

## OPINNÄYTETYÖ

### **Epäonnistumisen tunteen vaikutukset ja niiden myönteinen käsittely viittomakielen tulkin työssä**

Emilia Varpalahti

Tulkki amk,  
Viittomakielen tulkkaus  
(240 op)

5/2023

# TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu

Tulkki amk, viittomakielen tulkkaus

Tekijä: Emilia Varpalahti

Opinnäytetyön nimi: Epäonnistumisen tunteen vaikutukset ja niiden myönteinen käsittely viittomakielen tulkin työssä

Sivumäärä: 56 ja 4 liitesivua

Työn ohjaaja: Hanna Putkonen

Työn tilaaja: Sivupersoon Oy

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli antaa viittomakielentulkeille keinoja epäonnistumisen tunteen kohtaamiseen ja myönteiseen käsittelyyn tulkin työssä. Työstä hyötyvät myös tulkkiopiskelijat. Opinnäytetyön tilaajana oli tulkkausalan yritys Sivupersoon Oy. Tutkimuskysymykset ovat kuinka epäonnistumisen tunne vaikuttaa viittomakielen tulkin työskentelyyn ja ammatilliseen itsetuntoon sekä miten viittomakielen tulkki voi käsitellä ja kohdata epäonnistumisen tunteen myönteisesti.

Tutkimuskysymyksiin lähdettiin vastaamaan perehtymällä psykologian kirjallisuuteen aiheesta, sekä teettämällä viittomakielentulkeille sähköinen Webropol-kysely. Kyselyssä kerättiin viittomakielen tulkkien henkilökohtaisia kokemuksia epäonnistumisen tunteesta, kuinka tunne vaikuttaa heidän työskentelyynsä ja ammatilliseen itsetuntoonsa, sekä millaisia keinoja heillä on käsitellä epäonnistumisen tunnetta ja millaisia keinoja he haluaisivat vielä saada. Kyselyyn vastasi yhteensä 50 viittomakielen tulkkiä Suomessa. Tuloksista selvisi, että epäonnistumisen tunteesta päästään usein yli, kun tapahtuneen esimerkiksi analysoi, suhteuttaa ja keskustelee työkaverin tai esihenkilön kanssa, eikä työnnä tunnetta sivuun. Vertaistuki ja keskustelu apu oli yleisin keino epäonnistumisen tunteen käsittelyyn tilanteen analysoinnin kanssa. Keinoja tunteen käsittelyyn on saatu työnohjauksesta, kokemuksen ja itsetuntemuksen kautta.

---

Asiasanat:

Epäonnistuminen, itsetunto, viittomakielen tulkki

# ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences

Interpreter amk, sign language interpreting

---

Author: Emilia Varpalahti

Title: The effects of the feeling of failure and its positive handling in the work of a sign language interpreter

Number of Pages: 56 and 4 attachment pages

Supervisor: Hanna Putkonen

Commissioned by: Sivupersoon Oy

---

The purpose of this thesis was to give sign language interpreters ways to face the feeling of failure and to deal with it positively in the interpreter's work. Interpreter students also benefit from the work. The subscriber of the thesis was the interpreting company Sivupersoon Oy. The research questions are how the feeling of failure affects the work and professional self-esteem of the sign language interpreter, and how the sign language interpreter can handle and face the feeling of failure positively.

The research questions were answered by looking into the psychological literature on the subject, and by giving the sign language interpreters an electronic Webropol survey. The survey collected sign language interpreters' personal experiences of the feeling of failure, how the feeling affects their work and professional self-esteem, as well as what methods they have to deal with the feeling of failure and what methods they would like to have. A total of 50 sign language interpreters in Finland responded to the survey. The results revealed that the feeling of failure is often overcome when, for example, you analyze what happened, relate it and discuss it with a co-worker or supervisor, and do not push the feeling aside. Peer support and discussion help was the most common way to deal with the feeling of failure along with analyzing the situation. Means for processing the feeling have been obtained from work supervision, through experience and self-knowledge.

---

Keywords: Failure, self-esteem, sign language interpreter

# SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

SISÄLLYS.....	6
1 JOHDANTO.....	9
2 TYÖN TAUSTAA.....	11
2.1 Opinnäytetyön tilaaja: Sivupersoonaa Oy .....	11
2.2 Tutkimuskysymykset .....	11
2.3 Tavoitteet .....	11
2.4 Aiemmat tutkimukset aiheesta.....	12
3 ITSETUNTO .....	14
3.1 Psykye.....	14
3.2 Itsetunto.....	14
3.3 Itsekritiikin eri puolet.....	15
3.4 Vastaanotettu kritiikki.....	16
3.5 Myönteinen ja kielteinen perfektionismi työelämässä.....	16
4 EPÄONNISTUMISEN TUNNE JA POSITIIVINEN PSYKOLOGIA .....	18
4.1 Positiivinen psykologia.....	18
4.2 Tunnereaktioiden yksilöllisyys .....	18
4.3 Pelko epäonnistumisesta .....	19
4.4 Epäonnistuminen ja sen myönteinen puoli .....	19
4.5 Negatiivisten tunteiden tunteen käsittely .....	20
4.6 Positiivisten tunteiden herättely .....	21
4.7 Virheistä oppiminen.....	22

4.8	Motivaatio ja muutos .....	22
5	TULKIN TYÖ .....	24
5.1	Viittomakielen tulkin ammatti .....	24
5.2	Tulkin tehtävät, rooli ja haasteet .....	24
6	TYÖHYVINVOINTI JA AMMATILLINEN IDENTITEETTI .....	26
6.1	Työn imu .....	26
6.2	Työhyvinvointi.....	26
6.3	Voimavarat työssä.....	27
6.4	Työstä palautuminen .....	28
6.5	Autonominen hermosto vireystilan säätelyssä.....	28
6.6	Ammatillinen itsetunto.....	29
6.7	Itsetunnon vahvistaminen .....	30
7	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TULOKSET.....	31
7.1	Kyselytutkimus .....	31
7.2	Kyselyn vastaajat .....	31
7.3	Kyselyn laatiminen .....	32
7.4	Kyselytutkimuksen tulokset.....	33
7.5	Tulosten analysointia .....	41
8	KEINOJA EPÄONNISTUMISEN TUNTEEN KOHTAAMISEEN JA MYÖNTEISEEN KÄSITTELYYN .....	44
8.1	Ennalta ehkäisy .....	44
8.2	Kun epäonnistumisen tunne yllättää .....	45
8.3	Kun tilanne on ohi.....	45
9	YHTEENVETO JA POHDINTA.....	48
9.1	Yhteenveto .....	48

9.2 Pohdintaa .....	49
LÄHTEET .....	51

# 1 JOHDANTO

Viittomakielen tulkin opinnoissa meille on kerrottu, että valmistuttuasi et ole valmis tulkki, vaan oppiminen ja kehittyminen jatkuu työelämässä. Tulkin työhön tutustuessani ja ollessani harjoitteluissa tämän on päässyt näkemään käytännössä. Miten monia eri ihmisiä tulkki kohtaa-kaan työssään, kuuroja ja kuulevia, ja miten moniin eri tilanteisiin tulkki tilataankaan. Tulkkina pääsee näkemään monien muiden eri alojen toimintaa, ja tilanteisiin, joihin ulkopuoliset eivät yleensä pääse. Kehittyessämme ammatillisesti ja oppimalla uusia taitoja onnistumme ja teemme virheitä, opimme ja taas onnistumme. Kuitenkin saattaa välillä tuntua, että epäonnistumisen tunteesta on vaikea päästä yli tai toisaalta se tuntuu niin voimakkaalta ja epämiellyttävältä tunteelta, että sitä ei tekisi mieli kohdata. Jokainen tulkki on yksilö, joka reagoi asioihin ja tunteisiin eri tavoin ja eri voimakkuudella. Epäonnistumisilta ei voi välttyä, mutta niiden kohtaamiseen ja yli pääsemiseen, sekä palautumiseen voi vaikuttaa usealla eri tavalla. Epäonnistumisen tunteiden käsittelyllä ja positiivisten tunteiden vahvistamisella voi vaikuttaa siihen, että työntekijät ja opiskelijat eivät lähde alalta epäonnistumisen pelossa, tai siinä, että tunteiden käsittelyyn ei ole ollut keinoja tai saatu apua ja tukea. Kokonaisvaltaiseen työhyvinvointiin panostaminen on tärkeää myös pidemmällä aikavälillä. Tulkkkaus alalla kokemusta arvostetaan. On toivottavaa, että työntekijät viihtyvät ja haluavat olla alalla, jotta kokemusta, ammattitaitoa ja tietoa kertyy. Tulkkkauspalvelua tarjoavat yritykset, joissa kiinnitetään huomiota työnhyvinvointiin ja missä on hyvä ilmapiiri työntekijöiden ja esihenkilöiden kesken, on houkutteleva työpaikka. Työntilajana toimiva tulkkkausalan yritys Sivupersona Oy on hyvä esimerkki tällaisesta yrityksestä. Tulkkkiopiskelijan näkökulmasta on turvallista ajatella, että jos työelämässä tarvitsee tukea ja apua, sitä on tarjolla.

Sivupersona on yritys, joka haluaa panostaa työntekijöidensä työhyvinvointiin. Opinnäytetyöni tarkoitus on antaa tulkeille keinoja epäonnistumisen tunteen myönteiseen käsittelyyn ja kuinka tunteen kokemiseen voi vaikuttaa. Työn tulokset hyödyttävät Sivupersonan lisäksi kaikkia viittomakielen tulkkkeja sekä myös tulkkkiopiskelijoita, jotka voivat saada jo opiskeluaikana keinoja ja näkökulmia omien tunteiden käsittelyyn ja kohtaamiseen, mikä auttaa työelämään siirtymisessä.

Itsetunnosta, tunteiden käsittelystä, myötätunnosta ja itsekritiikistä on kirjoitettu paljon. Se on aihe tärkeä myös tulkkkausalalle. Eryityisesti tarvitaan käytännön tietoa ja vertaistukea kootusti, kohdennetusti ja konkreettisesti viittomakielen tulkeille. Siksi lähdin tekemään opinnäytetyöni tästä aiheesta: jotta tulkit saavat uusia näkökulmia, tietoa, ymmärrystä, keinoja ja vertaistukea epäonnistumisen tunteen käsittelyyn ja kohtaamiseen. Hyvinvoinnin kannalta on tärkeää, että

käsittely tapahtuu niin, että tilanteesta ja tapahtuneesta oppii ja tätä myöten kehittyy, tunteesta pääsee yli, itseluottamus säilyy ja itseä kohtaan tunnetaan positiivisia tunteita.

Lähdin tutkimaan, kuinka epäonnistumisen tunne vaikuttaa viittomakielen tulkin työskentelyyn ja ammatilliseen identiteettiin sekä kuinka epäonnistumisen tunnetta käsitellään myönteisesti. Myönteisellä tarkoitan, että tunteesta pääsee yli, itseluottamus säilyy, tapahtuneesta oppii ja itseään kohtaan koetaan positiivisia tunteita. Asian selvittämiseksi tutkin psykologian kirjallisuutta ja viittomakielen tulkkien omia kokemuksia. Opinnäytetöitä on viittomakielen tulkkaus- alalla tehty esimerkiksi tunteiden kokemisesta ja työhyvinvoinnista. Muilla aloilla on tutkittu ammatillista itsetuntoa ja epäonnistumisen tunteen kokemista. Omassa opinnäytetyössäni keskityn viittomakielen tulkin ammattiin ja tavoitteeni on tuoda konkreettisia keinoja epäonnistumisen tunteen käsittelyyn ja kuinka tunteeseen suhtautua myönteisesti.

## 2 TYÖN TAUSTAA

### 2.1 Opinnäytetyön tilaaja: Sivupersoon Oy

Opinnäytetyöni tilaajana on tulkkausalan yritys Sivupersoon Oy. Yritys on perustettu vuonna 2006. Sivupersoonan arvoihin kuuluu yhdessä tekemisen ilo, toisista välittäminen, jatkuva kehittyminen ja vastuullisuus. Yrityksen tavoitteina ovat laadukas tulkkauspalvelu ja tyytyväiset asiakkaat, ja tämä saavutetaan parhaiten silloin, kun työntekijöillä on hyvä olla. Yritys pyrkiikin luomaan Sivupersoonasta alansa vetovoimaisimman työyhteisön - asiakkaidensa parhaaksi. (Sivupersoon 2023a.) Yritys tarjoaa tulkkauspalveluita Uudellamaalla, Varsinais-Suomessa, Kanta-Hämeessä, Satakunnassa, Pirkanmaalla, Pohjanmaalla, Keski-Suomessa, Pohjois-Suomessa sekä tarvittaessa ulkomailla. Työntekijöitä yrityksessä on noin 80. (Sivupersoon 2023b.)

Tilaajana Sivupersoon on toivonut, että voisi saada opinnäytetyöstäni tietoa epäonnistumisen tunteen käsittelyssä. He toivovat myös, että pystyisin antamaan eväitä epäonnistumisen myönteiseen käsittelyyn ja kohtaamiseen, ja sitä kautta voimaantumiseen.

### 2.2 Tutkimuskysymykset

1. Kuinka epäonnistumisen tunne vaikuttaa viittomakielen tulkin työskentelyyn ja ammatilliseen itsetuntoon?
2. Miten viittomakielen tulkki voi käsitellä ja kohdata epäonnistumisen tunteen myönteisesti?

### 2.3 Tavoitteet

Työni tarkoitus on tutkia viittomakielen tulkkien omakohtaisia kokemuksia epäonnistumisen tunteesta, miten se vaikuttaa heidän ammatilliseen itsetuntoonsa ja työskentelyynsä, sekä millaisia keinoja tulkeilla on käsitellä epäonnistumisen tunnetta myönteisellä tavalla. Etsin myös psykologian kirjallisuudesta ja tunnetyöskentelymenetelmistä erilaisia käytännön harjoituksia ja tekniikoita, joita tulkit voivat käyttää työssään, kun he käsittelevät epäonnistumisen tunnetta sekä itse tilanteessa että tilanteen jälkeen. Tarkastelen tunnetyöskentelyä myös ennalta ehkäisevästi. En ole psykologian opiskelija, vaan tulkkiopiskelija. Haluan hyödyntää tietoa alalta, jolla erityisesti käsitellään ja tutkitaan tunnetyöskentelyä ja sovellan sitä viittomakielen tulkkausalueelle. Niinpä käyn läpi löytämiäni psykologiaan liittyviä materiaaleja tulkkiopiskelijan ja

tulevan tulkkausalan ammattilaisen näkökulmasta, ja hyödynnän tulkkausalalla tehtyjä tutkimuksia, tulkkien kokemuksia, omaa kokemustani tulkkausalaa opiskellessani, sekä myös erilaisia ammatilliseen itsetuntoon ja työhyvinvointiin liittyviä lähteitä.

Haluan myös tuoda työhöni mahdollisimman paljon konkretiaa aiheeseen liittyen. Psykoterapeutti ja sosiaalipsykologi Emilia Kujala myös toteaa kolumnissaan (Yle Uutiset 2021): “Jos konkretia puuttuu ja myötätunto jää lempeän lässytyksen tasolle, on turha odottaa, että se auttaa ketään.”

## 2.4 Aiemmat tutkimukset aiheesta

Suvi Petsalo (Petsalo 2017) on tutkinut pro gradu -tutkielmassaan luokanopettajien työn imua, työkokemusta ja ammatillista itsetuntoa. Hän tarkasteli luokanopettajien työkokemuksen yhteyttä heidän kokemaansa työn imun ulottuvuuksiin, sekä kuinka heidän ammatillinen itsetuntonsa vaikuttaa tuloksiin. Tutkimuksesta selvisi, että työkokemuksella oli kohottava vaikutus työn imun ulottuvuuksiin, mutta kun tarkasteluun otti mukaan ammatillisen itsetunnon, työkokemuksen merkitys ei enää ollut yhtä merkittävä. Petsalo tuli tutkimuksissaan siihen tulokseen, että tärkeintä työhyvinvoinnin kannalta olisi kiinnittää huomiota luokanopettajien voimavaroihin, kuten ammatilliseen itsetuntoon.

Senja Sakko (Sakko 2020) on tehnyt pro gradu -tutkielman kääntäjien ammatillisesta itsetunnon ja sen kehittymistä työelämässä. Sakko sai tutkimuksessaan selville, että aloittelevilla kääntäjillä oli heikompi ammatillinen itsetunto verrattuna kokeneisiin kääntäjiin. Kyselyssä selvisi, että kokemuksen puute ja kokeneiden kääntäjien negatiivinen suhtautuminen aloitteleviin kääntäjiin painaa heidän ammatillista itsetuntoaan alas. Tutkimuksesta nousi esille koulutuksen merkitys, ja ne kääntäjät, jotka eivät olleet käyneet käännösalan koulutusta, kokivat alemmuuden tunnetta.

Jenni Lähdemäki (Lähdemäki 2011) on tehnyt opinnäytetyönviittomakielen tulkin työssä jaksamisesta ja työn kuormittavuudesta. Hänen työnsä osoittaa, että tulkin työ on kuormittavaa sekä fyysisesti että psyykkisesti. Klassinen fraasi “syö hyvin, nuku ja liiku riittävästi” toimii jaksamisen peruspohjana, minkä lisäksi hyvä itsetuntemus auttaa tunnistamaan oman jaksamisen tilan ja voimavarat työssä. Viittomakielen tulkkiensa sekä puhuttujen kielten tulkkiensa työhyvinvointia on tutkittu monissa opinnäytetöissä.

Elina Rouvinen (Rouvinen 2013) on tutkinut opinnäytetyössään tunteiden kokemista viittomakielen tulkin työssä. Rouvinen selvitti, millaisia tunteita tulkit kokivat eri tilanteissa ja mistä eri

syistä tunteita koettiin. Hän myös selvitti, millaisia tunteiden käsittelytapoja tulkeilla oli. Tutkimusmenetelmänä käytettiin päiväkirjatutkimusta. Viisi viittomakielen tulkkia piti kaksi viikkoa päiväkirjaa tunteiden kokemisesta työssään. Tuloksista selvisi, että eniten huomiota tulkin työssä saivat negatiiviset tunteet, joita tulkit käsitelivät joko itsekseen pohtien tai jakamalla tilanteen tapahtumat toisen henkilön kanssa.

Roosa-Maaria Liimatainen (Liimatainen 2018) on tutkinut opinnäytetyössään epäonnistumista suomalaisessa työelämässä. Liimataisen työn tarkoitus oli selvittää, mitä epäonnistuminen on ja millä tavoin ihmiset tuntevat sitä työelämässä. Hän myös selvitti, mitkä asiat aiheuttavat epäonnistumisen pelkoa ja mitä siitä voi oppia. Hän toteutti tutkimuksensa teemahaastatteluna. Selvityksen tuloksista kävi ilmi, että epäonnistuminen koetaan ikävänä asiana, ja sitä pyritään välttämään viimeiseen asti. Epäonnistuminen nähtiin kuitenkin myös hyvänä asiana, sillä siitä oppii ja kehittyy. Työssä tuli ilmi, että epäonnistumiseen liittyvään entistä avoimempaan suhtautumiseen on vielä matkaa, ja siksi muutoksen täytyy lähteä tässä vaiheessa liikkeelle yksilötasolta.

Oma opinnäytetyöni on tehty koskemaan viittomakielen tulkkien ammattialaa ja tutkimukseni tavoite on tuoda esille konkreettisia keinoja epäonnistumisen tunteen myönteiseen käsittelyyn.

## 3 ITSETUNTO

### 3.1 Psyyke

Terveyskirjasto selittää psyykeen tarkoittavan “ihmisen mieltä; tiedostettua ja tiedostamatonta henkistä elämää, johon kuuluvat ajattelu ja tunteet” (Terveyskirjasto 2016, Psyyke). Jokaisen ihmisen psyyke on omanlaisensa ja siihen vaikuttavat monet asiat, kuten persoonallisuus, temperamentti, elämäkokemus ja kasvuympäristö. Myös se, miten sisäisiin tiloihimme tai ympäristöömme reagoimme, on jokaiselle yksilöllistä. (Liukkonen 2017, 12.)

Persoonallisuus tarkoittaa ihmisen psykologisia ominaisuuksia, kuten tapaamme ajatella, tuntea ja käyttäytyä. Sen voi jakaa ulkoiseen, muille näkyvään toimintaan, sekä ihmisen omaan sisäiseen kokemusmaailmaan. (Nyyti ry 2023, Persoonallisuus.) Temperamentti taas tarkoittaa yksilön tyypillisiä käyttäytymispiirteitä. Niillä erotumme muista, ja ne näkyvät esimerkiksi tunteiden ilmaisussa, keskittymiskyvyssä, häiriintyvyydessä, aktiivisuudessa ja tavassa reagoida uusiin ihmisiin ja tilanteisiin. (Nyyti ry 2023, Temperamentti.) Persoonallisuus ja temperamentti ei ole sinänsä hyvää tai huonoa, eikä sillä voida selittää osaamistamme, suorituksiamme tai selviytymistä elämässä (Liukkonen 2017, 14). Ne kuitenkin vaikuttavat meissä, ja esimerkiksi yksittäinen tulkki, joka on persoonaltaan turvallisuushakuinen ihminen, voi haluta ottaa selvää kaikesta tarvittavasta työn tekoon liittyvien asioiden lisäksi, ennen toimeksiantoon lähtemistä, jotta hänellä olisi turvallisempi olo. Tulkkaustoimeksiantoon valmistautuminen kuuluu myös osaksi tulkin työnkuvaan (Kieliasiantuntijat 2021, Asioimistulkin ammattisäännöstö).

### 3.2 Itsetunto

Itsetunto on tunnetta siitä, että koemme pääpiirteittäin olevamme hyviä. Itsessä nähdään paljon hyviä ominaisuuksia, jotka koetaan tärkeiksi. Kun itsetunto on hyvä, kyetään myös havainnoimaan ja tiedostamaan omia heikkouksia ilman, että ne romuttavat itseluottamuksen. Itsetunto ei ole vain yksi ominaisuus, jota meillä on määrällisesti paljon tai vähän. Se on suurempi kokonaisuus, joka rakentuu elämän eri osa-alueilla. Karkeasti voidaan todeta, että ihmisen itsetunto on huono, kun hänellä on tunne, ettei hänellä ole hallintaa omasta elämästään, ja hän on muiden ihmisten ja tapahtumien armoilla. Kun itsetunto on tervettä, keuhetaan epäonnistumisia ja pettymyksiä, eikä niiden anneta vaurioittaa itsetuntoa tai saa ajattelemaan itseä huonona ihmisenä. (Keltikangas-Järvinen 1994, 22, 26, 36.)

Itsetunto ja yleisen hyvinvoinnin tunne ovat yhteydessä toisiinsa. Myös mielialojen, tunteiden ja itsetunnon välillä on vuorovaikutusta. Usein kokemukset omasta itsetunnosta ilmenevät mielialan kautta. Silloin kun on huono mieli, emmekä koe, että itsestä on mihinkään, on myös kokemus itsetunnosta matalana. Kun mieli on hyvä, on helpompi tuntea itsensä varmaksi. Mieliala vaikuttaa myös siihen, kuinka arvioimme itseä ja omaa toimintaamme. (Keltikangas-Järvinen 1994, 35.) Vaihtelu voi olla päivästä riippuvaa, mutta myös päivän aikana eri hetket voivat aiheuttaa vaihtelua lyhyelläkin aikavälillä. Se kuinka helposti tai voimakkaasti itsetunto vaihtelee, ja kuinka palaudumme epäonnistumisesta tai pettymyksestä, on jokaiselle yksilöllistä. (mt., 30–31.) Terve itsetunto on todella tärkeä tekijä ahdistuksien, pelkojen ja huolien käsittelyssä (Mruk & O'Brien 2013, 133).

### 3.3 Itsekritiikin eri puolet

Jokaisella ihmisellä on mielessään sisäinen ääni, itsekritiikki. Se ilmenee ajatuksina ja tunteina, uskomuksina ja erilaisina odotuksina, joita kohdistamme itsemme. Ajatukset ohjaavat toimintaamme ja valintojamme. (Laane 2020, 10.) Itsekritiikkiä on kahdenlaista. Rakentava itsekritiikki arvioi ja reflektoi omaa toimintaa, ja sen avulla itseään voi ohjata ja oppia uutta. Vahingollinen itsekritiikki sen sijaan tuomitsee, syyllistää ja häpäisee. Se on ankaraa ja vaativaa toimijalle itselleen. Se ei anna toivoa paremmasta, vaan painaa alaspäin tai työntää eteenpäin jatkuvan paineen tunteen tai pelon avulla. Mitä enemmän vahingollinen itsekritiikki dominoi mielessä, sitä todennäköisemmin henkilö kamppailee epämiellyttävien kokemusten ja tunteiden kanssa, kuten stressin ja masennuksen. Se myös vähentää kykyä saavuttaa tavoitteita, tarttua haastaviin tehtäviin ja hidastaa oppimista. Keho myös reagoi itsekritiikkiin nostamalla stressihormonitasoa ja aktivoi aivojen uhkakokemuskeskuksia, mikä taas ylläpitää jatkuvaa stressi- ja valmiustilaa. (Grandell 2018, 9.) Kun oppii huomaamaan ja erottamaan tämän vahingollisen sisäisen äänen rakentavasta itsekritiikistä, voi alkaa oppia ohjailemaan sitä ja ottamaan siihen etäisyyttä tarpeen mukaan (Laane 2020, 10).

Itsekritiikki on usein sidoksissa ihmisen arvoihin. Asia, josta välittää tai jonka kokee tärkeäksi, saattaa nostaa itsekritiikin tasoa ja aiheuttaa turhautumista, kun asiat eivät suju halutulla tavalla. Itsekritiikki on kuitenkin inhimillistä. Itsekritiikki astuu yleensä esiin, kun ihminen kokee tehneensä virheen tai tuntee epäonnistuneensa, mutta itsekritiikin voimakkuus voi olla suhteeton tapahtumiin nähden. Kun kykenee ohjailemaan ja ottamaan etäisyyttä vahingolliseen itsekritiikkiin, voi parhaassa tapauksessa käydä niin, että liiallinen itsekriittisyys vähentyy tilanteissa, joissa se aiemmin olisi hyökännyt vahingollisesti yksilön kimppuun. Vahingollisesta itsekritiik-

kistä pystyy myös irrottautumaan nopeammin ja ottamaan askeleen kohti rakentavampaa suhtautumista. (Grandell 2018, 17–23.) Nämä esimerkit osoittavat sen, mikä on itsekritiikissä oleellista: itsekritiikki ei koskaan häviä, eikä sen ole tarkoitus hävitä. Ihmiset arvioivat itseään ja reagoivat omaan toimintaan aina ja ikuisesti. Ratkaisevaa on se, missä määrin itsekritiikki tuottaa vahingollista ajatusta itseä kohtaan ja onko kyky päästä eteenpäin, vai onko ihminen vahingollisen itsekritiikin armoilla.

Ihmisen suhtautuessa tilanteeseen ja itseensä rakentavasti, hän keskittyy silloin asioihin, joihin voi vaikuttaa, kuten käyttäytymiseen ja toimintaan. Palautteen anto itselleen on lämminhenkistä ja sävyllään rakentavaa, antaa toivoa ja lohduttaa, sekä antaa konkreettisia ehdotuksia siitä, mitä voisi tehdä toisin. (Grandell 2018, 16.)

### 3.4 Vastaanotettu kritiikki

Toisten ihmisten kritiikki saattaa sattua, koska ihmisellä on voinut olla aiempia huonoja kokemuksia kritisoijan kanssa, tai tilanne tai henkilö muistuttaa vastaavaa aiemmin sattunutta epäonnistunutta tilannetta. Kritiikki voi myös kohdistua johonkin itselle tärkeään asiaan, josta muutenkin koemme epävarmuutta. Toisen kritiikki resonoi silloin oman itsekritiikin kanssa. (Grandell 2018, 200.) Tulkilla voi olla aiempi epämiellyttävä kokemus jossain tietyssä tilanteessa tietyn kuuron asiakkaan kanssa tai tulkki kokee epävarmuutta omien taitojensa riittävydestä. Tulkilla itsellään tai asiakkaalla voi myös olla odotuksia tilanteen sujumiselle ja tavoitteille. Tällaisessa tilanteessa tulkin oma itsekritiikki voi herätä soimaamaan pienistäkin asioista, jopa ennen kuin toimeksianto on alkanut, ja näin herää epäonnistumisen tunne, pelko epäonnistumisesta tai vaatimus pyrkiä välttämään epäonnistuminen hinnalla millä hyvänsä. Asiakas voi myös antaa tulkille palautetta, joka ei ole rakentavaa. Tilanteen realistinen analysointi ja omien reaktioiden tiedostaminen ja ymmärtäminen on tärkeää, sillä niin voimme olla itseämme kohtaan myötätuntoisempia ja ymmärtäväisempiä.

Aito myötätunto tapahtuu ajatusten ja toiminnan tasolla. Kokonaisuudessaan se on myötätuntoista asennetta. Tapahtui mitä tahansa tai tilanteen ollessa mikä vain, myönteinen asenne kumpuaa sisältä päin. Olosuhteilla ja tyytyväisyydellä ei ole toistensa kanssa mitään tekemistä. (Maxwell 2013, 102.)

### 3.5 Myönteinen ja kielteinen perfektionismi työelämässä

Perfektionismiin liittyvät korkeat standardit, virheiden tarkasteleminen sekä pyrkimys kehittymiseen ja parempiin suorituksiin. Perfektionismi on monimuotoinen ilmiö. Se voidaan nähdä

joko myönteisenä tai kielteisenä. Erinomaisuuteen pyrkiminen, eli myönteinen perfektionismi, johtaa toteutuessaan tyydytykseen ja nautintoon siitä, että on tehnyt hyvää työtä, antanut kaikkensa ja onnistunut. Tämä voi johtaa laadukkaaseen työhön. Kielteinen perfektionismi taas näkyy henkisenä kärsimyksenä. Ihminen voi myös onnistua tai tehdä hyviä asioita, muttei koe siitä tyydytystä, vaan pikemminkin jatkuvaa riittämättömyyden tunnetta. (Grandell 2018, 157–158.) Perfektionismi voi näkyä työelämässä niin, että työntekijä tavoittelee huippusuoritusta tai välttää viimeiseen asti epäonnistumisia tai molempia. Näillä piirteillä on myös positiivisia vaikutuksia, mutta työntekijälle ne voivat pitkällä aikavälillä aiheuttaa uupumusta ja masennusta. Perfektionismiin taipuvaisten työntekijöiden uupumisriskiä voidaan vähentää yrityksen sisällä tapahtuvilla toimilla. Tämä voi tapahtua lisäämällä avointa ja sallivaa ilmapiiriä, jossa virheisiin suhtaudutaan rakentavasti ja suvaitsevaisesti. Myös selkeyttämällä odotettua suoriutumistasoa sekä kannustamalla työntekijää olemaan investoimatta liikaa täydellisyyteen työssään, koska se voisi olla mahdollisesti hänen omaksi haitakseen. (Dana, Steed, Swider & Breidenthal 2018, 1138.)

## 4 EPÄONNISTUMISEN TUNNE JA POSITIIVINEN PSYKOLOGIA

### 4.1 Positiivinen psykologia

Lyhykäisyydessään positiivinen psykologia ei keskity mielen ongelmiin ja poikkeavuuksiin, vaan tarkastelee eheyden edellytyksiä ja keinoja lisätä inhimillistä kukoistusta. Tarkoitus on löytää jokaisesta ihmisestä hyvää ja hänen vahvuuksiaan, joiden avulla sekä oma että yhteisöjen vointi paranee. (Uusitalo-Malmivaara 2015, 19.) Yllättävän usein negatiiviset tunteet, epäonnistumiset ja kehitettävät kohteet saavat liian ison huomion ja asioiden suhteellisuus vääristyy. Onnistuminen ja positiiviset tunteet saattavat jäädä kokonaan tiedostamatta, jos rima onnistumisiin on nostettu korkealle ja keskitytään vain siihen, kuinka olisi voitu toimia paremmin.

Kun ihminen on iloinen ja positiivinen, hän kontrolloi itseään vähemmän, on leikkisä ja luova, lähestyy herkemmin ja välittömämmin toisia ihmisiä ja pystyy paremmin suhteellistamaan hankaluuksien merkityksen ja kohtaamaan ne. Kiinnostuneisuus herättää myös uteliaisuutta, halun tutkia ilmiöitä, omaksua uutta tietoa ja erilaisia näkökulmia. Kun ihminen kokee ylpeyttä, se viestii aikaansaamisesta ja onnistumisesta ja palkitsevana tunteena se johdattelee tavoittelemaan lisää onnistumisia. Myönteiset tunteet sekä työssä että muussa elämässä avartavat ja lisäävät laajakatseisuutta erilaisten ja vaihtoehtoisten ajattelu- ja toimintatapojen suhteen. Ne voivat lisäksi vahvistaa omia henkilökohtaisia voimavaroja, kuten itsetuntemusta ja -arvostusta, uskoa pärjäämiseen, luovuutta, osaamista, epäitsekkyyttä ja sosiaalisia siteitä toisiin ihmisiin. (Hakanen 2011, 123.) Luvussa 4.6 kerron, kuinka positiivisia tunteita voi herätellä.

### 4.2 Tunnereaktioiden yksilöllisyys

Tunnereaktiot ovat mielen ja kehon kokonaisvaltaisia tunnetiloja, jotka saavat toimimaan tilanteissa, joissa on pakko toimia. Tunteet varmistavat, että toimiin tulee energiaa, tai sen puutetta. Nämä voimakkaat reaktiot liittyvät elämän ja hyvinvoinnin kannalta keskeisiin tapahtumiin. Tunteet toimivat säätelyjärjestelmänä, jonka tehtävän on varmistaa hyvinvointimme moninaisissa tilanteissa. (Nummenmaa 2010, luku "Mistä tunteet tulevat?") Tunnereaktioon kuuluu kolme osaa: tunnereaktion aiheuttamat fysiologiset muutokset, tunteeseen liittyvät käyttäytymisen muutokset ja subjektiivinen kokemus eli tietoisuus tunteesta. Fysiologiset muutokset voivat olla sykkeen kohoaminen ja hikoilu. Käyttäytymiseen liittyvä muutos on esimerkiksi jähmettymisreaktio. (Nummenmaa 2010, luku "Miten tunteet syntyvät mielessä ja kehossa?")

Samanlainen tilanne ja samanlaiset keholliset reaktiot voivat aiheuttaa eri ihmisissä erilaisen tunnekokemuksen. Esimerkiksi julkisen esiintymisen aiheuttaman sympaattisen hermoston kiihtymisen voi toinen tulkita merkiksi ahdistavasta tilanteesta ja mahdollisesta epäonnistumisesta, ja toinen taas esiintymismahdollisuuden aiheuttamaksi innostumiseksi. (Nummenmaa 2010, luku “Miten tunteet syntyvät mielessä ja kehossa?”.)

### 4.3 Pelko epäonnistumisesta

Epäonnistumisen tunne on subjektiivinen kokemus. Jokainen mieltää itse, mitä on epäonnistuminen ja kuinka epäonnistumisen tunteeseen reagoi (Maxwell 2013, 15). Pelko on primitiivinen tunne ja se vaikuttaa ihmisissä syvällä varoittaen vaarasta. Se on auttanut ihmisiä selviytymään elossa, ja siksi pelkoa aiheuttavat ajatukset ja tapahtumat huomataan helposti. Pelkoa on mahdollista säädellä ja hallita. (Liukkonen 2017, 9.) Tulkkaustilanteet voivat olla vaativia suoritus-tilanteita. Tulkin työ on myös julkista, sillä tulkkeella on vastaanottaja tai vastaanottajia. Vaativiin suoritus-tilanteisiin liittyy aina mahdollisuus itsensä täydelliseen nolaamiseen. (Liukkonen 2017, 9).

Pelkoa ei yleensä kadota juoksemalla sitä karkuun tai välttelemällä. Tunteilla on tapana tulla ja mennä, mutta jos niitä ei kohtaa, ne nousevat aina uudelleen pintaan. Jos niiden antaa nousta huippuunsa, alkavat ne myös laantua nopeasti. Tämä vaatii tilan antamista tunteelle, minkä voi antaa tapahtua myös jälkikäteen tunnemuistoa käsiteltäessä. (Grandell 2018, 170.)

Epäonnistumisen kipu saa monet pelkäämään ja välttelemään epäonnistumista. Jos pelko saa yliotteen, on lähes mahdotonta epäonnistua niin, että pääsee eteenpäin. Pelko vie kyvyn toimia. Ja koska ihminen ei toimi, hän jää ilman arvokasta oppimisen kokemusta. Kokemuksen puute taas lisää kykenemättömyyttä käsitellä vastaavia tilanteita tulevaisuudessa, mikä ruokkii jälleen pelkoa. Eli kun ihminen kykenee toimimaan ja jatkamaan virheistään huolimatta, kertyy kokemusta. Kokemus tuo mukanaan osaamista, joten jatkossa virheitä tehdään myös vähemmän. Ensimmäinen askel pelon kierteen pysäyttämiseen ja epäonnistumisesta ylipääsemiseen on, että ihminen oppii pitämään itsensä erillään epäonnistumisesta. Itselleen täytyy tehdä selväksi, ettei epäonnistuminen tarkoita samaa kuin epäonnistuja. Energiaa ei kannata keskittää pelosta irti pääsemiseen, vaan toimimiseen pelosta huolimatta. (Maxwell 2013, 65–66, 71.)

### 4.4 Epäonnistuminen ja sen myönteinen puoli

Epäonnistuminen on subjektiivinen kokemus ja sitä on vaikea määritellä. Voi olla, että tilanteessa, jossa toinen ihminen kokee epäonnistuneen, toinen kokee tilanteen vain olleen haastava

ja koetelleen omaa osaamistaan ja toimimistaan. Jokainen tulkitsee tapahtuneen eri tavoin ja tarkastelee sitä omasta näkökulmastaan. Lokeroimme herkästi tapahtumat onnistuneeksi tai epäonnistumiseksi, vaikka tilanne itse asiassa sisältääkin sekä onnistumisia että epäonnistumisia. Vastakohtat voivat olla olemassa samaan aikaan, eivätkä ne sulje toisiaan pois, niin kuin yin ja yang. (Piippo & Peltola 2012, 20, 22.)

Epäonnistuminen ei tee itsessään autuaaksi, eikä yksinään opeta tai kehitä eteenpäin. Epäonnistumiseen johtaneiden syiden huomioiminen ja analysoiminen, ja tilanteesta oppiminen, vievät eteenpäin ja kannustavat tekemään paremmin. Epäonnistuminen ja virheet ovat matka, eivät jotain, mitä joutuu kärsimään matkalla onnistumiseen. Ne ohjaavat oikeaan suuntaan. Voidaan ajatella, että epäonnistuminen on yksi askel eteenpäin. Onnistuminen vahvistaa itseluottamusta ja positiivisia tunteita, mutta ilman epäonnistumista ihminen ei mene eteenpäin. Pelkkä onnistuminen on staattista. (Peltola & Tuuti 2012, 25.) Tulkin työssä tämä on oleellista, sillä ammatteettisiin ohjeisiin (Kieliasiantuntijat 2021, asioimistulkin ammattisäännöstö) on kirjattu kohta jatkuvasta kehitymisestä: Tulkki kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan. Tämä kertoo, että tulkit eivät ole koskaan valmiita, mikä voi herättää ristiriitaisia ajatuksia. Aina voi miettiä, kuinka suoriutua tai olisi suoriutunut paremmin. Se voi kuitenkin olla myös positiivinen ja huojentavana tieto. Täydellisyyttä on mahdotonta saavuttaa tulkin ammatissa ja ammattitaitoaan voi aina kehittää eteenpäin.

#### **4.5 Negatiivisten tunteiden tunteen käsittely**

Negatiivisia tunteita voi käsitellä usealla eri tavalla. Toiset niistä ovat rakentavia ja auttavat eteenpäin, toiset taas ruokkivat paha oloa tai työntävät tunteen sivuun. Tunteiden märehähtäminen, tukahduttaminen ja vuodattaminen kuuluvat ei-rakentaviin keinoihin. Nämä voivat olla pienissä määrin hyviä keinoja, mutta itsessään ne eivät auta eteenpäin menemisessä. (Rantanen 2013, 67–70.) Kuitenkin joissain tilanteissa, kuten kesken tulkkaustilanteen, voi olla sopivaa hetkeksi työntää oma häpeän tunne sivuun ja suorittaa työ loppuun. Luotettavalle, vastaavan kokemuksen kokeneelle työkaverille epäonnistumisen kokemuksen vuodattaminen voi kannattaa. Se voi jopa yhdistää. Molemmat voivat saada toisiltaan vertaistukea.

Rakentava keino minkä tahansa tunteen käsittelyyn on tunteen nimeäminen. Nimeämisen tarkoituksena on muun muassa huomioida tunne ja ottaa siihen etäisyyttä. Myös hyväksymisellä otetaan etäisyyttä tunteeseen, voidaan tarkastella sitä ja suhtautua siihen lempeästi. Uudelleen arvioinnissa etsitään tilanteelle tai tunteelle toisenlainen tulkinta. Rakentavaa on myös antaa

uusi merkitys tilanteelle tai keksiä selitys. (mt., 70–71.) Esimerkiksi tulkkaustilanteessa on voinut olla paljon ihmisiä, jotka puhuvat yhteen ääneen, eikä tulkki ehdi tulkata kaikkien puheenvuoroja. Tilanteen haastavuuteen on silloin vaikuttanut muiden ihmisten toiminta, eikä epäonnistunut tulkkaus ole johtunut tulkista. Myös lempeä huumori ja suhteuttaminen ovat tapoja uudelleen arvioida tilanne ja tunne (mt., 71). Harhauttaminen muulla tekemisellä tai ajattelulla on joskus paikallaan, kun itse huomaa, että alkaa velloa tunteissa. Fyysinen toiminta, esimerkiksi liikunta on auttaa, sekä sosiaalinen tuki. Murheiden jakaminen on yksi käytetyimmistä keinoista, mutta yhteisestä vuodatuksesta tämä eroaa sillä, että tavoitteena on synnyttää jotain rakentavaa. (Rantanen 2013, 72.)

#### 4.6 Positiivisten tunteiden herättely

Negatiiviset tunteet ovat tärkeitä, sillä ne kertovat elämässä korjaamista vaativista sekoista, ja käsiteltynä oikein, ne vapauttavat paljon voimavaroja. Joskus voi kuitenkin käydä niin, että kaikki energia ja fokus menevät negatiivisten tunteiden käsittelyyn. Kun ne häviävät, jää jäljelle tyhjiys. Siksi on myös hyvä muistaa positiivisten tunteiden herättely. Se on toinen suunta tunteisiin vaikuttamiselle negatiivisten tunteiden käsittelyn lisäksi. (Rantanen 2013, 25.)

Parhaat ja voimakkaimmat positiiviset tunteet ovat usein seurausta negatiivisista tunteista ja syntyvät niiden kautta. Ihmiset kokevat yleensä enemmän positiivisia kuin negatiivisia tunteita. Myönteisiin ei vain kiinnitetä yhtä paljon huomiota. Positiiviset tunteet kuitenkin vahvistuvat, kun niihin alkaa kiinnittämään huomiota. (mt, 74.)

On useita tapoja herätellä positiivisia tunteita. Yksi tapa on täsmentää, millaista tunnetta tavoittelee. Esimerkiksi tulkki voi haluta kokea tulkkaustilanteissa enemmän yhteistyön iloa tai myötuntoa ja kannustusta itseään kohtaan omassa ammatillisessa kehitymisessään. Hyvä tapa on myös vahvistaa aitoa positiivista ajattelua. Tarkoitus ei ole korvata negatiivisia ajatuksia positiivisilla, sillä silloin syntyy sisäinen ristiriita siitä, että kokemus ja ajatukset eivät sovi yhteen. Tarkoitus on ruokkia aitoja positiivisia tunteita positiivisilla ajatuksilla, jotta ne vahvistuvat. Myös negatiivisista tunteista voi ajatella positiivisesti ja antaa niille jotain, mikä auttaa, esimerkiksi lohtua. Tärkeintä on, että positiivinen ajattelu perustuu todellisuuteen. Positiivisia tunteita vahvistava tapa on niissä viivyttely. Huomaamalla pienetkin myönteiset kokemukset ja viipymällä niissä hetken pidempään tunnekokemus vahvistuu. Vahvistuminen tapahtuu myös hermoston tasolla, kun hermostolliset yhteydet aktivoituvat positiivisista tuntemuksista. Hetkessä eläminen auttaa kiinnittämään huomion oleelliseen. Voidaan miettiä, että juuri nyt elämme yhtä elämämme arvokasta hetkeä, joka on pian mennyt. Tunteisiin voi myös vaikuttaa niin, että

käyttäytyy kuin jo kokisi kyseistä tunnetta. Esimerkiksi itseluottamusta ja -varmuutta voi herätellä suoristamalla selän ja nostamalla leuan ylös, hymyilemällä ja astelemalla itsevarmasti. Liikunnalla ja tasapainoisella ruokavaliolla on valtavan suuri vaikutus myös mieleen. Myös auttaminen ja oman panoksensa antaminen yhteiseen hyvään saa kokemaan itsekin hyvää mieltä. (Rantanen 2013, 75–87.)

#### **4.7 Virheistä oppiminen**

Virheistä oppii, kuinka kannattaisi tai olisi kannattanut toimia, tai voi oivaltaa uuden ratkaisun, joka ei olisi muuten tullut mieleen. Oppiminen virheiden kautta tapahtuu usein nopeasti ja oppi sisäistetään. On tärkeää tiedostaa mikä meni väärin, mutta ratkaisevaa on selvittää, kuinka hankittua tietoa voi jatkossa hyödyntää (Maxwell 2013, 207). Virheet ovat siis huimia kehitysohjeita eteenpäin tulkin ammattitaidossa, jos ne käsitellään, analysoidaan ja niistä opitaan tulevia kertoja varten. Omilla kokemuksillaan, pystyy myös tarjoamaan vertaistukea toisille. Tulkki-kollegat, vastavalmistuneet tulkit sekä tulkkiopiskelijat kokevat näistä kokemuksista puhumisen todella tärkeäksi ja sillä he voivat mahdollisesti itse välttää vastaavat tilanteet ja tapahtumat, tai ainakin heillä on joku malli, jonka mukaan toimia tai olla toimimatta. Toisten virheistä kannattaa viisastua ja ottaa opiksi niin paljon kuin mahdollista (mt., 207).

Virheiden tapahtuessa, ne myönnetään ja niistä otetaan vastuu. Se kysyy luonnetta. Virheet pysäyttävät ja ne saavat meidät ajattelemaan. Ne antavat meille palautetta elämästämme ja toiminnastamme. Ne opastavat oikealle tielle ja pakottavat meidät suurempaan kypsyyteen. Niiden ansiosta pääsemme jonnekin, missä emme aiemmin käyneet. Ne ovat yhdenlaisia etappeja kehityksessämme ja edistymisessämme. (Maxwell 2013, 85.)

#### **4.8 Motivaatio ja muutos**

Ihmiset yliarvioivat tapahtuman arvon ja aliarvioivat muutosprosessia. Jos jotain haluaa muuttaa, se vaatii omistautumista prosessille. Ihmisille on luontaista jämähtää paikoilleen. Siksi itsensä kehittäminen on vaativaa. Prosessi, joka johtaa menestymiseen, muodostuu siitä, että tehdään ja kohdataan vastoinkäymisiä sekä pyritään oppimaan niistä ja pääsemään taas eteenpäin. Se on välttämätöntä. (Maxwell 2013, 166–167.)

Motivaatio ei iske kuin salama kirkkaalta taivaalta. Sitä ei kannata jäädä odottelemaan, vaan on alettava toimia. Kun olemme alkaneet toimia, jossain vaiheessa motivaatio syttyy ja tekee toiminnan jatkamisen helpommaksi. Se on ennemminkin sivutuote. Jos olemme paneutuneet tekemään jotain aktiivisesti, se saa odottamatta valtaansa ja vie mennessään, niin kuin rakkaus

tai ilo. (Maxwell 2013, 70.) Kun olemme sisäisesti motivoituneita, jaksamme harjoitella, vaikka kohtaisimme vastoinkäymisiä tai epäonnistumisia (Liukkonen 2017, 40).

Muutoksen tekemiseen ja oppimiseen tarvitaan siis motivaatiota. Jos haluamme oppia uusia ja rakentavampia tapoja suhtautua itseemme ja vastaantuleviin tilanteisiin, vaatii se konkreettisia toimia ja halua toteuttaa muutos. Muutoksella täytyy olla itselle tärkeä merkitys, jotta se kantaa. Myös oma tapa muutoksen toteuttamiseen on löydettävä ja todettava toimivaksi. Joillekin riittää omien elämäntapojen, kuten ruokailun, liikunnan ja levon kuntoon laittaminen, jotta huomaa olevansa aiempaa positiivisempi itseään kohtaan, ja kykenee palautumaan nopeammin eteen tulevista haasteista ja niiden aiheuttamista tunteista. Jollekin toiselle taas itselleen mielekkään ja toimivan mentaaliharjoituksen löytäminen antaa motivaatiota alkaa harjoittaa omaa ajattelua ja tunnetyöskentelyä. Joku taas tiedostaa kaiken pohjalla vaikuttava suuremman tunteen tai kokemuksen, joka aiheuttaa suhteettoman isoa tunnereaktiota epäonnistumisen tunteen kohdassa. Silloin tämän kokemuksen käsittely voi auttaa katkaisemaan esimerkiksi häpeän kierteen.

## 5 TULKIN TYÖ

### 5.1 Viittomakielen tulkin ammatti

Tulkit ovat tulkkauksen, kääntämisen, ihmisten välisen vuorovaikutuksen ja kielellisen saavutettavuuden asiantuntijoita. Tulkkien ammattitaidon perustan luovat ammattikielten hallinta, multimodaalinen vuorovaikutusosaaminen, laaja yleissivistys, ammattietiikka ja tulkkauksen hallinta sekä viittomakielisen ja suomenkielisen kulttuurin erityispiirteiden tuntemus. (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2021.) Tulkin työssä tarvitaan myös hyvää ilmaisutaitoa, kokonaisuuksien hahmottamista, kielellistä tyyliä, kriittistä ajattelua, analysointikykyä ja taitoa etsiä tietoa (Kieliasiantuntijat 2023). Tulkkaukspalvelu perustuu lakeihin, jotka takaavat kuulo-, kuulonäkö- ja puhevammaisille oikeuden tulkkaukseen. Tulkkaukspalvelut mahdollistavat osaltaan kielellisten oikeuksien ja kielellisen saavutettavuuden toteutumisen sekä tasavertaisen osallistumisen yhteiskunnan toimintaan. Tulkkaukspalvelua voi käyttää kaikilla ihmiselämän alueilla: työssä, yksityiselämän sosiaalisissa tilanteissa, opinnoissa, asioimistilanteissa, perhejuhlissa ja vapaa-ajanvietossa, harrastuksissa sekä yhteiskunnallisessa osallistumisessa. (Humanistinen Ammattikorkeakoulu 2021; Kela 2023.)

### 5.2 Tulkin tehtävät, rooli ja haasteet

Tulkki voi kohdata työssään normaalia haastavampia vuorovaikutustilanteita, sillä paikalla on tulkki ja vähintään kaksi eri kieltä. Siksi ei ole yllättävää, että tilanteissa voi tapahtua väärinymmärryksiä. Tulkin työ vaatii monenlaista ammatillista osaamista. Tilanteiden onnistumiseen ja sujuvuuteen vaikuttavat myös monet tulkista riippumattomat seikat, kuten muiden tilanteen osapuolien toiminta sekä ympäristön vaikutus.

Tulkatuissa tilanteissa kulttuuri- ja kielierojen lisäksi keskusteluun vaikuttavat tulkkaukseen liittyvät asiat. Tilanteen dynamiikka muuttuu, kun paikalla on tulkki. Esimerkiksi lääkärin vastaanotolla tilanne ei ole enää kahdenkeskeinen, ja keskustelu edellyttää luottamusta tulkkiin ja kykyä toimia hänen kanssaan. (Paananen 2018, 31.)

Tulkin työ on asiakaspalvelua ja tulkki on paikalla asiakkaiden vuoksi. Jos asiakkaat tai asiakas ei ole tulkkiin tai tulkkaukseen tyytyväinen, saatetaan ajatella tulkin olevan huono. Tulkin ammattitaitoon kuuluu mukautua kaikkiin tilanteisiin. Tulkitkin ovat kuitenkin yksilöitä, eivätkä pysty täyttämään kaikkia eri ihmisten toiveita täydellisesti etenkin, jos ne liittyvät myös tulkin

henkilökohtaisiin ominaisuuksiin tai ulkonäöllisiin piirteisiin, kuten tulkin käyttämään murteeseen. Tulkin työssä haastavaa voi olla vetää raja oman itsensä ja tulkin roolin välille. Tulkki on tulkkaustilanteessa neutraali, ammatillista tehtäväänsä hoitava ammattilainen, ja lisäksi mukana on myös tulkki ihmisenä ja persoonana.

Jääviyteen ja tulkin omiin rajoihin liittyen, on myös mietittävä asiakasnäkökulmaa. On olemassa tulkkaustilanteita, jotka vaativat tulkeilta tiettyjä pätevyyyksiä, jolloin kuka tahansa tulkki ei kelpaa tai sovi toimeksiantoon. Mutta on myös tilauksia, joissa tulkin paikalle saanti on tärkeämpää kuin se, että tulkki taitaa aiheen ja tilanne on hänelle entuudestaan tuttu. Jos tulkki kokee tällaisen tilauksen jostain syystä liian haastavana itselleen, voi olla, että virheitä tulee enemmän ja tulkin täytyy selventää ja tarkistaa asiaa. Tällaisessa tilanteessa tulkin täytyy laittaa perspektiiviin omat mahdolliset virheensä, ja on mietittävä mikä kyseisessä tilanteessa on onnistuminen ja tavoite, ja mitä tulkilta vaaditaan. Onnistuminen voi olla se, että asiakas sai asiansa hoidettua tai pääsi osallistumaan tilanteeseen, joka olisi muuten jäänyt kokonaan hoitamatta ja kokematta. Asiakkaiden vaatimukset tulkkia kohtaan voivat olla vähäisemmät, jos tulkki on tehnyt selväksi, ettei ole paras mahdollinen tulkki tilaukseen, mutta tekee työnsä parhaiden taitojensa mukaan. Onnistuminen ja epäonnistuminen on suhteellista. Tilanteessa onnistuminen ja epäonnistuminen riippuu myös, kenen näkökulmasta tilannetta tarkastellaan. Asiakkaiden ja tulkin tavoitteet tilanteen onnistumiselle voivat myös olla erilaiset. Asiakas voi olla todella tyytyväinen tulkkiin ja tulkkaukseen, mutta tulkki itse kokee epäonnistuneensa tilanteessa. Asiakkaiden positiivinen palaute voi kääntää tulkin huomaamaan onnistumisensa ja sen, mikä oli tilanteen kannalta tärkeämpää kuin tulkin oma henkilökohtainen suoritustavoite. Voi myös tapahtua niin, että tulkki kokee tehneensä hyvää työtä, mutta asiakas ei ole tulkin työhön tyytyväinen.

## 6 TYÖHYVINVOINTI JA AMMATILLINEN IDENTITEETTI

### 6.1 Työn imu

Työn imu, work engagement, tarkoittaa suhteellisen pysyvää, työntekijän aidosti myönteistä ja motivoitunutta tilaa työssään. Flow-tila on hetkellinen tila, mikä erottaa sen työn imusta. Työn imua kuvaavat kuvaavat kolme työssä koettua osa-aluetta: tarmo, omistautuminen ja uppoutuminen. Tarmokas työntekijä on energinen, joustava ja sinnikäs, myös kohdatessaan vastoinkäymisiä. Hänellä on halua panostaa työhönsä, eikä hän väsähdä helposti. Omistautuminen on kokemusta merkityksellisyydestä, inspiraatiosta, innostumisesta, ylpeydestä ja uppoutumista työhön, ja sen haasteisiin. Uppoutumista luonnehtii paneutuminen työhön ja syvä keskittyneisyyden tila, ja näistä koettu nautinto. Myös aika kuluu huomaamatta ja irrottautuminen voi tuntua vaikealta. (Schaufeli & Bakker 2004; Hakanen 2011, 38.) Nämä kokemukset tuottavat hyvinvointia ja onnellisuutta työntekijälle ja samalla aloitteellisuutta ja parempia tuloksia työssä. Työn imu merkitsee siis hyvinvointia sekä työntekijälle, että parempaa tuottavuutta yrityksille ja muille työorganisaatioille. Työn imun seurauksena työssä viihtyy, vaikka työ olisi vaativaa. (Hakanen 2011, 7.) Työn imu ei siis ole ensisijaisesti sitä, että töissä tulisi olla kivaa. Kivan ja hauskan tunne voi syntyä ponnistelun ja onnistumisen seurauksena. Kun työn imun tila on korkea, ihminen voi heittäytyä työrooliinsa kokonaisuutena itsenään (mt., 43.) Työ on innostavimmillaan esimerkiksi silloin, kun voi käyttää kaikkea kertynyttä kokemustaan päästäkseen eteenpäin ja oppii uutta työssään. Myönteistä kokemusta työskentelystä lisää työyhteisön ja tiimin puhaltaminen yhteen hiileen tilanteen edistämiseksi. Myös asiakkaalta saatu palaute peilaa omaa työsuoritusta ja ohjaa eteenpäin. (mt., 35–37.)

### 6.2 Työhyvinvointi

Työn imun kokemuksella on myönteinen yhteys työntekijän terveyteen ja onnellisuuteen ja samalla myös hyvään työsuoritukseen ja yritysten taloudelliseen menestymiseen. Työn imuun liittyy usein myönteisiä tunteita kuten iloa, innostusta sekä ylpeyttä. Nämä myönteiset tunteet vahvistavat yksilöllisiä fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia voimavaroja ja taitoja, jotka mahdollistavat entistäkin laadukkaamman työtoiminnan. Työn imua kokevat voivat tartuttaa työn imua muihinkin ja silloin tiimin muidenkin jäsenien suoritus voi parantua. Lisäksi työn imua kokevat ovat usein muita terveempiä ja työkykyisempiä, mistä syystä he voivat suunnata enemmän voimavarojaan ja osaamistaan työhön. Työn imulla on myös vastavuoroisuuden periaate: kun työs-

kentelyolosuhteet ja johtaminen synnyttävät työn imua, haluaa työntekijä tehdä työnsä parhaalla mahdollisella tavalla. (Hakanen 2011, 42.) Pitkällä aikavälillä työhyvinvointi ja työn imu sekä positiivisten tunteiden kokeminen työstään auttaa myös kohtaamaan haasteita työssä.

Työssä kohdattavien vaatimusten ja tarvittavien voimavarojen määrän (paljon–vähän) suhde määrittää kokonaishyvinvointia työssä. Kun tilanne on optimaalinen, työn vaatimukset ovat kohtuullisen korkeat, mutta eivät kuitenkaan niin korkeat, että aiheuttaisivat pysyvää kuormitustilaa. Samalla optimitilanteessa työn voimavaroja on työntekijän ulottuvilla niin runsaasti, että ne mahdollistavat tehtävistä selviämisen ja toisaalta energisoivat ja innostavat niin, että työn imu mahdollistuu. (Hakanen 2011, 106.) Täysi läsnäolo työtä tehtäessä ja työrooliin heittäytyminen edellyttävät sitä, että työntekijä kokee läsnäolon ja heittäytymisen sekä mielekkäänä että mahdollisena ja työolosuhteet turvallisina (Hakanen 2011, 44). Myös vireystilan ja itseluottamuksen ollessa optimaalisia, onnistunut suoriutuminen ja palautuminen on todennäköistä (Liukkonen 2017, 18). Vireystilasta kerrotaan enemmän luvussa 6.5.

### 6.3 Voimavarat työssä

Organisaation voimavarat vaikuttavat työn imuun ja sitä kautta työntekijöiden työhyvinvointiin. Niihin kuuluvat yrityksen keinot ja resurssit huolehtia työntekijöiden työhyvinvoinnista, sekä työntekijän omat henkilökohtaiset voimavarat. Kun omaa työtään on mahdollista muokata yksilöllisemmäksi, vähentää se työssä uupumisen riskiä ja lisää työn imua. Yksilöllinen muokaus voi tapahtua esimerkiksi opettelemalla uusia taitoja, huolehtimalla kehittymisestään, vaikuttamalla siihen miten työnsä tekee, ja pyrkimällä hyödyntämään kaikkia kykyjään parhaan lopputuloksen saavuttamiseksi työssään. Tämä kaikki on omien voimavarojen lisäämistä. Myös ohjauksen ja avun pyytäminen esimieheltä tai työtovereilta ja palautteen pyytäminen omasta toiminnastaan ovat keinoja lisätä työn tekemiseen liittyviä voimavaroja. Toinen työn muokkaamisen keino on työn voimaannuttavien vaatimusten lisääminen esimerkiksi omaksumalla uusia ja uusiutumista edellyttäviä työrooleja, tehtäviä ja toimeksiantoja, kertomalla aktiivisesti halukkuudesta ottaa vastaan uusia tehtäviä tai toteuttamalla työtään uusia toimintatapoja edellyttävillä tavoilla. Uusien vastuiden ja haasteiden hakemisessa on otettava huomioon, ettei työtilanne pääse muuttumaan liian kuormittavaksi. Työtä voi muokata myös vähentämällä haitallisia työn vaatimuksia esimerkiksi pyrkimällä välttämään työrooleja ja tehtäviä, jotka työntekijä kokee itselleen jatkuvasti liian kuormittaviksi sekä asettamalla myös rajoja hankalille, esimerkiksi uhkaaville, asiakkaille. Pyrkimällä myös vaikuttamaan työn fyysisiin kuormitustekijöihin sekä huolehtimalla riittävästä tauoista voi vähentää omaa kuormittumista. (Hakanen 2011, 85–87.)

Kuormitus, pitkittynyt stressi, liiallinen suorittaminen ja paineet vaikuttavat siihen, että saatamme reagoida vahvemmin ja herkemmin tilanteisiin, tapahtumiin ja negatiivisiin tunteisiin. Reaktiomme voivat olla hyvinkin alkukantaisia ja yleensä hyödyttömiä: lamaannumme, hermostumme tai tunnemme halua paeta paikalta. (Laane 2020, 26.)

#### **6.4 Työstä palautuminen**

Työn rajaaminen ja siitä palautuminen on ilmeisen merkittävää silloin, kun työ on kuormittavaa, mitä se tulkin ammatissa lähes aina on. Palautua voi irrottautumalla työstä henkisesti. Se tapahtuu joko tietoisesti sulkemalla työtä koskevat ajatukset mielestä tai välillisesti tekemällä jotain, joka irrottaa ajatukset työstä ja sen tapahtumista. Työn vastapainona voi toimia sellaisten henkilökohtaisten ominaisuuksien ja taitojen kehittäminen, mitä ei työssä pääse hyödyntämään. Työstä palautumiselle tärkeää on myös lepo ja rentoutuminen. Rentoutumisen olotilan voi saavuttaa rentouttavalla tekemisellä, ulkoilulla, pysähtymisellä tai joutilaisuudella. Vapaa-ajalla mahdollisuus päättää omasta ajankäytöstä ja tekemisistä tuo kontrollin tunteen, mikä palauttaa työn velvollisuuksista. Jos vapaa-aikakin täyttyy velvollisuuksista, on pienikin kokemus omasta kontrollista todella arvokasta työstä palautumisen kannalta. (Hakanen 2011, 100–101.)

Palautumista tarvitaan työpäivän aikana, työpäivän jälkeen sekä vapaapäivinä. Jostakin hyväksi kokemista palautumisen ja rentoutumisen keinosta on hyvä muodostaa itselle rutiini, josta pitää kiinni tiukoissakin tilanteissa. Palautumista tukevista rutiineista muodostuu samalla rajoja rajoittamattomuuteen pyrkivälle työlle. (mt. 2011, 100–101.) Rajattomuus tulkin työssä voi tarkoittaa sitä, että tilanteen tapahtumat, tunteet ja tunnelma, sekä oman toiminnan arviointi hiipivät mielessä mukaan kotiin, eikä palautumista tapahdu.

#### **6.5 Autonominen hermosto vireystilan säätelyssä**

Autonominen hermosto on tahdosta riippumaton ja sen tehtävänä on kehon toimintojen, kuten vireystilojen säätely. Kehon valmistelua toimintaan ja aktiivisuuteen hoitaa sympaattinen hermosto, mikä tapahtuu hengitystiheyden, verenpaineen ja sykkeen nostolla. Parasymptaattinen hermosto toimii vastakkaisesti, eli se vastaa levosta ja rauhoittumisesta. (Alshak & Das 2021.) Vagushermo on parasymptaattisen hermoston tärkein hermo ja se ulottuu aivorungosta kaikkiin tärkeisiin elimiin ja on näin vaikuttamassa moneen kehon toiminnoista. Jos vagusherma toimii normaalisti ja tehokkaasti, vaihtelevat aktiivisuus ja palautuminen luontaisesti, eikä ylivireystila jää päälle tai tekemiseen aktivoituminen tunnu vaikealta. (Lindberg,

2021.) Vagushermaa voi aktivoida itse ja näin vaikuttaa myös omaan palautumiseen. Aktivointia voi tehdä syvähengityksellä, jossa pitkä ja rauhallinen uloshengitys liikuttaa palleaa, jonka ympärille vagusherma on kiertynyt. Myös nauru liikuttaa ja rentouttaa palleaa. Laulu, erityisesti alanuotit ja hyminä suu suljettuna aktivoi vagushermaa, sekä myös luonnossa liikkuminen, kylmä- ja lämpöaltistus. Kylmäaltistusta voi tehdä avantouinnilla, kylmällä suihkulla tai kasvojen pesemistä kylmällä vedellä. Sauna, höyryhengitys ja aurinko iholla sopivassa määrin toimii lämpöaltistuksena, jossa kehon sopeutuessa lämmön vaihteluun, aktivoituu vagusherma ja sympaattisen hermoston toiminta laskee. (mt., 2021.) Vagushermaan voidaan vaikuttaa myös fyysisillä liikkeillä. Lyhyt perusharjoitus tapahtuu selin makuulla ristimällä kädet pään taakse. Tässä asennossa, päätä liikuttamatta, katsotaan ensin niin pitkälle oikealle, kun mukavasti pysyy. Katse pidetään oikealla 30–60 sekunnin ajan. Hetken päästä voi huomata haukotuksen tai syvemmän uloshengityksen, mikä on merkki autonomisen hermoston rentoutumisesta. Sama toistetaan vasemmalle puolelle. (Rosenberg 2017, 263–265.)

## 6.6 Ammatillinen itsetunto

Ammatillinen itsetunto on yksi itsetunnon osa-alueista. Se voidaan määritellä samalla tavalla kuin itsetunto, mutta sitä tarkastellaan ammatillisesta näkökulmasta. Ammatillinen itsetunto koostuu siitä, että työntekijä kokee pystyvän työhönsä (Terveyskirjasto 2022, Työuupumus). Suoritusitsetunto, joka on yksi itsetunnon osa-alueista, tarkoittaa luottamusta omiin kykyihin, osaamiseen ja selviytymiseen, sekä siihen, millaisen tavoitetason itselleen asettaa (Keltikangas-Järvinen 1994, 26). Suoritusitsetunto on keskeistä ammatillisessa itsetunnossa. Luontaisesti henkilökohtaisella itsetunnolla on vaikutuksia ammatillisen itsetunnon syntymiseen, mutta henkilökohtaisen itsetunnon taso ei välttämättä suoraan kerro sitä, millainen on henkilön ammatillinen itsetunto.

Ammatilliseen itsetuntoon liittyy vahvasti myös ammatillinen identiteetti. Se tarkoittaa, että ihminen kokee itsensä henkilöksi, jolla on ammatin vaatimat taidot ja vastuu. Hän on tietoinen omista resursseistaan sekä rajoituksistaan. Hän myös samaistuu ammattikuntansa normeihin ja etiikkaan. (Arasola 2004.) Ammatillinen itsetunto alkaa rakentua opiskeluaikana samoin kuin henkilökohtainenkin itsetunto. Näiden molempien rakentuminen jatkuu edelleen läpi uran. Onkin tärkeää, että opiskeluaikana ja työelämässä ammatillista itsetuntoa rakennetaan ja vahvistetaan kannustavasti.

## 6.7 Itsetunnon vahvistaminen

Koska ammatillinen itsetunto on yksi itsetunnon osa-alue, on ammatilliselle itsetunnolle hyödyllistä vahvistaa myös henkilökohtaista itsetuntoa. Peruspilarina on yksilön kyky ja valmius pitää itsestään huolta. Se tarkoittaa omien tarpeiden, rajojen ja tavoitteiden tunnistamista ja pyrkimystä täyttää ne. Itsestä huolehtimista on myös se, että ihmisellä on yhteys omiin tunteisiinsa ja osaa tunnistaa ne. Itsetunto rakentuu sisältä päin, mutta myös muilta saatu arvostuksen tunne on tärkeää. Fyysinen hyvinvointi ruokkii itsetuntoa positiivisesti. Omien tunteiden tunnistaminen ja ilmaiseminen auttaa itsetuntemuksessa ja sitä myöden itsetunnon vahvistumisessa. Tunteilla on aina joku viesti, siksi on hyvä antaa omille tunteille tilaa tulla kohdatuksi. Sisäinen puhe ja itseään koskevat ajatukset vaikuttavat siihen, millaiseksi koemme itsemme. Itselle tärkeiden ja merkityksellisten tavoitteiden asettaminen, niihin sitoutuminen ja niiden saavuttaminen vahvistavat itsetuntoa. (Nyyti ry 2023.)

Nironen ja Keskinen (1992, 18–22) kertovat, että työelämässä onnistumisten lisäksi ammatillisen itsetunnon vahvistuminen edellyttää myös riskien ottoa ja epäonnistumisia. Ne voivat olla oppimiskokemuksia ja positiivisia tekijöitä, jos vain negatiivisiin ajatuksiin ei jää roikkumaan. Kaikenlaisen ja kaikenpituisen työkokemuksen kertyminen vahvistaa ammatillista itsetuntoa. Terveestä ammatillisesta itsetunnosta kertookin ennakkoluulottomuus työtä kohtaan. (Tossavainen, 2019.)

## 7 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TULOKSET

### 7.1 Kyselytutkimus

Tutkimusmenetelmänäni käytin kyselytutkimusta, jonka toteutin sähköisenä Webropol-kyselyinä. Kyselytutkimus on tapa kerätä ja tarkastella tietoa muun muassa ihmisten toiminnasta, mielipiteistä, asenteista ja arvoista. Kyselytutkimuksessa esitän opinnäytetyön tekijänä kyselylomakkeen välityksellä vastaajalle kysymyksiä ja vastaaja vastaa niihin omatoimisesti. (Vehkalahti 2008, 11.) Kyselytutkimukseen voidaan saada mukaan paljon henkilöitä ja se on tehokas tutkimusmenetelmä. Vastausten tallentaminen on kätevää sähköisellä kyselylomakkeella. Tulosten tulkinta voi kuitenkin olla ongelmallista, sillä ei voida varmistaa, ovatko vastaajat vastanneet huolellisesti, onko tullut väärinymmärryksiä (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007) tai onko kyselyyn saatu riittävä vastaaja määrä ja mittasivatko kysymykset tutkittavia asioita (Vehkalahti 2008, 12).

### 7.2 Kyselyn vastaajat

Kyselytutkimukseni perusjoukko, eli he keitä tutkimukseeni tavoittelin vastaamaan, oli Kelan palveluntuottajista (Kela 2023, Vammaisten tulkkauspalvelun palveluntuottajat) löytyvät viittomakielentulkkauspalvelua tarjoavat yritykset ja heidän viittomakielen tulkkinsa Suomessa. Kelan palveluntarjoajien listaus on sivusto, josta löytyvät kaikki tällä hetkellä viittomakielentulkkauspalvelua tarjoavat yritykset Suomessa. Tämä kuitenkin rajasi tutkimuksesta pois ne viittomakielen tulkit ja yritykset, jotka eivät ole päässeet nykyisen kauden kilpailutuksesta mukaan, tai eivät tee tällä hetkellä tulkkauksia. Lähetin kyselyn sähköpostilla joko suoraan yksittäisille viittomakielentulkeille tai pyysin isompaa tulkkausalan yritystä jakamaan kyselyä oman yrityksensä viittomakielen tulkeille. Sähköpostin lähetin yhteensä 123 osoitteeseen. Päätin lähestyä tulkkereita sähköpostilla, koska pystyin lähettämään kyselyn suoraan heille tai yrityksen yhteyshenkilölle, mikä lisäsi todennäköisyyttä vastata kyselyyn. Tein yhteystietojen poiminnan yritys ja toiminimi kerrallaan, edeten listauksen alusta loppuun ja alue alueelta. Yrityksissä, joissa työskenteli vain yksi tai muutama tulkki, laitoin jokaiselle tulkkille sähköpostin erikseen, jos heidän yhteystietonsa olivat näkyvillä. Myös yli viiden tulkin yrityksiin laitoin jokaiselle viestin erikseen, jos yrityksen sivuilla ei ollut selkeää mainintaa yhteystiedoista, joihin voi ottaa tämän kaltaisissa asioissa yhteyttä. Monissa suurempien tulkkausalan yritysten sivuilla oli joko toimiston, yhteyshenkilön, esihenkilön tai infon sähköpostiosoite, johon laitoin saatekirjeeni ja kyselyni, ja pyysin heitä jakamaan sitä eteenpäin heidän yrityksensä viittomakielentulkeille.

### 7.3 Kyselyn laatiminen

Toteutin kyselyn sähköisenä Webropol-kyselynä, jossa vastaajat täyttivät kyselylomakkeen omatoimisesti. Kysymyksiä laatiessani, pidin mielessä tutkimuskysymykseni. Tutkimuskysymysten pohjalta kyselyni jakautui kysymyksiin epäonnistumisen tunnekokemuksesta ja sen vaikutuksista, sekä keinoihin käsitellä epäonnistumisen tunnetta. Tarkistutin tekemääni kyselypohjaa opinnäytetyöohjaajallani, tilaajalla ja opiskelutoverillani. Palautteiden perusteella tein korjauksia ja uudelleenmuotoiluja. Tieteellisen kyselyn onnistuminen edellyttää, että tekijä osaa ottaa huomioon vastaajien halun aikansa käyttämiseen, kiinnostuksen ja taidot vastata kyselyyn. Kun lomake testataan ja toteutetaan huolellisesti, vaikuttaa se tutkimuksen onnistumiseen. (Tietoarkisto 2023, Kyselylomakkeen laatiminen.)

Kyselyyn vastattiin anonyymisti, sillä vastaajien henkilötietojen lisääminen kyselylomakkeelle ei ollut merkityksellistä tutkimuksen kannalta. Nimellinen osallistuminen kyselytutkimukseen olisi myös todennäköisesti vähentänyt vastaushalukkuutta. Kysely oli kaksi sivua pitkä ja sisälsi yhteensä 15 kysymystä. Asetin kaikki kysymykset pakollisiksi. Kysymykseni lomakkeella olivat:

1. Työkokemuksesi vuosina: (valintakysymys)
2. Oletko kokenut epäonnistumisen tunnetta tulkin työssä? (valintakysymys)
3. Kuinka usein tunnet epäonnistumisen tunnetta tulkin työssä? (valintakysymys)
4. Kuinka herkästi tunnet epäonnistumisen tunnetta? (asteikkokysymys)
5. Minkä asioiden yhteydessä olet tuntenut epäonnistumisen tunnetta? (valintakysymys)
6. Mieti muutamaa valitsemaasi tilannetta ja kerro, miltä epäonnistumisen tunne tuntui? Miltä se tuntui esimerkiksi ajatuksissasi ja kehossasi? (avoinkysymys)
7. Miten reagoit tuntiessasi epäonnistumisen tunnetta, ja miten se vaikutti myöhempään toimintaasi ja työskentelyysi? (avoinkysymys)
8. Mitä tilanteen jälkeen tapahtui? Saitko esimerkiksi tukea epäonnistumisen tunteeseesi, käsitteletkö sitä itsekseesi, jäitkö tunne vaivaamaan, pääsitkö siitä yli...? (avoinkysymys)
9. Miten epäonnistumisen tunnekokemus vaikuttaa ammatilliseen itseluottamukseesi? (asteikkokysymys)
10. Onko sinulla keinoja käsitellä epäonnistumisen tunnetta niin, että itseluottamuksesi ei romahda, pääset tunteesta eteenpäin ja koet positiivisia tunteita itseäsi kohtaan? (valintakysymys)
11. Millaisia keinoja? (avoinkysymys)
12. Miten olet löytänyt/kehittänyt/ottanut haltuun mainitsemasi keinot? (avoinkysymys)

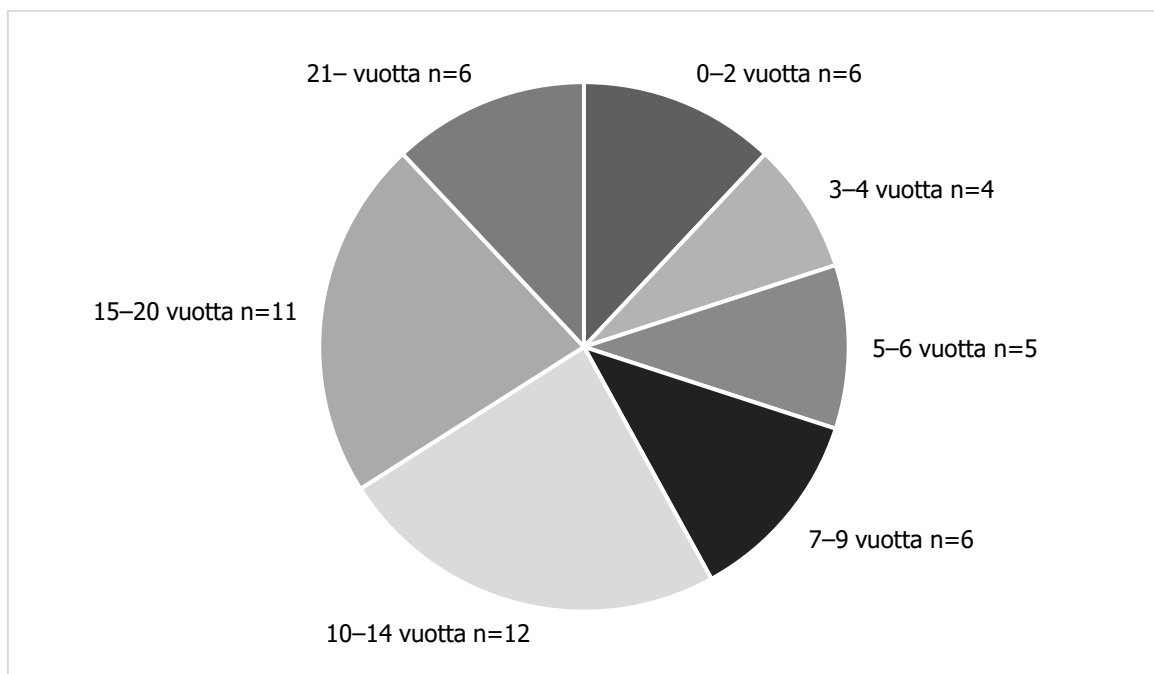
13. Koetko, että tulkit tarvitsevat nykyistä enemmän keinoja ja tukea epäonnistumisen tunteen käsittelyyn? (valintakysymys)
14. Millaisia keinoja haluaisit saada? (avointkysymys)
15. Anna luvan tallentaa vastaukseni tutkimusta varten (valintakysymys)

Liitteistä 1 löytyy kyselylomake kokonaisuudessaan.

Sähköpostin lähetin yhteensä 123 osoitteeseen. Kysely oli auki viikon ajan, 14.–21.3. Kysely avattiin 173 kertaa, ja siihen vastasi yhteensä 50 viittomakielen tulkkia.

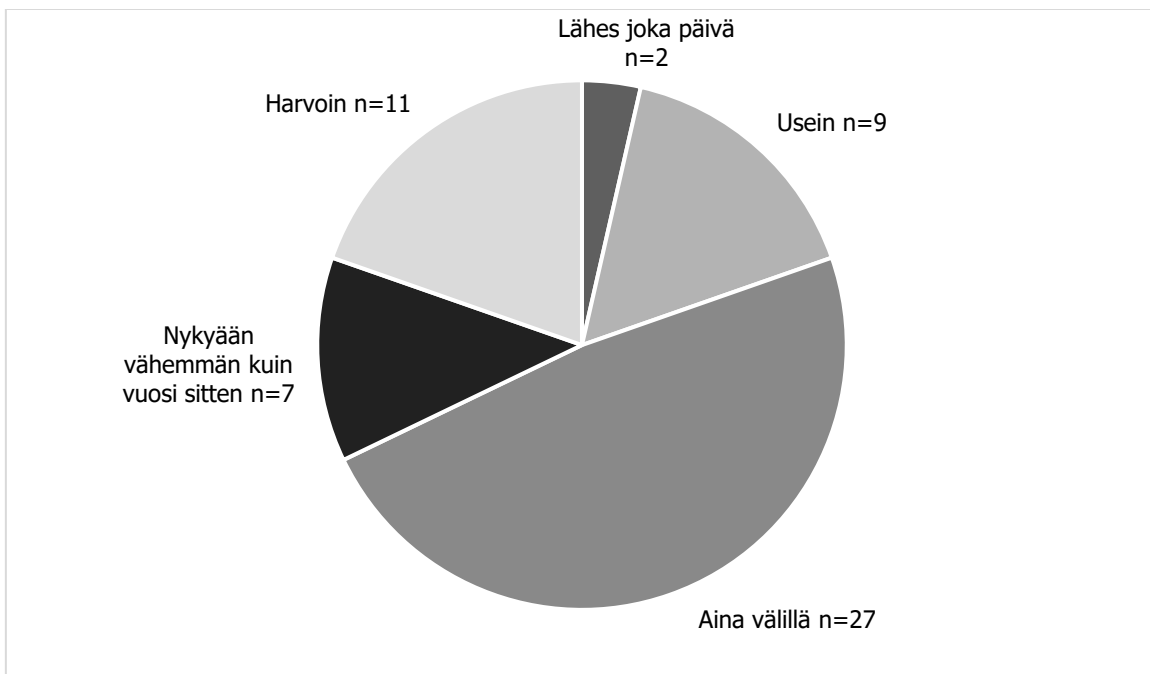
#### 7.4 Kyselytutkimuksen tulokset

Ensimmäisessä kysymyksessä kartoitin vastaajien työkokemusvuosia, jotka asetin seuraavanlaisesti: 0–2 vuotta (n=6), 3–4 vuotta (n=4), 5–6 vuotta (n=5), 7–9 vuotta (n=6), 10–14 vuotta (n=13), 15–20 vuotta (n=11) ja 21- vuotta (n=6). Kyselyssäni vertailuryhmät muodostuivat vain työkokemusvuosista. Edustavuuden näkökulmasta vastanneet jakautuivat hyvin, sillä vastaajia oli jokaiselta asettamaltani kokemusvuosi määrältä.



Kuvio 1. Vastaajien työkokemusvuodet

Kaikki vastanneet olivat kokeneet epäonnistumisen tunnetta tulkin työssä. Suurin määrä, eli 27 vastaajaa, vastasi tuntevansa epäonnistumisen tunnetta “aina välillä”. Vastaajista 11 kokee “harvoin”, 9 vastaajaa “usein”. 7 vastausta tuli kohtaan “nykyään vähemmän kuin vuosi sitten”. Yhtään vastausta ei tullut kohtaan “nykyään enemmän kuin vuosi sitten”. Kaksi vastasi tuntevansa epäonnistumisen tunnetta lähes päivittäin. Olin laittanut kysymykseen mahdollisuuden valita useamman vaihtoehdon, sillä ajattelin mahdollisuuden antavan tarkempaa tietoa vastauksista “nykyään vähemmän kuin vuosi sitten” ja “nykyään enemmän kuin vuosi sitten”. Muutama vastaajista oli kuitenkin valinnut vastaukset “aina välillä” sekä “harvoin”, tai pelkän “nykyään vähemmän kuin vuosi sitten”, mikä vaikuttaa myös vastausprosenttiin ja vastausten määrään.



Kuvio 2. Kuinka usein vastaajat tuntevat epäonnistumisen tunnetta tulkin työssään.

Tulkit arvioivat kysymyksessä neljä, kuinka herkästi he tuntevat epäonnistumisen tunnetta. Toisessa päässä (arvo 1) oli “en tunne herkästi”. Toisessa päässä (arvo 10) oli “tunnen todella herkästi”. Vastauksia tuli laidasta laitaan aina ykkösestä kymmeneen, keskiarvon ollessa 5. Vastaukset asettaessa vertailuryhmiin, painottuvat ne hieman niin, että vähemmän työkokemusvuosia merkitsi enemmän herkkyyttä kokea epäonnistumisen tunnetta. Tein vertailuryhmät vastaajien kokemusvuosista 0–6 (n=15, keskiarvo 6,7) ja 7–21- (n=35, keskiarvo 4,3). Vastaajia oli kaksikymmentä enemmän vertailuryhmässä 7–21 tai enemmän kokemusvuotta, mikä saattoi vaikuttaa vertailun tuloksiin.

Vertasin vastaajien herkkyyttä tuntea epäonnistumisen tunnetta siihen, kuinka usein he sitä tuntevat. Vastaus “usein” painottuu enemmän siihen, että epäonnistumisen tunteen herkkyys on suurempi ja vastauksen “harvoin” vastaajat taas eivät koe yhtä herkästi. Vastaus “aina välillä” on kuitenkin monitulkintainen, ja vastaajat, jotka olivat valinneet tämän kohdan, olivat merkanneet herkkyydekseen tuntea epäonnistumisen tunnetta aina kaikkea kakkosesta kasiin.

Viidennessä kohdassa tulkit valitsivat minkä asioiden yhteydessä he ovat kokeneet epäonnistumisen tunnetta. Olin listannut kyselyyn 18 kohtaa, ja lisäksi yhden avoimen kohdan “Muu, mikä?”, jotka olivat tilanteita ja asioita, joita tulkin työssä esiintyy. Tulkit saivat valita useamman kohdan ja kaikki kohtia oli valittu usean vastaajan toimesta. Eniten epäonnistumisen tunnetta oltiin koettu tulkatessa (86% vastaajista, n=43). Seuraavaksi eniten yhteistyössä tulkki parin kanssa (72%, n=36), tulkkaustilanteen jälkeen (68%, n=34) ja yhteistyössä kuoron osapuolen kanssa (66%, n=33).



Kuvio 3. Minkä eri asioiden yhteydessä vastaajat olivat kokeneet epäonnistumisen tunnetta

Kysyin tulkeilta, miltä epäonnistumisen tunne tuntui ajatuksissa ja kehossa, kun he miettivät edellä valitsemaansa tilanteita. Vastaajat kuvailivat epäonnistumisen tunteen synnyttävän harmittusta, turhautumista, nolostumista ja häpeää, myös pelon sekaisia tunteita, säikähdyttä, jännitystä, paniikkia ja ahdistusta. Lisäksi pettymyksen, inhon ja luoton menettämisen itseä kohtaan, sekä voimattomuutta, itsesääliä ja kiukkua. Yksi vastaaja kuvaili tunteen vievän pahimmillaan

kaikki ajatukset ja energian, ja pienimmillään sen olevan vain ohikiitävä hetki, kun käyttää väärää viittomaa tai ei ymmärrä asiakasta.

Fyysisenä tunteena epäonnistumisen tunnetta kuvailtiin yhden vastaajan toimesta koko kehon läpi vyöryvänä aaltona. Kehossa tapahtuvina reaktioina mainittiin mahdollisesti ulospäin näkyvät käsien tärinä, punastuminen ja kuumotus kasvoilla, tuskan hiki, hartioiden jännittyminen ja istuessa kehon lysähdys. Hengityksen koettiin nopeutuvan ja siirtyvän yläkeuhkoihin. Ahdistukseen ja yllättävään epämiellyttävään tilanteeseen liittyvät oireet olivat pulssin kiihtyminen, vatsa oireet, ahdistava tunne rinnassa, humina päässä, energian katoaminen ja uupumus. Vastauksissa mainittiin myös itku, huimauskohtaukset seuraavana päivänä ja tilanteen jälkeen päänsärky.

Psyykkisiä oireita olivat keskittymisen vaikeus, itsensä syyttäminen ja halu kadota paikalta. Osa vastaajista kertoi pyörittelevänsä tilannetta mielessään uudestaan ja uudestaan, jopa useain päivän ajan, tai toisaalta ei haluaisi muistaa tai ajatella koko tapahtunutta. Pienemmän mokaan tulkit pystyivät ottamaan kevyemmin tai jopa huumorilla. Tilannetta mietittiin myös sen osalta, millainen kuva itsestä jäi, mitkä olisivat olleet vaihtoehtoiset toimintatavat tai kuinka myöhemmin välttää vastaavat tilanteet ja tuleeko itselle tai asianomaisille seuraamuksia.

Seuraavaksi kysyin, miten tulkit reagoivat kokiessaan epäonnistumisen tunnetta, ja miten se vaikutti heidän tulevaan toimintaan ja työskentelyyn. Vastauksista nousi esille, että epäonnistumisen tunnekokemus laskee tulkkauksen tasoa, epävarmuus kuuluu äänessä tai alkaa selitellä liikaa. Yksi vastaaja kertoi, että palautteen vastaanottaminen oli vaikeaa, jos oli tuntenut epäonnistuneensa. Osa (6 vastaajaa) kertoi vastauksessaan sietävänsä hyvin epäonnistumisen tunteita, sillä on hyväksytty niiden kuuluvan osaksi elämää, tulkkausta ja oppimista. Tunteesta sisuuntuu ja haluaa näyttää, että on hyvä tulkki, vaikka tapahtuisi virhe. Vastaksista tuli ilmi, että tilanteessa työnnetään oma tunne sivuun ja keskitytään olennaiseen, eli viestin välittämiseen ja asiakkaan asian hoitamiseen. Aluksi tunteesta saattaa lamaantua, mutta lopulta tilanteesta ottaa opiksi ja voimaantuu. Jos tunteen taustalla on virhe tai tulkki ei ymmärrä asiakasta, vastaajat kertoivat korjaavansa virheensä, kysyvänsä tarkennusta ja mahdollisesti pahoittelevansa, jos tilanne sitä vaatii. Muulloin oman tunteen piilottaminen naamalta ja positiivisen asenteen pitäminen oman epäonnistumisen tunteen noustessa. 18 vastauksessa nousi esille tilanteesta oppiminen. Todennäköisesti jatkossa ei saamaa virhettä tulla toistamaan, joten moka on lahja, vastasivat tulkit. 13 vastauksessa nousi esille vastaavista tilanteista tai asiakkaista kieltäytyminen, joko epäonnistumisen pelon ja häpeän vuoksi, tai on löydetty omat rajat ja kyky arvioida paremmin omien taitojen riittävyttä ja sopivuutta tietynlaisiin tilauksiin.

Kahdeksannessa kysymyksessä kysyin, mitä tilanteen jälkeen tapahtui. Saivatko vastaajat tukea epäonnistumisen tunteeseensa, käsittelevätkö he sitä itsekseen, jäikö tunne vaivaamaan, pääsivätkö he siitä yli vai jotain muuta. Pahimmat virheet yleensä muistettiin pitkään, vaikka niistä olisi päästy yli. Kollegojen, tulkkiparin ja esimiehen vertaistuki ja keskustelu apu mainittiin 42 vastauksessa, sillä samalla alalla työskentelevät tietävät miltä tuntuu ja tunne oli helpompi jakaa ja käsitellä yhdessä. Asiakkaan kanssa tilanteesta keskustelehtiin mahdollisuuksien mukaan, ja jos tilanne oli liittynyt asiakkaaseen, mainittiin 6 vastauksessa. Yhdessä vastauksessa kerrottiin kuitenkin, että epäonnistumisen kokemuksesta voi olla vaikea puhua työn luonteen vuoksi. Kolme vastaajaa mainitsi, että uran alkuaikoina he käsitelivät tunnetta itsekseen, ja yrittivät päästä yli hammasta purren, mutta myöhemmin olivat löytäneet luottokollegat ja esimiehen tuen ja tunteen käsittelystä oli tullut helpompaa. Oman pohtimiskiirteen sai katkaistua kysymällä, miten he olisivat toimineet vastaavassa tilanteessa tai itse käymällä ajatuksen ja tilanteen muutaman kerran läpi, summaamaan tilanteet ja päästämään niistä irti. Itselleen voitiin todeta ääneen, että “sellaista se on, yritin parhaani, tämä päivä oli tässä”. Erilaiset tunteidenkäsittelykurssit olivat myös auttaneet käsittelemään tunteita ja pääsemään niistä helpommin yli. Perheeseen ja läheisiin ihmissuhteisiin panostaminen mainittiin lisäävän merkittävästi hyvinvointia myös työssä. Suurimmasta osasta vastauksia tuli ilmi, että jos tunteen oli käsitelty, yksin tai yhdessä, siitä pääsi yli. Joskus se vei aikaa ja joskus yli pääsi hyvinkin nopeasti.

Yhdeksännessä kysymyksessä kysyin asteikolla 1–10, miten epäonnistumisen tunne vaikuttaa vastaajien ammatilliseen itseluottamukseen. Arvo 1 tarkoitti, että itseluottamus romahtaa, ja arvo 10 tarkoitti itseluottamuksen säilyvän vahvana. Vastauksia tuli asteikon laidasta laitaan. Tuloksia tarkastellessa vertaisryhmittäin (kokemusvuodet 0–2, 3–4, 5–6, 7–9, 10–14, 15–20 ja 21–), ei kokemusvuosien määrällä näyttänyt olevan itseluottamuksen pysyvyyteen vaikuttavaa vaikutusta kokonaiskuvaa katsoessa. Yksilöt varmasti vaikuttivat paljon kokonaiskuvaan, ja se, miten vastaajat tulkitsivat kysymyksen. Taulukosta ei selviä, arvioitiinko ammatillisen itseluottamuksen tila epäonnistumisen tunteen heräämishetkellä sen perusteella, mihin se hetkellisesti alimmillaan voi mennä, vai kokonaistilanne huomioon ottaen, mihin itseluottamus tunteen kokemisen jälkeen asettuu, vai tulkittiinko se jollain muulla tavalla.

Työkokemusvuodet	Vastaajien määrä	Vastaajien minimiarvo	Vastaajien maksimiarvo	Vastaajien keskiarvo
21–	6	2,0	8,0	4,7
15–20	11	2,0	10,0	6,6

10–14	12	2,0	10,0	6,2
7–9	6	5,0	9,0	6,8
5–6	5	2,0	5,0	3,2
3–4	4	3,0	9,0	7,0
0–2	6	1,0	6,0	4,0

Kuvio 4. Miten epäonnistumisen tunne vaikuttaa vastaajien ammatilliseen itseluottamukseen. 1=itseluottamus romahtaa. 10=itseluottamus säilyy vahvana.

Jos vaikutusta ammatilliseen itsetuntoon vertaisi siihen, kuinka usein he tunsivat epäonnistumisen tunnetta, suurin osa (8/11) ”harvoin” vastanneista vastasivat ammatillisen itsetunnon olevan suurempi tai yhtä suuri kuin arvo 7. He ketkä tunsivat epäonnistumisen tunnetta usein, olivat suurin osa (6/9) vastanneet vaikutuksen ammatilliseen itsetuntoon olevan pienempi tai yhtä suuri kuin 4.

Kysymyksessä kymmenen kysyin, onko vastaajilla keinoja käsitellä epäonnistumisen tunnetta niin, että itseluottamus ei romahda, tunteesta pääsee eteenpäin ja kokee positiivisia tunteita itseään kohtaan. Vastaajista 44 vastasi ”kyllä”, 4 vastasi ”ei” ja 2 vastasi ”tiedän keinoja, mutta en osaa/en käytä niitä”. Heiltä, ketkä vastasivat ”kyllä” tai ”tiedän keinoja, mutta en osaa/en käytä niitä” kysyttiin millaisia keinoja. Löysin tulkkien listaamista keinoista käsitellä epäonnistumisen tunnetta yhteensä 11 pääteemaa. Näitä olivat keskustelu ja vertaistuki (n=22), realistinen ajattelu ja asioiden suhteuttaminen (n=16), tilanteen analysointi ja oppiminen (n=14), positiivinen ja onnistumisiin keskittyvä ajattelu ja sisäinen puhe (n=10), omaan ammattitaitoon luottaminen ja ammatillisesta näkökulmasta tilanteen ymmärtäminen (n=8), liikunta tai muu vapaa-ajan tekeminen (n=7), työstä irrottautuminen ja työn erottaminen itsestä (n=6), tunteen kohtaaminen ja purkaminen (n=5), vahva itseluottamus (n=2), työkokemus (n=2) ja palautuminen (n=1).

Suurimmassa osassa vastauksia nousi esille tilanteen analysointi ja itsereflektio, tapahtuneen suhteuttaminen ja realistinen ajattelu sekä vertaistuki ja keskustelu kollegan tai esihenkilön kanssa. Analysointi tapahtui purkamalla tilanne osiin. Yksi vastaaja kuvasi sitä miettimällä oliko nukkunut hyvin, oliko ollut nälkäinen, onko vatsa toiminut, onko työtä tai muuta rasi-

ollut normaalia enemmän, oliko tilanteessa tai tilassa muuta huomioitavaa, esimerkiksi kuuliko hyvin, oliko tilaisuudessa paljon nimiviittomia, joita ei tiennyt ennalta, oliko tilanteelle jotain odotuksia, oliko kuurolla tai kuulevalla osapuolella muita syitä, miksi tilanne oli vaikea, oliko joku tilanteessa päihtynyt, sairas tai henkisesti tasapainoton, liittyikö tilanteeseen muita kielellisiä tai vuorovaikutuksellisia haasteita. Analysoimalla tilannetta, voitiin huomata tehneensä tilanteeseen nähden ihan hyvää työtä. Tapahtunutta suhteutettiin esimerkiksi muistuttamalla itseään siitä, että olemme kaikki ihmisiä ja epäonnistumiset ovat osa elämää. Koko maailman-kaikkeuden mittakaavassa oma yksittäinen epäonnistuminen ei ole kovin suuri juttu. Yksi vastaaja kertoi suhteuttavansa tilanteen toiseen ammattiin. Jos myyjä ei tiedä jonkun tietyn tuotteen hintaan, hän tarkistaa sen ja asia on kunnossa. Harva asiakas ajattelee siinä tilanteessa myyjän olevan huono myyjä. Saman pitäisi päteä tilanteeseen, jossa tulkki ei tiedä yhtä viittomaa. Myös epäonnistumisien suhteuttaminen onnistumisten määrään auttoi hahmottamaan epäonnistumisen mittasuhteet. Realismin avulla vastaajat esimerkiksi erottivat itsensä epäonnistumisesta ja suhtautuivat niihin vain työhön liittyvinä asioina. Vertaistukea saatiin kuulemalla, että kaikki ovat joskus olleen vastaavassa tilanteessa. Se tieto antoi lohtua ja sai jatkamaan. Tulkit myös mainitsivat lempeän suhtautumisen ja puheen itseä kohtaan, ja tunteen ja tapahtuneen myönteisen puolen ymmärtämisen. Jos epäonnistumisia ei tapahtuisi ja eikä tunteita syntyisi, ei omaa toimintaa osattaisi reflektoida riittävän hyvin, jotta tilanteista oppisi ja löytäisi oikeita tapoja toimia. Muita keinoja oli rohkea asenne, vahva ammatillinen itseluottamus, ammattitaidon kehittäminen, työnhajauksen hyödyntämien, omasta jaksamisesta ja perustarpeista huolehtiminen, perheen ja läheisten kanssa yhdessä olo, liikunta, jooga, luonnossa oleminen ja vapaa-ajan harrastukset.

Kahdennessatoista kysymyksessä kysyin, miten tulkit ovat löytäneet/kehittäneet/ottaneet haluttuun mainitsemansa keinot epäonnistumisen tunteen käsittelyyn. Vastauksissa mainittiin työtä tekemällä ja kokemuksen myötä, ja että tunteiden käsittely taidot kuuluvat elämään. Muutama vastaaja (n=3) mainitsi asioiden käsittelemisen heti olevan heille luontainen tapa toimia. Myös työnhajauksesta ja työpaikan tavasta käsitellä tilanteita on saatu keinoja. Vastauksissa kerrottiin, että kokemuksen ja kokeilun kautta oli löytynyt itselle toimivat tavat, sekä lukemisen, kouluttautumisen ja harrastusten kautta tuotu keinoja myös työelämään. Kerrottiin, että on hyvä olla tietoinen kaikesta, mikä vaikuttaa tulkkauksprosessiin ja tilanteen sujuvuuteen, sekä tieto vuorovaikutuksen ja kommunikaation lainalaisuuksista. Myös ymmärrys toisia ihmisiä kohtaan ja kyky pohtia, miksi he ovat toimineet jollakin tavalla on suureksi hyödyksi. Yksi tulkki kertoi vastauksessaan oppineensa, että tärkeintä ei ole aina onnistua, vaan olla aina luotettava.

Viimeisinä kysymyksinä kysyin, kokevatko vastaajat tulkkien tarvitsevan nykyistä enemmän keinoja ja tukea epäonnistumisen tunteen käsittelyyn. “Kyllä” vastasi 23 tulkkia, “en” vastasi 7 tulkkia ja “en osaa sanoa” vastasi 20 tulkkia. Heiltä, jotka vastasivat “kyllä” tai “en osaa sanoa” kysyttiin, millaisia keinoja he haluaisivat saada. Moni vastasi, ettei osaa sanoa tai ei koe itse tarvitsevansa. Ehdotuksena tuli, että tulkkikoulutuksessa voisi harjoitella enemmän epäonnistumisen sietämistä ja kärsivällisyyttä, sekä keskittyä kehittymisen eri vaiheisiin. Hyödyllistä olisi myös käydä läpi joitakin keinoja työelämää varten.

Vastauksissa tuli ilmi työn suuri kuormittavuus ja vaativuus, minkä vuoksi toivottiin asiakkailta ja Kelan puolelta ymmärrystä, arvostusta ja tukea tulkkeja kohtaan, sekä kollegiaalisuutta tulkkien kesken. Yksi vastaaja muistutti siitä, että teemme kaikki samaa työtä, mutta erilaisista lähtökohdista ja ammatillisissa vaiheissa. Yhdessä vastauksessa toivottiin yleistä ajatusmaailman muutosta siinä, että tulkkauksen olisi mahdollista ja tavoiteltavaa olla täydellistä ja virheetöntä. Yleisen hyvinvoinnin tukeminen, työn ja vapaa-ajan tasapaino, vaikuttamismahdollisuudet omaan työhön ja vertaistuki nostettiin myös esille.

Lisäksi vastauksissa toivottiin konkreettisia vinkkejä, esimerkiksi kuinka antaa kehittävää palautetta tulkkiparille niin, ettei hän koe epäonnistuneen sekä miten jatkaa virheen jälkeen tulkkausta niin, ettei se vaikuta tulkkauksen laatuun eikä ala pelkäämään vastaavia tilanteita. Myös enemmän ammatillista keskustelua ja työnohjausta kaivattiin. Muutamassa vastauksessa toivottiin tehokkaita keinoja, joilla tunteesta pääsee nopeammin eroon.

## 7.5 Tulosten analysointia

Tarkastelin vastauksia ilman vertailuryhmiä sekä vertailuryhmien kanssa. Vertailuryhmät jaoin kokemusvuosien perusteella. Vertailuryhmät olivat tässä tutkimuksessa kooltaan sen verran pieniä, että tuloksia ei voi yleistää koskemaan esimerkiksi vastavalmistuneita (kokemusvuosia 0–2 vuotta, n=6) tai pitkän linjan tulkkeja (kokemusvuosia 21– vuotta, n=6). Avoimista vastauksista pystyi kuitenkin huomaamaan joitakin kokemusvuosiin liittyviä seikkoja, kuten jo kertyneen työkokemuksen antama tieto ja taito käsitellä epäonnistumisen tunnetta. Yksilölliset erot, esimerkiksi luonteessa, joihin eivät kokemusvuodet vaikuta, saattoivat näkyä tuloksissa suuntaan ja toiseen. Tästä johtuen suhtauduin kriittisesti vertailuryhmien kautta nousseisiin eroihin, ja tarkastelin tuloksia myös ilman vertailuryhmiä. Vastauksiin ja sitä myötä tuloksiin vaikuttivat myös se, missä tilassa ja tilanteessa vastaajat olivat vastanneet kyselyyn, ja mitä he olivat päättäneet tuoda esille, ja mitä jättää sanomatta, joko tietoisesti tai tiedostamatta.

Käsittelin avoimia vastauksia luokittelemalla vastauksissa esiintyvät teemat. Kysymyksessä kymmenen, jossa kysyin epäonnistumisen tunteen käsittely keinoista, luokittelin vastaukset niin että sain tarkat vastausmäärät kuhunkin käytettyjen keinojen teemaan. Näin pystyin tarkastelemaan, mitä keinoja tulkit eniten käyttivät. Muissa avoimissa kysymyksissä käsittelin vastaukset luokittelemalla ja järjestelmällä vastauksia tai tiivistämällä ja poimimalla olennaisia asioita ja erilaisia näkökulmia. Määrien laskeminen ei ollut monessakaan avoimessa kysymyksessä olennainen asia tutkimuksen kannalta. Myös joidenkin vastausten luokittelu tietyntyyppiseen pääteeman alle oli haastavaa niiden vapaamuodon vuoksi.

Epäonnistumisen tunnekokemukseen liittyvissä avoimissa kysymyksissä olin eritellyt tunnetason, toimintatason ja tunteen käsittelyn, mutta osa vastaajista oli vastannut avoimissa kysymyksissä jo seuraavaan kysymykseen tai kaikkiin kysymyksiin. Esimerkiksi tuntemuksiin liittyvässä kysymyksessä kerrottiin jo, miten tunne vaikutti omaan toimintaan. Myös pieni osa vastauksista ei suoranaisesti vastannut esitettyihin kysymyksiin, vaan saattoi olla vastaajan oman mielipiteen tai näkemyksen jakamista. Vastauksissa oli ajatusvirtamaista vapaata tyyliä, joista osa oli pidempiä (muutama kappale) ja osa lyhyempiä (yksi lause). Yksi vastaajista oli vastannut kaikkiin avoimiin kysymyksiin viivalla (-).

Kysymyksessä kolme kysyin, kuinka usein vastaajat tunsivat epäonnistumisen tunnetta tulkin työssään. 7 vastausta tuli kohtaan “nykyään vähemmän kuin vuosi sitten”. Yhtään vastausta ei tullut kohtaan “nykyään enemmän kuin vuosi sitten”. Tämä voisi kertoa siitä, että epäonnistumisen tunteen kokeminen menee yleensä siihen suuntaan, että kokonaiskuvassa se vähenee esimerkiksi kokemuksen ja harjoittelun myötä. Yksilöissä on kuitenkin paljon eroja, eikä työkokemus vuodet määritä sitä, kuinka usein epäonnistumisen tunnetta tuntee. Kahden vastaajan, jotka vastasivat tuntevansa epäonnistumisen tunnetta lähes päivittäin, kokemusvuodet olivat 0–2 vuotta ja toisen 10–14 vuotta. Huomasin tutkittuani vastauslomakkeita, että se, kuinka usein epäonnistumisia kokee, ei ole myöskään suoraan yhteydessä siihen, laskeeko epäonnistumisen tunne ammatillisista itsetuntoa. Myös epäonnistumisen tunne ilmiönä ajateltiin eri tavoin. Osassa vastauksissa epäonnistumisen tunnetta kuvattiin suurempaan virheeseen liittyen, joka on jäänyt vaivaamaan, ja osassa vastauksista epäonnistumisen tunne nähtiin kuuluvaksi jokapäiväiseen elämään normaalina asiana, joka ei aina johda mihinkään sen suurempaan tunnettaikan muodostumiseen tai ammatillisen itsetunnon laskuun. Yhdessä vastauksessa tätä kuvattiin niin, että epäonnistuminen tuntuu aina epämurkavalta, mutta tulkkaus ei koskaan ole täydellistä, vaan aina tulee pieniä epäonnistumisia ja ne kuuluvat elämään ja työelämään.

Monissa vastauksissa (22/46) nousi jollain tavoin esille vuorovaikutus osana epäonnistumisen tunteen ja tapahtuneen käsittelyä. Keinona oli jakaa kokemus esimerkiksi läheisen kollegan tai esihenkilön kanssa. Vastauksissa ei mainittu millaista toisen osa puolen suhtautuminen oli ollut, ja oliko sillä ollut jotain vaikutusta epäonnistumisen tunteen käsittelyssä. Sanavalinnat, äänensävy, kehonkieli ja kosketus ovat voimakkaita vuorovaikutuksen keinoja, joilla voi rauhoittaa ja herättää myötätuntoista suhtautumista toisen kokemukseen ja laskea stressihormoneja (Grandell 2018, 98). Tulkin arki voi olla yksinäistä, sillä tulkkaustoimeksiannoissa paikalla on yleensä yksi tulkki, tai vaativimmissa toimeksiannoissa kaksi tulkkia. Siksi vertaistukeen ja keskustelu mahdollisuuksiin on hyvä kiinnittää huomiota ja järjestää niitä säännöllisesti ja matalalla kynnyksellä.

Epäonnistumisen tunnetta käsiteltiin eri tavoin myös riippuen siitä, mistä tunne johtui. Valintakysymyksessä 5 kysyin, minkä asioiden yhteydessä vastaajat olivat kokeneet epäonnistumisen tunnetta. Tuli ilmi, että tunnetta on koettu kaikissa asettamissani tilanteissa ja asioissa tulkin työhön liittyen. Avoimissa vastauksissa ei käynyt ilmi, vaihteliko tunnekokemus ja sen vaikutukset riippuen siitä, mistä asiasta epäonnistumisen tunnetta on koettu. Sitä en myöskään kysynyt kysymyksissäni. Avoimissa vastauksissa kerrottiin, että tunne saattoi johtua tulkin virheestä, asiakkaan huomautuksesta, että on tapahtunut epäonnistuminen, tulkin omasta itsekriittisyydestä tai muista tilanteen seikoista. Jos tapahtui selkeä virhe, se myönnettiin, siitä otettiin vastuu ja pahoiteltiin. Jos virhe oli pieni, se korjattiin, eikä tunnereaktioiden annettu näkyä omassa olemuksessa ja ilmeissä. Tyynen ja ammattimaisen olemuksen pitäminen ja olennaiseen keskittyminen oli myös keino peittää ja hallita omaa tunnereaktiota. Tilanteen pilkkominen osiin auttoi huomaamaan muitakin tilanteeseen ja tapahtuneeseen vaikuttavia asioita. Useinkaan ei ollut kyse siitä, etteikö tulkki osaisi tehdä työtään.

Jos tilanne tai tunne jäi käsittelemättä, siitä muodostui kohtuuttoman iso tunnetaakka, joka aiheutti epämääräistä pahaa oloa vastaavissa tilanteissa tai asiakasta kohdatessa. Siksi on tärkeää, niin kuin monista vastauksista kävi ilmi, käsitellä epäonnistumisen tunnetta aina. Suurin osa vastaajista käsittelee epäonnistumisen tunnetta tulkkiparin, asiakkaan, työkaverin tai esihenkilön kanssa. Siksi olisi tärkeää kehittää työyhteisössä avointa, luotettavaa ja hyväksyvää työilmapiiriä, jotta epäonnistumisista uskalletaan puhua ja näin purkaa kokemuksia ja tunteita. Ratkaisukeskeisyys, analysointi taidot, positiivisten puolien näkeminen, vertaistuki ja kannustamien ovat keskeisessä osassa tilanteen purussa ja epäonnistumisen tunteen käsittelyssä. Vastauksissa vertaistuki, kokemuksen jakaminen ja analysointi koettiin yhdeksi tärkeimmistä keinoista käsitellä epäonnistumisen tunnetta.

## 8 KEINOJA EPÄONNISTUMISEN TUNTEEN KOHTAAMISEEN JA MYÖNTEISEEN KÄSITTELYYN

Tässä luvussa kerron, kuinka käsitellä ja kohdata epäonnistumisen tunnetta myönteisesti. Jos tunnetta ei käsitellä, se jää vaivaamaan ja pahimmillaan aiheuttaa pelkoa, ahdistusta ja uupumista. Käsittelemällä epäonnistumisen tunnetta ja ottamalla siitä opiksi, voi kehittyä ammattilaisena. Olen koonnut erilaisia keinoja ennalta ehkäistä epäonnistumisen tunnetta, keinoja käsitellä sen herättämiä fyysisiä ja psyykkisiä reaktioita sekä kuinka toimia tilanteen jälkeen. Tässä ei ole kaikkia niitä keinoja, jotka ovat mahdollisia. Olen tuonut esille joitakin, joista voi lähteä liikkeelle. Olen myös lisännyt mukaan erilaisia harjoitusvinkkejä ja lisälukemista, joihin voi tutustua enemmän. Näissä vinkeissä en keskity siihen, kuinka epäonnistuminen tai virhe korjataan, vaan kuinka käsitellään ja helpotetaan omia tunnereaktiota sekä kuinka epäonnistumisen tunteesta voi mennä eteenpäin.

### 8.1 Ennalta ehkäisy

Jokaisen tulkin tulee ymmärtää, että työssä tulee epäonnistumisia. Niitä ja niistä syntyviä tunteita voi kuitenkin ehkäistä jo ennalta esimerkiksi huolehtimalla tauoista ja palautumisista työpäivän aikana, työajan hallinnalla, riittävällä levolla, terveellisillä elämäntavoilla ja mieluisalla ja palauttavalla vapaa-ajan tekemisellä. Vireystilalla ja sen säätelyllä on myös iso rooli siinä, kuinka aktivoituu työpäivään ja palautuu sen jälkeen. Oikeanlaisella vireystilalla on helpompi kohdata haastavat tunteet sekä palautua niistä. Seuraavasta linkistä <https://www.toimistojooga.fi/vireystila-ekirja/> voi ladata maksuttoman E-oppaan vireystilansäätelyyn pitkin päivää. Se sisältää lukuisia vinkkejä siihen, kuinka opit virittämään itsesi päivän tapahtumiin, keskittymään siirtymiin, rauhoittamaan akuutin stressireaktion ja hidastamaan iltaa kohti.

Tietoisuus- ja läsnäoloharjoitukset auttavat käsittelemään ikäviä tunteita ja ajatuksia sekä olemaan läsnä ja keskittymään. Oiva on tietoisuustaitoja ja henkistä hyvinvointia edistävä harjoitusohjelma arjen kiireisiin. Oivassa on yli 40 harjoitusta, joita pystyy tekemään esimerkiksi bussissa, nukkumaan mennessä tai työpäivän lomassa. Suurin osa harjoituksista on 2–3 minuutin mittaisia ja niitä voi tehdä kuuntelemalla tai lukemalla. Harjoitukset löytyvät Oivan nettisivulta: <https://oivamieli.fi/index.php>

Ammattitaidon kehittäminen auttaa tulkkia myös ennalta ehkäisemään epäonnistumisen tunnetta. Kun ammattitaitoa kehittää eri osa-alueilla, vähenevät virheet sekä ammatillinen itsetunto

vahvistuu kokemuksen ja osaamisen myötä. Vahva ammatillinen itsetunto ja omaan osaamiseen luottaminen suojaa liian raskailta epäonnistumisen tunteilta. Psykologiaa-sivuston tarjoaa tietoa, oivalluksia ja käytännönläheisiä vinkkejä esimerkiksi hyvinvointiin, työhön ja uraan sekä arjen psykologiaan liittyen. Sivusto löytyy seuraavasta linkistä: <https://psykologiaa.wordpress.com/>

## 8.2 Kun epäonnistumisen tunne yllättää

Fyysisiä reaktioita epäonnistumisen tunteelle oli esimerkiksi punastuminen, käsien vapina, hengityksen nopeutuminen, hartioiden jännittyminen ja energian katoaminen. Näitä oireita voi rauhoittaa keskittymällä hengitykseen ja tietoisuuteen omasta kehosta. Syvähengitys ja erityisesti ulos hengitys rauhoittaa kehoa. Erilaisia hengitysharjoituksia löytyy esimerkiksi seuraavalta sivulta: <https://biohakkerikauppa.com/blogs/biohakkerin- uutiset/katsaus-erilaisiin-hengitystekniikoihin-ja-niiden-terveyshyotyihin>. Jos tilanteessa ei ole mahdollista tehdä erillisiä hengitysharjoituksia, pelkästään tietoisesti syventämällä ja pidentämällä uloshengitystä voi saada kehon rauhoittuneemmaksi. Huomion kiinnittäminen jalkapohjiin niitä liikuttelemalla ja tuntemalla maa jalkojen alla maadoittaa tulkin tilanteeseen.

Itsevarmuutta ja energiatasoa voi lisätä muuttamalla kehonkielen ryhdikkäämmäksi. Tämän pystyy toteuttamaan suoristamalla selän, nostamalla leuan ja katseen ylöspäin, hymyilemällä ja astelemalla itsevarmasti. Mielikuvaharjoituksen avulla tulkki voi luoda itselleen turvan ja koskemattomuuden tunnetta kuvittelemalla ympärilleen suojaavan kuplan.

Epäonnistumisen tunne laukaisee helposti ajatuskierteen, jossa tilannetta pyritetään mielessä uudestaan ja uudestaan. Ajatuksiaan tulkki voi rauhoittaa samalla tavalla kuin fyysisiä reaktioita: keskittymällä hengitykseen, kehossa olemiseen ja maadoittumiseen. Tarkkavaisuuden ohjaaminen fyysiseen ympäristöön auttaa irroittautumaan pään sisältä. Ajatuksia voi ohjailta pois epäonnistumisesta kiinnittämällä huomion pieniinkin onnistumisiin ja kehumalla niistä itseään. Myönteisessä tunteessa kannattaa velloa pidempään kuin yleensä, jotta ne vahvistuvat.

## 8.3 Kun tilanne on ohi

Kun tilanne, missä tulkki on kokenut epäonnistumisen tunnetta, on ohi, kannattaa tilanne purkaa. Jos tunne jää käsittelemättä, se voi jäädä aiheuttamaan ahdistusta ja pelkoa vastaavia tilanteita kohtaan. Epäonnistumisesta on aina mahdollista oppia jotain ja löytää onnistuneita ratkai-

suja. Tilanteen voi purkaa analysoimalla se yksin tai yhdessä muiden kanssa. Analysointi tapahtuu purkamalla tilanne osiin ja miettimällä mikä kaikki tilanteeseen vaikutti, miksi tapahtui niin kuin tapahtui, mitä tilanteessa olisi voinut tehdä toisin, mitä opittiin ja missä onnistuttiin.

Palautuminen on tärkeää myös tunteiden käsittelyn ja irtipäästämisen kannalta. Kaikki mikä palauttaa, myös rentouttaa ja rauhoittaa kehoa sekä mieltä. Tunteita on helpompi käsitellä rentoutuneena. Myös analysoinnin jälkeen on hyvä irroittautua tilanteesta. Palautua voi työpäivän aikana esimerkiksi tulkkaustilauksien välissä ja työpäivän jälkeen. Rentoutumiskeinot ovat yksilöllisiä, mutta niitä voivat olla meditaatio, hiljaisuus, lepo, hengitysharjoitukset, musiikki, ulkoilu ja liikkuminen. Voimavarojen palauttamisesta vapaa-ajalla on kirjoitettu blogiteksti, joka löytyy osoitteesta: <https://www.avaravalmennus.fi/post/voimavarojen-palauttaminen-vapaa-ajalla-osana-ty%C3%B6hyvinvointia-osa-1> Blogin on kirjoittanut työhyvinvointiohjaaja Joonas Jääskeläinen.

EFT, eli Emotional Freedom Technique, on itsehoito menetelmä, jossa hoidetaan samanaikaisesti mieltä ja kehoa. Siinä stimuloidaan naputtelemalla akupunktioon perustuvia akupisteitä, samalla kun sanallistetaan käsiteltävää tuntemusta ja affirmoidaan positiivisia tunteita. (Feinstein 2023; Ortner 2018.) Epäonnistumisen tunnetta tai siitä aiheutunutta häpeää tai pelkoa voi purkaa EFT-tekniikan avulla. Tällä videolla näytetään esimerkin avulla, kuinka naputtelu tapahtuu: [How to Tap with Jessica Ortner](#)

Omaksumalla epäonnistumiselle uuden määritelmän, jossa erehdykset ja vastoinkäymiset nähdään osana elämää, pystyy niistä ottaa opiksi ja jatkaa matkaa. “Erehdyksistä tulee virheitä, kun miellämme ne väärällä tavalla ja reagoimme niihin väärin. Virheistä tulee epäonnistumisia, kun jatkuvasti reagoimme niihin väärin (Maxwell 2013, 36)”. Suhtautumista epäonnistumiseen voi muuttaa myös hyväksymällä oma vastuunsa tilanteesta. Virheen tapahtuessa tulkitsee myöntää virheensä ja ottaa siitä vastuun. Epäonnistumisesta ei pääse eteenpäin välttelemällä sitä tai syyttämällä muita, jos syy on ollut itsessä. Ulkoisen epäonnistumisen ei kuitenkaan kannata antaa vaikuttaa omaan itseen, sillä epäonnistuminen on eri asia kuin epäonnistuja. Tiedostamalla omat heikkoudet ja löytämällä syyt epäonnistumiselle voi niitä alkaa työstämään parempaan suuntaan ja vahvuudeksi. Jokaisesta huonosta kokemuksesta löytyy myös hyötyjä. (Maxwell 2013, 24, 90, 108, 176, 232–233.)

Jotkut turhautumista ja epäonnistumisen tunnetta aiheuttavat asiat ovat tosiasioita, jotka on hyväksyttävä omalle kohdalle ja jatkettava matkaa. Toiset taas vaativat tulkilta myönteistä toimintaa. Sisältä päin lähtevä muutos ja toiminta vaikuttaa myös ulkopuolelle. Itsensä muuttami-

nen muuttaa siis myös ympäristöä. Kun tulkki lisää itsetuntemustaan, tekee tarvittavia muutoksia, jotta oppii uusia asioita ja kasvaa ihmisenä ja ammattilaisena vaikuttaa se myös positiivisesti työyhteisöön. Työyhteisössä voi lisätä kykyä kohdata epäonnistumisia kehumalla, tuke-  
malla ja rohkaisemalla toisia. (Maxwell 2013, 126–127, 143–144, 157.)

Jos jotkut tilanteet ja kokemukset pitävät vielä otteessaan, täytyy tunnista oma kipu ja surra sitä. Tunne täytyy kokea, eikä työntää sitä pois. Mahdollisille asianomaisille ja itsellesi täytyy myös antaa anteeksi, jonka jälkeen päättää päästää irti ja jatka matkaa. Joskus täytyy hyväksyä se tosi asia, että saattaa pelottaa ja ryhtyä siitä huolimatta toimeen. Näin voi vähentää pelkoa epäonnistumisesta. Silloin tällöin täytyy ottaa riskejä ja kokeilla, jotta kehitty paremmaksi tai löytää uusia toiminta tapoja. (Maxwell 2013, 74, 127.)

## 9 YHTEENVETO JA POHDINTA

### 9.1 Yhteenveto

Tutkimuskysymykset opinnäytetyölleni olivat:

1. Kuinka epäonnistumisen tunne vaikuttaa viittomakielen tulkin työskentelyyn ja ammatilliseen itsetuntoon?
2. Miten viittomakielen tulkki voi käsitellä ja kohdata epäonnistumisen tunteen myönteisesti?

Kyselytutkimuksesta selvisi, että epäonnistumisen tunne vaikuttaa viittomakielen tulkin työskentelyyn kokonaisvaltaisesti. Epäonnistumisen tunne on usein vähintäänkin epämiellyttävää. Jos epäonnistumisen tunne on johtunut virheestä, virheen suuruus vaikutti siihen, kuinka voimakkaasti epäonnistumisen tunne vaikuttaa työskentelyyn ja ammatilliseen itsetuntoon. Epäonnistumisen tunteesta tunnettiin esimerkiksi häpeää, nolostusta, harmitusta ja ahdistusta, sekä myös sisuuntumista. Tunne vaikutti ahdistusoireina ja ulospäin se saattoi näkyä punastumisena, käsien tärinänä, hikoiluna ja lysähtämisenä. Psykkiset vaikutukset olivat esimerkiksi tilanteen päässä pyörittäminen, halu kadota paikalta ja seuraamusten miettiminen. Epäonnistumisen tunne laski hetkellisesti tulkkauksen tasoa. Tunteesta ja tilanteesta saatettiin tuntea aluksi lamaantumista, mutta lopulta kuitenkin otettiin opiksi ja voimaannuttiin. Osa tulkeista ei kokenut epäonnistumisen vaikuttavan suuremmin omaan työskentelyyn. Osa taas oppi tunnistamaan omat rajansa ja taitojen riittävyyden. Tunne myös saattoi aiheuttaa pelon vastaavia tilanteita tai asiakkaita kohtaan.

Ammatilliseen itsetuntoon epäonnistumisen tunne vaikutti sekä positiivisesti, että negatiivisesti. Vahva ammatillinen itsetunto auttoi suhtautumaan epäonnistumisen tunteeseen niin, että tunne osattiin erottaa omasta itsestä, sekä ymmärtämään mistä tunne ja tapahtunut johtui. Toisaalta tunne sai pohtimaan omaa kyvykkyyttä ja sopivuutta alalle. Työkokemus vaikutti myönteisesti ammatilliseen itsetuntoon, mutta se ollut ainut syy vahvalle ammatilliselle itsetunnolle, eikä myöskään taannut vahvaa ammatillista itsetuntoa. Itsetuntemuksella, asenteella, ymmärryksellä vuorovaikutuksen ja kommunikaation lainalaisuuksista, tukiverkostolla sekä ymmärryksellä tulkinroolista ja tehtävistä oli myös positiivinen vaikutus ammatilliseen itsetuntoon. Näillä oli myös myönteinen vaikutus epäonnistumisen tunteen kohtaamiseen.

Vastauksissaan viittomakielen tulkit käsitelivät epäonnistumisen tunnetta keskustelemalla tilanteesta ja jakamalla tunne tulkkiparin, asiakkaan, läheisen kollegan tai esihenkilön kanssa.

Tunnetta käsiteltiin ja lievennettiin ajattelemalla realistisesti ja suhteuttamalla tilanne oikeisiin mittasuhteisiin, sekä analysoimalla tapahtunut ja ottamalla opiksi tulevaa varten. Myönteisten tunteiden vahvistusta tehtiin positiivisella ja onnistumisiin keskittyvällä sisäisellä puheella sekä luottamalla omaan ammattitaitoon ja kokemukseen ja ammatillisesta näkökulmasta tilanteen ymmärtäminen. Epäonnistumisen tunnetta auttoi myös käsittelemään ja kohtaamaan työstä irtottautuminen, palautuminen, liikunta ja muu vapaa-ajan tekeminen.

## 9.2 Pohdintaa

Tavoitteeni oli tutkia viittomakielen tulkkien omakohtaisia kokemuksia epäonnistumisen tunteesta, miten se vaikuttaa heidän ammatilliseen itsetuntoonsa ja työskentelyynsä, sekä millaisia keinoja tulkeilla on käsitellä epäonnistumisen tunnetta myönteisellä tavalla. Tarkoitukseni oli myös etsiä erilaisia käytännön harjoituksia ja tekniikoita, joita voisi käyttää tulkin työssä käsittelemään epäonnistumisen tunnetta itse tilanteessa, tilanteen jälkeen sekä ennaltaehkäisevästi. Useat tulkit mainitsivat vertaistuen ja kokemuksen jakamisen esimerkiksi läheisen kollegan tai esihenkilön kanssa keinona käsitellä epäonnistumisen tunnetta. Tätä keinoa hyödyntäessä onkin tärkeää, että yrityksissä on hyvä ja luotettava ilmapiiri työntekijöiden kesken sekä työntekijöiden ja esihenkilön välillä. Ihmissuhteiden, työpaikalla että henkilökohtaisessa elämässä, huolta pitäminen on kestävää työhyvinvoinnin ja työssä viihtymisen kannalta myös pitkällä aikavälillä.

Kyselytutkimuksessa en ollut vuorovaikutuksessa vastaajien kanssa, en tästä syystä ollut avustamassa tai valvomassa vastaamista, mikä voi johtaa epävarmuustekijöihin. Joihinkin kysymyksiin ei ole ehkä teknisesti vastattu niin, miten kyselyntekijänä olin kysymyksen ajatellut. Joko ei luettu tarpeeksi tarkkaan, mitä kysymyksissä kysytään, tai olin tekijänä asetellut ja jätetellut kysymykset huonosti. Vastausten sisältöön ja sen kattavuuteen on voinut vaikuttaa esimerkiksi vastaajien ajan käytön motivaatio, tilanne ja hetki, jossa kysely on täytetty sekä miten he ovat kysymykset tulkinneet ja mitä he ovat päättäneet tuoda esille ja mitä jättää sanomatta, tietoisesti tai tiedostamatta.

Vastausten tulkitsemista ja luokittelemista tein harkiten ja varovaisesti, jottei vastausten merkitys muutu. Jouduin myös tekemään karsintaa avoimissa vastauksissa, siitä syystä, että joissain vastauksessa ei vastattu suoraan esitettyyn kysymykseen. Tehdessäni tutkimuksen ja tulosten tarkastelun ja analyysin yksin, on se voinut vaikuttaa lopputulokseen. Jos tutkijoita olisi ollut kaksi, olisi voinut keskustella ajatuksista ja työskentelystä tutkimusta toteuttaessa. Erityisesti

avointen kysymyksien vastausten määrä kyselyssäni oli niin suuri, että joudun kriittisesti pohtimaan, teinkö vastausten poimintaa, luokittelua ja tiivistystä eettisesti kestäväällä tavalla ja tulinko tiedostamattani painottaneeksi joitain tiettyjä teemoja tai vastauksia.

Sain vastaukset tutkimuskysymyksiini, sekä psykologiseen aineistoon perehtymällä kerättyä myös konkreettisia harjoituksia ja menetelmiä tunteiden käsittelyyn ja omaa hyvinvointia tukemaan. Kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista huolehtiminen tukee myös epäonnistumisen tunteen myönteistä kohtaamista ja käsittelyä.

Seuraavia opinnäytetöitä ajatellen olisi kiinnostavaa perehtyä joidenkin viittomakielen tulkkien kokemien tiettyjen tunteiden käsittelyyn erilaisten harjoitusten ja menetelmien avulla. Tutkimukseen osallistuville tulkeille voisi opastaa harjoituksen tai menetelmän, jota he käyttäisivät säännöllisesti tunteiden käsittelyyn liittyen. Tulkkien kokemuksia tutkittaessa, voitaisiin selvittää, ovatko he hyötäneet kyseisestä menetelmästä ja miten se on vaikuttanut heidän tunteiden käsittelynsä.

## LÄHTEET

- Alshak, M., Das, J. 2021. Neuroanatomy, Sympathetic Nervous System. StatPearls Publishing. Viitattu 26.4.2023. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK542195/>
- Arasola, Päivi 2004. Osviitta 1/2004. Uraohjauksen sanakirja. Ammatti-identiteetti. Viitattu 1.5.2023. <https://uraohjauksen-sanakirja.purot.net/ammatti-identiteetti>
- Dana Harari, Steed Laurens Bujold, Swider Brian W., Breidenthal Amy P. 2018. Is Perfect Good? A Meta-Analysis of Perfectionism in the Workplace. Tutkimus raportti. American Psychological Association. Viitattu 2.5.2023 <https://www.apa.org/pubs/journals/releases/apl-apl0000324.pdf>
- Feinstein, David 2023. The Science Behind It All. The Tapping Solution Foundation. Viitattu 4.5.2023 <http://tapping-foundation.s3.amazonaws.com/Research/The-Science-Behind-It-All.pdf>
- Grandell, Ronnie 2018. Irti itsekritiikistä. Löydä terve suhde itseesi. EU: Tammi.
- Hakanen, Jari 2011. Työn imu. Työn imu on parasta työhyvinvointia. Helsinki: Työterveyslaitos. Viitattu 2.5.2023. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136798/9789522618276-TTL\\_tyonimu.pdf?sequence](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136798/9789522618276-TTL_tyonimu.pdf?sequence)
- Helaakoski, Milla 2018. Työuupumus – mitä se on ja miten se vaikuttaa urasuunnitteluun? Psykologiaa-sivusto. Viitattu 5.5.2023. <https://psykologiaa.wordpress.com/2018/05/02/tyouupumus-mita-se-on-ja-miten-se-vaikuttaa-urasuunnitteluun/>
- Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirjo & Sajavaara, Paula 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otava.
- Humanistinen Ammattikorkeakoulu 2021. Tulkkauksen ja kielellisen saavutettavuuden koulutus. Opetussuunnitelma 2018–2024. Viitattu 17.3.2023. <https://www.humak.fi/wp-content/uploads/2018/08/Tulkki-AMK-OPS-2018-2024.pdf>
- Jääskeläinen, Joonas 2022. Voimavarojen palauttaminen vapaa-ajalla osana työhyvinvointia osa 1. Viitattu 9.5.2023. <https://www.avaravalmennus.fi/post/voimavarojen-palauttaminen-vapaa-ajalla-osana-ty%C3%B6hyvinvointia-osa-1>

- Kela 2023. Tutustu vammaisten tulkkauspalveluun. Viitattu 5.4.2023.  
<https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-tutustu-tulkkauspalveluun>
- Kela 2023. Vammaisten tulkkauspalvelun palveluntuottajat. Viitattu 24.4.2023.  
<https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-palveluntuottajat#kuulo-tai-kuulonakovammaisten-tulkkaus>
- Keltikangas-Järvinen, Liisa 1994. Hyvä itsetunto. Kolmas painos. Juva: WSOY.
- Kieliasiantuntijat ry 2023. Viittomakielentulkki. Viitattu 1.5.2023.  
<https://kieliasiantuntijat.fi/fi/kieliasiantuntija-tyossa/>
- Kieliasiantuntijat ry 2021. Asioimistulkin ammattisäännöstö. Viitattu 1.5.2023.  
<https://kieliasiantuntijat.fi/fi/kieliasiantuntija-tyossa/ammattisaannosto-ja-lainsaadanto/asioimistulkin-ammattisaannosto/>
- Kujala, Emilia 2021. Moni potee allergiaa myötätunto- ja armollisuuspuheelle. Kolumni. Yle Uutiset. Viitattu: 12.4.2023. <https://yle.fi/a/3-12044044>
- Laane, Taina 2020. Kesytä kriitikkosi. Lempeämmän mielen käsikirja. Helsinki: Kirjapaja.
- Liimatainen, Roosa-Maaria 2018. Epäonnistuminen suomalaisessa työelämässä. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 5.5.2023. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/154456/Liimatainen\\_Roosa-Maaria.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/154456/Liimatainen_Roosa-Maaria.pdf?sequence=1)
- Lindberg, Katri 2021. Vagushermo on kehomme palautumisjärjestelmän pääkytkin - tee näin aktivoitaksesi sen ja palautuaksesi paremmin! Artikkel. Nordic Breathing. Viitattu 26.4.2023.  
<https://www.nordicbreathing.com/vagushermo-on-kehomme-palautumisjarjestelman-paakytkin-tee-nain-aktivoitaksesi-sen-ja-palautuaksesi-paremmiin>
- Liukkonen, Jarmo 2017. Psykykinen vahvuus. Mielen taitojen harjoituskirja. Keuruu: Otava.
- Lähdemäki, Jenni 2011. Viittomakielentulkin työn kuormittavuus – Työssä jaksamisen ylläpito. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Viittomakielentulkin koulutusohjelma. Viitattu 5.5.2023.  
<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/30560/J.LahdemakiPDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Maxwell, John C. 2013. Eteenpäin epäonnistuminen. Epäonnistumisista askelmat menestykseen. Suom. Risto Mikkonen. Keuruu: Otava.

Mruk, Christopher J. & O'Brien, Edward J. 2013. Changing self-esteem through competence and worthiness training. A Positive therapy. Teoksessa Zeigler-Hill Virgil (Edited by) Self-Esteem. E-kirja. New York: Psychology Press.

Nummenmaa, Lauri 2010. Tunteiden psykologia. Luvut "Mistä tunteet tulevat?" ja "Miten tunteet syntyvät mielessä ja kehossa?" Tammi.  
[https://books.google.fi/books?hl=fi&lr=&id=19WzEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=tunteiden+psykologia&ots=h-Wa6iNUL1&sig=p93f1Q1HIMU47mQKFY2nWW2V7\\_I&redir\\_esc=y#v=onepage&q=tunteiden%20psykologia&f=false](https://books.google.fi/books?hl=fi&lr=&id=19WzEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=tunteiden+psykologia&ots=h-Wa6iNUL1&sig=p93f1Q1HIMU47mQKFY2nWW2V7_I&redir_esc=y#v=onepage&q=tunteiden%20psykologia&f=false)

Nyyti ry. 2023. Persoonallisuus. Viitattu 15.4.2023. <https://www.nyyti.fi/opiskelijoille/opielamantaitoa/persoonallisuus>

Nyyti ry. 2023. Temperamentti. Viitattu 15.4.2023. <https://www.nyyti.fi/opiskelijoille/opielamantaitoa/itsetunto/temperamentti/>

Nyyti ry. 2023. Vahvista itsetuntoasi. Viitattu 15.4.2023. <https://www.nyyti.fi/opiskelijoille/opielamantaitoa/itsetunto/itsetunto-vahvemmaksi/>

Ortner, Jessica 2018. How to Tap with Jessica Ortner. The Tapping Solution. Viitattu 4.5.2023. <https://www.youtube.com/watch?v=BPqGjcxoPS8&t=436s>

Paananen, Jenny 2018. Tulkki yleislääkärin vastaanotolla: tavoitteena potilaskeskeinen, sujuva ja empaattinen keskustelu. Teoksesta Koskinen Kaisa, Vuori Jaana & Leminen Anni-Kaisa (toim.) 2018. Asioimistulkkkaus. Monikielisen yhteiskunnan arkea. Tampere: Vastapaino.

Peltola, Miika & Piippo, Tuuti 2012. Kantapään kautta: Kirja rohkeista epäonnistumisista. Helsinki: Tammi.

Petsalo, Suvi 2017. Luokanopettajien työn imu, työkokemus sekä ammatillinen itsetunto. Jyväskylän yliopisto. Opettajankoulutuslaitos. Kasvatustieteen pro gradu –tutkielma. Viitattu 5.5.2023. [https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/56322/URN\\_NBN\\_fi\\_jyu-201712144682.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/56322/URN_NBN_fi_jyu-201712144682.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Rantanen, Jarkko 2013. Vaikuta tunteisiin! Lisää voimaa tekemiseen. Liettua: Talentum Media Oy.

Rosenberg, Stanley 2017. Opas vagushermon parantavaan voimaan. Suom. Sanna Lönnfors. Helsinki: Viisas Elämä.

Rouvinen, Elina 2013. Tunteiden kokeminen viittomakielentulkin työssä. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Viittomakielen tulkki ko. Opinnäytetyö. Viitattu 5.5.2023. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/56854/Rouvinen\\_Elina.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/56854/Rouvinen_Elina.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sakko, Senja 2020. Kääntäjän ammatillisen itsetunnon kehittyminen työelämässä. Kyselytutkimus kääntäjien kokemuksista. Tampereen yliopisto. Informaatioteknologian ja viestinnän tiedekunta. Pro gradu –tutkielma. Viitattu 5.5.2023. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/122257/SakkoSenja.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Schaufeli, Wilmar & Bakker, Arnold 2004. UWES. Utrecht Work Engagement Scale. Occupational Health Psychology Unit. Utrecht University. Viitattu 2.5.2023. [https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test\\_manual\\_UWES\\_English.pdf](https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_English.pdf)

Sivupersoonaa 2023a. Harjoittelijan opas. Sivupersoonan historian lyhyt oppimäärä. Ei julkaistu.

Sivupersoonaa 2023b. Viittomakielen tulkkaus. Viitattu 16.5.2023. <https://www.sivupersoonaa.com/tulkkaus/>

Terveyskirjasto 2016. Psyhyke. Viitattu 1.5.2023. <https://www.terveyskirjasto.fi/ltt02791>

Terveyskirjasto 2022. Työuupumus. Viitattu 1.5.2023. <https://www.terveyskirjasto.fi/dlk00681>

Tietoarkisto 2023, Kyselylomakkeen laatiminen <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/kyselylomake/laatiminen/> Viitattu 26.4.2023

Tossavainen, Elina 2019. Ammatilliseen itsetuntoon vaikuttavat tekijät audiovisuaalisissa tuotannoissa. Tampereen ammattikorkeakoulu. Tuotannon ammattiopinnot. Opinnäytetyö. Viitattu 1.5.2023. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/265899/Tossavainen\\_Elina.pdf?sequence=2](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/265899/Tossavainen_Elina.pdf?sequence=2)

Uusitalo-Malmivaara, Lotta (toim.) 2015. Positiivisen psykologian voima. Luvusta Positiivinen psykologia - mitä se on? Juva: PS-kustannus.

Vehkalahti, Kimmo 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Vammala: Tammi.

## LIITTEET

Liite 1 Kyselylomake

# HUMAK<sup>®</sup>

## Epäonnistumisen tunteen myönteinen käsittely viittomakielen tulkin työssä

Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (\*)

Hei, olen Emilia Varpalahti ja opiskelen viittomakielentulkiksi Humanistisessa ammattikorkeakoulussa.

Opinnäytetyössäni tutkin, kuinka epäonnistumisen tunne vaikuttaa viittomakielen tulkin työkentelyyn ja ammatilliseen itsetuntoon. Tutkin myös, millaisia keinoja viittomakielentulkeilla on kohdata ja käsitellä epäonnistumisen tunnetta myönteisesti.

Kyselyssä kartoitan tulkkien omaa henkilökohtaista kokemusta epäonnistumisen tunteesta, tunteen vaikutuksista ja sen käsittelystä.

Tähän kyselytutkimukseen vastataan anonyymisti ja vastauksia käytetään ainoastaan tätä opinnäytetyötä varten, ja ne hävitetään opinnäytetyön valmistuttua keväällä 2023.

Kyselyyn pääset vastaamaan heti. Linkki sulkeutuu 21.3. klo 23.59.

Kiitos jo etukäteen vastauksesta!

1. Työkokemuksesi vuosina \*

0-2

3-4

5-6

7-9

10-14

15-20

21-

2. Oletko kokenut epäonnistumisen tunnetta tulkin työssä? \*

Kyllä

En

3. Kuinka usein tunnet epäonnistumisen tunnetta tulkin työssä? \*

Lähes joka päivä

Usein

Aina välillä

Nykyään enemmän kuin vuosi sitten

Nykyään vähemmän kuin vuosi sitten

Harvoin

En lähes koskaan

4. Kuinka herkästi tunnet epäonnistumisen tunnetta? \*

En tunne herkästi 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Tunnen todella herkästi

5. Minkä asioiden yhteydessä olet tuntenut epäonnistumisen tunnetta? \*

Tulkatessa

Tulkaustilanteen jälkeen

Tulkaustilannetta ennen

Yhteistyössä tulkkiparin kanssa

Yhteistyössä kuulevan osapuolen kanssa

Yhteistyössä kuuron osapuolen kanssa

Tulkin rooliin liittyen

Palautteen saannissa

Palautteen annossa

Tekniikan ja laitteiston käytössä

Valmistautumisessa

Raportoimisessa

Ajankäytön hallinnassa

Keikkakalenterin hallinnassa

Omasta jaksamisesta huolehtimisessa

Vuorovaikutuksessa

Eettisyydessä

Salassapitovelvollisuuteen liittyen

Muu, mikä?

6. Mieti muutamaa valitsemaasi tilannetta ja kerro, miltä epäonnistumisen tunne tuntui? Miltä se tuntui esimerkiksi ajatuksissasi ja kehossasi? \*

7. Miten reagoit tuntiessasi epäonnistumisen tunnetta, ja miten se vaikutti myöhempään toimintaasi ja työskentelyysi? \*

8. Mitä tilanteen jälkeen tapahtui? Saitko esimerkiksi tukea epäonnistumisen tunteeseesi, käsitelitkö sitä itseksesi, jäitkö tunne vaivaamaan, pääsitkö siitä yli...? \*

9. Miten epäonnistumisen tunnekokemus vaikuttaa ammatilliseen itseluottamukseesi? \*

Itseluottamus romahtaa 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Itseluottamus säilyy vahvana

10. Onko sinulla keinoja käsitellä epäonnistumisen tunnetta niin, että itseluottamuksesi ei romahta, pääset tunteesta eteenpäin ja koet positiivisia tunteita itseäsi kohtaan? \*

Kyllä

Ei

Tiedän keinoja, mutta en osaa/en käytä niitä

11. Millaisia keinoja? \*

12. Miten olet löytänyt/kehittänyt/ottanut haltuun mainitsemasi keinot? \*

13. Koetko, että tulkit tarvitsevat nykyistä enemmän keinoja ja tukea epäonnistumisen tunteen käsittelyyn? \*

Kyllä

En

En osaa sanoa

14. Millaisia keinoja haluaisit saada? \*

15. Anna luvan tallentaa vastaukseni tutkimusta varten. \*

Kyllä

