

ASIOIMISTULKIN TYÖHYVINVOINTI

Parvaneh Azadikhah
Opinnäytetyö, kevät 2016
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Asioimistulkkauksen koulutus
Tulkki (AMK)

TIIVISTELMÄ

Azadikhah Parvaneh. Asioimistulkin työhyvinvointi. Kevät, 2016, 33 s, 2 liitettä. Dia-konia-ammattikorkeakoulu, Asioimistulkkauksen koulutus, tulkki (AMK).

Opinnäytetyö on suunnattu tulkkausalan opiskelijoille ja asioimistulkeille. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia miten asioimistulkin työ vaikuttaa asioimistulkin hyvinvointiin. Opinnäytetyössä tutkittiin työn hyviä ja huonoja puolia. Tavoitteena oli myös antaa asioimistulkeille neuvoja miten selviytyä työstä paremmin, kokoamalla haastattelijani tulkkiensa antamat neuvot.

Aineisto muodostui kokeneiden asioimistulkkiensa haastatteluista. Haastatteluun osallistui kuusi eri asioimistulkkiä, kaikki heistä olivat toimineet monta vuotta asioimistulkkeina. Haastattelumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Tavoitteena oli saada haastatteluista tietoa asioimistulkin työstä ja sen vaikutuksesta tulkin hyvinvointiin. Aineisto analysoitiin teemoittamalla siinä eniten esille tulevat aiheet.

Haastatteluissa kerrottiin, kuinka stressaavaa asioimistulkin työ voi olla, mutta myös miten palkitsevaa työ joskus on. Tulkkiensa vastauksissa sanottiin muun muassa puolueettomana pysymisen, tulkkauspaikkojen löytämisen ja maahanmuuttajien kokemusten kuulemisen olevan stressaavaa. He kertoivat myös, että työ on opettavaista, siitä saa tyydytystä ja onnistuneet tulkkaukset antavat energiaa loppupäiväksi. Vastauksista ilmeni myös miten kokemus parantaa työssä suoriutumista ja vahvistaa tulkkiä.

Asiasanat: asioimistulkkaus, teemahaastattelu, työhyvinvointi, stressi

ABSTRACT

Azadikhah Parvaneh, Community interpreter's wellbeing at work. 33 p, 2 appendices. Language: Finnish. Autumn, 2016.

Diaconia University of Applied Sciences. Degree programme in Community Interpreting. Bachelor's degree in Humanities: Interpreter

The thesis is aimed for the interpreting students and interpreters. The purpose of this study was to examine how an interpreter's work affects to his or her wellbeing. For best results, I examined the positive and negative aspects of the work. The aim was also to provide advices for an interpreter on how they could survive in their work better by collecting the interpreter's advices.

The material consists of interviews with experienced interpreters. Six interpreters took part in the interview, all of them have many years of experience of interprete's work. The interview method was theme interview. I interviewed interpreters one by one, and after the interviews I transcribed the answers. The aim was to get information about the work of the interpreter and its impact on his or her welfare. The interview results were analyzed by putting the most important things into own themes.

In the interviews were told how stressful interpreters work can be, but also how rewarding it sometimes is. Interpreters tell that remaining neutral, finding interpreting places and hearing the experiences of immigrants can be stressful. They also reported that work is educational, it gives satisfaction and when succeeded in work it provides energy for the rest of the day. The responses also showed how the experience in the work improves performance at work and strengthens the interpreter.

Keywords: community interpreting, theme interview, stress, wellbeing at work

چکیده

آزادخواه، پروانه، تندرستی در محل کار. بهار ۲۰۱۶، ۳۳ صفحه، ۲ ضمیمه، دانشکده علوم کاربردی دیاکونیا آموزش ترجمه شفاهی و مقطع کارشناسی

در این پایان نامه چگونگی کار مترجم، جوانب مثبت و منفی آن و تاثیر آن بر روی تندرستی مترجم ارزیابی شد. هدف از انجام این پایان نامه ارائه مشاوره به دانشجویان رشته مترجمی و مترجمین برای بالا بردن سطح مهارت کار آنان است.

ماده متشکل از مصاحبه مترجمین با تجربه است. روش پژوهش مصاحبه موضوعی است. در این مصاحبه شش مترجم با چندین سال سابقه کاری شرکت داشتند.

هدف از مصاحبه دریافت اطلاعات از کارمترجم و تاثیر آن بر سلامتی یک مترجم بود.

نتیجه مصاحبه ها نشان داد که کار ترجمه در همان حال که استرس زاست، میتواند بعضی اوقات کار باارزشی باشد.

مترجمین گفتند که بیطرف بودن و یا پیدا کردن محل ترجمه و شنیدن تجربیهای مهاجرین استرس زا میباشد. آنها همچنین گفتند که کارآموزنده ای است. که باعث رضایت و موفقیت انرژی برای تمام روز میباشد.

نتایج این تحقیق نشان داد که تجربه چه تأثیری بر بهبود عملکرد کار و تقویت مترجم دارد.

کلمات کلیدی ترجمه شفاهی، مصاحبه موضوعی، تندرستی در محل کار، فرسودگی شغلی (خستگی کار)

SISÄLLYS	
1.JOHDANTO	6
2.ASIOIMISTULKKAUS	8
4. STRESSI.....	13
4.1 Stressin syyt.....	13
4.2 Stressin oireet	14
5. TUTKIMUS ASIOIMISTULKIN VAIKUTUKSESTA HYVINVOINTIIN	15
5.1 Aineistonhankinta.....	16
5.2 Teemahaastattelu	18
6. HAASTATTELUJEN TULOKSET	20
6.1 Mikä tekee tulkin työstä stressaavan	21
6.2 Tulkin työn positiiviset puolet	22
6.3 Kehittämisehdotukset.....	23
6.4 Neuvot uusille tulkeille	23
7. POHDINTA	25
LÄHTEET	27
LIITE 1: Asioimistulkin ammattisäännöstö	31
LIITE 2: Haastattelurunko	33

1. JOHDANTO

Työntekijöiden työssäjaksamisesta keskustellaan nykyään hyvin paljon. Työstä johtuva stressi on valitettavan yleistä. Jos stressiä ei hoideta ajoissa, sillä on suurempia seurauksia kuten työuupumus, joka voi johtaa työkyvyttömyyteen. Työn laadun kannalta työntekijän hyvinvointi on erittäin tärkeää. (Verho & Sampo, i.a.)

Opinnäytetyöni aiheena on asioimistulkin työhyvinvointi. Olen toiminut nyt kahdeksan vuotta vakituisesti asioimistulkkina. Mietin usein kuinka stressaavaa työni on, mutta yhtä usein olen kiitollinen että pääsen tekemään tätä työtä, koska tulkin työssä on paljon hyviäkin puolia. Tämän vuoksi päädyin tähän aiheeseen. Aihe on ajankohdainen, koska tulkkien työ on yleistymässä maahanmuuttajien suuruuden vuoksi. Tulkin työ poikkeaa suurimmasta osasta muista töistä sillä tulkin työssä ei yleensä ole tiettyjä työaikoja tai -paikkoja. Asioimistulkit tulkkaavat usein yhden päivän aikana monessa eri paikassa ja jos tulkilla ei ole autoa, päivän aikana tulee käveltyä ja seisottua paljon huonoissa sääolosuhteissa. Ja tulkkaustilanteet ovat usein henkisesti vaikeita tulkille, koska he kuulevat ja tulkkaavat niin vaikeita asioita. Tulkin työ kuormittaa siis henkistä ja fyysistä hyvinvointia. Tämän vuoksi asioimistulkin työssä työhyvinvoinnista huolehtiminen on hyvin tärkeää, siksi myös opinnäytetyöni on tärkeä tulkin työn kannalta.

Pohdin opinäytetyössäni, miten asioimistulkin työ vaikuttaa asioimistulkin henkiseen ja fyysiseen hyvinvointiin niin positiivisesti kuin negatiivisestikin. Tavoitteenani oli selvittää mitkä tekijät vaikuttavat asioimistulkin työhyvinvointiin, mikä auttaa työssä jaksamista ja miten työhyvinvointi saavutetaan. Yritin saada vastaukset kysymyksiini haastatteleamalla asioimistulkkeja asioimistulkin työn vaikutuksesta heidän hyvinvointiin.

Ensin kerron mitä asioimistulkkaus ja työhyvinvointi ovat, sitten kerron itse tutkimuksesta ja aineistohankintamenetelmästä, joka on teemahaastattelu. Tämän jälkeen kerron miten analysoin haastattelun tulokset ja lopuksi tulee pohdinta, jossa pohdin

tutkimuksessa saamiani tuloksia.

Opinnäytetyöni on tutkimuksellinen, tutkin asioimistulkin työn vaikutusta asioimistulkin hyvinvointiin. Tutkimukseni lähestymistapa on kvalitatiivinen eli laadullinen, koska aineisto on hankittu teemahaastattelulla. Laatimassani haastattelurungossa on kysymyksiä, jotka liittyvät opinnäytetyöni aiheeseen joihin kokeneet asioimistulkit vastasivat.

Opinnäytetyöni on suunnattu enimmäkseen asiomistulkeille, varsinkin vasta työnsä aloittaneille, tai tulkkausalan opiskelijoille, jotka eivät vielä tiedä mitä odottaa eivätkä ole tottuneet työn rankkuuteen, koska tutkimuksessani tulee ilmi mitä asioimistulkin työ sisältää, miten se vaikuttaa tulkin hyvinvointiin ja miten asioimistulkki voi parantaa työhyvinvointiaan. Mutta opinnäytetyö sopii varmasti myös muidenkin alojen ammattilaisille edustajille, koska monet asioista kuvaavat monien muidenkin töiden haasteita. Kerään myös tulkin työhyvinvoinnin käsittelyn lisäksi haastattelemieni asioimistulkkien neuvot yhteen, joista saattaa olla apua uusille tulkeille.

2.ASIOIMISTULKKAUS

Suomeen tulee jatkuvasti maahanmuuttajia, muun muassa töiden, opiskelun, perheiden tai humanitaaristen syiden kuten suojelun takia (Miettinen & Säävälä i.a.). Tämän vuoksi myös tulkkien tarve kasvaa. Tulkkia käytetään kun henkilöt eivät osaa samaa kieltä. Tulkin avulla henkilöt ymmärtävät toisiaan kieli- ja kulttuurimuurista huolimatta. (Asioimistulkkausohjeet i.a.)

Kuten Leinonen on kirjoittanut, asioimistulkkaus on pääsääntöisesti keskustelujen, neuvottelujen ja kuulustelujen konsekutiivi- eli peräkkäispuhunnamenetelmällä tulkkausta suomalaisen viranomaisen ja ulkomaalaisen välillä. Asioimistulkkausta käytetään kaikissa arkipäiväisissä tilanteissa esimerkiksi vanhempainilloissa kouluissa, sosiaalitoimistoissa, päiväkodeissa, oikeudenkäynneissä ja poliisilaitoksella. (2007, 294)

Asioimistulkkauksessa tulkkausta tarvitsevilla on erilaisia taustoja, he voivat olla korkeasti koulutettuja tai täysin lukutaidottomia ja kouluttamattomia. Asioimistulkkauksessa käsiteltävät aiheet ovat usein todella tärkeitä ja henkilökohtaisia. (Leinonen 2007, 298.)

Asioimistulkin pitää noudattaa asioimistulkki ammattisäännöstöä (LIITE 1). Asioimistulkin ammattitaitovaatimukseen kuuluu muun muassa molempien tulkkauskielten hyvä taito ja molempien kulttuurien tuntemus ja tulkkausalojen sanastojen hallinta. Heidän pitää myös tuntea tulkin roolin perusedellytykset, osata tulkin etiikka ja noudattaa sitä. Työ edellyttää myös tulkkaustilanteiden hallintaa. Tulkin ammatissa ei siis riitä vain että osaa molempia työkieliä. Kulttuurilla on iso rooli asioimistulkkauksessa, se korostuu asioimistulkkauksessa, koska viestien oikea välittäminen vaatii myös toisen kulttuurin tuntemista, eli tulkkaaminen ei ole vain sanasta sanaan tulkkaamista. (Leinonen 2007, 299–300.)

Asioimistulkki kuuluu olla kärsivällinen ja rauhallinen, koska työ on vaihtelevaa, ja hänen pitää pystyä toimimaan hyvin erilaisissa tilanteissa ja erilaisten ihmisten kanssa. Mitä enemmän elämäkokemuksia, sitä parempi tulkki on työssään. (Laalo-Ristilä 2013, 172.)

Tulkki ei saa ottaa tulkkausta vastaan, jos hän on esteellinen eli jos tulkki on toisen osapuolen kanssa sellaisessa suhteessa, että se vaikuttaa tulkin puolueettomuuteen. Tulkki ei saa lisätä tai jättää mitään pois tulkkauksesta, hänen vastuullaan on välittää viesti eteenpäin. Tulkin tehtäviin kuuluu myös tehtävään huolellisesti ja ajoissa valmistautuminen. Tulkin kuuluu kehittää jatkuvasti ammatitaitojaan. (LIITE 2)

Asioimistulkin työ voi olla stressaavaa, koska tulkkaustilanteet ja -paikat ovat laajoja ja erilaisia, eikä sillä ole tiettyä rutiinia kuten monissa muissa töissä. Tulkkien pitää olla vahvoja, koska he eivät saa ottaa kantaa tulkattavien sanomiin, he ovat täysin puolueettomia. Omat mielipiteet ja asenteet eivät saa vaikuttaa heidän työhönsä. Tulkeilla on kuitenkin vaitiolovelvollisuus, siksi heidän on vaikea purkaa raskaita työasioita. Tulkit saavat kuitenkin neuvoja työssä jaksamiseen ja tilanteiden hallintaan tulkikeskusten järjestämässä työnohjauksissa. (Leinonen 2007, 302)

Tutustuin myös muihin tutkielmiin joissa on tutkittu tulkin työtä. Luin opinnäytetyön nimeltä Kuka lohduttaisi tulkkia?, se kertoi psykoterapiatulkkausten vaikutuksista viittomakielentulkkeihin. Tutkimus osoitti, että tulkkaustilanteessa käsiteltävät asiat vaikuttavat myös tulkin tunteisiin sekä positiivisesti ja negatiivisesti. (Nevalainen & Uittomäki 2013.) Toinen opinnäytetyö jonka luin käsitteli tulkkien kokemuksia stressistä ja stressinhallinnasta, myös siinäkin todettiin että tulkin työ on eri syistä kuormittavaa ja stressaavaa. Siinä kerrotaan miten tulkilta vaaditaan muun muassa hyvää kielitaitoa, tilannetajua, yleissivistystä, ja paineentietokykyä ja että, miten nämä vaatimukset tekevät tulkin työstä stressaavan. (Minttumäki & Mäkinen 2015.)

Doaa Al-Shmes kirjoitti opinnäytetyönsä myös asioimistulkin työn kuormittavuudesta, hän yritti selvittää työssään asioimistulkkien selviytymiskeinot, joilla he selviävät vaikeiden tulkkausten jälkeen. Hän totesi työn pohdinnassa, että tulkit pitävät

ammattisäännösten noudattamista erittäin tärkeänä ja että tulkit neuvoivat lukemaan ja kehittämään omaa kieltään jatkuvasti. (Al-Shmes 2014)

Luin myös Jenni Lähdemäen opinnäytetyön jossa hän tutki viittomakielen tulkin työn kuormittavuutta. Tutkimuksen pohdinnassa oli mielestäni kerrottu hyvin miten eri asiat vaikuttavat eri tavalla eri tulkeille. ”Toiselle esimerkiksi automatkat voivat olla puuduttavia ja toiselle hengähdys hetkiä työn keskellä. Tulkkien kokemukset ovat henkilökohtaisesti erilaisia ja eritasoisia. Kuitenkin kaikkia yhdistää halu tehdä juuri viittomakielentulkin työtä.” (Lähdemäki 2011, 23.)

3. TYÖHYVINVOINTI

Työhyvinvointi on hyvin laaja käsite. Suomessa työhyvinvointia on tutkittu pitkään. Viime vuosina työelämä on muuttunut, verkottuminen, yhteistoiminta, ja töiden vaativuus on kasvanut, jonka seurauksena työhyvinvointitutkimuksen eivät painoitu enää vain fyysisten olosuhteiden ja terveysriskien ja -vaarojen tutkimiseen, nyt tutkitaan myös henkisen kuormittuneisuuden työyhteisön sosiaalisen toimivuuden, työympäristön tuottavuuden ja yksilöiden jaksamisen sekä työssä selviytymisen vaikutusta työhyvinvointiin. (Työhyvinvointitutkimus Suomessa ja sen painoalueet terveyden ja turvallisuuden näkökulmasta 2005, 57.)

Mäkinien, Bordin, Heikkilä-Tammen, Seppäsen ja Laineen tekemässä selvityksessä kerrottiin millaisia tutkimuksia työhyvinvoinnista on tehty Suomessa vuosina 2010–2013. Tutkimuksessa kerrottiin, että yleisiä tutkimusaiheita olivat muun muassa työuupumus, työstressi ja perheen ja työn yhteensovittaminen.

Hyvinvoinnilla tarkoitetaan yleensä hyvää terveydentilaa eli hyvää fyysistä ja henkistä kuntoa. Kaikenlainen työnteko edellyttää hyvinvointia. Harva pystyy suoriutuun töistä jos ei ole terve. Varastotyöntekijä tarvitsee enemmän hyvää fyysistä kuntoa ja kriisityöntekijä taas enemmän henkistä hyvinvointia. Nämä kaksi vaikuttavat kuitenkin toisiinsa, monesti jos henkilö ei voi henkisesti hyvin se näkyy myös fyysisessä hyvinvoinnissa ja päinvastoin.

Fyysisellä kunnolla tarkoitetaan kehon kuntoa, muun muassa kehon eri osien särkyä, miten keho kestää liikkumista ja ravinnon- ja unenlaatua. Henkiseen hyvinvointiin liittyvät tunteet, ajattelu, oppiminen ja ihmissuhteet. (Terveyskirjasto, 2007.)

Henkinen ja fyysinen kunto vaikuttavat molemmat paljon työkykyyn. Työn rasittavuus, työstä palautumisen mahdollisuus, terveydentila, ravitsemuksen ja unen määrä ja laatu ja hyvä fyysinen kunto vaikuttavat paljon työssä jaksamiseen. Myös

hyvä fyysinen kunto vaikuttaa työssä jaksamiseen. (Docendum i.a.) Työhyvinvoinnilla on iso rooli hyvän työpanoksen ja työtuloksen saavuttamisessa ja työssä jaksamisessa. (Valtiokonttori 2012)

Työhyvinvointi on erittäin tärkeää, koska jos sitä ei ole työn laatu huononee tai työntekijä joutuu lopettamaan työnteon kokonaan. Tyytyväinen ja terve työntekijä on aina yritykselle hyväksi ja tyytymätön taas huonoksi. (Rauramo 2004, 33). Kun ihminen, tuntee itsensä väsyneeksi ja alavireiseksi pitkän ajan hän ei voi olla oma itsensä. Tämä vaikuttaa häneen psyykkisesti ja fyysisesti, myös virheet lisääntyvät tarkuutta vaativissa töissä (Vartiovaara 2008, 103.)

Tärkeintä työhyvinvoinnin ylläpitämisessä on hyvä ruokavalio, liikkuminen, riittävä uni ja ihmissuhteet eli joku jolle voi puhua mahdollisista ongelmista ja myös hyvistä asioista. Ystävän ansiosta vaikeat ajat tuntuvat siedettäviltä ja hyvät ajat vielä paremmilta. Tutkimukset osoittavat, että ystävien välinen suhde on myös terapeuttisesti tärkeä. Yleislääketieteen psykiatrian apulaisprofessori Thomas Campbell onkin todennut laajassa, alan tutkimuksia koskevassa katsauksessaan, että ystäväyden tunnesiteet vaikuttavat terveyteen yhtä positiivisesti kuin tupakanpoltto vaikuttaa siihen negatiivisesti. (Sherman 1999, 131.)

Tätä aihetta voisi jatkaa vaikka kuinka kauan, työhyvinvointiin vaikuttavat monet eri asiat positiivisesti ja negatiivisesti. Jollain työterveys huononee taloudellisten ongelmien, terveydellisten ongelmien, läheisten ongelmien, pitkien työmatkojen tai -päivien tai huonon työilmapiirin takia.

4. STRESSI

Stressille on arkikielessä monta erilaista määritelmää. Yleensä kun arkikielessä käytetään stressi-sanaa sillä tarkoitetaan distressiä, joka on pahaa stressiä. (Vartiovaara 2008, 37.) Työterveyspsykologi Kirsi Aholan (Inhimillinen tekijä 2014) mielestä paras määritelmä stressille on, että se on prosessi joka auttaa selviytymään tilanteissa jossa omat rutiinit eivät riitä. Kirsi Räisäsen (2012, 17) mukaan stressi on uhan tunne, joka syntyy kun vaatimukset ylittävät ihmisen voimavarat.

Stressi voi olla myös hyvää stressiä, eustressiä. Sopiva määrä stressiä on usein jopa hyväksi, se lisää energiaa ja motivoi ja innostaa ihmisiä. Eustressi on tärkeä osa meidän elämää, se saa meidät tekemään työtämme motivoituneina. (Räisänen 2012, 22–24.) Mutta, jos stressi jatkuu, se muuttuu distressiksi, joka on pahaksi elimistölle ja voi aiheuttaa monia terveyshaittoja (Vartiovaara 2008, 17).

4.1 Stressin syyt

Stressitekijöitä ja sen oireita ei voi yleistää liikaa, koska jokainen reagoi stressiin yksilöllisesti. Henkilön luonteenpiirteet vaikuttavat stressin voimakkuuteen, eli se mikä aiheuttaa jollekin suurta stressin tunnetta ei ehkä ole toiselle henkilölle lainkaan stressaavaa. (Vartiovaara 2008, 93.)

Työntekijöillä on usein paineita siitä miten suoriutuvat työssään, mikä lisää stressiä. Liian suuri työmäärä, vähäiset vaikuttamismahdollisuudet, vähäinen sosiaalinen tuki ja epäoikeudenmukaisuuden tunteminen työssä kehittävät työuupumusta. Myös työntekijän omat ominaisuudet kuten liiallisten vaatimusten asettaminen itselle tai työlle, suuri velvollisuudentunto ja huonot tai vähäiset selviytymiskeivot stressitilanteissa vaikuttavat työuupukseen altistumiseen.(Terveyskirjasto 2012.) Jatkuva

stressi voi muuttua työuupumukseksi. Työuupumus voi taas johtaa työkyvyttömyyteen koska se aiheuttaa usein sairastumista tai pahentaa olemassa olevia sairauksia. (Työterveyslaitos 2015).

4.2 Stressin oireet

Pitkäaikainen stressi saattaa lisätä kortisolin eritystä, joka voi heikentää hippokampuksen soluja. Eli stressi vaikeuttaa hippokampuksen tehtävää joka on lievittää stressiä. (Räisänen 2012, 59.) Stressi vaikuttaa negatiivisesti vaikka se ei johtaisi työuupumukseenkaan, se huonontaa unenlaatua. Uni on aivojen toiminnalle erittäin tärkeää, ilman riittävää unen määrää päivittäinen työnteko vaikeutuu. Uni ja hyvä ruokavalio on hyvän terveyden tärkeimmät asiat. Nämä kaksi vaikuttavat kehon ja mielen hyvinvointiin. (Terveyskirjasto 2015.) Stressi johtuu yleensä henkisesti vaikeista asioista mutta aiheuttaa fyysisiä oireita. Stressi, insuliiniresistenssi, metabolinen oireyhtymä ja ylipaino liittyvät toisiinsa. Stressi voi laukaista migreenin ja masennuksen.(Tolonen 2003, 127.)

Useimmiten työterveys heikentyy monen eri tekijän seurauksena, mutta yleisimpiä ovat liian suuret odotukset omasta jaksamisesta, suuri työmäärä ja huonot oltavat kotona. Kaikki edellä mainitut ovat pitkäaikaisena huonoksi työterveydelle, eli vaikuttavat työssä suoriutumiseen, vaikka pieni stressi saattaa usein parantaa työsuoritusta. Kohtuullinen työpaineekin lisää työmotivaatiota, kunhan paineet eivät pelkättään kasva. (Introspekt i.a.)

5. TUTKIMUS ASIOIMISTULKIN VAIKUTUKSESTA HYVINVOINTIIN

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia miten asioimistulkin työ vaikuttaa tulkin hyvinvointiin sekä fyysisesti että henkisesti. Tätä tutkiessa piti selvittää ensin mitä asioimistulkin työ on ja mitä fyysisellä ja henkisellä terveydellä tarkoitetaan.

Tutkimuskysymykset joita opinnäytetyö käsitteli olivat:

- Mitkä tekijät vaikuttavat asioimistulkin hyvinvointiin negatiivisesti
- Mitkä tekijät vaikuttavat asioimistulkin hyvinvointiin positiivisesti
- Miten hyvinvointi vaikuttaa työn laatuun
- Mitä parannuksia tulkki voi tehdä jotta hänen työterveys paranisi

Tutkimusaihe on hyvin laaja, mutta yritin käsitellä juuri näitä kysymyksiä ja näihin liittyviä asioita. Arvioitaessa työn kuormittavuutta on tärkeää tarkastella erikseen työn kuormitustekijöitä ja työntekijän kuormittumista. Kuormitustekijät johtuvat työstä tai työympäristöstä riippumatta siitä, kuka työtä tekee. Sen sijaan kuormittuminen on yksilöllistä, sen laatu ja määrä vaihtelevat työntekijän tilanteen mukaan. (Työturvallisuuskeskus i.a.). Tässä opinnäytetyössä yritän enemmän tutkia työn kuormitustekijöitä, eikä työntekijän omien elämäntilanteiden vaikutusta työhön. Vastaukset kysymyksiin löydän eri vertaamalla haastatteluaineistoin analyysin esiin tuomia tuloksia kirjallisuudessa ja aikaisemmissa tutkimuksessa kerrottuun.

Päädyin tähän aiheeseen, koska se liittyy jokapäiväiseen elämään. Mielestäni paras tapa saada asioimistulkin työstä tietoa on haastatella asioimistulkkeja, siksi valitsin haastattelun aineistonhankinta tavaksi. Asioimistulkin työssä huomaan, että työ voi vaikuttaa asioimistulkin hyvinvointiin ja miten tärkeää työhyvinvointi on asioimistulkin työssä. Tämän vuoksi halusin tutkia, miten työ vaikuttaa hyvinvointiin, miten hyvinvointi vaikuttaa työn laatuun ja miten ylläpitää työhyvinvointia. Tavoitteenani oli saada haastattelujen avulla vastaus tutkimuskysymyksiin.

Haastattelujen tulokset analysoin teemoittamalla siinä eniten esille tulevat aiheet. Mielestäni tulokset oli vaikea esitellä muulla tavoin. Valitsin teemat, sitten kerroin niistä omissa kappaleissa ja käytin tulkkien suoria lainauksia näistä teemoista.

Tutkimusmenetelmä on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Kvalitatiivinen tutkimus on tutkimusmenetelmä, jossa tutkitaan ja yritetään ymmärtää kohteen ominaisuuksia ja merkityksiä kokonaisuudessa. (Koppa, Jyväskylän yliopisto i.a.). Kvalitatiivisella eli laadullisella tutkimuksella yritetään yleensä vastata kysymyksiin miksi, millainen ja miten. Se auttaa ymmärtämään tutkimuksen kohdetta selittäen sen kokonaisvaltaisesti. (Inspirans 2014.) Tyypillinen esimerkki kvalitatiivisesta tutkimuksesta on se, kun halutaan ymmärtää ilmiötä, josta ei tiedetä paljoa. (Räsänen, Hämeen ammattikorkeakoulu, i.a.).

5.1 Aineistonhankinta

Tutkimuksen aineistona olivat kuuden asioimistulkin haastattelut. Kysyin seitsemältä eri asioimistulkilta voisivatko he auttaa minua opinnäytetyössäni osallistumalla haastatteluun, mutta vain kuusi vastasi ja kaikki heistä suostui. Tunnen monia asioimistulkkeja, mutta mielestäni nämä kuusi olivat parhaimpia tähän haastatteluun. Valitsin heidät, koska tiesin, että he ovat toimineet monta vuotta tulkkeina eri yrityksissä ja siksi tietävät mitä asioimistulkin työ sisältää. Heillä on kuitenkin erilaiset työtaustat ja ovat tehneet eri paikoissa tulkkauksia, joten heillä on erilaisia kokemuksia asioimistulkin työstä.

Vertailin asioimistulkkien vastauksia, ja etsin niistä yhtäläisyyksiä ja eroja. Yritin katsoa onko haastattelevilla samanlaiset kokemukset ja mielipiteet ja sitten vertailen näitä lähdekirjallisuudesta löytyvään tietoon. Sain kuusi tulkkeja haastateltaviksi, tutkimuksen kannalta olisi ollut parempi jos olisin saanut lisää haastateltavia ja siten enemmän tietoa vastauksista.

Haastattelu on hyvä ja yleinen tiedonkeruu menetelmä, koska niiden avulla saadaan hyvin tietoa haastateltavien mielipiteistä (Fields, Ok-opintokeskus 2013). Haastattelun kysymyksillä pyritään yleensä johonkin tavoitteeseen (Havukainen, Internetix i.a.). Minun opinnäytetyön kohdalla tavoite on selvittää asioimistulkin työn vaikutus työhyvinvointiin. En voi kuitenkaan muutaman tulkin haastattelun perusteella yleistää asioimistulkin työn vaikutuksia terveyteen siksi käytän muutakin materiaalia kuten aikaisempia tutkimustuloksia ja lähdekirjallisuutta haastattelun tuloksien tueksi.

Valitsin haastattelun aineiston hankinta menetelmäksi, koska haastatteleamalla alan ammattilaisia saan parhaiten tietoa tutkimukseni aiheesta heidän mielipiteidensä ja kokemusten avulla. Haastatteluilla on monia eri muotoja, mutta yhteistä haastatteluissa on se, että haastateltavat voivat kertoa ja perustella helposti omat mielipiteensä ja perustella ne. Vastauksiin voi tarvittaessa pyytää selvennyksiä tai perusteluja. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 35-36.)

Haastattelutilanne on aina tärkeä, sen pitää sujua hyvin jotta sen tavoite saavutettaisiin ja siitä saisi tarpeeksi tietoa. Alussa on aina hyvä, että haastateltavalle kerrotaan vähän aiheesta ja mihin haastattelua käytetään. (Ruusu vuori & Tiittula 2009, 24-26.) Ilmoitin haastateltaville, että käytän haastattelujen vastauksia opinnäytetyössäni ja kerroin samalla opinnäytetyöni aiheesta ja tavoitteesta. Heille sanottin, että heidän tarkkoja tietoja kuten sukupuoli, nimi, ikä ja työpaikan nimiä ei käytetä tutkimuksessa. Kaikki haastattelut tehtiin yksilöhaastatteluina sähköpostilla.

Haastattelutapoja on monta. Eri haastattelutapoja ovat struktruoitu haastattelu, standardoitu haastattelu, teemahaastattelu, strukturoimaton haastattelu, puolistrukturoitu haastattelu, syvähaastattelu ja kvalitatiivinen haastattelu. Teemahaastattelu ja puolistrukturoitu haastattelu ovat usein samanlaisia ja joidenkin tutkijoiden mielestä ne ovat sama menetelmä. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 43.)

5.2 Teemahaastattelu

Ensin ajattelin tehdä struktoidun haastattelun, että tulkit vastaisivat valitsemalla jonkin minun laatimista vastauksista, mutta ajattelin, että siitä ei saa tarpeeksi tietoa ja se olisi liian virallinen. Struktoitu haastattelu on nopea, mutta se on myös jäykkä. Siinä ei tule kysytyn lisäksi uusia asioita esille. (Tilastokeskus, i.a..)

Päädyin siis teemahaastatteluun joka on strukturoidun ja avoimen haastattelun väliä. Siinä vastataan haastattelijan laatimiin kysymyksiin, mutta ei ole valmiiksi laadittuja vastauksia. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006) Valitsin tämän, jotta tulkit eivät ajattelisi haastattelua niin virallisena ja tuntuivat olonsa vapautuneemmiksi, että voivat laittaa vastaukseksi mitä vain haluavat. Haastatteluissa on tärkeää, että haastattelun rakenne pysyy haastattelijan hallinnassa. Tämän vuoksi laadin ensin haastattelurungon (LIITE 2), että vaikka vastaukset saavat olla haastateltavan omaa puhetta, haastattelun aihe on kuitenkin päätetty ennalta. Valitsin tämän haastattelutavaksi, koska teemahaastattelussa saatu aineisto rakentuu haastateltavien kokemuksista. (Tilastokeskus, i.a..)

Halusin tarkat ja selvät vastaukset kysymyksiin, siksi tein neljä haastatteluista sähköpostitse. Loput kaksi haastattelua tein kasvotusten, jossa itse kysyin kysymykset haastattelurungosta ja otin itse vastaukset ylös. Molemmissa tavoissa oli omat hyvät puolensa. Sähköpostitse saamani vastaukset olivat selvempiä, mutta kasvoten tehdyissä haastatteluissa sain asioimistulkkiin eleistä enemmän irti ja huomasin jos he eivät osanneet vastata suoraan joten pystyin esittämään lisäkysymyksiä, jotka helpottivat vastaamista. Pidin kuitenkin sähköpostilla saaneita vastauksia parempina, koska niistä sai enemmän irti ja huomasin että tulkit olivat miettineet vastauksia kunolla. Siksi pyysin kahta tulkkiä joita olin haastatellut kasvotusten vastaamaan vielä kerran sähköpostilla kysymyksiin. Lisäsin haastatteluun myös ohjeet, että vastauksiin voi lisätä mielellään omia kokemuksia ja että niihin yritettäisiin vastata laajasti.

Haastatteluaineiston analyysi vaatii paljon aikaa ja oli haastavaa. Luin haastattelut ajatuksella monta kertaa ja varmistin ymmärtäväni vastaukset. Jos jokin olin epäselvää, kysyin mitä haastateltava oli tarkoittanut vastauksellaan. Luettuani kaikkien

haastattelut etsin vastauksista yhtäläisyyksiä. Päätin analysoida haastatteluaineiston teemoittamalla sen. Teemoittelu tarkoittaa aineiston ryhmittelyä erilaisiin aiheisiin ja sitten kerrotaan erikseen tästä aiheesta. (Kajaanin ammattikorkeakoulu i.a..) Eli teemoittelin haastatteluaineiston tärkeimmät aiheet ja kirjoitin näistä omat kappaleet. Teemat tulivat esille analysoidessani haastattelujen vastauksia. Tämä helpotti yhdistämään haastattelujen samanlaisia vastauksia ja huomaamaan erot.

6. HAASTATTELUJEN TULOKSET

Haastateltavia oli melko vähän ja siksi tuloksia ei voi kuitenkaan yleistää, mutta mielestäni haastatteluista sai kuitenkin hyvin ja kattavasti tarvittavaa tietoa. Vastausten analysointi oli aikaa vievää ja haastavaa. Vertasin vastauksia toisiinsa ja etsin niistä yhtäläisyydet ja eroavaisuudet. Vastauksien lukeminen oli opettavaista ja oli mielenkiintoista nähdä mitä mieltä muut asioimistulkit olivat aiheesta. Suurin osa vastauksista oli samanlaisia, niissä ei ollut suuria eroja ja niistä huomasi asioimistulkkien olevan melko samaa mieltä asioista.

Tulkeista kaksi ovat farsin kielen tulkkeja, muut olivat arabian, kreikan, italian, ja soranin kielen tulkkeja. Kaikki ovat toimineet vähintään neljä vuotta päätoimisesti asioimistulkkeina, pisimpään asioimistulkkina oli toiminut arabian kielen tulkki joka oli ollut 11 vuotta päätoimisesti asioimistulkki. Vastaukset asioimistulkin työn vaikutuksesta hyvinvointiin olivat melko samanlaisia vaikka työvuosia oli eri määrä.

Kaikki vastaajat pitivät työstään yleisesti ja sanoivat muun muassa työaikojen ja työn monipuolisuuden olevan työn hyviä puolia mutta että työn on aika ajoin myös kuormittavaa.

Luettuani haastattelut monesti ja samalla kun huomioin vastausten samanlaisuuksia ja eroja, järjestin haastattelun tulokset aiheittain. Kerron näistä aiheista erikseen käyttäen myös suoria lainauksia eli sitaatteja haastateltavien vastauksista, jotka kertovat lukijalle haastattelujen tulokset. Teemat, jotka tulivat haastatteluissa esille, ovat seuraavat: tekijät, jotka tekevät tulkin työstä stressaavan, tulkin työn positiiviset puolet, parannusehdotukset ja neuvot uusille tulkeille.

Aineiston kuvailu ilman tätä eri osiin jakamista olisi ollut hyvin vaikeaa, joten aineiston teemoittelu helpotti tehtävääni paljon, vaikka se vei myös paljon aikaa.

6.1 Mikä tekee tulkin työstä stressaavan

Tulkin työssä törmää hyvin erilaisiin tapauksiin, monesti asiakkaan kokemukset ovat hyvin vaikeaa kuultavaa ja se saattaa vaikuttaa tulkkiin. Tulkin pitää aina myös muistaa oma roolinsa tulkkauksilanteissa, kuten se, että tulkkien pitää aina olla puolueettomia ja heillä on salassapitovelvollisuus. Tällä alalla pitää myös osata melkein kaikista eri aloista jotain, koko ajan on jotain uutta opittavaa, kuten eri sairauksista, Kelan asioinneista, oleskelulupa-asioista ja oikeuteen liittyvistä asioista. Haastattelutavat mainitsivat paikasta toiseen kiirehtimisen, eksymisen riskin ja uusien aihepiirien tulkkauksen aiheuttavan stressiä työssään.

Yksi kuitenkin vastasi, että on vuosien kuluessa tottunut tulkin työhön eikä anna sen stressata häntä enää. Toinen tulkki vastasi näin:

”Asioimistulkin työssä on stressaavia puolia, kuten ihan missä tahansa työssä. Toimeksiannoista saa usein hyvin vähän tietoa etukäteen, tai ei ollenkaan, joten niihin pystyy harvoin valmistautumaan kunnolla. Tuntuu siltä, että ammattitaito kasvaa vain kokemuksen kautta, kun on tulkannut tietynlaisissa tilanteissa ja pysyy sitten kokemuksen perusteella valmistautumaan vastaaviin toimeksiantoihin.”

Eräs tulkeista vastasi, että puolueettomana pysyminen oli haastavaa hänen vasta aloitettuaan työt. Nämä vastaukset kertovat siitä, miten kokemus auttaa suoriutumaan paremmin tulkin työssä.

Myös työn määrä tuli esille. Yksi tulkki sanoi:

”Joskus töitä on vähän tarjolla ja joskus ne taas kasaantuvat niin, ettei kaikkia toimeksiantoja voi ottaa vastaan.”

Vain yksi tulkeista mainitsi tulkin palkan, mutta koska työn taloudellinen palkkiotaso on hyvin tärkeää, laitan tulkin pohdinnan tähän:

”Mietin usein, onko asioimistulkkina toimiminen ylipäättänsä taloudellisesti kannattavaa. Asioimistulkkien palkkiot ovat usein liian pieniä työn vaativuuteen nähden. Mutta tähän on varmasti montakin syytä, esim. tulkkien koulutustaso ja alan yleinen käytäntö, välitystoiminta ja loppuasiakkaiden toiminta.”

6.2 Tulkin työn positiiviset puolet

Tulkin työ voi olla hyvin palkitsevaa, siinä pääsee monesti osalliseksi hienoihin tilanteisiin. Kielitaidottoman viestin välittäminen on iso apu kielitaidottomalle, joten tulkki auttaa työssään kovasti omalla tavallaan. Kaikki tulkit mainitsivat sen, miten onnistunut tulkkaus piristää päivää ja antaa tyydytystä. Tulkit vastasivat myös että, uusien asioiden oppiminen piristää, antaa energiaa ja auttaa jaksamaan paremmin työssä. Eräs tulkeista vastasi seuraavasti:

”Asioimistulkin työ on avartanut maailmankuvaani. Olen parhaillani saanut perspektiiviä elämään ja kokenut jopa kiitollisuutta omasta elämästäni; sekä sen vaikeuksista, että iloista. Sen lisäksi olen parhaillani kokenut voivani olla avuksi, kun olen voinut välittää asiakkaan viestin ja tulkkauksen toisen osapuolen viestin ja auttanut asian ajamisessa.”

Toinen tulkki kertoi miten monipuolista työ on:

”Työssäni hyviä puolia ovat monipuolisuus ja erilaisten ihmisten kanssa toimiminen. Pääsen päivittäin näkemään uusia ihmisiä ja opin jatkuvasti uusia asioita.”

Kaksi tulkkiä mainitsivat hyvät työajat, ensimmäinen sanoi:

”Hyviä puolia ovat: itsenäisen ammatinharjoittajan työssä vapaus ja vastuu, eli voin itse päättää milloin teen töitä ja mitä töitä otan vastaan. Teen myös käännöksiä ja tulkkaus on kivaa vaihtelua kääntämiselle, koska tulkkinä tapaan ihmisiä, kun taas kääntäminen on yksinäistä työtä. Työ on vaihtelevaa ja siinä oppii uutta, esim. tilanteista, joihin ei ehkä muuten päätyisi osalliseksi (esim. asiointi poliisin kanssa).”

toinen tulkki sanoi:

”Hyviä puolia ovat sopivat työajat. Voin itse valita työaikani niin että ehdin viettää aikaa kotonakkin perheeni kanssa”

6.3 Kehittämisehdotukset

Kaikissa ammateissa on aina parantamisen varaa ja parhaimmat ehdotukset kuulee itse työntekijöiltä, koska he tekevät kyseistä työtä ja heillä on siitä parhaat kokemukset. Haastatteluissa tulkeilla oli hyviä ehdotuksia, kuten seminaareja joissa olisi tietoa työhyvinvoinnista ja joissa voisi tutustua myös eri tulkkeihin. Eräs tulkeista ehdotti myös työnohjauksia ja enemmän suomen kielen kursseja eri aloilta. Ehdotukset ovat tarkoitettu enimmäkseen työnantajille.

Mielestäni, erään tulkin vastaus siihen, että miten asioimistulkin työtä voitaisiin parantaa, oli mainitsimisen arvoinen:

”Ensinnäkin korottamalla asioimistulkkien palkkiotasoa. Näin saadaan nostettua työn arvostusta ja saadaan ehkä useampi tulkki pysymään alalla pidempään ja kehittymään alan ammattilaiseksi. Maahanmuuttajakielten tulkeille pitäisi olla tarjolla enemmän jatkokoulutusta, esim. suomen kielen kursseja kielitaidon ylläpitämiseksi ja erikoiskielten koulutuksia (esim. lääketiede).”

6.4 Neuvot uusille tulkeille

Tulkkien antamat neuvot olivat hyvin yksinkertaisia, mutta hyviä. Kaikki neuvoivat pitämään huolta fyysisestä kunnosta nukkumalla riittävästi, syömällä monipuolisesti ja terveellisesti, liikkumalla sekä kuuntelemalla omaa kehoa. Tulkkeja neuvottiin olemaan vahvoja, olla ottamatta negatiivisia tulkkauksilanteita itseensä ja jättämään työt töihin. Myös muiden tulkkiystävien tärkeys mainittiin.

Yksi tulkki neuvoi muistamaan, että työn kautta oppii uusia asioita myös itsestään:

”Ota kaikki tilanteet mitä työssä tulee vastaan -niin vaikealta kun ne tuntuvatkin arvokkaana kokemuksena, jonka kautta opit itsestäsi ja työstä uusia asioita”.

Toinen tulkki sanoi:

”On tärkeää, että muistat auttavasi työlläsi, ja että työlläsi on suuri merkitys ulkomaalaisille”, ”SKTL on Suomessa kaikkien kääntäjien ja tulkkien etujärjestö. Varsinkin, jos toimit yrittäjänä toiminimellä, kannattaa liittyä SKTL-jäseneksi. Asioimistulkeilla ei ole olemassa varsintaista ammattiliittoa, koska alalla ei ole työehtosopimusta. Voit myös liittyä Käännösalan ammattilaiset KAJ ry:hyn. Liitoista saa vertaistukea, koulutusta ja juridista apua.”

Yksi tulkeista antoi hyvän neuvon:

”Puhu muille tulkki ystävillesi hyvistä ja huonoista tulkkauksistasi, niin huomaat että et ole yksin. Saat heiltä vertaistukea, kuullessasi heidän samankaltaisia kokemuksia osaat ehkä hoitaa seuraavan tilanteen paremmin.”

7. POHDINTA

Yritin saada tämän tutkimuksen avulla lisää tietoa asioimistulkin työn vaikutuksesta tulkin hyvinvointiin. Aiheeni on mielestäni ajankohtainen tulkin työn yleistyessä ja mielenkiintoinen ainakin kaikille asioimistulkin työstä kiinnostuneille. Lukija saa aiheetta miettiä omaa hyvinvointiaan ja sen vaikutusta työhön ja myös työn vaikutusta omaan hyvinvointiin. Tutkimusmetodini oli haastattelu, joihin kokeneet asioimistulkit osallistuivat. Haastattelun tuloksista tuli ilmi, että työ on fyysisesti ja henkisesti kuormittavaa, mutta ilmeni myös, että työ antaa mielihyvää asioimistulkeille.

Haastattelujen tulosten analysointi oli haastavaa, en ole ennen tehnyt tämän kaltaista tutkintaa, joten kaikki oli minulle uutta, mutta opin hyvin paljon tehdessäni tätä. Pidin kuitenkin haastattelua parhaimpana aineistonhankintamenetelmänä, koska ajattelin, että kokeneiden tulkkien mielipiteet tutkimukseni aiheesta auttaisivat kovasti. Mietin kuitenkin opinnäytetyön edetessä paremman haastattelun tekemistä, olisin voinut tehdä siitä laajemman ja olisi ollut parempi saada enemmän tulkkeja haastateltaviksi.

Haastattelun haasteena koin yhteydenoton haastateltavien henkilöiden kanssa, sillä suurin osa heistä oli kiireisiä omien töidensä kanssa. Minun piti ensin tehdä osa haastatteluista kasvotusten ja osa sähköpostitse. Kaikki haastateltavat eivät kuitenkaan ehtineet tavata minua henkilökohtaisesti, joten päädyin siihen tulokseen, että tulkit saivat itse omalla ajallaan vastata kysymyksiin vapaasti, ja pyysin kaikilta vastaukset itse kirjoitettuna.

Tulkkien vastauksissa tuli hyvin yleisiä asioita esille, mutta ne olivat mielestäni kaikki hyviä vastauksia. Vastausten pohjalta voidaan todeta, että kokemus on paras tapa oppia tuntemaan tulkin työn hyvät ja huonot puolet. Kuten monet tulkit mainitsivat, että alussa oli vaikeampaa olla puolueeton tai unohtaa maahanmuuttajien kovat kokemukset.

Tulosten perusteella voi sanoa, että ainakin kaikki haastatteluun osallistuneet tulkit tiesivät mitkä tekijät auttavat jaksamaan paremmin töissä. Kaikki tiesivät, että tärkeimpänä ovat perusasiat, kuten riittävästi liikunnan harrastaminen ja hyvä ja monipuolinen ruokavalio.

Hyvä terveys on kaikissa töissä erittäin tärkeää, siksi myös tulkkien tulisi ymmärtää, että oma hyvinvointi heijastuu selvästi työstä selviytymiseen. Tulkin kohtaavat päivittäin vaikeita tilanteita, he saavat viranomaisilta ja maahanmuuttajilta jatkuvasti palautetta ja mielipiteitä.

Opin itse aiheesta hyvin paljon uutta ja hyödyllistä, uskon muiden tulkkien kokemusten kehittävän ja vahvistavan minua työssäni paremmaksi. Opin myös eri haastattelutavoista jo heti alussa, kun tutustuin erilaisiin haastattelumenetelmiin ja etsin omaan opinnäytetyöhöni parhaiten sopivaa haastattelumenetelmää. Opin eri aineistojen analysointi menetelmistä, haastattelu aineiston litteroinnista, lähde viittauksista ja käyttämään Word-ohjelmaa paremmin. Opin myös yleisesti opinnäytetyöstä ja sen tekemisestä paljon, aiemmin en tiennyt opinnäytetyön olevan näin laaja ja opettavainen.

LÄHTEET

Al-Shmes, Doaa 2014. Työssä jaksaminen henkisesti kuormittavissa asioimistulkaustilanteissa. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Asioimistulkkauksen koulutus. Opinnäytetyö.

Docendum i.a. Työhyvinvoinnin tekijät. Viitattu 20.04.2015

<http://docendum.fi/tyohyvinvoinnin-tekijat/>

Fields, Marion, 2013, OK-opintokeskus. Viitattu 03.05.2015

<http://ok-opintokeskus.fi/j%C3%A4rjest%C3%B6arviointi/haastattelu>

Havukainen, Anne, i.a., Internetix. Viitattu 03.05.2015

<http://materiaalit.internetix.fi/fi/kielet/ai1/haastattelu/lajit.htm>

Hirsijärvi, Sirkka; Hurme, Helena 2011. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus

Hämeen ammattikorkeakoulu i.a. Kvalitatiiviset tutkimusmenetelmät, Räsänen Viitattu 13.04.2015 http://www.hamk.fi/verkotot/kudos/menetelmat/Documents/4_Kvalitatiiviset_tutkimusmenetelmaet.pdf

Inhimillinen tekijä: Hyvä stressi, huono stressi. Jakso 29. Suomi 2014. Ohjaaja Päivi Valkama. Tuottaja: Anne Flinkkilä. Esitetty 28.11.2014 Yle TV1.

Inspirans i.a. Viitattu 20.04.2015 <http://www.inspirans.fi/kvalitatiivinen-tutkimus/>

Instropekt i.a. Viitattu 13.04.2015 <http://www.introspekt.fi/artikkelit/httpswww-varma-fifipdfdocumentsanonymousjulkaisuttyohyvinvointistressiuupuminen-pdf/>

Kajaanin ammattikorkeakoulu, Teemoittelu i.a. Viitattu 03.05.2015

<http://www.kamk.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Laadullisen-analyysi-ja-tulkinta/teemoittelu>

Koppa, Jyväskylän yliopisto, Laadullinen tutkimus i.a. Viitattu 13.04.2015

<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>

Käännösalanasiantuntijat KAJ ry 2013, Asioimistulkin ammattisäännöstö Viitattu 11.05.2015 http://www.kaj.fi/files/548/asioimistulkin_ammattisaannosto_2013.pdf

Leinonen, Satu 2004. Asioimistulkkaus - paljon muutakin kuin asioimisen tulkkausta. Teoksessa Riitta Oittinen ja Pirjo Mäkinen (toim.) Alussa oli käännös. Tampereen yliopisto Oy: Juvenes Print

Laalo-Ristilä, Seija 2013. Tekijät toimivat tulkikeskuksen takana. Teoksessa Kaisa Koskinen (toim) Tulkattu Tampere. Tampere: Suomen yliopistopaino Oy.

Lähdemäki, Jenni 2011. Viittomakielen tulkin työn kuormittavuus. Työssä jaksamisen ylläpito. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Viittomakielen tulkin koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Miettinen, Anneli; Säävälä, Minna, i.a., Maahanmuuton perusteet, Väestöliitto Viitattu 12.05.2015 http://www.vaestoliitto.fi/tieto_ja_tutkimus/vaestontutkimuslaitos/tilastoja-ja-linkkeja/tilastotietoa/maahanmuuttajat/maahanmuuton-perusteet/

Minttumäki, Saritta; Mäkinen, Eija 2015. Hyvä työporukka on kuin turvaverkosto. Tulkkien kokemuksia stressistä ja stressinhallinnasta. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Viittomakielen ja tulkkauksen koulutus. Opinnäytetyö.

Nevalainen, Maija; Uittomäki, Johanna 2013. Kuka lohduttaisi tulkkia? Psykoterapiatulkkauksen vaikutukset viittomakielen tulkkeihin. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Viittomakielentulkin koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Oittinen, Riitta; Mäkinen, Pirjo 2002. Alussa oli käännös, Tampereen yliopistopaino Oy: Juvenes Print

Rauramo, Päivi 2004. Työhyvinvoinnin portaat. Helsinki: Edita

- Ruusuvuori, Johanna; Tiittula, Liisa 2005. Haastattelu: tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino
- Räisänen, Kirsi 2012. Työstressirokotus. Helsinki: Työterveyslaitos
- Saaranen-Kauppinen, Anita; Puusniekka, Anna, 2006, KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 3.05.2015 http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html
- Saresvuo, Johanna; Ojanen, Sirkka-Liisa 1988. Tulkin käsikirja. Helsinki: Gaudeamus
- Sherman, Carl 1999. Irti stressistä: WSOY.
- Suomen viittomakielen tulkit ry, i.a., Viitattu 16.05.2015 <http://www.tulkit.net/ammatti/asioimistulkkausohjeet>
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2005. Työhyvinvointitutkimus Suomessa ja sen painoalueet terveyden ja turvallisuuden näkökulmasta.
- Terveyskirjasto, 2007, Fyysinen hyvinvointi. Viitattu 3.5.2015 http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=onn00040
- Terveyskirjasto, 2012, Työuupumukseen altistavia tekijöitä. Viitattu 20.04.2015 http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00681#s3
- Tilastokeskus i.a., A Teemahaastattelu. Viitattu 12.04.2015 <https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/04/03/>
- Tilastokeskus i.a. B Struktoituhaastattelu. Viitattu 12.04.2015 <https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/04/01/>
- Tolonen, Matti 2003. Tohtori Tolosen terveysoppi. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy
- Työturvallisuuskeskus i.a., Psykososiaalinen työkuormitus http://www.tyoturva.fi/tyosuojelu/psykososiaalinen_tyokuormitus
- Työterveyslaitos 2015, Työuupumus. Viitattu 11.04.2015 <http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/tyouupumus/sivut/default.aspx>

Työhyvinvointitutkimus Suomessa ja sen painoalueet terveyden ja turvallisuuden näkökulmasta. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2005:25. pdf- tiedosto. Viitattu 13.10.2015. http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE3552.pdf&title=Tyohyvinvointitutkimus_Suomessa_ja_sen_painoalueet_terveyden_ja_turvallisuuden_nakokulmasta_fi.pdf

Valtiokonttorin kotisivut 2012, Työhyvinvoinnin seuranta ja arviointi. Viitattu 19.04.2015 http://www.valtiokonttori.fi/fi- FI/Virastoille_ja_laitoksille/Henkilostohallintoa_ja_johtamista_tukevat_palvelut/Kaikutyoelamapalvelut/Tyohyvinvointi/Tyohyvinvoinnin_seuranta_ja_arviointi

Vartiovaara, Ilkka 2008. Stressaa! Hyvä paha paine. Helsinki: Duodecim

LIITE 1: 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 asioimistulkikeskus, Keski-Suomen tulkikeskus, Kuuloliitto ry ja Kuurojen Liitto ry.

Asioimistulkkaus on viranomaisen, yhteiskunnan virallisen instituution tai jonkin muun tahon ja yksilön tai pienehkön ryhmän välisen dialogin tulkausta. Tässä säännöstössä tulkilla tarkoitetaan koulutettua ja/tai kokenutta ammattilaista ja tulkkauksen asiantuntijaa, joka on tulkkaustilanteessa 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 tulkaa 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 tulkkauksilanteessa.
11. Tulkki ei toimi ammattikuntaansa haittaavalla tavalla.
12. Tulkki kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan.

(Käännösalan asiantuntijat KAJ ry)

LIITE 2: Haastattelurunko

Haastattelukysymykset opinnäytetyötä varten 2015

Tässä on lista kysymyksistä. Vastaa laajasti ja jos tulee kysymyksien lisäksi muuta tärkeää mieleen, niin kerro ihmeessä. Omat kokemukset ovat plussaa.

1. Minkä kielen tulkki olet?
2. Kuinka monta vuotta olet toiminut asioimistulkkina?
3. Pidätkö työstäsi? Perustele vastauksesi, mitä hyviä ja huonoja puolia työssä on
4. Onko asioimistulkin työ mielestäsi stressaavaa? Miksi?
5. Vaikuttaako asioimistulkin työ negatiivisesti henkiseen ja fyysiseen hyvinvointiisi? Miten?
6. Entä vaikuttaako asioimistulkin työ positiivisesti henkiseen ja fyysiseen hyvinvointiisi? Miten?
7. Mitkä asiat vaikuttavat työjaksamiseesi?
8. Miten asioimistulkin työhyvinvointia voidaan parantaa mielestäsi?
9. Miten neuvoisit vasta asioimistulkiksi valmistunutta?

Suuri kiitos!