

”HYVÄ TYÖPORUKKA ON KUIN TURVAVERKOSTO”

Tulkkien kokemuksia stressistä ja stressinhallinnasta

Saritta Minttumäki ja Eija Mäkinen

Opinnäytetyö, kevät 2015

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Viittomakielen ja tulkkauksen koulutus

Tulkki (AMK)

TIIVISTELMÄ

Minttumäki, Saritta ja Mäkinen, Eija. ”Hyvä työporukka on kuin turvaverkosto”. Tulkkien kokemuksia stressistä ja stressinhallinnasta. Kevät 2015, 45 s., 3 liitettä. Diakonia-ammattikorkeakoulu, Viittomakielen ja tulkkauksen koulutus, tulkki (AMK).

Opinnäytetyömme tavoitteena oli selvittää, mitkä asiat aiheuttavat stressiä viittomakielentulkeille ja erityisesti mitä keinoja heillä on käytettävissään stressinhallintaan. Aineistonkeruutapana käytettiin eläytymismenetelmää. Osallistumispyyntö lähetettiin 32 viittomakielentulkille, joista 19 osallistui eläytymällä ja kirjoittamalla stressin kokemiin ja stressinhallintaan liittyvän tarinan. Saatu aineisto analysoitiin aineistolähtöisesti teemoittelemalla ja tyypittelemällä.

Epäily omien taitojen riittävydestä ja liika tunnollisuus nähtiin stressin aiheuttajina. Usein mainitut stressitekijät liittyivät tulkkiparin kanssa tehtävään yhteistyöhön ja sen toimimattomuuteen. Asiakkaan ja tulkin keskinäisen kommunikaation mahdolliset vaikeudet sekä haastavat tulkkaustilanteet koettiin niin ikään stressiä aiheuttavina tekijöinä. Myös kiire, tilausten välittyminen lyhyellä varoitusajalla sekä riittämätön valmistautumisaika aiheuttivat tulkeille kuormitusta.

Jaksamista edesauttavina tekijöinä koettiin työyhteisö, tulkkipari ja mahdollisuus tilanteiden purkamiseen. Tämän lisäksi tuotiin esille oman asenteen merkitys ja mahdollisuus omien vahvuuksien hyödyntämiseen työssä. Stressinhallintakeinoina mainittiin myös valmistautuminen sekä palautteen saaminen ja antaminen. Stressinhallinnassa säännölliset elämäntavat ovat merkittävässä asemassa. Myös harrastukset nähtiin osana stressinhallintaa.

Aineistosta saatujen tulosten perusteella näyttää siltä, että tulkit tunnistavat hyvin heille stressiä aiheuttavia tekijöitä ja tuntevat jaksamisensa rajat. Heidän keinoinsa stressinhallintaan ovat monipuolisia ja yleensä arkisia, meidän jokaisen saavutettavissa olevia.

Asiasanat: stressi, stressinhallinta, eläytymismenetelmä, kvalitatiivinen tutkimus, palautuminen, viittomakielentulkit

ABSTRACT

Minttumäki, Saritta and Mäkinen, Eija. Stress and Stress Management of Sign Language Interpreters. 45 p., 3 appendices. Language: Finnish. Spring 2015. Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Sign Language Interpretation and Interpreting. Degree: Interpreter.

This thesis discusses the stress management that sign language interpreters have in order to cope in their everyday life. The aim of the study was also to examine the factors that cause stress to the interpreters. The data was gathered by using a role-playing method. A total of 32 interpreters were invited to participate by writing a short description of stress and coping. The story was written by 19 interpreters. The data was analysed by classifying it into themes. The themes were based on the acquired material.

Interpreters' conscientiousness in their work and doubt of their own skills were considered as stress factors. Frequently mentioned stress factors were related to the cooperation and dysfunctional co-operation with the co-interpreter. Possible problems in communication between the client and the interpreter and also demanding interpreting situations cause stress to the interpreters. Haste of work and dissemination of interpreting assignments but also insufficient time of preparation were factors that cause stress to the interpreters.

Work community, co-interpreters and confidential discussions were experienced as methods that support interpreters' coping at work. Furthermore interpreter's own attitude and possibility to use one's own strengths in work were mentioned. Meticulous preparation as well as receiving and giving feedback were also considered as stress management methods. Regular way of life is a significant method of stress management. Leisure time activities were part of the stress management of the interpreters.

The results indicate that sign language interpreters recognise well which factors cause stress in their lives and how to manage that stress. Their stress coping techniques are versatile everyday solutions that can be reached by everyone.

Key words: stress, stress management, role playing method, qualitative, recovery, sign language interpreter

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	6
2	VIITTOMAKIELENTULKIN TYÖ	8
3	STRESSI.....	10
	3.1 Stressin määritelmä	10
	3.2 Stressin vaikutukset	11
4	STRESSINHALLINTA JA SEN KEINOT	13
	4.1 Stressinhallinta	13
	4.2 Stressinhallintakeinot	14
	4.3 Kuormituksesta palautuminen	15
5	TIEDONHANKINTA ELÄYTYMISMENETELMÄLLÄ.....	17
6	AINEISTON ANALYYSI.....	21
7	STRESSIN AIHEUTTAJAT TULKKIEN ELÄMÄSSÄ	23
	7.1 Tulkki itse	23
	7.2 Tulkkipari	24
	7.3 Asiakas	24
	7.4 Kela, tilaukset ja valmistautuminen.....	25
	7.5 Työ ja siihen liittyvät tilanteet	25
	7.6 Kiire ja muut asiat	26
8	TULKKIEN KÄYTTÄMÄT STRESSINHALLINTAKEINOT	28
	8.1 Purkaminen.....	28
	8.2 Valmistautuminen.....	28
	8.3 Palaute	29
	8.4 Työ.....	30
	8.5 Sosiaaliset suhteet.....	30
	8.6 Harrastukset.....	31
	8.7 Elämäntavat	31
	8.8 Tulkki itse	33
	8.9 Muut asiat	34
9	POHDINTA	35
	LÄHTEET.....	38
	LIITE 1: Kehyskertomukset.....	42

LIITE 2: Saatekirje.....	43
LIITE 3: Asioimistulkin ammattisäännöstö	44

1 JOHDANTO

Weiss (1991, 7) on teoksessaan *Ei huolta stressistä* todennut seuraavaa: ”Vain kuollut jättää reagoimatta siihen, mitä hänen ympärillään tai sisällään tapahtuu.” Stressi on nykyaikana läsnä kaikkialla ja siitä puhutaan julkisesti paljon erilaisissa lehdissä, televisiossa ja sosiaalisessa mediassa. Huhtikuussa 2014 Suomessa käynnistyi koko Euroopan alueella toteutettava kampanja ”Terveellinen työ – Stressi hallinnassa!”. Kampanjan tavoitteena on nostaa esille työstä aiheutuvan stressin ehkäisy ja hallinta. Euroopassa stressi on terveysongelmista toiseksi yleisin; menetetyistä työpäivistä arviolta yli puolet liittyy stressiin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014; Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto i.a., 4, 8, 19.)

Stressinhallintakeinojen tutkiminen on mielestämme paitsi yhteiskunnallisesti myös henkilökohtaisesti ajankohtaista ja kiinnostavaa. Stressi ei uhkaa ainoastaan työssä käyvien terveyttä ja toimintakykyä vaan opiskelukin aiheuttaa toisinaan ylikuormitusta, joka voi pahimmassa tapauksessa johtaa jopa opintojen keskeytymiseen. Keskellä opiskelupaineita olemme ajoittain kokeneet stressinhallintakeinomme riittämättömiksi eikä opetussuunnitelma tarjoa meille työkaluja stressinhallintaan. Jos stressin hallitseminen on haastavaa jo opiskeluaikana, niin kuinka stressistä selviää työelämässä, joka vaatimuksineen vaikuttaa opiskelua kuormittavammalta. Opiskelujen päättymisen, valmistumisen ja työelämään siirtyminen on tulkkiopiskelijoille suuri muutos. Niin positiiviset kuin negatiivisetkin muutokset aiheuttavat stressiä (Nykänen 2009, 47). Koska muutokset kuuluvat elämäämme, on stressinhallintakeinojen oppiminen tärkeää kaikille.

Vuoden 2014 tammikuussa vammaisten tulkkauspalvelu koki suuren muutoksen. Tällöin siirryttiin alueellisista välityskeskuksista yhteen Kansaneläkelaitoksen (Kela) hallinnoimaan välityskeskukseen, joka sijoitettiin Turkuun. (Yle Uutiset 2013.) Välitystoiminnan keskittäminen on ollut mielestämme suuri tulkkien työhön ja töiden välittämiseen tullut muutos, jonka oletamme aiheuttavan tulkeille stressiä. Muutos vaatii sopeutumista ja työn tuomiin uusiin haasteisiin vastaamista (Tammi 2007, 3–5). Opin-toihimme kuuluvissa harjoitteluissa huomasimme muutoksen vaikutuksia, joita olivat muun muassa tilausten saapuminen lyhyellä varoitusaajalla ja siitä aiheutuva riittämätön

valmistautumisaika. Tulkit tuntuivat olevan huolissaan siitä, turvaako tulkin työ riittävän toimeentulon.

Työmme tavoitteena on selvittää, mitkä asiat aiheuttavat tulkeille stressiä ja mitä keinoja he käyttävät stressinhallintaan. Keräsimme tulkkien kokemuksia stressistä ja stressinhallintakeinoista eläytymismenetelmällä. Kehyskertomuksia (Liite 1: Kehyskertomukset) oli neljä ja niissä stressin määrä ja sen hallinta vaihtelivat. Lähetimme tarinapyynnön (Liite 2: Saatekirje) syksyllä 2014 tarkoituksenmukaisesti valituille 32 viittomakielentulkille eri puolille Suomea. Pyysimme viittomakielentulkkeja eläytymään yhteen kehyskertomukseen. Keräämämme aineiston jaoimme löytämiemme aihepiirien mukaan teemoihin, joiden sisällöistä koostimme yleistyksiä eli tyypittelimme aineiston. Tarkastelimme, mitä yhteneväisyyksiä ja eroavaisuuksia eri kehyskertomusten pohjalta tuoteuissa tarinoissa oli.

2 VIITTOMAKIELENTULKIN TYÖ

Viittomakielentulkki on viestinnän ja tulkkauksen ammattilainen, joka toimii paitsi kahden kielen myös kahden kulttuurin välittäjänä (Hynynen, Pyörre & Roslöf 2003, 69; Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014a). Tulkki sitoutuu työssään noudattamaan ammattieettistä säännöstöä (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014a). Tämä asioimistulkin ammattisäännöstö (Liite 3: Asioimistulkin ammattisäännöstö) velvoittaa tulkkia valmistautumaan työtehtäväänsä ajoissa ja huolellisesti sekä toimimaan siinä puolueettomasti omia mielipiteitään julkituomatta. Tulkin tulee ottaa vastaan vain sellaiset toimeksiannot, joihin hänellä on mielestään riittävä pätevyys. Säännöstö edellyttää tulkin kehittävän ammattitaitoaan jatkuvasti. (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014b.)

Suomessa toimivan viittomakielentulkin työkielinä ovat suomen kieli tai jokin muu puhuttu kieli sekä viittomakieli, joka voi olla esimerkiksi suomalainen tai suomenruotsalainen viittomakieli. Tulkki voi toimia myös kääntäjänä. (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014a.) Tulkkaus tapahtuu pääasiallisesti simultaanisti eli samanaikaisesti puhujan tai viittojan kanssa (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014c). Tulkkaus voidaan tehdä myös konseptiivisesti eli perättäisesti lähdekielisen viittomis- tai puhejakson päätyttyä (Euroopan komissio 2012).

Viittomakielentulkilta edellytetään monia psyykkisiä, kognitiivisia ja sosiaalisia taitoja: hyvää kielitaitoa ja yleissivistystä, yhteistyökykyä ja tilannetajua sekä hyviä viestintätaitoja. On osattava tehdä nopeita päätöksiä ja siedettävä stressiä. (Hynynen ym. 2003, 70–71.) Tulkin työ on asiakaspalvelutyötä erilaisten ja eri-ikäisten asiakkaiden kanssa vaihtelevissa tilanteissa (Hynynen ym. 2003, 71; Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014a). Näissä tilanteissa tulkkiin kohdistuu lukuisia vaatimuksia, jotka Deanin ja Pollardin mukaan muodostavat neljä kategoriaa: kielelliset, ympäristöön liittyvät, ihmisten väliset ja yksilön sisäiset vaatimukset. Tulkki pystyy näihin itseensä kohdistuviin vaatimuksiin vaikuttamaan rajallisesti, lähinnä vain tulkkaukseen ja siihen liittyviin kielellisiin ratkaisuihin. Tästä syystä tulkin työ on stressaavaa. (Dean & Pollard 2001, 3–5.)

Työssään tulkki mahdollistaa kommunikaation ja vuorovaikutuksen tilanteessa, jossa osapuolilla ei ole yhteistä kieltä (Kluuskeri 2012). Viittomakielentulkin ei tarvitse olla

hajuton, mauton ja väritön, vaikka tämä huumorintajuinen kuvaus elää edelleen tulkin roolia käsittelevissä keskusteluissa. Omia mielipiteitään tulkki ei tulkkauksilanteessa voi esittää, mutta hänen roolinsa on oltava selvä kaikille tilanteen osapuolille. (Hynynen ym. 2003, 69–70.) Kluuskeri (2012) nostaa lehtiartikkelissaan pohdittavaksi, voitaisiinko tunnustaa ja hyväksyä se tosiasia, että tulkin läsnäolo vaikuttaa vuorovaikutukseen, halusimmepa tai emme. Mikäli tulkki voisi olla rennommin oma itsensä yrittämättä puristaa itseään liian tiukkaan tulkin rooliin, hän edesauttaisi tilanteen sujumista ja vähentäisi jännitteitä. Tulkki on työssään uskottava ollessaan oma itsensä ja käyttäessään itselleen luontevinta kieltä. (Kluuskeri 2012.)

Viimeisen viiden vuoden sisällä viittomakielentulkkauksen ala on kokenut suuria rakenteellisia muutoksia. Vuonna 2010 tulkkauksipalveluiden järjestämisvastuu siirtyi kunnilta Kelalle (Kela 2013a). Kela kilpailutti tulkkauksipalveluiden järjestämisen, mikä vaati tulkkauksialan järjestäytymistä yritysmuotoiseksi. Ennen tätä tulkeilla oli mahdollisuus tehdä kaikki toimeksiannot freelance-tulkkeina ja muutoksen jälkeen freelance-tulkkinä voi tehdä vain niin sanottuja kolmannen tahon tilauksia, jotka eivät ole Kelan maksamia tai välittämiä. (Kela 2009.) Tavallisimmin nämä kolmannen tahon tilaukset ovat poliisin, oikeuslaitoksen tai sairaaloiden tekemiä. Kilpailutuksen yhteydessä siirryttiin viiteen alueelliseen välityskeskukseen, jotka toimivat vuoden 2013 loppuun asti (STT Viestintäpalvelut Oy 2010). Tammikuussa 2014 välitys keskitettiin valtakunnalliseen Vammaisten tulkkauksipalvelukeskukseen, joka sijaitsee Turussa (Kela 2013b; Kela 2015).

3 STRESSI

Stressi kuuluu jokaisen elämään. Stressin tarkoitus on auttaa meitä valmistautumaan erilaisiin tilanteisiin niin fyysisesti kuin psyykkisestikin (Weiss 1991, 7). Stressistä puhutaan yleisesti negatiivisena asiana, vaikka sillä todellisuudessa on myös positiivinen puolensa. Stressi antaa meille tarvittavan voiman muuttaa ajatukset ja suunnitelmat teoiksi. Jokainen meistä reagoi yksilöllisesti stressiin ja stressinsietokykymme on erilainen. (Aalto 2006, 27, 29.) Tästä syystä stressitekijöitä ei pidä yleistää liikaa, sillä yksilölliset erot vaikuttavat merkittävästi stressin kokemiseen (Vartiovaara 2008, 93). Yhden nautinto on toisen stressi (Weiss 1991, 8–9).

3.1 Stressin määritelmä

Työn ja muun elämän vaatimusten ylittäessä ihmisen resurssit syntyvät uhan tunne (Räisänen 2012, 17). Tämä on yksi tapa määritellä stressiä. Aalto (2006, 28) määrittelee stressin elimistön hälytystilaksi tai yksilön reaktioksi stressitekijään. Stressi voidaan myös määritellä nostamalla esille stressin vuorovaikutuksellisuus ihmisen ja ympäristön välillä (Ahola & Lindholm 2012, 11–12). Stressi voidaan nähdä ihmisen suhtautumistapana erilaisiin tilanteisiin ja tapahtumiin. Stressi aiheutuu meidän yksilöllisestä reagoitavastamme erilaisiin ärsykkeisiin, jotka sinänsä ovat neutraaleja. (Weiss 1991, 9; Mattila 2010.) Työterveyspsykologi Kirsi Aholan (Inhimillinen tekijä 2014) mukaan stressi on prosessi, jonka avulla me selviämme tilanteista, joissa meidän rutiinimme eivät riitä. Arkikielessä sana stressi kattaa niin sen syyt, seuraukset kuin näiden aiheuttamat kokemuksetkin (Ahola & Lindholm 2012, 11–12).

Yleensä stressistä puhuessamme tarkoitamme distressiä, joka on pahaa stressiä. Se voi olla akuuttia tai kroonista. Akuutti distressi on voimakasta, mutta tavallisesti lyhytkestoisia. Sen sijaan krooninen distressi voi jatkua jopa vuosia. Stressi voi olla myös eustressiä tai neustressiä. Eustressillä tarkoitetaan niin sanottua hyvää stressiä, joka koetaan positiivisena. Eustressi innostaa ja motivoi meitä, parhaimpana esimerkkinä rakastuminen psyykkisine ja fyysisine vaikutuksineen. Neustressi puolestaan ei ole hyvää

eikä pahaa. Se on kaikkea sitä, mikä ei fyysisesti tai psyykkisesti suoraan vaikuta meihin. (Vartiovaara 2008, 5, 16–17.)

Emme aina tiedosta olevamme stressaantuneita, mutta autonominen hermostomme voi reagoida erilaisiin ärsykkeisiin, kuten meluun, tuottamalla stressihormoneja (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2014). Tällaisesta ärsykkeestä tutkija Outi Ampuja (Inhimillinen tekijä: Oikeus hiljaisuuteen 2013) nostaa esille raitiovaunujen aiheuttaman melun, jonka ihminen voi kokea jopa rentouttavaksi lapsuuden kokemustensa perusteella. Vaikka ihminen ei koe psyykkisesti olevansa stressaantunut, tapahtuu hänen kehossaan fysiologisesti mitattavissa olevia stressireaktioita (Ampuja 2008, 17, 122–123). Näitä reaktioita ovat muun muassa sydämen sykkeen kiihtyminen, verenpaineen nousu ja kortisoli-tuotannon lisääntyminen (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2014). Ampuja (2008) on mielestämme eri linjoilla kuin Mattila (2010) ja Weiss (1991), joiden mielestä ärsykkeet voivat olla neutraaleja ja olennaista on meidän tulkintamme niistä.

3.2 Stressin vaikutukset

Stressihetkellä elimistö erittää stressihormoneja normaalia enemmän. Lisääntynyt stressihormonin erityys on vaaratonta niin kauan kuin stressi on nautittavaa eustressiä. Kun stressi muuttuu distressiksi, stressihormonit ovatkin uhka terveydellemme. (Aalto 2006, 28; Vartiovaara 2008, 17–18.) Stressireaktio on normaali ja terveellinen, kunhan sen kesto on rajallinen ja pystymme hyödyntämään sen aiheuttaman elimistön vireystilan. Stressitila on haitallinen, jos se on pitkittynyt eikä elimistö enää täysin palaudu normaaliin tilaansa. (Aalto 2006, 28.)

Stressillä on mitattavissa olevia vaikutuksia elimistöömme. Pitkään jatkuneessa stressissä stressihormoniksi kutsutun kortisolin lisääntynyt erityys voi rappeuttaa hippokampuksen soluja, mikä vaikeuttaa sen tehtävää stressin lievittäjänä. (Räisänen 2012, 33–34, 58–59.) Monet eri lähteet näkevät yhteyden stressin ja sairauksien välillä (Työterveyslaitos 2002, 15; Aalto 2006, 28; Nykänen 2007, 45; Vartiovaara 2008, 84). Virtanen, Oksanen, Takala, Kivimäki ja Lindholm (2012, 127) kyseenalaistavat tämän stressin ja sairauksien välisen yhteyden perustelemalla sitä tutkimusten riittämättömyydellä. Hekin

ovat kuitenkin sitä mieltä, että stressi on yksi tekijöistä, jotka voivat altistaa ja myötävaikuttaa sairastumiseen.

Stressi ilmenee fyysisinä ja psyykkisinä oireina (Aalto 2006, 28–29; Nykänen 2007, 43; Mattila 2010; Ahola & Lindholm 2012, 13). Stressin fyysisiä oireita ovat erilaiset kivut ja säryt kuten niska- ja selkäkivut, migreeni ja päänsärky (Aalto 2006, 29). Muita oireita ovat tihentynyt virtsaamisen tarve, hikoilu, huimaus ja sydämentykytys. Toistuvat flunssat ja unihäiriötkin voivat olla merkki stressistä. (Mattila 2010.)

Hyvin tavallista on se, että stressiä kokevan ihmisen keskittymiskyky heikkenee. Stressin psyykkisinä oireina voi ilmetä myös ärtyneisyyttä ja ahdistuneisuutta. (Aalto 2006, 28–29; Nykänen 2007, 43; Ahola & Lindholm 2012, 13.) Stressistä voi kertoa sekin, että ihminen on kärsimätön ja suuttuu helposti (Aalto 2006, 29). Niin ikään muistiongelmat voivat viitata stressiin (Aalto 2006, 28; Mattila 2010; Ahola & Lindholm 2012, 13). Stressaantuneen henkilön voi olla vaikea suunnitella asioita tai tehdä päätöksiä ja hänellä voi ilmetä aloitekyvyttömyyttä (Ahola & Lindholm 2012, 13). Sosiaalisella tasolla stressi aiheuttaa ongelmia ihmissuhteissa, kuten parisuhteessa ja perhe-elämässä (Mattila 2010). Stressaantuneena ihminen voikin eristäytyä tai käyttäytyä arvaamattomasti (Ahola & Lindholm 2012, 13). Työyhteisössä stressi voi levittää stressaantuneen henkilön käyttäytymisen ja hänen työtovereidensa myötäelämisen seurauksena (Hakaniemi & Perhoniemi 2012, 54).

4 STRESSINHALLINTA JA SEN KEINOT

Stressitila syntyy, kun ihminen huomaa ristiriidan ympäristön vaatimusten ja omien resurssiensa välillä. Tämä ristiriita voi olla todellinen tai pelkästään ihmisen oma kokemus. Stressinhallinta on ihmisen pyrkimystä vähentää tätä ristiriitaa tai saattaa tasapaino omien resurssien ja ympäristön vaatimusten välille. (Keltikangas-Järvinen 2009, 170, 181.)

4.1 Stressinhallinta

Stressinhallintaan (coping) kuuluvat niin psyykkiset kuin konkreettisetkin keinot. Kyse voi olla omien ajatusten ja tunteiden työstämisestä tai työpaikan vaihtamisesta, lisäkoulutautumisesta tai mistä tahansa muusta toimenpiteestä, jolla pyritään muuttamaan tilannetta. Toisin sanoen stressinhallinnassa pyritään vaikuttamaan stressin aiheuttajaan (problem-focused coping) tai stressin kokemuksiin (emotion-focused coping). (Ahola, Pulkki-Råback & Väänänen 2012, 68–69.)

Ei ole mielekästä yrittää päästä stressistä eroon vaan on suositeltavaa opetella erilaisia keinoja sen hallintaan (Weiss 1991, 7). Räisänen (2012, 17) mukaan stressinhallinta lähtee oman stressitason määrittelystä. Olennaista stressinhallinnassa on tunnistaa, milloin sopivan stressin määrä ylittyy (Aalto 2006, 29; Vartiovaara 2008, 94; Räisänen 2012, 29). Räisänen (2012, 18–19) jakaa stressin neljään olotilaan: liian vähän stressiä, sopivasti stressiä, liikaa stressiä tai haitallisessa määrin stressiä. Hänen mukaansa liian vähäisen stressin tilassa stressi ei ole voimakasta. Siinä missä Räisänen käyttää termiä liian vähäinen stressi, Aalto (2006, 29) puhuu liian vähäisestä ärsykkeiden määrästä. Hänen näkemyksensä tuo esille sen, että olipa ärsykejä liikaa tai liian vähän, molemmissa tapauksissa stressi voi olla yhtä voimakas.

Olennaista stressinhallinnassa on negatiivisten tunteiden hallinta. Positiivisen ajattelun ja ajatusten määrällä ei ole suurta merkitystä, jos negatiivisten tunteiden hallinta on heikkoa. Tunteiden säätelyn taito on opittavissa. Onnistuneessa stressinhallinnassa ei kielletä ympäristöstä tulevia vaatimuksia vaan osataan arvioida ne oikein. (Räisänen

2012, 64, 80–81, 89, 101.) Viittomakielentulkkien keinoja stressiä aiheuttavan negatiivisen palautteen käsittelyssä ovat selvittäneet Nina Koponen ja Elina Pulkkinen (2003) opinnäytetyössään Viittomakielentulkkien coping-keinot ja syyattribuutiot negatiivisissa palautetilanteissa.

4.2 Stressinhallintakeinot

Stressinhallinta on yksilöllistä kuten sen kokeminenkin. Kaikille ja kaikissa tilanteissa toimivaa stressinhallintamenetelmää ei voida määritellä, koska sellaista ei ole. (Räisänen 2012, 9.) Stressinkestokykyyn vaikuttavat geenit, psyyke ja luonne sekä erityisesti fyysinen kunto, ravinto ja uni. Säännöllisellä liikunnalla ja ateriarytmillä sekä nukkumalla riittävästi voimme kasvattaa ja vahvistaa stressinhallintaresurssejamme. (Hakkarainen 2015.)

Aivot arvioivat ja analysoivat jatkuvasti kohtaamiemme tilanteita ja tulkitsevat ne uhkaaviksi tai ei-uhkaaviksi. Uhkaavissa tilanteissa aivojen varhaisemmat alueet käynnistävät stressireaktion automaattisesti. Aivokuori, etenkin terve otsalohko, mahdollistaa tilanteen vaarattomaksi arvioimisen. Muovautuvat aivomme pystyvät oppimaan turhan stressin lievittämistä tekemällä rationaalisempia tilannearvioita. Hallitsemalla aivojemme toimintaa voimme hallita myös stressin kokemista. Tunnistamalla ja nimeämällä stressaavassa tilanteessa heränneet tunteet voimme työstää ja hallita niitä. Itsensä tunteminen auttaa meitä tiedostamaan tekijät, jotka aiheuttavat meille stressiä. Näin ollen stressinhallinta mahdollistuu. (Räisänen 2012, 11, 56–65, 71, 77–78.)

Stressinhallinnassa kehoa ja mieltä tulee kuormittaa tasapainoisesti. Voimakkaan psyykkisen työstressin purkamiseksi ei ole järkevää rasittaa itseään ankarasti liikunnalla. Liikunta on kuitenkin hyvä tapa purkaa ja hallita stressiä, sillä hyväkuntoisena sekä fyysisestä että psyykkisestä stressistä palautuu nopeammin. Kehomme liikunnan aikana tuottamat hormonit aikaansaavat mielihyvän ja tyytyväisyyden tunnetta. Säännöllinen liikunta auttaa nukkumaan paremmin, parantaa verenkiertoa, lievittää erilaisia jännitystiloja sekä parantaa keskittymiskykyä. Liikunnan myönteiset vaikutukset näkyvät myös itsetunnon kohenemisena ja lisääntyneenä tyytyväisyytenä ulkonäköön. (Aalto 2006, 27–28, 36–37.) Liikunnan harrastamisessa on hyvä muistaa, että liikunta aiheuttaa aina

stressireaktion. Liian usein ja voimakkaana toistuva liikunta ilman riittävää palautumista johtaa ylikuormitukseen. Tällöin stressinhallintakeinon sijasta liikunnasta tulee stressitekijä. (Hakkarainen 2015.)

Hyvä tapa hallita stressiä on tehdä päivittäin jotain sellaista, mistä itse pitää (Räisänen 2012, 108; Hakkarainen 2015). Toisille se tarkoittaa seinäkiipeilyä tai postimerkkien keräilyä (Räisänen 2012, 108), kun taas toisille hyvää ruokaa tai rannalla tai sohvalla loikoilua (Hakkarainen 2015). Aallon (2006, 33) mukaan miellyttävää tekemistä voi olla ulkoilu, hieronta, saunominen ja rentoutusharjoitukset. Sekä Räisänen, Hakkarainen että Aalto mainitsevat liikunnan ja musiikin kuuntelun tapoina palautua ja hallita stressiä (Aalto 2006, 33; Räisänen 2012, 108; Hakkarainen 2015). Työn ja vapaa-ajan selkeä erottaminen on merkityksellistä stressittömän elämäntavan opettelemisessa (Aalto 2006, 33).

Viime hetken jätettyjen asioiden ja muun kiireen aiheuttamaa stressiä voi vähentää hyvällä valmistautumisella ja suunnittelulla. Tässä hyvänä apuna on asioiden aikataulutus, kunhan aikataulussa on joustonvaraa. Kiire ei ole ongelma niin kauan, kun se ei pääse muodostumaan uupumukseksi, josta elimistö ei ehkä palaudu edes loman aikana. Kiireen vastapainoksi elimistön tulee ehtiä palautua. (Aalto 2006, 33.) Palautumiseen ja stressinhallintaan voi vaikuttaa harjoittelemalla tietoisuustaitoja ja opettelemalla rentoutumaan (Räisänen 2012, 66). Tietoisuustaidoilla tarkoitetaan tietoista läsnäoloa nykyhetkessä ja tietoisuutta omista ajatuksista (Yle Elävä arkisto 2014; Suomen mielenterveysseura i.a.). Professori Jon Kabatt-Zinn on kehittänyt itämaisestä meditaatioperinteestä länsimaisen version, jota kutsutaan mindfulnessiksi. Tutkimusten mukaan tietoisuustaitojen harjoittamisen on todettu auttavan muun muassa stressiin. (Yle Elävä arkisto 2014.) Jo kolmen minuutin hengitysharjoitus muutaman kerran päivässä tehtynä voi lievittää stressiä (Räisänen 2012, 66).

4.3 Kuormituksesta palautuminen

Palautumisella tarkoitetaan ihmisen voimavarojen täydentymistä. Kyseessä on hyvinvointia ylläpitävä prosessi, jota voidaan tarkastella sekä psykologisesta että fysiologisesta näkökulmasta. Psykologisesti palautumisessa on kyse jokaisen omakohtaisesta

palautumisen kokemuksesta. Fysiologinen palautuminen tarkoittaa elimistön palautumista kuormituksesta lepotilaan. (Kinnunen & Feldt 2009, 8.) Tehokkain palautumisen keino on laadullisesti ja määrällisesti riittävä uni. Parasympaattisen hermoston toiminnan seurauksena verenpaine ja syke laskevat, sykevälivaihtelu kasvaa ja kortisolin tuotanto vähenee. Unen aikana parasympaattinen hermosto aktivoituu ja tästä syystä riittävä uni palauttaa tehokkaasti. Parasympaattinen hermosto aktivoituu myös ruokailun jälkeen sekä matalatehoisen liikunnan ja rentouttavan tekemisen yhteydessä. (Hakkarainen 2015.) Rentoutuminen edistää aivojen palautumista stressistä, mikä on tärkeää erityisesti stressaavissa olosuhteissa (Räisänen 2012, 70–71).

Palautumiskyky on yksilöllistä ja se riippuu paitsi luonteestamme myös asioista, joihin voimme valinnoillamme vaikuttaa. Näitä ovat fyysinen kunto, ravitsemus, uni ja muut elämäntavat. Hakkarainen (2015) pitää palautumisen kannalta oleellisena sitä, että vapaa-ajan harrastus on työn vastakohta: istumatyön tekijän olisi hyvä harrastaa jotakin liikuntaa, kun taas fyysistä työtä tekevän kannattaa valita jokin rauhallinen harrastus kuten lukeminen.

Palautumiseen liitetään yleensä ylikuormittumisen käsite, vaikka todellisuudessa mielekkäämpää olisi käyttää termiä alipalautuminen. Hakkarainen (2015) perustelee termivalintaa sillä, että harva ihminen pystyy kuormittamaan itseään yli voimavarojensa, mutta alipalautuminen on mahdollista. Keskeistä ei ole tekemisen määrä vaan palautumisen riittävyys. Vaikka viikonloput ja lomat ovat palautumisen kannalta tärkeitä, niin vielä tärkeämpää on päivittäinen, työpäivän jälkeinen palautuminen (Kinnunen & Feldt 2009, 3). Heponiemen Hiljaisuuden keskuksen toiminnanjohtaja Ulla Lumijärvi kertoo amerikkalaisista yrityksistä, joissa työntekijöille tarjotaan mahdollisuus viettää päivittäin 20 minuutin hiljainen hetki. Näiden palauttavien hetkien on todettu parantavan työtehoa. Hän mainitsee myös Suomessa tehdyn tutkimuksen, jonka mukaan hiljaisuus on elvyttävää erityisesti niille henkilöille, joilla työssään on paljon sosiaalisia kontakteja. (Inhimillinen tekijä: Oikeus hiljaisuuteen 2013.)

5 TIEDONHANKINTA ELÄYTYMISMENETELMÄLLÄ

Eläytymismenetelmä on laadullinen aineistonkeruutapa (Rita, Valtanen & Eskola 2003, 127), jossa osallistujat kirjoittavat lyhyen tarinan tutkijan antaman ohjeistuksen mukaisesti. Tutkijan antamaa ohjeistusta kutsutaan kehyskertomukseksi. Kehyskertomus on tiivis kuvaus tilanteesta, johon osallistujan tulee eläytyä mielikuvitustaan käyttäen. Kehyskertomus määrittelee hyvin lyhyesti jonkin tilanteen, jota tutkimuksen osallistuva kehittää eteenpäin tai kuvaa, mitä on tapahtunut ennen tilanteeseen päätymistä. Tyyppillisesti kehyskertomuksia on kahdesta neljään, mutta niitä on oltava aina vähintään kaksi versiota, joissa jokin keskeinen tekijä muuttuu. Tämän tekijän muutos saa aikaan variaatiota, joka on eläytymismenetelmässä oleellista. Variaation avulla saadaan selville, miten vastaukset muuttuvat yhden tekijän muuttuessa. (Eskola 1997, 17–18; Eskola 2010, 72–73.) Jokainen vastaaja kirjoittaa tarinansa yhden kehyskertomuksen pohjalta (Rita, Valtanen & Eskola 2003, 127).

Eskolan näkemyksen mukaan eläytymismenetelmässä on muihin tiedonhankintamenetelmiin verrattuna vähemmän eettisiä ongelmia. Kyselylomakkeessa annetaan tietyt vaihtoehdot, joista vastaajan on valittava. Sen sijaan eläytymismenetelmä antaa laajemmat vastausmahdollisuudet. (Eskola 1997, 14.) Tästä syystä halutulla tavalla toimivan kehyskertomuksen tekeminen on haasteellista. Vaarana voi olla, että saadut vastaukset eivät vastaa tutkimuskysymykseen. (Eskola 2010, 77.) Koska olimme menetelmän haasteellisuudesta tietoisia, pyrimme suunnittelemaan kehyskertomukset mahdollisimman tarkkaan. Käytimme paljon aikaa sopivien sanavalintojen löytämiseen, jotta emme ohjailisi vastaajia liikaa tai liian vähän.

Kehyskertomusten suunnittelussa vaikeinta oli päättää, montako kehyskertomusvariaatiota opinnäytetyömme aineiston keräämiseksi tulisi tehdä. Alun perin ajatuksenamme oli tehdä kaksi kehyskertomusta, joista toisessa stressiä on ja toisessa ei. Tämä variaatio olisi kuitenkin ollut ristiriidassa työmme tavoitteen kanssa, sillä työmme tavoitteena oli selvittää stressiä ja stressinhallintakeinoja. Tulimme siihen tulokseen, että kirjoitamme kaksi kehyskertomusta, joiden lähtökohtana on stressin kokeminen ja sen voimakkuuden variaatio. Näissä kehyskertomuksissa stressi oli hallittavissa. Havaitsimme, että

meidän on syytä varioida myös stressin hallittavuutta. Niinpä opinnäytetyössämme kehyskertomuksia oli neljä: lievä hallinnassa oleva stressi ja lievä ei-hallinnassa oleva stressi sekä kova hallinnassa oleva stressi ja kova ei-hallinnassa oleva stressi. Emme määritelleet, mitä tarkoittaa kova tai lievä stressi, vaan jätimme sen vastaajan oman tulkinnan varaan. Päädyimme tähän ratkaisuun, koska toiselle stressiä aiheuttava tekijä voi olla toisen motivaation lähde.

Testasimme kehyskertomustemme toimivuutta lähettämällä ne ensin muutamille koulumme lehtoreille, joilla on tulkkausalan kokemusta. Heidän palautteensa perusteella teimme pieniä muutoksia kehyskertomuksiin ennen niiden lähettämistä. Lokakuussa 2014 lähetimme kehyskertomukset tulkeille kuuteen tulkkausalan yritykseen yhdeksässä kaupungissa, joista kuusi sijaitsi Kelan Etelä- ja Länsi-Suomen kilpailutusalueella sekä kolme Itä- ja Pohjois-Suomen kilpailutusalueella. Mielestämme oli tarkoituksenmukaista valita tulkit monesta eri yrityksestä ja eri puolilta Suomea. Käytimme valintaperusteena sitä, että yrityksillä on käytössään laatukäsikirja tai yrityksessä on työsuojeluvaltuutettu. Laatukäsikirjan laatineet yritykset yleensä panostavat paitsi tuotettujen palveluiden laatuun myös työntekijöiden hyvinvointiin. Työsuojeluvaltuutetun tehtävänä on muun muassa tutustua työntekijöiden terveyteen liittyviin asioihin (Työturvallisuuskeskus i.a.). Valitun työsuojeluvaltuutetun olemassa olo antoi meille viitteen siitä, että yrityksessä työntekijöillä on omien stressinhallintakeinojensa lisäksi mahdollisuus etsiä apua työpaikan työsuojeluun perehtyneeltä henkilöltä.

Lähetimme osallistumispyynnön 32 tulkille, joista jokaisen tuli kirjoittaa tarina yhden kehyskertomusversion pohjalta. Kehyskertomuksessa emme suoraan kertoneet työmme tavoitetta, joka oli tulkkien kokeman stressin ja heidän käyttämiensä stressinhallintakeinojen selvittäminen. Saatekirjeessä mainitsimme kuitenkin asian perustellaksemme työmme lähtökohtia ja motivoidaksemme vastaajia. Lähetimme osallistumispyynnöt ja kehyskertomukset sähköpostitse. Sähköpostiin liitimme videolinkin, jossa toimme lyhyesti esille syyt aiheen valintaan ja tarjosimme tulkeille mahdollisuuden nähdä kasvomme. Ajattelimme, että tämä lähestymistapa poikkeaisi myönteisellä tavalla muista sähköpostitse lähetetyistä massakyselyistä ja innostaisi tulkkeja vastaamaan aktiivisesti. Eskolan (2010, 76) mielestä kehyskertomuksen lähettäminen postitse ei välttämättä tuota hyvää tulosta, koska kirjoittaminen on vaativa prosessi, joka edellyttää sopivaa aikaa

ja tilaisuutta. Eskola tuo esille, että harva jättää vastaamatta, mikäli aineisto kerätään jossain ryhmätilanteessa kuten kokousten tai luentojen alussa.

Tavoitelluista 32 tulkista 19 osallistui opinnäytetyöhömmme. Viisi tulkkia ei vastannut osallistumispyyntöömme lainkaan. Loput osallistumispyynnön saaneista tulkeista eivät halunneet osallistua, koska he eivät kokeneet aineistonkeruumenetelmäämme itselleen mielekkääksi, heillä ei ollut aikaa vastata tai he eivät kokeneet työssään stressiä. Eläytymismenetelmän käytön haasteena onkin sen vastaajalta vaatima panostus (Eskola 1997, 20). Vastaajat voivat olla haluttomia eläytymään kehyskertomuksessa esitettyyn tilanteeseen (Saaranen & Eskola 2003, 147). Vaikka kaikki osallistumispyynnön saaneista tulkeista eivät vastanneetkaan, niin olemme tyytyväisiä saamiemme tarinoiden määrään. Saturaation eli kylläntymisen saavuttamiseen olisi tullut saada yhtä kehyskertomusta kohden 15–20 vastausta (Eskola 2010, 76–77). Opinnäytetöissä saturaatiopisteen saavuttaminen ei kuitenkaan ole välttämätöntä eikä tarkoituksenmukaistakaan. Toisaalta vaikka emme tavoitelleet Eskolan määrittelemää saturaatiota, niin huomasimme aineistomme tarinoissa samojen asioiden toistuvan.

Olimme alun perin ajatelleet toteuttaa tarinoiden keräämisen SVT:n tulkkipäivien yhteydessä 2014, mutta emme saaneet kehyskertomuksia viimeistellyiksi ennen tulkkipäiviä. Tulkkipäiviltä olisimme saaneet 19 vastausta olettaen, että kaikki osallistujat olisivat vastanneet. Näin ollen määrä olisi ollut sama mihin pääsimme valitsemallamme toteutustavalla eli lähestymällä vastaajia sähköpostitse. Tulkkipäiville osallistui paljon tulkkeja tietyltä alueelta, joten otantamme olisi mahdollisesti vääristynyt. Tarkoituksenmukaisesti valitulla otannalla saimme vastauksia laajemmalta alueelta ja useasta eri yrityksestä. Vastaajista yhdeksän työskenteli Kelan Etelä- ja Länsi-Suomen kilpailutusalueella ja kymmenen Itä- ja Pohjois-Suomen kilpailutusalueella. Vastaajat työskentelivät pääsääntöisesti kaupunkialueella ja heidän työkokemuksensa vaihteli yhdestä vuodesta yli kahteenkymmeneen vuoteen. Suurin osa vastaajista oli naisia.

Haasteistaan huolimatta eläytymismenetelmä innosti meitä ja olimme tyytyväisiä menetelmävalintaamme, koska se oli meille uusi ja erilainen tapa kerätä aineistoa. Pidimme eläytymismenetelmää motivoivana aineistonkeruumenetelmänä sen vastaajalle antaman vapauden takia. Vastaajat saivat vapaasti kirjoittaa omin sanoin kuvauksen kehyskertomuksen herättämistä ajatuksista. Saimme myös vastaajilta positiivista palautetta eläy-

tymismenetelmän erilaisuudesta verrattuna yleisemmin käytössä oleviin aineistonkeruumenetelmiin.

6 AINEISTON ANALYYSI

Laadullisen aineiston analyysissä on monia eri vaihtoehtoja, mutta mitään varsinaisia teknisiä työkaluja analyysin tekemiseksi ei ole olemassa. Sen sijaan laadullista aineistoa voidaan tarkastella erilaisista näkökulmista eri tavoin. Aineiston analyysissä tavoite ei ole pelkästään kuvailla aineistoa, vaan jäsenellä se pienempiin osiin ja sen jälkeen näistä osista tehdä kokoava ja yhdistävä esitys. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a.) Eläytymismenetelmällä kerätyn aineiston analyysissä voidaan käyttää mitä tahansa laadullisen aineiston analyysitapaa (Rita, Valtanen & Eskola 2003, 128). Analyysivaiheessa tarkastellaan tarinoita ja vertaillaan, mitä yhtenevyyksiä ja eroavuuksia niissä on. Olennaista analyysissä ei siis ole aineiston esittely vaan kehyskertomusten tuottaman aineiston vertailu keskenään. (Eskola 2010, 73, 85.)

Analyysin tavoitteen eli aineiston jäsentelyn ja yhdistelyn saavuttamiseksi käytetään tyypillisesti teemoittelua ja tyypittelyä. Teemoittelussa aineisto ryhmitellään aihealueittain. (Eskola 2007, 173.) Aineistolähtöisessä teemoittelussa teemoja ei päätetä etukäteen vaan ne nousevat aineiston pohjalta sitä analysoitaessa (Kajaanin ammattikorkeakoulu i.a.). Tyypittelyssä puolestaan kyse on siitä, että aineistosta etsitään yleisimpiä vastaus-tyyppejä, joiden voidaan katsoa edustavan vastauksia mahdollisimman laajasti (Eskola 2007, 173). Yleisyyden ja tyypillisyyden sijaan voidaan kiinnittää huomiota keskimääräisestä poikkeaviin vastauksiin (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006b).

Käsittelyä varten jaoin aineiston siten, että toinen meistä otti analysoitavakseen tarinat, joiden kehyskertomuksena oli kova stressi hallinnassa ja kova stressi ei-hallinnassa; toinen tarinat, joiden kehyskertomuksena oli lievä stressi hallinnassa ja lievä stressi ei-hallinnassa. Nimesimme tässä vaiheessa aineistomme kirjaimilla K_h (kova stressi hallinnassa), K_{eh} (kova stressi ei-hallinnassa), L_h (lievä stressi hallinnassa) ja L_{eh} (lievä stressi ei-hallinnassa). Tarinoiden lukemisen jälkeen kirjasimme ylös sekä vastaajien mainitsemat stressiä aiheuttavat tekijät että stressinhallintakeinot. Seuraavaksi kävimme aineistot uudestaan läpi ja muodostimme vastausten pohjalta teemat. Emme olleet etukäteen päättäneet aineiston teemoja, vaan teemat muodostuivat aineistolähtöisesti. Kävimme tarinat läpi ja havaitsimme, että stressiä aiheuttavia asioita ja stressinhallintakeinoja ei voinut jakaa samojen teemojen alle, vaan ne vaativat omat teemoittelunsa.

Aineisto olisi varmasti tarjonnut mahdollisuuden myös muunlaiseen teemoitteluun, sillä asiat teemojen sisällä olisivat useimmiten sopineet monen eri teeman alle. Stressitekijöissä esimerkiksi kiire olisi sopinut Kelaa käsittelevän teeman alle, sillä usein kiire aiheutui välitystoiminnasta. Kiire ei kuitenkaan aina johtunut Kelan toiminnasta, vaan siihen vaikuttivat myös muut tekijät, joten nimesimme kiireen omaksi teemakseen. Yhdeksi teemaksi olisimme voineet nimetä tulkkaustilanteen ja sen alle liittää asiakkaaseen ja työhön liittyvät tekijät. Tulkin työhön kuuluu kuitenkin paljon muutakin kuin vain itse tulkkaustilanne, joten aineiston käsittelyn kannalta oli järkevää nimetä teemoiksi erikseen työ ja siihen liittyvät tilanteet sekä asiakas. Aineiston käsittelyn selkiyttämiseksi ja teemojen koon rajaamiseksi teemoittelimme asiakkaan omaksi aiheekseen. Stressinhallintakeinoissa muodostimme aluksi esimerkiksi teemat liikunta, ravinto sekä lepo ja rentoutuminen. Koimme kuitenkin järkeväksi yhdistää nämä kolme teemaa yhdeksi teemaksi, jonka nimesimme elämäntavoiksi. Teemojen muodostamisen jälkeen tarkastelimme niitä suhteessa tarinoiden kontekstiin. Käyttämämme teemoittelu tuntui meistä sopivalta ja luontevalta.

Teemoittelun jälkeen tyypittelimme aineistoa keräämällä tarinoissa yleisimmin mainittuja stressitekijöitä ja stressinhallintakeinoja. Aineiston vertailussa kiinnitimme huomiota paitsi vastausten samankaltaisuuksiin myös niiden eroihin. Aineistoa käsitellessämme huomasimme, että stressinhallinnan näkökulmasta vastauksissa ei ollut eroja. Niinpä stressin hallittavuuden vertailu ei ollut mahdollista. Tästä syystä keskityimme aineiston analyysissa vertailemaan kovaan ja lievään stressiin liittyviä stressitekijöitä ja stressinhallintakeinoja.

7 STRESSIN AIHEUTTAJAT TULKKIEN ELÄMÄSSÄ

Työmme painopisteenä oli selvittää tulkkien stressinhallintakeinoja. Katsoimme tarkoituksenmukaiseksi kysyä kehyskertomuksessa myös sitä, mitkä asiat aiheuttavat tulkeille stressiä, sillä tulkkiausala on viime vuosina kokenut suuria muutoksia. Kartoitusta tulkeja stressaavista tekijöistä ei ole tehty muutoksen aikana tai sen jälkeen. Lisäksi ajattelimme, että vastaajien on helpompi tuoda esille stressinhallintakeinojaan, jos he ovat ensin pohtineet, mikä aiheuttaa heille stressiä. Sillä kuten Räisänen (2012, 18) sanoo, ongelman ratkaiseminen edellyttää ongelman syyn selvittämistä.

Stressitekijät tulkkien elämässä jaottelimme kuuden eri teeman alle. Teemoja ovat tulkki itse, tulkkipari, asiakas sekä Kela, tilaukset ja valmistautuminen, työ ja siihen liittyvät tilanteet sekä kiire ja muut asiat.

7.1 Tulkki itse

Niin lievän kuin kovankin stressin tarinoissa stressitekijät liittyivät epävarmuuteen omien taitojen riittävydestä ja kokemuksiin siitä, että ei pysty antamaan parastaan eikä tulkkamaan niin laadukkaasti kuin haluaisi. Myös asiakkaan asioiden ja vaikeiden tulkkauksitilanteiden liiallinen miettiminen ja riittämätön palautuminen koettiin stressaaviksi. Kovan stressin tarinoissa esille nousivat liika tunnollisuus, oma pedagoginen kasvu ja arjen kotitöiden kasaantuminen.

Joskus tuntuu että stressistä on vaikea päästä, kun on itse niin tunnollinen ja haluaa aina tehdä kaiken 150%.

Sitäkin mietin, että eihän minun taidot riitä tuollaiseen?!

Lievän stressin tarinoissa puolestaan riittämättömyyden tunne, uskalluksen puute ja tulkkauksen epäonnistuminen mainittiin stressiä aiheuttavina tekijöinä.

7.2 Tulkkipari

Tulkkipariin liittyvinä stressitekijöinä mainittiin tulkkiparin valmistautumattomuus sekä haluttomuus tulkkauksilanteen jälkeiseen keskusteluun ja palautteeseen.

Kollega ei tunnetusti valmistaudu mihinkään – –.

Tulkkipari – – ei kunnioita yhdessä sovittuja tulkkauksivuoroja.

Emme olleet kyenneet juurikaan tukemaan toisiamme. Samassa veneessä oltiin ja siinä vene hörppäsi vettä oikein kunnolla.

Lievän stressin tarinoissa kyse oli enemmän siitä, että tulkkiparilta ei saa apua ja tukea, kun taas kovan stressin tarinoissa huomio kiinnittyi yhteistyön toimimattomuuteen. Yhteistyön ei katsottu toimivan, koska tulkkiparin taidot olivat riittämättömät, hän ei kunnioittanut yhteisiä tulkkauksilanteeseen liittyviä päätöksiä tai häneen ei voinut luottaa. Ylipäätään yhteistyön vaikeus tulkkiparin kanssa koettiin stressaavana.

7.3 Asiakas

Lievän ja kovan stressin tarinoissa asiakas mainittiin usein stressiä aiheuttavana tekijänä. Asiakkaaseen liittyvät tekijät voivat olla kieleen tai asiakkaan käytökseen liittyviä. Uuden asiakkaan kohtaaminen ja epävarmuus siitä, ymmärtääkö tulkki asiakasta ja hänen käsialaansa, koetaan kuormittavana.

Stressaavuutta aiheuttaa mm. se, että asiakas ei ole aina helposti ymmärrettävä, asiakas saattaa suutahtaa siitä, ettei häntä ymmärretä – – .

Aiheeseen voi aina valmistautua etukäteen, mutta vaikeasti ymmärrettävään asiakkaaseen ei samalla tavalla voi.

Lievän stressin tarinoissa haasteena nähtiin asiakkaan käyttämien viittomanimien ymmärtäminen. Niin ikään asiakkaan suhtautuminen tulkkauksen sujumiseen aiheuttaa stressiä, sillä jotkut asiakkaat saattavat ilmaista hermostumisensa, mikäli eivät ymmärrä tai tule ymmärretyiksi. Kovan stressin tarinoissa mainittiin pelko siitä, että asiakas laittaa tulkista palautetta sosiaaliseen mediaan. Lievän stressin tarinoissa asiakkaan heittämät kommentit ja vitsit koettiin stressiä aiheuttavina.

7.4 Kela, tilaukset ja valmistautuminen

Tilausten välittäminen ja välittyminen lyhyellä varoitusaajalla koettiin kuormittavana tekijänä niin lievään kuin kovaankin stressiin eläytyneiden tarinoissa, sillä sen seurauksena tilauksiin ei ehdi valmistautua riittävästi tai ollenkaan. Valmistautumista vaikeuttavat riittämättömät etukäteistiedot ja materiaalin puute tai sen saaminen myöhään. Vaikka stressiä aiheuttaa se, että ei ehdi valmistautua, niin myös seuraavan päivän töiden valmistelu nähtiin stressaavana kovan stressin tarinoissa. Niissä välityksen toiminnan koettiin aiheuttavan stressiä siksi, että yhteydenotot välityskeskukseen eivät aina onnistu tai välityskeskus ei hyväksy tulkin selitystä taitojen riittämättömyydestä tulkkauskeikalta kieltäytymisen syynä.

– – kun ei voi tietää etukäteen yhtään milloin työpuhelin soi ja mitä keikkaa sieltä on tulossa ja millä varoajalla.

Mielestäni kummankaan meistä ei olisi edes pitänyt olla kyseisessä tilanteessa tulkkina, mutta Kela ei hyväksynyt selitystä siitä, ettei taitotasoni riitä ko. keikalle.

Välityksen toiminta aiheuttaa päänvaivaa niin asiakkaille kuin tulkeillekin.

Kela edellyttää, että tulkki on valmis ottamaan korvaavan tilauksen peruuntuneen tilalle tai hän ei saa peruuntuneesta tilauksesta korvausta. Lievän stressin tarinoissa viime hetkellä tulleet peruutukset ja korvaavan tilauksen vastaanottovelvollisuus aiheuttavat stressiä samoin kuin tilausten vähyys ja epätietoisuus tulkkiparin saamisesta. Kovan stressin tarinoissa Kela esiintyi stressitekijänä useammin kuin lievän stressin tarinoissa.

7.5 Työ ja siihen liittyvät tilanteet

Työtilanteen ja työpäivien pituuden vaihtelevuus koetaan sekä lievän että kovan stressin tarinoissa stressiä aiheuttavana tekijänä. Jotkut kokevat, että voidakseen elättää itsensä tulkin työllä, tilauksista ei voi kieltäytyä.

Mutta pakko, työtilanne on ailahtelevainen, pakko ottaa kaikki, mitä pysyy ja mitä jaksaa.

Usein tilanne on se, että tulkin työpäivä koostuu lyhyistä tilauksista pitkin päivää ilman kunnollisia taukoja (kovan stressin tarinat) ja työpäivät saattavat venyä pitkiksi (lievän stressin tarinat). Lievän stressin tarinoissa stressin aiheuttajana tuotiin esille se, että tulkin on toimittava kaikissa tilanteissa ammatillisesti eikä hän voi tuoda omia mielipiteitään julki, vaikka joutuisi tulkkaamaan asioita, jotka sotivat hänen oikeudentajuaan vastaan.

Molemmissa tarinoissa haastavat tilanteet aiheuttavat stressiä. Haastavaksi tilanne koetaan, kun tilanne on uusi, aihe vaikea tai koskettava.

Olishan se ollut paljon vähemmän ressaavaa kun tietäis noin vaikeesta aiheesta enemmänkin sisältöä, mutta niillä menttiin.

— kaikki on kaikille tuttua, paitsi tulkille.

— jotkut tilanteet pääsevät niin sanotusti ihon alle.

Tulkkaustilanteessa tapahtuvat yllättävät muutokset ovat niin ikään stressitekijä. Kovan stressin tarinoissa stressitekijöinä nähtiin tilanteet, joissa tulkki on vain varalla eikä hänellä varsinaisesti ole tekemistä. Myös tulkkaustilanteessa päällekkäin puhuminen ja tulkin roolin epäselvyys tilanteen osapuolille mainittiin kovaan stressiin eläytyneiden tarinoissa. Lievän stressin tarinoissa viittomakielisen asiakkaan toiminen aktiivisessa roolissa, esimerkiksi esitelmän pitäjänä, aiheuttaa stressiä. Lievän stressin tarinoissa puolestaan esille nostettiin tulkkaustilanteen osapuolten huono asenne kuuroa ja tulkkia kohtaan.

7.6 Kiire ja muut asiat

Kiireestä stressin aiheuttajana lievän ja kovan stressin tarinoihin eläytyneet kirjoittivat lähes samalla tavoin. He kuvasivat kiireen johtuvan siitä, että työtahti on kiristynyt ja aikataulu on kiireinen, koska päivässä on paljon tilauksia ja niiden väliset siirtymäajat ovat lyhyitä. On stressaavaa miettiä, ehtiikö tulkkaustilaukseen ajoissa.

Bussi ei tulekaan ajoissa. Soitan tulkkiparilleni ja kerron, että ehdin paikalle vasta viime tingassa. — Harmittaa...

Tulkkaustilanteiden välille varatut siirtymäajat eli matka-ajat kuluvat hukkaan miettiessäni ehdinkö ajoissa seuraavaan tulkkauspaikkaan.

Muina stressiä aiheuttavina asioina mainittiin liikenteen sujumattomuus ja vaikeat ajo-olosuhteet. Lisäksi kovan stressin tarinoissa tekniikka osana tulkin työtä mainittiin kuormittavana tekijänä. Lievän stressin tarinoissa kuormitusta kerrottiin aiheutuvan siitä, että joutuu heräämään hyvin varhain töihin.

8 TULKKIEN KÄYTTÄMÄT STRESSINHALLINTAKEINOT

Aineistoa stressinhallinnan näkökulmasta läpikäydessämme muodostimme yhdeksän teemaa. Nämä teemat ovat purkaminen, valmistautuminen, palaute, työ, sosiaaliset suhteet, harrastukset, elämäntavat, tulkki itse ja muut asiat.

8.1 Purkaminen

Purkaminen stressinhallintakeinona mainittiin useissa tarinoissa stressin tasosta riippumatta. Purkamisella tarkoitetaan tulkkauksen tai tilanteen läpikäymistä itsekseen tai keskustellen joko tulkkiparin, kollegan, tiimin tai työyhteisön kanssa. Esimies keskustelukumppanina tuotiin esille ainoastaan tarinoissa, joissa kuviteltiin todella stressaava työpäivä. Tilanne voidaan tarpeen tullen purkaa myös tulkkauksilanteessa olleiden muiden ammattialojen edustajien kanssa. Tilanteeseen liittyvistä ajatuksista voidaan keskustella kasvotusten tai puhelimitse.

Meillä on erään kollegan kanssa tapana soitella raskaiden töiden jälkeen vain purkaaksemme tunteen pois.

– – sai parin kanssa purettua ja keskusteltua tulkkauksen läpi, se aina auttaa.

Saatua tulosta tukee Räisänen näkemys työyhteisön ja esimiehen tuen merkityksestä koetun stressin lievittäjänä. Vaikeissa tilanteissa tärkeää on erityisesti esimiehen tuki. Tuen antaminen hyödyttää sekä tuen saajaa että sen antajaa, sillä työkaverin tukeminen lisää tuen antajankin hyvinvointia. (Räisänen 2012, 223.) Työtehtävien kuormittavuudesta huolimatta työntekijä voi kokea työkykynsä hyväksi, jos hän saa tukea muilta.

8.2 Valmistautuminen

Valmistautumisella tarkoitetaan tilanteeseen, asiakkaaseen, materiaaliin ja aiheeseen tutustumista. Valmistautuminen voi olla viittomiin ja käsitteisiin perehtymistä, tiedon-

hakua, tulkkiparin kanssa aiemman tiedon ja kokemuksen jakamista tai asiakkaan käsitteeseen tutustumista keskustelun avulla.

– – termit ja käsitteet ei tullut uusina siinä tilanteessa kun olin niistä ottanut selvää etukäteen.

Soitan heti tiedon saatua tulkkiparilleni ja käymme läpi tulevaa tilannetta yhdessä.

Onneksi tiesin taustoja jolloin spiikkaus oli helpompaa.

Kovan stressin tarinoissa yhteinen tekijä oli tulkilla jo olemassa oleva tieto ja taustojen tunteminen, kun taas lievän stressin tarinoissa tuotiin esille aktiivinen tiedonhankinta. Tuttuus ja hyvä valmistautuminen nähtiin keinoina hallita stressiä.

8.3 Palaute

Sekä kovan että lievän stressin tarinoissa tuotiin esille asiakkaan tyytyväisyys ja asiakkaalta saatu positiivinen palaute.

Juttelimme keikan päätteeksi viittomakielisen asiakkaan kanssa – –. Hän on tyytyväinen.

Palautteen teema käsittää paitsi muilta tulevan myös tulkin itse itselleen antaman palautteen sekä itsereflektion ja kannustavan sisäisen puheen. Katsoimme itselle annettuun palautteeseen kuuluvaksi huonosti menneistä tilanteista oppimisen ja hyvin menneiden asioiden huomaamisen. Tällaiset asiat näkyivät erityisesti lievän stressin tarinoissa. .

Menisinkö uudestaan, vaikka mielessäni oli tuo hirvittävä mokaaminen?
Kyllä menisin – – tulta päin on mentävä, kohdattava epäonnistumiset ja huomata, että aina voi oppia, kehittyä, selviytyä – ja kokea onnistumisia!

Teemaan kuuluu niin ikään tulkin Kelalle antama palaute tulkkiparin taitojen riittämättömyydestä tai ilmoitus siitä, että tulkki ei jatkossa tee tietyille asiakkaalle tulkkauksia. Nämä asiat ilmenivät kovan stressin tarinoissa.

8.4 Työ

Vastausten perusteella työn kokeminen mielekkääksi auttaa hallitsemaan niin kovaa kuin lievääkin stressiä. Työn mielekkyyttä lisää esimerkiksi se, että tulkin on mahdollista työskennellä omilla vahvuusalueillaan. Kun taidot ja työn vaatimukset kohtaavat, ei synny stressiä aiheuttavaa ristiriitaa (Nykänen 2007, 42; Keltikangas-Järvinen 2009, 170). Vastauksista ilmeni, että myös työn vaihtelevuus lisää mielekkyyttä. Lievän stressin tarinoissa tulkkipari ja yhteistyö hänen kanssaan mainittiin useasti stressinhallintakeinona.

Tärkein asia on varmasti se, että pidän työstäni ja tiedän, että olen hyvä siinä.

Onneksi pari kuiskasi ja sain siitä otettua ne mukaan tulkkeeseen. Onni on hyvä tulkkipari!

Jes, pari kirjotti sen muistiin!

Tulkkiparilta saatu tuki mainittiin myös kovan stressin tarinoissa, vaikka niissä useammin mainittiin oman työn hallintaan liittyvät asiat kuten kalenterin, työajan ja työmäärän sekä palkan hallinta.

8.5 Sosiaaliset suhteet

Purkamisen teeman alla käsitelimme jo työyhteisön, työkavereiden ja kollegoiden merkitystä stressinhallintakeinona. Sosiaalisten suhteiden näkökulmasta niiden merkitys korostuu kaikessa kanssakäymisessä, muussakin kuin vain tilanteisiin liittyvissä keskusteluissa.

Vartiovaara (2000, 201) on kirjoittanut sosiaalisen verkoston tärkeydestä ihmisen hyvinvoinnille. Hän näkee sosiaalisen verkoston pehmeänä patjana, joka vaimentaa ongelmien synnyttämää iskua ja auttaa jaksamaan. Vartiovaara katsoo sosiaaliseen verkostoon kuuluvaksi muun muassa perheen, ystävät ja hyvää tahtovat läheiset. Sosiaalisten suhteiden merkitys näkyi myös aineistomme tarinoissa. Niin lievää kuin kovaakin stressiä käsittelevissä tarinoissa tuotiin esille hyvä työyhteisö, työkaverit ja kollegat.

Hyvä työporukka on kuin turvaverkosto tilanteiden varalle, jolloin riittämättömyyden tunne yrittää tiputtaa minut nuoralta.

Ja jumalalle kiitos hyvästä työporukasta ja esimiehestä, jotka nostaa kaatuneen katuojasta eturintamalle...

Taas huomaan, että työyhteisön tuki on minulle todella tärkeää.

Kovan stressin tarinoissa myös yhteisöön kuuluminen, yhteisön tuki sekä perhe ja parisuhde auttoivat vastaajia pääsemään stressistä eroon. Lievän stressin tarinoissa puolestaan esimies oli mainittu erikseen osana sosiaalisia suhteita.

8.6 Harrastukset

Vartiovaaran (2000, 210) ja Hakkaraisen (2015) näkemyksen mukaan on samantekevää mitä harrastaa, kunhan nauttii harrastuksestaan ja saa siitä mielihyvää. Musiikki, käsityöt ja tv-ohjelmat todettiin useissa tarinoissa stressitasoon katsomatta stressiä lievittäviksi asioiksi. Näistä musiikki sai eniten mainintoja.

Askartelu ja käsityöt: teen vapaa aikana paljon käsillä asioita ja se on varmasti vastapainoa tälle niin hetkeen häviävälle työlle, josta ei jää konkreettista jälkeä.

Jossain vaiheessa laitan levyn soimaan.

Hyvän televisio-ohjelman katsominen saa ajatukset pois töistä.

Kovaa stressiä käsittelevissä vastauksissa lisäksi opiskelu, askartelu, kuunnelmat ja kirjat sekä elokuvat tulivat mainituiksi.

8.7 Elämäntavat

Elämäntavat teeman alle luokittelimme sekä liikuntaan, ravintoon että lepoon ja rentoutumiseen liittyvät asiat. Säännöllinen liikunta ja ulkoilu saivat toistuvia mainintoja sekä kovan stressin että lievän stressin tarinoissa. Yleisesti puhuttiin liikunnasta, ulkoilusta, kuntoilusta, lenkkeilystä ja raikkaasta ilmasta. Vain muutamassa tarinassa liikunta oli

nimetty tarkemmin esimerkiksi vesijumpaksi, pyöräilyksi tai uinniksi. Lukuun ottamatta mainintaa koiran kanssa ulkoilusta, tarinoista ei käynyt ilmi liikutaanko yksin vai yhdessä jonkun kanssa.

Mutta tänään on onneksi vesijumppaa! Saa taas hartiasoutu kyytiä ja kädet vastaliikkeitä.

Säännöllinen liikunta ja ruokailu edistävät hyvää oloa ja pitävät stressin kurissa.

Ravintoa stressinhallintakeinona käsiteltiin tarinoissa lyhyinä mainintoina ruuasta tai syömisestä. Mitään tiettyä ruokaa ei vastauksissa kuvailtu. Joku mainitsi itsensä hemmottelun herkutteluhetkellä, mutta ei kertonut tarkemmin mitä herkuttelu on. Ruokailutilannetta kuvailtiin hengähdystauoksi kesken päivän tai rauhoittumiseksi työpäivän jälkeen.

– – on ruokailusta tullut stressinpoistaja sillä iltasella aivoni ovat tottuneet ruuan liittyvän juuri siihen tilanteeseen, kun pääsen irti kaikista töistä.

Tauot sekä työn ja vapaa-ajan erottaminen nimettiin niin lievän kuin kovankin stressinhallinnassa toimiviksi keinoiksi. Työhön orientoitumisen tai työstä irtaantumisen koettiin onnistuvan työmatkojen aikana.

Nautin pitkistä työmatkoista siksi, että voin laskeutua töistä kotiin ja päinvastoin. – – Nyt olen vapaalla.

Lievän stressin kokemiseen eläytyneet tulkit kirjoittivat vastauksissaan riittävän unen ja tarvittaessa päiväunien merkityksestä jaksamiselle. He myös nimesivät stressinhallintaan arkisia keinoja kuten saunomisen, lämpimässä suihkussa käymisen ja kahvin keittämisen. Hierontakin mainittiin stressin lievittäjänä. Kovan stressin kokemiseen eläytyneet tulkit puolestaan eivät maininneet näitä seikkoja, vaan toivat esille ajatusten suuntaamisen jonkin kivan, tulevan tapahtuman odottamiseen. Odotuksen kohde saattaa olla jokin juhla tai viikonloppu.

Eräässä tarinassa oli lähes oppikirjamainen kuvaus stressinhallintakeinoista. Vastaajan mielestä stressin voi pitää kurissa liikkumalla ja ruokailemalla säännöllisesti sekä nukkumalla kunnon yöunet. Nämä kolme asiaa Hakkarainenkin (2015) nostaa esille merkit-

tävinä stressinhallinnan keinoina, sillä ne ovat asioita, joihin voimme itse omilla valinnoillamme vaikuttaa.

8.8 Tulkki itse

Vahvimmin sekä lievän että kovan stressin tarinoissa näkyi asenteen merkitys stressinhallinnassa. Molemmissa tuotiin esille päivä ja hetki kerrallaan eläminen. Asenne, jonka mukaan oppiminen ja kehittyminen on aina mahdollista, auttaa stressitilanteissa. Asenteen lisäksi hyvä itsensä, rajojensa ja taitotasonsa tunteminen koettiin merkityksellisiksi sekä lievän että kovan stressin tarinoissa.

Olen oppinut nauttimaan ”noloista tilanteista”, sillä niitäkin tulee uran aikana vastaan.

– – koen olevani riittävän pätevä tähän tilanteeseen.

Stressinhallinnan keinoiksi toiset mainitsivat selviytymisen ja omiin taitoihin luottamisen, toiset taas toivat esille saman asian eri näkökulmasta kirjoittamalla asian välittymisestä, tilanteen ja tulkkauksen sujumisesta sekä tilanteen hoitumisesta. Epäonnistumisten kohtaaminen ja niistä oppiminen koettiin myös stressinhallinnan keinoiksi. Lievän stressin tarinoissa tuotiin esiin se, että tulkkikin on vain ihminen eikä hän menetä mainettaan yhden epäonnistuneen tilanteen seurauksena.

– – enkä pelkää saavani huonoa mainetta yhden ”epäonnistuneen” keikan takia.

Tällainen ajattelutapa on Räisäsen (2012, 110, 114–115) mukaan järkipäistä ja siinä on kyse automaattisten haitallisten ajattelutapojen muuttamisesta paremmin todellisuutta vastaaviksi.

Ennen stressaavaan tilanteeseen menemistä hallintakeinona voi olla syvään hengittäminen ja oikealla asenteella varustautuminen, joita käytettiin sekä lievän että kovan stressin tarinoissa.

Huokaan syvään ulkoilmaa ja pysähdyn hetkeksi ulko-ovella. Sanon itselleni: selviät tästä! Tulta päin, mikä ei tapa se vahvistaa.

– – kun vain hengittää pari kertaa syvään ja menee paikan päälle.

Lievän stressin tarinoissa tuotiin esille oman suhtautumisen muuttaminen asioihin, joihin ei voi suoraan vaikuttaa, kuten työn epäsäännöllisyys. Niissä mainittiin myös omasta työhyvinvoinnista huolehtiminen. Kovan stressin tarinoissa puolestaan nimettiin konkreettisia keinoja stressinhallintaan, kuten muistilappujen kirjoittaminen ja hoidettujen asioiden yliviivaaminen muistilapuista. Myös polkupyöräilyn mahdollistama riippumattomuus muista kulkuvälineistä koettiin stressiä lievittäväksi. Ajatusten lokerointi eli yhden asian kerrallaan ajattelun mainittiin toimivan stressiä hallittaessa.

8.9 Muut asiat

Muut asiat tarinoissa koostuivat toiveista. Lievän stressin tarinoissa toivottiin ammattitaitoisempaa välitystä. Kovan stressin tarinoissa puolestaan toivottiin pidempien tilausten saamista.

Mutta ammattitaitoisemmalla välitystoiminnalla ja joustavammin hoidetulla palveluiden järjestämisellä olisivat kaikki tyytyväisempiä –.

Välttämättä eläytymismenetelmällä tuotetut tarinat eivät aina olekaan todellisuuden kuvauksia vaan ne voivat sisältää elementtejä, joiden olisi mahdollista toteutua (Rita, Valtanen & Eskola 2003, 127).

9 POHDINTA

Opinnäytetyömme aihe on hyvin ajankohtainen, mielenkiintoinen ja haasteellinen. Haasteellista on se, että tulkki tekee työtä persoonallaan, jolloin henkilökohtaisen elämän ja työelämän aiheuttamaa stressiä voi olla vaikea tai jopa mahdoton erotella. Elämä on kokonaisuus, jossa eri osa-alueet vaikuttavat toisiinsa. Stressin kokeminenkin on yksilöllistä. Tästä syystä emme halunneet mainita kehyskertomuksissa stressin aiheuttajia emmekä stressinhallintakeinoja, vaan halusimme jättää määrittelyn vastaajien oman näkemyksen varaan. Halusimme käsitellä työssämme stressiä yleisesti emmekä ainoastaan työn aiheuttaman stressin näkökulmasta.

Eläytymismenetelmällä hankitun aineiston purkaminen oli työlästä, koska vastaukset olivat tarinan muodossa ja siten jotkin kohdat vaativat tulkintaa. Joissain tarinoissa oli selkeästi sanottu jonkin asian aiheuttavan stressiä, kun taas toisissa stressiä kuvailtiin käyttämättä sanaa stressi tai stressitekijä. Näitä tarinoita lukiessa meidän oli mietittävä tarkkaan, oliko jokin tarinan osa, kuten sääolosuhteet, stressitekijä vai kuljettiko se tarinaa eteenpäin. Tästä syystä olikin hyvä, että meitä oli kaksi, jolloin saatoimme keskustella tulkintaa vaativista kohdista. Aineiston käsittelyn hankaluudesta huolimatta emme kadu aineistonhankintamenetelmän valintaa emmekä valitsisi toisin. Sen sijaan kehittäsimmme työskentelytapojamme käyttämällä aineiston analyysivaiheessa apuna vastausten järjestelmällisempää taulukointia. Mietimme sitä, olisiko kehyskertomusten pitänyt olla tarkemmin rajattuja ja sisältää enemmän ohjeistusta. Pohdimme myös sitä, olisiko meidän tullut käyttää kehyskertomuksessamme yhden stressaavan työpäivän sijasta pidempää stressaavaa ajanjaksoa, kuten viikkoa.

Opinnäytetyömme tavoite oli saada selville, mitä keinoja tulkit käyttävät stressiä hallitakseen. Uskoimme löytävämme aineistosta jotain erityisiä ja epätavallisen hyviä keinoja. Ajattelimme, että yleisohje liiku säännöllisesti, syö hyvin ja nuku riittävästi ei olisi riittävä. Läpikäymämme lähdemateriaalin ja saatujen vastausten perusteella meidän on kuitenkin todettava, että tuo yleisohje on hyvin pätevä stressinhallinnan perusta. Tämä perusta korostuu stressinhallinnan ennaltaehkäisyssä ja toteuttamisessa. Kun kuormitus kasvaa liian suureksi eikä stressiä pystytä hallitsemaan, keinot ovat toiset. Oletamme, että tällöin työterveyshuollon palvelut tulevat tarpeeseen. Tällaisia tilanteita vastaajat

eivät kuitenkaan kuvailleet tarinoissa, joissa tavoite oli eläytyä ei-hallittavissa olevaan stressiin. Niissäkin he kertoivat keinoja, joilla saavat stressin hallintaan.

Lähdemateriaalissa esille tuotu näkemys sosiaalisen verkoston stressiä lievittävästä ja toisaalta aiheuttavasta merkityksestä sai tukea saamistamme tuloksista. Esimerkiksi tulkkipari nähdään paitsi voimavarana ja stressinhallintakeinona myös stressitekijänä silloin, kun yhteistyö ei toimi. Työyhteisön ja kollegojen tuen tarve tilanteiden purkamisessa tuki entisestään sosiaalisten verkostojen merkitystä jaksamisen kannalta. Toisaalta tuloksista oli nähtävissä epävarmuuden ja stressin yhteys. Olipa epävarmuus omiin taitoihin, tulkkipariin, työtilanteeseen ja elantoon tai mihin tahansa liittyvää, se aiheuttaa stressiä. Epävarmuutta vähentää valmistautuminen, etukäteistieto sekä tilanteen, aiheen ja asiakkaan tutuus. Kelan välityskeskukseen välittämät tulkkaustralaukset tulevat tulkin kalenteriin usein vasta edellisenä päivänä, jolloin valmistautuminen on vaikeaa. Stressitekijöiden ja stressinhallintakeinojen välillä oli havaittavissa yhteys.

Ennako-olettamuksemme siitä, että tulkeilla on käytettävissään toimivia stressinhallintakeinoja piti paikkansa, vaikka keinot eivät olekaan mitään poikkeuksellisia. Näyttää siltä, että tulkit tunnistavat jaksamisensa rajat ja itselleen sopivat stressinhallintakeinot. Opinnäytetyötä tehdessämme opimme, että mikäli jokapäiväinen stressinhallinta ja palautuminen toimivat, ei kuormitus pääse liian suureksi eikä suuriin toimenpiteisiin stressin poistamiseksi tarvitse ryhtyä. Ennaltaehkäisevä stressinhallinta on hyvin arkisten asioiden tekemistä.

Mielenkiintoista oli huomata, että kieli- ja tulkkaustaidon kehittäminen eivät olleet saaneet lainkaan mainintaa stressinhallinnankeinoina, vaikka useasti juuri epävarmuus omasta kieli- ja tulkkaustaidosta aiheutti stressiä. Toisaalta tarinoissa mainittiin kiristynyt työtahti ja sen tuoma kiireellisyys työelämässä, mutta samaan aikaan mainittiin myös huoli tilausten riittävydestä ja siitä, tarjoaako tulkkauksala jatkossa riittävän elannon. Emme muodostaneet otantaamme sen mukaan, mikä on tulkin edustaman palveluntuottajan sijoittuminen Kelan kilpailutusjärjestyksessä. Jatkossa olisikin mielenkiintoista tutkia, onko kilpailutuslistan kärjessä olevien ja loppupään palveluntuottajien välillä eroja siinä, mitkä asiat aiheuttavat stressiä ja millaiseksi he kokevat esimerkiksi kiireen.

Kuten Eskola (2007, 179) sanoo, tutkija ei voi loputtomiin käsitellä aineistoaan, vaikka uusia näkökulmia ja työstämistä riittäisi lähes loputtomiin. Opinnäytetyötä tehdessämme jouduimme toteamaan tämän saman ja päättämään, että työ on valmis, vaikka monet kysymykset jäivät vielä vastausta vaille. Olisi ollut mielenkiintoista selvittää, onko työkokemusvuosilla tai tulkin sukupuolella vaikutusta stressin kokemiseen ja hallintakeinoihin. Niin ikään kiinnostavaa olisi tietää mahdollisten alueellisten erojen olemassaolosta. Opinnäytetyömme aineistossa yhtenä erittäin tärkeänä stressinhallintakeinona mainittiin mieltä vaivaavien asioiden purkaminen työkavereiden kanssa. Tätä mahdollisuutta yksityisenä elinkeinonharjoittajana toimivalla tulkilla ei välttämättä ole. Kiinnostavaa olisikin tietää, onko tällä vaikutusta tulkkien stressin kokemiseen ja hallintaan.

LÄHTEET

- Aalto, Riku 2006. Työelämän selviytymisopas – Käytännön ohjeita työhyvinvointiin. Jyväskylä: WSOYpro.
- Ahola, Kirsi & Lindholm, Harri 2012. Mitä stressi on? Teoksessa Salla Toppinen-Tanner ja Kirsi Ahola (toim.) Kaikkea stressistä. Helsinki: Työterveyslaitos, 11–14.
- Ahola, Kirsi; Pulkki-Råback, Laura & Väänänen, Ari 2012. Miten stressiä voi hallita? Teoksessa Salla Toppinen-Tanner ja Kirsi Ahola (toim.) Kaikkea stressistä. Helsinki: Työterveyslaitos, 68–77.
- Ampuja, Outi 2008. Oikeus hiljaisuuteen. Pamfletti. Barrikadi-sarja No 2. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö.
- Dean, Robyn K. & Pollard, Robert Q. Jr. 2001. Application of Demand-Control Theory to Sign Language Interpreting: Implications for Stress and Interpreter Training. Viitattu 12.12.2014.
<http://jdsde.oxfordjournals.org/content/6/1/1.full.pdf+html>.
- Eskola, Jari 1997. Eläytymismenetelmäopas. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Eskola, Jari 2007. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Juhani Aaltola ja Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 2. korjattu ja täydennetty painos. Juva: WS Bookwell Oy, 159–183.
- Eskola, Jari 2010. Eläytymismenetelmän autuus ja kurjuus. Teoksessa Juhani Aaltola ja Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: Virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus, 72–87.
- Euroopan komissio 2012. Mitä on konsekutiivitulkkaus? Viitattu 12.12.2014.
[http://ec.europa.eu/dgs/scic/what-is-conference-
interpreting/consecutive/index_fi.htm](http://ec.europa.eu/dgs/scic/what-is-conference-interpreting/consecutive/index_fi.htm)
- Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto i.a. Terveellinen työ - stressi hallinnassa! Kampanjaopas. Viitattu 19.1.2015. Saatavilla <https://www.healthy-workplaces.eu/fi/campaign-material/introducing-the-campaign-guide>.

- Hakanen, Jari & Perhoniemi, Riku 2012. Tarttuuko stressi? Teoksessa Salla Toppinen-Tanner ja Kirsi Ahola (toim.) Kaikkea stressistä. Helsinki: Työterveyslaitos, 54–67.
- Hakkarainen, Harri 2015. ”Hyvän tekemisen pyhät teot” (miten jaksaa työssä paremmin). Luento Diakonia-ammattikorkeakoulun työntekijöille 27.1.2015.
- Hynynen, Heidi; Pyörre, Susanna & Roslöf, Raija 2003. Elämä käsillä – Viittomakielentulkin ammattikuva. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja A Tutkimuksia 5. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Inhimillinen tekijä: Oikeus hiljaisuuteen. Jakso 17. Suomi 2013. Ohjaaja Päivi Valkama. Tuottaja: Anne Flinkkilä. Esitetty 11.10.2013 Yle TV1.
- Inhimillinen tekijä: Hyvä stressi, huono stressi. Jakso 29. Suomi 2014. Ohjaaja Päivi Valkama. Tuottaja: Anne Flinkkilä. Esitetty 28.11.2014 Yle TV1.
- Kajaanin ammattikorkeakoulu i.a. Teemoittelu. Viitattu 22.2.2015. <http://www.kamk.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Laadullisen-analyysi-ja-tulkinta/teemoittelu>.
- Kela 2009. Kysymykset. Viitattu 29.3.2015. http://www.kela.fi/documents/10180/12149/tulkkauspalvelun_kilpailutuksen_kysymykset_ja_vastaukset_30.12.2009.pdf
- Kela 2013a. Kuulo-, kuulonäkö- ja puhevammaisten tulkkauspalvelut. Viitattu 29.3.2015. <http://www.kela.fi/tulkkauspalvelut>.
- Kela 2013b. Kela kilpailuttaa vammaisten tulkkauspalvelun. Viitattu 29.3.2015. http://www.kela.fi/ajankohtaista-henkiloasiakkaat/-/asset_publisher/kg5xtoqDw6Wf/content/kela-kilpailuttaa-vammaisten-tulkkauspalvelun.
- Kela 2015. Vammaisten tulkkauspalvelukeskus. Viitattu 29.3.2015. <http://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelukeskus>.
- Keltikangas-Järvinen, Liisa 2009. Temperamentti, stressi ja elämänhallinta. Toinen, tarkistettu painos. Helsinki: WSOY.
- Kinnunen, Ulla & Feldt, Taru 2009. Työkuormituksesta palautuminen: Psykologinen näkökulma. Teoksessa Ulla Kinnunen ja Saija Mauno (toim.) Irtiottoja työstä: Työkuormituksesta palautumisen psykologia. Tampere: Tampereen yliopisto, 7–28.
- Kluuskeri, Päivi 2012. The interpreter shall be honest. Kielisilta 4, 26–27.

- Koponen, Nina & Pulkkinen, Elina 2003. Viittomakielentulkkiien coping-keinot ja syy-attribuutiot negatiivisissa palautetilanteissa. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Turun toimipaikka. Viittomakielentulkkin koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Saatavilla http://kirjastot.diak.fi/files/diak_lib/Turku2003/KoponenPulkkinen03.pdf.
- Mattila, Antti S. 2010. Stressi. Viitattu 17.12.2014. http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00976&p_haku=stressi.
- Nykänen, Eino 2007. Rennosti töissä. Käytännön ohjeita työssäjaksamiseen. Jyväskylä: WSOYpro.
- Nykänen, Eino 2009. Eroon työstressistä. Jyväskylä: WSOYpro.
- Rita, Hannu; Valtanen, Katja & Eskola, Jari 2003. Tilastollisia tarinoita ja diskursiivisia tulkintoja. Teoksessa Jari Eskola, Anja Koski-Jännes, Eija Lamminluoto, Anita Saaranen, Mikko Saastamoinen ja Katja Valtanen (toim.) Tutkimusmenetelmällisiä reflektioita. Kuopio: Kuopio University Press, 125–142.
- Räisänen, Kirsi 2012. Työstressirokotus. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Saaranen, Anita & Eskola, Jari 2003. Narratiiveja narratiiveista. Eläytymismenetelmäaineiston koettelu. Teoksessa Jari Eskola, Anja Koski-Jännes, Eija Lamminluoto, Anita Saaranen, Mikko Saastamoinen ja Katja Valtanen (toim.) Tutkimusmenetelmällisiä reflektioita. Kuopio: Kuopio University Press, 143–162.
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006a. Analyysi ja tulkinta. Viitattu 28.3.2015. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3.html.
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006b. Tyypittely. Viitattu 28.3.2015. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_5.html.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2014. Stressi hallinnassa! EU-kampanja kampittaa työperäistä stressiä. Viitattu 19.1.2015. <http://www.stm.fi/tiedotteet/tiedote/-/view/1879655>.
- STT Viestintäpalvelut Oy 2010. Vammaisten tulkkauspalvelun tuottajat sekä viisi välityskeskusta valittu. Viitattu 29.3.2015. <https://www.sttinfo.fi/release?releaseId=43104>.
- Suomen mielenterveysseura i.a. Mitä ovat mindfulness - tietoisuustaidot? Viitattu 14.3.2015.

- <http://www.mielenterveysseura.fi/fi/mielenterveys/hyvinvointi/mit%C3%A4-ovat-mindfulness-tietoisuustaidot>.
- Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014a. Viittomakielen tulkit. Viitattu 12.12.2014.
<http://tulkit.net/viittomakielen-tulkit>.
- Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014b. Asioimistulkin ammattisäännöstö. Viitattu 22.2.2015. <http://tulkit.net/ammatti/asioimistulkin-ammattisaannosto>.
- Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014c. Ammatti. Viitattu 12.12.2014.
<http://tulkit.net/ammatti>.
- Tammi, Outi 2007. Esimies tukee muutoksessa. Opa. Viitattu 14.3.2015. Saatavilla https://www.keva.fi/fi/julkaisut/Sivut/tyossa_jatkaminen_julkaisut.aspx?itemId=66&PageIndex=0.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2014. Melu. Viitattu 17.12.2014.
<http://www.thl.fi/fi/web/ymparistoterveys/melu>.
- Työterveyslaitos 2013. Stressin yhteydet terveyteen. Viitattu 17.12.2014.
http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/stressi/stressin_yhteydet_terveyteen/sivut/default.aspx.
- Työturvallisuuskeskus i.a. Työsuojeluvaltuutettu. Viitattu 20.4.2015.
http://www.ttk.fi/tyosuojelun_yhteistoiminta/tyosuojelun_yhteistoimintahenkilosto/tyosuojeluvaltuutettu.
- Vartiovaara, Ilkka 2000. Jaksamisen rajat. Helsinki: WSOY.
- Vartiovaara, Ilkka 2008. Stressaa! Hyvä paha paine. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.
- Virtanen, Marianna; Oksanen, Tuula; Takala, Esa-Pekka; Kivimäki, Mika & Lindholm, Harri 2012. Voiko stressi sairastuttaa? Teoksessa Salla Toppinen-Tanner ja Kirsi Ahola (toim.) Kaikkea stressistä. Helsinki: Työterveyslaitos, 127–150.
- Weiss, Donald H. 1991. Ei huolta stressistä. Tampere: Weilin+Göös.
- Yle Elävä arkisto 2014. Mindfulness on trendikäs mielen taltuttaja. Viitattu 14.3.2015.
<http://yle.fi/aihe/artikkeli/2013/02/21/mindfulness-trendikas-mielen-taltuttaja>.
- Yle Uutiset 11.11.2013. Vammaisten tulkkausväilyksen keskittäminen huolestuttaa asiakkaita. Viitattu 10.2.2015.
http://yle.fi/uutiset/vammaisten_tulkkausvalityksen_keskittaminen_huolestuttaa_asiakkaita/6927611.

LIITE 1: Kehyskertomukset

Kehyskertomus A

Sinulla on takanasi työpäivä, jonka koet lievästi stressaavana. Työpäivän päätteeksi stressiä ei enää ole. Mikä sinua stressasi? Mitkä asiat auttoivat sinua pääsemään stressistä eroon?

Käytä mielikuvitustasi ja eläydy tilanteeseen. Kirjoita tämän pohjalta pieni tarina.

Kehyskertomus B

Sinulla on takanasi työpäivä, jonka koet lievästi stressaavana. Työpäivän päätteeksi olet yhä stressaantunut. Mikä sinua stressasi? Mistä johtuu, ettet pääse stressistä eroon?

Käytä mielikuvitustasi ja eläydy tilanteeseen. Kirjoita tämän pohjalta pieni tarina.

Kehyskertomus C

Sinulla on takanasi todella stressaava työpäivä. Työpäivän päätteeksi et kuitenkaan ole enää stressaantunut. Mikä sinua stressasi? Mitkä asiat auttoivat sinua pääsemään stressistä eroon?

Käytä mielikuvitustasi ja eläydy tilanteeseen. Kirjoita tämän pohjalta pieni tarina.

Kehyskertomus D

Sinulla on takana todella stressaava työpäivä. Vielä työpäivän jälkeenkin olet voimakkaasti stressaantunut. Mikä sinua stressasi? Mistä johtuu, ettet pääse stressistä eroon?

Käytä mielikuvitustasi ja eläydy tilanteeseen. Kirjoita tämän pohjalta pieni tarina.

LIITE 2: Saatekirje

Hei!

Lähestymme sinua pyytääksemme sinulta pientä tarinaa. Tarinan avulla kokoamme opinnäytetyöhömmme aineistoa. Opinnäytetyömme käsittelee tulkkien kokemaa stressiä ja erityisesti heidän käyttämiään stressinhallintakeinoja. Lähetämme tämän osallistumispyynnön 30:lle tarkoituksenmukaisesti valitulle tulkille ympäri Suomen.

Toteutamme aineiston keruun eläytymismenetelmällä. Eläytymismenetelmässä vastaaja kirjoittaa annetun kehyskertomuksen perusteella oman tarinansa vapaasti, miettimättä onko hänen vastauksensa oikea. Tarinan kirjoittamiseen menee 15-30 minuuttia. Näiden tarinoiden pohjalta analysoimme millaiset asiat aiheuttavat stressiä ja millaisia keinoja tulkit käyttävät stressinhallintaan.

Kehyskertomus on sähköpostin liitteenä. Pyydämme sinua lähettämään tarinasi 11.11.2014 klo 16 mennessä sähköpostitse osoitteeseen eija.makinen@student.diak.fi. Samaan osoitteeseen voit lähettää myös mahdolliset kysymyksesi. Toivomme, että tarina on sähköpostin liitteenä Word- tai PDF-tiedostona, jossa ei ole vastaajan nimeä. Saatuamme tarinat tulostamme ne ja poistamme sähköpostit saman tien. Näin tarinat ovat anonyymejä eivätkä ole yhdistettävissä vastaajiin. Aineistoa käytetään ainoastaan opinnäytetyön tekemiseen ja sitä käsitellään luottamuksellisesti.

Tässä on linkki lyhyeen videoon, josta näet opinnäytetyön tekijät.

(Tässä oli linkki.)

Kiitos käyttämästäsi ajasta, halukkuudestasi eläytyä ja jakaa tarinasi kanssamme!

Turussa 29.10.2014

Eija Mäkinen ja Saritta Minttumäki
4.vuosikurssin viittomakielentulkkiopiskelijat
Diakonia-ammattikorkeakoulu, Turku

LIITE 3: Asioimistulkin ammattisäännöstö

Asioimistulkin ammattisäännöstö

Seuraavat liitot ovat hyväksyneet asioimistulkin ammattisäännösten 30.5.2013: Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto, Käännösalan asiantuntijat KAJ, Suomen Puhevammaisten Tulkit ry, Suomen Viittomakielen Tulkit ry, Suomen kirjoitustulkit ry, Helsingin seudun asioimistulkkikeskus, Keski-Suomen tulkkikeskus, Kuuloliitto ry ja Kuurojen Liitto ry.

Asioimistulkkaus on viranomaisen, yhteiskunnan virallisen instituution tai jonkin muun tahon ja yksilön tai pienehkön ryhmän välisen dialogin tulkkauksena. Tässä säännöstössä tulkilla tarkoitetaan koulutettua ja/tai kokenutta ammattilaista ja tulkkauksen asiantuntijaa, joka on tulkkauksilanteessa täysin puolueeton ja riippumaton.

Ammattisäännöstö sitoo, ellei laista tai asetuksista yksittäistapauksissa toisin johdu, sen laadintaan osallistuneiden, tulkkeja edustavien liittojen jäseniä: puhuttujen ja viitottujen kielten tulkkeja, kirjoitustulkkeja ja puhetta tukevien tai korvaavien menetelmien tulkkeja.

Asioimistulkin eettiset ohjeet

1. Tulkilla on salassapitovelvollisuus.
2. Tulkki ei käytä väärin mitään tulkkauksen yhteydessä tietoonsa tullutta.
3. Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hän on esteellinen.
4. Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hänellä ei ole riittävää pätevyyttä.
5. Tulkki valmistautuu tehtäväänsä huolellisesti ja ajoissa.
6. Tulkki tulkkaa kattavasti, ei jätä mitään pois eikä lisää mitään asiaankuulumatonta.

7. Tulkki on puolueeton viestinvälittäjä eikä anna tunteidensa, asenteidensa ja mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä.
8. Tulkki ei toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä eikä toimeksiantonsa aikana ole velvollinen hoitamaan muita kuin tulkkaustehtäviä.
9. Tulkki käyttäytyy tilanteen ja toimeksiannon vaatimalla tavalla.
10. Tulkki ilmoittaa seikoista, jotka vaikeuttavat oleellisesti tulkkausta tulkkauksitilanteessa.
11. Tulkki ei toimi ammattikuntaansa haittaavalla tavalla.
12. Tulkki kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan.

(Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014b.)