



Diak

Jenna Marjamäki
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Humanistisen alan ammattikorkeakoulututkinto
Tulkki (AMK)
Opinnäytetyö

PUHEVAMMAISTEN TULKIN TYÖN KUORMIT- TAVAT TEKIJÄT TULKKIEN NÄKÖKULMASTA

TIIVISTELMÄ

Jenna Marjamäki

Puhevammaisten tulkin työn kuormittavat tekijät tulkkien näkökulmasta

35 sivua ja 2 liitettä

Kevät 2024

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Humanistisen alan ammattikorkeakoulututkinto

Tulkki (AMK)

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, millaiset asiat kuormittavat puhevammaisten tulkkeja heidän työssään ja kuinka he voivat huolehtia omasta jaksamisestaan työelämässä. Opinnäytetyön tilaajana toimi Suomen CP-liitto, joka on valtakunnallisesti toimiva järjestö. Suomen CP-liitto tarjoaa monenlaisia palveluita puhevammaisten tulkkauksen lisäksi kohderyhmilleen, joihin kuuluvat muun muassa henkilöt, joilla on cp-vamma tai motorisen oppimisen vaikeuksia. Suomen CP-liitto kiinnostui opinnäytetyön aiheesta, sillä työhyvinvointi on ajankohmainen asia, ja se koskettaa kaikkia puhevammaisten tulkkeja.

Opinnäytetyön tietoperusta käsittelee tulkkauspalvelua, puhevammaisten tulkkausta sekä työhyvinvointia. Aineistonkeruumenetelmänä opinnäytetyössä toimivat teemahaastattelut. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä, jossa on etukäteen suunnitellut teemat, joista keskustellaan. Näitä teemoja olivat (1) psyykinen kuormittavuus, (2) fyysinen kuormittavuus, (3) työn stressaavuus ja (4) kuormituksen ehkäiseminen ja oma jaksaminen. Haastattelut järjestettiin yksilöhaastatteluina etäyhteyden välityksellä. Haastatteluihin osallistui neljä puhevammaisten tulkkiä, jotka ovat työskennelleet alalla 7–18 vuotta. Haastattelut taltioitiin, jonka jälkeen ne litteroitiin aineiston analyysia varten. Aineisto analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla.

Tulokset osoittivat, että kuormittavia tekijöitä on useita, niin psyykkisiä kuin fyysisiäkin. Osa niistä on sellaisia, joihin yksilö itse ei voi vaikuttaa. Psyykkisesti kuormittavia tekijöitä olivat yksin työskenteleminen, asiakkaiden muiden palveluiden tarve, asiakkaiden henkilökohtaisen elämän haasteet kuten talousvaikeudet, asiakkaiden alkoholinkäyttö. muun henkilökunnan osaamattomuus, meluisa ympäristö, tulkin rooli, sekä alalla esiintyvä kilpailu ja tulkkien vastakkainasettelu. Fyysisesti kuormittaviksi tekijöiksi koettiin kommunikaation apuvälineiden kannattaminen, huono työergonomia sekä pitkät työmatkat. Stressiä työstä koettiin vain vähän. Tulkit kokivat, että heillä on itsellään riittävästi keinoja omasta hyvinvoinnistaan huolehtimiseen. He myös kokivat, että saavat tarvittavaa tukea työyhteisöltään. Tulokset ovat vain suuntaa antavia eikä niitä voida yleistää haastateltavien vähäisen määrän vuoksi.

Asiasanat: Puhevammaisten tulkkaus, puhevammaisten tulkki, kommunikaation apuvälineet, työhyvinvointi

ABSTRACT

Jenna Marjamäki

Stress factors in the work of interpreters for people with speech impairments from an interpreter's perspective

35 pages and 2 appendices

Spring 2024

Diaconia University of Applied Sciences

Bachelor's Degree Programme in Humanities

Interpreter (UAS)

The aim of the thesis was to find out what kind of things cause stress to interpreters for people with speech impairments in their work and how they can take care of their own well-being in working life. The thesis was commissioned by the Finnish CP Association, which is a nationwide organisation. In addition to interpreting for people with speech impairments, the Finnish CP Association offers a wide range of services to its target groups, including people with CP disabilities or motor learning difficulties. The Finnish CP Association was interested in the subject of this thesis because well-being at work is a topical issue that affects all interpreters for people with speech impairments.

The knowledge base of the thesis is about interpreting services, interpreting for the speech impaired and well-being at work. The data collection method used in the thesis was thematic interviews. Thematic interviewing is a semi-structured interview method with pre-planned themes to be discussed. These themes were (1) psychological stress, (2) physical stress, (3) work stress and (4) prevention of stress and personal performance. The interviews were conducted as individual interviews using remote connection. Four interpreters for the speech impaired who had been working in the field for 7-18 years participated in the interviews. The interviews were filmed and then transcribed for data analysis. The data was analysed using content analysis.

The results showed that there are many stress factors, both psychological and physical. Some of them are beyond the control of the individual. Psychological stress factors included working alone, the need for other services for clients, challenges in clients' personal lives such as financial difficulties, alcohol consumption by clients, incompetence of other staff, a noisy environment, the role of the interpreter, and competition and confrontation between interpreters in the field. Physically demanding factors were identified as carrying communication aids, poor work ergonomics and driving long distances. Little stress was experienced in the workplace. Interpreters felt that they had enough methods to take care of their own well-being. They also felt that they received the necessary support from their work community. The results are only indicative and cannot be generalised due to the small number of interviewees.

Keywords: interpreting for people with speech impairment, interpreter for people with speech impairments, communication aids, well-being at work



SELKOKIELINEN TIIVISTELMÄ

Tekijä: Jenna Marjamäki

Opinnäytetyön nimi: Puhevammaisten tulkin työn kuormittavat tekijät tulkkien näkökulmasta

Sivumäärä: 35

Liitteiden määrä: 2

Kevät 2024

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Humanistisen alan ammattikorkeakoulututkinto

Tulkki (AMK)

Opinnäytetyössäni selvitän,
millaiset asiat rasittavat puhevammaisten tulkkeja.

Halusin myös tutkia,
miten puhevammaisten tulkit huolehtivat jaksamisestaan.

Opinnäytetyöni tilaaja on Suomen CP-liitto.

Suomen CP-liitto on järjestö,
joka tarjoaa monenlaisia palveluita esimerkiksi CP-vammaisille henkilöille.
Palveluihin kuuluu esimerkiksi tulkkauspalvelu.

Opinnäytetyössäni kerron,
mikä on tulkkauspalvelu,
mitä on puhevammaisten tulkkaus
ja mitä on työhyvinvointi.

Työhyvinvointi tarkoittaa sitä,
että jaksaa ja voi hyvin töissä.

Opinnäytetyöni tavoitteena on tuoda tietoa näistä asioista.

Haastattelin neljää puhevammaisten tulkkiä.

Puhevammaisten tulkit ovat työskennelleet alalla 7–18 vuotta.

Haastattelun teemoja olivat
psykkinen kuormittavuus eli mielen rasitus,
fyysinen kuormittavuus eli kehon rasitus,

työn stressaavuus ja
omasta jaksamisesta huolehtiminen

Haastatteluissa selvisi,
että puhevammaisten tulkkeja rasittavat monet asiat.
Näitä asioita ovat esimerkiksi meluisa ympäristö,
tulkin rooli ja apuvälineiden kannatteleminen.
Haastatteluissa tulkit kertoivat,
että he osaavat huolehtia omasta jaksamisestaan.
Tulkit kokivat,
että he saavat riittävästi apua ja tukea jaksamiseen.
Opinnäytetyön tuloksia ei voida yleistää,
koska haastateltavia oli niin vähän.

Asiasanat: Puhevammaisten tulkkaus, puhevammaisten tulkki, kommunikoinnin
apuvälineet, työhyvinvointi

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 TYÖN TAUSTA JA TUTKIMUSKYSYMYKSET	6
2.1 Aiheen valinta ja rajaus	6
2.2 Työn tavoite ja tutkimuskysymykset	7
2.3 Käsitteet	7
3 TULKKAUSPALVELU	9
3.1 Puhevammaisten tulkki	10
3.2 Puhevammaisten tulkin asiakasryhmiä	11
3.3 AAC-menetelmät ja kommunikoinnin apuvälineet	12
3.4 Työn luonne ja työympäristöt	13
4 TYÖHYVINVOINTI	14
4.1 Psykkinen työhyvinvointi	14
4.2 Fyysinen työhyvinvointi	15
4.3 Uupumus	15
4.4 Työhyvinvoinnin tukeminen	16
5 HAASTATTELUTUTKIMUS	18
5.1 Haastattelu tutkimusmenetelmänä	18
5.2 Haastatteluiden toteutus	18
6 AINEISTON ANALYYSI	19
6.1 Psykkiset kuormittavuustekijät	20
6.2 Fyysiset kuormittavuustekijät	23
6.3 Työn stressaavuus	25
6.4 Keinot omasta jaksamisesta huolehtimiseen	27
6.5 Tulosten luotettavuus	29
7 POHDINTA	30
LÄHTEET	33
LIITE 1. Teemahaastattelun saatekirje	36

LIITE 2. Teemahaastattelun kysymysrunko	37
---	----

1 JOHDANTO

Puhevammaisten tulkkaus on usein sekä fyysisesti että psyykkisesti kuormittavaa työtä. Tämän opinnäytetyön aiheena on tutkia niitä seikkoja, jotka aiheuttavat kuormitusta puhevammaisten tulkin työssä. Tässä opinnäytetyössä käsitellään myös yleisesti puhevammaisten tulkin työnkuvaa sekä työn luonnetta ja yksilön työhyvinvointia. Työhyvinvointi on aina ajankohtainen aihe, mutta erityisesti viime aikoina se on puhututtanut monella alalla. Aiheen nostaminen esille on tärkeää, jotta mahdollisilta riskitekijöiltä voidaan välttyä ja puhevammaisten tulkkien työsjaksamista voidaan tukea.

Työhyvinvointi koostuu monesta eri tekijästä ja siihen vaikuttavat niin yksilön sisäiset kuin ulkoisetkin tekijät. Siitä huolehtiminen on niin työntekijän itsensä kuin myös työnantajan vastuulla. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tuoda esiin mahdollisia epäkohtia puhevammaisten tulkkien työhyvinvoinnissa, jotta niihin osattaisiin paremmin puuttua ja näin ollen voitaisiin ehkäistä työuupumuksen syntymistä. Opinnäytetyöstä voi olla apua myös tulevaisuuden työelämän kehittämisessä parempaan suuntaan.

Tässä tutkimuspainotteisessa opinnäytetyössä pyritään selvittämään haastattelututkimuksen avulla niitä tekijöitä, jotka puhevammaisten tulkkeja kuormittavat. Näkökulmana on tulkkien itsensä kokemukset kuormittavista tekijöistä. Tämän lisäksi pyritään selvittämään, mitkä ovat tulkkien kokemukset siitä, miten kuormitusta voi ennaltaehkäistä. Tutkimus toteutettiin teemahaastatteluiden avulla. Haastattelut toteutettiin eri toiminta-alueilta valikoitujen puhevammaisten tulkkien kanssa, jotka työskentelevät eri puolilla Suomea mahdollisimman laajan otannan saamiseksi.

Tämän opinnäytetyön tilaajana toimi Suomen CP-liitto. Suomen CP-liitto on valtakunnallisesti toimiva vammais- sekä erityisliikuntajärjestö, jonka kohderyhmään kuuluvat henkilöt, joilla on cp-vamma, meningomyelosee, hydrokefalia, normaalipaineinen hydrokefalia, motorisen oppimisen vaikeus tai lievempiä motoristen vaikeuksia. Se on perustettu vuonna 1965. Suomen CP-liiton tavoitteena on

edistää vammaisten henkilöiden oikeuksia, jotta he voivat toimia yhdenvertaisina yhteiskunnan jäseninä. Liitto tekee myös yhteistyötä muiden vammaisjärjestöjen kanssa. Suomen CP-liitto tuottaa myös monenlaisia palveluita vammaisille, kuten päivätoimintaa, asumispalveluita ja tulkkausta sekä muita palveluita puhevammaisille.

2 TYÖN TAUSTA JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Puhevammaisten tulkkaus on alana haastava, sillä hallittavia kommunikoinnin menetelmiä on monia, työympäristöt vaihtelevat ja työergonomia saattaa toisinaan olla huono. Työ on monin tavoin kuormittavaa. Mutta mitkä seikat tarkalleen ottaen tulkkeja kuormittavat? Miten niihin voidaan puuttua tai niitä voidaan ennaltaehkäistä? Onko tulkeilla riittävästi keinoja oman jaksamisensa tukemiseksi? Nämä ovat kysymyksiä, joihin toivoin saavani vastauksia tämän opinnäytetyön kautta.

2.1 Aiheen valinta ja rajaus

Opinnäytetyön aihe valikoitui kiinnostuksesta työhyvinvointiin liittyvistä asioista ja siitä, kuinka työoloja ja työelämää voitaisiin parantaa. Tulkin työ on monin tavoin raskasta niin keholle kuin mielellekkin. Omasta hyvinvoinnista huolehtiminen on aina tärkeää hyvän työhyvinvoinnin ylläpitämiseksi, mutta tämä on tulkkien kohdalla ensiarvoisen tärkeää. Tulkki tekee työtä äänellään ja kehollaan, jolloin kokonaisvaltainen hyvinvointi on hyvän työnjäljen edellytys ja myös edellytys sille, että työtä jaksaa tehdä pidemmänkin aikaa.

Työhyvinvointi ja työssä jaksaminen ovat olleet viime aikoina esillä monilla eri aloilla. Yhä useampi uupuu työelämässä kovenevien vaatimusten ja työn kuormittavuuden takia. On tärkeää selvittää myös puhevammaisten tulkkauksen suhteen työhyvinvoinnin tilannetta ja kartoittaa kuormittavia tekijöitä. Kuormittavien tekijöiden kartoittaminen on ensimmäinen vaihe niiden ratkaisemiseksi.

Aikaisemmin on toteutettu opinnäytetyö viittomakielen tulkkien työn kuormittavuudesta ja työssä jaksamisen ylläpidosta. Kyseisessä opinnäytetyössä tutkittiin juuri viittomakielen tulkin työn luonnetta ja yleisesti työssä jaksamista. (Lähde-mäki, 2011). Viittomakielen tulkin työssä ja puhevammaisten tulkin työssä on kuitenkin paljon eroja, joten on tärkeää tutkia kuormittavia tekijöitä myös

puhevammaisten tulkkien näkökulmasta. Siksi aihe on rajattu käsittelemään puhevammaisten tulkkien työhyvinvointia ja työssä kuormittavia tekijöitä.

2.2 Työn tavoite ja tutkimuskysymykset

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, mitkä seikat puhevammaisten tulkin työssä aiheuttavat kuormitusta ja sitä kautta aiheuttavat riskejä työssäjaksamiselle. Tavoitteena on tuoda esiin sellaisia seikkoja, joihin olisi mahdollista puuttua joko yksilötasolla tai työyhteisössä, jotta työssäjaksamista voitaisiin paremmin tukea. Ennakoon ei tietenkään ollut tietoa siitä, millaisia seikkoja haastatte- luissa nousee kuormittavina tekijöinä esiin, mutta oma hypoteesini oli, että kuormittavissa tekijöissä on myös sellaisia, joihin olisi mahdollista vaikuttaa joko omalla tai työyhteisön toimintamallin muutoksella.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on myös kerätä kattava tietopaketti työhyvinvoinnista, sen ylläpidosta ja uupumuksesta sekä työhyvinvoinnin ylläpitämisestä. Opinnäytetyöstäni voivat hyötyä niin työyhteisöt kuin yksittäiset henkilötkin oman työssäjaksamisensa tukemisessa.

Tässä opinnäytetyössä pyritään selvittämään vastauksia kahteen tutkimuskysymykseen.

1. Mitkä tekijät aiheuttavat kuormitusta puhevammaisten tulkin työssä?
2. Miten kuormittavia tekijöitä voidaan ennaltaehkäistä?

2.3 Käsitteet

Puhevammainen henkilö on sellainen kuuleva henkilö, joka ei pysty kommunikoimaan tai vastaanottamaan tietoa puhutulla tai kirjoitetulla kielellä. Puhevamma ei välttämättä vaikuta kykyyn ymmärtää puhetta, mutta on mahdollista, että puhevammaisella henkilöllä on myös ymmärtämisen vaikeuksia. (Huuhtanen, 2011, s. 93.)

Puhevammaisten tulkkaus on kielensisäistä viestin välittämistä, jossa tulkattava tuottaa viestin AAC-menetelmillä. Puhevammaisten tulkkaus voi olla myös tekstin tai puheen selventämistä tulkattavalle eli kahdensuuntaista tulkkausta. (Huuhtanen, 2017, s. 94.)

Tulkkaus on joko kahden kielen välistä tai kielensisäistä viestin välittämistä vähintään kahden osapuolen välillä. Tulkkaus voi olla myös esimerkiksi lomakkeiden tai tekstin selventämistä. (Kela, i.a. -a.)

AAC-menetelmä tarkoittaa puheen tukena tai puhetta korvaamaan käytettävää kommunikoinnin menetelmää. Näitä menetelmiä ovat muun muassa tukiviittomat, eleet, esineet ja kuvat. (von Tetzchner & Martinsen, 1999, s. 20–21.)

Työhyvinvointi on laaja ilmiö, joka kertoo yksilön kokemuksesta selviytyä työelämän asettamista haasteista. Työhyvinvointi tarkoittaa siis sitä, että yksilö kokee fyysisten ja psyykkisten voimavarojensa riittävän suoriutumaan työtehtävistään. (Työterveyslaitos, i.a.)

Uupumus tarkoittaa tilaa, jossa yksilö kärsii fyysisestä ja psyykkisestä väsymyksestä. Uupumukseen liittyvä väsymys voi olla lamaannuttavaa ja saattaa estää normaalin toiminnan. Siihen voi liittyä myös fyysistä kipua. (Uusitalo-Arola, 2019 s. 25.)

3 TULKKAUSPALVELU

Laissa vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta on määritelty tulkkauksella tarkoitettavan tulkausta viittomakieltä tai jotakin kommunikointia selventävää menetelmää käyttäen. Tulkkauksessa on kyse viestin välittämisestä kahden kielen välillä tai kielen sisäisesti. (L 133/2010 4. §.) Tulkkaus tapahtuu aina kahden osapuolen välillä, tulkin ollen tilanteessa kolmas henkilö. Palvelu on tarkoitettu sellaisille henkilöille, jotka vammansa puolesta tarvitsevat tulkausta. Tulkkauspalvelua voi käyttää esimerkiksi asiointiin, työssä käymiseen, yhteiskunnalliseen osallistumiseen ja harrastamiseen. Palvelu on käyttäjilleen ilmaista ja sitä voi saada kuulo- tai puhevammaisen henkilö vähintään 180 tuntia vuodessa. (Kela, i.a. -a.)

Tulkkauspalvelun tarkoituksena on edistää kuulovammaisten, kuulonäkövammaisten ja puhevammaisten mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnan toimintaan sen yhdenvertaisena jäsenenä (Kela, i.a. -a). Palvelun edellytyksenä on se, että sitä hakevalla on siihen selkeä tarve. Palvelun hakemisen prosessi käynnistyy usein puheterapeutin tai muun asiantuntijan tutkimuksella kommunikoinnin häiriön luonteesta ja siinä myös määritetään käytettävä kommunikointimenetelmä. (Huuhtanen, 2011, s. 93.)

Tulkkauspalvelua haetaan Kelasta. Kela edellyttää, että palvelua hakevalla on käytössään toimiva kommunikoinnin menetelmä sekä kotikunta Suomessa. Hakemuksessa tulee olla myös asiantuntijan, esimerkiksi puheterapeutin tai sosi-aali- ja terveysalan asiantuntijan lausunto. Lausunnossa tulee olla määritelty vamma tai sairaus, jonka nojalla tulkkauspalvelua tarvitaan, tilanteet, joihin tulkausta tarvitaan, sekä mikä kommunikointimenetelmä asiakkaalla on käytössä. (Kela, i.a.-b.) Joissakin tapauksissa tulkkauspalvelua järjestää jokin muu taho, kuten kunta. Perusopetuslaissa on määritelty, että vammaisella henkilöllä on oikeus saada tulkkauspalveluita sekä tarvittavat erityiset apuvälineet maksettua. Tämä koskee esi- ja perusopetusta. (L 628/1998 31. §.)

Tarpeen mukaan tulkkauspalvelua voidaan järjestää myös etätulkkauksena, mikäli se on asiakkaan tarpeet huomioon ottaen mahdollista ja sille on perusteet. Etätulkkauksessa vähintään yksi keskustelun osapuolista on eri paikassa ja on muihin osapuoliin etäyhteydessä, eli kuva- ja äänyhteydessä. Etätulkaustapauksissa Kela järjestää tarvittavan laitteiston ja vastaa kustannuksista. (Tulkkauspalveluopas, 2014, s. 5.)

3.1 Puhevammaisten tulkki

Puhevammaisten tulkki on koulutettu henkilö, joka on perehtynyt puhetta tukeviin ja korvaaviin kommunikoinnin menetelmiin. Puhevammaisten tulkillla on tietoa ja ymmärrys siitä, miten erilaiset häiriöt ja vammat voivat vaikuttaa kommunikointiin, ja hän osaa toimia sen mukaisesti. Tulkki kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja on puolueeton viestin välittäjä. Tulkkia sitoo vaitiolovelvollisuus ja tämän tulee noudattaa tulkkien ammattisäännöstöä. (Suomen Puhevammaisten Tulkit ry, 2020.)

Puhevammaisten tulkkeja kouluttavat niin ammattiopistot, sosiaali- ja terveysalan oppilaitokset kuin ammattikorkeakoulutkin (Kehitysvammaliitto, i.a.). Puhevammaisten tulkiksi voi opiskella esimerkiksi erikoisammattitutkinnolla ammattiopisto Liviassa, jos taustalta löytyy sosiaali- ja terveysalan ammatillinen tutkinto sekä riittävästi työkokemusta tai vaihtoehtoisesti muu pitkäaikainen kokemus kommunikoinnista puhevammaisten kanssa. Erityisammattitutkinnon laajuus on 180 opintopistettä. (Ammattiopisto Livia, i.a.) Ammattikorkeakouluista puhevammaisten tulkkeja kouluttaa esimerkiksi Diakonia-ammattikorkeakoulu. Tähän koulutukseen ei vaadita aikaisempaa kokemusta tai ennako-osaamista puhetta tukevien tai korvaavien menetelmien käytöstä. Opintojen suunniteltu kesto on 4 vuotta ja laajuus 240 opintopistettä. (Opintopolku, i.a.)

Puhevammaisten tulkkauksessa käytettävien menetelmien kirjo on melko laaja, sillä puhevammaisten henkilöiden tarpeet ja kommunikointitavat ovat hyvin erilaisia. Tulkkaus voi olla esimerkiksi epäselvän puheen selventämistä, luku-, kirjoitus-, tai puhelintulkausta, viittomin ja elein tuotetun viestin tulkaamista,

kuvakommunikoinnilla tuotetun viestin tulkkaamista tai puheen ymmärtämisen tukemista piirtämällä, kirjoittamalla tai eleiden avulla. Viestin tuottamisessa voidaan käyttää myös teknisiä apuvälineitä, joiden ylläpito ja käytössä avustaminen kuuluu tulkin tehtäviin. (Huuhtanen, 2017, s. 94.) Tulkkaus voi olla myös lomakkeiden ja hakemusten sisällön selventämistä tai laatimista yhdessä asiakkaan kanssa (Kehitysvammaliitto, i.a.).

Puhevammaisten tulkin tehtävä on tulkkaamisen ja kommunikointimenetelmän käytössä avustamisen lisäksi kannustaa ja tukea asiakastaan vuorovaikutuksessa sekä vahvistaa tämän keskustelualoitteita. Tulkilla on tärkeä rooli asiakkaan itsensä ilmaisemisen tukemisessa ja kommunikoinnin apuvälineiden esilläolosta huolehtimisessa. (Tulkkauspalveluopas, 2014, s. 5.)

3.2 Puhevammaisten tulkin asiakasryhmiä

Puhevammaisella henkilöllä tarkoitetaan sellaista kuulevaa henkilöä, joka ei pysty kommunikoimaan ja ilmaisemaan ajatuksiaan tai vastaanottamaan tietoa puhutulla tai kirjoitetulla kielellä. Puhevammaisen henkilön voi olla vaikea niin tulla ymmärretyksi itse omalla puheellaan, kuin ymmärtää muita. Puhevammaisella henkilöllä ei kuitenkaan välttämättä ole ongelmia puhutun tai kirjoitetun kielen ymmärtämisessä, sillä haasteet saattavat joissakin tapauksissa liittyä pelkäämiseen puheen tuottamiseen. (Huuhtanen, 2011, s. 93.) Lisäksi puhevammaan voi liittyä lukemisen ja kirjoittamisen vaikeutta (Roisko ym., 2018, s. 10).

Puhevammaisuutta ja kielellisiä häiriöitä aiheuttavat erilaiset vammat, neurologiset häiriöt tai sairaudet. Vamma tai sairaus voi olla synnynnäinen tai aikuisiällä esimerkiksi onnettomuuden tai sairastumisen myötä saatu. Puhevamman voi aiheuttaa aivohalvauksesta tai aivovammasta aiheutuva afasia tai dysartria, CP-vamma, kehitysvamma, autismi tai kielenkehityksen erityisvaikeus. Puhevammaisuutta aiheuttavat myös neurologiset sairaudet, kuten MS-tauti ja ALS. Muita mahdollisia puhevammaisuuden aiheuttajia ovat puhe-elimistön vaurio tai toimintaputo sekä lihassairaus. (Huuhtanen, 2011, s. 94.)

3.3 AAC-menetelmät ja kommunikoinnin apuvälineet

Puhuminen ei ole kaikille ihmisille mahdollinen kommunikoinnin keino. Puheen ollessa henkilölle haastavaa tai jopa mahdotonta, voi pääkommunikointimuoto olla puhetta tukeva tai korvaava menetelmä. Tämä tarkoittaa sitä, että puhutun kielen rinnalla tai korvaamaan puhuttua kieltä käytetään muunlaisia kommunikoinnin menetelmiä. Näistä menetelmistä käytetään yhteisnimitystä AAC-menetelmät, joka tulee sanoista Augmentative and Alternative Communication. (von Tetzchner & Martinsen, 1999, s. 20.)

AAC-menetelmät voidaan jakaa avusteisiin ja ei-avusteisiin menetelmiin. Avusteiset menetelmät tarkoittavat sellaisia menetelmiä, joissa käytetään jotakin konkreettista apuvälinettä viestin tuottamiseen. Tämä apuväline voi olla esimerkiksi graafinen merkki, kuva, osoitustaulu, puhelaite tai tietokone. (von Tetzchner & Martinsen, 1999, s. 21.) Apuvälineet ovat osa kuntoutusta ja niiden käyttö vähentää kommunikoinnin esteitä (Tikoteekki, i.a.). Henkilöllä voi olla kuvia käytössään joko erillisinä irrallisina kuvina, koottuna yksisivuisiksi kommunikointitauluiksi tai kommunikointikansiossa useita kymmeniä sivuja. Osoitustaulujakin on monenlaisia, esimerkiksi sormella osoitettava kirjaintaulu tai katseella käytettävä läpinäkyvä katsekehikko. Kommunikoinnin apuvälineitä voi käyttää joko itse tai toisen henkilön, esimerkiksi tulkin, avustamana. (Papunet, 2023.) Ei-avusteisiin menetelmiin puolestaan kuuluvat sellaiset menetelmät, joihin ei tarvita ulkoisia apuvälineitä viestin tuottamiseksi. Näitä menetelmiä ovat esimerkiksi viittomat ja osoituksella tai kehonkielellä kommunikoiminen. (von Tetzchner & Martinsen, 1999, s. 21.)

Viestien tuottamisen mahdollistamisen lisäksi AAC-menetelmät tukevat myös ymmärtämistä. AAC-menetelmien käyttö auttaa myös havaitsemaan puheen vuorovaikutuksellisuutta, suuntaamaan viestiä, sekä vähentämään puhumiseen liittyvää painetta. AAC-menetelmien käyttö tulisi aloittaa mahdollisimman varhain, jotta henkilön kielen ja kommunikaation kehitys voisi edetä mahdollisimman hyvin. (Suomalainen Lääkäriseura Duodecim, 2023.)

3.4 Työn luonne ja työympäristöt

Puhevammaisten tulkki työskentelee monenlaisissa ja vaihtuvissa ympäristöissä. Puhevammaisten tulkkauspalvelua voi käyttää asiointiin, työssä käymiseen, harrastamiseen, yhteiskunnalliseen osallistumiseen ja opiskeluun (Kela, i.a. -a). Tulkkauspalvelua voi käyttää myös postin ja lomakkeiden lukemiseen sekä kirjoittamiseen ja sähköiseen viestintään (Suomen Puhevammaisten Tulkit Ry, 2020).

Tulkkaus voi tapahtua asiakkaan omassa kodissa, työpaikassa, koulussa tai muussa ympäristössä, kuten pankissa tai kaupassa. Tulkkaustilanteet ovat arjen tilanteita, joten tulkin työympäristöt vaihtelevat laajasti. Tulkin tulee varautua tulkkaustilauksen aiheen mukaan tulkkaamaan esimerkiksi ulkona tai virallisissakin tilanteissa, joihin vaaditaan hyvin suunniteltua pukeutumista. Tulkin tulee perehtyä huolella tulkkaustilauksen aiheeseen ennen paikalle saapumista, jotta hän osaa varustautua tilanteen vaatimalla tavalla.

Työympäristöjen moninaisuus vaikuttaa toisinaan myös työergonomiaan. Tulkki saattaa joutua tulkkaamaan huonossa asennossa ja siten rasittaa kehoaan. Ergonomiaa on myös mielen rasittuminen, ja esimerkiksi hälyisessä ympäristössä tulkkaaminen saattaa vaikuttaa tulkin psyykkiseen ergonomiaan. Ergonomiasta huolehtiminen on tulkin itsensä vastuulla. Hänen tulee itse ilmoittaa, mikäli ergonomia on niin huono, että se vaikuttaa tulkkauksen laatuun.

4 TYÖHYVINVOINTI

Työhyvinvointi tarkoittaa yksilön kokemusta siitä, että hänen psyykkiset ja fyysiset voimavaransa riittävät suoriutumaan työn asettamista vaatimuksista. Työhyvinvointi on tärkeä asia niin työntekijän, kuin työnantajankin näkökulmasta. Hyvinvoiva työntekijä suoriutuu työtehtävistään hyvin ja näin ollen edistää organisaation pääsyä tavoitteisiinsa. (Työterveyslaitos, i.a.) Työnantaja on työturvallisuuslain 25 §:n mukaan veloitettu ryhtymään korjaaviin toimiin, jos työntekijän todetaan kuormittuvan hänen terveyttään vaarantavalla tavalla (L738/2002).

Työhyvinvointi ei ole pelkästään pahoinvoinnin puuttumista, vaan kokonaisvaltainen ilmiö, joka sisältää niin fyysisen, psyykkisen, henkisen kuin sosiaalisenkin osa-alueen. Nämä osa-alueet ovat vuorovaikutuksessa toisiinsa, ja siksi työhyvinvointia tulee tarkastella laajempina ilmiönä yksittäisten osa-alueiden sijaan. Työhyvinvointiin vaikuttavat työn lisäksi yksilön oma elämäntilanne, perhe, elintavat ja terveydentila ja elämänasenne. Se on lähtökohtaisesti yksilön subjektiivinen kokemus. (Virolainen, 2012, s.11–13.)

Työhyvinvoinnin vastakohtana voidaan puhua työpahoinvoinnista. Pahoinvointi voi näkyä työpaikoilla sairauspoissaoloina sekä heikkona sitoutumisena työhön. (Mattila-Aalto, 2020, s. 9.) Yleisimpiä työpahoinvointia aiheuttavia tekijöitä ovat työn kiireisyys sekä työstä aiheutuva stressi.

4.1 Psyykkinen työhyvinvointi

Psyykkinen työhyvinvointi sisältää työn stressaavuuden, työilmapiirin ja työpaineet. Psyykkistä kuormitusta saattaa aiheuttaa tai lisätä kiireen tuntu työssä. Psyykkisellä työhyvinvoinnilla on suora vaikutus ihmisen mielenterveyteen. Kiinnostava ja mielekäs työ lisäävät mielenterveyttä ja psyykkistä hyvinvointia. (Virolainen, 2012, s. 18.)

Psyykkistä työhyvinvointia voi heikentää työstä aiheutuva stressi. Stressillä tarkoitetaan yksilön ympäristöltään kokemaa uhkaa. (Virolainen, 2012, s. 30.) Kokemus stressistä on psyykkinen, vaikka se voi aiheuttaa myös fyysistä oireilua. Stressin psyykkisiä oireita ovat esimerkiksi jännittyneisyys, levottomuus ja ahdistuneisuus. (Terveyskirjasto, 2023.) Stressiin liittyy myös muistikatkoksia, mielialan vaihteluita ja keskittymiskyvyn heikkenemistä. Stressiä voivat aiheuttaa monenlaiset asiat, kuten kuormittava työympäristö, työn varmuuden puute, työpaikan henkilösuhteet sekä ilmapiiri. Stressin kokeminen on kuitenkin yksilöllistä, ja se mikä yhdelle aiheuttaa akuuttia stressiä, ei välttämättä stressaa toista lainkaan. (Virolainen, 2012, s. 32–34.) Kaikki stressi ei kuitenkaan ole vaarallista, vaan merkitystä on sillä, kuinka pitkään stressi jatkuu (Terveyskirjasto, 2023).

4.2 Fyysinen työhyvinvointi

Fyysinen työhyvinvointi pitää sisällään muun muassa työn fyysisen kuormittavuuden, työskentelyn fyysiset olosuhteet ja ergonomian. Työskentelyn olosuhteisiin kuuluvat työvälineet, työpaikan siisteys ja työympäristön meluisuus. Se on iso osa sekä fyysistä työtä tekevien, että esimerkiksi toimistotyötä tekevien työhyvinvointia. Fyysisessä ja ei-fyysisessä työssä on kuitenkin eroja siinä, miten kehoa rasitetaan. (Virolainen, 2012, s. 17.)

Stressiin liittyy myös paljon fyysistä oireilua. Sen oireina voi aiheutua sympaattisen hermoston aktivoitumisen takia syntyvä akuutti stressivaste, eli niin sanottu taistele tai pakene -reaktio. Tyypillisiä fyysisiä seurauksia akuutista stressivasteesta ovat sykkeen sekä hengitystaajuuden kiihtyminen, lihaksien jännittyminen, suoliston toiminnan hidastuminen sekä verenkierron ohjautuminen lihaksille muun elimistön sijaan. (Virolainen, 2012, s. 30.)

4.3 Uupumus

Uupumus on psykologi Herbert Freudenbergerin (1974) määritelmän mukaan tila, jossa ihmisen motivaatio hiipuu, tunteet kuihtuvat ja kyynisyys kasvaa. Se on

hiljalleen kehittyvä tila, jossa yhdistyvät mielen, kehon ja toiminnan häiriötilat. Sen oireisiin saattaa liittyä vahvaa väsymystä ja uupumista pienistäkin ponnistuksista, sekä fyysistä kipuilua. (Uusitalo-Arola, 2019, s. 25.) Väsymys voi olla niin lamaanuttavaa, että se estää normaalin toiminnan. Väsymys ei helpotu lepäämällä, sillä uupumus saattaa vaikuttaa unen laatuun niin, että se ei ole riittävän palauttavaa. Voimakkaan väsymyksen lisäksi uupumukseen saattaa liittyä ahdistuneisuutta, ärtyneisyyttä, ongelmia muistin ja keskittymisen toiminnassa sekä halukkuutta vetäytyä kontakteista muiden ihmisten kanssa. (Mielenterveystalo, i.a.)

Uupumuksen oireet näyttäytyvät aina vain selkeämmin tilan edetessä pidemmälle. Sen tutkiminen ja toteaminen on kuitenkin haastavaa, sillä sitä ei voi suoraan mitata esimerkiksi fyysisillä kokeilla. Uupumuksen oirekirjon kaltaista oireilua voi esiintyä myös osana muita sairauksia. Apuna uupumuksen diagnosoinnissa käytetään oireiden esiintyvyyttä arvioivaa Bergen Burnout Indicator 15 -kyselyä (BBI-15) sekä Maslachin yleistä työuupumuksen arviointimenetelmää (MBI-GS), joka kertoo oireiden esiintymisen laajuudesta. (Uusitalo-Arola, 2019, s. 25–26.)

Työelämän yhteydessä puhutaan usein uupumuksesta termillä työuupumus. Sillä tarkoitetaan omien voimavarojen ja työympäristön vaatimusten epätasapainotilaa, joka pitkittyy. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että yksilön voimavarat eivät riitä vastaamaan työympäristön vaatimuksiin. Työuupumus terminä rajoittaa uupumuksen pelkästään työelämäkontekstiin, vaikka uupua voi muistakin syistä kuin työn kuormituksen aiheuttamana. Usein uupumiseen onkin useampia syntymissyitä. Uupunut saattaa kuitenkin suoriutua pitkään esimerkiksi töistään ponnistelemalla, sillä keho voi venyttää suorituskykyään väliaikaisesti. (Karjula, 2022, s. 22–23.)

4.4 Työhyvinvoinnin tukeminen

Tärkeää työhyvinvoinnin tukemisessa on uupumisen ennaltaehkäisy. Sitä voidaan ennaltaehkäistä esimerkiksi tukemalla työntekijää stressitilanteissa, kohdustamalla työn vaatimuksia ja kehittämällä yhteistyötä paremmaksi. Myös

vaikutusmahdollisuuksien lisäämisellä on positiivinen vaikutus uupumuksen ennaltaehkäisyssä. Tärkeää on aikainen puuttuminen. (Virolainen, 2012, s. 36–37.)

Tärkeää uupumuksen ennaltaehkäisyyn kannalta on myös oikeanlainen palautuminen. Palautumista ajatellaan usein levon kannalta, mutta se on paljon muutakin kuin pelkkää lepoa. Pelkän fyysisen palautumisen lisäksi tarvitaan psykologista palautumista. Psykologisen palautumisen kuvaamiseksi on kehitetty DRAMMA-malli, joka kuvastaa psykologisen palautumisen tekijöitä. Näitä tekijöitä ovat työstä irrottautuminen, rentoutuminen, autonomia, taidon hallinta, merkityksellisyys ja yhteenkuuluvuus. Työstä irrottautuminen tarkoittaa sitä, että pystyy päättämään irti työstä myös mielen tasolla, esimerkiksi harrastuksen avulla. Rentoutuminen on sekä psyykkistä että fyysistä lepäämistä, jolloin annetaan niin keholle kuin mielellekin aikaa palautua. Autonomia puolestaan tarkoittaa omaehtoisuutta eli sitä, että henkilöllä on mahdollisuus vaikuttaa omaehtoisesti omaan vapaa-aikaansa ja siinä tapahtuviin asioihin. Taidon hallinnalla tarkoitetaan jonkin taidon opettelua, joka vie ajatukset pois töistä ja antaa onnistumisen kokemuksia itsensä haastamisen kautta. Merkityksellisyys tarkoittaa itselle tärkeiden asioiden mahdolluttamista omaan elämään. Yhteenkuuluvuudella puolestaan tarkoitetaan joukkoon kuulumisen tunnetta ja sitä, että panostaa läheisiin ihmissuhteisiin. (Karjula, 2022, s. 89–90.)

5 HAASTATTELUTUTKIMUS

Tässä opinnäytetyössä tutkimusmenetelmänä käytettiin haastattelututkimusta, tarkemmin teemahaastattelua. Haastattelu on keskustelunomainen tilanne, jossa haastattelija pyrkii selvittämään tutkimuksen aihepiiriin kuuluvia asioita haastateltavaltaan (Valli, 2018, s. 28). Haastattelun aihepiiri ja teema-alueet oli ennalta määriteltä, mutta kysymysten muotoilu ei ollut tarkka. Tarkoituksena haastattelussa oli edetä pinnalle nousevien asioiden kautta ja esittää tarvittaessa lisäksymyksiä haastateltaville.

5.1 Haastattelu tutkimusmenetelmänä

Haastattelu on aina ainutlaatuinen vuorovaikutustilanne. Siihen vaikuttavat haastattelijan ja haastateltavan käyttäytyminen sekä vuorovaikutustaidot. Haastattelun luonteeseen vaikuttaa myös vastaajan ikä, eikä lapsia ja nuoria voida haastatella samalla tavalla kuin aikuista. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006.)

Erilaiset haastattelut voidaan jaotella niiden strukturointiasteen perusteella. Tämä tarkoittaa sitä, miten tarkasti kysymykset on etukäteen rajattu ja sitä, miten paljon haastattelija ohjailee haastattelutilannetta. Teemahaastattelu on strukturointiasteeltaan puolistrukturoitu, eli se asettuu täysin ennalta suunnitellun ja ennalta suunnittele mattoman haastattelun välimaastoon. (Valli, 2018, s. 29.)

5.2 Haastatteluiden toteutus

Ensimmäisenä vaiheena haastatteluiden suunnittelussa oli haastattelukysymysten suunnittelu. Koska haastattelutavaksi valikoitui teemahaastattelu, joka on tyypiltään puolistrukturoitu haastattelu, oli olennaista miettiä joustava runko kysymyksistä (Liite 2). Kysymysten järjestys tai muotoilu ei ollut tarkka, vaan suuntaa antava, jotta haastattelussa on mahdollista edetä myös esille tulleiden aiheiden avulla eteenpäin.

Seuraavana vaiheena oli haastateltavien etsiminen. Se osoittautui ajateltua haastavammaksi vaiheeksi. Sain apua haastateltavien etsimiseen työelämäohjaajalta, jonka kanssa yhdessä pohdimme mahdollisia haastateltavia henkilöitä. Lähestyin puhevammaisten tulkkeja ympäri suomea sähköpostiviestillä, jossa kerroin tekemästani tutkimuksesta ja sen aiheesta, sekä liitin mukaan saatekirjeen (Liite 1). Tavoitteena oli saada kuusi alalla jo joitakin vuosia työskennellyttä puhevammaisten tulkkia mukaan tutkimukseen, mutta lopulta sain haastateltavakseni neljä sopivaa henkilöä. Joukossa oli sekä erikoisammattitutkinnon suorittaneita puhevammaisten tulkkeja että ammattikorkeakoulutasolta valmistuneita puhevammaisten tulkkeja. Tutkimuksessa ei ollut erikseen rajattu haastateltavan asemaa työelämässä, vaan oleellisinta oli se, että edelleen työskenteli puhevammaisten tulkkina. Haastateltavat olivat työskennelleet alalla 7–18 vuotta.

Haastattelut toteutettiin yksilohaastatteluina etäyhteyden avulla. Haastateltavat olivat eri puolilta Suomea, jolloin käytännöllisin tapa haastatteluiden suorittamiseen oli etäyhteyden käyttäminen. Haastatteluissa käytettäväksi ohjelmaksi valikoitui Teams, jonka kautta haastattelut pystyttiin suoraan nauhoittamaan ja tallentamaan.

6 AINEISTON ANALYYSI

Toteutetuista haastatteluista tein tallenteet, jotka sitten litteroin. Litterointiin kokeilin Teams-ohjelmiston omaa ominaisuutta, mutta sen paikkansapitävyys oli heikko ja sen tuottama kieli huonoa. Kokeilin myös Word-ohjelmiston litterointiohjelmaa, mutta sekään ei antanut riittävän tarkkaa lopputulosta. Lopulta päädyin tekemään litteroinnit käsin kirjoittamalla. Karsin aineistosta epäolennaiset kohdat pois ja litteroin vain olennaisen osan, sillä aineistoa oli runsaasti huolimatta siitä, että haastatteluja oli vain neljä.

Aineistoa analysoitiin laadulliselle tutkimukselle ominaisin menetelmin, aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Tarkastelutavaksi valikoitui realistinen tarkastelutapa. Tämä tarkoittaa sitä, että aineiston analysoinnissa keskityttiin siihen, mitä aineisto kertoo tutkittavasta aiheesta ja miten se vastaa tutkimuskysymyksiin (Günther ym., i.a.).

Haastatteluissa nousi esille monia erilaisia tekijöitä, jotka tulkeissa aiheuttavat kuormitusta. Jokaisessa haastattelussa esille tuli hyvin erilaisia asioita, josta voi päätellä, että tulokset eivät ole suoraan yleistettävissä ja kaikki eivät kuormitu samoista asioista tai eivät kohtaa samoja haasteita työelämässään.

6.1 Psyykkiset kuormittavuustekijät

Psyykkisesti kuormittavaksi koettiin työn yksinäisyys. Puhevammaisten tulkki työskentelee useimmiten yksin ja on täysin oman ammattitaitonsa varassa. Palautetta on mahdollista saada asiakkailta tulkkauksen jälkeen, mutta vaikeissa tilanteissa tulkin on usein selviydyttävä niistä yksin:

No ensinnäkin se et me työskennellään yksin. Siinä ei oo ketään niinkun samantien johon vois tukeutua, et täytyy tukeutuu siihen omaan ammattitaitoon.

Psyykkisesti kuormittavana koettiin myös sellaiset tilanteet, joissa asiakas tarvitsisi tulkkauksen lisäksi muita palveluita, kuten avustajapalveluita tai sosiaalihuollon palveluita. Tulkkauksen yksinään ei riitä vastaamaan asiakkaan tarpeisiin ja se saattaa aiheuttaa ongelmatilanteita:

...puhevammaisten tulkkauksessa tulee joskus vastaan tilanteita et ihan selkeesti havaitsee et asiakas tarvitsis jotain muuta palvelua kuin tulkkausta. En tarkoita sitä, että tulkkauksen olisi väärä palvelu hänelle, mut tulkkauksen ei mielestäni riitä hänelle et hän tarvitsisi jotain muutakin, jonkun sortin kuntoutusohjaajan palveluita, joka ohjais ja seurais ja niin edelleen...

Haastateltavat kokivat psyykkisesti raskaaksi myös asiakkaiden mahdolliset henkilökohtaisen elämän haasteet, esimerkiksi taloudenhallinnan vaikeudet, joita

tulkki voi työnsä puolesta joutua todistamaan. Tulkki ei saa rajoittaa asiakkaansa itsemääräämisoikeutta, eikä siksi voi puuttua asiakkaan tekemiin päätöksiin ja valintoihin, vaikka kokisi ne henkilökohtaisesti huonoiksi valinnoiksi tai asiakkaan elämänlaatua heikentäviksi. Vaikka teknisesti tulkki on vain viestin välittäjä, saatavat silti asiakkaiden tilanteet toisinaan aiheuttaa murhetta ja huolta tulkeissa:

Jonkin verran koen psyykkistä kuormitusta esimerkiksi asiakkaiden henkilökohtaisista taloustilanteista tai elämänvalinnoista, joissa sitten saattaa tulkki olla jollain lailla välineenä niiden asioiden suorittamisessa mutta kun emme voi niitä estääkkään, niin sellaista huolta ehkä asiakkaista.

Haastatteluissa nousi esiin myös asiakkaan alkoholinkäytön tuomat haasteet tulkkauksessa ja niiden aiheuttama psyykkinen kuormitus tulkkille. Jos asiakas käyttää alkoholia, saattaa se luoda tulkkauksen kannalta hankalat olosuhteet, jotka puolestaan lisäävät tulkin kuormittuneisuutta. Asiakkaan kommunikointi saattaa muuttua epäselväksi, tai pahimmassa tapauksessa asiakas saattaa muuttua aggressiiviseksi. Haastatteluissa pohdittiin sitä, että onko tulkin paikka olla päihtyneen asiakkaan kanssa:

...jonkun asiakkaan kohdalla esimerkiksi alkoholin käyttö saattaa tuoda sellasta (oloa) että että miks mä oon täällä nyt tulkkina, (se) pistää mietityttämään.

Yksi haastateltavista kertoi kokevansa kuormitusta psyykkisesti myös muiden ihmisten, esimerkiksi asumisyksikön henkilökunnan välinpitämättömyyden takia koskien asiakkaan kommunikointikeinon käyttöä. Toisinaan asiakkaan asuessa asumisyksikössä tai muussa vastaavassa järjestelyssä, häntä hoitavien henkilöiden kiinnostus ja aika eivät tunnu riittävän käyttämään asiakkaan kommunikointikeinoa yhdessä tämän kanssa tai antamaan riittävästi aikaa kommunikointiin. Tällöin asiakas ei pysty välttämättä ilmaisemaan omaa tahtoaan tai ajatuksiaan riittävällä tasolla. Tämän voi myös tulkki kokea kuormittavaksi, kun muut eivät anna asiakkaalle mahdollisuuksia kommunikoida kunnolla:

...se henkilökunnan osaamattomuus ja välinpitämättömyys, se on ehkä isoin semmoinen juttu, että kun sä meet asiakkaan luokse, joka

käyttää todella hyvin esimerkiksi kansioo, mutta hänen kanssaan ei kukaan muu kuin se tulkki käytä. Se tuntuu todella pahalta.

Kysyin muutamalta haastateltavalta lisäkysymyksenä siitä, aiheuttaako ympäristön meluisuus psyykkistä kuormitusta. Tulkin voi olla haastavaa keskittyä tulkkamiseen, jos ympäristö on äänekäs ja asiakasta voi olla vaikea kuulla tai viestiä vaikea saada tuotettua kuuluvasti. Tulkit kokivat tämän jokseenkin kuormittavaksi. Meluhaittaa pystyy vähentämään esimerkiksi käyttämällä korvatulppia, mikä oli yhden tulkin ratkaisu tilanteisiin:

Aiheuttaa kyllä (meluisa ympäristö kuormitusta). Ja se on myös se, että se on sekä psyykkistä että fyysistä. Mulla on nykyään tietyissä paikoissa taskussa korvatulpat.

Jonkin verran pohdintaa herätti myös tulkin rooli kuormittavana tekijänä, erityisesti uran alkutaipaleella. Tulkki ei ole avustaja tai hoitaja, joten tulkin tehtäviin ei kuulu esimerkiksi asiakkaan pukeminen tai syöttäminen. Pienimuotoista avustamista tulkki voi kuitenkin tehdä, esimerkiksi työntää pyörätuolia lyhyen matkan. Tulkkauksituokissa toimitaan kuitenkin viimekädessä ihminen ihmiselle, ja tulkin kannalta on edullista auttaa sen verran, että tilanne saadaan etenemään. Toiset tulkeista avustavat enemmän kuin toiset, ja selkeää rajaa siinä, miten paljon tulkki voi auttaa, ei ole. Jokaisen tulkin tulee itse pohtia, missä pienimuotoisen avustamisen raja kulkee, ja kuinka perustelee itselleen ja muille avustamisensa ja sen välttämättömyyden. Tuoreen tulkin on ymmärrettävästi haastavampi miettiä, missä sopivan avustamisen raja kulkee, ja kuinka paljon avustamista voi tehdä. Erityisesti silloin, jos taustalla on hoitoalan koulutusta, voi rajan vetäminen avustamisessa olla haastavaa, kun on saattanut tottua tekemään sitä enemmän edellisessä ammatissaan, kuin tulkin rooliin olisi sopivaa:

...ja sitten niinku oman päänsä sisällä sitä mielti, että vitsi että kyllä mä oon huono, kun en mä nyt tee niitä samoja juttuja mitä hoitajana, vaan että istun vaan, mutta sitten huomasi että joo, tää (tulkkauk) on se mun juttu ja tää on tosi tärkeä homma.

Haastatteluissa nousi esiin myös alalla esiintyvän kilpailun vaikutus työhyvinvointiin ja jaksamiseen. Alalla on paljon kilpailua ja se vaikuttaa joidenkin tulkkien käytökseen. Kilpailu saattaa aiheuttaa keskustelua ja kritisointia muita kohtaan.

Paljon keskustelua saattaa herättää tulkkien tavat toimia ja tehdä työtään. Esimerkiksi avustamisessa toiset tulkit tekevät enemmän kuin toiset, ja siitä saattaa syntyä erimielisyyksiä. Jokaisen on löydettävä omat rajansa sille, mikä on tulkin työnkuvaan sopivaa pienimuotoista avustamista ja mikä menee liian pitkälle. Jokaisella kuitenkin on omat mielipiteensä tähän, ja mielipide-erot saattavat aiheuttaa kitkaa tulkkien välille. Jos toinen tulkki tekee asiakkaan puolesta enemmän asioita kuin toinen, saattaa tulkkien välille muodostua eriarvoisuutta asiakkaan silmissä:

Yleisesti mietin työhyvinvointia tällä alalla, niin onhan tää (tulkkiala) aika värikäs ala ja on kilpailua ja on vastakkainasettelua, niin se on itseasiassa myös kuormittava tekijä. Toisia kyttäillään, mitä he tekevät ja mitä he eivät tee. Niistä kyräillään ja keskustellaan.

6.2 Fyysiset kuormittavuustekijät

Psyykkisen kuormituksen lisäksi tulkit kokivat jonkin verran fyysistä kuormitusta. Kahdessa haastattelussa nousi esiin kommunikoinnin apuvälineiden aiheuttama fyysinen kuormittavuus. Asiakkaalla voi olla käytössään esimerkiksi aakkostaulu tai kommunikoinnin kansio, jota hän voi joko käyttää itsenäisesti, tai tulkin avustamana. Jos tulkki pitelee pitkän ajan esimerkiksi kansiota, joka voi olla melko painavakin, saattaa se tuottaa fyysistä kuormitusta:

...joku sanoi mulle et kuinka kauan mä ajattelin kannatella kansiota. Jos mä tuen kansioo, et montako vuotta mä meinaan kannatella sitä. En mä ollu koskaan ennen ajatellu sitä, että kuinka rasittavaa on kannatella kansiota.

Asiakkailla saattaa olla painavia kommunikointivälineitä, tai ei nyt kovin painavia mutta jos niitä täytyy kannatella pidempään niin se voi käydä haastavaksi.

Fyysisten apuvälineiden aiheuttaman kuormituksen lisäksi haastatteluissa nousi esiin useasti ergonomia. Tulkin työssä voi joskus olla haastavaa noudattaa hyvää ergonomiaa, sillä tilanteet vaativat tulkilta sopeutumista, jotta tulkkkaus on mahdollista. Tämä tarkoittaa sitä, että monien kommunikointimenetelmien kohdalla tulkilla tulee olla hyvä näköyhteys asiakkaaseensa, jotta tulkkkaus onnistuu.

Asiakkaan ollessa esimerkiksi lattialla, on tulkinkin usein mentävä samaan tasoon, jotta tulkkaus on helpompaa. Omasta ergonomiasta voi kuitenkin oppia huolehtimaan ja ilmoittaa asiakkaalle, että asento on tulkille huono:

Ja ehkä semmoinen niin kun oma ergonomia, että mä en enää suostu tulkkaamaan jossain lattialla.

Ergonomisesti haastavia tilanteita voivat olla esimerkiksi sellaiset tilanteet, joissa asiakas liikkuu ja tulkin on asetettava tilanteeseen niin, että näkee. Tämä saattaa tarkoittaa pään kääntämistä epämukavaan asentoon. Sama ongelma on tilanteissa, joissa automatkalla tulkataan niin, että tulkki joutuu kääntymään takapenkille nähdäkseen asiakkaan kommunikointia. Asento voi olla hyvinkin epämukava, ja tulkin tulee tehdä päätös, pystyykö hän tulkkaamaan vai ilmoittaako hän asiakkaalle, että tulkkaaminen ei juuri nyt ole mahdollista. Esimerkiksi autossa kääntyneenä tulkkaamiseen liittyy suuria riskejä, jos sattuu auto-onnettomuus ja tulkki on kääntyneenä taaksepäin. Tämä saattaa aiheuttaa vakavia vammoja selkärankaan ja niskaan. Siksi tilannetta tulee arvioida tarkasti, ja tulkki voi myös kieltäytyä tulkkaamasta tilanteissa, joissa hän asettaisi itsensä vaaraan:

Ergonomiaa ajatellen esimerkiksi, kun kävellään asiakkaan kanssa vaikka lenkkiä ja siinä on joku kenelle tulkataan niin tämä pään asento, miten paljon joudut kiertämään päätäsi jotta näät asiakkaan, ja joudutko mahdollisesti kävelemään takaperin.

...on asiakas, ketä tulkataan pää kääntyneenä takapenkille päin niska vääränä niin sanotusti.

Tulkin ergonomiaan vaikuttaa myös se, jos asiakas on pyörätuolissa. Tällöin tulkki voi joutua kumartumaan saadakseen hyvän näköyhteyden asiakkaaseensa. Pyörätuolissa istuvalla asiakkaalla voi olla myös käytössään jokin kommunikoinnin apuväline, jota tulkki voi joutua kannattelemaan, jolloin tilanteessa yhdistyy kaksi kuormittavaa tekijää, huono ergonomia ja apuvälineiden kannatteleminen:

No välillä joo (koen kuormitusta) jos vaikka asiakas istuu pyörätuolissa ja sitten sun pitää itse mennä vaan sinne alemmaksi.

Tulkin työssä autolla pitkienkin matkojen ajaminen on usein arkipäivää. Tulkki voi viettää jopa tunteja päivästä ajamalla autolla tulkkauspaikasta toiseen. Ajaminen koettiin erityisen kuormittavaksi, jos olosuhteet ovat huonot, eli on pimeää tai esimerkiksi sateinen sää. Kaikkia ajaminen ei kuormita yhtä paljon, ja jotkut saattavat nauttia siitä enemmän kuin toiset. Haastatteluissa kävi ilmi, että ajaminen koettiin osittain myös omana rauhoittumisen aikana, jolloin on mahdollista rentouttaa mieltä esimerkiksi kuuntelemalla äänikirjoja tai musiikkia. Ajamisesta aiheutuvan rasituksen koettiin olevan osittain myös psyykkistä rasitusta:

Fyysistä kuormitusta sitten taas no, menee osittain myös psyykkiseen kuormitukseen, niin tämä ajelu esimerkiksi. Onneksi sitä (ajelua) ei nyt ihan päivittäin tarvitse tehdä mutta onhan se kuitenkin rasite istua autossa.

6.3 Työn stressaavuus

Oletukseni ennen haastatteluita oli, että puhevammaisten tulkin työ aiheuttaisi jonkin verran stressiä tulkeissa. Työ voi olla hektistä ja vaatia paljon siirtymisiä paikasta toiseen, sekä olla osittain epävarmaa tulkkauksien puolesta. Haastatteluissa kuitenkin paljastui, että tulkit eivät juurikaan koe stressiä työstään. Tämä on tietysti hyvä asia, sillä stressi voi pitkittyessään heikentää työssäjaksamista ja hyvinvointia.

Muutamia lievää stressiä aiheuttavia tekijöitä kuitenkin nousi esiin. Yksi niistä oli juuri töiden epävarmuus ja oman tulkkikalenterin hallinta. Tulkki avaa itse omaa työkalenteriaan sopivaksi katsomansa ajan verran, jonka jälkeen Kela välittää sinne avatulle ajalle tulkkauksia sen mukaan, kun niitä asiakkailta tulee. Tilauksien ilmestymiseen kalenteriin ei voi itse vaikuttaa ja tilaukset saattavat myös muuttua nopealla aikataululla. Tulkkauksien välittämiseen vaikuttaa monet tekijät, kuten tulkkialan yritysten kilpailutusjärjestys ja asiakkaiden tulkkilistat. Kilpailutusjärjestys tarkoittaa sitä, että Kela kilpailuttaa tulkkialan yritykset ja laittaa ne järjestykseen, jossa ensimmäisenä olevalle yritykselle välitetään ensisijaisesti tulkkauksia, toisena olevalle sen jälkeen ja niin edelleen. Tulkkilista tarkoittaa listaa asiakkaalle tutuista tulkeista, johon asiakas voi itse lisätä tulkkeja

tai poistaa listalta. Jos asiakkaalla on tulkkilista, välitetään hänelle ensisijaisesti tulkkeja kyseiseltä listalta. Listan käyttö on yleistä erityisesti puhevammaisten tulkkauksessa, jossa on usein suurta hyötyä siitä, että tulkki tuntee asiakkaansa ja tämän kommunikointitavan. Tulkkaustilausten asettuminen tulkin omaan kalenteriin on hyvin vaihtelevaa ja se aiheuttaa jonkin verran stressiä:

Se mikä tällä hetkellä ehkä on stressaavaa, on kalenterin hallinta, et miten sinne tulee töitä. Kun haluat kuitenkin et sinne tulee töitä, mutta et välttämättä halua että sinne tulee liikaa töitä, mutta et voi kuitenkaan olla satavarma että tulee vaikka päiväkeikkaa niin sit sä avaat koko päivän tulkkiajan että sinne tulisi edes jotain, ja kuitenkin lopputulos voi olla se et sit sä oot aamusta iltaan töissä. Mikä ei tietenkään ole se tarkoitus.

Jonkin verran stressiä koettiin myös sairasloman ottamisesta. Jos tulkki sairastuu, voi olla vaikeaa saada lyhyellä varoitusajalla uutta tulkkia asiakkaalle. Asiakas saattaa siis jäädä kokonaan ilman tulkkia, jos tilalle ei onnistuta löytämään ketään. Joissakin tilanteissa asiakas ei pysty ilman tulkkia osallistumaan suunniteltuihin menoihinsa. Tällöin asiakkaalle ei jää muuta vaihtoehtoa, kuin peruuttaa menonsa. Vaikka sairastumiseen ei voi itse vaikuttaa ja sitä tapahtuu varmasti kaikille jossain vaiheessa, saattaa se aiheuttaa stressiä tulkille asiakkaan pärjäämisen suhteen:

Se stressaa itseä, että jos minä nyt saikutan niin saako asiakas tulkkia ja pääseekö omiin menoihinsa. Vaikka tietenkään sen ei lähtökohtaisesti pitäis olla mun ongelma, mutta helposti sitä siinä sitten kuitenkin pohtii että voi ei, nyt hän ei pääse vaikka omalle fysioterapiakäynnille tai jollekin vastaavalle, kun ei saa tulkkia siihen. Niin sellaiset asiat stressaa toisinaan.

Yksi haastateltavista kertoi lievää stressiä aiheuttavan oman elämän mahdolliset muutokset, kuten lääkärikäynnit, jotka voivat tapahtua äkillisesti. Nämä muutokset voivat vaikuttaa omassa kalenterissa oleviin tulkkaustilauksiin, jos niitä täytyy perua. Tulkkaustilausten peruminen sen jälkeen, kun ne on jo välitetty tulkin kalenteriin, ei ole aivan yksinkertainen asia, ja tulkin on ilmoitettava muutoksista Kelaan:

Eli, että sitä vielä samoin kuin semmoinen semmoiset pikkujutut, että jos sulla tulee itsellesi äkillisesti lääkärikäynti tai joku tämmöinen, niin kyllähän sekin myös tietyllä tavalla stressaa kun sun pitää lähteä selvittämään se Kelan kanssa, et joutuu luopumaan siitä tilauksesta mikä sulla on jo kalenterissa, mutta se on taas kun pitää olla kalenteri 4 viikkoa etukäteen auki ja kuitenkin omakin elämä muuttuu.

6.4 Keinot omasta jaksamisesta huolehtimiseen

Tulkit kokivat, että heillä on riittävästi keinoja työssään syntyvän kuormituksen ehkäisemiseksi. Tärkeänä pidettiin sitä, että pidetään huolta omasta fyysisestä sekä psyykkisestä hyvinvoinnista. Omasta hyvinvoinnista huolehtiminen on tärkeä osa työhyvinvointia ja jaksamista työelämässä. Henkilö, joka huolehtii omasta hyvinvoinnistaan, jaksaa ja voi hyvin myös työelämän ulkopuolella:

Kyllä se oma fyysinen ja henkinen hyvinvointi on se millä sitä pystyy vaikuttamaan eli että pitää olla niitä tiettyjä harrastuksia ja tehdä niitä asioita mistä itse tykkää ja mistä nauttii.

Toinen tärkeä asia kuormituksen ehkäisemiseksi, joka nousi haastatteluissa esiin, on oman kalenterin hallinta ja riittävästä vapaa-ajasta huolehtiminen. Tulkki itse päättää, milloin pitää tulkkikalenteriaan auki ja kuinka monena päivänä viikossa on valmis tekemään töitä. Tulkkaustilauksista ei voi olla varma, avaavat monet tulkit kalenteriaan varmuuden vuoksi pitkiä aikoja ja useampana kuin viitenä päivänä viikossa varmistaakseen, että kalenteriin tulee töitä. Tällöin vapaa-aika saattaakin jäädä vähäiseksi, mikäli tulkin kalenteriin tulee tulkkaustilauksia enemmän, kuin tulkki oli itse ajatellut. Kalenteria voi myös sulkea tarvittaessa, jos siellä ei vielä ole tilauksia. Onkin tärkeää, että tulkki itse pitää huolen riittävästä vapaa-ajasta ja sulkee kalenteriaan tarpeen mukaan:

Tietenkin sen oman vapaa-ajan ottaminen, et sit vaan jos näyttää siltä et on paljon töitä niin toisina päivinä sit vaan laittaa niin sanotusti tylysti kiinni sen kalenterin ja pitää sitä vapaata ihan hyvillä mielin, viettää lomansa silloin kun on ne ansainnut ja ei säästele niitä mihinkään hamaan tappiin asti.

Tärkeänä pidettiin myös hyviä yöunia sekä riittävästä ravinnonsaannista huolehtimista. Nämä ovat tärkeitä yleisen hyvinvoinnin ylläpitämiseksi ja jaksamisen tukemiseksi. Tulkin työ saattaa olla hektistä ja päivät toisinaan pitkiä. Työ voi painottua aikaisiin aamuihin, myöhään iltaan tai johonkin siltä väliltä. Vaihtelu on suurta ja siksi onkin tärkeää huolehtia siitä, että nukkumiselle jää riittävästi aikaa. Tulkin on hyvä kuljettaa mukanaan eväitä, jos ei ole varmaa tietoa siitä, milloin pidemmän tulkkauskeikan aikana pääsee syömään. Uni ja ravinto ovat ratkaisevassa roolissa jaksamisen tukemisessa ja kuormituksen ehkäisemisessä:

No se ainakin pitäisi olla, että nukkuisi hyvä hyvät yöunet. Ja sitten itsestään huolehtiminen.

Se et muistaa pitää mukanaan eväitä, se on ihan hirmu tärkeä ihan yhdestä työpäivästä selviämiseen. Kun sit jos sä olet ilman ruokaa jossain ja sä et tiedä koska sä saat seuraavaks ruokaa ja mistä niin se on kyllä paha.

Tulkin työtä tehdään usein yksin ilman kollegan tukea, jolloin tulkin on turvauduttava omaan ammattitaitoonsa ja ratkaistava haastavat tilanteet yksin. Haastatte- luissa nousi esiin haastavien kokemusten jakamisen tärkeys, eli pidettiin tärkeänä sitä, että pääsee kertomaan haastavista tilanteista jollekin, joka ymmärtää ja kuuntelee. Tulkkia sitoo vaitiolovelvollisuus, joten hän ei voi yksityiskohtaisesti paljastaa asiakkaansa tietoja tai tilanteita, mutta haastavia tilanteita on kuitenkin mahdollista käydä läpi paljastamatta niistä liikaa. Kuitenkin olisi tärkeää saada keskusteluapua haastavien tilanteiden läpikäymiseen, jotta niistä voi päästä eteenpäin:

Ja sit tietenkin, jos on vaikka jotain haastavia tilanteita ollu, niin se että pääsis niitä jollekin jakamaan, tietenkin vaitiolovelvollisuuden puitteissa mutta niin että pystyis kuitenkin purkamaan niitä tilanteita että mitä on käynyt ja saa siihen jonkun toisenkin näkökulmaa ja kuuntelevaa korvaa ja hyväksyntää ja semmosta. Eihän siinä välttämättä odoteta siltä toiselta mitään vastausta mihinkään kysymyksiin, vaan sä haluat vaan purkaa sen asian, että nyt kävi näin ja se jäi mietityttämään. Eli vertaistuki kollegoiden kesken.

Yksi tulkeista kertoi, että hän on opetteluun kautta oppinut pitämään huolta omasta jaksamisestaan ja hyvinvoinnistaan työelämässä. Se on asia, mistä voi opetella

huolehtimaan kokemuksen ja ajan myötä. Työelämä saattaa tuntua tuoreesta tulkista raskaammalta kuin kokeneesta tulkista, joka on oppinut huolehtimaan omasta työhyvinvoinnistaan:

Jos mietin itseäni silloin kun aloitin 15 vuotta sitten, ei ollut silloin keinoja samanlaisia mitä nykypäivänä on.

Työyhteisön ja työympäristön tarjoama tuki koettiin hyväksi ja riittäväksi. Tulkit kokivat, että heillä on saatavilla tarvittavia tukitoimia, kuten työnohjausta ja keskusteluapua. Yksi tulkeista kertoi myös yrityksen, jossa työskentelee, tarjoamien etujen parantavan työhyvinvointia merkittävästi:

Ei ole yksin, vaikka tehdäänkin yksinäistä työtä.

Koen et meidän firmassa asiat on ihan hyvin, meille tarjotaan hyviä etuja ja meistä halutaan pitää huolta.

6.5 Tulosten luotettavuus

Opinnäytetyössä toteutettu tutkimus oli haastattelututkimus, jossa haastateltavat pääsivät kertomaan omista kokemuksistaan ja näkemyksistään puhevammaisten tulkkauksen kuormittavista tekijöistä. Kyseessä on siis yksilön kokemukset rajatusta aiheesta, jolloin tulokset ovat subjektiivisia. Niitä ei siis voida yleistää koskemaan kaikkia, vaikka vastaukset antavatkin suuntaa ja esimerkkejä niistä asioista, jotka koetaan kuormittaviksi.

Haastattelutilanteet olivat tyyliltään keskustelunomaisia. Jännittyneisyyttä ei ollut havaittavissa haastateltavista, joten se voidaan poissulkea mahdollisena vastauksiin vaikuttaneena tekijänä. Haastatteluiden toteuttaminen etäyhteydellä toisen edun, että haastateltavat saivat itse valita sijainnikseen mahdollisimman mukavan ja turvallisen tuntuksen tilan. Tämä varmasti osaltaan vähensi tilanteen jännittyneisyyttä.

Haastateltavat eivät tienneet kysymyksiä etukäteen, jolloin he eivät olleet voineet valmistautua tilanteeseen muuten, kuin aiheen perusteella. Niinpä saattaa olla, että haastattelutilanteessa haastateltava ei saanut vastattua kaikkiin kysymyksiin niin kattavasti, kuin siinä tapauksessa, jos kysymykset olisi annettu ennakoon ja haastateltava olisi saanut enemmän miettimisaikaa vastauksiinsa. Haastateltavat olivat saaneet etukäteen vain vähän informaatiota opinnäytetyön aiheesta saatekirjeen (Liite 1) muodossa.

Haastattelukysymyksistä oli rakennettu runko, jonka mukaan haastatteluissa edettiin. Kysymykset oli rakennettu osittain johdatteleviksi esimerkein pohjautuen omiin ennakkokäsityksiini tutkittavasta aiheesta. Pohdinkin sen mahdollisia vaikutuksia lopullisiin tuloksiin, ja sitä olisivatko vastaukset olleet erilaisia ilman antamiani esimerkkejä mahdollisesti kuormittavista tekijöistä. Toisaalta esimerkit saattoivat auttaa haastateltavaa pohtimaan ja sitä kautta vastaamaan kysymyksiin laajemmin.

7 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, millaiset asiat aiheuttavat kuormitusta puhevammaisten tulkkien työssä heidän näkökulmastaan. Aihe on ajankohtainen, sillä työhyvinvointi on kaikkia koskettava asia ja siihen liittyvät asiat ovat olleet viime vuosina esillä monilla muillakin aloilla. Työhyvinvointi on myös aihe, joka koskettaa jokaista työssäkäyvää henkilöä ja työnantajaa. Halusin selvittää tarkemmin, mitkä ovat niitä asioita, jotka kuormitusta aiheuttavat. Tässä tavoitteessa onnistuin, sillä sain selville seikkoja, jotka puhevammaisten tulkkien kuormittavat. Haastatteluissa nousi useita tällaisia tekijöitä esiin.

Prosessina opinnäytetyö oli haastava. Toteutin opinnäytetyön tiukalla aikataululla ja ajoittain tuntui, että aikataulu aiheutti paljon haasteita. Haastateltavia oli myös vaikea saada lähtemään mukaan tutkimukseen, ja uskon, että jos minulla olisi

ollut enemmän aikaa opinnäytetyön toteuttamiseen, olisin haastateltaviakin saanut paremmin mukaan. Useampi haastateltava olisi mahdollistanut laajemman kuvan luomisen aiheesta ja mahdollisesti tuonut uusia näkökulmia.

Haastatteluiden toteutuksessa olisin voinut itse olla aktiivisempi, vaikka haastateltavat vastasivatkin hyvin oma-aloitteisesti ja laajasti esittämiini kysymyksiin. Oma roolini haastattelijana jäi vaisuksi ja olisin voinut esittää enemmän väli- ja lisäkysymyksiä. Siitä huolimatta haastateltavat uskalsivat rohkeasti tuoda esiin asioita, jotka heidän kokemuksensa mukaan kuormitusta aiheuttavat ja jakoivat omia mielipiteitään ja näkemyksiään. Kokonaisuutena olen tyytyväinen haastatteluiden toteutumiseen ja siihen, että sain hyviä vastauksia, joista osa oli hypoteeseistani poikkeavia ja siten hieman yllättäviä. Eniten vastauksista yllätti se, miten vähän stressiä tulkit kokivat työstään. Olin kuvitellut työn aiheuttavan enemmän stressiä juuri epävarmuutensa ja vaihtelevuutensa vuoksi. Nämä olivat kuitenkin sellaisia asioita, jotka haastateltavien mukaan eivät aiheuta stressiä, kun niihin on sopeutunut.

Hieman epäselväksi jäi vielä se, miten työyhteisö ja työnantaja voisivat vaikuttaa kuormituksen ehkäisemiseen. En juuri kysynyt tarkentavia kysymyksiä työnantajan roolista työhyvinvoinnin tukijana, mikä olisi voinut tuoda tähän kysymykseen lisää vastauksia. Sitä ei kuitenkaan haastateltavien toimesta pidetty kovin suurena tekijänä työhyvinvoinnin tukemisessa, vaan suurempi painoarvo oli tulkin omalla huolehtimisella itsestään. Tärkeänä kuitenkin koettiin se, että työyhteisö ja työympäristö tarjoaa jonkinlaista keskusteluapua, oli se sitten kollegoiden kesken tai työnantajan toimesta.

Jatkotutkimukseksi voin ehdottaa sen selvittämistä, kuinka työnantaja ja työyhteisö voivat vaikuttaa työhyvinvointiin ja työntekijöiden jaksamiseen. Sen selvittäminen jäi omassa tutkimuksessani taka-alalle, mutta sitä voisi olla monin tavoin hyödyllistä selvittää. Vaikka tulkin työ on melko yksinäistä, on työyhteisön tarjoamalla tuella varmasti oma vaikutuksensa yksilön jaksamiseen ja hyvinvointiin.

Kokonaisuutena puhevammaisten tulkkien työhyvinvointi vaikuttaa haastatteluiden perusteella olevan hyvällä mallilla. Vaikka työhyvinvointia heikentäviä

tekijöitä nousi esille, kertoi jokainen tulkki kykenevänsä huolehtimaan omasta hyvinvoinnistaan ja koki omat keinonsa kuormituksen ehkäisemiseen riittäviksi. Lisäksi tulkit kokivat, että saavat ympäristöltään tarvittavan määrän tukea ja apua jaksamiseen.

Hypoteesini siitä, että puhevammaisten tulkin työ on monin tavoin kuormittavaa, piti paikkansa. Tulokset kuitenkin yllättivät sen osalta, miten positiivisesti tulkit itse suhtautuivat kuormittavien tekijöiden ehkäisyyn, ja miten he kokivat saavansa riittävästi tukea jaksamiseensa. Tutkimuksen alussa ajattelin tilanteen olevan heikompi ja tulkkien työhyvinvoinnin huonommassa tilassa. Yllätyin kuitenkin positiivisesti todellisesta tilanteesta. Tulkit tuntuivat voivan pääpiirteittäin hyvin ammatissaan ja kykenevän huolehtimaan omasta jaksamisestaan.

LÄHTEET

- Ammattiopisto Livia. (i.a.). *Puhevammaisten tulkkauksen erikoisammattitutkinto*. Saatavilla 4.1.2024. <https://www.livia.fi/koulutustarjonta/puhevammaisten-tulkkauksen-erikoisammattitutkinto-180-osp/>
- Günther, K., Hasanen, K., Juhila, K. (i.a.). *Johdanto: analyysi ja tulkinta*. Saatavilla 6.3.2024. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/analyysi-ja-tulkinta/>
- Huhtanen, K. (toim.). (2011). *Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät Suomessa* (4. p.). Kehitysvammaliitto.
- Karjula, L. (2022). *Ymmärrä uupunutta, johda uuvuttamatta*. Basam Books.
- Kehitysvammaliitto. (i.a.). *Puhevammaisten tulkkaukspalvelu*. Saatavilla 2.1.2024. <https://www.kehitysvammaliitto.fi/tikoteekki/tietoa/puhevammaisten-tulkkaukspalvelu/>
- Kela. (i.a.-a). *Tutustu vammaisten tulkkaukspalveluun*. Saatavilla 2.1.2024. <https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkaukspalvelu-tutustu-tulkkaukspalveluun>
- Kela. (i.a.-b). *Näin haet oikeutta vammaisten tulkkaukspalveluun*. Saatavilla 2.1.2024. <https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkaukspalvelu-hae-oikeutta>
- L 133/2010. Laki vammaisten henkilöiden tulkkaukspalvelusta 19.2.2010/133. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20100133#L1P4>
- L 628/1998. Perusopetuslaki 21.8.1998/628. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980628#L7P31>
- L 738/2002. Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738#V1>
- Lähdemäki, J. (2011). *Viittomakielen tulkin työn kuormittavuus – Työssä jaksamisen ylläpito*. [Opinnäytetyö, Humanistinen ammattikorkeakoulu]. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201105249248>
- Mattila-Aalto, M. (2020). *Työelämän uudistumisen esteet*. Basam Books.

- Mielenterveystalo. (i.a.). *Perustietoa uupumuksesta*. Saatavilla 13.12.2023
<https://www.mielenterveystalo.fi/fi/uupumus/perustietoa-uupumuksesta>
- Opintopolku. (i.a.). *Tulkki (AMK), Viittomakielen ja puhevammaisten tulkkaus, monimuotototeutus*. Saatavilla 4.1.2024. <https://opintopolku.fi/konfo/fi/toteutus/1.2.246.562.17.00000000000000005776>
- Papunet. (2023). *Kommunikointi apuvälineellä*. <https://papunet.net/tietoa/kommunikoinnin-apuvälineet/kommunikointi-apuvälineella/>
- Roisko, E., Vesala, H., Ylitalo, J. (2018). *Myönnetty, ei käytetty: Selvitys puhevammaisten tulkkauspalvelun haasteista ja mahdollisuuksista vuosina 2011-2014*. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2018101238142>
- Saaranen-Kauppinen, A., Puusniekka, A. (2006). *KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto* [verkkajulkaisu]. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmäopetus/kvali/L6_3.html
- Suomalainen Lääkäriseura Duodecim. (2023). *Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikaatiokeinot (AAC) autismikirjon henkilöillä*.
<https://www.kaypahoito.fi/nix03190>
- Suomen Puhevammaisten Tulkit ry. (10.8.2020). *Puhevammaisten tulkki?*
<https://www.puhevammaistentulkit.fi/uutiset/tulkkitietoa/>
- Terveyskirjasto. (2023). *Stressi*. <https://www.terveyskirjasto.fi/dlk00976>
- Tikoteekki. (i.a.). *Kommunikoinnin apuvälineet*. Saatavilla 8.3.2024.
<https://www.kehitysvammaliitto.fi/tikoteekki/tietoa/kommunikoinnin-apuvälineet/>
- Tulkkauspalveluopas. 2015. https://papunet.net/wp-content/uploads/2023/10/tulkkauspalveluopas_2014_netti.pdf
- Työterveyslaitos. (i.a.). *1.1 Työhyvinvointi*. Saatavilla 4.1.2024.
<https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/työhyvinvoinnin-tiedolla-johtaminen-sote-alalla/osa-1-strateginen-työhyvinvoinnin-johtaminen-ja-kasitteet/11-työhyvinvointi>
- Uusitalo-Arola, L. (2019). *Uuvuksissa*. (2. p.). Tuuma-kustannus.
- Valli, R. (toim.). (2018). *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1* (5. uud. p.). PS-kustannus.
- Virolainen, H. (2012). *Kokonaisvaltainen työhyvinvointi*. BoD – Books on Demand.

Von Tetzchner, S., Martinsen, H. (1999). *Johdatus puhetta tukevaan ja korvaavaan kommunikointiin*. Kehitysvammaliitto.

LIITE 1. Teemahaastattelun saatekirje

SAATEKIRJE

Hei,

Olen neljännen vuoden puhevammaisten tulkkioiskelija Diakonia-ammattikorkeakoulusta. Teen opinnäytetyötä puhevammaisten tulkin työn kuormittavista tekijöistä tulkkien näkökulmasta. Tutkin siis niitä seikkoja, jotka aiheuttavat kuormitusta puhevammaisten tulkkien työssä. Tutkimukseni tiedonkeruumenetelmänä on haastattelu.

Tavoitteenani on tuoda esiin mahdollisia haasteita puhevammaisten tulkkien työssäjaksamisen kannalta, jotta työelämää voitaisiin tulevaisuudessa kehittää ja tulkkien työssäjaksamista ja työhyvinvointia tukea. Pidän tärkeänä tutkia ja kehittää työhyvinvointia erityisesti tulkkausalalla, sillä tulkkkaus voi olla sekä psyykkisesti, että fyysisesti vaativaa työtä.

Etsin haastateltavakseni puhevammaisten tulkkeja, joilla on jo kertynyt kokemusta tulkkausalalta. Haastattelututkimukseen osallistuminen vie vain noin 30 minuuttia aikaa ja vastaukset anonymisoidaan. Vastaaja ei siis ole tunnistettavissa valmiista opinnäytetyöstä. Haastattelut toteutetaan etäyhteydellä (Teams) ja tallennetaan aineiston analysointia varten. Analysoinnin jälkeen huolehdin talenteiden oikeanmukaisesta hävittämisestä.

Haastattelu on teemahaastattelu, eli haastattelun runko on ennalta mietitty, mutta voimme edetä pinnalle nousevien aiheiden mukaan. Haastattelun aiheena on keskustella niistä seikoista, jotka aiheuttavat kuormitusta tai rasitusta tulkin työssä sekä työhyvinvoinnista ja sen ylläpitämisestä. Kuormittavia asioita voivat olla esimerkiksi työympäristö, työn ergonomia, vaitiolovelvollisuus tai haastavat työolosuhteet.

Toivottavasti kiinnostuit tutkimuksestani ja haluaisit osallistua haastatteluun!

Jenna Marjamäki

LIITE 2. Teemahaastattelun kysymysrunko

Miten kauan olet työskennellyt puhevammaisten tulkkina?

1. Psykkinen kuormitus

- Koetko työssäsi kuormitusta psykkinisesti?
- Millaiset asiat sinua kuormittavat? Esimerkiksi Työympäristö, ilmapiiri, vaitiolovelvollisuus, tulkkaustilanteiden luonne.

2. Fyysinen kuormitus

- Koetko työssäsi kuormitusta fyysisesti?
- Millaiset asiat sinua kuormittavat? Esimerkiksi huono työergonomia, haastavat olosuhteet.

3. Työn stressaavuus

- Koetko työn stressaavaksi?
- Aiheutuuko stressistä oireita?

4. Kuormituksen ehkäiseminen ja oma jaksaminen

- Millaisia keinoja sinulla on kuormituksen ehkäisemiseksi?
- Kuinka pidät huolta omasta jaksamisestasi?
- Koetko, että sinulla on riittävästi keinoja omasta jaksamisestasi huolehtimiseen?
- Millaiseksi koet työympäristösi/työnantajasi antaman tuen työhyvinvoinnin ylläpitämiseen?