkkää kangasta. Jos hankit taustallesi roll up -kankaan, valitse leveydeksi vähintään 150 cm, jotta saat sen riittämään koko ruudun alalle.
- Taustan väriksi sopivat parhaiten hillityt värit, sillä räikeät värit ovat raskaita silmille. Suositeltavia värejä ovat muun muassa sinisen, harmaan, ruskean ja vihreän rauhalliset sävyt. Puhdas valkoinen taustalla saattaa olla liian kirkas ja tehdä liiallisen kontrastin tummien vaatteiden kanssa. Jos viittojalla on musta vaate valkoista taustaa vasten, myös syvyysvaikutelma kärsii.



- Hyvällä ja rauhallisella taustalla voit saada aikaan ammattimaisen ja laadukkaan näkymän. Vaikka et itse koe tarvitsevasi yksiväristä seinää, erillistä kangasta tai sermiä taustallesi, asiakkaan näkökulmasta se on tarpeellista.
- Älä käytä etätulkkausohjelmien sumennuksia tai automaattisia taustoja, sillä niissä kädet eivät näy kunnolla, ja liikkeessasi ruudulla ääriviivat uppoavat taustaan ja häviävät näkyvistä.

## **Valaistus**

- Järjestä valaistus siten, että näkyvyys on hyvä sekä asiakkaalle että itsellesi. Suosi edestäsi ja mieluiten useammasta eri kulmasta tulevaa valaistusta. Yhdestä suunnasta tuleva valo luo varjoja; useampi valonlähde häivyttää varjot. Sopiva luonnonvalo on hyvä, mutta se vaihtelee säästä riippuen. Säädetävillä valoilla ja verhoilla voit muokata valaistuksen sopivaksi. Esimerkiksi rengasvalo sopii hyvin etätulkkaukseen, samoin katon tai seinän kautta heijastettava remonttivalo. Huomioi valojen heijastuminen silmälasista ja se, ettei sivulta tuleva valo tee varjoja kasvoihin, vartalolle tai taustalle.
- Kamera reagoi pieniinkin valaistuksen muutoksiin herkästi. Liian hämärä valaistus sumentaa kuvanlaatua, liian kirkas valo taas ylivalottaa kasvot ja kädet. Jos videokuva välkkyi, se voi johtua siitä, että kamera yrittää säätää kuvaa vaihtelevan valaistuksen mukaan. Tarkista siis kamerasi automaattiset säädöt.

## **Ergonomia ja laitteiden sijoittelu**

- Mieti, tulkkaatko istuen, seisten vai asentoa vaihdellen. Hanki hyvä tuoli, esimerkiksi säädettävä toimisto- tai satulatuoli. Säädetävät pöydät ovat käytännöllisiä laitteiden sijoittamisessa oikealle korkeudelle. Aseta tietokone, mobiililaitte tai ruutu riittävän korkealle varmistaaksesi tulkkauksen näkyvyyden ja hyvän ergonomian. Aseta näppäimistö ja hiiri riittävälle etäisyydelle itsestäsi, jotta voit rentouttaa hartiat. Varaa riittävästi pöytätilaa, jotta kaikki laitteet mahtuvat hyvin käden ulottuville. Hätätapauksessa saat silityslaudasta säädettävän ja tilavan alustan tulkkauslaitteille. Voit säätää laitteen korkeuden sopivaksi myös kirjojen ja laatikoiden avulla.
- Jos tulkkaat seisten, pehmeä, jalkoja aktivoiva alusta saattaa auttaa jaksamaan paremmin. Paritulkkauksen tukivuorolla pienet venyttely- ja verryttelytauot parantavat jaksamista.
- Käytä etätulkkauksena vain tietoturvallisia ja ammattimaisia tiloja. Esimerkiksi auto ympäristönä ei luo ammattimaista kuvaa tulkkauksesta. Autossa etälaitteiden sijoittelu on haastavaa ja tulkin ergonomia kärsii. Vaikka ulkopuoliset eivät näkisi autoon, tulkkaustausta ja valaistus eivät ole toimivia etätulkkaukseen vastaanottajan näkökulmasta.
- Muista myös vesipullo, kynä ja paperi.

## 3 Etätulkkaukseen valmistautuminen

### 3.1 Etätulkkaukseen valmistautumisen erityispiirteitä

Etätulkkauksen valmistautumiseen kuuluu sisällöllisen valmistautumisen lisäksi tekninen valmistautuminen. Etätulkkauksen tekniseen valmistautumiseen kuuluu tämän oppaan taustalle tehdyn tutkimuksen mukaan aikaa yleensä viidestä kahteenkymmeneen minuuttiin, yleisimmin 10–15 minuuttia. Monet kyselyyn vastanneet tulkit toivoivat, että etäyhteydet avataan tulkille ja asiakkaalle uusissa tilanteissa keskimäärin 10–15 minuuttia ennen tulkkauksen alkua. Toistuvissa tai tulkille tutuissa tilanteissa ja tuttujen asiakkaiden kanssa yhteyksien luomiseen ja testaamiseen menee usein vain vähän aikaa. Tutussa tulkkaustilanteessa, jossa kaikki osaavat käyttää laitteita ja tekniikka on luotettavaa, riittää usein vain muutama minuutti yhteyksien luomiseen. Monet kyselyyn vastanneet tulkit toivoivat asiakkaan varaavan jo tulkkaustilausta tehdessään kuhunkin tilanteeseen sopivan ajan yhteyksien avaamiseen.

Etätulkkaustilauksen saatuaan tulkin on hyvä ottaa yhteyttä asiakkaaseen ennen tulkkaustilannetta sopiakseen käytettävästä tulkkausohjelmasta, linkin lähettämisestä ja muista käytännön asioista. Asiakkaan kanssa asioista sopimiseen kannattaa käyttää aikaa, sillä se sujuvoittaa tulkkaustilanteen alkua ja itse tulkkausta. Tulkkiparin kanssa on sovittava etukäteen muun muassa tukemisen tavoista ja vuoronvaihtoista sekä siitä, kuinka vuoronvaihto tehdään. Toistuvissa etätulkkaustilanteissa yhteiset toimintatavat vakiintuvat, eikä niistä tarvitse sopia enää joka kerta erikseen. Etätulkkaukseen valmistautumisessa korostuvat sekä tulkkausympäristön luominen että tekniikan hallinta ja laitteiden testaus.

### 3.2 Etätulkkaukseen valmistautumisen tarkistuslista

#### Rakenna ergonominen, tietoturvallinen ja laadukas etätulkkauspiste

(Katso luku 2, Etätulkkausympäristö.)

#### Huolehdi käytännön seikoista asiakkaan, tulkkiparin ja muiden tahojen kanssa

- **Sovi ennen tulkkausta:**
  - ✓ Mitä sovellusta tai sovelluksia etätulkkauksessa käytetään.
  - ✓ Tulkataanko samassa sovelluksessa kuin muut osallistujat vai kahdella sovelluksella, jolloin tulkilla, mahdollisella tulkkiparilla ja asiakkaalla on oma erillinen yhteys.
  - ✓ Tarvitaanko tulkkien välille erillinen yhteys tukemista varten.
  - ✓ Kuka luo etäyhteyksilinkin ja lähettää sen, sekä keille ja mihin linkki lähetetään. Linkin luojaan vastuulla on myös aikanaan sulkea tapaaminen ja linkki niin, ettei sitä voi enää käyttää.
  - ✓ Kuinka yhteistyö, tukeminen ja vuorojen vaihto paritulkkauksessa toteutetaan.
  - ✓ Mitä tehdään, jos yhteys katkeaa kesken tulkkauksen.
- Pyydä linkki tarvittaessa etäkokouksen järjestäjältä.

- Voit kysyä asiakkaalta etukäteen, millaiseen asiaan etätulkkaus liittyy, minkä tyylinen tilaisuus on kyseessä, mikä on asiakkaan rooli tilanteessa, keitä tilanteessa on mukana sekä mitä muuta tulkkaustilanteen kannalta on olennaista huomioida.
- Avaa ja testaa yhteydet asiakkaan ja tulkkiparin kanssa riittävän ajoissa.
- Pyydä tarvittaessa ylläpitäjän oikeudet (host-oikeudet) tai muut vastaavat oikeudet kokouksen järjestäjältä. Ylläpitäjän oikeuksia saatat tarvita esimerkiksi usean kuvaruudun kiinnittämiseen (pin-toiminto).
- Laita etäohjelman asetukset kuntoon, kiinnitä asiakas ja tulkkipari ruudulle sekä säädä näkymien hallinta.

### **Varmista näkyvyys ja kuuluvuus**

- Huomioi sopiva vaatetus etätulkkaustilanteessa, sillä videoyhteyden välityksellä häiritsevät tekijät, kuten korut, korostuvat. Valaistus ja taustan väri saattavat saada vaatteen värin näyttämään muulta, kuin se todellisuudessa on. Käytä sellaisia paitoja, joissa kaula-aukko on mahdollisimman pieni saadaksesi riittävän kontrastin käsien ja kehon välille. Suosi erottuvaa, mutta hillittyä kontrastia vaatetuksen ja taustan välillä. Pidä esimerkiksi tummaa ponchoa käden ulottuvilla. Se on kätevä vaate etätulkkauksessa ja kevyt kantaa mukana myös muihin etätulkkauspisteisiin.
- Huomioi laitteen etäisyys viittojasta ja kiinnitä huomiota kuvakulmaan. Ole samalla tasolla kameran kanssa, vältä sammakko- tai lintuperspektiiviä. Osa ihmisistä toivoo, että viittoja sijoittuu kuvaruutuun siten, että pään yläpuolelle jää riittävästi tilaa ja kuvanruudun alaosa ylittää lantioon tai vähintään napaan saakka. Osa ihmistä on sen kannalla, että viittoja olisi lähellä ruutua ja viittomatila suhteutetaan ruudun tilaan. Sopikaa yhdessä sopivasta etäisyydestä ja sijoittumisesta kuvaruutuun. Tarkista, etteivät kätesi mene ruudun ulkopuolelle viittoessasi.
- Jos viittoja istuu liian kaukana kamerasta, viittomista, erityisesti sormitusta, on raskasta seurata. Vie sormittaessasi kätesi riittävän lähelle kameraa, ja huomioi, ettei sormituksesi ole liian alhaalla, vaan mieluummin kasvojen ja olkapään korkeudella. Mieti siis sormittaessasi syvyys- ja korkeusvaikutelmaa ruudulla.
- Varmista, ettei ympäristöstä kantaudu etätulkkaustilaasi häiritseviä ääniä. Turvaat siten sekä oman keskittymisesi että tulkkauksesi kuulumisen mahdollisimman häiriöttömästi muille osallistujille.

## 4 Etätulkkaukseen soveltuvat tilanteet

### 4.1 Etätulkkkaus eri tilanteissa

Tulkkaukseen vaikuttaa merkittävästi se, järjestetäänkö tulkattu tilanne paikan päällä vai joko osin tai kokonaan etänä. Tilanteissa, joissa tulkki on etänä ja suurin osa tilanteeseen osallistuvista on paikan päällä, kuuluvuus ja näkyvyys tuovat haastetta tulkkaukseen. Paikan päällä osallistujat unohtavat helposti etäyhteyden päässä olijat, eivätkä muista huomioida tulkkausta tekniikan ja puheenvuorojen osalta. Kun tulkin on vaikea kuulla ja saada selvää keskustelusta, myös asiakkaan on haastava osallistua tilanteeseen. Kun kaikki osallistujat ovat etänä, häiriöäännet sekä päällekkäin puhuminen vähenevät, ja silloin tulkkaus on sujuvampaa. (Katso luku 7.2 Vinkki-pankki etätulkkauksitilanteiden hallintaan.)

Etätulkkauksen sopivuus ei riipu ainoastaan tulkkaustilanteen luonteesta, vaan siihen vaikuttavat myös monet muut tekijät. Etätulkkauksen sopivuuteen ja sujuvuuteen vaikuttavat tilanteen toteutustapa, kesto ja sisältö sekä kaikki tilanteen osallistujat. Osa ihmisistä toimii sujuvasti etäyhteyksissä laitteiden välityksellä, kun taas osa kokee etätulkkaukseen liittyvän tekniikan hankalaksi. Tilauksen tekevä asiakas päättää ensisijaisesti, toteutetaanko tulkkaus etä- vai lähitulkkauksena, mutta tulkkauksen toteuttaminen kannattaa arvioida asiakkaan, tulkin ja muiden osapuolten yhteistyönä.

Etätulkkkaus on tuonut työelämään joustoa. Opiskelutulkkauksessa etätulkkkaus on mahdollistanut asiakkaille yhdenvertaisen osallistumisen etäluennoille. Lähitulkkaukseen soveltuvat paremmin tilanteet, joissa vaaditaan vahvaa läsnäoloa tai jotka ovat hyvin tunnepitoisia, kuten häät, hautajaiset, synnytykset ja mielenterveyteen liittyvät tilanteet. Myös monet terveydenhuollossa tehtävät tutkimukset, kuten röntgen- ja magneettikuvaus, on helpompi tai jopa välttämätöntä hoitaa lähitulkkauksena, sillä kaikkiin tiloihin ei voi viedä etätulkkauslaitteita. Sairaaloiden maan pinnan alapuolella sijaitsevilla tiloilla saattaa olla heikko yhteys.

### 4.2 Esimerkkejä etä- ja lähitulkkaukseen soveltuvista tilanteista

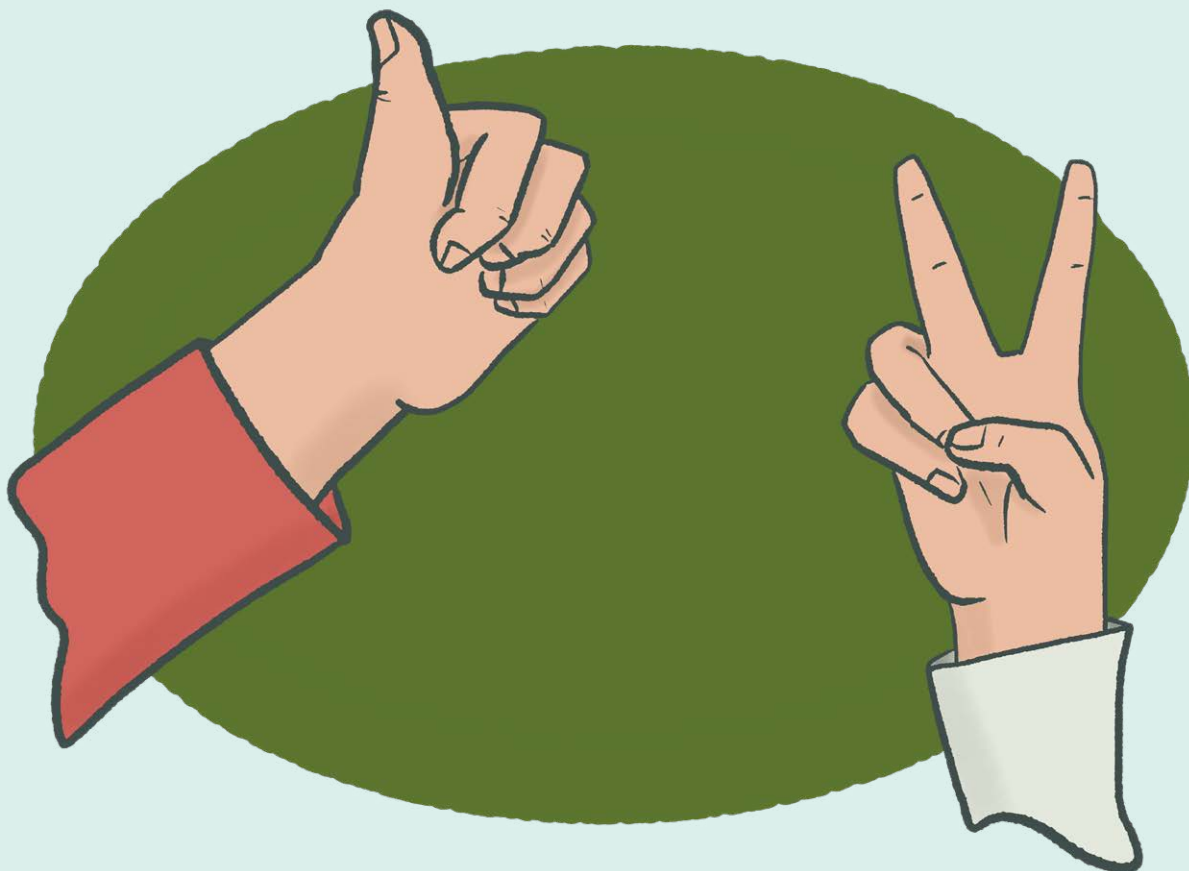
Tulkkaustilauksissa kannattaa arvioida tilannekohtaisesti, soveltuvatko ne etätulkattaviksi vai olisiko ne parempi toteuttaa lähitulkattuna. Pääperiaatteena on, että etätulkattaviksi soveltuvat ne tilanteet, joissa ympäristö on rauhallinen ja osallistujat pysyvät aloillaan. Lähitulkkauksena on parasta toteuttaa tilanteet, joissa liikutaan paikasta toiseen ja joissa näkyvyys ja kuuluvuus muodostuvat haasteeksi. Myös tilaisuuden luonne vaikuttaa tulkkauksen toteutustavan valintaan. Esimerkiksi sisällöltään informatiivisia tulkkaustilanteita on helpompi hoitaa etätulkkauksena kuin tilanteita, joissa korostuvat psykologiset ja emotionaaliset ulottuvuudet. Seuraavat listaukset ovat suuntaa antavia, eivät kuitenkaan ehdottomia, tulkkauksen toteutustapaa valittaessa.

**Esimerkiksi nämä tilanteet sopivat etätulkattaviksi:**

- Etäkokoukset, kuten työelämään liittyvät palaverit
- Etäkoulutukset
- Etäopiskelu
- Etäpuhelintulkkaukset
- Terveysthuollon etävastaanotot
- Televisio-ohjelmat ja livestriimaukset

**Esimerkiksi näissä tilanteissa kannattaa suosia lähitulkkausta:**

- Oikeuden istunto
- Terveysthuollon tutkimustilanteet
- Harrastus, kuten liikuntaharrastukset
- Kulttuuri ja taide
- Asiointi paikan päällä
- Häät, hautajaiset ja muut juhlat



## 5 Teknologia etätulkkauksessa

### 5.1 Teknologia haasteena sekä mahdollisuutena

Etätulkkauksessa haasteita aiheuttavat teknologian ja tulkkausprosessin samanaikainen hallinta sekä laitteiden ja yhteyksien toimintahäiriöt, kuten kameran ja mikrofoniin toimintahäiriöt, pätkivä ja rakeinen kuva tai yhteyden pätkiminen ja katkeileminen. Etätulkkauksessa haasteena saattaa olla myös osallistujien tietoteknisten taitojen puute. Koska käytössä on useita eri ohjelmia, tulkin täytyy opetella käyttämään niitä ja niiden erilaisia ominaisuuksia. Tulkki saattaa käyttää myös useita eri ohjelmia samanaikaisesti yhden tulkkaustilanteen aikana.

Etätulkausta voidaan toteuttaa yksinkertaisimmillaan yhden yhteyden ja laitteen varassa, jolloin tulkkaus tapahtuu samassa etäkokouksessa asiakkaan ja muiden osapuolten kanssa. Tulkki tai asiakas voi liittyä saman linkin kautta etäkokoukseen yhdellä, kahdella tai jopa useammalla laitteella. Tulkkille se mahdollistaa asiakkaan kiinnittämisen yhteen ruutuun, jolloin toisesta ruudusta on mahdollista seurata tulkkiparia, muuta kokousta tai jaettavaa materiaalia. Näytön jakaminen voi haitata tulkkausta, mikäli tulkkaus ja itse tilaisuus ovat samassa etäkokouksessa. Useassa ohjelmassa näytönjako peittää tai pienentää osallistujanäkymiä, mikä vaikeuttaa viittomakielen tulkkausta ja sen vastaanottamista, tai tekee sen mahdottomaksi.

Vaihtoehtoisesti tulkkaus voidaan toteuttaa tilaisuudesta erillisen yhteyden kautta. Tällöin viittomakielisen asiakkaan ja tulkin välille luodaan erillinen yhteys, joka on tarkoitettu vain tulkkausta varten. Tällä tavoin tulkkaus voidaan toteuttaa joko kahdella erillisellä laitteella, yhdellä laitteella, jossa on kaksi näyttöä tai jakamalla näyttö siten, että yhteydet ovat auki rinnakkain. Kun tulkkaus ja tulkattava tilaisuus toteutuvat eri etäkokouksen kautta, ne eivät ole häiriöksi toisilleen.

### 5.2 Erilaisia teknisiä ratkaisuja etätulkkaukseen

Asiakkailla, jotka käyttävät paljon etätulkausta, on omia vakiintuneita käytänteitään ja selkeitä toiveita etätulkkauksen järjestämisestä. Kun etätulkkaus on asiakkaalle uusi tulkkausmuoto, tulkki ja asiakas voivat keskustella käytettävissä olevista laitteista ja etätulkkausyhteyksistä ja sopia kuhunkin tilanteeseen sopivimman tavan etätulkkauksen toteuttamiseksi. Sujuvimman tulkkaustavan valinta riippuu monesta tekijästä, esimerkiksi muiden osallistujien käyttämistä laitteista ja yhteyksien laadusta. Siksi on mahdotonta osoittaa yhtä, jokaisessa tilanteessa sujuvinta vaihtoehtoa etätulkkauksen toteuttamiseksi.

Etätulkkauksen teknisen toteutuksen valinnassa on mietittävä paitsi käytettävissä olevia laitteita myös sitä, monellako yhteydellä tulkkaus kannattaa toteuttaa. Kun yhteyksien määrä on tiedossa, päättää seuraavaksi, montako laitetta tarvitsen tulkkauksen toteuttamiseen. Kun teet valintaa etätulkkauksen teknisestä toteutuksesta, mieti, mikä ratkaisu tukee sinua parhaiten, jotta sinulla olisi mahdollisimman vähän teknistä hallinnoitavaa tulkkauksen aikana. (Katso myös luku 6 Etäpuhelintulkkaus ja luku 9 Paritulkkaus etätulkkauksessa.)

## **Kaikki osallistujat ja etätulkkaus samassa etäkokouksessa**

- Vaikka tulkkaus ja tilaisuus toteutuisivat samassa etäkokouksessa, huomioi, että voit silti itse käyttää useampaa laitetta. Voit liittyä samaan kokoukseen usealta laitteelta ja kiinnittää yhteen näkymään asiakkaan, toiseen tulkiparin ja seurata kolmannesta itse kokousta.
- Jos tulkkaus toteutetaan samassa etäkokouksessa kuin tilaisuus, tarkista etukäteen, kuinka näytön jakaminen vaikuttaa osallistujanäkymiin ja kuinka paljon voit itse hallinnoida osallistujanäkymää näytönjaon aikana. Varmista siis, ettei mahdollinen näytönjako haittaa tai peitä tulkkausta.
- Jos suurin osa tilanteeseen osallistuvista on viittomakielisiä tai tilanteeseen osallistuu vain muutamia henkilöitä, on järkevämpää hoitaa tilaisuus ja tulkkaus samassa etäkokouksessa.

## **Asiakkaalla ja tulkilla on erillinen etätulkkausyhteys**

- Erillisen yhteyden käyttö etätulkkausta varten mahdollistaa häiriöttömän yhteyden asiakkaan ja tulkin välille erityisesti tilaisuuksissa, joiden osallistujamäärä on suuri ja tulkinkäyttäjii on vain yksi tai muutama.
- Näytön jakaminen tulkattavassa tilaisuudessa ei häiritse tulkkausta, kun tulkkaus toteutetaan erillisen yhteyden kautta. Jos tiedät, että tulkkaustilanteessa tullaan hyödyntämään paljon näytönjakoa, kuten usein etäkoulutuksissa, kannattaa valita tulkkauskseen erillinen yhteys.
- Tietokoneella voi käyttää kahta videoneuvotteluohjelmaa samanaikaisesti. Jos tietokoneesi käsittelyteho ei riitä kahden kokouksen pyörittämiseen rinnakkain, käytä kahta eri laitetta.

## **Äänten hallinta**

- Jos liityt samaan etäkokoukseen useammalla laitteella, muista, että voit pitää ääniyhteyden päällä vain yhden laitteen kautta. Katso tilanteen mukaan, missä laitteessa mikrofoni ja kaiutin ovat auki ja mikä laite sinun kannattaa mykistää. Opettele hallitsemaan laitteitasi sekä sisäänmeno- että ulostuloääniä. Jos äänet jäävät päälle useammasta laitteesta, ääni alkaa kiertää ja vinkua. Tarkistakaa tarvittaessa myös asiakkaan laitteiden ääniasetukset.
- Osa tulkkauksista on luonteeltaan sellaisia, että tulkin kannattaa pitää mikrofoni päällä koko ajan. Jos puheelle tulkkausta on vain harvakseltaan, tulkki voi avata mikrofonin puheelle tulkkauksen ajaksi ja pitää sen suljettuna muun ajan. Muista mykistää kaikki mikrofonit tauolle lähtiessäsi.
- Joistakin mobiililaitteista, kuten puhelimesta, ulostuloäänen saa hiljaiselle, mutta ei välttämättä kokonaan mykistetyksi. Jos mobiililaitte pitää saada mykistetyksi äänen kiertämisen vuoksi, sen voi tehdä kytkemällä laitteeseen kuulokkeet, jolloin ääni ei pääse kiertämään laitteiden välillä.

- Jos käytät langattomia kuulokkeita, muista valita etäohjelmasta käytettäväksi äänentoistoksi kuulokkeet. Jos kuulokkeet eivät yhdisty automaattisesti, kokeile yhdistää kuulokkeet uudelleen laitteesen kytkemällä bluetooth-yhteys pois ja takaisin päälle.
- Niissä etätulkkauksen muodoissa, joissa asiakas osallistuu tilaisuuteen etänä ja joissa tulkki ja asiakas ovat samassa paikassa, tulkin kannattaa tarkistaa käytettävän laitteen mikrofonin asetukset. Tarkista äänen kuuluvuus ennen tilaisuuden alkua sekä koneen asetuksista että käytettävästä ohjelmasta. Kuulokkeet voivat parantaa kuuluvuutta puolin ja toisin. (Katso luvusta 2.2 Etätulkkauslaitteet.)

## Näkymän hallinta ja kuvanlaatu

- Etätulkkaustekniikan hyvä puoli on, että kukin voi valita itselleen sopivan näkymän. Joissakin ohjelmissa ja näkymissä voit siirtää osallistujien paikkoja sinulle sopivaan järjestykseen. Kokeile myös, mikä osallistujanäkymistä on sinulle paras. Keskustelevissa tulkkaustilanteissa esimerkiksi gallerianäkymä saattaa olla parempi kuin puhujanäkymä, koska siinä on helppo nähdä, kenen ruutu aktivoituu, eli kuka osallistujista puhuu.
- Käytä mobiililaitteissa kameraa vaakasuorassa, älä pystysuorassa. Vaakasuorassa videon laatu saattaa olla merkittävästi parempi. Pyydä myös asiakasta kääntämään puhelimensa tai tabletinsa vaakaan. Tarkista laitteesi asetuksista, että näytön automaattinen kierto on päällä.
- Jos kuvanlaatu on mobiililaitteessasi huono, kokeile vaihtaa wifi-yhteys mobiilidataan poistamalla wifi käytöstä tai päinvastoin.
- Joidenkin ohjelmien ja sovellusten kuvanlaatu heikkenee laitteen akunkestokapasiteetin mukaan, ja siksi akkua tulisi olla jäljellä vähintään 50 %. Liitä laitteesi virtalähteeseen aina, kun akkua on jäljellä alle puolet. Videoyhteyden laatu heikkenee joillain laitteilla varsinkin, kun akkua on jäljellä alle 20 %.
- Jos ruudullasi on useampi osallistuja, ja viittojen ruudut muuttuvat pienemmiksi, kokeile säätää laitteesi valaistusta kirkkaammaksi. Näin esimerkiksi ryhmäpuhelukeskustelussa osallistujat näkyvät ruudullasi paremmin.
- Suoratoistopalvelun kautta etänä tulkattavan televisio-ohjelman viiveen voi säätää pois siten, että tulkki käynnistää ohjelman ensin itseltään ja vasta sen jälkeen asiakas käynnistää ohjelman omasta laitteestaan.

## Chatin hyödyntäminen tulkkauksessa

- Chattia voidaan hyödyntää osana tulkkausta. Chat soveltuu joissakin tilanteissa hyvin henkilö- ja osoitetietojen, puhelinnumeroiden, päivämäärien ja muiden sormittamista ja numeroiden käsittelyä vaativien tietojen välittämiseen.
- Paritulkkauksessa chattia voi hyödyntää tulkkien väliseen yhteydenpitoon. Osassa ohjelmia tulkkien välille voi avata erillisen chat-ruudun tai lähettää yksityisviestin, joka näkyy vain tulkkiparille. Tulkkiparin välillä chattia voi käyttää muun muassa lyhyen palautteen antoon tai viittomien ja



vuoronvaihtoaikojen muistiin kirjaamiseen. Chat voi toimia myös tulkkauksen tuenantokanavana, johon tukivuorossa oleva tulkki voi kirjoittaa esimerkiksi nimiä ja numeroita. Chatin käytöstä kannattaa sopia etukäteen, jotta aktiivivuorossa oleva tulkki osaa odottaa tukea sieltä.

- Joskus mikrofonin toiminta saattaa häiriintyä kesken tulkkauksen. Häiriötilanteista voi viestiä muille tilanteen osanottajille chatin kautta. Tarvittaessa myös lyhyet viitotut kommentit voidaan tulkata kirjallisesti chatiin. Tiedota poikkeuksellisesta toimintatavasta muita tilanteeseen osallistuvia, jotta he osaavat odottaa puheenvuoroa chatin kautta.

### **Mobiililaitte vai tietokone**

- Huomioi, että mobiiliversioissa ei ole kaikkia samoja ominaisuuksia kuin tietokoneversioissa. Tietokonenäkymä, puhelinnäkymä ja tablettinäkymä voivat poiketa toisistaan ja eri toiminnot löytyä eri paikoista.
- Tietokoneella näkymien hallinta ja toimintojen käyttäminen on vaivattomampaa. Tietokoneella pystyt muokkaamaan esimerkiksi ruutujen kokoja itsellesi sopivaksi.
- Jos käytät etätulkkausohjelman mobiilisovellusta ja et löydä jotakin toimintoa, kannattaa kokeilla kaksoispainallusta tai painaa kuvaa pitkään, jolloin toimintovalikko saattaa tulla esiin. Joskus näkymiä voidaan vaihtaa pyyhkäisemällä näyttöä sivulle.
- Etätulkkauksen aikana mobiililaitteesta kannattaa laittaa päälle älä häiritse -tila, jolloin saapuvat viestit, sähköpostit ja puhelut eivät häiritse tulkkausta.

### **Pienimuotoisten tekstien tulkkaaminen etätulkkauksessa**

- Tulkkaustilanteissa tulkki voi tulkata viittomakielelle asiakirjoja tai muita pienimuotoisia tekstejä. Etätulkkaustilanteessa asiakas voi lähettää tulkille kuvakaappauksen tulkattavasta tekstistä, jakaa sen näytölle etätulkkausohjelmassa tai antaa tulkille tulkattavan verkkosivun osoitteen.
- Tulkki voi myös tulkata viittomakielisen viestin suomenkieliseksi tekstiksi, jonka asiakas voi edelleen kirjoittaa asiakirjaan, viestiin tai muuhun dokumenttiin. Tulkki voi lähettää asiakkaan viittoman tekstin kirjallisen suomennoksen asiakkaalle viestinä, sähköpostina tai chatin kautta.

### **Muista ongelmatilanteissa**

- Tee varasuunnitelma, jos tekniikka ei toimi. Pidä asiakkaan ja tulkkiparin puhelinnumerot lähetyvillä teknisten ongelmien varalta.
- Jos etäkokouksen toimivuudessa on haasteita laitteellasi, kokeile ensin sulkea kokous ja liittyä siihen uudestaan.

## 6 Etäpuhelintulkkaus

### 6.1 Etäpuhelintulkkauksen kirjavat käytännöt

Viittomakielen tulkkausalalla puhelintulkkaus tarkoittaa perinteisesti sitä, että viittomakielinen asiakas hoitaa asioita puhelimitse tulkin välityksellä. Lähitulkkauksena tehdyissä puhelintulkkauksissa asiakas soittaa puhelut omalla puhelimellaan, eikä lähitulkkauksessa puhelintulkausta hoideta yleensä koskaan tulkin puhelimella. Lähitulkkaustilanteissa asiakas maksaa aina itse puhelinkulunsa.

Etäpuhelintulkkauksessa puhelun soittamisen käytännöt ovat osin kirjavia. Puheluita soitettaan tilanteen mukaan joko asiakkaan tai tulkin puhelimesta. Etätulkkaustilanteissa on joskus perusteltua soittaa puhelut tulkin puhelimesta kuuluvuuden ja siten tulkkauksen laadun kannalta. Jos käytössä on puhepaketti, yksittäiset tavallisiin puhelinnumeroihin soitetut puhelut eivät vielä nosta tulkin puhelinlaskua, mutta monet palvelunumerot, tai niihin jonottaminen, ovat maksullisia. Tällöin asiakkaan puhelinkulut tulevat joko tulkin itsensä tai hänen työnantajansa maksettaviksi. Se, kenen puhelimesta soitettaan, on myös sopimuskysymys. Käytännöt eivät koske ainoastaan yksittäisiä tulkkeja, vaan ne ovat yritysten yhteisiä toimintatapoja ja ohjeita työntekijöilleen. Osa palveluntuottajista on linjannut, ettei tulkki soita etätulkattavia puheluita omalla tai työpuhelimellaan.

Tulkit ja asiakkaat joutuvat punnitsemaan etäpuhelintulkkauksen eri toimintatapojen hyviä ja huonoja puolia, sekä ratkaisemaan erilaisia ongelmakohtia. Ratkaistavana on, kuinka suoritetaan puhelintulkkaus etänä asiakkaan puhelimella ja kuinka toimitaan silloin, kun kyseessä on paritulkkaus. Pohdittavana on myös, kuinka menetellään takaisinsoiton kanssa. Etäpuhelintulkkauksen viive voi etäyhteyden ja tulkkausviiveen takia kasvaa häiritsevän pitkäksi. Viiveestä on tärkeä kertoa sekä kuulevalle että viittomakieliselle osapuolelle, etteivät osapuolet hämmenny pidemmistä tauoista puhelun aikana.

### 6.2 Ratkaisuja puhelintulkkaukseen etänä

#### Asiakas soittaa tulkattavan puhelun

- Asiakas voi soittaa etätulkattavan puhelun omasta puhelimestaan kahdella eri tavalla. Yksinkertaisin tapa on soittaa puhelu siten, että tulkki kuulee ja tulkkaa puheelle etätulkkauslaitteen kaiuttimen ja mikrofonin kautta. Tämä onnistuu, mikäli ääniyhteys on erittäin hyvä eikä taustalla ole häiriöääniä. Kaiuttimen ja mikrofonin välityksellä etätulkatussa puhelussa on kuitenkin herkästi kuuluvuusongelmia.
- Toinen tapa on **kokouspuhelu**, jonka avulla asiakas voi soittaa puhelut omasta puhelimestaan siten, että myös tulkki tai tulkit ovat mukana samassa puhelussa. Tällöin kuuluvuus on yhtä hyvä kuin, jos tulkki soittaisi puhelun omasta puhelimestaan. Kokouspuhelu ratkaisee siten etäpu-

helintulkkauksen kuuluvuusongelman, ja pidemmät puhelintulkkaukset voidaan hoitaa etänä paritulkkauksena niin, että tulkit ovat eri pisteissä. Huomioi, että kokouspuhelun aikana mikrofonit kannatta sulkea tulkin ja asiakkaan välisestä videoyhteydestä. Jos asiakkaalla on puhelimen kaiutin päällä ja tulkin ja asiakkaan välisen videoyhteyden mikrofoni auki, ääni alkaa kiertää.

#### **Ohje kokouspuheluun:**

- 1** Asiakas soittaa puhelun tulkille omasta älypuhelimestaan.
- 2** Kun puhelu on yhdistynyt, asiakas liittää lisää puhelu -painikkeella toisen henkilön samaan puheluun. Tällöin ensin soitettu puhelu menee tilapäisesti pitoon.
- 3** Kun toiseen puheluun vastataan, asiakas yhdistää kaikki osapuolet samaan puheluun yhdistä puhelut -kuvaketta painamalla, ja etäpuhelintulkkaus voi alkaa. Yhdistä-kuvake tulee näkyviin vasta, kun kolmas osapuoli on vastannut puheluun. Siitä myös kuuro asiakas tietää, että keskustelukumppani on vastannut puheluun. Kun puhelut yhdistetään, tulkin ruudulle tulee ilmoitus: puhelu noudettu, puhelu pois pidosta tai vastaava. Tällöin tulkki tietää, että yhteys on muodostettu.
- 4** Puheluun voi yhdistää myös useamman henkilön, mikä mahdollistaa etäpuhelintulkkauksen toteuttamisen paritulkkauksena.

- Kokouspuhelun alussa kannattaa huomioida, että tulkki yhdistyy puheluun pienellä viiveellä. Tulkki ei kuule sitä, kun kuuleva osapuoli vastaa puhelimeen, eikä välttämättä ehdi kuulla vastaajan nimeä. Huomioi tämä tulkkauksessa.
- Kun viittomakielinen asiakas soittaa ensin tulkille tai tulkeille ja tämän jälkeen kuulevalle osapuolelle, kuulevan osapuolen puhelussa näkyy vain viittomakielisen asiakkaan numero. Kuuleva osapuoli ei vielä siinä vaiheessa näe, että kyseessä on kokouspuhelu eikä tiedä, että myös tulkki osallistuu puheluun. Tulkin kannattaa alkaa puhua heti, kun puhelu on yhdistetty, ettei kuuleva sulje puhelinta.
- Palvelunumeroissa on usein käytössä takaisinsoitto. Kun takaisinsoitto tulee viittomakielisen asiakkaan puhelimeen, asiakas vastaa ensin saapuvaan puheluun, jonka jälkeen hän yhdistää tulkin samaan puheluun kokouspuhelun ohjetta noudattamalla. Tässä tilanteessa kuuleva osapuoli joutuu odottamaan hetken tulkin yhdistymistä samaan puheluun ja riskinä on, että hän ehtii sulkea puhelun ennen kuin tulkki pääsee ääneen.
- Tarvittaessa kokouspuhelu ja tulkkaus on mahdollista hoitaa yhdellä ja samalla laitteella. Kokouspuhelu on mahdollista pitää käynnissä samanaikaisesti joidenkin ohjelmien, kuten Zoomin, kanssa. Kaikkien ohjelmien kanssa se ei onnistu. Toimittaessa yhden laitteen varassa varmista etukäteen etätulkkaussovelluksen toimivuus yhtäaikaaisesti kokouspuhelun kanssa. Jos tulkkaus ja puhelu hoidetaan samalla laitteella, kannattaa tulkkauksen aikana käyttää älä häiritse -tilaa puhelimessa, etteivät muut viestit tai ilmoitukset peitä asiakkaan viittomista.

- Kokouspuhelu mahdollistaa tunneyhteyden viittomakielisen asiakkaan ja keskustelukumppanin välillä, kun esimerkiksi asiakkaan nauru välittyy puhelun välityksellä kuulevalle keskustelukumppanille.

### **Tulkki soittaa tulkattavan puhelun**

- Puhelinnumeron voi halutessaan piilottaa vastaanottajalta. Näin toimimalla voi välttää tulkkausajan jälkeen tulkin puhelimeen tulevat takaisinsoitot. Kannattaa huomioida, että älypuhelimissa voi estää puhelut tuntemattomista numeroista. Tällöin eston tehneelle henkilölle soittaminen tuntemattomasta numerosta ei onnistu. Numeron piilotus löytyy Android-puhelimista puheluasetusten alta. Applen iPhonessa numeron piilotus löytyy puhelimen asetuksista, mutta sen voi asettaa myös koodilla #31#. Aseta koodi puhelinnumeron eteen seuraavalla tavalla: #31#04012345678.
- Ennalta sovituissa puhelinpalavereissa viittomakielinen asiakas voi antaa tulkin luvalla tulkin puhelinnumeron kuulevalle osapuolelle, joka voi soittaa puhelun suoraan tulkille. Tällöin puhelu ei laskuteta tulkilta.

### **Etäpuhelintulkkaus yhdellä tai useammalla laitteella**

- Etäpuhelintulkkaukseen on käytettävissä useampi laite: Kun videoyhteys tulkin ja viittomakielisen asiakkaan välille toteutetaan tabletin tai tietokoneen välityksellä, jää puhelin vapaaksi puhelujen soittamista varten.
- Etäpuhelintulkkaukseen on käytettävissä vain yksi laite: Videoyhteyden käyttö ja kokouspuhelun soittaminen samanaikaisesti onnistuu osassa etäohjelmia. Osa etäohjelmista sulkee video- ja äänyhteyden silloin, kun puhelimella soitetaan tavallinen puhelu. Tarkista ennen etäpuhelintulkkausta, toimiiko etätulkkauksessa käytettäväksi aiottu etäohjelma samanaikaisesti puhelun kanssa.

### **Etäpuhelintulkkaus sovellusten kautta**

- Etäpuhelintulkkaukseen on olemassa siihen erikseen kehiteltyjä ohjelmia ja sovelluksia, joihin yritysten pitää usein ostaa käyttöoikeus. Nämä ohjelmat ja sovellukset mahdollistavat asiakkaan ja tulkin välisen videoyhteyden sekä kuulevan ja tulkin välisen puheyhteyden samassa kolmipisteyhteydessä.
- Yksi vaihtoehto on soittaa ryhmävideopuhelu jollakin mobiilisovelluksella. Tämä voi olla hyvä vaihtoehto esimerkiksi yksityishenkilöille soitettaessa. Videopuheluissa pystyy kiinnittämään yhden videokuvan kerrallaan koko puhelimen ruudun kokoiseksi, jos viittomisen seuraaminen jaetulta ruudulta on haastavaa.
- Jos ryhmävideopuhelu soitetaan jollakin sovelluksella, näytölle mahtuu usein neljä kuvaruutua. Tulkkauksen laadun näkökulmasta ryhmävideopuhelua on järkevää käyttää tilanteissa, joissa osallistujia on maksimissaan neljä tulkki mukaan lukien.
- Muista, että ryhmävideopuheluominaisuus ei välttämättä toimi sovelluksen web-versiolla. Tarkista ennen tulkkausta, toimiiko web-version ryhmävideopuhelu, jos aiot käyttää tietokoneen suurempaa ruutua.

## 7 Etätulkkauksen haasteet ja selviytymiskeinot

### 7.1 Etätulkkaukseen vaikuttavia tekijöitä

Tulkit joutuvat etätulkkauksessa erilaisten vuorovaikutuksen sääntöjen äärelle, sillä etävuorovaikutuksen etiketti ja normit ovat erilaisia kuin lähitilanteissa. Etätulkkauksessa vuorovaikutus koetaan usein intensiivisemmäksi ja siksi enemmän keskittymistä vaativaksi. Tietoisuus erilaisista etätulkkauksen haasteista ja ilmiöistä tukee työssäjaksamista sekä helpottaa ratkaisujen löytämistä. Ennakointi, rutiinit ja yhteiset etätulkkauksen käytänteet parantavat tulkin työhyvinvointia.

#### Etävuorovaikutuksen haasteet

Yleisesti videokokouksissa koetaan enemmän stressiä ja ylikuormittumista kuin muussa tietokoneella tehtävässä työssä. Väsymys alkaa noin 30–40 minuutin kohdalla, ja stressi kasvaa suunnilleen kahden tunnin kohdalla. Stressin kasvamiseen vaikuttavat muun muassa alla kuvatut tekijät.

Lähietäisyydellä olevia katsekontakteja on paljon. Etäkokouksissa kasvokuvat näkyvät yleensä suurina, ja katsekontaktit ovat suorina. Kun etäkokoukseen osallistutaan omalta koneelta kirjoitusteisyyden päästä, ruudulla näkyvät henkilöt tulevat osaksi intiimiä tilaa, joka on tarkoitettu lähimpien ihmisten välille. Kun ruudulla näkyy useita suorina katsekontakteja kerrallaan ja pitkäaikaisesti, osallistujat pysyvät psykologisesti virittyneinä, vaikka olisivat vain kuuntelijan roolissa eivätkä puhujina. Toisaalta, jos muiden osallistujien kamerat ovat kiinni, puhuja ei saa vuorovaikutustilanteessa non-verbaalista palautetta osallistujilta. Silloin puhuja saattaa kokea yksinäisyyttä. Muiden osallistujien ollessa vaiti ja kamerat suljettuina vuorovaikutus muuttuu yksinpuheluksi.

Etäkokoukset vaativat osallistujilta enemmän kognitiivisia resursseja. Etänä ihmiset joutuvat näkemään paljon enemmän vaivaa sanattoman viestinnän tuottamisessa ja vastaanottamisessa, mikä lisää kognitiivista kuormaa. Myös teknologian aiheuttamat syyt, kuten kuvan ja äänen viive, vaativat osallistujilta enemmän keskittymistä vuorovaikutukseen. Lisäksi vuorottelu on haastavampaa etänä, erityisesti silloin kuin osallistujia on monta. Vuorovaikutuksen väheneminen näytön jakamisen aikana aiheuttaa osaltaan väsymystä.

Äänenkäyttö kovenee, liikkuminen vähenee ja oman videokuvan katsomisesta johtuva itsearviointi lisääntyy. Videokokoukseen osallistujat puhuvat keskimäärin 15 % kovemmalla äänellä lähitilanteisiin verrattuna sekä joutuvat huomioimaan jatkuvasti, kuinka itse näkyvät videokuvassa. Kameran kuvakulma kattaa vain pienen alueen, ja siksi osallistujat joutuvat pysymään aloillaan pidempää aikoja kuin lähitilanteissa, jolloin myös fyysinen aktiivisuus vähenee.

#### Tilanteenhallinta etätulkkauksessa

Fyysisen läsnäolon puute vaikuttaa sanattomaan viestintään ja voi aiheuttaa tulkeille erillisyyden tunnetta etenkin, jos tulkki on ainoa, joka osallistuu tilanteeseen etänä. Kun tulkki on fyysisesti

läsnä tilanteessa, hän voi tulkita puhujan eleitä, ilmeitä ja asentoja osana tulkkauksen kognitiivista prosessia. Tällöin on mahdollista yhdistää puhujan olemus puheen sävyihin, intonaatioon, painotukseen ja rytmiin. Etätulkkauksessa tulkki ei mahdollisesti näe lainkaan ympäristön vihjeitä tai pystyy tulkitsemaan niitä vain osittain, mikä kuormittaa tulkin kognitiivista päättelyä. Jos tulkki ei näe puhujaa, hän joutuu osin arvailemaan puheen ja sanattoman viestinnän yhdessä muodostamia merkityksiä.

Lähikontaktin puuttuessa asiakkaan kohtaaminen muuttuu toisenlaiseksi. Asiakas ei välttämättä kotiympäristössä keskity tulkkaustilanteeseen samalla intensiteetillä kuin lähitilanteessa ja saattaa esimerkiksi poistua kesken tulkkaustilanteen hakemaan jotain unohtunutta. Tulkki ei saa sillä aikaa häneen kontaktia, ja tilanne keskeytyy.

Etäkokouksissa vuorottelun vaikeutuessa moni saattaa puhua yhtä aikaa. Useiden ihmisten osallistuminen, päällekkäin puhuminen sekä nopea vuorovaihtorytmi puhujien välillä asettaa tulkin erilaisten tulkkausteknisten sekä sosiaalisten haasteiden eteen. Etäkommunikoinnissa on enemmän toistoa sekä päällekkäisyyttä, mikä osaltaan heikentää tulkkeen tarkkuutta. Koska etätulkkauksessa tilanteen hallinta on haastavampaa, tulkkauksen onnistuminen vaatii tulkilta enemmän tilanteen koordinoitua kuin lähitulkkaustilanteissa. Tulkin roolin muuttuminen koordinoivamaksi on myös eettinen kysymys, sillä se liittyy muun muassa siihen, millaista valtaa tulkki käyttää tulkkaustilanteessa. Tulkki joutuu tekemään esimerkiksi päätöksen siitä, ketä tulkata, kun monet yrittävät saada puheenvuoron yhtä aikaa. Vaativuutta päivystysluonteisessa etätulkkauksessa lisäksi, että tulkki ei ehdi valmistautua tulevaan tulkkaukseen.

### **Etätulkkauksen kuormittavuus ja stressi**

Etätulkkauksen on havaittu kuormittavan tulkkia kognitiivisesti enemmän kuin lähitulkkaus. Kun tulkeilla on suurempi kognitiivinen kuorma ja enemmän vaikeuksia tulkkauksessa, he uupuvat nopeammin, mikä taas johtaa helpommin tulkkausvirheisiin. Merkittävänä erona etätulkkauksen ja lähitulkkauksen välillä onkin tulkkeen laadun jyrkempi ja nopeampi heikkeneminen kuin lähitulkkauksessa. Etätulkkauksessa tulkeilla on useammin leksikaalisen aktivoinnin ongelmia, ja monet ongelmat liittyivät toisiinsa. Esimerkiksi päällekkäin puhuminen johtaa poisjättöihin tulkkeessa.

Etätulkkauksella on todettu olevan yhteys suurempaan fysiologiseen stressiin. Etätulkkaustilanteen epävarmuustekijöiden on havaittu aiheuttavan stressiä, ja osa tulkeista kokee etätulkkauksen tekemisen aiheuttavan jopa ahdistuksen tunteita. Huonosti sujuneiden etätulkkaustilanteiden on ajateltu vaikuttavan mahdollisesti tulkin asenteeseen etätulkausta kohtaan. Etätulkkaus vaatii tulkilta enemmän voimavaroja, ja tulkki saattaa kärsiä helpommin paitsi tulkkauksen aikaisesta myös tulkkaustilanteen jälkeisestä uupumisesta. Tulkilla voi olla myös suurempi kynnyksilmsä ilmoittaa olevansa sairaana, koska etätulkkauksessa muilla ei ole tartuntavaaraa.

Useissa etäohjelmissä on oletuksena, että osallistujan oman videokuva näkyy ruudulla. Oman peilikuvan katsominen lisää tutkimusten mukaan itsearviointia ja itsekritiikkiä, joka voi aiheuttaa lisääntyntä stressiä ja negatiivisia tunteita, ja se korostuu erityisesti naisten kohdalla. Tulkkien on havaittu olevan useammin tyytymättömiä omaan suoritukseensa etätulkkauksessa kuin lähitulkkauksessa, vaikka tulkkeen laadussa ei ole havaittu normaalia suurempaa poikkeamaa.

## 7.2 Vinkkipankki etätulkkauksitilanteiden hallintaan

### Etäisyys laitteesta ja kasvot ruudulla

- Ruudun etäisyys vaikuttaa siihen, kuinka aivosi reagoivat ruudulla näkyviin kasvokuviiin. Kun ruutu on lähellä, siinä näkyvät ihmiset tulevat osaksi intiimiä tilaasi. Siirtämällä ruutua kauemmas saat etäisyyttä ruudulla näkyviin ihmisiin. Muista tämä erityisesti tulkatessasi puheelle. Silloin saatat asettua huomaamattasi hyvin lähelle ruutua, kun keskityt katsomaan asiakkaan viittomista.
- Jos monella etäkokoukseen osallistujalla on videoyhteys auki, ja ruudullasi näkyy useita suoria katsekontakteja kerrallaan ja pitkäaikaisesti, voit valita ohjelmasta sinulle sopivan osallistujanäkymän. Kiinnitä ruudulle vain tarpeelliset videokuvat. Voit myös piilottaa osan osallistujista näkymästäsi.
- Kuvaruutujen ja videonäkymien hallinnassa kannattaa etsiä kultaista keskitietä. Jos lähietäisyydellä olevia katsekontakteja on paljon, se lisää kognitiivista kuormitusta sekä rasittaa etäyhteyksiä. Jos puolestaan videot ovat enimmäkseen kiinni, se vaikeuttaa tulkkausta sanattoman viestinnän puuttumisen takia. Tulkkina voit pyytää tulkkauksen helpottamiseksi osallistujia pitämään videokuvan auki silloin, kun he ottavat puheenvuoron tai osallistuvat aktiivisesti keskusteluun. Kun osallistujien ilmeet ja eleet näkyvät kuvassa, se paitsi helpottaa tulkkausta myös tukee osallistujien välistä vuorovaikutusta.
- Asetu itse mieluummin hieman liian kauaksi ruudusta kuin liian lähelle.
- Muista tulkatessasi, että kameraa ei tarvitse tuijottaa koko ajan, vaan tulkkauksen tulisi tapahtua mahdollisimman luontevalla tavalla. Käytä katsettasi luontevana osana kieltä myös tulkatessasi etänä.

### Tilanteenhallinta

- Jos tapaat asiakkaan ensimmäistä kertaa etänä tai etätulkkauksen on asiakkaalle vielä uutta, voit neuvotella välityksen ja asiakkaan tai kolmannen tahon tilaajan kanssa tilausajan aikaistamisesta esimerkiksi 10–15 minuutilla. Tällöin on mahdollista testata etäyhteyksien toimivuus, keskustella tulkkauksen sisällöstä ja sopia yhteisistä toimintatavoista etätulkkauksessa ennen varsinaisen tilaisuuden alkua.
- Jos tilanne keskeytyy, kun asiakas esimerkiksi lähtee hakemaan jotakin, kerro se kuulevalle osapuolelle. Jos kuuleva osapuoli keskittyy kirjoittamaan tietokoneella ja kuulet sen näppäimistön rapinasta, kerro se viittomakieliselle asiakkaalle. Toiminnan sanoittaminen sekä puheelle että viittomakielelle on erityisen tärkeää silloin, kun kaikilla tilanteen osapuolilla ei ole näköyhteyttä toisiinsa.
- Ennen tulkkauksen alkua voit pyytää asiakasta näyttämään tilan, kertomaan keitä muita on paikalla ja esittelemään mahdolliset esineet, laitteet tai asiat, mistä tilanteessa erityisesti puhutaan. Kun sinulla on parempi ymmärrys tilanteen ympäristöstä, tulkkaus on helpompaa. Jos kesken tulkkauksen et näe jotain tulkkauksen kannalta olennaista asiaa ympäristössä, kerro se muille esimerkiksi ”Tulkki ei näe, mistä puhutaan / miltä asia näyttää / mihin viitataan.” Tällöin

asia jää myös muiden osallistujin vastuulle ja heidän on mahdollista selventää sitä. Asiakas voi myös näyttää tulkille takakameran kautta, mitä tilanteessa tapahtuu.

### **Kolmiulotteisen kielen hallinta kaksiulotteisella ruudulla**

- Jos tulkkauslaitteesi näyttö ei tunnu riittävältä, käytä suurempaa lisänäyttöä. Tämä helpottaa viittomakielen vastaanottamista ja siten puheelle tulkkausta, eikä sinun tarvitse kumartua lähemmäs ruutua nähdäksesi paremmin.
- Asiakkaan ja tulkin tulee huomioida videokuvansa rajausta, jotta viittomat näkyvät kuvassa kokonaan ja tulkkaus onnistuu. Tarkista oma videokuvanäkymäsi ennen tulkkausta. Jos videokuvan rajausta on sellainen, että se haittaa ymmärtämistäsi tai et saa viittomisesta kunnolla selvää, pyydä viittojaa asettumaan ruutuun paremmin.
- Jos asetut kameraan rintamalinja hieman sivulle, tulkkauksen kolmiulotteisuus tulee paremmin näkyviin vastaanottajalle verrattuna siihen, että viitot suoraan kameralle. Jos teet paritulkkausta hybridimallilla, lähitulkin laite kannattaa sijoittaa etuviistoon. Silloin laite ei ole lähitulkin ja asiakkaan välissä ja etätulkin on miellyttävämpi seurata parin tulkkausta hieman viistosta kuvakulmasta.
- Harjoittele etukäteen sormittamista ja numeroiden viittomista tulkkauslaitteen ruutunäkymässä. Saat tällöin paremman käsityksen kuvakulman ja videokuvan vaikutuksesta siihen, kuinka viittomisen kolmiulotteisuus välittyy kaksiulotteisen ruudun välityksellä.
- Tilan tuntua, paikantamista ja syvyyttä voit painottaa esimerkiksi viittomalla jonkin asian lähempänä kameraa ja kauempana kehostasi. Muista hyödyntää poijurakenteita, kuten lista-poijuja eli sormiin paikantamista, silloin kun kaksiulotteinen ruutu aiheuttaa paikantamisen haasteita.
- Mieti, kuinka merkittävässä osassa huulio tai non-manuaaliset elementit ovat viittomavalinnoissasi ja näkyvätkö kasvoisi vastaanottajan ruudulla selvästi. Huomioi erityisesti viittomat, jotka sisältävät useita merkityksiä huuliosta riippuen. Kaksiulotteisella ruudulla viittojan kädet saattavat myös peittää huulion, jolloin vastaanottaja joutuu päättämään viittoman merkityksen lauseyhteydestä.
- Etätulkkauksessa kaikkien osallistujien tulee hieman hidastaa viittomistaan, jotta molempipuolinen ymmärrettävyys paranee.

### **Vuorottelun ja vuorovaikutuksen rytmin hallinta**

- Kuuluvuuden kannalta on tärkeää, että jokainen tilanteen osallistuja, etänä ja paikan päällä, puhuu vuorollaan mikrofoniin. Tämä vaatii kaikilta osallistujilta, erityisesti tilanteen vetäjiltä, ymmärrystä ja kärsivällisyyttä. Jos et kuule kunnolla, pyydä puhujaa toistamaan. Myös tulkki voi tarvittaessa muistuttaa mikrofoniin puhumisesta ja siitä, että vain yksi kerrallaan voi olla äänessä. Tämä on erityisen tärkeää silloin, kun vain tulkki osallistuu tilanteeseen etänä ja muut ovat paikan päällä.



- Joissakin etätulkkaustilanteissa tulkki joutuu ottamaan enemmän koordinoituvastuuta tulkkaustilanteen sujumuuden, tulkkauksen laadun ja oikeellisuuden varmistamiseksi. Pyydä rohkeasti puhujaa odottamaan tai pysäyttämään, ja anna puheenvuoro, kun olet ehtinyt tulkata edellisen puhujan. Se on kaikkien tilanteeseen osallistuvien etu.
- Jos moni puhuu tilanteessa yhtä aikaa, voit sopia asiakkaan kanssa, miten toimitaan: haluaako asiakas tulkin keskeyttävän tilanteen vai ei? Joskus tulkki joutuu valitsemaan päällekkäisiin puheenvuoroihin sopivan ratkaisun. Jos päällekkäisten puheenvuorojen sisältö on suunnilleen sama, voi sen välittää tulkkauksessa tiivistetysti: “Maija ja Matti kommentoivat olevansa samaa mieltä.” Jos taas päällekkäisten puheenvuorojen viesti on eriävä, mutta ei kokonaisuuden kannalta erityisen olennainen, voi tulkkauksessa välittää puolittain kuullun viestin ja lisätä tulkkeeseen, ettei koko puheenvuorosta saanut selvää: “Joku kommentoi olevansa eri mieltä, mutta tulkki ei kuullut perustelua, koska joku toinen puhui päälle.” Jos päällekkäiset puheenvuorot ovat tilanteen ja kokonaisuuden kannalta merkittäviä, mutta tulkki ei saa niistä päällekkäisyyden vuoksi selvää, tulkin kannattaa keskeyttää tilanne ja pyytää osallistujia toistamaan puheenvuorot uudestaan.

### **Puhujan ilmoittaminen etätulkkauksessa**

- Valitse itsellesi sopiva näkymä, josta näet etäkokouksen osallistujat. Jos pelkän äänen perusteella on vaikea seurata, kuka puhuu, voit katsoa näytöltä, kenen ruutu on aktiivinen. Useissa ohjelmissa puhujan ruudun reunus korostuu eri värillä. Myös ihmiset, joilla on mikrofoni auki, näkyvät eri värillä. Siitä voi ennakoida jonkun olevan pyytämässä puheenvuoroa. Jos olet kiinnittänyt asiakkaan ruudun isoksi, voit avata viereen osallistujaluettelon, sillä myös siitä näkee puhujan ja ne osallistujat, kenellä on mikrofoni auki.
- Tilaisuuden ollessa luonteeltaan pitkä tai toistuva tulkin kannattaa pyytää ihmisiä aloittamaan puheenvuoronsa kertomalla nimensä. Tulkin on hyvä kertoa osallistujille, että tekemällä niin he helpottavat tulkin työtä. Tämä on toimiva tapa kaikkien kannalta.
- Jos tilanteessa on paljon puhujia, ota huomioon, että nopeasti vaihtuva puhuja lisää viivettä, mikäli tulkki ilmoittaa puhujan jokaisen repliikin kohdalla. Sovi asiakkaan kanssa, viittooko tulkki myös kuka puhuu, vai katsooko asiakas itse puhujan näytöltä.

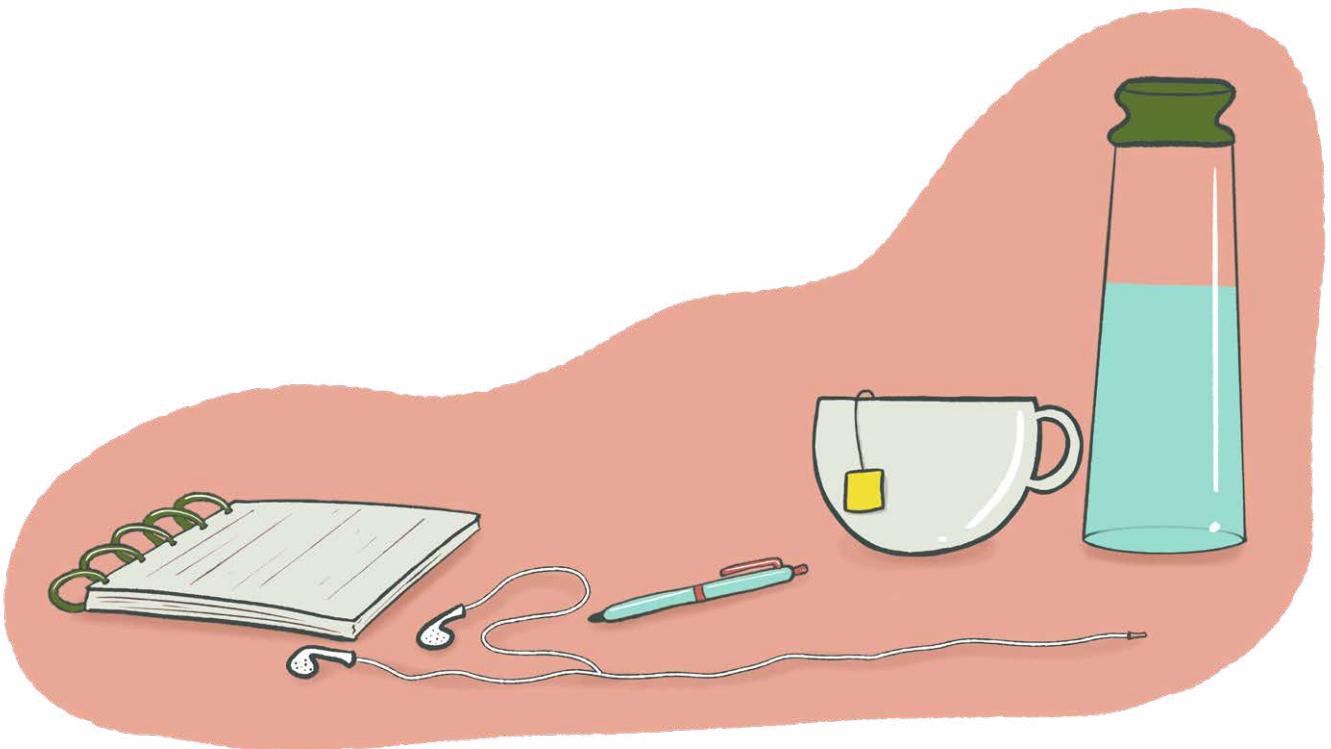
### **Laadun tarkkailu, itsearviointi ja vertaispalaute**

- Saatat olla tyytymättömämpi suoritukseesi etätulkkauksessa kuin lähitulkkauksessa. Yksi syy tähän voi kenties olla se, että oman videokuvan näkemisen kautta analysoit tulkettasi sekä eleitäsä ja ilmeitäsä aktiivisemmin tulkkauksen aikana. Muista kuitenkin, että oman videokuvan näkeminen voi vaikuttaa myös parantavasti tulkkauksen laatuun. Kun näet oman tulkkauksesi, pystyt arvioimaan tulkkausratkaisujasi, kuten viittomavalintoja, paikantamista, roolinvaihtoa ja tilankäyttöä. Näet myös omat kehityskohteesi paremmin ja pystyt jatkossa kehittämään juuri niitä. Liiallinen itsekritiikki ei vie meitä tulkkeina eteenpäin, mutta omien kehityskohteiden tiedostaminen tekee meistä parempia ammattilaisia.

- Hyödynnä ulkopuolista palautetta. Voit myös oppia tulkkipariltasi hyviä tulkkausratkaisuja. Sovi erikseen tulkkauspalautteen antamisesta parisi kanssa silloin, kun parinasi on tuttu kollega tai työkaverisi, jonka kanssa vertaispalautteen antaminen on luontevaa. Ennen etätulkkausta parille kannattaa kertoa, mistä asioista erityisesti haluat palautetta. Mikäli tilanteeseen osallistuu kollega, joka ei ole tuolloin tulkkaustehtävässä, myös hän on hyvä palautteenantaja.
- Käytä kuulokemikrofonia, sillä silloin voit tulkata puheelle tavallisella äänenvoimakkuudella. Tarkkaile silti äänenvoimakkuuttasi, sillä ihmiset puhuvat herkästi normaalia kovemmalla äänellä etävuorovaikutuksessa.

### Työhyvinvointi

- Tulkilla saattaa olla matalampi kynnys tehdä etätöitä sairaana, sillä etätöissä ei ole tartuntavaaraa. Ajattele terveyttäsi ja työssäjaksamistasi pidemmällä aikajänteellä. Sairaana on levättävä riippumatta siitä, onko peruuntuva työ lähi- vai etätulkkaus. Tästä on hyvä keskustella myös yhdessä työyhteisön kanssa. Asiakkaan ollessa sairaana etätulkkaus suojelee tulkkiä tartunnalta.
- Koska etätulkkauksessa vuorovaikutuksen normit ja etiketti ovat erilaisia kuin lähitulkkauksessa, sen vuorovaikutus koetaan usein intensiivisemmäksi ja siksi enemmän keskittymistä vaativaksi. Tiedosta tämä ja pyri kiinnittämään huomiota henkiseen ja fyysiseen palautumiseen etätulkkauksen jälkeen. Anna itsellesi aikaa, äläkä ryhdy heti suorittamaan seuraavaa tehtävää.
- Muista taukojen merkitys! Pienilläkin asioilla, kuten venyttelyllä, lyhyellä kävelyllä ja riittäväällä nesteytyksellä on suuri merkitys fyysiselle ja kognitiiviselle jaksamiselle sekä äänellesi.



## 8 Etätulkkaus osana työhyvinvointia

### 8.1 Etätulkkauksen moninaiset hyödyt

Etätulkkauksessa on monia hyötyjä ja voimauttavia tekijöitä. Suurimmat etätulkkauksen hyödyt ovat työn joustavuudessa ja tehokkuudessa. Etätulkkaus mahdollistaa tulojen ansaitsemisen useammalta tunnilta päivän aikana, kun tulkilla ei kulu aikaa ja rahaa tulkkauspaikoille matkustamiseen. Matka-ajan säästyminen helpottaa myös työn ja perhe-elämän joustavampaa yhdistämistä. Tulkkien parempi saatavuus etätulkkauksen avulla hyödyttää suoraan asiakkaita, erityisesti haja-asutusalueilla. Etätulkkauksessa tulkin on mahdollista keskittyä paremmin itse tulkkaustehtävään, kun ympäristö ei vaikuta tulkin kuormitukseen. Toisaalta tiettyyn ympäristöön meneminen aktivoi tulkin ajatukset tulkattavaan aiheeseen sekä valmistelee tulkkia käyttämään tilanteeseen kuuluvaa sanastoa ja kielen rekisteriä.

Etätulkkauksen käyttäjät voivat toivoa tietyn, tilanteeseen sopivan tulkin vapaammin kuin lähitulkkauksessa, sillä maantieteelliset rajat ja matkustaminen eivät rajoita tulkin saatavuutta. Tulkin näkökulmasta tämä tarkoittaa mahdollisuutta kohdata useammin uusia asiakkaita myös oman työskentelyalueensa ulkopuolelta, mikä kasvattaa tulkin potentiaalista asiakaskuntaa. Etätulkkauksessa tulkki pääsee kehittämään tulkkaustaitojaan laajasti eri asiayhteyksissä, sekä puheelle että viittomakielelle tulkattaessa. Etätulkkauksen onkin ajateltu laajentavan tulkin kokemusta ja siten kehittävän tulkin osaamista ja ammattitaitoa.

### 8.2 Etätulkkauksen voimavarojen hyödyntäminen

#### Tulkki voi hyödyntää tauot itseään voimauttavalla tavalla

- Etätyöskentely vaatii vireystilan ylläpitämiseksi enemmän taukoja kuin lähityöskentely. Pyydä rohkeasti riittävästi taukoja ja hyödynnä ne palauttavan tekemisen parissa.
- Etätulkkauksen tauolla tai asiakkaan itsenäisen työskentelyn aikana kameran voi sulkea ja tauon käyttää vapaammin itseä hyödyttävällä tavalla. Tauon aikana voit palautua venytellen, kirjaa lukien, kännykästä uutisia katsellen tai vaikka tulkkiparin kanssa rupatellen. Myös tiskikoneen täyttämisen, kahvin keitto, ulkona käyminen ja rauhassa syöminen ovat mahdollisia.
- Kun etätulkkaus tehdään kotoa käsin, aikaa vapautuu matkustamiselta ja siten tulkin resurssi säästyy. Voit keskittyä rauhassa tulkkauksen aloittamiseen sen sijaan, että stressaisit, löydätkö oikean paikan, onko julkinen kulkuneuvo myöhässä tai onko parkkipaikka vapaana. Nauti siitä, että voit aloittaa tulkkauksen rauhassa.
- Kun tulkkauksen saa tehdä rauhallisessa tilassa, ilman muita ihmisiä, tulkkauksen keskellä saatavat mikrotauot tai tulkkausten väliset pidemmät tauot ovat palauttavampia kuin lähitulkkaustilanteissa. Voit palautua rauhassa, eikä tauon aikana tarvitse käyttää voimavaroja sosiaaliseen vuorovaikutukseen. Jos sosiaalinen vuorovaikutus on se, mistä saat tauon aikana voimaa, voit tauolla olla yhteydessä esimerkiksi tulkkiparin kanssa.

## **Ammattitaito kehittyy etätulkkauksissa**

- Kokemuksen karttuminen etätulkkauksista sekä asiakkaiden ja aiheen tuttuus vähentävät etätulkkauksen stressaavuutta. Mitä enemmän teet etätulkkauksia, sitä sujuvammalta työkentely alkaa tuntua. Myös asiakkaat oppivat jatkuvasti uusia hyviä keinoja etätulkkauksista, ja alan käytänteet kehittyvät yhä yhtenäisemmiksi. Kokemuksen karttuessa huomaat, että et enää pelkää sitä, että jokin menee pieleen. Juuri etätulkkauksella on sinun juttusi! Ammattitaitosi laajenee, kun opit ottamaan haltuun uusia ohjelmia, sovelluksia ja laitteita sekä kehityt tietoturvaosaamisessa. Iloitse päivä päivältä sujuvammista tulkkaus tilanteista.
- Ole itseäsi kohtaan armollinen. Väistämättä tulee eteen tilanteita, joissa yhteys ei toimi tai ohjelmien ja sovellusten kanssa on ongelmia. Luota siihen, että opit ratkomaan ongelmia rauhallisesti yhdessä kollegojen ja asiakkaiden kanssa.
- Kun näet etäohjelmassa oman videokuvasi ja voit arvioida tulkkaus tilanteesi, saat mahdollisuuden myös nähdä, missä asioissa olet kehittynyt ja kuinka viittomiesi on muuttunut. Muista antaa myös parille positiivinen palaute onnistuneesta sijoittumisesta ja näkyvyydestä sekä hyvin ruudulle soveltuvista tulkkaus ratkaisuksista.
- Viittomahaun käyttö tukivuorossa kesken etätulkkauksen on helppoa ja huomaamatonta. Jos tulkkaus tilanteen aikana toistuu jokin termi, jonka viittoma ei tule mieleen, voit tarkistaa sen joko paritulkkaus tilanteen tukivuorossa tai tauon aikana, jos tulkkaat yksin.
- Tulkkaus tilanteen laatu voi olla jopa parempaa, kun ei tarvitse jännittää liveyleisöä. Voit myös järjestää ympärillesi juuri ne olosuhteet, mitkä tukevat sinua laadukkaasti tulkkaus tilanteen tuottamisessa.

## **Parityöskentely kehittää etätulkkaus käytänteitä**

- Jos etätulkkaus tilanteesta tekee parin kanssa samassa tilassa, tulkkaus tilanteesta tuntuu rennommalta kuin paikan päällä. Usein vain toinen tulkki näkyy ruudulla, jolloin toinen voi seurata chattia, hallinnoida tulkkaus ohjelmaa, mikkiä, valaistusta ja etsiä Googlesta termejä tai näyttää oikeaa paikkaa materiaalista. Tukitulkki voi tukea paria vapaammin etätilanteissa, kuin lähitulkkaus tilanteissa asiakkaan edessä istuessa. Hyödynnä mahdollisuus tehdä pientä jumppaa tai venyttelyä kameran ulkopuolella, kun olet tukivuorossa.
- Kollegoiden kesken jaetaan hyviä vinkkejä tulkkaus tilanteen tekniseen toteutukseen, ja yhteistyön kautta löytyy uusia hyviä toimintatapoja etäparitulkkaus tilanteeseen. Etäparitulkkaus mahdollistaa kollegiaalisen ja työyhteisöjen kehittymisen niin saman yrityksen sisällä kuin yli yritysrajojen.

## 9 Paritulkkaus etätulkkauksessa

### 9.1 Paritulkkauksen toteutustavat etätulkkauksessa

Etäparitulkkauksessa merkittävää on se, kuinka ja missä tulkit toteuttavat paritulkkauksen. Tulkkien fyysinen sijainti vaikuttaa erityisesti tuen antamiseen ja vastaanottamiseen ja niiden erilaisiin tapoihin paritulkkauksessa. Etätulkkauksessa tulkit keksivät uusia tapoja tuen antamiseen, mikä lähentää tulkkeja ammattilaisina.

Myös eri sijainneista tehty parityöskentely lisää kollegiaalisuutta. Tulkit ottavat herkemmin toisiinsa yhteyttä ennen ja jälkeen tulkkauksen. Etätulkkauksen teknisestä toteutuksesta sopiminen on välttämätöntä ennen etätulkkauksen toteuttamista. Tulkit myös varaavat tietoisesti aikaa lyhyelle palautekeskustelulle ja ottavat pariin yhteyden tulkkauksen jälkeen. Kun tulkit ovat samassa tilassa, lyhyt palautekeskustelu hoituu usein luontevasti keikan jälkeen.

#### Paritulkkaus eri etätulkauspisteestä

##### Haasteet

- Tukeminen ja tuen vastaanottaminen on haastavampaa ja vaatii erilaisia keinoja verrattuna siihen, että tulkit ovat samassa paikassa. Erityisesti puheella tukeminen on haastavaa.
- Jos tulkkiparilla ei ole syystä tai toisesta näköyhteyttä toisiinsa, tuen antaminen on mahdotonta. Tällöin paritulkkaus on mahdollista vain vuorottelun tasolla.

##### Hyödyt

- Etätulkkausohjelmassa tulkkiparit näkevät toisensa suoraan edestäpäin, jolloin tulkkauksen seuraaminen ja tuen antaminen on jopa helpompaa kuin lähitulkkaustilanteessa, jossa tulkit istuvat vierekkäin. Tulkkipari voi kommentoida, jos toisen tulkin kuvakulmaa, valaistusta tai muuta vastaavaa täytyy muuttaa.
- Tulkki voi hyödyntää visuaalista palautetta tulkkiparille esimerkiksi nyökkäämällä ja peukkaa näyttämällä. Tukivuoron aikana voi kirjoittaa lyhyen palautteen toiselle henkilökohtaiseen chatiin.
- Tulkkien ei tarvitse matkustaa toiseen etätulkauspisteeseen, jolloin matka-aikaa säästyy.
- Tulkkaus ei ole vain yhden laitteen tai nettiyhteyden varassa. Yhteysongelmat ovat aina mahdollisia, joten on myös asiakkaan kannalta turvallisempaa, että tulkit tulkkaavat omilla laitteillaan omista etätulkauspisteistään käsin.
- Tulkki voi rakentaa itse itselleen toimivan ja sopivan etätulkauspisteen.

## **Paritulkkaus samasta etätulkkauspisteestä**

### **Haasteet**

- Tulkkiparien kutsuminen omaan kotiin tekemään paritulkkausta voi olla haastavaa niin tunnetasolla kuin tilankin näkökulmasta.
- Tulkkiparin kotiin meneminen voi tuntua epämukavalta ja epäammattimaiselta.
- Yhteisen etätulkkauksen toteuttamispaikan löytäminen voi olla vaikeaa.
- Tulkki joutuu matkustamaan toiseen sijaintiin toteuttamaan etätulkkausta, jolloin matkustusajan poistumisesta saatava hyöty menetetään.
- Tulkkaus on mahdollisesti vain yhden yhteyden varassa, mikä lisää teknisten ongelmien riskiä.

### **Hyödyt**

- Tulkkiparin tukeminen, tuen vastaanottaminen ja tulkkien välinen yhteistyö tulkkaustilanteessa on mutkattomampaa ja samankaltaista kuin lähityöskentelyssä. Etätulkkauksessa tulkkiparilla on kuitenkin mahdollisuus sijoittua vastakkain, mikä helpottaa tukemista.
- Teknisen tuen antaminen aktiivivuorossa olevalle tulkille onnistuu kätevästi, jolloin aktiivivuorossa oleva tulkki saa keskittyä itse tulkkaukseen.
- Tukitulkin on mahdollista palautua tukivuoron aikana, esimerkiksi venytellen tai vettä juoden kameran ulkopuolella.

## **Paritulkkauksen hybridimalli**

Paritulkkauksen hybridimallilla tarkoitetaan sitä, että toinen tulkeista on lähitulkkina ja toinen etänä. Hybridimalli soveltuu käytettäväksi erityisesti silloin, kun itse tulkattava tilaisuus on hybridi, eli tilaisuudessa on sekä paikan päällä että etäyhteyksien päässä olevia osallistujia. Hybridimallissa tulkkausvastuuta ja tulkkausvuorojen jakoa voidaan toteuttaa monella tavalla. Tulkkipari voi jakaa tulkkausvastuuta siten, että etätulkki vastaa etäosallistujien tulkkauksesta ja lähitulkki paikan päällä olevien tulkkauksesta, jos tilaisuuden luonne on dialoginen. Tulkkipari voi jakaa vastuuta myös tulkkausvuoroilla, jolloin toinen tulkkaa puheelle ja toinen viittomakielelle tietyn ajan.

### **Haasteet**

- Kuinka tulkkien välinen työnjako saadaan sovittua siten, että he kokevat yhdenvertaisuutta tulkkaustilanteessa eikä etätulkki koe erillisyyden tunnetta.
- Koska tulkkien välillä on etäyhteys, heillä on vastaavat tukemisen haasteet kuin paritulkkausessa eri pisteistä käsin.
- Pitkissä hybridimallilla tuotetuissa etätulkkauksissa etätulkki uupuu nopeammin kuin lähitulkki. Jos toinen tulkki uupuu, toinen on enemmän vastuussa tulkkauksen sujuvuudesta.

## Hyödyt

- Asiakas voi tarvittaessa liikkua tilassa vapaammin, kun toinen tulkeista on lähitulkkina.
- Toinen tulkeista on asiakkaan kanssa varmistamassa, että etäyhteydet toimivat ja kuvakulmat ovat kohdallaan, sekä ettei ääni kierrä asiakkaan laitteen ja lähitulkin laitteen välillä.
- Jos etätulkin ja asiakkaan yhteydessä on teknisiä haasteita, on lähitulkki paikalla, ja tekniset haasteet voidaan ratkoa rauhassa.
- Tulkkipari voi kertoa etätulkille, jos lähitulkkauksessa tapahtuu jotakin, mitä etätulkki ei näe ruudun kautta.

## 9.2 Hyviä käytänteitä ja toimintamalleja etäparitulkkaukseen

### Paritulkkauksen toiminta- ja toteuttamistavat etätulkkauksessa

- Tulkkien on tärkeää sopia toimintatavoista ennen etätulkkauksen alkua. Yhdessä sovittavia asioita ovat muun muassa tulkataanko samasta paikasta vai etäyhteyksien päästä, työnjako, tulkkausvuoron kesto, vuoron vaihto ja sen tapa sekä kuinka tukivuorossa oleva pari tukee aktiivivuorossa olevaa tulkkia.
- Jos paritulkkaus toteutetaan eri etätulkkauspisteistä käsin, hyväksi havaittu toimintamalli on, että tulkit ovat yhteydessä ennen ja jälkeen etätulkkaustilanteen. Tilanteen jälkeen on hyvä purkaa yhdessä onnistumiset ja haasteet. Siten kehittyminen ja hyvien toimintamallien kehittäminen on mahdollista. Yhteydenotto kollegaan myös vähentää etätulkkauksessa mahdollisesti koettua yksinäisyyden tunnetta ja tukee työssä jaksamista.
- Paras etäparitulkkauksen toteuttamispiste samasta sijainnista käsin on palveluntuottajan hyvin varusteltu etätulkkausstudio. Erityisesti paljon tukea vaativissa tilanteissa tulkkien kannattaa olla samassa tilassa. Yhteistyö myös eri palveluntuottajien välillä on tärkeää.

### Vuoron vaihto etätulkkauksessa

- Tulkkausvuorojen vaihtoja varten on hyvä sopia jokin selkeä tapa, josta myös asiakas voi ennakoita, että tulkki vaihtuu. Tukitulkki voi ilmoittaa vuoronvaihdosta viittomalla /VAIHTO/, jonka aktiivivuorossa oleva tulkki vahvistaa samalla viittomalla. Vuoronvaihdosta ilmoittaminen voi tapahtua myös ääneen.
- Luentotyylisessä tulkkauksessa vuoroa voi vaihtaa pelkän videokuvan avulla. Jos etätilanteessa on vain muutama osallistuja, tai vain muutamalla on videokuva auki, riittää kun vuoroon tuleva tulkkipari laittaa kameran päälle ja tulee näkyviin ruudulle. Aktiivivuorossa oleva tulkki voi jatkaa asiakokonaisuuden loppuun, luovuttaa vuoron toiselle ja sulkea kameransa. Näin toimittaessa tulkkiparilla on hyvä olla erillinen yhteys tukemista varten. Jos tilaisuudessa on paljon osallistujia, käytä asetusta, joka piilottaa ne osallistujat, joilla ei ole kamera päällä.

- Jos asiakas ei näe jostain syystä molempia tulkkeja yhtä aikaa, vuoro voidaan vaihtaa avaamalla mikrofoni ja ilmoittamalla vuoronvaihdoista suullisesti. Tällöin aktiivivuoronsa aloittavan tulkin kuvaruutu aktivoituu asiakkaan näytöllä.

### **Parin tukeminen etätulkkauksessa**

- Jos parin tukeminen ei syystä tai toisesta onnistu etätulkkaukseen käytettävän sovelluksen kautta, erillinen yhteys tulkkien välillä esimerkiksi kännykän kautta toimii hyvin.

Paritulkin tukeminen puheella on mahdollista myös tulkkien ollessa eri pisteissä. Tämä käy helpoiten kaksia kuulokkeita käyttämällä. Ilman kuulokkeita ääni alkaa kiertää. Voit toimia näin:

- 1** Kun itse tulkkaus tapahtuu tietokoneella, ota tulkkipariin yhteys kännykällä sovelluksen videopuhelulla.
- 2** Kiinnitä langallinen kuulokemikrofoni kännykkääsi ja laita se toiseen korvaasi. Siitä kuulet pariä äänen ja sanallisen tuen.
- 3** Yhdistä mikrofoniiset headset-kuulokkeet koneeseesi ja aseta ne toisen kuulokkeen päälle. Headset-kuulokkeista kuulet tulkattavan keskustelun.
  - Näin ääni ei ala kiertää tulkkien välillä, ja tulkit kuulevat toisensa, eikä yleisö kuule tulkkien keskustelua.
  - HUOM! Päällimmäiset headset-kuulokkeet voivat olla langalliset tai langattomat. Alempi kuuloke ei voi olla bluetooth-kuuloke, sillä päällä oleva headset-kuuloke katkaisee signaalin. Valitse siis langallinen parille + langaton tilaisuuteen tai kaksi langallista kuuloketta.
  - Kun pariä tulkkaa puheelle, kuulet sen stereona. Lyhyissä puheenvuoroissa tämä ei häiritse. Jos puheelle tulkataan pitkiä aikoja, aktiivivuorossa oleva voi sulkea oman mikrofonsa tulkkiparin väliltä. Tällöin tukivuorossa oleva kuulee puheelle tulkkauksen vain tulkattavan kokouksen kautta. Vaihtoehtoisesti pitkissä puheenvuoroissa tukivuorossa oleva pari voi tarvittaessa hiljentää toista äänilähdettä.

- Etäparitulkkauksessa on paljon vuorovaihtoteita, joissa molemmat tulkit ovat jatkuvasti aktiivivuorossa: toinen tulkkaa keskustelua puheelle ja toinen viittomakielelle. Kummallakaan ei ole tällöin varsinaista lepoa tai tukivuoroa. Tämänkaltaisissa tulkkaustilanteissa on hyvä sopia niistä asioista, jotka kuuluvat yleensä tukivuorossa olevalle, kuten kellon seuraminen vuoronvaihdossa.



# 10 Kehitysehdotuksia etätulkkaukseen

## 10.1 Yhteistyö eri toimijoiden välillä

Työssään tulkki toimii tiiviissä yhteistyössä monien tahojen kanssa. Tärkeimpiä yhteistyökumppaneita ovat tulkkauspalvelun käyttäjät, kollegat, työnantajat sekä tulkkauspalvelun järjestäjä ja rahoittaja. Etätulkkausta voidaan kehittää ja yhdenmukaistaa valtakunnallisesti tekemällä tiivistä yhteistyötä kaikkien alan toimijoiden kesken. Tulkkaus syntyy tulkin ammattiosaamisen kautta, vuorovaikutuksessa kaikkien tulkkaustilanteeseen osallistuvien välillä, ja siksi yhteistyö tulkkaustilanteen sujumisen kannalta on ensiarvoisen tärkeää. (Katso myös luku 9 Paritulkkaus etätulkkauksessa.)

Jotta etätulkkaus voi toteutua laadukkaasti, tilanteen muiden osapuolten tulee antaa tilaa ja aikaa tulkkaukselle. Etätulkkauksessa väärinymmärrysten riski saattaa kasvaa erityisesti tilanteessa, joissa tulkki ja viittomakielinen asiakas tapaavat etätulkkauksessa ensimmäistä kertaa, eivätkä he tunne toistensa kielen variaatiota.

## 10.2 Kehitysehdotuksia etätulkkauspalvelun järjestämiseen

### Yhteistyö tulkin ja asiakkaan välillä etätulkkauksessa

Etätulkkaukseen perehtyminen ja toteutuksesta sopiminen on tärkeää. Asiakkaalla ja tulkilla on yhtäläinen vastuu sopia etätulkkauksen toteutuksesta ennen tulkkaustilannetta ja varmistaa yhteyksien toimiminen omalta osaltaan. Asiakkaan ja tulkin on hyvä keskustella ja sopia käytettävissä olevista laitteista, etätulkkausohjelmasta sekä etätulkkauksen toteuttamistavasta etukäteen. Tämä on erityisen tärkeää silloin, kun etätulkkaus on ensimmäinen asiakkaan ja tulkin välillä.

Asiakkaan on tärkeää opetella käyttämään tulkkaustilanteessa hyödynnettäviä ohjelmia jo ennen tulkkauksen alkua. Kela tarjoaa asiakkaalle perehdytyksen etätulkkaukseen ja asiakkaan käyttämään etätulkkausohjelmaan. Kun ohjelmien toiminnot ovat tuttuja, ei teknisten asioiden selvittely vie aikaa itse tulkkaukselta. Etätulkkausyhteyksien luominen ja niiden toimivuuden tarkistaminen vaatii oman aikansa. Jos asiakas toivoo tulkkauksen alkavan heti tilaisuuden alusta, kannattaa yhteys testata riittävän ajoissa ennen tulkattavan tilaisuuden alkua. Asiakkaan kannattaa huomioida yhteyksien käynnistämiseen vaadittava aika jo tulkkaustilasta tehdessään ja tilata tulkki sille kellonajalle, kun haluaa tulkin linjoille.

Yhteistyö vaatii molemminpuolista panostusta. Etätulkkauksen haasteita ovat muun muassa ruutuun asettuminen, katsekontaktin mahdollistaminen ja valaistuksen riittävyys. Tulkkaustilanteen aluksi kannattaa tarkistaa puolin ja toisin, että molempien näkyvyys on hyvä. Kaikista näkyvyyttä heikentävistä seikoista on hyvä huomauttaa heti, kun sellaisia ilmenee. Tulkkauksen sujuvuuden kannalta on tärkeää, että myös asiakkaan tausta, valaistus ja näkyvyys ovat kunnossa. Etätulkkauksen onnistumiseksi asiakkaan ja tulkin tulee muokata viittomistaan etätulkkaukseen sopivaksi,

jotta esimerkiksi numeroista ja sormituksesta on helpompi saada selvää. Viittomista voi joutua hidastamaan esimerkiksi heikon nettiyhteyden takia. Etätulkkaus vaatii kärsivällisyyttä ja hyviä yhteistyötaitoja kaikilta tilanteen osapuolilta.

### **Kehitysehdotuksia työnantajien ja tulkkien väliseen yhteistyöhön etätulkkauksen toteutuksessa**

- Perehdytys etätulkkaukseen ja tekninen tuki ovat olennainen osa etätulkkauksen onnistumista. Yrityksen tulee sopia yhteisistä hyvistä etätulkkausikäytännöistä tulkkiensa kanssa ja huolehtia tulkkien perehdytyksestä etätulkkaukseen. Hyvä tapa perehtyä etätulkausten tekemiseen on kokeilla konkreettisesti erilaisia teknisiä ratkaisuja työyhteisön sisällä. Työnantajan tulee huolehtia, että tulkilla on käyttöohjeet ja riittävä koulutus niihin ohjelmistoihin, joilla tulkki tuottaa etätulkkausta. Myös apua tietoturva-asioihin ja tukea teknisiin haasteisiin tulisi olla saatavilla.
- Työnantajan tulisi järjestää toimivat tilat, laitteet, ohjelmistot ja niiden lisenssit sekä yhteydet etätulkkauksen tekemiseen. Ergonomiaan tulee kiinnittää huomiota etätulkkauspistettä järjestettäessä, sillä hyvä ergonomia tukee tulkkien työssäjaksamista. Etätulkkauspisteen varaamiseen sekä etätulkkausohjelman varauskalenterin käyttöön kannattaa luoda sujuvat yhteiset käytännöt. Jos etätulkkaus tehdään kotoa käsin, työnantaja huolehtii omalta osaltaan, että jokaisella työntekijällä on toimivat etätulkkauslaitteet ja -yhteydet. Työnantajan tulee varmistaa, että työntekijät ovat tietoisia tietoturvasta myös tilojen suhteen ja että tietoturva toteutuu käytettävissä tiloissa. Työnantajan pitää selvittää työntekijän kanssa, että työskentely myös etänä sujuu häiriöttä, työturvallisesti ja ergonomisesti. Tulkeille tulee varata riittävästi aikaa ennen etätulkkaustilauksen alkua laitteiden asentamiseen ja tietoturvaan vaadittavien asioiden järjestelyyn.
- Mahdollisuus vaikuttaa oman työn tekemiseen tukee tulkin työhyvinvointia ja työssä jaksamista. Tulkilla on hyvä olla vapaus valita, tekeekö etätulkkausta vai ei. Voi olla useita syitä siihen, miksi tulkki ei halua tai voi tehdä etätulkkausta. Myös mahdollisuus paritulkkaukseen lisää tulkin työhyvinvointia. Etätulkkaus on vaativampaa ja uuvuttaa nopeammin kuin lähitulkkaus. Etenkin kun kokemusta etätulkkauksesta on vasta vähän, tulkki hyötyy paritulkkauksesta, vaikka tulkkaus ei olisikaan pitkäkestoinen. Työnantajan kannattaa pyrkiä järjestämään tulkille pari myös lyhyempiin tilaisuuksiin tarvittaessa. Parityöskentely tukee ammatillista kehitystä, ja sen avulla etätulkkauksen haltuunotto sujuu laadukkaammin. Tulkkien kannattaa siis myös rohkeasti pyytää paria.

### **Kehitysehdotuksia etätulkkauspalvelun järjestämiseen**

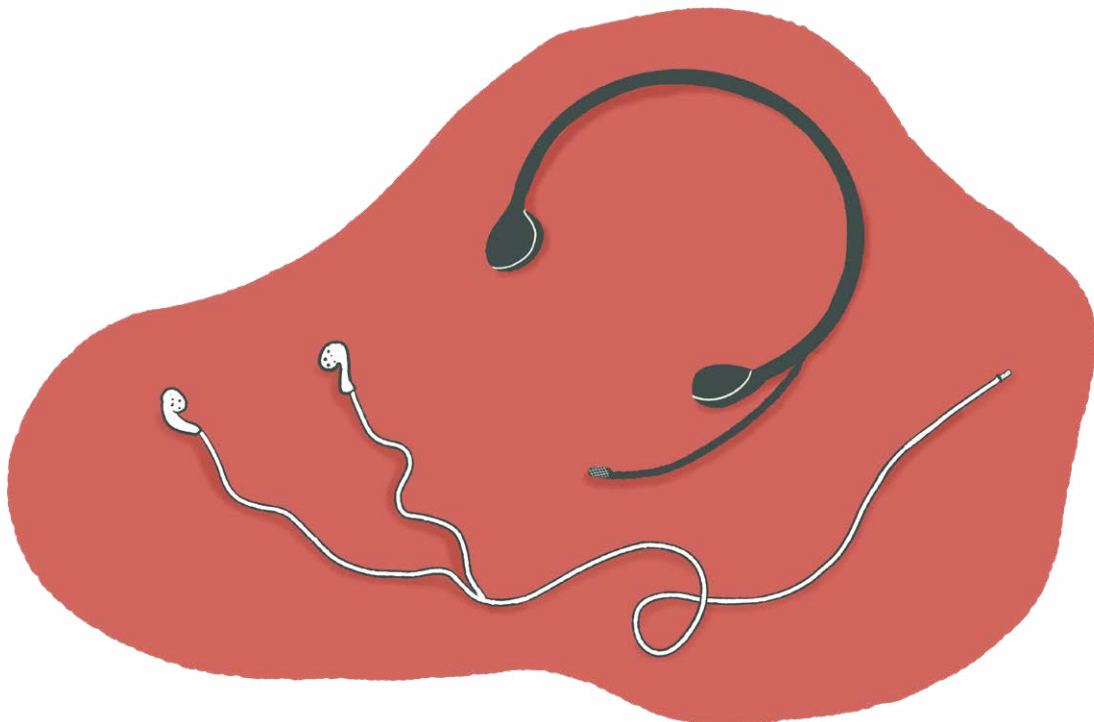
- Etätulkausten välittäminen on tärkeä vaihe etätulkkauksen järjestämisen prosessissa. Kun etätulkaustilaus välitetään ajoissa, tulkille jää aikaa toteuttamistavasta sopimiseen asiakkaan ja mahdollisen tulkkiparin kanssa. Tulkkausten välittäminen ajoissa mahdollistaa myös sisällöllisen valmistautumisen ja muun työajan suunnittelun joustavasti. Tulkin tulee saada riittävä varoaika lyhyellä vasteajalla välitettyihin tulkkauksiin. Tarvittava aika voidaan sopia aina tilanteen mukaan. Tulkkivälityksen on hyvä huomioida myös riittävä varoaika etätulkkauksen ja lähitulkkauksen välissä. Etätulkkauslaitteet eivät aina voi olla asennettuina valmiiksi odottamaan etätulkkauksen alkua, vaan etätulkkauspiste pitää mahdollisesti rakentaa uudelleen.
- Tulkkivälityksellä on tärkeä rooli siinä, että asiakas ja tulkki saavat yhteyden toisiinsa riittävän ajoissa ennen tilauksen alkua. Välittäjä voi tiedustella asiakkaalta, kuinka paljon ennen ti-

laisuuden alkua tulkki tarvitaan, jotta sujuvan yhteyden varmistamiseen on riittävästi aikaa. Tarvittavan ajan pituus riippuu tilanteen tuttuudesta osapuolille, tilaisuuden luonteesta ja tilaisuudessa käytettävistä yhteyksistä. Tulkin valmistautumista helpottaa, jos tilaukseen on merkitty käytettävä etätulkkaussovellus ja tieto siitä, kuka luo linkin. Jos tulkkille välitetään lähitulkkausena tilaus, jossa asiakas ja tulkki ovat samassa paikassa mutta jossa asiakas itse osallistuu tulkattavaan tilaisuuteen etäyhteydellä, tieto etäyhteydestä on tärkeä kirjata tulkin tilaustietoihin. Jos välitys kirjaa tilaustietoihin mahdollisimman tarkat tiedot tulkkauksesta, päällekkäiset yhteydenotot ja kuormitus asiakkaaseen vähenevät. Myös asiakkaat ottavat tulkkieihin yhteyttä. Asiakkaalle lähetettävään vahvistusviestiin on hyvä lisätä tulkin sähköpostiosoite linkkien toimittamista varten, mikäli tulkki on sallinut sen. Välityksen ollessa kiinni asiakas ei saa sieltä tarvitsemiaan lisätietoja.

- Etätulkkauksen välityksiperusteet olisi hyvä miettiä tarkkaan. Joillekin asiakkaille on tärkeää saada tuttu tulkki myös etätulkkaukseen, jolloin lähitulkkiperiaatteen noudattaminen on tärkeää. On myös tilanteita, joihin löytyy sopivin tulkki kauempaa, eikä lähitulkkiperiaatteen noudattaminen ole silloin järkevää. Sama ilmiö on myös paritulkkauksessa. Jos tulkeille mahdollistetaan paritulkkauksen toteuttaminen omista etäpisteistä, tulkin ei tarvitse kulkea tulkkiparin etätulkkauspaisteeseen, eikä matkakustannuksia synny. Tällöin tulkkien sijainnilla ei ole merkitystä. Tilaukseen voidaan välittää tulkit tarvittaessa jopa eri välitysalueilta, mikä mahdollistaa samalla tulkkien paremman saatavuuden asiakkaan maantieteellisestä sijainnista riippumatta. Etätulkkaus mahdollistaa myös viittomakielisten kuurojen tulkkien käyttämisen pienimuotoisten tekstien tulkkauksessa, maantieteellisestä sijainnista riippumatta. Kuuroja tulkkieja on vähän, mutta heidän kielellinen asiantuntijuutensa ja äidinkielen viittomakielen hallintansa on tulkkauksen laadun kannalta merkittävää, kun tulkataan pienimuotoisia tekstejä viittomakielisille vähemmistöryhmille, kuten kuuroille maahanmuuttajille.
- Tulkkiajan avaamisen joustavammilla käytänteillä voidaan lisätä etätulkkauksen saatavuutta. Mahdollisuus avata tulkkiaikaa pelkkään etätulkkaukseen, lähitulkkaukseen tai molempiin lisää tulkin mahdollisuutta vaikuttaa itse työhönsä, ja se parantaisi myös tulkkien saatavuutta. Jos tulkki voisi merkitä kalenteriin tekevänsä esimerkiksi tietyn aikavälin, päivän tai viikon ainoastaan etätulkausta, se lisäisi tulkkien käytettävyyttä nimenomaan etätulkkauksiin. Tulkeilla olisi hyvä olla mahdollisuus tehdä pelkästään lähitulkausta esimerkiksi aikana, jolloin tulkillä ei ole käytettävissä sopivaa ja tietoturvallista etätulkaustilaa. Tulkkauspaisteeseen ollessa kotona tulkillä voi olla esimerkiksi ilta-aikana sellainen tilanne, ettei tulkki voi suorittaa etätulkausta rauhallisissa olosuhteissa, ja muuhun etätulkkauspaisteeseen siirtyminen ei ole mahdollista.
- Tulkillä olisi hyvä olla mahdollisuus valita etätulkkauksen toteuttamispaikka ensisijaisen ja toissijaisen etätulkkauspaisteeseen välillä sen mukaan, mikä kulloinkin soveltuu parhaiten tulkkauspaisteeseen toteuttamiseen rauhallisessa ympäristössä tietoturvallisesti. Tulkin tulisi saada matkakorvaukset aina siirryessään etätulkkauspaisteeseen, oli se sitten tulkin oma etätulkkauspaiste, yrityksen toimisto, tulkkiparin etätulkkauspaiste tai jokin muu asiakkaan toivoma etätulkkauspaikka. Muu asiakkaan toivoma etätulkkauspaikka voi olla esimerkiksi seminaari, johon tulkki menee paikan päälle ja johon asiakas osallistuu etänä.
- Tulkeille olisi hyvä sallia mahdollisuus toteuttaa etäparitulkkaukset myös jatkossa siten, että tulkit ovat eri paikoissa. Kaikilla tulkeilla ei ole mahdollisuutta tehdä etätulkausta toimistosta käsin, vaan monilla etätulkkauspaiste sijaitsee kotona. Toisen kotiin meneminen tai tulkkiparin

ottaminen kotiin on ammatillisesta ja yksityisyyden näkökulmasta ongelmallista. Esimerkiksi tilan puute, perheen kotona olo tai toisen tulkin eläinallergia voivat olla este tulkin kutsumiseen omaan kotiin, mutta erityistä syytä esteelle ei tarvita. Tämä on huomioitu Kelan palvelukuvauksessa siten, että tulkki voi luopua työstä, mikäli ei halua tulkkiparia omaan kotiinsa. Tulkkille olisi hyvä kuitenkin antaa mahdollisuus pitää tulkkaustilaus sallimalla sen toteuttaminen eri etäpisteistä. Etätulkkauksen hienous on juuri siinä, että osapuolet voivat osallistua siihen omasta etätulkkauspisteestään. Kun paritulkkaus on tarkoituksenmukaista hoitaa samasta etätulkkauspisteestä käsin, tulkeilla olisi hyvä olla vapaus sopia, kumman tulkin tulkkauspisteessä paritulkkaus toteutetaan. Tällä toimintatavalla voidaan välttää turhia logistisia ongelmia ja mahdollistetaan parhaan yhteisen etätulkkauspaikan valinta. (Katso luku 9 Paritulkkaus etätulkkauksessa.)

- Etätulkkauksen käytön opastus lisää etätulkkauksen sujuvuutta. Etätulkkauksen käytön opastuksen tulisi olla yhdenmukaista, saman sisältöistä ja tasalaatuista perehdyttävästä palveluntuottajasta tai maantieteellisestä sijainnista riippumatta, ja siksi palveluntuottajilla tulisi olla yhtenäinen ja riittävän kattava ohjeistus, jonka mukaan etätulkkauksen käyttöön opastetaan.
- Monet palveluntuottajat ja tulkit ovat kiinnostuneita myös etätulkkauspäivystyksen tuottamisesta ja kehittämisestä. Tämä mahdollistaisi etätulkin saamisen lyhyellä varoitusaajalla, myös Kelan etäpalvelun aukioloaikojen ulkopuolella ilta- ja viikonloppuaikoina. Asiakkaiden näkökulmasta etätulkkausta olisi hyvä olla saatavilla ympäri vuorokauden.
- Käytänteiden luominen yhdessä tulkkauspalvelun järjestäjän ja palveluntuottajien kesken on tärkeää tulkkauspalvelun laadun, sujuvuuden ja alalla pysymisen eli tulkkien saatavuuden takaamiseksi. Palveluntuottajilla on sellaista käytännön kokemusta ja näkemystä eri toimintatavoista, joita palvelunjärjestäjä ei suunnitteluvaiheessa välttämättä osaa ennakoida. Tulkkauspalvelun järjestäjällä on merkittävä rooli etätulkkauksen kehittämisessä. Jos tulkkauspalvelun järjestäjä hankkisi etätulkkauksen itsenäisenä tuotteena, se mahdollistaisi palveluntuottajille etätulkkauksen kehittämisen erillään lähitulkkauksesta.



# 11 Palkkaus ja palkkiot etätulkkauksessa

## 11.1 Etätulkkauksen palkkauksen ja palkkioiden näkökulmasta

Etätulkkauksen säästää matka-aikaa, -kustannuksia sekä vähentää odotusaikaa. Mahdollisuus tulkkaukseen käytettävän työajan lisääntymiseen tarkoittaa tuntityönä tulkkausta tekeville mahdollisuutta saada työpäiviin enemmän palkallista työtä ja siten mahdollisuutta suurempiin kuukausiansioihin. Kuukausipalkkaisille tulkeille tulkkaustuntien lisääntyminen tarkoittaa tuottavan työn lisääntymistä, mikä lisää yrityksen kannattavuutta.

Alalle kehittyvät etätulkkauksen palkkaus- ja palkkiokäytänteet voivat johtaa toisaalta myös tulkkiensa toimeentulon heikkenemiseen. Puhuttujen kielten tulkkausten puolella ansiotaso on viime vuosina polkenut paikallaan tai jopa pudonnut, ja etätulkkauksissa toimeksiannot voidaan usein laskuttaa vain toteutuneiden minuuttien mukaan. De Meulderin ym. (2021) tutkimuksessa ansiotason heikkeneminen nähtiin uhkana myös viittomakielen etätulkkauksessa. Koska viittomakielen etätulkkauksen on vakiintumassa alalle, palkoissa ja palkkioissa tulisi huomioida etätulkkauksen vaatavuus sekä sen ominaispiirteet. (Katso luku 12 Etätulkkauksen vaativuudesta.)

## 11.2 Etätulkkauksen erityiskysymykset palkkauksessa

### Valmistautuminen etätulkkaukseen

Tulkki valmistautuu etätulkkaukseen sisällöllisesti sekä teknisin valmisteluin. (Katso luku 3 Etätulkkaukseen valmistautuminen.) Tulkin kannattaa sopia työnantajansa tai toimeksiantajansa kanssa, kuinka etätulkkaukseen valmistautuminen huomioidaan palkassa ja palkkiossa. Etäyhteyksien luominen ja laitteiden asentaminen tai etätulkkausympäristön pystytys, esimerkiksi kotona, pitäisi huomioida palkkauksessa. Tulkilla kuluu aikaa työhön myös etätulkkauksen jälkeen. Väliaikainen etätulkkaus piste täytyy korjata pois tulkkausten päätyttyä. Tulkkausten jälkeen käytävä lyhyt palautekeskustelu tulkkiparin kanssa auttaa tulkkiä kehittämään työssään ja tulkkeja kehittämään uusia käytänteitä. Näin myös tulkkausten laatu paranee ja asiakastyytyväisyys lisääntyy.

### Etätulkkauksen vaatavuus

Sisällöllisesti etätulkkauksen ei eroa lähitulkkauksesta, mutta etätulkkauksen vaatima teknologia ja sen hallinta, etätulkkauksilanteen hallinta sekä etävuorovaikutus ruudun välityksellä tekevät siitä tulkille lähitulkkausta vaativamman ja kognitiivisesti kuormittavamman tilanteen. Etätulkkauksen sisällön osalta tulkkausten vaatavuutta voidaan arvioida samoin kuin lähitulkkauksissa. Määrittele työnantajasi tai toimeksiantajasi kanssa etukäteen, mitkä etätulkkauksilanteet katsotaan vaativiksi tulkkaustilanteiksi.

### Etätulkattujen tilaisuuden tallentaminen ja striimaukset

Koska etätulkkauksen tapahtuu teknisten laitteiden välityksellä, on etätulkattujen tilaisuuksien tallentaminen helppoa. Oikeustulkkauksissa tietyt tilanteet tallennetaan asiakkaan oikeusturvan

vuoksi. Koulutuksia ja luentoja tallennetaan katsottavaksi tietyn ajan sisällä. Tulkatun tilaisuuden tallentamiseen tulee olla lupa tulkilta ja tallentaminen tulee huomioida myös palkkauksessa. Tulkilla on oikeus kieltäytyä tulkkauksen tallentamisesta (ks. Jokelainen 2011, 51). Etätulkatun tilaisuuden tallentaminen ja striimaus pitäisi huomioida palkkauksessa esimerkiksi kertakorvauksella, erityisellä lisällä tai korotettuna korvauksena.

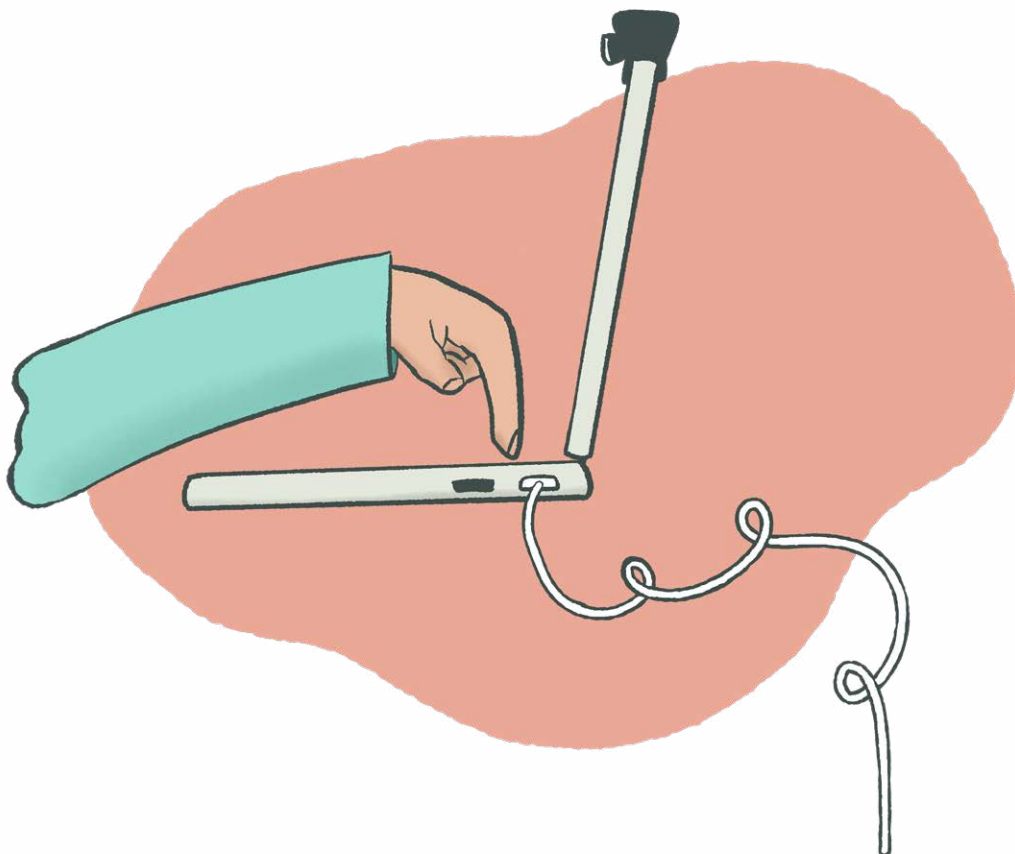
### **Muut korvaukset**

Muita korvauksia, joista tulkin kannattaa sopia työnantajansa tai toimeksiantajansa kanssa ovat esimerkiksi:

- korvaus mahdollisesta etätulkkauspaikasta siirtymiseen kuluva matka-ajasta
- korvaus etätulkkauspaikasta siirtymiseen aiheutuvista matkakuluista
- korvaus omien laitteiden ja / tai tietoliikenneyhteyksien käyttämisestä
- korvaus muista etätulkkauspaikasta tarvikkeista, kuten taustakangas, erilliset valot ja muut aikaisemmin luetellut tarvikkeet (ks. luku 2 Etätulkkausympäristö)
- korvaus mahdollisista puhelinkuluista

### **Etätulkkauspäivystys**

Päivystysluontoinen etätulkkaus on kehittymässä ja todennäköisesti yleistymässä alalla. Etätulkkauspäivystys tarkoittaa tulkin näkökulmasta sitä, että tulkki on päivystysaikoina palvelua käyttävän asiakkaan saatavilla lyhyisiin asiointeihin sovitulla etäyhteyksillä. Tuolloin päivystävä etätulkki on sidottu kyseiseen tehtävään, eikä hän voi ottaa vastaan muuta tulkkaustyötä tai poistua etätulkkauspaikaltaan. Etätulkkauspäivystys on eri asia kuin varallaolo. Varalla ollessaan työntekijä on velvollinen olemaan tavoitettavissa, jotta hänet voidaan kutsua työhön tietyn ajan sisällä. Sovi etukäteen etätulkkauspäivystyksen palkoista tai palkkioista työnantajan tai toimeksiantajan kanssa.



## 12 Etätulkkauksen vaativuudesta

Etävuorovaikutus, etätulkkauksen tilanteenhallinta sekä etätulkkauksen kuormittavuus ja stressi ovat syitä siihen, miksi tulkit kokevat usein etätulkkauksen haastavampana kuin lähitulkkauksen. Alalla tulee keskustella etätulkkauksen vaativuudesta ja huomioida etätulkkauksen vaativuus tulkin työssä. Tekniikka on etätulkkauksen keskeinen elementti. Uusien ohjelmien haltuunotto vaatii tulkilta aikaa ja paneutumista. Tulkkauksen aikana teknisten asetusten säätäminen vie resursseja pois itse tulkkaustyöstä. Viittomakielen tulkkauksen kannalta haasteena on, että tulkki ei voi tulkata ja säätää tekniikkaa samanaikaisesti, sillä molempiin tarvitaan käsiä. Myös tulkin keskittyminen häiriintyy, kun tulkkauksen ohella täytyy tehdä muita toimintoja.

Kuvan laatu ja ruudun koko vaikuttavat viitotun kielen ymmärtämiseen merkittävästi. Tulkin on vaikeampi ymmärtää asiakasta etänä kuin lähitulkkauksessa ruudun koon ja kaksiulotteisuuden vuoksi. Tämän lisäksi etäyhteyksien laatu vaikuttaa ratkaisevasti tulkkaukseen: tulkkaus vaikeutuu, kun puhe tai viittominen pätkii heikon yhteyden takia. Etätulkkaus on henkisesti ja kognitiivisesti haastavampaa, sillä siinä on paljon asioita, joihin tulkki ei voi itse vaikuttaa. Näitä ovat esimerkiksi muiden osallistujien internetyhteydet sekä näkyvyyden ja kuuluvuuden laatu. Ne vaikuttavat merkittävästi lähtötekstin tekniseen laatuun ja siten tulkkauksen laatuun. Myös viittomakielisellä asiakkaalla voi olla puutteelliset taidot käyttää etätulkkauksen tekniikkaa, esimerkiksi sovelluksia tai niiden ominaisuuksia.

Tilanteenhallinta ja etävuorovaikutus haastavat tulkkeja etätulkkaustilanteissa. Tilanteenhallinta on moniulotteisempaa, ja tulkki joutuu puuttumaan aktiivisemmin tilanteeseen hallitakseen puheenvuoroja ja tiedottaakseen osapuolia tulkkaukseen vaikuttavista seikoista, esimerkiksi yhteyksien haasteista. Asiayhteyksien hahmottaminen on vaikeampaa ilman ympäristön vihjeitä. Tulkin tulee myös varioida omaa kieltään ja tulkkausratkaisujaan ruutuun sopivaksi. Etätulkkauksessa suora katseyhteys asiakkaaseen puuttuu, ja se vaikeuttaa vuorovaikutusta sekä tulkin ja asiakkaan välistä yhteistyötä tulkkaustilanteessa. Etävuorovaikutuksessa, laitteen ja ruudun välityksellä, kohtaaminen on erilaista kuin lähitilanteissa. Uusien asiakkaiden ja uuden tulkkiparin kohtaaminen ensimmäistä kertaa etänä on haastavampaa kuin lähitulkkauksessa. Paritulkkauksessa parin tukeminen ja auttaminen vaatii erilaisia keinoja kuin lähitulkkauksessa. Etäyhteyksillä myös reaaliaikaisen palautteen saaminen tulkkauksesta vähenee ja tulkin on vaikeampi varmistua siitä, että osapuolet ovat ymmärtäneet tulkkauksen.

Haasteista huolimatta etätulkkaus on ennen kaikkea mahdollisuus tulkkauspalvelun kehittämiseen. Etätulkkaus lisää tulkkien ammattitaitoa, ja paritulkkauksessa voidaan kehittää etätulkkausikäytänteitä kollegiaalisesti. Tulkkauspalvelua voidaan parantaa ja tulkkien työhyvinvointia lisätä, kun etätulkkausta kehitetään yhteistyössä kaikkien tulkkausalan toimijoiden kesken. Tulkin työ kevenee, mitä enemmän on mahdollista hyödyntää etätulkkausta lyhyisiin asiointeihin, jolloin tulkin ei tarvitse matkustaa paikan päälle. Etätulkkaus lisää myös asiakkaiden vapautta. Etätulkkaus voi olla luonteva osa tulkin työtä, kun tekniikka, etäyhteys ja yhteistyö asiakkaan kanssa toimivat. Tarve etätulkkaukselle nousee asiakkaiden tarpeista. Aika näyttää, millaiseksi etätulkkauksen käyttö tulevaisuudessa muotoutuu tulkkausalalla ja millaisia mahdollisuuksia etätulkkaus tarjoaa tekniikan yhä kehittyessä.



# Lisätietoa aiheesta

## **AIIC 2020. AIIC Guidelines for Distance Interpreting.**

[https://aiic.org/document/4418/AIIC%20Guidelines%20for%20Distance%20Interpreting%20\(Versio%201.0\)%20-%20ENG.pdf](https://aiic.org/document/4418/AIIC%20Guidelines%20for%20Distance%20Interpreting%20(Versio%201.0)%20-%20ENG.pdf)

## **Aro, Markus & Uusimäki, Tomas 2021. Kuurot tulkit ja tulkkausmenetelmät.**

Humanistinen ammattikorkeakoulu. Tulkkaustoiminnan kehittäminen. Ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyö.

## **Asioimistulkin ammattisäännöstö 2021. Päivitetty 1.1.2021.**

<https://www.sktl.fi/@Bin/86ceoc81dc77578920192303e29ef837/1636290727/application/pdf/2533049/Asioimis-tulkin%20ammattisa%CC%88a%CC%88nno%CC%88sto%CC%88%202021.pdf>

## **Bailenson, Jeremy N. 2021. Nonverbal Overload: A Theoretical Argument for the Causes of Zoom Fatigue.** Technology, Mind, and Behavior 2, 1/2021. <https://doi.org/10.1037/tmb0000030>

**Braun, Sabine 2015. Remote Interpreting.** Teoksessa Holly Mikkelsen & Renée Jourdenais (toim.) The Routledge Handbook of Interpreting. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company, 352–367.

**Brunson, Jeremy L. 2018. The Irrational Component in the Rational System: Interpreters Talk about Their Motivation to Work in Video Relay Services.** Teoksessa Jemina Napier, Robert Skinner & Sabine Braun (toim.) Here or There: Research on Interpreting Via Video Link. Washington D.C.: Gallaudet University Press, 39–60.

**Constable, Andrew 2015. Distance Interpreting: A Nuremberg Moment for our Time,** AIIC 2015 Assembly, Day 3: Debate on remote. 18.1.2015.

<https://aiic.org/document/4846/DI-Definitions-and-diagram.pdf>

## **De Meulder, Maartje, Pouliot, Oliver & Gebruers, Karolien 2021. Remote Sign Language Interpreting in Times of COVID-19.** Utrecht: University of Applied Sciences.

[https://www.hbo-kennisbank.nl/details/sharekit\\_hu:oai:surfsharekit.nl:7d623843-coee-4e9a-9e41-ab82aefb-776d?q=De+Meulder&has-link=yes&c=0](https://www.hbo-kennisbank.nl/details/sharekit_hu:oai:surfsharekit.nl:7d623843-coee-4e9a-9e41-ab82aefb-776d?q=De+Meulder&has-link=yes&c=0)

## **Gorschelnik, Hanna 2018. Tulkkien palkat ja palkkiot eivät vastaa työn vaatavuutta.**

**Palkka- ja palkkiotutkimus 2017.** Kajawa 1/2018, 10–13. Helsinki: Käännösalan asiantuntijat KAJ ry. <https://kieliasiantuntijat.fi/wp/wp-content/uploads/2019/09/Kysely-puhuttujen-kielten-tulkkien-ty%C3%B6ehdoista-palkoista-ja-palkkioista-2018-Kajawa.pdf>

## **Gorschelnik, Hanna 2020. Tulkki, neuvottele nyt palkastasi!** Blogi 9.10.2020. Kieliasiantuntijat.

<https://kieliasiantuntijat.fi/tulkki-neuvottele-nyt-palkastasi/>

**Hansen, Jessica P. B. 2020. Video-Mediated Interpreting. The Interactional Accomplishment of Interpreting in Video-Mediated Environments.** University of Oslo. Department of Linguistics and Scandinavian Studies. Väitöskirja.

<https://www.hf.uio.no/iln/forskning/aktuelt/arrangementer/disputaser/2021/hansen-avhandling.pdf>



**Heino, Johanna 2020. Kokemuksia paritulkkauksen toteutumisesta viittomakielen etätulkkauksessa Covid-19 pandemian aikana.** Humanistinen ammattikorkeakoulu. Viittomakielen tulkkaus. Opinnäytetyö.

<https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2020112724783>

**Jokelainen, Hanna-Mari 2011. Etätulkkaus valtakunnallisena palvelumuotona: Kohti laadukasta etätulkkausta.** Humanistinen ammattikorkeakoulu. Tulkkaustoiminnan kehittäminen. Ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyö.

<https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2011120517161>

**Karinen, Risto, Luukkonen, Tuomas, Jauhola, Laura & Määttä, Simo (toim.) 2020.**

**Selvitys asioimistulkkauksen nykytilasta.** Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2020:45.

[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162434/TEM\\_2020\\_45.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162434/TEM_2020_45.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

**Kela 2020. Etuohje. Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelut.** 2.11.2020.

<https://www.kela.fi/documents/10180/0/Vammaisten-tulkkauspalvelu-palvelukuvaus.pdf/bf53ea0c-b24c-49e6-8c12-d0c59c57e81e>

**Kela 2020. Palvelukuvaus. Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelu.** Kela 89-94/331/2020.

<https://www.kela.fi/documents/10180/0/Vammaisten-tulkkauspalvelu-palvelukuvaus.pdf>

**Kela 2021. Etätulkkauksen tietoturva- ja tietosuojavaatimukset.**

<https://www.kela.fi/yhteistyokumppanit-vammaisten-tulkkauspalvelu-palveluntuottajille-etatulkkaus>

**Kusters, Annelies, Adam, Robert, Fletcher, Marion & Quinn, Gary 2020. The Covid-19 Pandemic and Deaf Participation in Meetings in the Academic Workplace.** Acadeafic 8.3.2020.

<https://acadeafic.org/2020/05/08/participation/>

**L 133/2010. Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta.**

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20100133>

**L 738/2002. Työturvallisuuslaki.**

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

**Mattila, Senni 2018. Kannattaako etätulkkaus? Tulkkien kokemuksia yleistyvästä tulkkausmuodosta.** Turun yliopisto. Saksan kieli, kääntäminen ja tulkkaus. Pro gradu.

<https://www.utupub.fi/handle/10024/145229>

**Microsoft News Center 2020. Raportti työn tulevaisuudesta: Hyvä, paha & tuntematon.**

<https://news.microsoft.com/fi-fi/2020/07/15/raportti-tyon-tulevaisuudesta-hyva-paha-tuntematon/>

**Moser-Mercer, Barbara 2003. Remote Interpreting: Assessment of Human Factors and Performance Parameters.** Communicate! Summer 2003. University of Genève.

<https://ecfsapi.fcc.gov/file/7521826425.pdf>

**Moser-Mercer, Barbara 2005. Remote Interpreting: Issues of Multi-Sensory Integration in a Multilingual Task.** Meta 50, 2/2005, 727–738.

<https://www.erudit.org/en/journals/meta/2005-v50-n2-meta881/011014ar/>

**Napier, Jemina, Skinner, Robert & Braun, Sabine (toim.) 2018. Here or There: Research on Interpreting Via Video Link.** Washington D.C.: Gallaudet University Press.

**Napier, Jemina 2020. The Impact of the COVID-19 Pandemic on Sign Language Interpreting Working Conditions.** *Acadeafic* 10.6.2020. <https://acadeafic.org/2020/06/10/interpreting/>

**Putkonen-Kankaanpää, Hanna 2019. Tulkkien työsuhde- ja ansiokysely 2018.** Humanistinen ammattikorkeakoulu julkaisuja, 96. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu. <https://www.humak.fi/wp-content/uploads/2019/12/tulkkien-tyosuuhde-ja-ansiokysely-2018-Hanna-Putkonen-Kankaanpa%CC%88a%CC%88.pdf>

**Rainò, Päivi & Vik, Gun-Viol 2020. Tulkkausalan tulevaisuudennäkymät.** Humanistisen ammattikorkeakoulun julkaisuja, 113. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2020102185861>

**Skinner, Robert, Napier, Jemina & Braun, Sabine 2018. Interpreting via Video Link: Mapping the field.** Teoksessa Jemina Napier, Robert Skinner & Sabine Braun (toim.) *Here or There: Research on Interpreting Via Video Link*. Washington D.C.: Gallaudet University Press, 11–35.

**Tyer, Tracey 2018. Don't Leave Me Hanging on the Telephone: Telework, Professional Isolation, and the Work of Video Remote British Sign Language/ English Interpreters.** Teoksessa Jemina Napier, Robert Skinner & Sabine Braun (toim.) *Here or There: Research on Interpreting Via Video Link*. Washington D.C.: Gallaudet University Press, 61–84.

**Veitonen, Ulla 2006. Viittomakielen etätulkkaus ja viestintäteknikka.** Teoksessa Niina Hytönen & Terhi Rissanen (toim.) *Käden käänteessä – Viittomakielen kääntämisen teoriaa sekä käytäntöä*. Diakonia ammattikorkeakoulu. Helsinki: Finn Lectura, 248–261.

**Viittomakielen tulkkien palkka- ja muut työsuhteen ehdot kuukausipalkkaan perustuvassa työsuhteessa.** Akavan erityisalat AE ry ja Kieliasiantuntijat ry. [https://kieliasiantuntijat.fi/wp/wp-content/uploads/2020/06/Viittomakielen-tulkkien-suositus-kuukausipalkka-1.4.2020\\_30.4.2022.pdf](https://kieliasiantuntijat.fi/wp/wp-content/uploads/2020/06/Viittomakielen-tulkkien-suositus-kuukausipalkka-1.4.2020_30.4.2022.pdf)

**Viittomakielen tulkkien palkka- ja muut työsuhteen ehdot tuntipalkkaan perustuvassa työsuhteessa.** Akavan erityisalat AE ry ja Kieliasiantuntijat ry. [https://kieliasiantuntijat.fi/wp/wp-content/uploads/2020/06/Viittomakielen-tulkkien-suositus-tuntipalkka-1.4.2020\\_30.4.2022.pdf](https://kieliasiantuntijat.fi/wp/wp-content/uploads/2020/06/Viittomakielen-tulkkien-suositus-tuntipalkka-1.4.2020_30.4.2022.pdf)

**Ylemmät toimihenkilöt YTN ry 2021. Oma luottamus mies. Työelämän tietopalvelu.** <https://omaluottamusmies.fi/>





# Kieliasiantuntijat

**Kieliasiantuntijat ry**

[toimisto@kieliasiantuntijat.fi](mailto:toimisto@kieliasiantuntijat.fi)

[www.kieliasiantuntijat.fi](http://www.kieliasiantuntijat.fi)